

**KAJIAN STANDAR PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG  
BANDAR UDARA RAHADI OESMAN, KETAPANG,  
KALIMANTAN BARAT**

Laporan Tugas Akhir

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

Oleh :

**SERGIUS HARDIMAN**  
NPM : 14 02 15406



**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 STANDAR PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDAR UDARA RAHADI OESMAN, KETAPANG, KALIMANTAN BARAT**

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, 10 Juli 2018

Yang membuat pernyataan



## PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

### KAJIAN STANDAR PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDAR UDARA RAHADI OESMAN, KETAPANG, KALIMANTAN BARAT

Oleh :

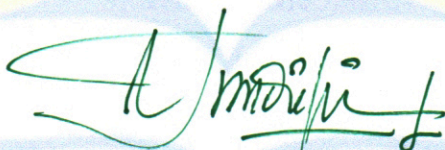
SERGIUS HARDIMAN

NPM : 14 02 15406

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, 17-7-2018

Pembimbing



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

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(Ir. AY. Hariyanto Setiawan, M.Eng., Ph.D.)

## PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

### KAJIAN STANDAR PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDAR UDARA RAHADI OESMAN, KETAPANG, KALIMANTAN BARAT

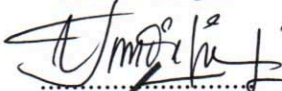
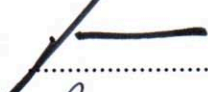
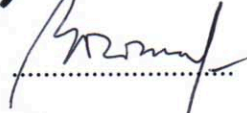


Oleh :

SERGIUS HARDIMAN

NPM. : 14 02 15406

Telah diuji dan disetujui oleh

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Ir. JF Soandrijanie Linggo, M.T		10-7-2018
Anggota	: Benidiktus Susanto, ST.,MT.		12.07.2018
Anggota	: Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.		11/7/2018

## KATA HANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan anugerahnya sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul Analisis Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandar Rahadi Oesman, Ketapang, Kalimantan Barat yang merupakan syarat yudisium pada Program Studi Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta dapat terselesaikan dengan baik.

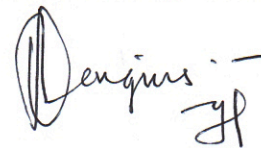
Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang sudah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menyertai penulis dari awal penyusunan laporan hingga selesainya laporan.
2. Sushardjanti Felasari, ST.,M.Sc.,CAED., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak AY. HarijantoSetiawan, Ir., M.Eng., Ph.D.selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan waktu dan bimbingan secara terus menerus serta perhatian kepada penulis.
5. Kedua orangtua, abang saya dan adik-adik saya serta semua keluarga atas doa dan dukungan yang selalu menyemangati penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Kepala Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang yang bersedia memberikan data dan ijin menyebarkan kuisioner untuk melengkapi data penelitian.

7. Para responden yang menyediakan waktunya untuk mengisi kuesioner.
8. Teman seperjuangan saya selama menyusun Laporan Tugas Akhir, Laurita Hartono atas segala saran dan kerjasama.
9. Sahabat-sahabatku Rilidea, Riki, Eman, Ciko, Helena, dan Deo atas semua doa, dukungan, bantuan, semangat, saran dan hiburan yang telah diberikan kepada penulis.
10. Sahabat-sahabatku selama kuliah Joshua, Eka, Fatin, Renaldi, Arlio, Elia, Theo, Momon, Yoni, Billy, Hajian dan lain-lainnyayang sudah memberikan dukungan dan doa dalam penyelesaian Tugas Akhir.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang dapat bermanfaat bagi penusunan laporan yang akan datang.

Yogyakarta, 10 Juli 2018



Sergius Hardiman

NPM : 14 02 15406

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	6
1.4 Batasan Masalah .....	6
1.5 Manfaat Tugas Akhir.....	7
1.6 Keaslian Tugas Akhir.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Bandar Udara .....	9
2.2 Peran Bandar Udara .....	9
2.3 Fungsi Bandar Udara.....	9
2.4 Klasifikasi Bandar Udara.....	10
2.5 Jenis Bandar udara .....	11
2.6 Fasilitas Bandar Udara.....	11
2.6.1 Fasilitas Sisi Udara.....	12
2.6.2 Fasilitas Sisi Darat.....	12
2.7 Pengembangan Bandar Udara.....	14
2.8 Pelayanan .....	15
2.9 Kepuasan.....	16
2.10 Metode Penelitian.....	17

2.10.1 Metode IPA .....	17
2.10.2 Metode CSI .....	17
2.10.3 Metode Analisis Deskriptif .....	18
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b>	
3.1 Sistem Bandar udara .....	19
3.2 <i>Master Plan</i> Bandar Udara .....	20
3.3 Syarat Teknis Terminal Keberangkatan.....	20
3.4 Syarat Teknis Terminal Keberangkatan.....	26
3.5 Syarat Penelitian.....	31
3.5.1 Populasi dan <i>Sample</i> .....	31
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.6 Metode Penelitian.....	35
3.6.1 Metode <i>Importance Performance analysis</i> ( IPA ) .....	35
3.6.2 Metode Analisis Deskriptif.....	38
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b>	
4.1 Lokasi Penelitian.....	41
4.2 Metode Penelitian .....	42
4.2.1 Metode Analisis Deskriptif.....	42
4.2.2 Metode <i>Importance Performance analysis</i> ( IPA ) .....	42
4.3 Pengumpulan Data.....	43
4.3.1 Data Primer .....	43
4.3.2 Data Sekunder .....	44
4.4 Analisis Data.....	44
4.4.1 Hitungan Mean .....	44
4.4.2 Standar Deviasi .....	45
4.4.3 Hitungan Persentase.....	46
4.5 Alat Bantu Penelitian .....	46
4.6 Bagan Alir Penelitian.....	47
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Data Umum Responden .....	48
5.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	48

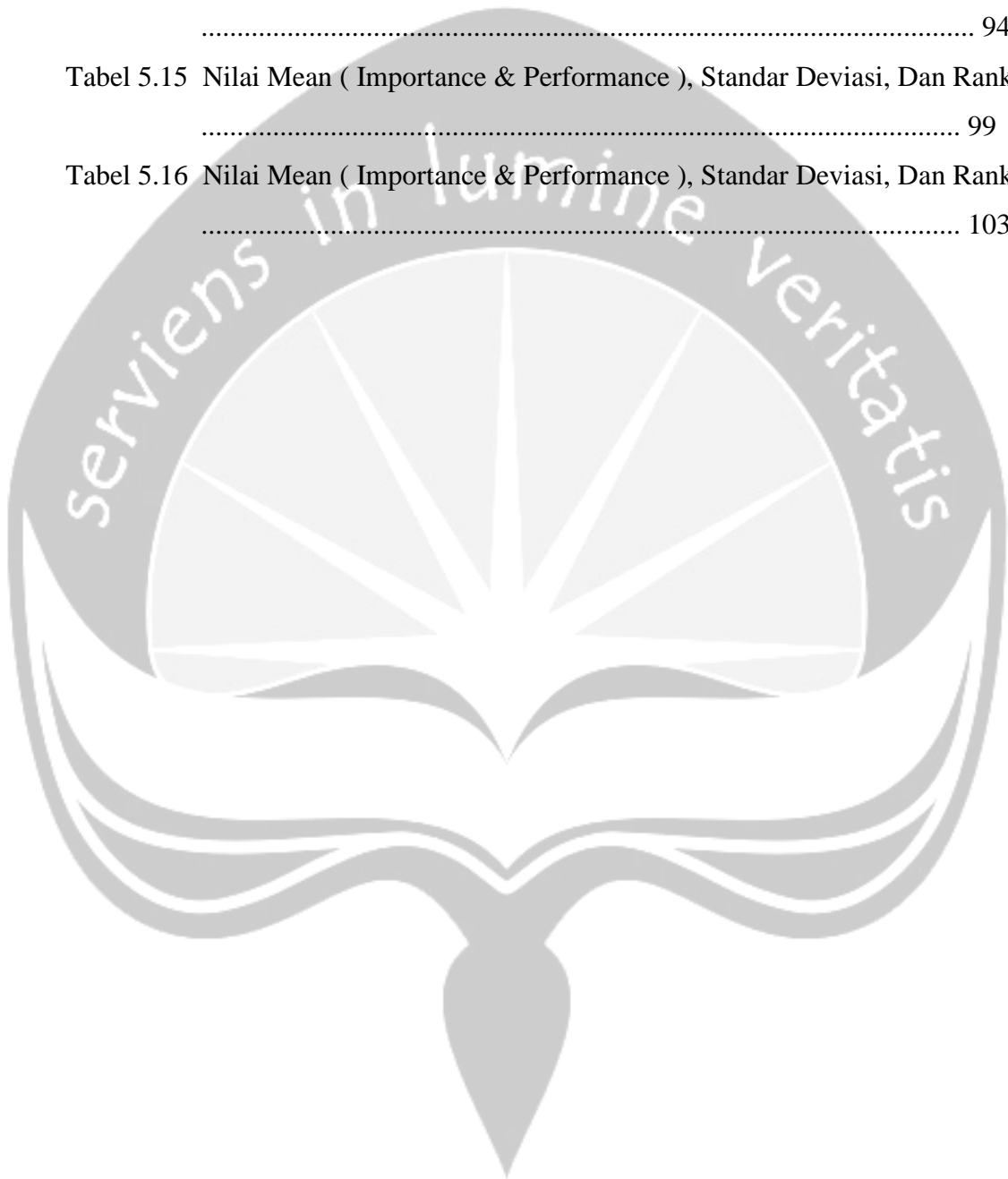


5.2.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas Penilaian Tingkat Kepuasan Penumpang .....	49
5.2.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas Penilaian Tingkat Kepentingan Penumpang .....	56
5.3 Data Responden .....	61
5.3.1 Jenis Kelamin Responden .....	62
5.3.2 Usia Responden .....	63
5.3.3 Pekerjaan Responden .....	64
5.3.4 Tujuan Perjalanan Responden .....	65
5.3.5 Jumlah Pemakaian Fasilitas oleh Responden .....	67
5.4 Standar Teknis Pengoperasian Fasilitas Terminal Penumpang .....	68
5.4.1 Terminal Keberangkatan .....	69
5.4.2 Terminal Kedatangan .....	78
5.5 Pengolahan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Penumpang .....	85
5.5.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	85
5.5.2 Analisis Deskriptif .....	105
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	109
6.2 Saran .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Persyaratan Luas <i>Hall</i> Keberangkatan .....	21
Tabel 3.2	Persyaratan Luas <i>Check In Area</i> .....	22
Tabel 3.3	Persyaratan Luas <i>Check In Counter</i> .....	23
Tabel 3.4	Persyaratan Ruang Tunggu Keberangkatan .....	24
Tabel 3.5	Persyaratan Kebutuhan Tempat Duduk .....	24
Tabel 3.6	Persyaratan Jumlah Meja Pemeriksaan .....	25
Tabel 3.7	Persyaratan Luas <i>Toilet</i> .....	26
Tabel 3.8	Konstanta Jenis Pesawat Udara Dan Jumlah Seat .....	27
Tabel 3.9	Persyaratan Bagasi <i>Claim Area</i> .....	28
Tabel 3.10	Persyaratan Luas <i>Hall</i> Kedatangan .....	29
Tabel 3.11	Persyaratan Luas <i>Toilet</i> .....	29
Tabel 3.12	Persyaratan Perhitungan Lebar Kerb .....	30
Tabel 3.13	Penentuan Skor Dan Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian Antara Kualitas Kinerja Dan Kepentingan .....	36
Tabel 5.1	Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelayanan Terminal .....	51
Tabel 5.2	Skala Keandalan <i>Cronbac's Alpha</i> .....	54
Tabel 5.3	Nilai <i>Cronbac's Alpha</i> .....	55
Tabel 5.4	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelayanan Terminal .....	56
Tabel 5.5	Nilai Cronbach's Alpha .....	61
Tabel 5.6	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin .....	62
Tabel 5.7	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Usia .....	63
Tabel 5.8	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Pekerjaan Responden ....	65
Tabel 5.9	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Tujuan Perjalanan .....	66
Tabel 5.10	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Jumlah Pemakaian Fasilitas oleh Responden .....	68
Tabel 5.11	Nilai Mean ( Importance & Performance ), Standar Deviasi, Dan Rank .....	86
Tabel 5.12	Nilai Mean ( Importance & Performance ), Standar Deviasi, Dan Rank .....	89

Tabel 5.13 Nilai Mean ( Importance & Performance ), Standar Deviasi, Dan Rank	92
Tabel 5.14 Nilai Mean ( Importance & Performance ), Standar Deviasi, Dan Rank	94
Tabel 5.15 Nilai Mean ( Importance & Performance ), Standar Deviasi, Dan Rank	99
Tabel 5.16 Nilai Mean ( Importance & Performance ), Standar Deviasi, Dan Rank	103



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Sistem Bandar Udara .....	19
Gambar 3.2 Diagram Kartesius .....	37
Gambar 4.1 Peta Lokasi .....	41
Gambar 5.1 Diagram Sebaran Responden Jalur Keberangkatan Dan Kedatangan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Gambar 5.2 Diagram Sebaran Responden Jalur Keberangkatan Dan Kedatangan Berdasarkan Usia .....	63
Gambar 5.3 Diagram Sebaran Responden Jalur Keberangkatan Dan Kedatangan Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	64
Gambar 5.4 Diagram Sebaran Responden Jalur Keberangkatan Dan Kedatangan Berdasarkan Tujuan Perjalanan .....	66
Gambar 5.5 Diagram Sebaran Responden Jalur Keberangkatan Dan Kedatangan Berdasarkan Jumlah Pemakaian Fasilitas .....	67
Gambar 5.6 <i>Hall</i> Keberangkatan Bandar Udara Rahadi Oesman.....	70
Gambar 5.7 <i>Check In Area</i> Bandar Udara Rahadi Oesman .....	72
Gambar 5.8 <i>Check In Counter</i> Bandar Udara Rahadi Oesman .....	73
Gambar 5.9 Ruang Tunggu Keberangkatan Bandar Udara Rahadi Oesman .....	74
Gambar 5.10 Tempat Duduk Bandar Udara Rahadi Oesman .....	76
Gambar 5.11 Fasilitas Umum / Toilet Bandar Udara Rahadi Oesman .....	77
Gambar 5.12 Bagasi Conveyor Belt Bandar Udara Rahadi Oesman .....	79
Gambar 5.13 Bagasi Claim Area Bandar Udara Rahadi Oesman .....	80
Gambar 5.14 Hall Kedatangan Bandar Udara Rahadi Oesman .....	81
Gambar 5.15 Toilet Wanita Dan Pria Bandar Udara Rahadi Oesman .....	83
Gambar 5.16 Kerb Bandar Udara Rahadi Oesman .....	84
Gambar 5.17 Rambu / <i>Sign</i> Keberangkatan Dan Kedatangan Bandar Udara Rahadi Oesman .....	85
Gambar 5.18 Hasil Diagram IPA untuk Aspek Keselamatan .....	88
Gambar 5.19 Hasil Diagram IPA untuk Aspek Keamanan .....	90
Gambar 5.20 Hasil Diagram IPA untuk Aspek Keandalan.....	92

Gambar 5.21 Hasil Diagram IPA Untuk Aspek Kenyamanan.....	97
Gambar 5.22 Hasil Diagram IPA untuk Aspek Kemudahan.....	101
Gambar 3.23 Hasil Diagram IPA Aspek Kesetaraan.....	104



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Kuesioner .....	118
Lampiran 2 : Data Arus Lalu Lintas Angkutan Udara Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang .....	125
Lampiran 3 : Data Sarana Dan Prasarana Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang .....	127
Lampiran 4 : Langkah – langkah mencari nilai t dan r di dalam program microsoft excel .....	132
Lampiran 5 : Denah Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang .....	133
Lampiran 6 : Denah Usulan Renovasi Bandar Udara Rahadi Oesman .....	141
Lampiran 7 : Rekap Data Kuesioner .....	147

## INTISARI

**KAJIAN STANDAR PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDAR UDARA RAHADI OESMAN, KETAPANG, KALIMANTAN BARAT,**  
Sergius Hardiman, NPM : 14 02 15406, 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 Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang 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 240 kuesioner. Uji validitas, reliabilitas, *Importance* dan *Performance Analysis* (IPA), dan Analisis Deskriptif dilakukan dengan program SPSS versi 22, minitab 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.

Dari hasil pengujian Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA), menunjukkan penumpang sudah cukup puas akan pelayanan fasilitas di terminal jalur keberangkatan dan kedatangan Bandar Udara Rahadi Oesman. Berdasarkan perhitungan beberapa fasilitas terminal sudah tidak memenuhi ketentuan Direktur Jendral Perhubungan Udara SKEP/77/VI/2005, dan sudah saatnya ditingkatkan menjadi terminal besar. Fasilitas yang perlu ditingkatkan yaitu *hall* keberangkatan ( 1.424,96 m<sup>2</sup> ), fasilitas umum/*toilet* di jalur keberangkatan ( 105 m<sup>2</sup> ), fasilitas umum/*toilet* di jalur kedatangan ( 102,56 m<sup>2</sup> ), bagasi *claim area* (34,56 m<sup>2</sup>), *hall* kedatangan (1.110,73 m<sup>2</sup> ), ruang tunggu keberangkatan ( 393,84 m<sup>2</sup> ). Penambahan fasilitas : meja fasilitas *costum imigration quarantine* 7 buah, *check in counter* 18 buah, tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan 79 buah, dan bagasi *conveyor belt* ( minimal 3 buah ).

Kata kunci : Standar pelayanan, keberangkatan, kedatangan, kepuasan, dan kepentingan.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pertumbuhan transportasi diseluruh dunia dan juga Indonesia dewasa ini sungguh menakjubkan, baik itu dari moda laut, darat, dan udara. Pengertian dari transportasi sendiri ialah perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi dapat membantu tercapainya pengalokasian sumber-sumber ekonomi secara optimal dan merata. Transportasi juga digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Dalam melakukan perpindahan yang harus diperhatikan adalah muatan yang diangkut ( penumpang atau barang ), tersedianya alat angkut, dan adanya akses. Untuk itu, sarana dan prasarana transportasi harus tersedia secara merata dan terjangkau oleh daya beli masyarakat. Dengan begitu diharapkan tercapainya usaha dalam pengembangan ekonomi bagi suatu wilayah atau negara tersebut.

Salah satu moda transportasi yang sering digunakan dan banyak peminatnya saat ini adalah moda transportasi udara. Transportasi udara sudah mulai berkembang pada abad ke-20 dan moda transportasi yang paling baru di antara moda-moda lainnya. Transportasi udara tidak memerlukan trek fisik yang spesifik ketika beroperasi. Kelebihan terbesar yang dimiliki transportasi udara adalah kecepatannya dalam menjelajah, dan waktu yang diperlukan untuk perpindahan penumpang atau barang yang efektif dan daya beli masyarakat terjangkau, dan diharapkan dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi



masyarakat. Moda transportasi udara ini memerlukan sarana infrastruktur pendukung berupa bandar udara. Indonesia sendiri, bandar-bandar udara yang berskala besar dikelola oleh PT. ( persero ) Angkasa Pura yang merupakan Badan Usaha Milik Negara ( BUMN ) di bawah oleh Departemen Perhubungan.

Pemanfaatan moda transportasi udara bagi kepentingan manusia, banyak pihak terlibat dalam pengoprasianya. Bukan pihak pemerintah saja yang ikut terlibat, akan tetapi pihak swasta juga ikut terlibat dalam pengoperasian moda transportasi udara. Hal ini bisa dilihat banyak berdirinya maskapai-maskapai penerbangan di dunia yang bertujuan untuk memenuhi permintaan dibidang transportasi udara, di karenakan semakin meningkatnya kebutuhan pengguna jasa transportasi udara untuk melakukan perpindahan penumpang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud dan tujuan tertentu.

Jasa transportasi udara telah menjadi kebutuhan untuk masyarakat luas dari berbagai kalangan, mulai dari kalangan tertentu yang berpendapatan tinggi, menengah sampai rendah. Biaya yang dikeluarkan juga bervariasi tergantung maskapai apa yang digunakan dan tujuan perpindahan.

Peran transportasi udara sebagai unsur penunjang dapat dilihat dari kemampuannya menyediakan jasa transportasi yang efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan sektor lain. Sebagai unsur pendorong transportasi udara berperan dalam menggerakkan dinamika pembangunan di daerah terisolasi dan perbatasan-perbatasan (Sartono,W., dkk, 2016 ).

Sesuai dengan peran bandar udara baik masa kini maupun masa datang, bandar udara dimasa datang akan dikembangkan sesuai dengan tuntutan

kebutuhan jumlah penumpang dan barang yang harus dilayani dengan mempertimbangkan fasilitas-fasilitas yang diperlukan sebuah bandar udara. Fasilitas ditinjau dari sisi udara (*airside*), sisi darat (*landside*) serta peralatan penunjang bandar udara. Fasilitas sisi udara antara lain *runway*, *runwaystrip*, *runway end safety area*, *stopway*, *taxiway*, dan *apron*. Fasilitas sisi darat yaitu terminal penumpang, terminal barang / kargo, *curb side*, dan akses ke bandar udara (Direktorat Jendral Perhubungan Udara, Departemen Perhubungan, 2005).

Negara Indonesia yang masih termasuk negara berkembang pada saat ini banyak melakukan pembangunan dalam segala aspek, salah satu aspek yang sedang giat dibangun adalah sarana transportasi. Pembangunan tersebut diharapkan dapat membantu kehidupan masyarakat baik itu dari segi sosial ataupun ekonomi yang adil dan merata.

Bandar udara Rahadi Oesman Ketapang salah satu bandar udara yang terletak di kota Delta Pawan, Kabupaten Ketapang, Kalimantan Barat. Bandar udara yang berjarak kurang lebih 5 km dari pusat kota Ketapang ini merupakan satu-satunya bandar udara di Kabupaten Ketapang yang membantu menghubungkan untuk menuju wilayah- wilayah di luar Kabupaten Ketapang. Bandar udara kelas tiga ( domestik ) ini mempunyai jam operasional 7 jam ( 07.00 – 14.00 ) WIB. Luas terminal bandar udara Rahadi Oesman 571,38 m<sup>2</sup>. ( Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2006-2018 ).

Sebagai unsur pendorong di Kabupaten Ketapang, transportasi udara menjadi jasa transportasi yang efektif untuk membuka daerah terisolasi dan juga melayani daerah-daerah terpencil di Kabupaten Ketapang. Potensi yang dimiliki

Kabupaten Ketapang sebagai salah satu kabupaten yang pada saat sekarang banyak di masuki perusahaan sawit dan tambang, sehingga dapat dipastikan jumlah penumpang dan pesawat udara dari tahun ke tahun akan semakin meningkat, karena banyak masyarakat yang bertransmigrasi untuk mencari pekerjaan bahkan menetap di Kabupaten Ketapang dan sekitarnya. Akan tetapi Bandar Udara Rahadi Oesman termasuk bandar udara yang kecil, rute penerbangan yang masih terbatas, lokasi bandara yang terletak di tengah pemukiman yang padat, dengan aktivitas manusia yang semakin meningkat berkaitan dengan pekerjaan serta kegiatan bisnis, menyebabkan tingkat pertumbuhan penumpang yang tinggi, sehingga mempengaruhi pelayanan pihak bandar udara yang kurang memuaskan bagi para pengguna transportasi udara itu sendiri. Fasilitas terminal penumpang yang belum memadai, contohnya ruang tunggu bandar udara yang masih sempit, begitu pula dengan ruang *check-in*, hal ini menyebabkan penumpukan penumpang disaat musim liburan atau arus mudik. Diambil contoh, saat ingin melakukan *check-in* banyak penumpang yang mengantri dan berdesak-desakan karena ruangan yang sempit dan penataan tempat yang belum tertata rapi. Pelayanan publik seperti toko oleh-oleh dan restoran dirasa masih kurang.

