

**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN FASILITAS
BANDAR UDARA PATTIMURA, AMBON**

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

ZARENS ALFREDO WATTIMURY

NPM :13 02 15042 / TS



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
JULI 2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN FASILITAS BANDAR UDARA PATTIMURA, AMBON

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain, ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Juli 2017

Yang membuat pernyataan,



(Zarens Alfredo Wattimury)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN FASILITAS BANDAR UDARA PATTIMURA, AMBON

Oleh :

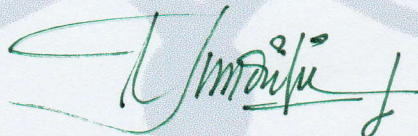
ZARENS ALFREDO WATTIMURY

NPM : 13 02 15042

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, 24/7-17.....

Pembimbing



(Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T)

Disahkan oleh :

Ketua Program Studi Teknik Sipil



(J. Januar Sudjati, S.T., M.T)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN FASILITAS

BANDAR UDARA PATTIMURA, AMBON

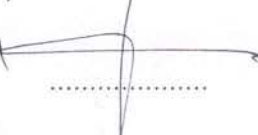


Oleh

ZARENS ALFREDO WATTIMURY

NPM. : 13 02 15042

Telah diuji dan disetujui oleh

Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua : Ir. JF. Soandrijanie L, M.T	21/7-2017	
Anggota : P. Eliza Purnamasari., Ir., M.Eng	24/7-2017	
Anggota : FX. Pranoto Dirhan P., S.T., MURP	20/7-2017	



**TAKUT AKAN TUHAN ADALAH PERMULAAN PENGETAHUAN,
TETAPI ORANG BODOH MENGHINA HIKMAT DAN DIDIKAN
(AMSAL 1:7)**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Alm. Papa

Mama Oca dan Adik Rensza

Papi Cos, Mami Bat, Ua Ena

Papa Ongky, Mama Ita, Gaby, Ella, Mama An, Papa Oky, Yefta
Mama Fanny, Bapa Ey, Ian, God, dan Putri

KATA HANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala rahmat, bimbingan serta perlindungan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul “ **ANALISIS TINGKAT PELAYANAN FASILITAS BANDAR UDARA PATTIMURA, AMBON**” disusun guna melengkapi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi program Strata 1 (S-1) di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis berharap melalui Laporan Tugas Akhir ini semakin menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang Teknik Sipil baik oleh penulis maupun pihak lain.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis telah mendapat banyak bimbingan, bantuan, dan dorongan moral dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. J. Januar Sudjati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ir. Y. Lulie, M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Kekhususan Studi Transportasi, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Ir. JF. Soandrijanie Linggo., M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi petunjuk, membimbing dan menjadi orang tua bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajar penulis.
6. PT. (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Pattimura, Ambon yang sudah memberi Ihin penulis untuk melakukan penelitian di bandar udara Pattimura, terkhususnya kepada Pak Rizal, Pak Faby, Pak Nengah dan Pak Putu yang memberikan petunjuk saat melakukan penelitian dan pengambilan data bandara.
7. Untuk Alm. Papa Laurens Wattimury yang kini berada disurga, Mama Roza Wattimury tersayang yang selalu setia mendukung dalam doa, materil, semangat dan sayang yang selalu diberikan bagi penulis mulai dari awal masuk kuliah hingga pada proses penulisan skripsi ini dan Adik terkasih Rensza Wattimury yang memberikan keceriaan dan semangat bagi penulis dalam proses ini.
8. Untuk Papi, Mami dan Ua, Papa Ongky yang sudah selalu setia menemani dalam proses pengambilan data, Mama ita, Ella, Gaby, Mama An, Papa oky, Yefta, Mama Fanny, Bapa Ey, Ian, Godwell, dan Putri yang selalu mendukung, mensupport baik dalam doa, materil serta kasih sayang yang selalu diberikan.
9. Untuk Carla Claudia teman terbaik yang selalu siap siaga dan yang mau bertukar pikiran dalam proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

10. Untuk sahabat-sahabat Rio, Debby, Prima, Nadia, Sarah, Sonry, Daniel, Mario, Fajar, Joe, Robin, Zerico, Adam, Hara, Fitrah, Agung, seluruh Kelas G TS 2013, Bananas (Prima, Willy, Clara), Friesca, Tomy, Yohanis Lamere, Agung dan seluruh sipil 13 yang telah sama-sama berproses dari awal perkuliahan, yang saling menyemangati hingga terselesaikan perkuliahan ini.
11. Untuk sahabat KKN 98 Jessica, Tya, Ajeng yang bisa dijadikan tempat curhat dan mengeluarkan keluh kesah selama proses penyusunan ini, terima kasih untuk gossip, doa, harapan dan semangat yang selalu kalian berikan.
12. Untuk Alycia yang membantu penulis mengolah data, Ebby dan Imel yang sudah membantu penulis dalam mengambil data di lapangan serta semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah sedia membantu penulis dalam proses tugas akhir ini.

