

**KAJIAN TEKNIS STANDAR PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG
BANDAR UDARA KASIGUNCU KABUPATEN POSO**

Laporan Tugas Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :
STEVI SURYANINGSI RUGE
NPM : 14 02 15165



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

2018

PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa

Tugas Akhir dengan judul :

KAJIAN TEKNIS STANDAR PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDAR UDARA KASIGUNCU KABUPATEN POSO

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 dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 26 Januari 2018

Yang membuat pernyataan


(Stevi Suryaningsi Ruge)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**KAJIAN TEKNIS STANDAR PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG
BANDAR UDARA KASIGUNCU KABUPATEN POSO**

Oleh :

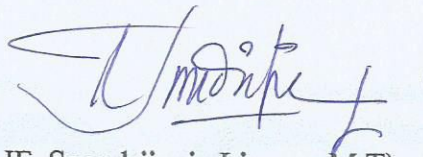
STEVI SURYANINGSI RUGE

NPM. : 14 02 15165

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, 22-1-2018

Pembimbing



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

Disahkan oleh :



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

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

KAJIAN TEKNIS STANDAR PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG

BANDAR UDARA KASIGUNCU KABUPATEN POSO

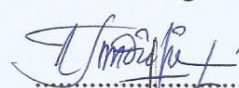
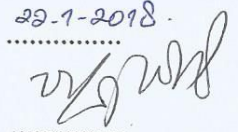
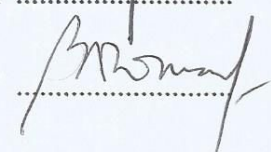


Oleh :

STEVI SURYANINGSI RUGE

NPM. : 14 02 15165

Telah diuji dan disetujui oleh

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Ir. JF Soandrijanie Linggo, M.T		22-1-2018
Anggota : FX. Pranoto Dirhan Putra, ST., MURP		
Anggota : Dr. Ir. Imam Basuki, M.T		18/1/2018

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

Tuhan Yesus Kristus

Papa, Mama & Kakak Frits Tercinta

Seluruh Keluarga Besarku

Sahabat-sahabat Terkasihku

Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara kamu

1 Petrus 5:7

Be joyful in hope, patient in affliction, faithful in prayer.

Roman 12:12

Ada empat hal untuk sukses :

bekerja dan berdoa, berpikir dan percaya

Norman Vincent Peale

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik sebagai syarat menyelesaikan pendidikan tinggi Program Strata 1 di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis telah mendapat banyak bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak J. Januar Sudjati, S.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia dan sabar dalam membimbing serta meluangkan waktu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen, karyawan, dan staf Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah bersedia mendidik, mengajar dan memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Dinas Perhubungan Bandar Udara Kasiguncu Kabupaten Poso yang sudah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di terminal Bandar Udara Kasiguncu.
6. Untuk papa, mama, kakak Frits, kakak Frice, papatua Denny, mamatua Denny, kakak Grace, kakak Denny, kakak Lian, kakak Haniel, keluarga dari papa

mama, saudara-saudariku tercinta yang selalu memberikan semangat dan senantiasa mendukung dalam doa serta kasih sayang yang luar biasa.

7. Untuk sahabat-sahabatku Alan, Alfa, Anggi, Bintang, Eldo, Glendis, Kezia, Natasya, Rian, Sherly, Stersy, Tino, Christine, Sherly Sompa, Irene Sumule, Emiliana Cundawan, teman-teman KKN, Delpita, serta teman-teman semuanya yang telah mendukung, menyemangati dan setia menemani dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
9. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, baik yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian terutama bagi mahasiswa Teknik Sipil.

Yogyakarta, Januari 2018

Penulis

Stevi Suryaningsi Ruge

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Keaslian Tugas Akhir	7
BAB 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 Bandar udara	13
2.5.1 Fasilitas Sisi Udara	13
2.5.2 Fasilitas Sisi Darat	14
2.6 Pelayanan	18
2.7 Kepuasan	19
BAB III LANDASAN TEORI	
3.1 Sistem Bandar udara	21
3.2 Rancangan Induk Bandar Udara	22
3.3 Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara	22
3.3.1 Terminal Keberangkatan	22
3.3.2 Terminal Kedatangan	29
3.4 Populasi Dan <i>Sample</i>	36
3.4.1 Populasi	36
3.4.2 <i>Sample</i>	36
3.5 Uji Kuisisioner	37
3.5.1 Uji Validitas	37
3.5.2 Uji Reliabilitas	38
3.6 Metode <i>Importance Performance analysis</i> (IPA)	38
3.7 Metode <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI)	42
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	
4.1 Lokasi Penelitian	44
4.2 Teknik Pengumpulan Data	44