Fasilitas umum seperti *toilet* yang tidak bersih tempat sampah yang kurang sehingga penumpang maupun pengunjung membuang sampah sembarangan. Dengan kondisi seperti ini permasalahan yang dihadapi Bandar Udara Rahadi Oesman semakin kompleks yang mana akan mempengaruhi tingkat pelayanan bandar udara dan kepuasan penumpang maupun pengunjung.

Dengan penjelasan di atas, maka perlu dilakukan pengkajian terhadap tingkat kepuasan penumpang pada jalur keberangkatan dan kedatangan di Bandar Udara Nasional Rahadi Oesman, Ketapang, Kalimantan Barat.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Dengan aktivitas manusia yang semakin meningkat berkaitan dengan pekerjaan serta kegiatan bisnis ditambah potensi yang dimiliki Kabupaten Ketapang sebagai salah satu kabupaten yang banyak diminati pengusaha, untuk mendirikan perusahaan sawit dan tambang, sehingga dapat dipastikan jumlah pesawat penumpang dari tahun ke tahun akan semakin meningkat. Adanya kondisi seperti ini permasalahan yang dihadapi Bandar Udara Rahadi Oesman semakin kompleks yang juga mempengaruhi tingkat pelayanan fasilitas dan kepuasan penumpang maupun pengunjung. Berdasarkan pernyataan tersebut diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan para penumpang Bandar Udara Nasional Rahadi Oesman, Ketapang terhadap tingkat pelayanan fasilitas di jalur keberangkatan dan kedatangan penumpang.
2. Apakah tingkat pelayanan fasilitas di jalur keberangkatan dan kedatangan penumpang Bandar Udara Nasional Rahadi Oesman, Ketapang sudah sesuai dengan syarat standar teknis menurut Peraturan Direktorat jendral Perhubungan Udara. Nomor : SKEP / 77 / VI / 2005.

### **1.3. Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah pelayanan fasilitas di jalur keberangkatan dan kedatangan Bandar Udara Rahadi Oesman, Ketapang sudah sesuai dengan peraturan/ ketentuan yang ada.
2. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas di jalur keberangkatan dan kedatangan Bandar Udara Rahadi Oesman, Ketapang.
3. Menentukan tata letak atau bagian yang perlu diperbaiki atau penambahan ruangan yang baru sesuai dengan syarat standar teknis menurut Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara. Nomor : SKEP / 77 / VI / 2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoprasian Fasilitas Teknik Bandar Udara

### **1.4. Batasan Masalah**

Untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas sehingga peneliti dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian, maka dibuat batasan-batasan sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian berada di Bandar Udara Rahadi Oesman, Ketapang, Kalimantan Barat.
2. Pengamatan dilakukan pada jalur keberangkatan dan kedatangan.
3. Tanggapan penumpang bandar udara hanya terhadap fasilitas yang sudah ada.
4. Pengamatan dilakukan selama 3 hari pada pagi hari, dan siang hari.
5. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan metode *Importance Performance Analysis* ( IPA )

### **1.5. Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat yang diharapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap penelitian yang berhubungan dengan pelayanan fasilitas pada jalur keberangkatan dan kedatangan bandar udara Rahadi Oesman, Ketapang.
2. Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dinas perhubungan Kabupaten Ketapang untuk meningkatkan fasilitas bandar udara nasional Rahadi Oesman, Ketapang.

### **1.6. Keaslian Tugas Akhir**

Penelitian sejenis yang pernah dilakukan antara lain :

1. Analisis Tingkat Pelayanan Fasilitas Bandar Udara Pattimura Ambon (Wattimury. Z, 2017) Tugas Akhir Mahasiswa S1 Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Analisis Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sentani, Jayapura, Papua( Wairo. C, 2017 ) Tugas Akhir Mahasiswa S1 Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Kajian Teknis Standar Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Kasiguncu Kabupaten Poso ( Ruge. S, 2018 ) Tugas Akhir Mahasiswa S1 Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah disebutkan di atas yaitu penelitian dilakukan di lokasi yang berbeda, penelitian ini akan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode Analisis Deskriptif. Menurut pengetahuan penulis penelitian dengan judul Kajian Standar Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang belum pernah dilakukan sebelumnya.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Bandar Udara**

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan / atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (SKEP - 77 - IV Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara 2005).

#### **2.2 Peran Bandar Udara**

Peran transportasi udara yaitu sebagai sektor penunjang dan sektor pendorong. Tersedianya transportasi udara membuat perkembangan pembangunan secara tidak langsung akan menciptakan efek jamak yang positif, seperti pemerataan penduduk, penciptaan lapangan pekerjaan baru serta stabilitas dan keutuhan wilayah (Sartono,W., dkk, 2016).

#### **2.3 Fungsi Bandar Udara**

Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Nomor 67 Tahun 2013 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional, Berdasarkan fungsinya maka bandar udara merupakan tempat penyelenggara



kegiatan pemerintah dan atau pengusaha. Sebagai tempat penyelenggara pemerintah maka bandar udara merupakan tempat unit kerja instansi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan dalam urusan antara lain :

1. Pembinaan kegiatan penerbangan.
2. Kepabeanan.
3. Keimigrasian.
4. Kekarantinaan.

#### **2.4 Klasifikasi Bandar Udara**

Di Indonesia, klasifikasi bandar udara sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: 36 Tahun 1993 didasarkan pada beberapa kriteria berikut ini:

1. komponen jasa angkutan,
2. komponen pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan,
3. komponen daya tampung bandar udara (landasan pacu dan tempat parkir pesawat),
4. komponen fasilitas keselamatan penerbangan (fasilitas elektronika dan listrik yang menunjang operasi fasilitas keselamatan penerbangan),
5. komponen status dan fungsi bandar udara dalam konteks keterkaitannya dengan lingkungan sekitarnya. (Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005)

## **2.5 Jenis Bandar Udara**

Dalam UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, menyebutkan 7 (tujuh) jenis bandar udara, yaitu :

1. Bandar udara umum.
2. Bandar udara khusus.
3. Bandar udara domestik.
4. Bandar udara internasional.
5. Bandar udara pengumpul (*hub*).
6. Bandar udara pengumpan (*spoke*).
7. Pangkalan udara.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2002 Pasal 1, membagi bentuk layanan yang disediakan bandara menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Bandar udara umum
2. Bandar udara

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2002 Pasal 7, penggunaan bandar udara dibedakan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu :

1. Bandar udara domestik
2. Bandar udara internasional

## **2.6 Fasilitas Bandar Udara**

Fasilitas bandar udara dikelompokkan menjadi 2 bagian yaitu sebagai berikut :

### **2.6.1 Fasilitas sisi udara**

Sesuai Keputusan Menteri Perhubungan KM Nomor 47 Tahun 2002 menyebutkan bahwa sisi udara suatu bandar udara adalah bagian dari bandar udara dan segala fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah bukan publik tempat setiap orang, barang dan kendaraan yang akan memasukinya wajib melalui pemeriksaan keamanan dan atau memiliki izin khusus. Fasilitas yang ada pada sisi udara meliputi fasilitas landasan pacu (*runway*), fasilitas penghubung landasan pacu (*taxiway*), fasilitas pelataran parkir udara (*apron*), fasilitas *obstruction restriction*, dan fasilitas drainase.

### **2.6.2 Fasilitas sisi darat**

Dalam Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Tahun 2005, ditinjau dari pengoperasiannya, fasilitas sisi darat sangat terkait erat dengan pola pergerakan barang dan penumpang serta pengunjung dalam suatu bandar udara. Dalam penetapan standar persyaratan teknis operasional sisi darat, satuan yang digunakan untuk mendapatkan nilai standar adalah satuan jumlah penumpang yang dilayani. Hal ini dikarenakan aspek efisiensi, kecepatan, kenyamanan keselamatan, keamanan dan kelancaran penerbangan dapat dipenuhi dengan terjaminnya kecukupan luas yang dibutuhkan oleh masing-masing fasilitas. Fasilitas sisi darat bandar udara meliputi :

1. Bangunan terminal penumpang

Didalam terminal penumpang terbagi 3 (tiga) bagian yang meliputi keberangkatan, kedatangan serta peralatan penunjang bandar udara.

a. Terminal keberangkatan

- 1) *Check in counter*
- 2) *Check in area*
- 3) Rambu/marka terminal bandar udara
- 4) Fasilitas *custom imigration quarantine* (bandar udara internasional), ruang tunggu, tempat duduk, dan fasilitas umum lainnya (*toilet*, telepon dsb).
- 5) Pada terminal keberangkatan juga terdapat fasilitas : *hall* kerb kedatangan, ruang tunggu penumpang, tempat duduk, dan fasilitas umum *toilet*.

b. Terminal kedatangan

- 1) Ruang kedatangan dilengkapi dengan fasilitas kerb dan *baggage claim area*.
- 2) *Baggage conveyer belt*
- 3) Rambu/marka terminal bandar udara, fasilitas *custom imigration quarantine* dan fasilitas umum lainnya (*toilet*, telepon dsb )

c. Peralatan pemeliharaan bandar udara sisi darat

2. Bangunan terminal barang (kargo)

Fasilitas bangunan terminal barang (kargo) adalah bangunan terminal yang digunakan untuk kegiatan bongkar muat barang (kargo) udara yang dilayani oleh bandar udara tersebut.

### 3. Bangunan operasi

Fasilitas bangunan operasi meliputi :

- a. Gedung operasional antara lain : Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK), menara kontrol, stasiun meteorologi, gedung *Non Directional Beacon* (NDB), gedung *Veryhigh Frequency Omni Range* (VOR) dan gedung *Distance Measuring Equipment* (DME).
- b. Bangunan teknik penunjang yang terdiri dari *power house* dan stasiun bahan bakar merupakan fasilitas yang terkait dengan jaminan kelangsungan operasional bandar udara dari aspek kelistrikan dan pergerakan pesawat.
- c. Bangunan administrasi dan umum terdiri kantor bandara, kantor keamanan dan rumah dinas bandara serta bangunan kanin dan tempat ibadah.

### **2.7 Pengembangan Bandar Udara**

Rencana induk bandar udara merupakan dokumen yang menunjukkan perkembangan bandara agar dapat sesuai dengan kebutuhan di masa depan. Sebuah rencana induk bandara menunjukkan konsep perencanaan membangun *ultimate* suatu bandara. Rencana induk di terapkan untuk memodernisasi dan perluasan bandara eksisting ditinjau dari segi ukuran, peran serta fungsinya menurut Sartono,W., dkk, 2016.

Di Indonesia, rencana induk Bandar udara diatur dalam UU No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Rencana induk bandar udara paling sedikit memuat :

1. prakiraan permintaan kebutuhan pelayanan penumpang dan kargo
2. kebutuhan fasilitas
3. tata letak fasilitas
4. tahapan peaksanaan pembangunan
5. kebutuhan dan pemanfaatan lahan
6. daerah lingkungan kerja
7. daerah lingkungan kepentingan
8. kawasan keselamatan operasi penerbangan
9. batas kawasan kebisingan

## **2.8 Pelayanan**

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan (Kasmir, 2005).

Menurut Tjiptono dan Georgorius 2012, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baik mungkin untuk

tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti fisik (*tangibles*).
2. Keadaan (*reliability*).
3. Daya tanggap (*responsiveness*).
4. Jaminan (*assurance*).
5. Empati (*empathy*).

## **2.9 Kepuasan**

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38, 2015 Standar Pelayanan Penumpang angkutan Udara Dalam Negeri, Departemen Perhubungan Republik Indonesia, untuk menentukan (6) enam aspek yaitu, keselamatan, kehandalan, keamanan, kesetaraan, kenyamanan, kemudahan.

Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. ( Kotler, 2009).

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Lovelock dan Wirtz, 2011) dalam mengukur kepuasan pelanggan ada lima dimensi besar melalui kualitas pelayanan jasa, yaitu :

1. *Reability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan.

2. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
3. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
4. *Emphaty* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian yang diberikan karyawan terhadap kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (kasat mata) yaitu apresiasi terhadap fasilitas fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

## **2.10 Metode Penelitian**

### **2.10.1 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**

Analisis ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna (Maiyanti dkk, 2010).

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan.

Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atau kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala empat kuadran.

### **2.10.2 Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)**

Metode analisis deskriptif adalah metode analisis dengan cara menganalisis data yang sudah dikumpulkan, dikelompokkan, dianalisis, dan



diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai bagaimana kepuasan penumpang dalam menggunakan pelayanan di Bandar Udara Internasional Kuala Lumpur.

### **2.10.3 Metode Analisis Deskriptif**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Ridwan (2010) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang diarahkan untuk memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan apa adanya hasil penelitian.

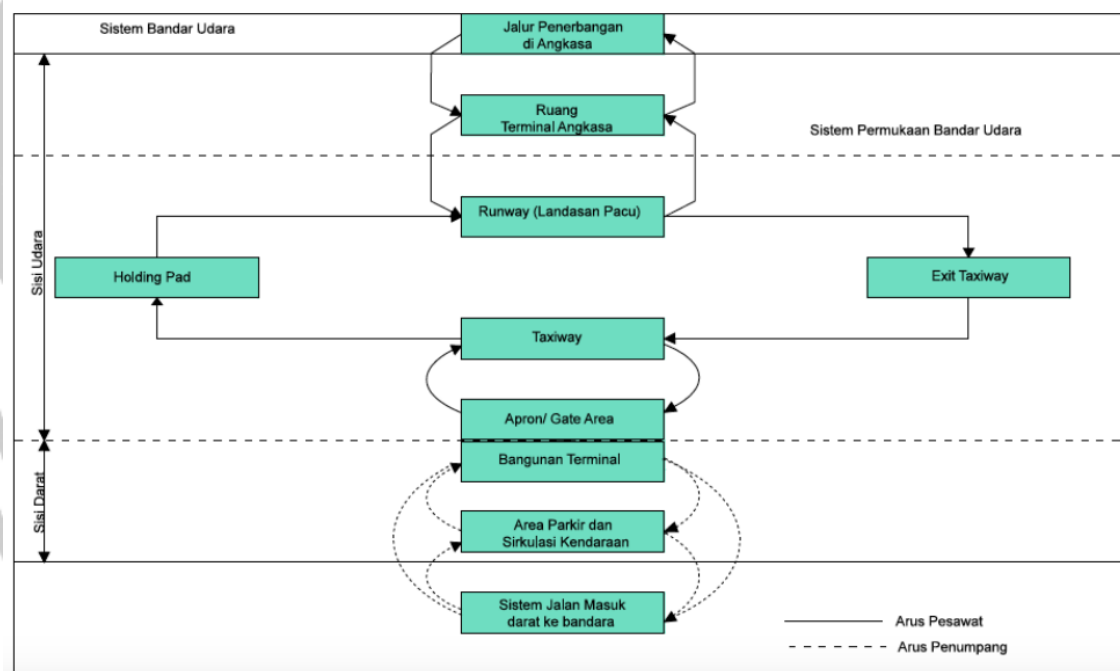
Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain, Sugiyono (2009). Dari pengertian di atas, metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif merupakan metode yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan faktual tentang fakta-fakta serta hubungan antar variabel yang diselidiki dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis statistik.

## BAB III

### LANDASAN TEORI

#### 3.1. Sistem Bandar Udara

Menurut Basuki ( 1986 ), sistem bandar udara dibagi menjadi dua, yaitu *landside* ( sisi darat ) dan *airside* ( sisi udara ), keduanya dibatasi oleh terminal. Untuk lebih jelas mengenai bagian-bagian dari suatu sistem bandar udara, dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut ini



**Gambar 3.1** Bagian-bagian dari Suatu Sistem Bandar Udara (Basuki, 1986)

Rancangan dari suatu bandar udara mempunyai suatu proses yang rumit dan saling berkaitan. Dalam menganalisa suatu kegiatan yang ada pada bandar udara, perlu memperhatikan dan mempertimbangkan aspek-aspek lain. Bandar

udara melingkupi kegiatan yang tidak sedikit, yang berbeda-beda bahkan berlawanan, seperti misalnya kegiatan keamanan membatasi sedikit mungkin hubungan ( pintu-pintu ) antara sisi darat dan sisi udara, sedangkan kegiatan pelayanan memerlukan sebanyak mungkin pintu terbuka dari sisi darat dan sisi udara agar pelayanan berjalan lancar (Sartono,W.,dkk, 2016 ).

### **3.2. Master Plan Bandar Udara**

Di Indonesia, *master plan* ( rencana induk ) bandar udara diatur dalam UU No.1 Tahun 2009 Tentang penerbangan. Rencana induk bandar udara paling sedikit memuat :

1. prakiraan permintaan kebutuhan pelayanan penumpang dan kargo
2. kebutuhan fasilitas
3. tata letak fasilitas
4. tahapan pelaksanaan pembangunan
5. kebutuhan dan pemanfaatan lahan
6. daerah lingkungan kerja
7. daerah lingkungan kepentingan
8. kawasan keselamatan operasi penerbangan
9. batas kawasan kebisingan

### **3.3.Syarat Teknis Terminal Keberangkatan**

Dalam memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat pada jalur terminal keberangkatan, ada beberapa komponen yang perlu dimiliki, antara lain:

### 1. *Hall* keberangkatan

*Hall* atau ruang keberangkatan merupakan ruang kedatangan pertama bagi penumpang untuk menuju *check-in area* sehingga harus cukup wilayahnya menampung penumpang pada jam sibuk. Untuk menghitung luas *hall* keberangkatan dapat digunakan rumus 3.1.

$$A = 0,75 \{a (1 + f) + b\} + 10 \quad (3-1)$$

Keterangan :

$A$  = luas *hall* keberangkatan (m<sup>2</sup>)

$a$  = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk

$b$  = jumlah penumpang *transfer*

$f$  = jumlah pengantar atau penumpang (2 orang)

Untuk mengetahui persyaratan luas *hall* keberangkatan dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Persyaratan Luas *Hall* Keberangkatan

Besar Terminal	Luas <i>hall</i> keberangkatan (m <sup>2</sup> )
Kecil	132
Sedang	133-265
Menengah	265-1320
Besar	1321-3960

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005.

### 2. *Check-in area*

*Check-in area* harus mampu menampung penumpang waktu sibuk selama mengantri untuk *check-in*. Untuk menghitung luas *check-in area* dapat digunakan rumus 3.2.

$$A = 0,25 ( a + b ) m^2 ( + 10\% ) \quad (3-2)$$

Keterangan :

$A$  = luas Area *check-in* ( m<sup>2</sup> )

$a$  = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk

$b$  = jumlah penumpang *transfer*

Untuk mengetahui persyaratan luas *check-in area* dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Persyaratan Luas *check-in area*

Besar Terminal	Luas <i>check-in area</i> (m <sup>2</sup> )
Kecil	≤ 16
Sedang	16 - 33
Menengah	34 - 165
Besar	166 - 495

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005.

### 3. *Check-in counter*

Meja *check-in counter* harus dirancang untuk dapat menampung segala peralatan yang dibutuhkan untuk *check-in* ( komputer, *printer*, dll ), dan memungkinkan gerakan petugas yang efisien. Untuk menghitung luas *check-in counter* dapat digunakan rumus 3.3.

$$N = \left( \frac{a+b}{60} \right) \times t1 \text{ counter } ( + 10\% ) \quad (3-3)$$

Keterangan :

$N$  = jumlah meja

$a$  = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk

$b$  = jumlah penumpang *transfer* ( 20 % )

$t1$  = waktu pemrosesan *check-in* penumpang ( 2 menit/penumpang)

Untuk mengetahui persyaratan luas *check-in counter* dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Persyaratan Luas *check-in counter*

Besar Terminal	Jumlah <i>check-in counter</i>
Kecil	$\leq 3$
Sedang	3 – 5
Menengah	5 - 22
Besar	22 - 66

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005.

#### 4. Ruang tunggu keberangkatan

Ruang tunggu keberangkatan adalah ruangan untuk menunggu keberangkatan pesawat setelah melakukan *check-in* dan sebelum melakukan boarding pass. Ruang tunggu keberangkatan dilengkapi juga dengan toko-toko ataupun tempat makan agar para penumpang bisa melakukan aktivitas lain sambil menunggu keberangkatan. Untuk menghitung luas ruang tunggu keberangkatan dapat digunakan rumus 3.4.

$$A = C - \left( \frac{u.i+v.k}{30} \right) m^2 + 10\% \quad (3-4)$$

Keterangan :

$A$  = luas ruang tunggu keberangkatan

$C$  = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk

$u$  = rata-rata waktu menunggu terlama (60 menit )

$i$  = proporsi penumpang menunggu terlama ( 0,6 )

$v$  = rata-rata waktu menunggu tercepat ( 20 menit )

$k$  = proporsi penumpang menunggu tercepat ( 0,4 )

Untuk mengetahui persyaratan luas ruang tunggu keberangkatan dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Persyaratan Luas ruang tunggu keberangkatan

Besar Terminal	Luas Ruang Tunggu Keberangkatan (m <sup>2</sup> )
Kecil	≤ 75
Sedang	75 – 147
Menengah	147 - 734
Besar	734 - 2200

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005.

### 5. Tempat duduk

Kebutuhan tempat duduk diperkirakan sebesar 1/3 penumpang pada waktu sibuk. Untuk menghitung kebutuhan tempat duduk dapat digunakan rumus 3.5.

$$N = \frac{1}{3} \times a \quad (3-5)$$

Keterangan :

$N$  = jumlah tempat duduk dibutuhkan

$a$  = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk

Untuk mengetahui persyaratan kebutuhan tempat duduk dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Persyaratan Kebutuhan Tempat Duduk

Besar Terminal	Jumlah Tempat Duduk
Kecil	≤ 19
Sedang	20 – 37
Menengah	38 - 184
Besar	185 - 550

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005.

### 6. Fasilitas *custom imigration quarantine*

Pemeriksaan passport diperlukan untuk terminal penumpang keberangkatan internasional/luar negeri serta pemeriksaan orang-orang yang masuk dalam daftar cekal dari imigrasi.

Untuk menghitung jumlah meja pemeriksaan *pada counter* dapat digunakan rumus 3.6.

$$N = \left( \frac{(a+b)t_2}{60} \right) + 10\% \quad (3-6)$$

Keterangan :

$N$  = jumlah *gate passport control*

$a$  = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk

$u$  = jumlah penumpang *transfer*

$t_2$  = waktu pelayanan *counter* ( 0,5 menit / penumpang )

Untuk mengetahui persyaratan jumlah meja pemeriksaan dapat dilihat pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6 Persyaratan Jumlah Meja Pemeriksaan

Besar Terminal	Jumlah Meja Pemeriksaan
Kecil	1
Sedang	1 – 2
Menengah	2 - 6
Besar	6 - 17

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005.

