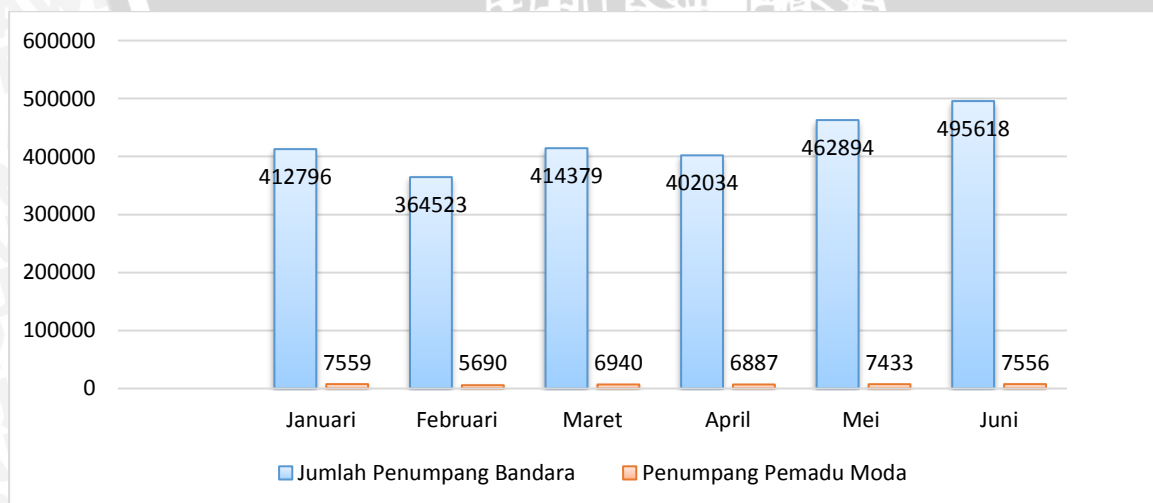


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia menyebabkan mobilitas masyarakat tinggi sehingga kebutuhan transportasi akan meningkat. Peningkatan kebutuhan untuk transportasi sangat dipengaruhi oleh kualitas dari angkutan umum perkotaan yang ada di Indonesia. Agar Angkutan umum mencapai tingkat efisiensi dan kualitas pelayanan yang tinggi, maka angkutan umum harus berfungsi sebagai penghubung antara moda darat dengan moda laut atau moda udara yang disebut dengan antarmoda, maupun penghubung antara moda darat dengan moda darat lainnya yang disebut intramoda. Di Indonesia antar moda transportasi yang sudah berjalan adalah antara moda angkutan udara dengan angkutan darat, dan moda angkutan laut dengan angkutan darat. Integrasi tersebut diwujudkan dengan adanya angkutan pemadu moda.

Angkutan Pemadu Moda adalah angkutan yang dilaksanakan untuk melayani penumpang dari dan/atau ke terminal, stasiun kereta api, pelabuhan dan bandar udara. Angkutan pemadu moda telah diklasifikasikan kedalam moda transportasi angkutan khusus seperti yang tercantum dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM.35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum, mengklasifikasikan angkutan pemadu moda termasuk kategori pelayanan “angkutan khusus dalam trayek” yang merupakan merupakan pelayanan pelengkap terhadap pelayanan angkutan antar kota antar provinsi, angkutan antar kota dalam provinsi dan angkutan kota.



Sumber: Data Rekapitulasi Penumpang Damri Bandara Adi Sutjipto (2013)

Gambar 1. 1 Perbandingan jumlah penumpang bandara dengan penumpang pemadu moda di Bandara Adi Sutjipto Jogjakarta Periode Januari – Juni 2013



Pada gambar 1.1 sebagai gambaran dapat dilihat bahwa masyarakat banyak menggunakan kendaraan pribadi, dan hanya sebagian kecil menggunakan angkutan umum terutama angkutan pemadu moda. Salah satu faktor penyebabnya antara lain karena pelayanan angkutan pemadu moda belum memenuhi ekspektasi (harapan) pengguna, baik sarana maupun prasarananya. Kurangnya minat penumpang tersebut dapat dimaklumi mengingat kondisi pelayanan angkutan pemadu moda yang ada pada saat ini sangat jauh dari harapan.

Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan angkutan pemadu moda salah satunya dengan cara penyediaan angkutan pemadu moda yang handal, nyaman dan terjangkau serta mampu melayani semua lapisan masyarakat seperti yang tertuang pada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 694 Tahun 2015 yang menekankan pada kualitas layanan baik dari fasilitas dan jumlah dari angkutan pemadu moda. Hal tersebut menunjukkan langkah maju usaha pemerintah dalam meningkatkan pelayanan angkutan pemadu moda.

Namun demikian dalam hal prasarana fakta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan angkutan pemadu moda yang di terjemahkan pada atribut pelayanan pemadu moda berada pada kondisi yang cukup memprihatinkan khususnya pada fasilitas perpindahan moda, kebersihan, keamanan, serta keteraturan jadwal yang masih belum terkoordinir dengan baik (Balitbang Kemenhub, 2012). Prasarana transportasi antar moda berupa interkoneksi pada simpul transportasi (titik temu untuk memfasilitasi kegiatan alih moda), yang disebut terminal pemadu moda. Terminal ini melayani angkutan pemadu moda, yang tidak pernah putus (*single seamless service*), baik dari aspek pengguna, operator, maupun regulator jasa transportasi. Berbagai moda dapat terkombinasikan dengan baik, efisien serta efektif sehingga orang dapat berpindah dari satu jenis angkutan ke angkutan lainnya dengan cepat, murah dan nyaman. Transportasi pemadu moda mengarah pada situasi dimana penumpang dan atau barang menggunakan lebih dari satu moda transportasi dalam satu perjalanan yang berkesinambungan.

Terdapat beberapa solusi alternatif yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemadu moda antara lain dengan metode perbaikan manajemen kualitas jasa (*service quality management*) dan dengan menetapkan suatu standar pelayanan minimal dari terminal pemadu moda. Pada penelitian ini solusi alternatif yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terminal pemadu moda dengan membuat rekomendasi standar pelayanan minimal (SPM), hal itu dikarenakan SPM bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian. SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan dan kepuasan penumpang terhadap beberapa atribut pelayanan terminal pemadu moda, prioritas dan kemampuan keuangan serta kemampuan

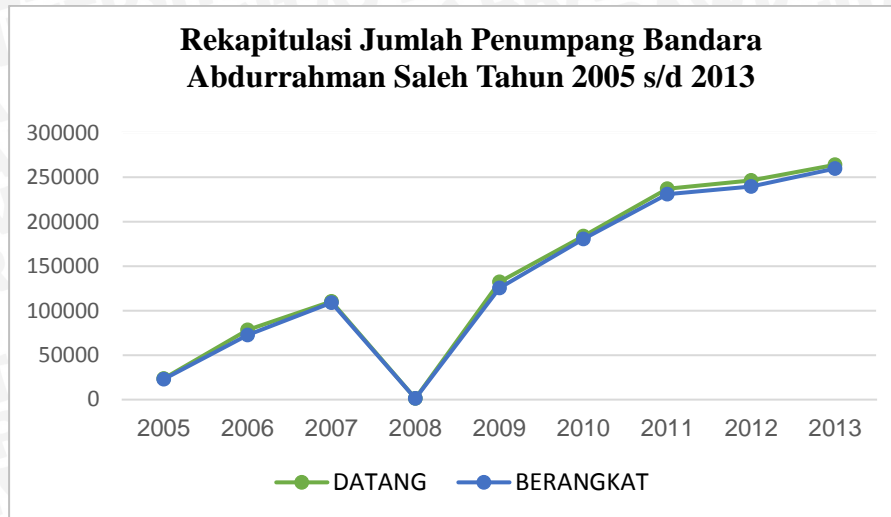
kelembagaan dan personil dalam bidang yang bersangkutan. Sementara angkutan pemadu moda khususnya untuk infrastruktur fasilitas peralihan moda belum ada standarisasi yang mengaturnya. Belum adanya standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh pengelola angkutan pemadu moda, misalnya terkait dengan aspek keamanan, kenyamanan, menyebabkan lemahnya tingkat pelayanan angkutan pemadu moda, sehingga mengakibatkan kurangnya keinginan masyarakat untuk beralih menggunakan angkutan pemadu moda, selain itu pada penelitian kajian tentang standart pelayanan minimal terminal pemadu moda di bandara diharapkan hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penetapan standar pelayanan minimal dari terminal pemadu moda.

