

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu kebutuhan di masyarakat saat ini. Menurut Pasolong (2014:128) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan kepada masyarakat disebut pelayanan publik.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka penumbuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar 1945.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh insitansi pemerintah yang diberikan kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat, instansi maupun badan hukum. Layanan publik yang dikelola oleh negara di era reformasi ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Reformasi pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik. Reformasi pelayanan publik dalam hal ini berupa perubahan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik juga meliputi transportasi yang ada di suatu wilayah. Dalam pembangunan suatu wilayah membutuhkan jasa angkutan yang memadai, tanpa adanya transportasi sebagai sarana yang menunjang mobilisasi penumpang dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara. Transportasi meliputi transportasi darat, transportasi laut maupun transportasi udara.

Transportasi udara merupakan sarana transportasi mendominasi saat ini digunakan yang oleh masyarakat sebagai mobilisasi barang dan jasa. Transportasi udara yang ada di Indonesia dikelola oleh PT. (Persero) Angkasa Pura yang merupakan Badan Usaha Milik Negara dibawah oleh Departemen Perhubungan. Terdapat beberapa Bandar Udara (Bandara) yang ada di Indonesia untuk memudahkan mobilisasi antar wilayah.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak bandara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa Bandar Udara. Konsumen dalam hal ini penerima layanan publik harus merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pihak Bandar Udara, sehingga terciptanya citra yang baik dari suatu organisasi/instansi dimata penerima pelayanan. Karena fungsinya yang bukan hanya sebagai tempat menaik turunkan penumpang, barang atau cargo tetapi bandar udara yang memiliki berbagai macam fasilitas dan pelayanan yang baik

guna mencapai suatu kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Berikut ini menyajikan data mengenai bandara tersibuk yang ada di Indonesia:

Tabel 1
Bandara tersibuk di Indonesia tahun 2014-2018

Nama Bandara	2014	2015	2016	2017	2018
Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta	57.221.169	54.291.336	58.700.000	63.015.620	65.893.904
Bandar Udara Internasional Ngurah Rai	17.271.415	17.108.387	19.986.415	21.052.592	23.779.178
Bandar Udara Internasional Juanda	17.285.085	17.143.912	19.483.844	20.127.844	20.951.063
Bandar udara internasional sultan hasanuddin	8.848.354	9.306.184	10.672.942	12.294.780	13.537.770
Bandar udara internasional kualanamu	8.059.796	8.004.791	8.956.724	9.579.748	10.027.122
Bandar udara internasional adisutjipto	6.236.578	6.380.336	7.208.557	7.819.889	8.430.622
Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman	7.701.216	7.374.517	7.510.090	7.380.121	7.553.190

Sumber: Wikipedia diukur menurut data yang disajikan oleh organisasi Dewan Bandar Udara Internasional. (diakses tanggal 02 oktober 2019)

Berdasarkan tabel 1 tersebut diatas diketahui bahwa Bandara Internasional Soekarno-Hatta menempati posisi pertama sebagai bandara tersibuk di Indonesia pada tahun 2014-2018 dengan jumlah pengunjung di tahun 2018 sebanyak 65.893.904, lalu posisi kedua ditempati oleh Bandara Internasional Ngurah Rai, posisi ketiga ditempati oleh Bandara Internasional Juanda, setelah itu disusul

oleh Bandara Sultan Hasanuddin, Bandara Adisucipto dan Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman.

Berikut ini merupakan data mengenai 3 bandara di Indonesia dengan penumpang terbanyak di tahun 2019:

Tabel 2
Jumlah Penumpang 2019

Bandar Udara	Soekarno-Hatta	Juanda	Ngurah Rai	Hasanuddin
Januari	1.883.165	560.250	428.629	299.845
Februari	1.569.630	473.070	357.076	242.539
Maret	1.427.000	481.147	369.930	261.757
April	1.538.314	443.457	364.220	246.228
Mei	1.403.186	378.933	289.400	221.716
Juni	1.568.669	607.024	460.273	306.074
Juli	1.749.777	620.237	459.116	307.516
Agustus	1.714.643	541.273	480.153	291.482