#### 7. Fasilitas umum/*toilet*

Fasilitas umum / *toilet*, diasumsikan bahwa 20 % dari penumpang waktu sibuk menggunakan fasilitas *toilet*. Kebutuhan ruang per orang  $\sim 1 \text{ m}^2$ . Penempatan toilet pada ruang tunggu, *hall* keberangkatan, *hall* kedatangan. Untuk *toilet* penyandang cacat, besar pintu dipertimbangkan lebar kursi roda. *Toilet* untuk usia lanjut perlu dipasangi *railing* di dinding yang memudahkan



para lansia berpegangan. Untuk menghitung luas *toilet* dapat digunakan rumus 3.7.

$$A = P \times 0,2 \times 1 \text{ m}^2 + 10 \% \quad (3-7)$$

Keterangan :

$A$  = luas *toilet* ( m<sup>2</sup> )

$P$  = jumlah penumpang waktu sibuk

Untuk mengetahui persyaratan luasan *toilet* dapat dilihat pada Tabel 3.7.

Tabel 3.7 Persyaratan Luasan *toilet*

Besar Terminal	Luasan Toilet (m <sup>2</sup> )
Kecil	7
Sedang	7 - 14
Menengah	15 - 66
Besar	66 - 198

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005.

#### **3.4. Syarat Teknis Terminal Kedatangan**

Untuk memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat pada jalur terminal kedatangan, ada beberapa komponen yang perlu dimiliki, antara lain:

##### 1. Bagasi *conveyor belt*

Bagasi *conveyor belt* tergantung dari jenis dan *seat* pesawat udara yang dapat dilayani pada satu waktu. Ideal satu *baggage claim* tidak melayani 2 pesawat udara pada saat yang bersamaan. Untuk menghitung panjang *conveyor belt* dapat digunakan Rumus 3.8.

$$N = \frac{\Sigma p \times n}{60 \text{ menit}} \times 20 \text{ menit}$$

$$N = \left( \frac{\sum p \times n}{3} \right) \quad (3-8)$$

Keterangan :

$L$  = panjang *conveyor belt*

$\sum P$  = jumlah pesawat udara saat jam puncak

$n$  = konstanta dari jenis pesawat udara dan jumlah *seat*

Keterangan :

$L \leq 12$  m menggunakan tipe *linear*

$L > 12$  m menggunakan tipe *circle*

$L \geq 3$  m menggunakan *gravity roller*

Untuk mengetahui konstanta jenis pesawat udara dan jumlah *seat* dapat dilihat pada Tabel 3.8.

Tabel 3.8 Konstanta Jenis Pesawat Udara dan Jumlah *Seat*

No	Jenis Pesawat Udara	Seat	N	Panjang Conveyor Belt Minimum (m)	Jenis Conveyor Belt
1	F27-F50	52	8	3	<i>Gravity Roller</i>
		60	12	4	<i>Linier</i>
2	F28-F100	65	12	4	<i>Linear</i>
		85	14	5	
3	DC 9 - 32	115	12	4	<i>Linear</i>
		127	20	7	
4	B737 – B737 NG	86	14	5	<i>Linear</i>
		125	20	7	
5	DC 10 - 40	295	40	14	<i>Circle</i>
		310	48	16	
6	B747 - 300	408	55	19	<i>Circle</i>
		561	60	20	

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005.

## 2. Bagasi *claim area*

Bagasi *claim area* atau ruang penerimaan bagasi dapat dihitung luasannya dengan menggunakan Rumus 3.9.

$$A = 0,9 c + 10 \% \quad (3-9)$$

Keterangan :

$A$  = luasan bagasi *claim area* ( $m^2$ )

$c$  = jumlah penumpang datang pada waktu sibuk

Untuk mengetahui persyaratan luasan bagasi *claim area* dapat dilihat pada Tabel 3.9.

Tabel 3.9 Persyaratan Bagasi *Claim Area*

Besar Terminal	Luas <i>Baggage Claim Area</i> ( $m^2$ )
Kecil	$\leq 50$
Sedang	51– 99
Menengah	100 - 495
Besar	496 - 1485

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005.

### 3. *Hall* kedatangan

*Hall* atau ruang kedatangan merupakan ruang kedatangan pertama bagi penumpang setelah turun dari pesawat sehingga harus cukup wilayahnya menampung penumpang pada jam sibuk. Untuk menghitung luas *hall* kedatangan dapat digunakan Rumus 3.10.

$$A = 0,375 ( b + c + 2 . c . f ) + 10 \% \quad (3-10)$$

Keterangan :

$A$  = luas area *hall* kedatangan ( $m^2$ )

$c$  = jumlah penumpang datang pada waktu sibuk

$b$  = jumlah penumpang *transfer*

$f$  = jumlah pengantar atau penumpang (2 orang)

Untuk mengetahui persyaratan luas *hall* keberangkatan dapat dilihat pada Tabel 3.10.

Tabel 3.10 Persyaratan Luas *Hall* Kedatangan

Besar Terminal	Luas <i>Hall</i> Kedatangan (m <sup>2</sup> )
Kecil	≤ 108
Sedang	109-215
Menengah	216-1073
Besar	1074-3218

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005.

#### 4. Fasilitas umum/*toilet*

Fasilitas umum / *toilet*, diasumsikan bahwa 20 % dari penumpang waktu sibuk menggunakan fasilitas *toilet*. Kebutuhan ruang per orang ~ 1 m<sup>2</sup>. Penempatan *toilet* pada ruang tunggu, *hall* keberangkatan, *hall* kedatangan. Untuk *toilet* penyandang cacat, besar pintu dipertimbangkan lebar kursi roda. *Toilet* untuk usia lanjut perlu dipasang *railing* di dinding yang memudahkan para lansia berpegangan. Untuk menghitung luas *toilet* dapat digunakan Rumus 3.11.

$$A = P \times 0,2 \times 1 \text{ m}^2 + 10 \% \quad (3-11)$$

Keterangan :

$A$  = luas *toilet* ( m<sup>2</sup> )

$P$  = jumlah penumpang waktu sibuk

Untuk mengetahui persyaratan luasan *toilet* dapat dilihat pada Tabel 3.11.

Tabel 3.11 Persyaratan Luasan *Toilet*

Besar Terminal	Luasan <i>Toilet</i> (m <sup>2</sup> )
Kecil	7
Sedang	7 - 14
Menengah	15 - 66
Besar	66 - 198

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005.

## 5. Kerb

Lebar kerb kedatangan sama seperti pada terminal keberangkatan dan panjang kerb sepanjang sisi luar bangunan terminal kedatangan yang bersisian dengan jalan umum. Untuk mengetahui persyaratan perhitungan lebar kerb dapat dilihat pada Tabel 3.12.

Tabel 3.12 Persyaratan Perhitungan Lebar Kerb

Penumpang Waktu Sibuk (orang)	Lebar Kerb Minimal (m)	Panjang (m)
$\leq 100$	5	Sepanjang Bangunan Terminal
$\geq 100$	10	

Sumber : Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, SKEP/77/VI/2005.

## 6. Rambu ( *sign* )

Rambu / *graphic sign* kedatangan dan keberangkatan adalah sama yang membedakan adalah isi informasi dari rambu tersebut. Pada terminal keberangkatan memuat informasi yang berkaitan dengan keberangkatan penumpang sebaliknya pada rambu pada terminal kedatangan. Adapun informasi tentang rambu keberangkatan dan kedatangan antara lain :

- a. Rambu harus dipasang yang mudah dilihat oleh penumpang.

- b. Papan informasi/rambu harus mempunyai jarak pandang yang memadai untuk dilihat dengan jarak yang cukup jauh.
- c. Bentuk huruf dan warna rambu yang digunakan juga harus memudahkan pembacaan dan penglihatan.
- d. Pengguna simbol dalam rambu menggunakan simbol-simbol yang sudah umum dipakai dan mudah dipahami.
- e. Warna untuk tiap rambu yang sejenis harus seragam :
  - 1) Hijau untuk informasi petunjuk arah jalan : arah ke terminal keberangkatan, terminal kedatangan.
  - 2) Biru untuk penanda tempat pada *indoor* : *toilet*, telepon umum, *restaurant*.
  - 3) Kuning untuk penanda tempat pada *outdoor* : papan nama terminal keberangkatan dan terminal kedatangan.

### **3.5. Syarat Penelitian**

Penelitian yang berjudul Kajian Standar Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman, Ketapang, Kalimantan Barat akan mengambil *sample* dan populasi penumpang di Bandara Rahadi Oesman Ketapang.

#### **3.5.1. *Sample* dan Populasi**

Menurut Sugiyono (2006) populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada kenyataannya populasi itu adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat tertentu yang berkaitan

dengan masalah penelitian. Kasus tersebut dapat berupa orang, barang, binatang, hal atau peristiwa. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

Menurut Djarwanto dan Subagyo (1988), *sample* adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi ( jumlahnya lebih sedikit dari pada jumlah populasinya ).

Syarat-syarat *sample* yang baik :

1. Akurasi / ketepatan, artinya makin sedikit tingkat kekeliruan dalam *sample* maka akan semakin akurat atau tepat *sample* tersebut.
2. Memiliki tingkat presisi estimasi, artinya belum ada *sample* yang bisa mewakili karakteristik populasi sepenuhnya, oleh karena itu dalam setiap penarikan *sample* pasti ada kesalahan yang melekat yang dikenal dengan sebutan *sampling error*. Presisi diukur oleh simpangan baku. Makin kecil perbedaan antara simpangan baku yang diperoleh dari *sample* dengan simpangan baku populasi makin tinggi pula tingkat presisinya.
3. Derajat kepercayaan mengukur berapa jauh peneliti yakin dalam estimasi populasi secara benar. Semakin tinggi derajat kepercayaan, semakin banyak pula *sample* yang harus diambil.

Untuk menentukan ukuran *sample* dari populasi yang diketahui jumlahnya dengan rumus *slovin* 3.12.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (3-12)$$

Keterangan :

$n$  = jumlah *sample*

$N$  = jumlah populasi

$e^2$  = batas toleransi kesalahan ( *error tolerance* )

### 3.5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen merupakan suatu alat yang dipergunakan sebagai alat ukur untuk mengukur suatu obyek ukur atau mengumpulkan data dari suatu variabel. Sebelum menetapkan pemilihan dan penyusunan instrumen, perlu diperhatikan tentang *validitas* dan *reliabilitas* instrumen yang akan dipakai.

*Validitas* berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai *validitas* yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Terkandung pengertian bahwa *valid* tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat (Azwar 1997).

*Reliabilitas* instrumen sebagai alat ukur diperlukan pula disamping validitasnya. Azwar (2003) menyatakan bahwa *reliabilitas* merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik. Arifin (1991) menyatakan bahwa suatu tes dikatakan reliabel jika selalu memberikan hasil yang sama bila diteskan pada kelompok yang sama pada waktu atau kesempatan yang berbeda.

Rumus korelasi “*pearson-r*” sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (3-13)$$

Keterangan :  $r$  = *pearson-r*



$x$  = skor tiap variabel x

$y$  = skor tiap variabel y

$n$  = jumlah responden x dan y yang mengisi kuisioner

Untuk menguji *reliabilitas* instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Perhitungan menggunakan rumus alpha diuraikan sebagai berikut :

1. Mencari harga-harga varians setiap item

$$\sigma_{b^2} = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N} \quad (3-14)$$

Keterangan :  $\sigma_{b^2}$  = varian butir setiap item

$\sum X^2$  = jumlah kuadrat jawaban responden pada setiap varians

$(\sum X)^2$  = jumlah kuadrat skor seluruh responden dari setiap item

$N$  = jumlah responden uji coba

2. Mencari varians total

$$\sum \sigma_{t^2} = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N} \quad (3-15)$$

Keterangan :  $\sum \sigma_{t^2}$  = varians total

$\sum Y^2$  = jumlah kuadrat skor total dari setiap responden

$(\sum Y)^2$  = jumlah kuadrat seluruh skor total dari setiap responden

$N$  = jumlah responden uji coba

3. Rumus alpha

$$r^{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_{b^2}}{\sigma_{t^2}} \right) \quad (3-16)$$

Keterangan :  $r^{11}$  = reliabilitas

$k$  = banyaknya butir item

$\sum \sigma_{b^2}$  = jumlah varians item

$\sigma_t^2$  = varians total

### **3.6. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan pada penelitian yang berjudul Kajian Standar Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman, Ketapang, Kalimantan Barat adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode Analisis Deskriptif.

#### **3.6.1. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atau kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala empat kuadran. Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan udara. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 3.13.

Tabel 3.13 Penentuan Skor dan Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian Antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan

Variabel Kualitas Pelayanan	Skor Penilaian	Keterangan
Tingkat Kinerja	1. 1,0 – 1,9	Tidak Puas (TP)
	2. 2,0 – 2,9	Kurang Puas (KP)
	3. 3,0 – 3,9	Cukup Puas (CK)
	4. 4,0 – 4,9	Puas (P)
	5. 5,0	Sangat Puas (SP)
Tingkat Harapan	1. 1,0 – 1,9	Tidak Penting (TP)
	2. 2,0 – 2,9	Kurang Penting (KP)
	3. 3,0 – 3,9	Cukup Penting (CK)
	4. 4,0 – 4,9	Penting (P)
	5. 5,0	Sangat Penting (SP)

Sumber : Bernardo, 2017

Untuk menghitung tingkat kesesuaian digunakan rumus 3.17.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \quad (3-17)$$

Keterangan :

*Tki* = tingkat kesesuaian

*Xi* = skor penilaian kinerja

*Yi* = skor penilaian kepentingan

Tahap kedua adalah menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh pengguna jasa dengan Rumus 3.18.

$$\bar{X}I = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y}I = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (3-18)$$

Keterangan :

$\bar{X}I$  = skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan jasa (kinerja)

$\bar{Y}I$  = skor rata-rata tingkat kepentingan pengguna jasa

$n$  = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan ( Y ) dan kinerja ( X ) yang menjadi batas dalam diagram cartesius dengan Rumus 3.19

$$\bar{\bar{X}}I = \frac{\sum X_i}{k} \quad \bar{\bar{Y}}I = \frac{\sum Y_i}{k} \quad (3-19)$$

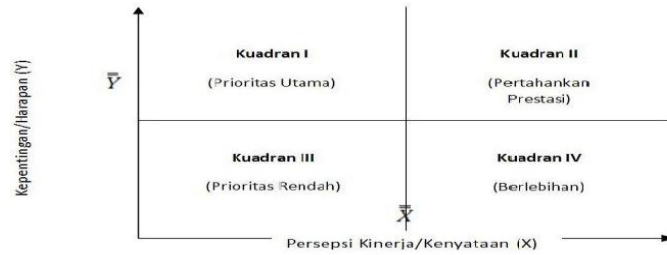
Keterangan :

$\bar{\bar{X}}I$  = rata-rata skor tingkat kinerja pelayanan jasa seluruh faktor atau atribut

$\bar{\bar{Y}}I$  = srata-rata tingkat kepentingan selauruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa

$k$  = banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). Setelah itu akan digambarkan diagram kartesius yang dimana  $\bar{\bar{X}}I$  merupakan rata-rata dari skor tingkat kinerja atau kepuasan penumpang dari seluruh faktor dan  $\bar{\bar{Y}}I$  adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan / harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada Gambar 3.2.



**Gambar 3.2** Diagram Kartesius

Keterangan :

1. Kuadran I

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.

2. Kuadran II

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib mempertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

3. Kuadran III

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya bagi oleh perusahaan-perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting atau kurang memuaskan.

4. Kuadran IV

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

### **3.6.2. Metode Analisis Deskriptif**

Metode analisis deskriptif menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Riduwan (2010) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang diarahkan untuk memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan apa adanya hasil penelitian.

Pengukuran setiap variabel dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran ordinal dan instrument, terdapat dua variabel, yaitu : kualitas pelayanan sebagai variabel independen atau variabel bebas (variabel X) dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen atau variabel terikat (variabel Y). Kualitas pelayanan sebagai variabel independen atau variabel bebas (variabel X) terdiri dari keandalan ( $X_1$ ), jaminan ( $X_2$ ), bukti fisik ( $X_3$ ), perhatian ( $X_4$ ), daya tanggap ( $X_5$ ) (Panjaitan, 2016).

Penelitian kausal menurut Sugiyono (2011) merupakan jenis penelitian dimana adanya hubungan yang bersifat sebab akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi). Metode Penelitian Kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2011).

Pengujian Validitas dalam metode analisis diskriptif menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment*, dengan kriteria sebagai berikut :

1. Item pernyataan yang diteliti dinyatakan valid jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$
2. Item pernyataan yang diteliti dinyatakan tidak valid jika  $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$

Pengujian reliabilitas menggunakan metode (rumusan) koefisien *Alpha Cronbach*. Dengan kriteria, kuesioner dinyatakan *reliabel* jika nilai *Alpha Cronbach*  $> 0,7$  (Sekaran, 2006).

Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Analisis Deskriptif, digunakan untuk menganalisis tanggapan responden tentang Kualitas pelayanan dan kepuasan Pelanggan di Bandara Rahadi Oesman Ketapang.
2. Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial persamaan regresi yang dihitung dengan rumus (3-20).

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 \quad (3-20)$$

Keterangan :

$Y$  : kepuasan konsumen

$a$  : konstanta

$b$  : koefisien *regresi*

$X_1$  : *reliability*

$X_2$  : *assurance*

$X_3$  : *tangibles*

*X4 : empathy*

*X5 : responsiveness*

*e : error*



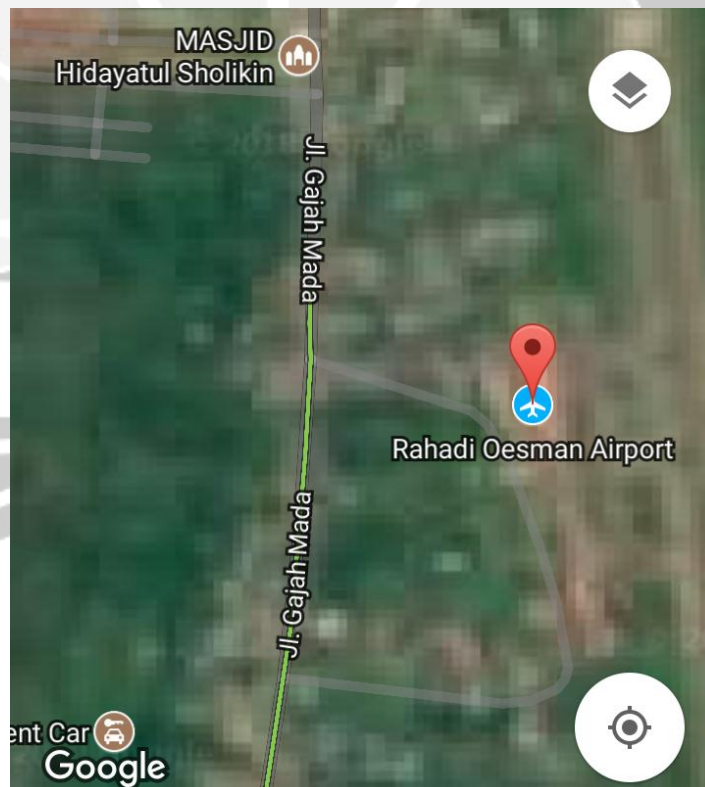


## BAB IV

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 4.1. Lokasi Penelitian

Bandar Rahadi Oesman, merupakan tempat lokasi penelitian, terletak di Jalan Patimura No. 4, Delta Pawan, Kabupaten Ketapang, Provinsi Kalimantan Barat. Lokasi lebih jelasnya ditunjukkan pada gambar 4.1. Penelitian pada Bandar Udara Rahadi Oesman ini akan mengkaji standar pelayanan penumpang pada terminal kedatangan dan keberangkatan.



Gambar 4.1 Peta Lokasi

## **4.2. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

### **4.2.1. Metode analisis deskriptif**

Metode analisis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain, Sugiyono (2009).

Pengukuran setiap variabel dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran ordinal dan instrument, terdapat dua variabel, yaitu : kualitas pelayanan sebagai variabel independen atau variabel bebas (variabel X) dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen atau variabel terikat (variabel Y). Kualitas pelayanan sebagai variabel independen atau variabel bebas (variabel X) terdiri dari keandalan (X<sub>1</sub>), jaminan (X<sub>2</sub>), bukti fisik (X<sub>3</sub>), perhatian (X<sub>4</sub>), daya tanggap (X<sub>5</sub>) (Januar Efendi Panjaitan).

### **4.2.2. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**

*Importance Performance Analysis* dapat digunakan untuk membandingkan kepentingan suatu faktor yang berkaitan dengan barang dan jasa, dengan pelaksanaannya atau tingkat kinerjanya. Berdasarkan perbandingan tersebut, maka dapat ditentukan faktor mana yang sangat berpengaruh dan bagaimana tingkat pelaksanaannya atau tingkat kinerjanya. Pada penelitian ini langkah pertama yang akan dilakukan adalah mengidentifikasi fasilitas-fasilitas pada jalur keberangkatan dan kedatangan penumpang yang mempengaruhi tingkat kepuasan

penumpang. Analisis yang digunakan adalah skala penilaian atas persepsi kinerja dan kepentingan. Pengukuran skala yang digunakan adalah skala likert 5 tingkat. (Supranto, 2011).

### **4.3. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah tahap-tahap yang harus dilakukan sebelum dan selama pelaksanaan penelitian agar tidak terjadi kesalahan dalam pengumpulan data di lapangan. Untuk mendapatkan informasi, teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan kuisisioner/angket yang dibuat sesuai kebutuhan penelitian. Ini dimaksudkan agar data yang didapatkan memenuhi syarat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Kuisisioner/angket ini merupakan kuisisioner tertutup berisi pertanyaan-pertanyaan yang sudah disediakan peneliti untuk dipilih, ini dilakukan agar tidak memungkinkan adanya jawaban lain yang muncul.

#### **4.3.1. Data primer**

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari sumber, yang meliputi :

1. *Hall keberangkatan.*
2. *Check-in area.*
3. *Check-in counter.*
4. *Fasilitas umum/toilet.*
5. *Rambu (sign).*
6. *Hall kedatangan.*

7. Bagasi *conveyor belt*.
8. Bagasi *claim area*.
9. Kerb.

#### **4.3.2. Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi-instansi terkait dan media internet untuk pelengkap yang membantu kelancaran penelitian tersebut yang berupa :

1. Jumlah armada dan jumlah pesawat.
2. Data jumlah penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang dari tahun 2005-2017.
3. Peta lokasi.
4. Gambar denah terminal penumpang

#### **4.4. Analisis Data**

Setelah seluruh data dari seluruh responden diperoleh, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data. Adapun penulis menggunakan beberapa rumus untuk menganalisa data tersebut.