Kajian tentang standar pelayanan minimal dari terminal pemadu moda di Indonesia saat ini baru mencakup heirarki bandara pengumpul primer, pengumpul sekunder, dan pengumpan. Namun, belum ada kajian tentang standar pelayanan minimal dari terminal pemadu moda pada bandara dengan heirarki tersier. Mengingat akan fakta tersebut, maka perlu adanya penetapan standar pelayanan minimal dari terminal pemadu moda pada sebuah bandara dengan spesifikasi kelas bandara pengumpul tersier. Pada penelitian ini dilakukan di Abdurrahman Saleh yang memiliki kelas bandara pengumpul tersier berdasarkan Peraturan Dirjen Perhubungan Nomor 12 Tahun 2010 tentang “*International Civil Aviation Organisation*” karena jumlah penumpang yang dilayani oleh Bandara Abdurrahman Saleh mencapai 526.038 orang pada tahun 2013 dan meningkat 17,82% menjadi 619.782 orang pada tahun 2014.

1.2 Identifikasi masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini dilakukan untuk menetapkan beberapa permasalahan yang terkait dengan terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh Malang. Adapun beberapa permasalahan yang terkait dengan terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh adalah:

- Jumlah penumpang bandara yang tiap tahun meningkat tidak sejalan dengan pertumbuhan penumpang pemadu moda.
- Belum adanya fasilitas utama dan pendukung pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh Malang.
- Kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan kendaraan pemadu moda untuk kebutuhan perjalanannya terutama perjalanan ke Bandara Abdurrahman Saleh.



Sumber : Data rekap penumpang Bandara Abdurrahman Saleh, 2014

Gambar 1. 2 Rekapitulasi jumlah penumpang Bandara Abdurrahman Saleh tahun 2003 s/d 2013

Berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat bahwa Jumlah penumpang pesawat di Bandara Abdurrahman Saleh meningkat secara signifikan kecuali pada tahun 2008, karena pada tahun 2008 Bandara Abdurrahman Saleh mengalami kerusakan pada landasan pacu dan *runway* pesawat sehingga untuk penerbangan dari dan ke Bandara Abdurrahman Saleh dialihkan sementara ke Bandara Juanda Surabaya. Peningkatan jumlah penumpang tersebut tidak sebanding dengan penumpang yang akan beralih moda banyak menggunakan kendaraan pribadi, dan hanya sebagian kecil yang dilayani oleh taxi bandara. Beberapa faktor penyebabnya antara lain belum adanya fasilitas pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh serta keberadaan fasilitas pendukung pemadu moda yang belum memenuhi dan sesuai dengan ekspektasi (harapan) pengguna, baik sarana maupun prasarananya. Kurangnya minat penumpang tersebut dapat dimaklumi mengingat kondisi pelayanan angkutan pemadu moda yang ada pada saat ini sangat jauh dari harapan.

Perlu diadakan upaya penyediaan pelayanan terminal pemadu moda yang berbasis pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan sebagai pengguna dan upaya pelaksanaan efisiensi pelayanan infrastruktur. Belum adanya peraturan mengenai standar pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dalam menggunakan terminal pemadu moda di bandara. Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut, penelitian ini mengkaji mengenai atribut pelayanan dan kinerja terminal pemadu moda didasarkan pada sisi kepuasan pelanggan, serta rekomendasi standar pelayanan minimal yang seharusnya diterima pengguna pemadu moda di bandara. Selain itu, pada penelitian ini memberikan rekomendasi pengembangan yang dapat

dilakukan untuk meningkatkan kepuasan penumpang sebagai salah satu wujud dukungan terhadap pembangunan di Bandara Abdurrahman Saleh.

1.3 Rumusan masalah

Melihat permasalahan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah antara lain sebagai berikut :

1. Apakah faktor-faktor yang berpengaruh terhadap atribut pelayanan terminal pemadu moda menurut persepsi penumpang di Bandara Abdurrahman Saleh?
2. Bagaimana rekomendasi rencana program untuk peningkatan kualitas pelayanan menurut atribut pelayanan di terminal pemadu moda menurut persepsi penumpang di Bandara Abdurrahman Saleh?