Sumber: bps.go.id (diakses tanggal 02 oktober 2019)

Berdasarkan tabel 2 tersebut diatas diketahui bahwa jumlah penumpang bandara paling banyak di Indonesia yaitu Bandara Soekarno-Hatta dengan jumlah penumpang di bulan Agustus sebanyak 1.714.643 orang, lalu posisi kedua ditempati Bandara Juanda dengan jumlah penumpang di bulan Agustus sebanyak 541.273 orang, dan posisi ketiga ditempati oleh Bandara Ngurah Rai dengan jumlah penumpang di bulan Agustus sebanyak 291.482 orang.

Berdasarkan tabel 1 dan 2 diatas diketahui bahwa Bandar Udara Juanda menempati posisi ketiga sebagai Bandar Udara tersibuk di Indonesia pada tahun 2014-2018 serta diposisi nomor 2 sebagai Bandar udara dengan jumlah penumpang terbanyak di Indonesia.

Dalam pelayanan publik diperlukan suatu ruang gerak yang berhubungan dengan luas wilayah suatu instansi/ perusahaan. Berikut ini merupakan tabel mengenai luas 10 Bandara yang ada di Indonesia:

Tabel 3
Luas Bandara di Indonesia

No	Nama Bandara	Luas Bandara
1	Soekarno-Hatta	2100 Ha
2	Kerjati	1800 Ha
3	Hang Nadim	1800 Ha
4	Kualanamu	1400 Ha
5	New Yogyakarta Internasional Airport	587 Ha
6	Minangkabau	489 Ha
7	Juanda	477 Ha
8	Sultan Hasanuddin	381 Ha
9	Sepinggan	300 Ha
10	Ngurah Rai	285 Ha

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/06/08/inilah-10-bandara-terbesar-di-indonesia> (diakses 02 Oktober 2019)

Berdasarkan tabel 3 diatas diketahui bahwa bandara juanda menempati peringkat ke 7 sebagai bandar udara terluas di Indonesia sedangkan Bandar Udara Juanda menempati posisi kedua sebagai bandar udara dengan penumpang domestik terbanyak di Indonesia.

Hal tersebut kesenjangan antara jumlah penumpang domestik dengan luas wilayah Bandar Udara Juanda, karena dengan jumlah penumpang dan pengunjung yang menempati nomor 2 terbanyak di Indonesia serta menempati nomer 3 sebagai bandara tersibuk di Indonesia seharusnya Bandara Juanda juga menempati nomor 2 atau nomor 3 sebagai Bandara Terluas di Indonesia.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat diperlukan standar sebagai acuan dalam memberikan pelayanan bagi penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan udara agar dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dapat

dilaksanakan sebaik mungkin. Pemberian pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi/ perusahaan tercermin dengan kualitas pelayanan dari instansi/ perusahaan tersebut.

Menurut Sinambela et al., (2014:7) Kualitas layanan meliputi 5 (lima) dimensi yaitu:

1. Tangibles, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi.
2. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti.
3. Responsiveness (keikutsertaan), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. Assurance, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
5. Empathy, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Menurut Hardiyansyah (2011) pelayanan yang baik ditentukan berdasarkan ukuran yang disebut standar pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri, Standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri selama di bandara memuat beberapa komponen antara lain:

1. pelayanan keselamatan;
2. pelayanan keamanan;
3. pelayanan kehandalan;

4. pelayanan kenyamanan;
5. pelayanan kemudahan; dan
6. pelayanan kesetaraan.

Standar Pelayanan ditetapkan agar dalam pelayanan publik khususnya pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri selama di bandara dapat dilakukan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada serta dapat menghasilkan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat sehingga menimbulkan citra baik terhadap kualitas layanan publik yang ada.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2015, standar pelayanan penumpang selama di bandara meliputi fasilitas yang ada dalam suatu bandara tersebut, beberapa fasilitas yang harus ada dalam bandara meliputi pelayanan kesehatan, toilet, musholah, fasilitas difabel, ruang ibu menyusui, fasilitas angkutan lanjutan, fasilitas keamanan, ruang merokok dan lain lain.