##### **4.4.1. Hitung *mean***

Dalam menganalisa hasil akan digunakan perhitungan *mean*. Perhitungan *mean* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap tingkat pelayanan fasilitas pada jalur terminal keberangkatan dan kedatangan. Adapun *mean* sendiri dapat di definisikan sebagai jumlah nilai bagi oleh banyaknya subjek. Untuk menghitung jumlah *mean* dapat digunakan rumus 4.2.

$$\text{Mean : } X = \frac{\sum xi}{n} \quad (4-2)$$

Keterangan :

$X$  = rata-rata

$n$  = jumlah responden

$xi$  = jumlah nilai yang diberikan responden

#### 4.4.2. Standar Deviasi ( SD )

Standar deviasi adalah ukuran sebaran statistik yang sering digunakan. Ini digunakan untuk mencari variasi atau bagaimana data-data tersebar. Semakin rendah atau kecil nilainya maka semakin mendekati rata-rata dan nilai data semakin sama. Sebaliknya jika nilainya semakin besar maka data-data yang ada semakin bervariasi.

Untuk melengkapi analisis data yang telah dikumpulkan, maka akan lebih akurat apabila diukur juga kecil besarnya penyimpangan yang terjadi. Karena sering pengukuran dengan *mean* saja cenderung menghasilkan hasil yang sama, tetapi sebenarnya mempunyai simpangan yang berbeda. Pengukuran penyimpangan merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tinggi rendahnya perbedaan data yang diperoleh rata-ratanya. Untuk menghitung standar deviasi dapat digunakan rumus

4.3.

$$SD = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (Xi - X)^2} \quad (4-3)$$

Keterangan :

$SD$  = deviasi standar

$Xi$  = jumlah nilai faktor yang diberikan respon ke-i

$X$  = nilai rata-rata faktor

$n$  = jumlah responden

#### 4.4.3. Hitungan persentase

Perhitungan ini digunakan pada pertanyaan dan kuisisioner untuk menentukan persentase pada pertanyaan awal dan kuisisioner pada aspek legal, teknik, administrasi, ekonomis, dan pelaksanaan pekerjaan proyek. Untuk perhitungan persentase dapat digunakan rumus 4.4.

$$\text{Persentase } (P) = \frac{X_i}{n} \times 100\% \quad (4-4)$$

Keterangan :

$P$  = hasil persentase

$X_i$  = jumlah variabel X

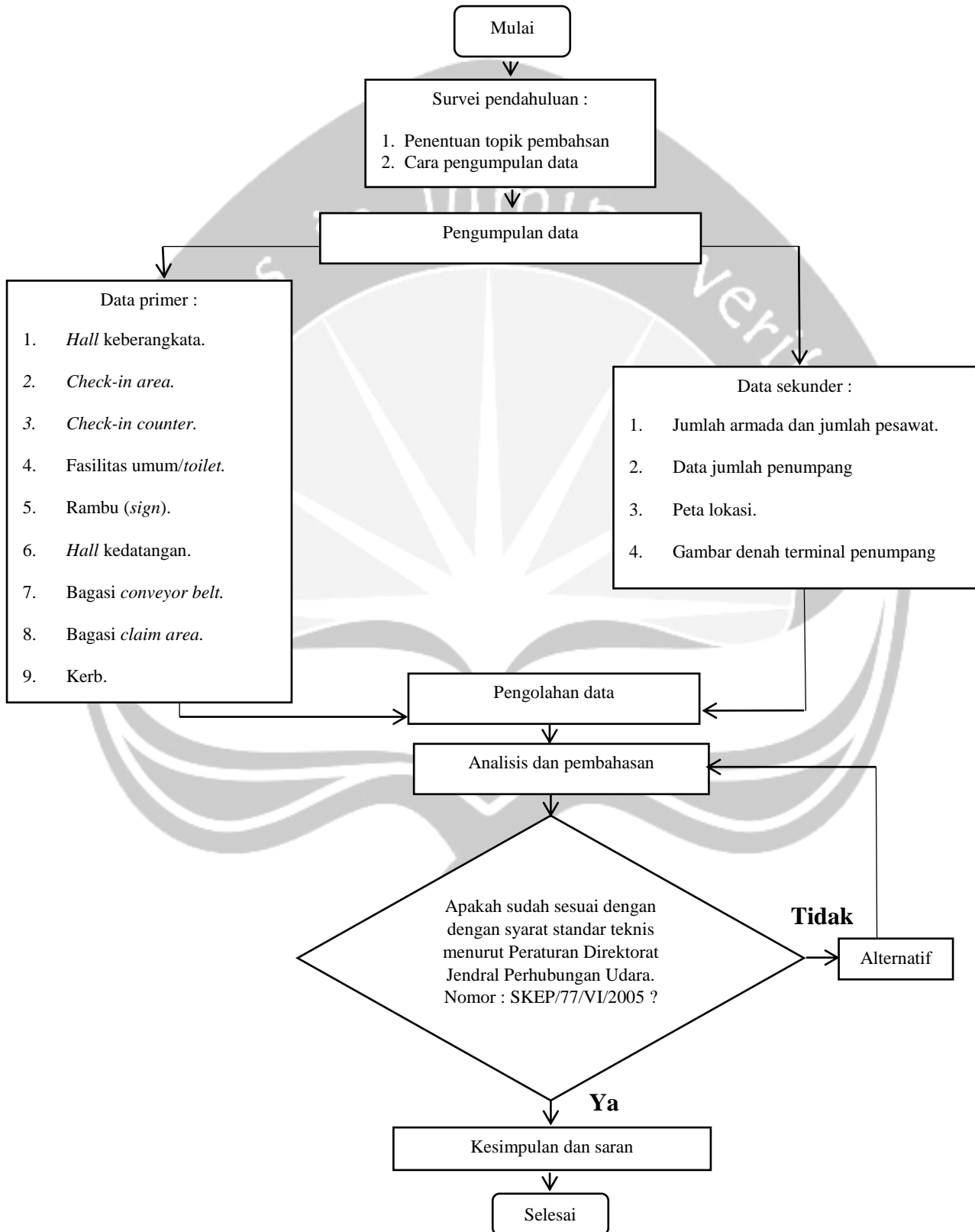
$n$  = jumlah responden

#### 4.5. Alat Bantu Penelitian

Pada Penelitian ini peralatan yang digunakan untuk mengambil data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pengguna layanan fasilitas terminal Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang berupa :

1. Lembar kuisisioner, untuk mendapatkan data primer.
2. Alat hitung (kalkulator)
3. Laptop, sebagai alat bantu untuk menganalisis data.
4. Kamera, sebagai alat bantu untuk dokumentasi kegiatan yang dilakukan selama penelitian
5. Alat tulis dan papan alas, untuk membantu dalam pengisian kuisisioner.

#### 4.6. Bagan Alir Penelitian



#### 4.7. Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir

No.	Rencana	Bulan											
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus				
1	Proposal												
2	Seminar												
3	Revisi												
4	Persiapan Penelitian												
5	Pemeriksaan Data												
6	Pengolahan Data												
7	Analisis data												
8	Pendadaran												
9	Revisi												
10	Yudisium												





## DAFTAR PUSTAKA

- Sartono W., Dewanti, dan Rahman T., 2016, *Pengenalan dan Perancangan Geometri Runway, Taxiway, dan Apron*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press Anggota IKAPI
- Panjaitan J.E., Ai Lili Yuliati L.A., 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE cabang Bandung*, Universitas Telkom, Fakultas Komunikasi dan Bisnis,
- Direktorat Jendral perhubungan Udara Departemen Perhubungan, 2005, *Cetak Biru Transportasi Udara 2005-2024*
- Departemen Perhubungan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, *Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor : SKEP/77/VI/2005, Persyaratan Teknis Pengoprasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*
- Menteri Perhubungan Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia, Nomor PM 74 Tahun 2017, Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil bagian 830, tentang Prosedur Investigasi Kecelakaan dan Kejadian Serius Pesawat Udara Sipil*
- Darus M.D., Mahalli K., *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu*
- Ruge. S., 2018, *Kajian Teknis Standar Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Kasiguncu Kabupaten Poso Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta*
- Wairo. C., 2017, *Analisis Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sentani, Jayapura, Papua Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta*
- Mitra Safari , Behrouz Yazdanpanah , Hamid Reza Ghafarian , Shahrzad Yazdanpanah, *Comparing the Effect of Lecture and Discussion Methods on Students` Learning and Satisfaction*,  
<http://ijme.mui.ac.ir/browse.php/lang/transition>
- Basuki H., 1990, *Merancang dan Merencanakan Lapangan Terbang*, Bandung : Alumni Bandug
- Anzwar, S., 1997 *Reabilitas dan Validitas*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Kolter, Philip dan Keller K.L., 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga



## BAB V

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### **5.1 Data Umum Responden**

Pada penelitian ini, kuesioner diberikan kepada 240 responden di Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang khususnya penumpang pada jalur terminal keberangkatan dan kedatangan. Data responden yang telah didapatkan kemudian diolah dan hasilnya digunakan untuk memberikan penjelasan tentang latar belakang responden. Pengolahan data responden ditulis yang terdiri dari :

1. Jenis kelamin responden.
2. Usia responden.
3. Pekerjaan responden
4. Tujuan perjalanan responden.
5. Banyaknya kunjungan/penggunaan fasilitas Bandar Udara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang.

#### **5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Pengujian dari validitas dan reliabilitas ini menggunakan Program SPSS versi 22 Minitab dan Microsoft Excel dengan jumlah responden sebanyak 240 orang yang didapatkan dari perhitungan rumus *slovin* berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = jumlah *sample*

$N$  = jumlah populasi (jumlah penumpang tertinggi pada waktu sibuk) = 595 orang

$e^2$  = batas toleransi kesalahan ( *error tolerance* ) = 0,05

sehingga,

$N = 18429$  ( data maksimum penumpang per bulan berada di bulan Desember )

$$N = \frac{18429}{31} = 594,48 \approx 595 \text{ orang / hari}$$

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{595}{1+595 \times 0,05^2} = 239,19 \approx 240 \text{ orang}$$

Rumus untuk nilai  $r$  tabel dengan tingkat signifikan 5% adalah :  $r = \frac{t}{\sqrt{df+t^2}}$

$r$  = nilai  $r$  tabel

$df$  = derajat kebebasan (  $n - 2$  )

$$240-2 = 238$$

$t$  = nilai  $t$  tabel ( lampiran )

$$r = \frac{1,9699}{\sqrt{238 + 1,9699^2}} = 0,1267$$

Setelah diketahui nilai  $r$  tabel, di dapat  $r$  hitung dari perhitungan di program microsoft excel ( menggunakan rumus CORREL yang menghasilkan korelasi koefisien) ( lampiran ) . Butir pertanyaan di nyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung >  $r$  tabel.

### 5.2.1 Uji validitas dan reliabilitas penilaian tingkat kepuasan penumpang

Hasil uji validitas tingkat kepuasan penumpang pada jalur keberangkatan dan kedatangan penumpang pesawat Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelayanan Terminal

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	r hitung	r tabel	keterangan
<b>A. Keselamatan</b>				
1	Tersedianya APAR ( Alat Pemadam Api Ringan )	0.2916	0,1267	Valid
2	Tersedianya rambu evakuasi untuk menunjukan jalur evakuasi	0.2991	0,1267	Valid
3	Informasi fasilitas keselamatan yang mudah dilihat dan terjangkau (alat pemadam kebakaran pendeteksi api/alarm sistem, pintu darurat, lampu darurat, titik kumpul evakuasi jika terjadi bencana alam, jalur evakuasi)	0.4984	0,1267	Valid
4	Ketersediaan area untuk pelayanan kesehatan	0.3433	0,1267	Valid
5	Informasi adanya fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau	0.3023	0,1267	Valid
6	Fasilitas kesehatan minimal berupa perlengkapan P3K dalam keadaan layak pakain dan tidak kadaluarsa	0.2013	0,1267	Valid
7	Informasi pengaduan/ <i>call center</i> bagi penumpang, diletakkan pada tempat strategis dan mudah terlihat	0.5181	0,1267	Valid
<b>B. Keamanan</b>				
1	Ketersediaan fasilitas keamanan berupa CCTV di area terminal dan sekitarnya yang dapat mencegah tindak kejahatan	0.6964	0,1267	Valid
2	Adanya petugas yang menjaga ketertiban dan keamanan di bandara yang	0.6989	0,1267	Valid

	berseragam dan identitas mudah terlihat			
--	---	--	--	--

Lanjutan Tabel 5.1 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelayanan Terminal

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	r hitung	r tabel	keterangan
<b>C.</b>	<b>Kehandalan</b>			
1	Lama waktu pemeriksaan penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan	0.4701	0,1267	Valid
2	Kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan pada meja check-in counter	0.5008	0,1267	Valid
3	Kegesitan atau lamanya waktu petugas dalam pengambilan bagasi saat check in	0.4007	0,1267	Valid
4	Waktu yang dibutuhkan untuk mengambil bagasi setelah penumpang turun dari pesawat	0.4765	0,1267	Valid
<b>D.</b>	<b>Kenyamanan</b>			
1	Ketersediaan toilet duduk dan toilet jongkok	0.3197	0,1267	Valid
2	Ketersediaan kelengkapan toilet seperti air, sabun, tissue	0.1897	0,1267	Valid
3	Tersediannya pengering tangan, cermin, tempat sampah dan pengharum ruangan di dalam toilet	0.2169	0,1267	Valid
4	Kebersihan dan tidak adanya bau berasal dari dalam toilet	0.1818	0,1267	Valid
5	Tersedianya fasilitas untuk melakukan ibadah	0.1246	0,1267	Valid
6	Kebersihan ruang ibadah	0.3753	0,1267	Valid
7	Tersedianya tempat wudhu dan perlengkapan sholat untuk pria dan wanita	0.2182	0,1267	Valid
8	Kondisi pencahayaan dan penerangan di terminal	0.2543	0,1267	Valid

	penumpang			
--	-----------	--	--	--

Lanjutan Tabel 5.1 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelayanan Terminal

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	r hitung	r tabel	keterangan
9	Adanya fasilitas sirkulasi udara berupa AC, kipas angin atau ventilasi udara di ruang tunggu keberangkatan dan kedatangan	0.2342	0,1267	Valid
10	Tersediannya toilet untuk difabel	0.2022	0,1267	Valid
11	Ketersediaan area/ruang merokok	0.1824	0,1267	Valid
12	Kebersihan di area/ruang merokok	0.2435	0,1267	Valid
13	Kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu, <i>check-in area</i> dan <i>hall</i> keberangkatan	0.1364	0,1267	Valid
14	Tersedianya fasilitas kebersihan di terminal bandara seperti tempat sampah dengan jenis sampah yang berbeda, dan tempat pembuangan puntung rokok	0.3921	0,1267	Valid
15	Adanya ruang bermain anak	0.2006	0,1267	Valid
16	Keramahan dari petugas bandara	0.1880	0,1267	Valid
17	Kepedulian dan perhatian dari petugas bandara	0.2486	0,1267	Valid
18	Layanan internet/ <i>wifi</i> / <i>hot spot</i> di terminal bandara	0.2346	0,1267	Valid
<b>E.</b>	<b>Kemudahan</b>			

1	Informasi visual (nama maskapai penerbangan, jadwal keberangkatan dan kedatangan, rute penerbangan, status penerbangan) yang diletakan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas	0.2918	0,1267	Valid
---	--	--------	--------	-------

Lanjutan Tabel 5.1 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelayanan Terminal

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	r hitung	r tabel	keterangan
2	Informasi panggilan terakhir dalam bentuk audio terkait pengumuman penerbangan maupun non penerbangan	0.3091	0,1267	Valid
3	Tersedianya konter dan petugas yang bertugas memberikan informasi di terminal	0.4431	0,1267	Valid
4	Penempatan rambu yang stategis, mudah terlihat, jelas terbaca dan informatif	0.2868	0,1267	Valid
5	Penggunaan bahasa minimal ( Inggris dan Indonesia) oleh petugas bandara	0.3233	0,1267	Valid
6	Trolley yang disediakan pihak bandara untuk pengangkutan bagasi penumpang selalu mencukupi	0.3664	0,1267	Valid
7	Bangku ruang tunggu keberangkatan mencukupi	0.1802	0,1267	Valid
8	Tersediaan tempat charger di ruang tunggu dan letaknya yang nyaman saat digunakan	0.3102	0,1267	Valid
9	Adanya tempat pembelian tiket di terminal	0.2437	0,1267	Valid
10	Tersediaan ATM ( Mandiri, BNI, BCA, ATM Bersama, ATM link), dsb	0.1645	0,1267	Valid



11	Ketersediaan tempat makan / restoran	0.3448	0,1267	Valid
<b>F</b>	<b>Kesetaraan</b>			
1	Tersedianya kursi roda bagi penumpang berkebutuhan khusus	0.4675	0,1267	Valid
2	Tersedianya petunjuk atau bantuan untuk penyandang tuna netra	0.3963	0,1267	Valid

Lanjutan Tabel 5.1 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelayanan Terminal

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	r hitung	r tabel	keterangan
3	Tersedianya pelayanan bantuan untuk lansia	0.5331	0,1267	Valid
4	Pemberian prioritas pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus seperti check-in counter khusus dan petugas khusus yang membantu	0.3360	0,1267	Valid
5	Tersedianya ruang khusus dengan fasilitas lengkap untuk ibu menyusui di area keberangkatan yang nyaman dan higienis	0.4347	0,1267	Valid

Hasil uji validitas tingkat kepuasan terminal penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang dari ( 47 butir pertanyaan ) pada Tabel 5.1 menunjukkan  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel = 0,1267, sehingga semua butir pertanyaan dianggap valid.

Menurut Hair et al. (2007) nilai tingkat *Cronbach's Alpha* dapat ditunjukkan pada Tabel 5.2 berikut :

Tabel 5.2 Skala Keandalan *Cronbach's Alpha*

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Tingkat Keandalan
0,0 – 0,20	Kurang andal
>0,20 – 0,40	Agak andal
>0,40 – 0,60	Cukup andal
>0,60 – 0,80	Andal
>0,80 – 1,00	Sangat andal

Sumber : Hair et al. (2007)

Untuk menghitung nilai koefisien reliabilitas instrumen dengan rumus *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut :

$$r = \left[ \frac{k}{(k - 1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

r = koefisien reliabilitas instrument ( *cronbach alpha* )

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = total varians butir

$\sigma_t^2$  = total varians

Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan bantuan Program Microsoft Excel ( dilampirkan ). Hasil pengujian reliabilitas dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach's Alpha* > nilai r tabel.

Untuk nilai *Cronbach's Alpha* tingkat kepuasan pelayanan terminal penumpang pesawat Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang dapat dilihat pada Tabel 5.3.

Tabel 5.3 Nilai *Cronbach's Alpha*

Indikator	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai r tabel	Tingkat Keandalan
Keselamatan	0,8944	0,1267	Sangat andal
Keamanan	0,9726	0,1267	Sangat andal

Kehandalan	0,6607	0,1267	Andal
Kenyamanan	0,6890	0,1267	Andal
Kemudahan	0,9396	0,1267	Sangat andal
Kesetaraan	0,8600	0,1267	Sangat andal

Karena nilai koefisien reliabilitas instrumen atau *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai *r* tabel maka seluruh indikator dikatakan *reliabel*.

### 5.2.2 Uji validitas dan reabilitas penilaian tingkat kepentingan penumpang

Hasil uji validitas tingkat kepentingan penumpang pada jalur keberangkatan dan kedatangan penumpang pesawat Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang dapat dilihat pada Tabel 5.4.

Tabel 5.4 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelayanan Terminal

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	r hitung	r tabel	Keterangan
<b>A.</b>	<b>Keselamatan</b>			
1	Tersedianya APAR ( Alat Pemadam Api Ringan )	0.3142	0,1267	Valid
2	Tersedianya rambu evakuasi untuk menunjukkan jalur evakuasi	0.3644	0,1267	Valid
3	Informasi fasilitas keselamatan yang mudah dilihat dan terjangkau (alat pemadam kebakaran pendeteksi api/alarm sistem, pintu darurat, lampu darurat, titik kumpul evakuasi jika terjadi bencana alam, jalur evakuasi)	0.5810	0,1267	Valid
4	Ketersediaan area untuk pelayanan kesehatan	0.2162	0,1267	Valid
5	Informasi adanya fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau	0.4529	0,1267	Valid

6	Fasilitas kesehatan minimal berupa perlengkapan P3K dalam keadaan layak pakai dan tidak kadaluarsa	0.3493	0,1267	Valid
---	--	--------	--------	-------

Lanjutan Tabel 5.4 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelayanan Terminal

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	r hitung	r tabel	Keterangan
7	Informasi pengaduan/ <i>call center</i> bagi penumpang, diletakkan pada tempat strategis dan mudah terlihat	0.2805	0,1267	Valid
<b>B.</b>	<b>Keamanan</b>			
1	Ketersediaan fasilitas keamanan berupa CCTV di area terminal dan sekitarnya yang dapat mencegah tindak kejahatan	0.6924	0,1267	Valid
2	Adanya petugas yang menjaga ketertiban dan keamanan di bandara yang berseragam dan identitas mudah terlihat	0.6923	0,1267	Valid
<b>C.</b>	<b>Kehandalan</b>			
1	Lama waktu pemeriksaan penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan	0.4490	0,1267	Valid
2	Kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan pada meja check-in counter	0.6827	0,1267	Valid
3	Kegesitan atau lamanya waktu petugas dalam pengambilan bagasi saat check in	0.4590	0,1267	Valid

4	Waktu yang dibutuhkan untuk mengambil bagasi setelah penumpang turun dari pesawat	0.4151	0,1267	Valid
<b>D.</b>	<b>Kenyamanan</b>			
1	Ketersediaan toilet duduk dan toilet jongkok	0.2322	0,1267	Valid
2	Ketersediaan kelengkapan toilet seperti air, sabun, tissue	0.2626	0,1267	Valid

Lanjutan Tabel 5.4 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelayanan Terminal

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	r hitung	r tabel	Keterangan
3	Tersediannya pengering tangan, cermin, tempat sampah dan pengharum ruangan di dalam toilet	0.3286	0,1267	Valid
4	Kebersihan dan tidak adanya bau berasal dari dalam toilet	0.2234	0,1267	Valid
5	Tersedianya fasilitas untuk melakukan ibadah	0.4982	0,1267	Valid
6	Kebersihan ruang ibadah	0.2161	0,1267	Valid
7	Tersedianya tempat wudhu dan perlengkapan sholat untuk pria dan wanita	0.2211	0,1267	Valid
8	Kondisi pencahayaan dan penerangan di terminal penumpang	0.2460	0,1267	Valid
9	Adanya fasilitas sirkulasi udara berupa AC, kipas angin atau ventilasi udara di ruang tunggu keberangkatan dan kedatangan	0.3095	0,1267	Valid
10	Tersediannya toilet untuk difabel	0.1792	0,1267	Valid
11	Ketersediaan area/ruang merokok	0.1780	0,1267	Valid
12	Kebersihan di area/ruang merokok	0.0920	0,1267	Valid
13	Kebersihan dan	0.2631	0,1267	Valid

	kenyamanan di ruang tunggu, <i>check-in area</i> dan <i>hall</i> keberangkatan			
14	Tersedianya fasilitas kebersihan di terminal bandara seperti tempat sampah dengan jenis sampah yang berbeda, dan tempat pembuangan puntung rokok	0.1972	0,1267	Valid
15	Adanya ruang bermain anak	0.1865	0,1267	Valid

Lanjutan Tabel 5.4 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelayanan Terminal

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	r hitung	r tabel	Keterangan
16	Keramahan dari petugas bandara	0.0359	0,1267	Valid
17	Kepedulian dan perhatian dari petugas bandara	0.1553	0,1267	Valid
18	Layanan internet/ <i>wifi</i> / <i>hot spot</i> di terminal bandara	0.2163	0,1267	Valid
<b>E.</b>	<b>Kemudahan</b>			
1	Informasi visual (nama maskapai penerbangan, jadwal keberangkatan dan kedatangan, rute penerbangan, status penerbangan) yang diletakan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas.	0.3505	0,1267	Valid
2	Informasi panggilan terakhir dalam bentuk audio terkait pengumuman penerbangan maupun non penerbangan	0.1842	0,1267	Valid
3	Tersedianya konter dan petugas yang bertugas memberikan informasi di terminal	0.2720	0,1267	Valid
4	Penempatan rambu yang stategis, mudah terlihat, jelas terbaca dan informatif	0.2459	0,1267	Valid
5	Penggunaan bahasa minimal	0.2124	0,1267	Valid

	( Inggris dan Indonesia) oleh petugas bandara			
6	Trolley yang disediakan pihak bandara untuk pengangkutan bagasi penumpang selalu mencukupi	0.2607	0,1267	Valid
7	Bangku ruang tunggu keberangkatan mencukupi	0.4308	0,1267	Valid

Lanjutan Tabel 5.4 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelayanan Terminal

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	r hitung	r tabel	Keterangan
8	Tersediaan tempat charger di ruang tunggu dan letaknya yang nyaman saat digunakan	0.2492	0,1267	Valid
9	Adanya tempat pembelian tiket di terminal	0.3735	0,1267	Valid
10	Tersediaan ATM ( Mandiri, BNI, BCA, ATM Bersama, ATM link), dsb	0.2840	0,1267	Valid
11	Ketersediaan tempat makan / restoran	0.3183	0,1267	Valid
<b>F</b>	<b>Kesetaraan</b>			
1	Tersedianya kursi roda bagi penumpang berkebutuhan khusus	0.4022	0,1267	Valid
2	Tersedianya petunjuk atau bantuan untuk penyandang tuna netra	0.4026	0,1267	Valid
3	Tersedianya pelayanan bantuan untuk lansia	0.3714	0,1267	Valid
4	Pemberian prioritas pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus seperti check-in counter khusus dan petugas khusus yang membantu	0.6673	0,1267	Valid
5	Tersedianya ruang khusus dengan fasilitas lengkap	0.3725	0,1267	Valid

	untuk ibu menyusui di area keberangkatan yang nyaman dan higienis			
--	---	--	--	--

Hasil uji validitas tingkat kepentingan terminal penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang dari ( 47 butir pertanyaan ) pada Tabel 5.4 menunjukkan r hitung lebih besar dari r tabel = 0,1267, sehingga semua butir pertanyaan dianggap valid.

Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program Microsoft Excel. Hasil pengujian reliabilitas dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach's Alpha* > nilai r tabel, berikut nilai *Cronbach's Alpha* Tabel 5.5.

Tabel 5.5 Nilai *Cronbach's Alpha*

Indikator	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai r tabel	Tingkat Keandalan
Keselamatan	0,5536	0,1267	Cukup andal
Keamanan	0,9569	0,1267	Sangat andal
Kehandalan	0,8055	0,1267	Sangat andal
Kenyamanan	0,8759	0,1267	Sangat andal
Kemudahan	0,9240	0,1267	Sangat andal
Kesetaraan	0,9272	0,1267	Sangat andal

Karena nilai koefisien reliabilitas instrumen atau *Cronbach's Alpha* lebih besar dari r tabel maka seluruh indikator dikatakan *reliable*.

### 5.3 Data Responden

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden yang menggunakan fasilitas Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang di jalur keberangkatan dan kedatangan.

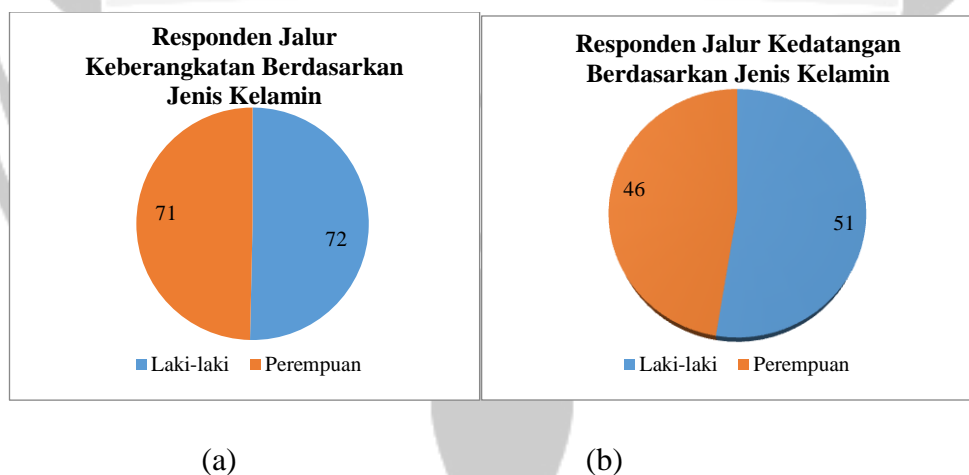


Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi dalam beberapa kategori, yaitu : jenis kelamin, usia, pekerjaan, tujuan perjalanan, banyaknya kunjungan atau penggunaan fasilitas Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang.

### 5.3.1 Jenis kelamin reponden

Dari 240 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, dilakukan pembedaan terhadap jenis kelamin responden yang pernah menggunakan fasilitas dari Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang.

Untuk komposisi responden berdasarkan jenis kelamin masing-masing dapat dilihat pada Gambar 5.1 dan Tabel 5.6.



**Gambar 5.1** (a) Diagram Sebaran Responden Jalur Keberangkatan Berdasarkan Jenis Kelamin ; (b) Diagram Sebaran Responden Jalur Kedatangan Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 5.6** Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin

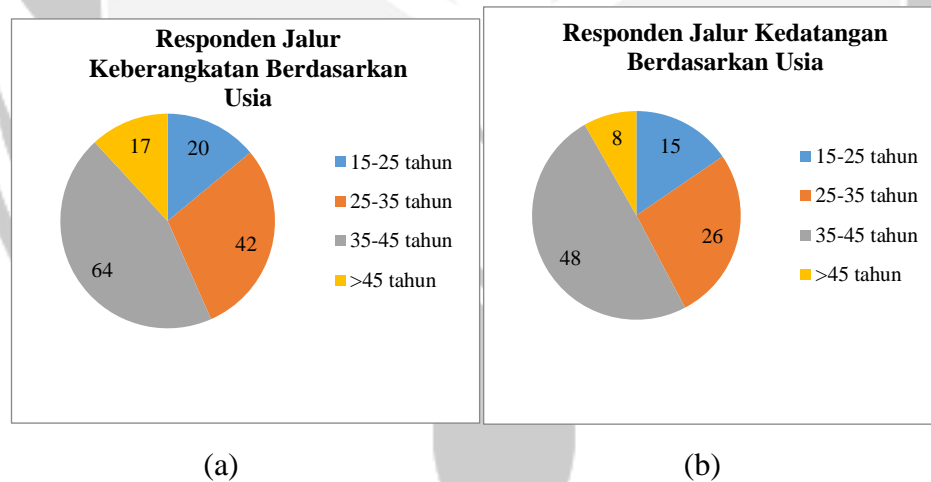
No	Jenis kelamin responden	Keberangkatan		Kedatangan	
		Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)

1	Laki-laki	72	50.3	51	52.6
2	Perempuan	71	49.7	46	47.4
Total		143	100	97	100

Berdasarkan Tabel 5.6 di atas dapat diketahuibahwa penumpang pesawat pada Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapangpada jalur keberangkatan dan jalur kedatangan yang lebih banyak merespon kuesioner yang diberikan adalah berjenis kelamin laki-laki.

### 5.3.2 Usia responden

Karakteristik berdasarkan usia responden terbagi menjadi 4 bagian yaitu usia 15-25 tahun, 25-35 tahun, 35-45 tahun dan >45 tahun. Untuk persentase usia responden dapat dilihat pada Gambar 5.2 dan Tabel 5.7.



**Gambar 5.2** (a) DiagramSebaran Responden Jalur Keberangkatan Berdasarkan Usia; (b) DiagramSebaran Responden Jalur Kedatangan Berdasarkan Usia

Tabel 5.7 Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Usia

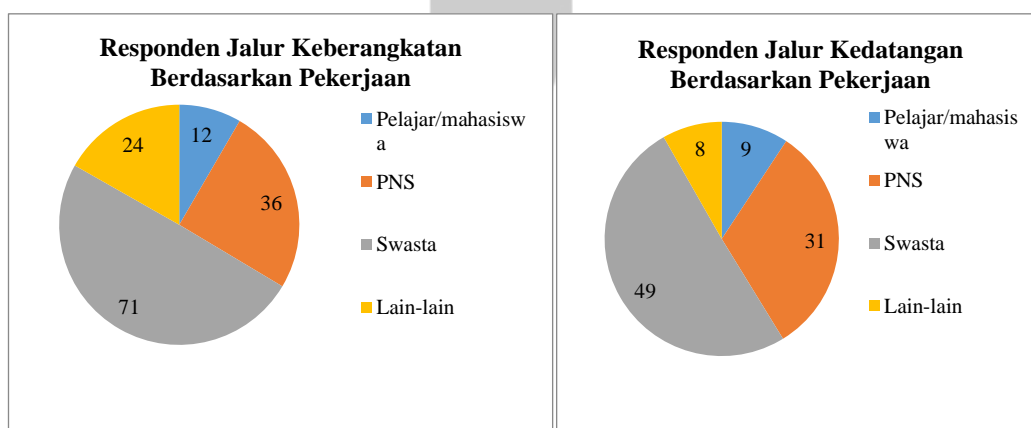
No	Usia Responden	Keberangkatan		Kedatangan	
		Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
1	15-25 tahun	20	14.0	15	15.5

2	25-35 tahun	42	29.4	26	26.8
3	35-45 tahun	64	44.8	48	49.5
4	>45 tahun	17	11.9	8	8.2
Total		143	100	97	97

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden usia 35-45 tahun memiliki jumlah yang paling banyak menggunakan/memakai fasilitas pada jalur keberangkatan Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang yaitu 64 orang atau 44,8%. Pada jalur kedatangan yang terbanyak berada pada usia 35-45 tahun dengan jumlah 48 orang atau 49,5 %. Dari data di atas dapat diketahui bahwa pengguna/pemakai fasilitas baik jalur keberangkatan maupun jalur kedatangan pada Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang berada pada tingkat usia antara 35-45 tahun.

### 5.3.3 Pekerjaan responden

Pekerjaan responden dilihat dari jalur keberangkatan dan jalur kedatangan dibagi menjadi 4 kelompok yaitu pelajar/mahasiswa, PNS (Pegawai Negeri Sipil), swasta, dan lain-lain. Untuk persentase usia responden dapat dilihat pada Gambar 5.3 dan Tabel 5.8.



(a) (b)  
**Gambar 5.3** (a) DiagramSebaran Responden Jalur Keberangkatan Berdasarkan Pekerjaan Responden; (b) DiagramSebaran Responden Jalur Kedatangan Berdasarkan Pekerjaan Responden

Tabel 5.8 Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Pekerjaan Responden

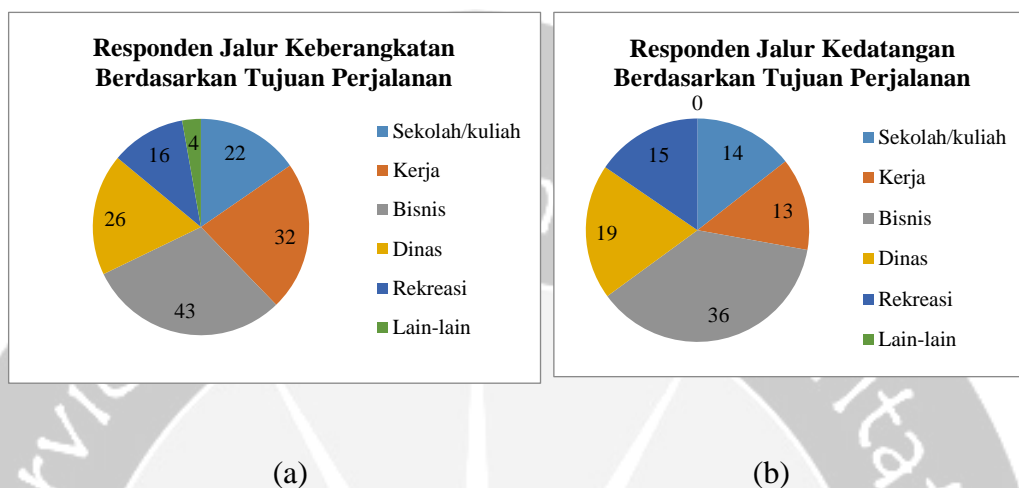
No	Pekerjaan responden	Keberangkatan		Kedatangan	
		Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar/mahasiswa	12	8.4	9	9.3
2	PNS	36	25.2	31	32.0
3	Swasta	71	49.7	49	50.5
4	Lain-lain	24	16.8	8	8.2
Total		143	100	97	100

Dari Tabel 5.8 dan Gambar 5.3 diperoleh data responden pada jalur keberangkatanyang menggunakan fasilitas Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang didominasi oleh pekerja swasta dengan perolehan angka 71atau49.7%. Pada jalur kedatangan di dominasioleh pekerja swasta berjumlah 49 orang atau50,5 % Hal ini menunjukkan bahwa banyak pekerja swasta atau orang berbisnis yang menggunakan fasilitas bandar udara di Kabupaten Ketapang.

#### 5.3.4 Tujuan perjalanan responden

Tujuan perjalanan responden dilihat dari jalur keberangkatan dan jalur kedatangan dibagi menjadi 6 kelompok yaitu sekolah/kuliah, kerja, bisnis,dinas,

rekreasi, dan lain-lain. Untuk persentase tujuan perjalanan responden dapat dilihat pada Gambar 5.4 dan Tabel 5.9.



**Gambar 5.4**(a) DiagramSebaran Responden Jalur Keberangkatan Berdasarkan Tujuan Perjalanan; (b) DiagramSebaran Responden Jalur Kedatangan Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Tabel 5.9 Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Tujuan Perjalanan

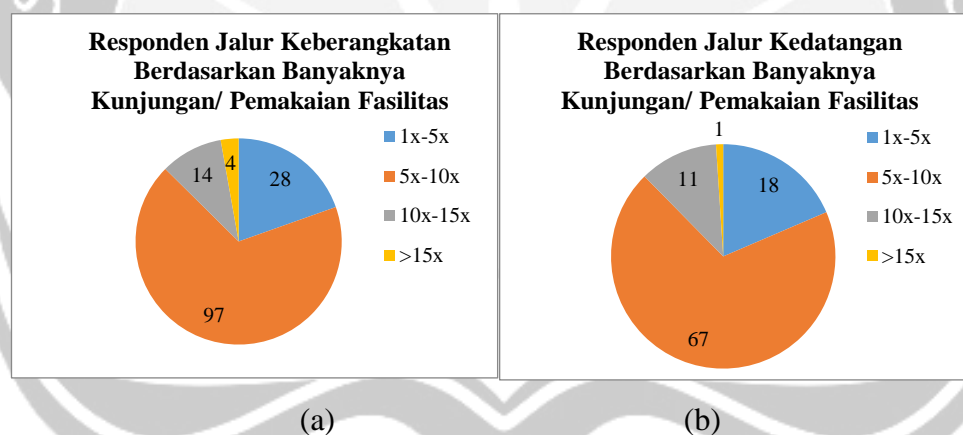
No	Tujuan perjalanan responden	Keberangkatan		Kedatangan	
		Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
1	Sekolah/kuliah	22	15.4	14	14.4
2	Kerja	32	22.4	13	13.4
3	Bisnis	43	30.1	36	37.1
4	Dinas	26	18.2	19	19.6
5	Rekreasi	16	11.2	15	15.5
6	Lain-lain	4	2.8	0	0.0
Total		143	100	97	100

Tabel 5.9 dan Gambar 5.4 menunjukkan tujuan perjalanan responden yang naik dari Bandar Udara Rahadi Oesman untuk berbisnis memiliki jumlah

terbanyak yaitu 43 orang atau 30,1%, maka kebanyakan pengguna/pemakai fasilitas bandar udara adalah orang yang berbisnis. Tabel 5.9 dan Gambar 5.4 menunjukkan bahwa orang yang datang didominasi oleh pebisnis, dengan jumlah 36 orang atau 37,1%. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya perusahaan sawit dan tambang yang berkembang di Kabupaten Ketapang.

### 5.3.5 Jumlah pemakaian fasilitas oleh responden

Karakteristik responden berdasarkan jumlah penggunaan/pemakaian fasilitas terminal jalur keberangkatan dan kedatangan dibagi menjadi 4 kelompok yaitu 1x-5x, 5x-10x, 10x-15x, dan >15x. Untuk persentase penggunaan/pemakaian fasilitas oleh responden dapat dilihat pada Gambar 5.5 dan Tabel 5.10.



**Gambar 5.5**(a) DiagramSebaran Responden Jalur Keberangkatan Berdasarkan Jumlah Pemakaian Fasilitas; (b) DiagramSebaran Responden Jalur Kedatangan Berdasarkan Jumlah Pemakaian Fasilitas

Tabel 5.10 Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Jumlah Pemakaian Fasilitas

No	Jumlah pemakaian fasilitas oleh responden	Keberangkatan		Kedatangan	
		Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
1	1x-5x	28	19.6	18	18.6
2	5x-10x	97	67.8	67	69.1
3	10x-15x	14	9.8	11	11.3
4	>15x	4	2.8	1	1.0
Total		143	100	97	100

Dari Tabel 5.8 dan Gambar 5.3 menunjukkan 5x – 10x responden berkunjung atau menggunakan fasilitas di jalur keberangkatan Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang dengan perolehan angka 97 atau 67,8%, dan di jalur kedatangan berjumlah 67 orang atau 69,1%. Hal ini menunjukkan responden jarang menggunakan fasilitas bandar udara untuk melakukan perjalanan menggunakan moda transportasi udara.

#### **5.4 Kondisi Bandar Udara Rahadi Oesman Terhadap Standar Teknis**

Bandar Udara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang adalah kategori bandara domestik kelas II ( kategori terminal sedang ). Sesuai denah terminal penumpang (terlampir) Rahadi Oesman Ketapang ukuran luas gedung terminal, dan kelengkapan fasilitas sisi darat terminal Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang adalah  $1.520,95 \text{ m}^2$  dengan jumlah penumpang waktu sibuk adalah 595 orang dan jumlah penumpang transfer dianggap 20% dari jumlah penumpang waktu sibuk yaitu :  $595 \times 20\% = 119$  orang. Berdasarkan jumlah

penumpang waktu sibuk antara 501 – 1500 orang dan jumlah penumpang transfer antara 101 – 300 orang, maka Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang termasuk kategori terminal besar.

Untuk menganalisis secara teknis dari pelayanan fasilitas terminal penumpang jalur keberangkatan dan kedatangan Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang, maka dilakukan pemeriksaan fasilitas yang ada pada terminal penumpang tersebut. Selanjutnya dibandingkan apakah sudah memenuhi atau belum dengan persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara SKEP//77/VI/2005.

#### 5.4.1 Terminal keberangkatan

Ada 6 komponen yang perlu dimiliki untuk memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas bandar udara pada jalur terminal kedatangan yaitu sebagai berikut :

##### 1. *Hall* keberangkatan

$$A = 0,75 \{ a (1+f) + b \} m^2 (+ 10\% )$$

A = luas *hall* keberangkatan (m<sup>2</sup>)

a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk = 595 orang

b = jumlah penumpang *transfer* ( 20% ) dari penumpang waktu sibuk = 119 orang

f = jumlah pengantar atau penumpang = 2 orang

$$A = 0,75 \{ 595 ( 1+2 ) + 119 \} ( + 10\% ) = 1570,8 \text{ m}^2$$



Data yang diperoleh dari Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang sesuai gambar denah (terlampir), menunjukkan luas *hall* keberangkatan adalah 145,86 m<sup>2</sup>. Berdasarkan perhitungan standar teknis pengoperasian fasilitas bandar udara, luas *hall* keberangkatan minimal yang harus disediakan 1570,80 m<sup>2</sup>. Hasil perhitungan tersebut lalu dibandingkan dengan persyaratan luas *hall* keberangkatan pada Tabel 3.1, yang mana luas *hall* keberangkatan bandar udara berada diantara 1320 – 3960m<sup>2</sup> termasuk kategori besar. Luas area *hall* keberangkatan yang disediakan bandara udara, yang belum memenuhi kebutuhan penumpang yaitu 1570,80 – 145,86 = 1.424,94 m<sup>2</sup>. Dapat disimpulkan bahwa *hall* keberangkatan Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang tidak memenuhi kategori terminal menengah, seharusnya ditingkatkan menjadi kategori terminal besar sesuai dengan persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara. *Hall* keberangkatan di Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang dapat dilihat pada Gambar 5.6.



**Gambar 5.6** *Hall* Keberangkatan Bandar udara Rahadi Oesman

## 2. *Check-in area*

$$A = 0,25 ( a + b ) m^2 ( + 10\% )$$

A = luas Area *check-in* (m<sup>2</sup>)

a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk = 595 orang

b = jumlah penumpang *transfer* ( 20% ) dari penumpang waktu sibuk =  
119orang

$$A = 0,25 ( 595 + 119 ) m^2 ( + 10\% ) = 196,35 m^2$$

Data yang diperoleh dari Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang luas *check in area* adalah 214,50 m<sup>2</sup> sesuai gambar denah Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang (terlampir). Berdasarkan perhitungan standar teknis pengoperasian fasilitas bandar udara luas *check in area* minimal yang harus disediakan adalah 196,35 m<sup>2</sup>. Hasil perhitungan tersebut kemudian dibandingkan dengan persyaratan luas *check in area* pada Tabel 3.2, yang mana luas *check in area* bandar udaraberada diantara 166 – 495 m<sup>2</sup> termasuk kategori terminal besar. Luas *check in area* pada Bandar Udara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang lebih besar dari pada perhitungan standar teknis yang dilakukan dengan kelebihan sebesar 18,15 m<sup>2</sup>. Disimpulkan bahwa Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang sudah memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara dan sudah menyiapkan peningkatan jumlah penumpang pada waktu sibuk yang akan terjadi beberapa tahun ke depan. *Check in area* di Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang dapat dilihat pada Gambar 5.7.