1.4 Batasan masalah

Dalam penelitian ini, penentuan rumusan masalah memiliki batasan-batasan yang menjadi lingkup masalah dalam penelitian. Antara lain :

1. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi penumpang. Persepsi penumpang yang dimaksud meliputi tingkat kualitas, tingkat kepuasan dan tingkat harapan penumpang terminal pemadu moda.
2. Penumpang yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penumpang yang berada di terminal kedatangan Bandara Abdurrahman Saleh atau masyarakat yang pernah turun (*landing*) di Bandara Abdurrahman Saleh.
3. Pada penelitian ini, tahapan analisis QFD yang digunakan adalah tahapan persiapan, tahapan analisa data pengguna, tahapan penentuan respon teknis, dan tahapan pembentukan technical benchmarking, dan tahapan pembuatan *house of quality*. Hal tersebut dikarenakan pada tahapan lain dalam QFD telah diakomodir menggunakan analisis IPA.

1.5 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian merupakan hasil yang hendak dicapai yaitu :

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap atribut pelayanan terminal pemadu moda menurut persepsi penumpang di Bandara Abdurrahman Saleh.
2. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis rekomendasi rencana program untuk peningkatan kualitas pelayanan terminal pemadu moda di bandara sesuai hirarki bandara pengumpul tersier dari sisi persepsi penumpang.

1.6 Ruang lingkup penelitian

Ruang lingkup penelitian merupakan batasan yang dibuat dalam melakukan kajian diperlukan agar kajian tidak menyimpang dan meluas dari topik yang seharusnya dibahas.

Ruang lingkup penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) yaitu ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi. Berikut akan dijelaskan mengenai ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi pada penelitian ini.

A. Ruang lingkup wilayah

Ruang lingkup wilayah pada Kajian Standar Pelayanan Minimal Terminal Pemadu Moda ini adalah terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh Kota Malang. Bandara Abdurrahman Saleh ditetapkan menjadi bandara komersil melalui RTRW Kota Malang Tahun 2009-2029.

1. Sumber data terhadap persepsi kebutuhan dan keinginan pengguna adalah penumpang yang menggunakan terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh saat ini.
2. Lokasi penelitian adalah terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh dengan hirarki bandara pengumpul tersier.
3. Pada penelitian ini tidak mengukur persepsi dan keinginan bagi petugas dan penyedia jasa atau operator.

B. Ruang lingkup materi

Ruang lingkup materi pada penelitian “Kajian Standar Pelayanan Minimal Terminal Pemadu Moda di Bandara Pengumpul Tersier” dilakukan berdasarkan tingkat kepuasan penumpang yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terminal sehingga dapat disusun standar pelayanan minimal berdasarkan tingkat kepuasan penumpang.