4.2.1 Data primer	44
4.2.2 Data Sekunder	45
4.3 Pengolahan Data	45
4.3.1 Hitung Mean	46
4.3.2 Standar Deviasi (SD)	46
4.3.3 Hitung persentase	47
4.4 Alat Bantu Penelitian	48
4.5 Bagan Alir Penelitian	48
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
5.1 Data Umum Responden	50
5.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas	50
5.2.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas Penilaian Tingkat Kepuasan Penumpang	52
5.2.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas Penilaian Tingkat Kepentingan Penumpang	57
5.3 Data informasi Responden	62
5.3.1 Jenis Kelamin Responden	62
5.3.2 Usia Responden	64
5.3.3 Tujuan Perjalanan Responden	65
5.3.4 Jumlah Pemakaian Fasilitas Oleh Responden	66
5.4 Standar Teknis Pengoperasian Fasilitas Terminal Penumpang	68
5.4.1 Terminal Keberangkatan	69
5.4.2 Terminal Kedatangan	76

5.5	Pengolahan Tingkat Kepuasan Penumpang	84
5.5.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	84
5.5.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	102
5.6	Hubungan Antara Kajian Teknis Dan Standar pelayanan Bandar Udara	109
5.7	Rekomendasi Perbaikan Fasilitas Bandar Udara Kasiguncu	110
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	114
6.2	Saran	118
DAFTAR PUSTAKA		119
LAMPIRAN		121

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Persyaratan Luas <i>Hall</i> Keberangkatan	23
Tabel 3.2	Persyaratan Luas <i>Check In Area</i>	24
Tabel 3.3	Persyaratan Luas <i>Check In Counter</i>	25
Tabel 3.4	Persyaratan Ruang Tunggu Keberangkatan	26
Tabel 3.5	Persyaratan Kebutuhan Tempat Duduk	27
Tabel 3.6	Persyaratan Jumlah Meja Pemeriksaan	28
Tabel 3.7	Persyaratan Luas <i>Toilet</i>	29
Tabel 3.8	Konstanta Jenis Pesawat Udara Dan Jumlah Seat	31
Tabel 3.9	Persyaratan Bagasi Claim Area	32
Tabel 3.10	Persyaratan Luas <i>Hall</i> Kedatangan	33
Tabel 3.11	Persyaratan Luas <i>Toilet</i>	34
Tabel 3.12	Persyaratan Perhitungan Lebar Kerb	34
Tabel 3.13	Penentuan Skor Dan Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian Antara Kualitas Kinerja Dan Kepentingan	39
Tabel 5.1	r Tabel Product Momen	51
Tabel 5.2	Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelayanan	52
Tabel 5.3	Nilai Cronbac's Alpha	57
Tabel 5.4	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelayanan Terminal	58
Tabel 5.5	Nilai Cronbach's Alpha	62
Tabel 5.6	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin	63
Tabel 5.7	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Usia	64

Tabel 5.8	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Tujuan Perjalanan	66
Tabel 5.9	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Jumlah Pemakaian Fasilitas	67
Tabel 5.10	Nilai Mean (Importance & Performance), Standar Deviasi, Dan Rank	85
Tabel 5.11	Nilai Mean (Importance & Performance), Standar Deviasi, Dan Rank	88
Tabel 5.12	Nilai Mean (Importance & Performance), Standar Deviasi, Dan Rank	90
Tabel 5.13	Nilai Mean (Importance & Performance), Standar Deviasi, Dan Rank	92
Tabel 5.14	Nilai Mean (Importance & Performance), Standar Deviasi, Dan Rank	96
Tabel 5.15	Nilai Mean (Importance & Performance), Standar Deviasi, Dan Rank	100
Tabel 5.16	Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Kabupaten Poso	3
Gambar 3.1 Sistem Bandar Udara	21
Gambar 3.2 Diagram Kartesius	41
Gambar 4.1 Bagan Alir Penelitian	48
Gambar 5.1 Diagram Sebaran Responden Jalur Keberangkatan Dan Kedatangan Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Gambar 5.2 Diagram Sebaran Responden Jalur Keberangkatan Dan Kedatangan Berdasarkan Usia	64
Gambar 5.3 Diagram Sebaran Responden Jalur Keberangkatan Dan Kedatangan Berdasarkan Tujuan Perjalanan	65
Gambar 5.4 Diagram Sebaran Responden Jalur Keberangkatan Dan Kedatangan Berdasarkan Jumlah Pemakaian Fasilitas	67
Gambar 5.5 <i>Hall</i> Keberangkatan Bandar Udara Kasiguncu	70
Gambar 5.6 Check In Area Bandar Udara Kasiguncu	71
Gambar 5.7 Check In Counter Bandar Udara Kasiguncu	72
Gambar 5.8 Ruang Tunggu Keberangkatan Bandar Udara Kasiguncu	74
Gambar 5.9 Tempat Duduk Bandar Udara Kasiguncu	75
Gambar 5.10 Fasilitas Umum / Toilet Bandar Udara Kasiguncu	76
Gambar 5.11 Bagasi Conveyor Belt Bandar Udara Kasiguncu	77
Gambar 5.12 Bagasi Claim Area Bandar Udara Kasiguncu	79
Gambar 5.13 Hall Kedatangan Bandar Udara Kasiguncu	81