**Gambar 5.7** *Check In Area* Bandar Udara Rahadi Oesman

### 3. *Check-in counter*

$$N = ((a+b)/60) \times t_1 \text{ counter } (+ 10\%)$$

N = jumlah meja

a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk = 595 orang

b = jumlah penumpang *transfer* (20%) dari penumpang pada waktu sibuk =  
119 orang

$t_1$  = waktu pemrosesan *check-in* penumpang (2 menit/penumpang)

$$N = ((595+119)/60) \times 2 \text{ counter } (+ 10\%) = 26 \text{ buah}$$

Berdasarkan perhitungan standar teknis pengoperasian fasilitas bandar udara jumlah *check in counter* sebanyak 26 buah. Hasil perhitungan dibandingkan dengan persyaratan jumlah *check in counter* pada Tabel 3.3, yang mana *check in counter* bandar udara berjumlah 22-66 buah termasuk kategori terminal besar. Data sesuai pengamatan pada Bandar Udara Rahadi

Oesman, Kabupaten Ketapang terdapat 8 buah meja *check in counter*, dilihat dari hasil perhitungan dan yang ada di lapangan belum sama. Sehingga dapat disimpulkan *check in counter* pada Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang belum memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara. *Check in counter* di Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang dapat dilihat pada Gambar 5.8.



**Gambar 5.8** *Check In Counter* Bandar Udara Rahadi Oesman

#### 4. Ruang Tunggu Keberangkatan

$$A = C - \left( \frac{u \cdot i + v \cdot k}{30} \right) m^2 (+ 10\%)$$

A = luas ruang tunggu keberangkatan

C = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk = 595 orang

u = rata-rata waktu menunggu terlama (60 menit)

i = proporsi penumpang menunggu terlama (0,6)

v = rata-rata waktu menunggu tercepat (20 menit)

k = proporsi penumpang menunggu tercepat (0,4)

$$A = 595 - \left( \frac{60.0,6+20.0,4}{30} \right) m^2 + (10\%) = 652,89m^2$$

Data lapangan yang diperoleh dari Bandar Udara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang luas ruang tunggu keberangkatan 259,05 m<sup>2</sup> sesuai gambar denah Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang (terlampir). Berdasarkan perhitungan standar teknis pengoperasian fasilitas bandar udara, luas dari ruang tunggu keberangkatan minimum yang harus disediakan 652,89 m<sup>2</sup>, kemudian dilakukan perbandingan dengan persyaratan luas ruang tunggu keberangkatan pada tabel 3.4, luasan diantara 147-734 m<sup>2</sup> termasuk kategori menengah. Luas ruang tunggu keberangkatan yang disediakan bandara belum mencukupi kebutuhan penumpang yaitu 652,89-253 = 393,89 m<sup>2</sup>. Maka dapat disimpulkan bahwa Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang belum memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara. Ruang tunggu keberangkatan di Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang dapat dilihat pada Gambar 5.9.



**Gambar 5.9** Ruang Tunggu Keberangkatan Bandar Udara Rahadi Oesman

## 5. Tempat duduk

$$N = \frac{1}{3} \times a$$

N = jumlah tempat duduk

a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk = 595 orang

$$N = \frac{1}{3} \times 595 = 199 \text{ buah}$$

Dari data dilapangan didapatkan tafsiran tempat duduk pada ruang tunggu berjumlah 120 buah. Hasil perhitungan sesuai persyaratan teknis sisi darat diketahui jumlah tempat duduk sebanyak 199 buah. Lalu dilakukan perbandingan dengan syarat teknis pada Tabel 3.5, yang mana jumlah tempat duduk diantara 185 – 550 buah termasuk kategori menengah. Tempat duduk yang disediakan bandara masih kurang dari kebutuhan penumpang waktu sibuk dengan kekurangan tempat duduk sebanyak 79 buah pada ruang tunggu. Jumlah tempat duduk Bandar Udara Rahadi Oesman belum memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat Bandar udara dan harus menambah tempat duduknya sesuai dengan jumlah penumpang pada waktu sibuk. Tempat duduk di Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang dapat dilihat pada Gambar 5.10.



**Gambar 5.10** Tempat Duduk Bandar Udara Rahadi Oesman

6. Fasilitas umum/*toilet*

$$A = P \times 0,2 \times 1 \text{ m}^2 + 10 \%$$

$$A = \text{luas } \textit{toilet} \text{ (m}^2\text{)}$$

$$P = \text{jumlah penumpang waktu sibuk} = 595 \text{ orang}$$

$$A = 595 \times 0,2 \times 1 \text{ m}^2 + 10 \% = 131 \text{ m}^2$$

Berdasarkan perhitungan standar teknis pengoperasian fasilitas bandar udara luas fasilitas umum/*toilet* minimum yang disediakan 131 m<sup>2</sup>. Hasil perhitungan tersebut lalu dibandingkan dengan persyaratan luas fasilitas umum/*toilet* pada Tabel 3.7, berada diantara 66 – 198 m<sup>2</sup> termasuk kategori terminal besar. Data luas fasilitas umum/*toilet* yang diperoleh sesuai gambar denah (terlampir) yaitu 26 m<sup>2</sup>. Luas fasilitas umum/*toilet* yang disediakan bandara belum mencukupi kebutuhan penumpang yaitu 105 m<sup>2</sup>. Dapat disimpulkan bahwa Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang belum memenuhi persyaratan pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara.

Fasilitas umum/*toilet* di Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang dapat dilihat pada Gambar 5.11



**Gambar 5.11** Fasilitas Umum/*toilet* Bandar Udara Rahadi Oesman

#### 7. Fasilitas *Custom Imigration Quarantine*

Pemeriksaan *passport* diperlukan untuk terminal penumpang keberangkatan internasional/luar negeri serta pemeriksaan orang-orang yang masuk dalam daftar cekal dari imigrasi.

$$N = \frac{(a + b)t_2}{60} (+10\%)$$

$N$  = Jumlah *gate passport control*

$a$  = Jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk ( 595 orang )

$b$  = Jumlah penumpang transfer ( 119 )

$t_2$  = Waktu pelayanan counter (0,5 menit / penumpang)

$$N = \frac{(595+119) 0,5}{60} (+10\%) = 6,54 \approx 7 \text{ buah}$$



Berdasarkan perhitungan standar teknis pengoperasian fasilitas bandar udara luas fasilitas *Custom Imigration Quarantine* minimum yang disediakan 7 buah. Hasil perhitungan tersebut lalu dibandingkan dengan persyaratan luas fasilitas *Custom Imigration Quarantine* pada Tabel 3.6, berada diantara 6 – 17 buah termasuk kategori terminal besar. Data fasilitas *Custom Imigration Quarantine* yang diperoleh dari lapangan tidak ada atau belum tersedia. Dapat disimpulkan bahwa Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang belum memenuhi persyaratan pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara.

#### 5.4.2 Terminal kedatangan

Ada 6 komponen yang perlu dimiliki untuk memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas bandar udara pada jalur terminal kedatangan yaitu sebagai berikut :

1. Bagasi *conveyort belt*

$$L = \frac{(\sum p \times n)}{60 \text{ menit}} \times 20 \text{ menit}$$

L = panjang *conveyor belt*

$\sum P$  = jumlah pesawat udara saat jam puncak = 4 pesawat

n = konstanta dari jenis pesawat udara dan jumlah *seat*

$$L = \frac{(4 \times 14) + (4 \times 12)}{60 \text{ menit}} \times 20 \text{ menit} = 34,67 \text{ m} \approx 35 \text{ m}$$

Data pengamatan di lapangan *conveyor belt* yang ada hanya berjumlah 1 buah dan merupakan tipe *circle*. Berdasarkan perhitungan standar teknis

fasilitas didapatkan panjang *conveyor belt* > 12 m, maka sesuai Tabel 3.8 digunakan tipe *circle*. Dapat disimpulkan bahwa bagasi *conveyor belt* yang ada di Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang bentuknya sudah sesuai dengan syarat teknis pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara, tetapi jumlahnya masih belum memenuhi, seharusnya disediakan minimal 5 buah bagasi *conveyor belt*. Bagasi *conveyor belt* Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang pada dapat dilihat pada Gambar 5.12



**Gambar 5.12** Bagasi *Conveyor Belt* Bandar Udara Rahadi Oesman

## 2. Bagasi *claim area*

$$A = 0,9 c + (10 \%)$$

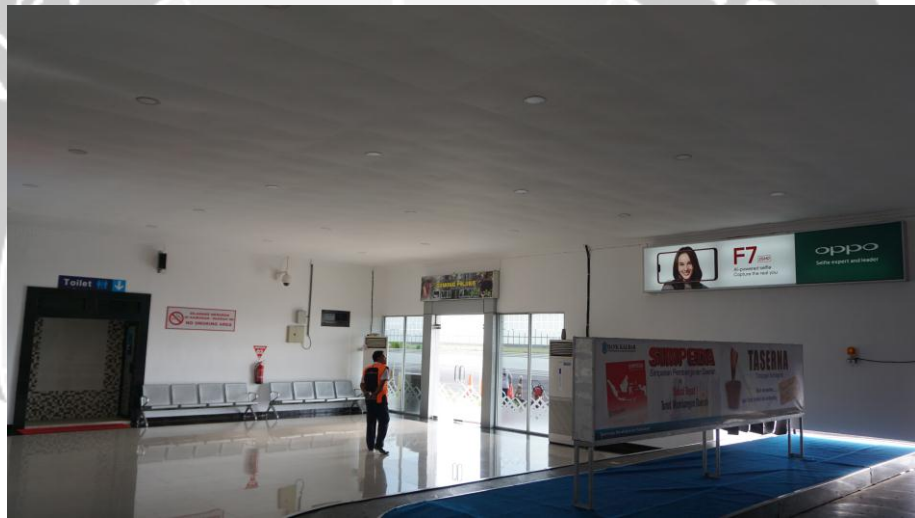
$$A = \text{luasan bagasi } \textit{claim area} \text{ (m}^2\text{)}$$

$$c = \text{jumlah penumpang datang pada waktu sibuk} = 595 \text{ orang}$$

$$A = 0,9 \times 595 + (10 \%) = 589 \text{ m}^2$$

Pada Bandar Udara Rahadi Oesman diperoleh luas bagasi *claim area* sesuai gambar denah (terlampir) yaitu 34,56 m<sup>2</sup>. Berdasarkan hasil perhitungan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat luas bagasi *claim area* minimum yang disediakan 589 m<sup>2</sup>. Hasil tersebut dibandingkan dengan Tabel

3.9 yang mana luas bagasi *claim area* berada diantara 496-1485 m<sup>2</sup> termasuk kategori besar. Bagasi *claim area* yang disediakan bandara belum mencukupi kebutuhan penumpang sebesar 554,44 m<sup>2</sup>. Dapat disimpulkan bahwa bagasi *claim area* Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang belum memenuhi kategori besar dan tidak sesuai dengan persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara. Bagasi *claim area* Bandar Udara Rahadi, Oesman Kabupaten Ketapang dapat dilihat pada Gambar 5.13.



**Gambar 5.13.** Bagasi *Claim Area* Bandar Udara Rahadi Oesman

### 3. *Hall* Kedatangan

$$A = 0,375 ( b + c + 2 . c . f ) + 10\%$$

A = luas area *hall* kedatangan (m<sup>2</sup>)

c = jumlah penumpang datang pada waktu sibuk = 595 orang

b = jumlah penumpang *transfer*= 119 orang

f = jumlah pengantar atau penumpang (2 orang)

$$A = 0,375 ( 119 + 595 + 2 \times 595 \times 2 ) + (10\%) = 1276,28\text{m}^2$$

Sesuai dengan data Bandar Udara Rahadi Oesman yang diperoleh dari gambar denah (terlampir) luas *hall* kedatangan 165,55 m<sup>2</sup>. Berdasarkan perhitungan pengoperasian fasilitas sisi darat bandara luas *hall* kedatangan minimum yang disediakan 1276,28 m<sup>2</sup>, dilakukan perbandingan dengan Tabel 3.10 yang manaberada diantara 1074-3218 m<sup>2</sup>, termasuk kategori besar. Luas *hall* kedatangan yang disediakan kurang dari kebutuhan penumpang yaitu 1110,73 m<sup>2</sup>. Dapat disimpulkan bahwa Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang belum memenuhi persyaratan teknis pengoperasian sisi darat bandar udara dan belum mempersiapkan area ruang/*hall* kedatangan saat terjadi lonjakan penumpang di tahun-tahun berikutnya. Berikut adalah *hall* kedatangan Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang pada Gambar 5.14



**Gambar 5.14** *Hall* Kedatangan Bandar Udara Rahadi Oesman

4. Fasilitas Umum/*toilet*

$$A = P \times 0,2 \times 1 m^2 + 10 \%$$

$$A = \text{luas } toilet (m^2)$$

$$P = \text{jumlah penumpang waktu sibuk} = 595 \text{ orang}$$

$$A = 595 \times 0,2 \times 1 m^2 + 10 \% = 131 m^2$$

Berdasarkan Perhitungan standar teknis pengoperasian fasilitas bandar udara di atas sama dengan terminal keberangkatan, luas fasilitas umum/*toilet* minimum yang disediakan 131 m<sup>2</sup>. Hasil perhitungan dibandingkan dengan Tabel 3.11, yang mana luas fasilitas umum/*toilet* berada diantara 66 – 198m<sup>2</sup> termasuk kategori terminal besar. Data yang diperoleh sesuai gambar denah (terlampir), luas fasilitas umum/*toilet* adalah 28,44 m<sup>2</sup>. Luas fasilitas umum/*toilet* yang disediakan bandara belum mencukupi kebutuhan penumpang yaitu 102,56 m<sup>2</sup>. Dapat disimpulkan Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang belum memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara. Berikut adalah fasilitas umum/*toilet* di Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang pada Gambar 5.15.



(a)

(b)

**Gambar 5.15** (a) Toilet Wanita Bandar Udara Rahadi Oesman;  
(b) Toilet Pria Bandar Udara Rahadi Oesman

#### 5. Kerb

Lebar kerb kedatangan sama dengan lebar kerb keberangkatan yang dimana letaknya pada sepanjang sisi luar bangunan terminal bersisian langsung dengan tepi jalan umum. Persyaratan kerb untuk penumpang waktu sibuk  $\leq 100$  lebar minimal 5 m sedangkan penumpang waktu sibuk  $\geq 100$  lebar minimal 10 m. Bandar Udara Rahadi Oesman memiliki jumlah penumpang waktu sibuk 595 orang dan lebar kerb pada bandar udara 200 m, maka dapat disimpulkan bahwa Bandar Udara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat. Berikut adalah kerb di Bandar Udara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang pada Gambar 5.16.



**Gambar 5.16** Kerb Bandar Udara Rahadi Oesman

6. Rambu /sign

Rambu/sign terminal kedatangan sama dengan rambu/sign pada terminal keberangkatan, yang berbeda hanya isi dari penyampaian informasi pada masing-masing terminal. Rambu/sign Bandar Udara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang dapat dilihat pada Gambar 5.17.



(a)



(b)

**Gambar 5.17** (a) Rambu/sign kedatangan Bandar Udara Rahadi Oesman;  
(b) Rambu/sign keberangkatan Bandar Udara Rahadi Oesman

## 5.5 Pengolahan Tingkat Kepuasan Penumpang

Pengolahan tingkat kepuasan penumpang pada penelitian ini menggunakan 2 metode analisis yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Analisis Deskriptif.

### 5.5.1 *Importance performance analysis* (IPA) dan Analisis Deskriptif

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan alat bantu yang dalam menganalisis atau membandingkan sampai sejauh mana kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan.

Untuk menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang maka terdapat 47 pertanyaan yang terbagi atas 6 aspek yaitu :



## 1. Keselamatan.

Tabel 5.11 berikut ini merupakan tabel *mean* (*importance* dan *performance*), standar deviasi, dan *rank* untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan akan fasilitas keselamatan penumpang jalur keberangkatan dan kedatangan Bandar Udara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang.

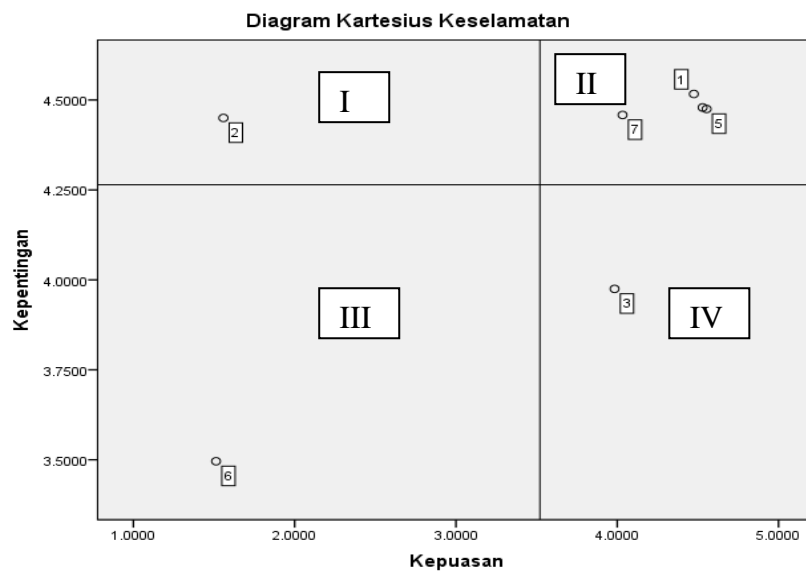
Tabel 5.11 Nilai *Mean* (*Importance* Dan *Performance*), Standar Deviasi dan *Rank*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepuasan/ <i>performance</i> (X)	<i>Rank</i>	SD	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepentingan/ <i>importance</i> (Y)	<i>Rank</i>	SD
<b>A.</b>	<b>Keselamatan</b>						
1	Tersedianya APAR ( Alat Pemadam Api Ringan )	4.4750	3	0.5004	4.5167	1	0.5008
2	Tersedianya rambu evakuasi untuk menunjukkan jalur evakuasi	1.5583	6	0.4976	4.4500	5	0.4985
3	Informasi fasilitas keselamatan yang mudah dilihat dan terjangkau (alat pemadam kebakaran pendeteksi api/alarm sistem, pintu darurat, lampu darurat, titik kumpul evakuasi jika terjadi bencana alam, jalur evakuasi)	3.9833	5	0.8432	3.9750	6	0.8430
4	Ketersediaan area untuk pelayanan kesehatan	4.5292	2	0.5002	4.4792	2	0.5006
5	Informasi adanya fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau	4.5542	1	0.4981	4.4750	3	0.5004

Lanjutan Tabel 5.11 Nilai *Mean (Importance Dan Performance)*, Standar Deviasi dan *Rank*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepuasan/ <i>performance</i> (X)	<i>Rank</i>	SD	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepentingan/ <i>importance</i> (Y)	<i>Rank</i>	SD
6	Fasilitas kesehatan minimal berupa perlengkapan P3K dalam keadaan layak pakai dan tidak kadaluarsa	1.5125	7	0.5009	3.4958	7	0.5010
7	Informasi pengaduan/ <i>call center</i> bagi penumpang, diletakkan pada tempat strategis dan mudah terlihat	4.0333	4	0.8124	4.4583	4	0.4993
	<b>Rata-rata</b>	3.5208			4.2643		
	<b>Jumlah</b>	24,6458			29,8500		

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan dari tersedianya fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau menjadi peringkat tertinggi dengan nilai *mean* 4,5542 dan SD 0,4981. Peringkat tertinggi pada tingkat kepentingan adalah tersedianya APAR ( Alat Pemadam Api Ringan ) dengan *mean* 4.5167 dan SD 0,5008.



**Gambar 5.18** Hasil Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Aspek Keselamatan

Koordinat titik sumbu diagram kartesius di atas X,Y adalah (3,52 : 4,26).

Diagram tersebut menunjukkan variabel A2 masuk ke dalam kuadran I dimana unsur dianggap sangat penting namun penumpang belum merasa puas akan pelayanan bandar udara sehingga pelayanan perlu ditingkatkan lagi, namun untuk unsur A1, A4, A5, A7 masuk ke kuadran II dimana unsur-unsur tersebut harus telah berhasil dilaksanakan, untuk itu wajib mempertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Lalu untuk kuadran III variabel A6, menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi penumpang, pelaksanaannya bagi oleh bandar udara biasa saja. Dianggap kurang penting atau kurang memuaskan.

Kemudian kuadran IV terdapat variabel (A3), unsur

tersebut menunjukkan penumpang merasa kurang penting akan unsur tersebut tetapi penumpang sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

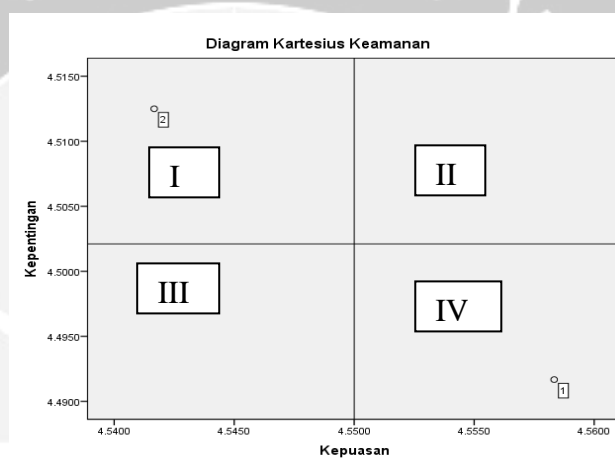
## 2. Keamanan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan akan fasilitas keamanan jalur kedatangan dan keberangkatan Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang, maka dapat dilihat Tabel 5.12 berikut ini yang merupakan tabel *mean (importance dan performance)*, standar deviasi, dan *rank*.

Tabel 5.12 Nilai *Mean (Importance Dan Performance)*, Standar Deviasi, Dan *Rank*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepuasan/ <i>performance</i> (X)	Rank	SD	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepentingan / <i>importance</i> (Y)	Rank	SD
<b>B.</b>	<b>Keamanan</b>						
1	Ketersediaan fasilitas keamanan berupa CCTV di area terminal dan sekitarnya yang dapat mencegah tindak kejahatan	4.5583	1	0.4976	4.4917	2	0.5010
2	Adanya petugas yang menjaga ketertiban dan keamanan di bandara yang berseragam dan identitas mudah terlihat	4.5417	2	0.4993	4.5125	1	0.5009
	<b>Rata-rata</b>	4.5500			4.5021		
	<b>Jumlah</b>	9,1000			9,0042		

Tabel 5.12 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan akan ketersediaan fasilitas keamanan berupa CCTV di area terminal dan sekitarnya yang dapat mencegah tindak kejahatan tertinggi dengan nilai *mean* 4.5583 dan SD 0.4976. Pada tingkat kepentingan yang memiliki peringkat tertinggi yaitu adanya petugas yang menjaga ketertiban dan keamanan di bandara yang berseragam dan identitas mudah terlihat dengan *mean* 4.5125 dan SD 0.5009.



**Gambar 5.19** Hasil Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Aspek Keamanan

Koordinat titik sumbu diagram kartesius di atas X,Y adalah (4,55 : 4,50). Diagram tersebut menunjukkan variabel (B2) masuk ke dalam kuadran I dimana variabel tersebut dianggap mempengaruhi kepuasan penumpang, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun pihak bandar udara belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas. Variabel (B1), masuk ke dalam kuadran IV yang mana faktor tersebut mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap variable kurang penting tetapi sangat memuaskan.