Berikut ini merupakan beberapa berita mengenai pelayanan yang ada di Bandar Udara Juanda:

“.....Selama 2018, bandara terbesar di Jawa Timur ini melayani 20,6 juta penumpang dan terus naik 4,1 persen dibandingkan tahun sebelumnya sehingga melebihi kapasitas. Kapasitasnya hanya 6 juta penumpang. Sedangkan 2018, kami terpaksa melayani 16,4 juta penumpang” (FaktualNews/co.id diakses 02 oktober 2019)

“Bandara Internasional Juanda ditutup tiga jam kemarin (7/2). Penyebabnya, aspal landasan pacu (*runway*) terkelupas. Akibatnya, calon penumpang menumpuk. Selain itu, banyak penerbangan yang tertunda dan dialihkan.” (JawaPos.com diakses 02 oktober 2019).

Berdasarkan berita tersebut diketahui bahwa Bandara Juanda memiliki kapasitas penumpang sejumlah 6 juta penumpang, tetapi terpaksa untuk

menampung sejumlah 16,4 juta penumpang. Dengan demikian diketahui bahwa jumlah penumpang yang ada di Bandara Juanda melebihi kapasitas ada.

Diketahui bahwa dalam pelayanan publik harus diupayakan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, maka dalam pemberian pelayanan di suatu instansi harus memperhatikan luas wilayah serta kepadatan penumpang. Maka dari itu luas wilayah serta kepadatan penumpang mempengaruhi kualitas layanan dalam kegiatan pelayanan publik. Kenyamanan penumpang/masyarakat merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan, maka dari itu diperlukan ruang gerak yang cukup untuk masyarakat dalam pelayanan publik agar terciptanya pelayanan publik yang baik serta meningkatnya kualitas pelayanan bagi suatu instansi sehingga menimbulkan citra baik dari penyedia pelayanan kepada penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2015 dalam pemberian pelayanan di bandara memuat beberapa komponen, salah satunya berhubungan dengan luas wilayah yaitu ruang tunggu dan tempat parkir. Ruang tunggu di bandara sesuai standar harus menyediakan kursi sebanyak 1/3 penumpang waktu sibuk, serta tersedia tempat parkir kendaraan sejumlah 80% dari penumpang waktu sibuk. Maka dari itu luas wilayah bandara harus menyesuaikan dengan jumlah penumpang yang ada.

Adanya luas wilayah yang cukup diharapkan dapat menampung jumlah penumpang dan yang berada di bandar udara, serta memperkecil adanya kepadatan saat pelonjakan penumpang pada hari-hari besar. Memiliki jumlah pengunjung penumpang yang banyak, Bandar Udara Juanda diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang akan melakukan

kegiatan yang berhubungan dengan Bandar Udara Juanda serta PT Angkasa Pura diharapkan dapat memberikan fasilitas yang cukup untuk menampung penumpang dan pengunjung yang sangat banyak di Bandar Udara Juanda.

Pengukuran kualitas pelayanan di bandara dapat memberikan banyak masukan penting bagi manajemen bandara terutama dalam menentukan strategi pengelolaan bandara yang baik. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan persepsi kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja fasilitas, kinerja sumber daya manusia (SDM), dan kinerja pelayanan kargo bandara.

Berdasarkan uraian fenomena dan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan rumusan masalah yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan dalam perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa

- a. Menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Bandar Udara Juanda
- b. Berkesempatan untuk mempelajari dan mengkaji secara teoritis yang diterima diperkuliahan dengan keadaan sebenarnya di lapangan

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Menambah rasa kerjasama antara Universitas dan Instansi dalam kegiatan ilmiah, sebagai bahan referensi yang dapat berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang serta untuk menambah koleksi bagi perpustakaan.

3. Bagi Bandar Udara Internasional Juanda

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bandar Udara Juanda