Penulis menyadari penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan kritik dan saran yang membangun.

Yogyakarta, Juli 2017

Zarens Alfredo Wattimury

NPM : 13 02 15042

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA HANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
 I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Lokasi Penelitian	8
1.7. Keaslian Tugas Akhir	8
 II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Bandar Udara.....	9
2.2. Fungsi Bandar Udara.....	10
2.3. Peranan Bandar Udara.....	11
2.4. Klasifikasi Bandar Udara	12
2.5. Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara	13
2.5.1 Fasilitas Bangunan Terminal Penumpang	13
2.5.2 Fasilitas Bangunan Terminal Barang (Kargo)	15
2.5.3 Fasilitas Bangunan Operasi.....	16
2.6. Peralatan Pemeliharaan Bandar Udara Sisi Darat	16

2.7.	Kepuasan.....	17
2.8.	Pelayanan.....	18

III. LANDASAN TEORI

3.1.	Sistem Bandar Udara.....	20
3.2.	Perencanaan Sistem Bandar Udara.....	21
3.3.	Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat.....	22
3.4.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	27
3.5.	Populasi dan Sampel.....	33
3.5.1	Populasi.....	33
3.5.2	Sampel.....	33
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
3.5.1	Uji Validitas	34
3.5.2	Uji Reliabilitas	35

IV. METODOLOGI PENELITIAN

4.1.	Lokasi Penelitian	36
4.2.	Teknik Pengumpulan Data	36
4.2.1	Data Primer	37
4.2.2	Data Sekunder	37
4.3.	Pengolahan Data.....	37
4.3.1	Hitung <i>Mean</i>	38
4.3.2	Hitung Standar Deviasi	38
4.3.3	Hitung Persentase.....	39
4.4.	Alat Bantu Penelitian.....	39
4.5.	Bagan Alur Penelitian.....	40

V. ANALISIS DATA

5.1.	Data Umum Responden.....	42
5.2.	Data Informasi Responden	43
5.2.1	Jenis Kelamin Responden	43

5.2.2	Usia Responden.....	43
5.2.3	Tujuan Perjalanan Responden.....	44
5.2.4	Total Kunjungan Responden.....	45
5.3.	Tingkat Pelayanan Fasilitas Bandar Udara.....	46
5.4.	Uji Validitas dan Reabilitas	54
5.4.1	Uji Validitas	54
5.4.2	Uji Reabilitas.....	57
5.5.	Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Bandar Udara	58
5.5.1	<i>Baggage Conveyor Belt</i>	58
5.5.2	<i>Hall</i> Kedatangan / Ruang Kedatangan	60
5.5.3	Rambu / <i>Sign</i>	62
5.5.4	Fasilitas Umum / <i>Toilet</i>	63
5.5.5	<i>Baggage Claim Area</i>	64
5.5.6	Umum.....	65
5.6.	Uji Diagram Kartesius	67
 VI. KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1.	Kesimpulan.....	83
6.2.	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....		88
LAMPIRAN.....		90