### 3. Keandalan.

Keandalan akan pelayanan dari suatu bandara memiliki tingkat kepuasan dan kepentingan tersendiri bagi penumpang. Tabel 5.13 yaitu tabel *mean* (*importance* dan *performance*), standar deviasi, dan *rank* berikut ini, dapat dilihat sejauh mana tingkat kepuasan dan kepentingan fasilitas keandalan Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang.

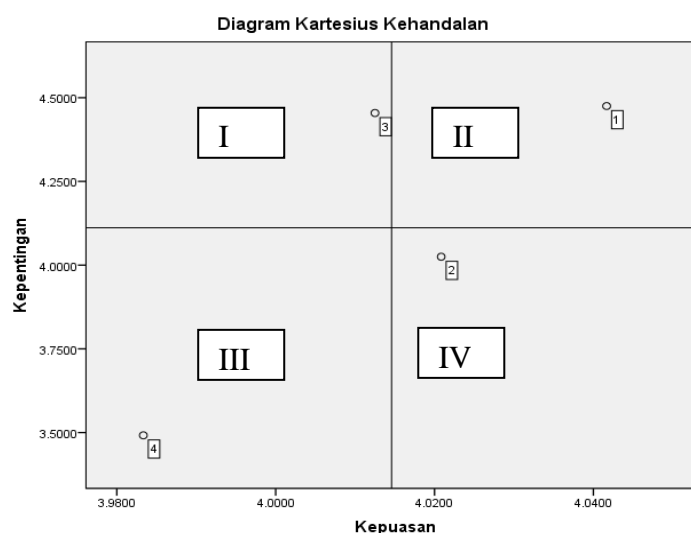
Tabel 5.13 Nilai *Mean* (*Importance* Dan *Performance*), Standar Deviasi, Dan *Rank*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	Nilai rata-rata/mean tingkat kepuasan/ performance (X)	Rank	SD	Nilai rata-rata/mean tingkat kepentingan/ importance (Y)	Rank	SD
<b>C.</b>	<b>Keandalan</b>						
1	Lama waktu pemeriksaan penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan	4.0417	1	0.8171	4.4750	1	0.5004
2	Kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan pada meja check-in counter	4.0208	2	0.8456	4.0250	3	0.7812
3	Kegestitan atau lamanya waktu petugas dalam pengambilan bagasi saat check in	4.0125	3	0.7895	4.4542	2	0.4989

Lanjutan Tabel 5.13 Nilai *Mean (Importance Dan Performance)*, Standar Deviasi, Dan *Rank*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	Nilai rata-rata/mean tingkat kepuasan/ performance (X)	Rank	SD	Nilai rata-rata/mean tingkat kepentingan/ importance (Y)	Rank	SD
4	Waktu yang dibutuhkan untuk mengambil bagasi setelah penumpang turun dari pesawat	3.9833	4	0.8282	3.4917	4	0.5010
	<b>Rata-rata</b>	4.0146			4,1115		
	<b>Jumlah</b>	16,0583			16,4458		

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan dan kepentingan peringkat pertama adalah lama waktu pemeriksaan penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan dengan nilai *mean* 4.0417, SD 0.8171 dan 4.4750, SD 0.5004



**Gambar 5.20** Hasil Diagram *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk Aspek Kehandalan

Koordinat titik sumbu diagram kartesius di atas X,Y adalah (4,01 : 4,11).

Diagram tersebut menunjukkan variabel (C3) masuk ke dalam kuadran I dimana unsur dianggap penting namun penumpang belum merasa puas akan pelayanan bandar udara sehingga perlu meningkatkan pelayanan. Kuadran II variabel (C1), pelayanan yang diberikan sudah memuaskan dan hal itu perlu dipertahankan oleh pihak bandara. Kuadran III terdapat variabel (C4), unsur tersebut dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Pada kuadran IV ada variabel (C2), yang menurut penumpang kurang penting namun pelaksanaannya sudah memuaskan.

#### 4. Kenyamanan.

Kenyamanan akan fasilitas suatu bandar udara sangat penting untuk kepuasan pengguna bandara atau penumpang. Tabel 5.14 berikut ini merupakan tabel *mean (importance dan performance)*, standar deviasi, dan *rank* dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan akan fasilitas kenyamanan Bandar Udara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang.



Tabel 5.14 Nilai *Mean* (*Importance* Dan *Performance*), Standar Deviasi, Dan *Rank*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepuasan/ <i>performance</i> (X)	Rank	SD	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepentingan/ <i>importance</i> (Y)	Rank	SD
<b>D. Kenyamanan</b>							
1	Ketersediaan toilet duduk dan toilet jongkok	3.9833	10	0.8282	4.4708	9	0.5002
2	Ketersediaan kelengkapan toilet seperti air, sabun, tissue	3.5875	13	0.4933	4.0167	11	0.8025
3	Tersediannya pengering tangan, cermin, tempat sampah dan pengharum ruangan di dalam toilet	4.4583	8	0.4993	4.5083	3	0.5010
4	Kebersihan dan tidak adanya bau berasal dari dalam toilet	4.4875	6	0.5009	4.4917	7	0.5010
5	Tersediannya fasilitas untuk melakukan ibadah	4.5250	2	0.5004	4.0542	10	0.8087
6	Kebersihan ruang ibadah	3.8917	12	0.8161	4.5500	2	0.4985
7	Tersediannya tempat wudhu dan perlengkapan sholat untuk pria dan wanita	4.5208	3	0.5006	4.5083	3	0.5010
8	Kondisi pencahayaan dan penerangan di terminal penumpang	4.4667	7	0.4999	4.0042	12	0.8053

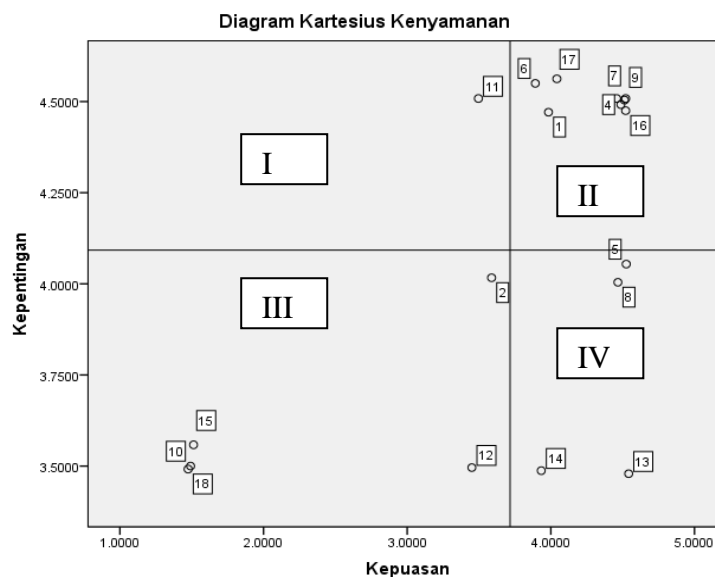
Lanjutan Tabel 5.14 Nilai *Mean (Importance Dan Performance)*, Standar Deviasi, Dan *Rank*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepuasan/ <i>performance</i> (X)	Rank	SD	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepentingan/ <i>importance</i> (Y)	Rank	SD
9	Adanya fasilitas sirkulasi udara berupa AC, kipas angin atau ventilasi udara di ruang tunggu keberangkatan dan kedatangan	4.5125	5	0.5009	4.5042	6	0.5010
10	Tersediannya toilet untuk difabel	1.4917	17	0.5010	3.5000	14	0.5010
11	Ketersediaan area/ruang merokok	3.4958	14	0.5010	4.5083	3	0.5010
12	Kebersihan di area/ruang merokok	3.4500	15	0.4985	3.4958	15	0.5010
13	Kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu, check-in area dan hall keberangkatan	4.5417	1	0.4993	3.4792	18	0.5006
14	Tersedianya fasilitas kebersihan di terminal bandara seperti tempat sampah dengan jenis sampah yang berbeda, dan tempat pembuangan puntung rokok	3.9333	11	0.8155	3.4875	17	0.5009
15	Adanya ruang bermain anak	1.5125	16	0.5009	3.5583	13	0.4976
16	Keramahan dari petugas bandara	4.5208	3	0.5006	4.4750	8	0.5004

Lanjutan Tabel 5.14 Nilai *Mean (Importance Dan Performance)*, Standar Deviasi, Dan *Rank*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepuasan/ <i>performance</i> (X)	Rank	SD	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepentingan/ <i>importance</i> (Y)	Rank	SD
17	Kepedulian dan perhatian dari petugas bandara	4.0417	9	0.7911	4.5625	1	0.4971
18	Layanan internet/ wifi / hot spot di terminal bandara	1.4750	18	0.5004	3.4917	16	0.5010
	<b>Rata-rata</b>	3.7164			4.0926		
	<b>Jumlah</b>	66,8958			73,6667		

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan yaitu kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu, check-in area dan hall keberangkatan dengan nilai *mean* 4.5417 dan SD 0.4993. Peringkat pertama pada tingkat kepentingan yaitu kepedulian dan perhatian dari petugas bandara dengan *mean* 4.5625 dan SD 0.4971.



**Gambar 5.21** Hasil Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Aspek Kenyamanan

Koordinat titik sumbu diagram kartesius di atas X,Y adalah (3,72 : 4,09).

Diagram tersebut menunjukkan variabel D11 masuk ke dalam kuadran I dimana unsur dianggap sangat penting namun penumpang belum merasa puas akan pelayanan bandar udara sehingga pelayanan perlu ditingkatkan lagi, Namun untuk variabel D1, D3, D4, D6, D7, D9, D16, D17 masuk dalam kuadran II, menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib mempertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Variabel D2, D10, D12, D15, D18 masuk dalam kuadran III dalam hal ini variabel menunjukkan beberapa variabel yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan pelaksanaannya kurang memuaskan. Dianggap kurang penting atau kurang memuaskan. Pada kuadran IV ada variabel D5, D8, D13, D14 menunjukkan penumpang merasakurang

penting akan unsur tersebut tetapi penumpang sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

5. Kemudahan.

Kejelasan dan kelengkapan informasi serta hal lain yang dapat memudahkan penumpang dalam melakukan penerbangan sangat perlu pada suatu bandar udara, dan kepuasan penumpang akan fasilitas yang memudahkan tersebut menjadi tolak ukur baiknya manajemen suatu bandar udara. Tabel 5.15 yaitu tabel *mean (importance dan performance)*, standar deviasi, dan *rank* dapat dijadikan suatu ukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan akan fasilitas dalam memudahkan penumpang pada Bandar Udara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang.

Tabel 5.15 Nilai *Mean* (*Importance* Dan *Performance*), Standar Deviasi, Dan *Rank*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepuasan/ <i>performance</i> (X)	Rank	SD	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepentingan/ <i>importance</i> (Y)	Rank	SD
<b>E.</b>	<b>Kemudahan</b>						
1	Informasi visual (nama maskapai penerbangan, jadwal keberangkatan dan kedatangan, rute penerbangan, status penerbangan) yang diletakan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas.	4.5208	4	0.5006	4.5375	2	0.4996
2	Informasi panggilan terakhir dalam bentuk audio terkait pengumuman penerbangan maupun non penerbangan	4.4625	7	0.4996	3.5042	11	0.5010
3	Tersedianya konter dan petugas yang bertugas memberikan informasi di terminal	4.0000	10	0.7975	4.5167	4	0.5008

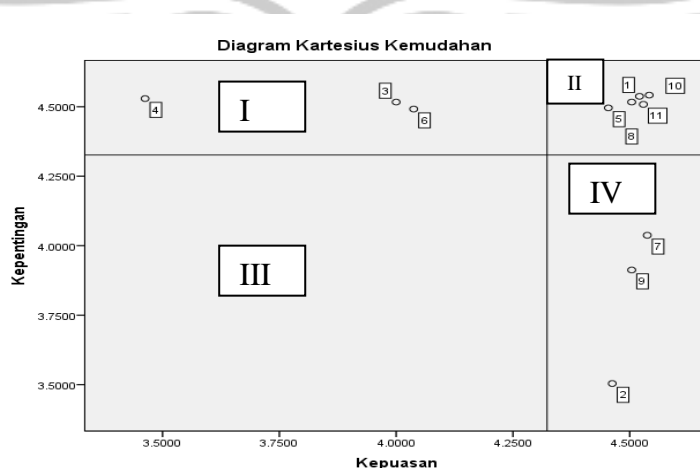
Lanjutan Tabel 5.15 Nilai *Mean (Importance Dan Performance)*, Standar Deviasi, Dan *Rank*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepuasan/ <i>performance</i> (X)	Rank	SD	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepentingan/ <i>importance</i> (Y)	Rank	SD
4	Penempatan rambu yang strategis, mudah terlihat, jelas terbaca dan informatif	3.4625	11	0.4996	4.5292	3	0.5002
5	Penggunaan bahasa minimal ( Inggris dan Indonesia) oleh petugas bandara	4.4542	8	0.4989	4.4958	7	0.5010
6	<i>Trolley</i> yang disediakan pihak bandara untuk pengangkutan bagasi penumpang selalu mencukupi	4.0375	9	0.8250	4.4917	8	0.5010
7	Bangku ruang tunggu keberangkatan mencukupi	4.5375	2	0.4996	4.0375	9	0.8148
8	Tersediaan tempat charger di ruang tunggu dan letaknya yang nyaman saat digunakan	4.5042	5	0.5010	4.5167	4	0.5008
9	Adanya tempat pembelian tiket di terminal	4.5042	5	0.5010	3.9125	10	0.7793

Lanjutan Tabel 5.15 Nilai *Mean* (*Importance* Dan *Performance*), Standar Deviasi, Dan *Rank*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepuasan/ <i>performance</i> (X)	Rank	SD	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepentingan/ <i>importance</i> (Y)	Rank	SD
10	Tersediaan ATM (Mandiri, BNI, BCA, ATM Bersama, ATM <i>link</i> ), dsb	4.5417	1	0.4993	4.5417	1	0.4993
11	Ketersediaan tempat makan / restoran	4.5292	3	0.5002	4.5083	6	0.5010
	<b>Rata-rata</b>	4.3231			4.3683		
	<b>Jumlah</b>	47,5542			47,5917		

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa penumpang merasa puas dan penting dengan adanya tersediaan ATM (Mandiri, BNI, BCA, ATM Bersama, ATM *link*), dsb, menempati peringkat pertama dengan nilai *mean* 4.5417, SD 0.4993. dan *mean* 4.5417 dan SD 0.4993.



**Gambar 5.22** Hasil Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Aspek Kemudahan



Koordinat titik sumbu diagram kartesius di atas X,Y adalah (4,32 : 4,37).

Diagram di atas menunjukkan variabel E3, E4, E6 masuk ke dalam kuadran I dimana unsur dianggap sangat penting namun penumpang belum merasa puas akan pelayanan bandar udara sehingga pelayanan perlu ditingkatkan lagi. Lalu variabel E1,E5,E6,E10,E11 masuk kuadran II yang mana penumpang menganggap pelayanan tersebut penting dan puas akan kinerja yang dihasilkan maka hal tersebut perlu dipertahankan oleh pihak bandara. Pada kuadran IV ada variabel E2,E7, E9 menunjukkan penumpang merasa kurang penting, namun bandara tetap memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.

#### 6. Kesetaraan.

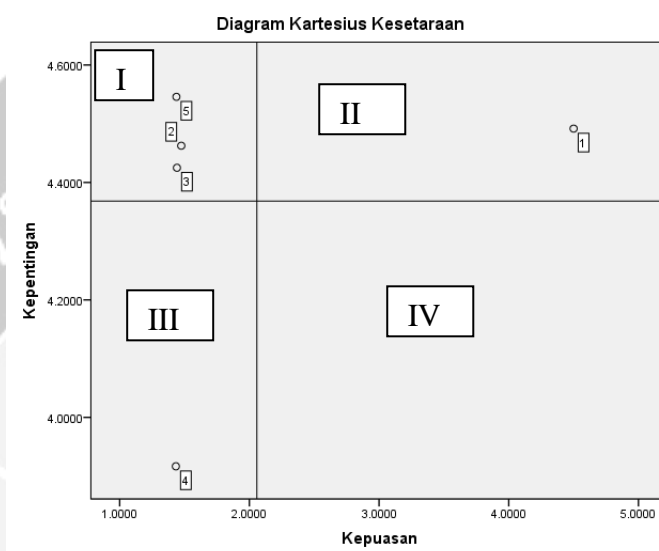
Kesetaraan dalam menggunakan fasilitas publik seperti fasilitas bandara merupakan hal yang tidak boleh diabaikan. Hal ini berkaitan dengan kondisi masing-masing orang yang berbeda-beda. Untuk mengetahui apakah fasilitas yang berkaitan dengan kesetaraan penting bagi penumpang dan apakah penumpang merasa puas dengan pelayanan tersebut, dapat dilihat pada Tabel 5.16 berikut ini yang merupakan tabel *mean (importance dan performance)*, standar deviasi, dan *rank*.

Tabel 5.16 Nilai *Mean* (*Importance* Dan *Performance*), Standar Deviasi, Dan *Rank*

No	Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap pelayanan bandara	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepuasan/ <i>performance</i> (X)	Rank	SD	Nilai rata-rata/ <i>mean</i> tingkat kepentingan/ <i>importance</i> (Y)	Rank	SD
<b>F</b>	<b>Kesetaraan</b>						
1	Tersedianya kursi roda bagi penumpang berkebutuhan khusus	4.5000	1	0.5010	4.4917	2	0.5010
2	Tersedianya petunjuk atau bantuan untuk penyandang tuna netra	1.4750	2	0.5004	4.4625	3	0.4996
3	Tersedianya pelayanan bantuan untuk lansia	1.4417	3	0.4976	4.4250	4	0.4954
4	Pemberian prioritas pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus seperti check-in counter khusus dan petugas khusus yang membantu	1.4333	5	0.4966	3.9167	5	0.8241
5	Tersedianya ruang khusus dengan fasilitas lengkap untuk ibu menyusui di area keberangkatan yang nyaman dan higienis	1.4375	4	0.4971	4.5458	1	0.4989
	<b>Rata-rata</b>	2.0575			4.3683		
	<b>Jumlah</b>	10,2875			21,8417		

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan tersedianya kursi roda bagi penumpang berkebutuhan khusus menempati peringkat pertama dengan nilai *mean* 4.5000 dan SD 0.5010.

Penumpang merasa penting jika tersedianya ruang khusus dengan fasilitas lengkap untuk ibu menyusui di area keberangkatan yang nyaman dan higienis menjadi peringkat pertama dengan *mean* 4.5458 dan SD 0.4989.



**Gambar 5.23** Hasil Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Aspek Kesetaraan

Koordinat titik sumbu diagram kartesius di atas X,Y adalah (2,06 : 4,37). Variabel F2, F3, F5 masuk kuadran I yang mana variabel dianggap mempengaruhi kepuasan penumpang, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun pihak bandar udara belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas. Kuadran II terdapat variabel F1 menunjukkan variabel telah berhasil dilaksanakan bandara, untuk itu wajib mempertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Variabel III terdapat F4 menunjukkan variabel kurang penting pengaruhnya bagi penumpangan untuk pelaksanaannya kurang memuaskan. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

### 5.5.2 Analisis deskriptif

Metode penelitian analisis deskriptif akan menjelaskan detail ruangan dan pelayanan jasa pihak bandara terhadap penumpang yang menggunakan fasilitas Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang, baik itu dari aspek kepentingan maupun kepuasan penumpang. Pendeskripsian ruangan ini akan dibagi dalam enam aspek, yaitu :

#### 1. Keselamatan

Bandara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang belum melengkapi fasilitas rambu jalur evakuasi di terminal bandara seperti di ruang tunggu keberangkatan, *hall* kedatangan, *check-in area*, fasilitas umum/*toilet* dan sepanjang kerb. Padahal rambu evakuasi ini sangat penting untuk menunjukkan arah evakuasi saat terjadi bencana ataupun hal lainnya yang mengharuskan penumpang untuk di evakuasi pada saat – saat tertentu. Faktor ini masuk dalam kuadran I dapat dilihat pada Gambar 5.18, maka dari itu pihak bandara sudah seharusnya untuk melakukan peningkatan pelayanan demi kenyamanan dan keselamatan penumpang.

#### 2. Keamanan

Pada aspek keamanan pihak Bandara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang harus menambah petugas yang menjaga ketertiban dan keamanan di bandara yang berseragam dan identitas mudah terlihat, khususnya petugas di *hall* kedatangan, *hall* keberangkatan dan parkir, supaya penumpang merasa aman dan apabila ada penumpang yang kebingungan mudah untuk menanyakan informasi. Faktor ini masuk dalam kuadran I, dapat dilihat pada

Gambar 5.19, maka dari itu pihak bandara seharusnya menambah petugas keamanan.

### 3. Kehandalan

Aspek kehandalan Bandara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang yang harus di tingkatkan ialah kegesitan atau lamanya waktu petugas dalam pengambilan bagasi saat *check in* atau pun pada saat penumpang masuk ruang tunggu keberangkatan. Hal ini selain di pengaruhi oleh petugas yang kurang gesit ada juga faktor lain seperti pintu masuk ke *check-in area* dan ruang tunggu keberangkatan yang sempit dan ruang sehingga ruang gerak penumpang terbatas, ditambah dengan adanya pemeriksaan bagasi penumpang yang cukup banyak. Pada jalur kedatangan pintu keluar yang kecil dan petugas yang memeriksa barang hanya berjumlah dua orang, membuat pelayanan menjadi makin lama. Faktor ini masuk dalam kuadran I dapat di lihat di Gambar 5.20, maka dari itu pihak bandara seharusnya menambah petugas keamanan, dan memperbesar akses keluar masuknya penumpang baik itu saat berangkat maupun datang ke Bandara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang.

### 4. Kenyamanan

Bandara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang secara keseluruhan bersih, tetapi ketersediaan area/ruang khusus untuk merokok belum ada, sehingga banyak penumpang terganggu khususnya penumpang yang tidak merokok. Karena banyak penumpang yang merokok di *area hall* keberangkatan dan *hall* kedatangan, membuat *area* tersebut kotor dengan abu rokok dan sisa

rokok yang dibuang sembarangan. Pihak bandara harusnya memasang larangan merokok di area tersebut atau membuatkan ruang/area khusus untuk merokok. Gambar 5.21 menunjukkan faktor ini masuk dalam kuadran I pada aspek kenyamanan di Bandara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang.

#### 5. Kemudahan

Pada aspek kemudahan ada tiga faktor yang menjadi perhatian pihak Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang yaitu faktor yang pertama tidak tersedianya konter dan petugas yang bertugas memberikan informasi di terminal. Padahal ini sangat penting khususnya bagi penumpang yang baru pertama kali menggunakan fasilitas bandara. Faktor yang kedua ialah penempatan rambu yang strategis, mudah terlihat, jelas terbaca dan informatif, hal ini belum dilakukan pihak bandara, saat ini ada di beberapa titik yang tidak ada rambunya contoh di fasilitas umum/*toilet* dan di restoran atau tempat makan yang ada di dalam terminal. Seharusnya rambu – rambu ini bisa memandu penumpang dalam menggunakan fasilitas bandara. Faktor yang ketiga yaitu *trolley* untuk pengangkutan bagasi penumpang yang selalu kurang, khususnya pada jalur kedatangan. Ketiga faktor masuk di kuadran I, dapat dilihat di Gambar 5.22 dan faktor – faktor tersebut sangatlah penting untuk penumpang supaya penumpang merasa puas dengan pelayanan Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang.