Gambar 5.14 Toilet Pria Dan Wanita Bandar Udara Kasiguncu	81
Gambar 5.15 Kerb Bandar Udara Kasiguncu	82
Gambar 5.16 Rambu / Sign Keberangkatan Dan Kedatangan Bandar Udara Kasiguncu	83
Gambar 5.17 Diagram Kartesius	84
Gambar 5.18 Hasil Diagram IPA	87
Gambar 5.19 Hasil Diagram IPA	89
Gambar 5.20 Hasil Diagram IPA	91
Gambar 5.21 Hasil Diagram IPA	95
Gambar 5.22 Hasil Diagram IPA	99
Gambar 3.23 Hasil Diagram IPA	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Kuesioner	122
Lampiran 2 : Rekap Data Kuesioner	129
Lampiran 3 : Data Sarana Dan Prasarana Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kasiguncu Kabupaten Poso	137
Lampiran 4 : Data Arus Lalu Lintas Angkutan Udara Bandar Udara Kasiguncu Kabupaten Poso	141
Lampiran 5 : Denah Bandar Udara Kasiguncu Kabupten Poso	153

INTISARI

KAJIAN TEKNIS STANDAR PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDAR UDARA KASIGUNCU KABUPATEN POSO, Stevi Suryaningsi Ruge, NPM : 14 02 15165, Tahun 2014, Bidang : Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma jaya Yogyakarta

Untuk semakin meningkatkan kualitas dan kinerja bandar udara dalam memenuhi kebutuhan penumpang akan jasa transportasi, maka Bandar Udara Kasiguncu Kabupaten Poso harus memberikan pelayanan yang baik dan optimal sebagai indikator penting dalam mewujudkan kepuasan penumpang akan penggunaan fasilitas Bandar Udara seperti pada jalur kedatangan dan keberangkatan.

Pada penelitian ini, informasi pengguna jasa bandar udara didapatkan dengan penyebaran 70 kuesioner. Uji validitas, reliabilitas, *Importance* dan *Performance Analysis* (IPA), dan *Costumer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan dengan program SPSS versi 20 dan *microsoft office excel*. Dalam menghitung persyaratan teknis fasilitas sisi darat bandar udara dihitung berdasarkan standar teknis Direktur Jendral Perhubungan Udara SKEP/77/VI/2005.

Hasil penelitian ini menunjukkan penumpang sudah cukup puas akan fasilitas terminal keberangkatan dan kedatangan Bandar Udara Kasiguncu. Berdasarkan perhitungan standar teknis pengoperasian fasilitas sisi darat terminal keberangkatan dan kedatangan sesuai ketentuan Direktur Jendral Perhubungan Udara SKEP/77/VI/2005, beberapa fasilitas sudah memenuhi syarat seperti *hall* keberangkatan, bagasi *claim area*, *toilet* kedatangan kerb dan rambu. Namun ada juga yang belum yaitu *check in counter* dan bagasi *conveyort belt*. Sejumlah fasilitas berupa *check in area*, ruang tunggu keberangkatan, tempat duduk, *toilet*, dan *hall* kedatangan mempunyai ukuran lebih besar dari perhitungan standar teknis untuk persiapan peningkatan jumlah penumpang kedepannya. Untuk perbaikan perlu penambahan jumlah CCTV, *toilet* jongkok, volume air pada keran dan *watercloset*, pengharum *toilet*, cermin, tempat sampah tertutup dalam bilik *toilet*, ruang merokok, jumlah tempat duduk, penyediaan ruang kesehatan yang fasilitasnya memadai, memperjelas informasi adanya ruang kesehatan, pengadaan sabun, *tissue*, pengering tangan, dan petugas fokus atau tidak bercakap-cakap saat melayani penumpang, sehingga tidak mengganggu kelancaran proses *check-in*.

Kata kunci : Fasilitas jalur keberangkatan dan kedatangan, kepuasan, kualitas pelayanan.