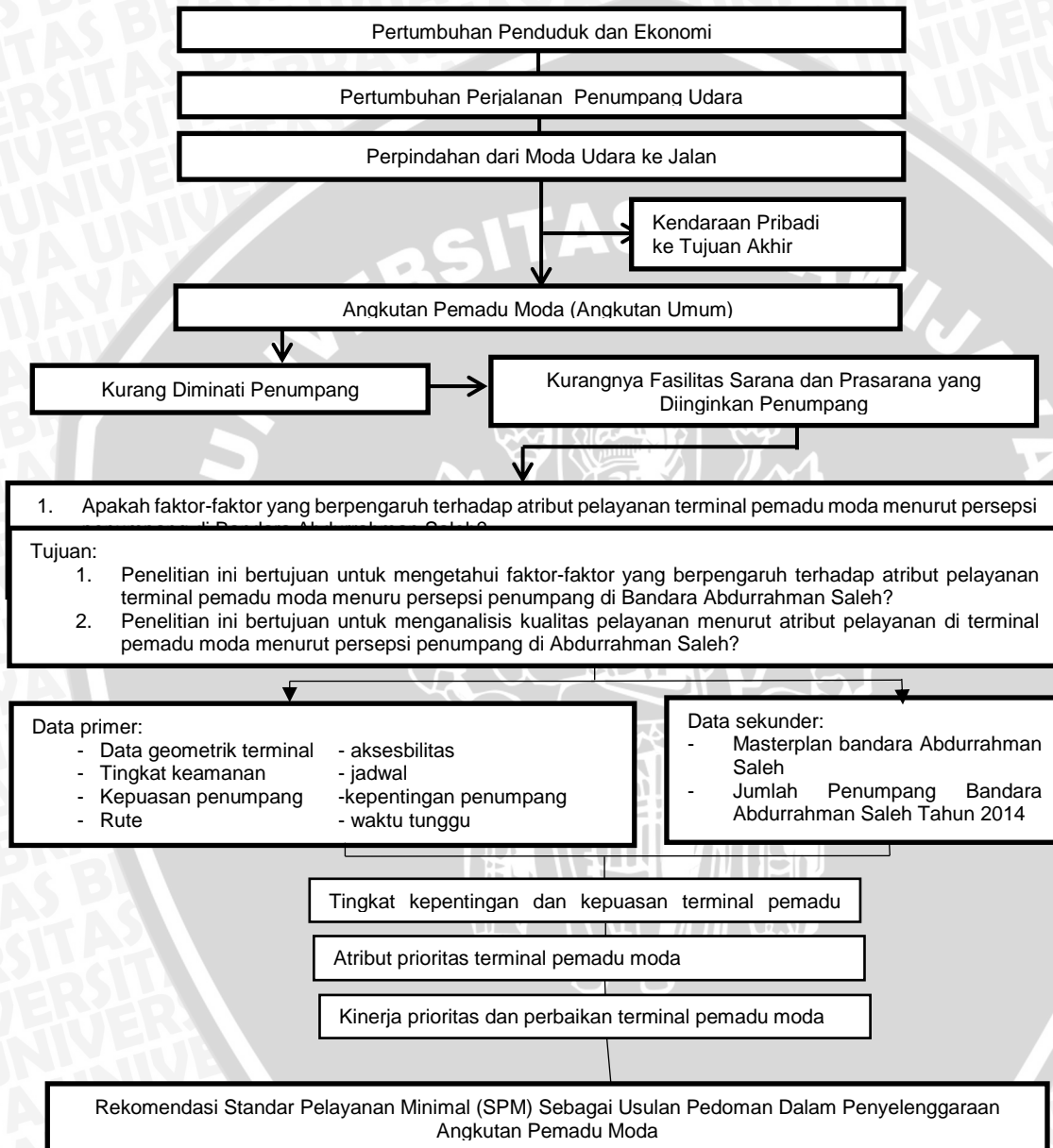
1.7 Manfaat penelitian dan kontribusi terhadap bidang transportasi

Manfaat Penelitian dan Kontribusi Terhadap Bidang Transportasi dapat dirasakan karena dengan adanya penelitian ini diharapkan manfaat yang diperoleh sebagai berikut:

1. Memberikan informasi dan alat ukur kualitas terminal pemadu moda di bandara serta upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja terminal pemadu moda di bandara pengumpul tersier.
2. Memberikan rekomendasi standar pelayanan minimal (SPM) terminal pemadu moda terkait dengan penyediaan fasilitas, peningkatan kualitas sumberdaya manusia, serta peningkatan kualitas dari pelayanan terminal pemadu moda yang menjadi dasar dalam penyusunan standar pelayanan minimal (SPM) terminal pemadu moda pada bandara pengumpul tersier bagi pemerintah yang saat ini belum di tetapkan.
3. Memberikan kontribusi pemikiran baru terhadap bidang ilmu transportasi dalam konsep pengembangan keterpaduan pelayanan bagi penumpang angkutan udara dalam melanjutkan perjalanan dengan menggunakan angkutan umum.

1.8 Kerangka berfikir

Pertumbuhan penduduk dan ekonomi semakin tahun mengalami peningkatan. Hal ini membawa konsekwensi semakin meningkatnya aktifitas perjalanan baik yang menggunakan moda darat, moda laut bahkan moda udara. Pada penulisan penelitian ini, penulis akan menyusun alur kerangka berfikir antara lain sebagai berikut :



Gambar 1.3 Kerangka berfikir penelitian