BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bandar Udara sebagai sarana pokok sektor transportasi udara dalam penyelenggaraan penerbangan merupakan tempat untuk pelayanan jasa angkutan udara. Dalam melaksanakan fungsi dan tujuannya maka Bandar udara harus ditata secara terpadu guna mewujudkan penyediaan jasa kebandarudaraan. Penyelenggaraan bandar udara harus mempertimbangkan tatanan kebandarudaraan nasional, keamanan dan keselamatan operasi penerbangan, perkiraan jasa angkutan udara, dan pedoman dan standar atau kriteria penyelenggaraan sesuai dengan keputusan Menteri Perhubungan No. 48 tahun 2002 sehingga dapat terwujudnya penyelenggaraan operasi penerbangan yang handal dan berkemampuan tinggi serta memenuhi standar internasional perencanaan bandar udara yang diberlakukan oleh Badan Standarisasi Indonesia (SNI) dan International Civil Aviation Organization (ICAO).

Oleh karena itu sektor transportasi udara dituntut terhadap penyediaan fasilitas dan peningkatan pelayanan (level of service) yang harus diupayakan secara optimal. Dilihat dari pemberian jasa pelayanan, jasa lalu lintas udara dalam wilayah udara merupakan bagian dari jasa kebandarudaraan yang dilaksanakan oleh pengelola Bandar udara yang menjadikan aktivitas pelayanan jasa menjadi prioritas utama seiring dengan kebutuhan pengguna jasa Bandar udara dari pemberian jasa pelayanan, ketepatan waktu, dan kenyamanan serta keselamatan penerbangan.

Untuk memenuhi harapan tersebut pelayanan bandar udara harus ditunjang dengan fasilitas dan pelayanan yang handal, namun kenyataannya kondisi pelayanan dan penyediaan fasilitas yang ada di bandar udara dewasa ini masih dirasakan banyak kelemahan, banyak dikeluhkan dan masih kurang memuaskan keinginan calon penumpang dan maskapai penerbangan, misalnya kebutuhan ruang terminal bandar udara, fasilitas parkir yang kurang bersih, kondisi ruang tunggu, dan peralatan lainnya guna menunjang keselamatan operasi penerbangan. (*http://news.okezone.com/read/2011/06/13/337/467646/kondisi-bandara-internasional-di-indonesia-memprihatinkan*) (Pelayanan Bandara Husein Sastranegara Sangat Buruk, *http://demokratnews.com/?p=5826*)

Dari uraian dan penjelasan diatas, maka penulis memberi judul pada skripsi ini adalah "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MODA ANGKUTAN UDARA BANDARA HUSEIN SASTRANEGARA".

1.2 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan skripsi ini adalah :

a. Memperoleh gambaran atau deskripsi karakteristik ketersediaan fasilitas dari sisi darat yang diberikan oleh Bandar Udara Husein Sastranegara, Bandung.
b. Mengoptimalkan fasilitas Bandar Udara Husein Sastranegara, dari sisi darat *(landside)*.

1.3 Permasalahan

Dalam skripsi ini permasalahan-permasalahan yang akan dibahas adalah Pelayanan fasilitas bandar udara dari sisi darat (*Landside Facility*), yaitu :

1) Terminal penumpang *(Terminal Building)*

2) Parkir kenderaan *(Parking Area)*

1.4 Ruang Lingkup Studi

Pelayanan kepada calon penumpang dan maskapai penerbangan tercermin dalam segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak pengelola Bandar Udara yaitu PT. Angkasa Pura II (Persero) sesuai dengan standar kualitas pelayan yang ditentukan. Bentuk pelayanan dapat bersifat kegiatan penyedian fasilitas guna menunjangnya tatanan kebandarudaraan nasional.

Luasnya ruang lingkup permasalahan yang ada maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada analisis fasilitas bandar udara Husein Sastranegara Bandung dilihat dari sisi darat (*Land Side*), yaitu Terminal Penumpang dan Area Parkir Kenderaan.

1.5 Metode Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, tujuan penulisan, permasalahan, ruang lingkup studi, dari penulisan skripsi ini. Fungsi Bab I adalah menjelaskan kerangka pikir penulis yang melandasi seluruh penulisan skripsi ini.

BAB II : STUDI PUSTAKA

Berisi teori tentang kualitas pelayanan, Standar kelayakan Bandar Udara sisi darat *(Landside)*, serta teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang ditinjau yang telah dipelajari oleh penulis untuk digunakan pada Bab III.

BAB III : METODA ANALIS

Berisi prosedur pengumpulan data dan prosedur analisis data yang akan digunakan pada BAB IV

BAB IV : PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS

Berisi pengolahan data serta analisis terhadap hasil pengolahan data.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan pada BAB IV dan alternative pemecahan masalah yang diusulkan.

1.6 Manfaat Penulisan

a. Secara teoritis hasil penelitian dapat digunakan dalam pengembangan fasilitas sisi darat yang diberikan oleh Bandar udara Husein Sastranegara, Bandung secara keseluruhan.
b. Secara praktis hasil penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran yang lebih *riil* khusunya tentang kondisi ketersedian fasilitas oleh Bandar udara Husein Sastranegara dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan penyusunan kebijakan oleh pihak terkait dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pelanggannya.