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Konstanta Jenis Pesawat Udara dan Jumlah Seat	23
Tabel 3.2	Hasi Perhitungan <i>Baggage Claim Area</i>	24
Tabel 3.3	Hasil Perhitungan Meja Pemeriksaan	24
Tabel 3.4	Hasil Perhitungan Luas <i>Hall</i> Kedatangan.....	25
Tabel 3.5	Hasil Perhitungan Lebar Kerb Kedatangan	26
Tabel 3.6	Persyaratan Luasan <i>Toilet</i>	27
Tabel 3.7	Penentuan Skor dan Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian Antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan	29
Tabel 5.1	Pembagian responden Berdasarkan Katagori Kelamin	43
Tabel 5.2	Sebaran Responden Berdasarkan Ktegori Usia Responden.....	44
Tabel 5.3	Sebaran Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	45
Tabel 5.4	Sebaran Responden Berdasrkan Banyaknya Kunjungan.....	46
Tabel 5.5	Jumlah Penumpang Th. 2012-2016	53
Tabel 5.6	Hasil Pengujian Validitas untuk Data Kepuasan dan Kepentingan Penumpang.....	55
Tabel 5.7	Aspek <i>Baggage Conveyor Belt</i>	59
Tabel 5.8	Aspek <i>Hall</i> Kedatangan/Ruang Kedatangan	60
Tabel 5.9	Aspek Rambu/ <i>Sign</i>	62
Tabel 5.10	Aspek Fasilitas Umum/ <i>Toilet</i>	63
Tabel 5.11	Aspek <i>Baggage Claim Area</i>	65
Tabel 5.12	Umum	66
Tabel 5.13	<i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	67
Tabel 5.14	Tabel Tingkat Kesesuaian.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Kota Ambon	4
Gambar 3.1	Bagian-bagian dari Sistem Bandar Udara	20
Gambar 3.2	Diagram Kartesius	32
Gambar 5.1	<i>Baggage Conveyor Belt</i>	48
Gambar 5.1	<i>Hall</i> Kedatangan	49
Gambar 5.3	Fasilitas Umum/ <i>Toilet</i>	51
Gambar 5.4	<i>Baggage Claim Area</i>	52
Gambar 5.5	Kerb/Batas Kedatangan	54
Gambar 5.6	Uji Diagram Kartesius	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner	90
Lampiran 2	Rekap Data Kuesioner Tingkat Kepuasan	95
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan	98
Lampiran 5	Rekap Data Kuesioner Tingkat Kepentingan	101
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan...	104
Lampiran 7	Data <i>Flight Schedue</i>	107
Lampiran 8	Perhitungan Penumpang Pesawat	108
Lampiran 9	Perhitungan Tingkat Kesesuaian	109
Lampiran 10	Total Pergerakan Lalu Lintas Angkutan Udara PT. Persero Angkasa Pura I Tahun 2012	110
Lampiran 11	Total Pergerakan Lalu Lintas Angkutan Udara PT. Persero Angkasa Pura I Tahun 2013	111
Lampiran 12	Total Pergerakan Lalu Lintas Angkutan Udara PT. Persero Angkasa Pura I Tahun 2014	112
Lampiran 13	Total Pergerakan Lalu Lintas Angkutan Udara PT. Persero Angkasa Pura I Tahun 2015	113
Lampiran 14	Total Pergerakan Lalu Lintas Angkutan Udara PT. Persero Angkasa Pura I Tahun 2016	114
Lampiran 15	Tabel Perhitungan r Tabel Lampiran 11	115
Lampiran 16	Gambar <i>Layout Bandara I</i>	116
Lampiran 17	Gambar <i>Layout Bandara II</i>	117
Lampiran 18	Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar udara	118

INTISARI

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN FASILITAS BANDAR UDARA PATTIMURA AMBON, Zarens Alfredo Wattimury, NPM : 13 02 15042, Tahun 2013, Bidang : Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Sebagai kota yang sedang berkembang dan memiliki potensi SDA, Pariwisata dan sejarah dan sangat berpotensi dalam perkembangan jasa transportasi, khususnya transportasi udara dibanding transportasi lainnya. Dari tahun ke tahun jumlah penumpang terus mengalami peningkatan, sehingga perlu adanya perbaikan dan pengoptimalan akan fasilitas yang ada seperti pada jalur terminal kedatangan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 150 responden yaitu penumpang bandar udara Pattimura. Untuk itu akan digunakan uji validitas dan reliabilitas dalam mengecek *valid* dan *reliable* kuesioner tersebut dengan menggunakan *software* SPSS versi 21. Pengolahan selanjutnya menggunakan *microsoft office excel* dan metode *importance performance analysis*.

Dari hasil perhitungan tingkat pelayanan fasilitas di jalur kedatangan, bahwa *baggage conveyor belt*, *hall* kedatangan di waktu tidak sibuk, fasilitas umum/*toilet*, dan *baggage claim area* sudah sesuai dengan persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara. Namun, *hall* kedatangan jika dalam waktu sibuk dan kerb kedatangan sesuai perhitungan dan kenyataan dilapan belum sesuai dengan persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara. Ada beberapa faktor yang perlu dibenahi oleh pihak bandar udara untuk melihat kenyamanan penumpang akan fasilitas yang diberikan dengan kepentingan yang ada seperti, kelengkapan fasilitas publik di area kedatangan, fasilitas ATM Center, fasilitas kaum difabel, pelayanan petugas jalur terminal, kebersihan *toilet*, kecepatan dalam pengambilan bagasi, perawatan peralatan pada *toilet* dan ketersediaan jumlah kloset dan wastafel pada *toilet* kedatangan.

Kata Kunci : Tingkat Pelayanan, Jalur Kedatangan, Bandar Udara.