#### 6. Kesetaraan

Pada aspek kesetaraan ada tiga faktor yang menjadi perhatian pihak Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang, yaitu faktor yang

pertama tersedianya petunjuk atau bantuan untuk penyandang tuna netra, hal ini penting untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus seperti tuna netra. Pada Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang belum ada tersedia fasilitas ini. Faktor yang kedua ialah tersedianya pelayanan bantuan untuk lansia. Pelayanan untuk lansia ini meski jarang untuk digunakan karena penumpang yang paling sering menggunakan fasilitas bandara adalah dikisaran usia 35 – 45, tetapi pihak bandara harus tetap menyediakan layanan untuk lansia atau penumpang yang berusia > 45 tahun, karena ada sekitar 11,9% yang menggunakan fasilitas bandara. Faktor yang ketiga ialah tersedianya ruang khusus dengan fasilitas lengkap untuk ibu menyusui di area keberangkatan yang nyaman dan higienis. Pada faktor ketiga ini pihak bandara sudah seharusnya menyediakan ruangan khusus, supaya ibu yang sedang menyusui bisa dengan leluasa memberikan ASI (Air Susu Ibu) kepada bayinya. Ketiga faktor masuk di kuadran I, dapat dilihat di Gambar 5.23 dan faktor – faktor tersebut sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang demi tercapainya kepuasan penumpang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, 2000, *Pengembangan Transportasi Darat Nasional Memasuki Milenium Ketiga*, disampaikan pada Seminar Sehari Sekolah Tinggi Manajemen Transport Trisakti Jakarta, 26 Januari 2000.
- Anzwar, S., 1997 *Reabilitas dan Validitas*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Arifin, Zainal, (1991), *Evaluasi Instruksional Prinsip Teknik dan Prosedur*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Azwar, Saifuddin, (1987), *Tes Prestasi*, Yogyakarta: Liberty.
- Azwar, Saifuddin, (2003), *Realibilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bandara.id, tahun 2015, diakses 20 febuari 2018, pukul 19.17 WIB
- Basuki, H., 1986, *Merancang Merencana Lapangan Terbang*, Alumni Bandung, Bandung.
- Bitner dan Zeithaml, 2000. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*, United States of America: The McGraw-Hill Companies,inc.
- Darus M.D., Mahalli K., *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu*
- Departemen Perhubungan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, *Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor : SKEP/77/VI/2005, Persyaratan Teknis Pengoprasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*
- Djarwanto dan Subagyo, P., 1998, *Statistika Induktif*, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Hair et al. (2007), *Multivariate Date Analysis: A Global Perspective*, Pearson Education.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Ikrar Mandiriabadi.
- Keputusan Menteri Perhubungan, 2002, *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*, Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 1993, *Tentang Kriteria Klasifikasi Bandar Udara*
- Kementerian Perhubungan, 2004, *Terminal Penumpang Bandar Udara (SNI 02-7046-2004)*, Badan Standarisasi Nasional.
- Kolter, dkk, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga



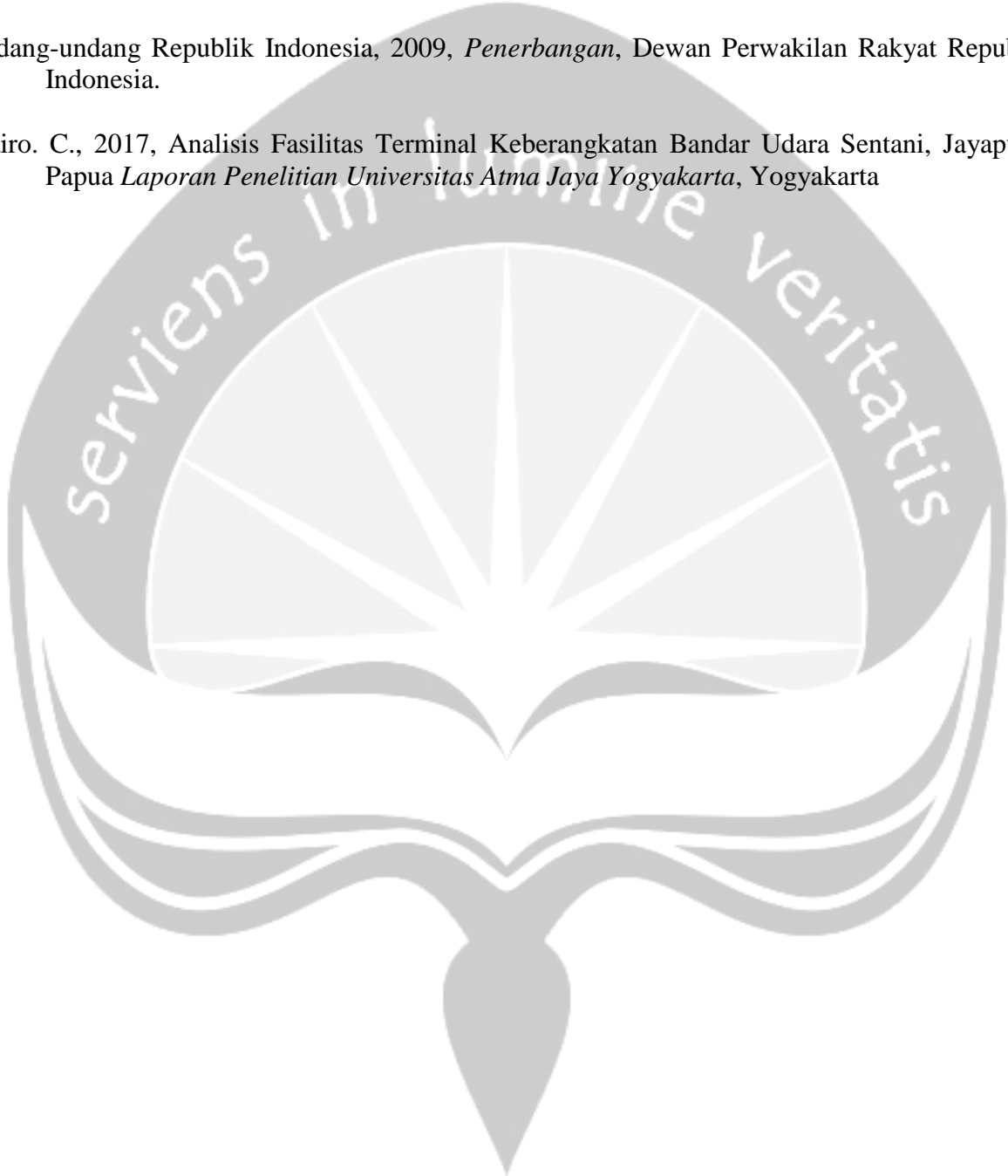
- Lovelock dan Wirtz, 2011. *Service Marketing : People Technology, Strategy*, New Jersey: Pearson Education,inc.
- Majid, 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Maiyanti S.I., Irmeilyana, dan Verawaty, 2010, *Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) To Know Student Satisfaction Level Of Sriwijaya University Library Services. Jurnal Matematika Universitas Sriwijaya*, Palembang.
- Menteri Perhubungan Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia, Nomor PM 74 Tahun 2017, Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil bagian 830, tentang Prosedur Investigasi Kecelakaan dan Kejadian Serius Pesawat Udara Sipil*
- Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan, 2005, *Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*, Departemen Perhubungan Republik Indonesia.
- Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan, 2005, *Cetak Biru Transportasi Udara 2005-2024*, Departemen Perhubungan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38, 2015 *Standar Pelayanan Penumpang angkutan Udara Dalam Negri*, Departemen Perhubungan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Perhubungan, 2013, *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*, Departemen Perhubungan Republik Indonesia.
- Panjaitan J.E., Lili Yulianti L.A., 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE cabang Bandung*, Universitas Telkom, Fakultas Komunikasi dan Bisnis,
- Ruge. S., 2018, *Kajian Teknis Standar Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Kasiguncu Kabupaten Poso Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods For Business Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku 2 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sartono W., Dewanti, dan Rahman T., 2016, *Pengenalan dan Perancangan Geometri Runway, Taxiway, dan Apron*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press Anggota IKAPI
- Safari,M.,dkk , *Comparing the Effect of Lecture and Discussion Methods on Students` Learning and Satisfaction*, di akses 20 Febuari 2018 <http://jme.mui.ac.ir/browse.php?lang=transition>
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Pendidikan ( Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung: Penerbit Alfabeta.

Supranto, J., 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta

Surat Keputusan, 1999, *Standar Rancang Bangun dan Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara (SKEP 347)*, Departemen Perhubungan Udara.

Undang-undang Republik Indonesia, 2009, *Penerbangan*, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Wairo. C., 2017, *Analisis Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sentani, Jayapura, Papua Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta



## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan pada bab lima maka diambil kesimpulan :

1. Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas Bandar Udara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang pada jalur terminal kedatangan dan keberangkatan berdasarkan diagram kartesius dari masing-masing kuadran sebagai berikut:
  - a. Kuadran I merupakan hal yang perlu diprioritaskan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun pada pelaksanaannya di lapangan belum memuaskan sehingga perlu perbaikan pelayanan guna meningkatkan kualitas dan kepuasan penumpang. Faktor tersebut yaitu tersedianya rambu evakuasi untuk menunjukkan jalur evakuasi, adanya petugas yang menjaga ketertiban dan keamanan di bandara yang berseragam dan identitas mudah terlihat, kegesitan atau lamanya waktu petugas dalam pengambilan bagasi saat check in, ketersediaan area/ruang merokok, tersedianya konter dan petugas yang bertugas memberikan informasi di terminal, penempatan rambu yang strategis, mudah terlihat, jelas terbaca dan informatif, *trolley* yang disediakan pihak bandara untuk pengangkutan bagasi penumpang selalu mencukupi, tersedianya petunjuk

atau bantuan untuk penyandang tuna netra, tersedianya pelayanan bantuan untuk lansia, dan tersedianya ruang khusus dengan fasilitas lengkap untuk ibu menyusui di area keberangkatan yang nyaman dan higienis.

- b. Kuadran II merupakan faktor yang perlu dipertahankan oleh pihak bandara karena prioritas kepentingan tinggi tetapi penumpang juga sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Faktor yang masuk di dalamnya yaitu tersedianya APAR ( Alat Pemadam Api Ringan ), ketersediaan area untuk pelayanan kesehatan, informasi adanya fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, Informasi pengaduan/*call center* bagi penumpang, diletakkan pada tempat strategis dan mudah terlihat, lama waktu pemeriksaan penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan, ketersediaan toilet duduk dan toilet jongkok, tersediannya pengering tangan, cermin, tempat sampah dan pengharum ruangan di dalam toilet, kebersihan dan tidak adanya bau berasal dari dalam toilet, kebersihan ruang ibadah, tersedianya tempat wudhu dan perlengkapan sholat untuk pria dan wanita, adanya fasilitas sirkulasi udara berupa AC, kipas angin atau ventilasi udara di ruang tunggu keberangkatan dan kedatangan, keramahan dari petugas bandara, kepedulian dan perhatian dari petugas bandara, informasi visual (nama maskapai penerbangan, jadwal keberangkatan dan kedatangan, rute penerbangan, status penerbangan) yang diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas, penggunaan bahasa minimal ( Inggris dan Indonesia) oleh petugas bandara, tersediaan ATM (Mandiri, BNI, BCA,

ATM Bersama, ATM *link*), dsb, tersedianya tempat makan / restoran, dan tersedianya kursi roda bagi penumpang berkebutuhan khusus.

- c. Kuadran III, faktor ini tidak begitu penting bagi penumpang dan pelayanan yang diberikan bandara biasa saja sehingga tidak terlalu memuaskan. Faktor yang masuk pada kuadran ini yaitu fasilitas kesehatan minimal berupa perlengkapan P3K dalam keadaan layak pakai dan tidak kadaluarsa, waktu yang dibutuhkan untuk mengambil bagasi setelah penumpang turun dari pesawat, ketersediaan kelengkapan toilet seperti air, sabun, tissue, tersedianya toilet untuk difabel, kebersihan di area/ruang merokok, adanya ruang bermain anak, layanan internet/ *wifi* / *hot spot* di terminal bandara, dan pemberian prioritas pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus seperti check-in counter khusus dan petugas khusus yang membantu.
- d. Kuadran IV, faktor ini menurut penumpang tidak begitu penting tetapi pada kenyataannya pelayanan yang diberikan berlebihan sehingga memenuhi kepuasan penumpang. Faktor yang masuk di dalam kuadran ini yaitu informasi fasilitas keselamatan yang mudah dilihat dan terjangkau (alat pemadam kebakaran pendeteksi api/alarm sistem, pintu darurat, lampu darurat, titik kumpul evakuasi jika terjadi bencana alam, jalur evakuasi), ketersediaan fasilitas keamanan berupa CCTV di area terminal dan sekitarnya yang dapat mencegah tindak kejahatan, kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan pada meja check-in counter, tersedianya fasilitas untuk melakukan ibadah, kondisi pencahayaan dan

penerangan di terminal penumpang, kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu, *check-in area* dan *hall* keberangkatan, tersedianya fasilitas kebersihan di terminal bandara seperti tempat sampah dengan jenis sampah yang berbeda, dan tempat pembuangan puntung rokok, informasi panggilan terakhir dalam bentuk audio terkait pengumuman penerbangan maupun non penerbangan, bangku ruang tunggu keberangkatan mencukupi, dan adanya tempat pembelian tiket di terminal

2. Berdasarkan perhitungan atau survie kategori terminal sedang sudah tidak memenuhi syarat standar teknis pengoperasian fasilitas sisi darat pada jalur keberangkatan dan kedatangan, sesuai ketentuan Direktur Jenderal Perhubungan Udara SKEP/77/VI/2005, harus ditingkatkan menjadi kategori terminal besar, maka fasilitas yang perlu ditingkatkan yaitu *hall* keberangkatan, *check in counter*, tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan, fasilitas umum/*toilet* , fasilitas *costum imigration quarantine*, bagasi *claim area*, *hall* kedatangan, bagasi *conveyor belt*, ruang tunggu keberangkatan, tetapi ada yang sudah sesuai syarat bahkan sudah dilebihkan untuk mengantisipasi peningkatan penumpang saat jam puncak atau saat – saat tertentu, seperti *check-in area*, kerb dan rambu/*sign*.
3. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara SKEP/77/VI/2005 bagian yang perlu diperbaiki atau penambahan ruangan yaitu :
  - a. Bagian yang perlu diperbaiki adalah rambu jalur evakuasi yang harus diperbesar dan ditempatkan di area yang mudah dilihat oleh penumpang.

- b. Penambahan ruangan yang baru yaitu ruang bermain anak dan ruang untuk ibu menyusui, untuk penambahan luas ruangan dilakukan di *hall* keberangkatan ( 1.424,96 m<sup>2</sup> ), fasilitas umum/*toilet* di jalur keberangkatan ( 105 m<sup>2</sup> ), fasilitas umum/*toilet* di jalur kedatangan ( 102,56 m<sup>2</sup> ), bagasi *claim area* (34,56 m<sup>2</sup>), *hall* kedatangan (1.110,73 m<sup>2</sup> ), ruang tunggu keberangkatan ( 393,84 m<sup>2</sup> ). Penambahan fasilitas : meja fasilitas *costum imigration quarantine* 7 buah, *check in counter* 18 buah, tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan 79 buah, dan bagasi *conveyor belt* ( minimal 3 buah ).

## 6.2 Saran

Setelah melihat hasil dan pembahasan pada bab lima maka saran yang diberikan yaitu :

1. Supaya penumpang merasa puas akan pelayanan fasilitas bandara, sebaiknya pihak bandara segera melakukan perbaikan dan penambahan fasilitas bandara yang belum memenuhi syarat Direktur Jendral Perhubungan Udara SKEP/77/VI/2005.
2. Peningkatan kualitas dan kinerja atas pelayanan yang diberikan petugas bandara kepada penumpang seperti pihak bandara harus menambah jumlah petugas yang menjaga ketertiban dan keamanan, pihak bandara atau petugas yang memeriksa bagasi penumpang harus lebih cepat, adanya petugas yang memberikan informasi pada penumpang dan pihak bandara harus menyiapkan petugas khusus untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus,

hal ini harus dilakukan demi mencapai kepuasan penumpang akan pelayanan fasilitas jalur keberangkatan dan kedatangan di terminal Bandar Udara Rahadi Oesman, Kabupaten Ketapang.





**KAJIAN STANDAR PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG  
BANDAR UDARA RAHADI OESMAN, KETAPANG,  
KALIMANTAN BARAT**

**(TERMINAL KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN  
BANDAR UDARA RAHADI OESMAN)**

Hari/tanggal : .....

Berilah tanda centang ( ✓ ) pada pilihan jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda

Data Penumpang

1. Jenis kelamin anda ? L/P
2. Usia anda ?  
a. 15-25 tahun      b. 25-35 tahun      c. > 35 tahun
3. Pekerjaan ?  
a. Pelajar/ Mahasiswa      b. PNS      c. Swasta      d. Lain-lain: .....
4. Tujuan perjalanan anda ?  
a. Sekolah/kuliah      b. Kerja      c. Bisnis      d. Dinas      e. Rekreasi  
f. Lain-lain .....
5. Berapa kali anda berkunjung/memakai fasilitas di Bandar Udara Rahadi Oesman?  
a. 1x – 5x      b. 5x – 10x      c. 10x – 15x      d. >15x

**Keterangan**

➤ Tingkat Kepuasan

TP (1) : Tidak Puas

KP (2) : Kurang Puas

CP (3) : Cukup Puas

P (4) : Puas

SP (5) : Sangat Puas

➤ Tingkat Kepentingan

TP (1) : Tidak Penting

KP (2) : Kurang Penting

CP (3) : Cukup Penting

P (4) : Penting

SP (5) : Sangat Penting













**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA**  
**REKAPITULASI ARUS LALU LINTAS ANGKUTAN PER TAHUN**  
**BANDAR UDARA RAHADI OESMAN**  
**BULAN JANUARI - DESEMBER 2017**

DOMESTIK ( + AVIATAR MANDIRI + DIMONIM AIR + GARUDA + KALSTAR  
 AIRLINE + NAM AIR + SUSI AIR + TRIGANA AIR + WINGS AIR + ) &  
 UNSCHEDULE



NO	BULAN	PENUMPANG				PENUMPANG		BAGASI		BARANG/CARGO	
		TERATUR		TIDAK TERATUR							
		DTG	BRK	DTG	BRK	DTG	BRK	BONGKAR	MUAT	BONGKAR	MUAT
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	JANUARI	366	366			14648	14650	83653	79856	3700	10808
2	FEBRUARI	336	333			12423	12291	67125	60719	3914	6595
3	MARET	357	357			15402	14614	79374	70649	3781	5071
4	APRIL	340	341			15433	15460	76116	78730	1948	2984
5	MEI	366	366			15501	15672	76336	76997	1638	1931
6	JUNI	356	356			13966	15594	81093	91642	1569	2096
7	JULI	367	369			17909	17768	111981	105105	2020	2465
8	AGUSTUS	359	360			15291	16090	80324	78292	1854	2478
9	SEPTEMBER	297	297			15555	15684	87148	77472	1438	1965
10	OKTOBER	199	199			11168	10881	75605	58222	197	1022
11	NOVEMBER	271	271			13114	13876	80071	64309	11821	8593
12	DESEMBER	350	350			16602	18429	109398	92236	11146	8698
	JUMLAH	3964	3965	0	0	177012	181009	1008224	934229	45026	54706

**KETAPANG, DESEMBER 2017**  
**KEPALA BANDAR UDARA RAHADI**  
**OESMAN**

**SUHARDOYO**  
 Pembina (IV/a)  
 NIP. 196107281982031002



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA  
REKAPITULASI ARUS LALU LINTAS ANGKUTAN PER TAHUN  
BANDAR UDARA RAHADI OESMAN  
BULAN JANUARI - DESEMBER 2016**

DOMESTIK ( + AVIASTAR MANDIRI + DIMONIM AIR + GARUDA + KALSTAR  
AIRLINE + NAM AIR + SUSI AIR + TRIGANA AIR + WINGS AIR + ) &  
UNSCHEDULE



NO	BULAN	PENUMPANG				PENUMPANG		BAGASI		BARANG/CARGO	
		TERATUR		TIDAK TERATUR		DTG	BRK	BONGKAR	MUAT	BONGKAR	MUAT
		DTG	BRK	DTG	BRK						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	JANUARI	277	277			13407	12178	55579	72277	2215	2858
2	FEBRUARI	274	274			12285	11679	53846	61085	2263	2482
3	MARET	333	333			13399	11587	59243	59636	2431	2618
4	APRIL	312	312			12569	11709	55590	57489	2196	1819
5	MEI	311	311			13785	13718	60235	70346	2099	1361
6	JUNI	303	303			11934	12266	57520	70104	1732	1649
7	JULI	330	330			13914	14076	91528	90140	2499	4724
8	AGUSTUS	343	343			13076	12896	66478	70691	5020	5358
9	SEPTEMBER	320	322			12545	13622	62135	69279	3559	6169
10	OKTOBER	351	350			14253	13833	74729	70238	6457	5618
11	NOVEMBER	349	349			12699	12297	61937	58166	3915	4903
12	DESEMBER	423	423			16620	17555	88340	94313	4575	6029
	JUMLAH	3926	3927	0	0	160486	157416	787160	843764	38961	45588

**KETAPANG, DESEMBER 2016  
KEPALA BANDAR UDARA RAHADI  
OESMAN**

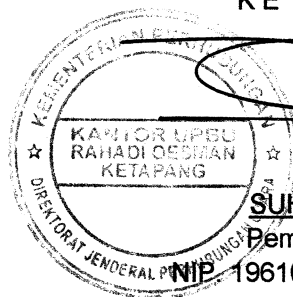
**SUHARDOYO**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 196107281982031002

**DEPARTEMEN PERHUBUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA  
KANTOR UPBU RAHADI OESMAN KETAPANG**

**LAPORAN FASILITAS TERMINAL  
BULAN : Nopember**

NO.	JENIS BANGUNAN	LUAS	KONDISI	JENIS PERAWATAN			KETERANGAN
				I	II	III	
1.	Lapangan Parkir	2.016 m2	55%	-	X	-	
2.	Ruang Keberangkatan	253 m2	65%	-	X	-	
3.	Ruang Kedatangan	165 m2	65%	-	X	-	
4.	Ruang Check In	200 m2	65%	-	X	-	
5.	Ruang Informasi	7,5 m2	65%	-	X	-	
6.	Kantin	18 m2	65%	-	X	-	
7.	VIP Room	105 m2	65%	-	X	-	
8.	WC Umum	65,56 m2	60%	-	X	-	
9.	H a l a m a n	1.800 m2	80%	-	X	-	
10.	Pelayanan	-					
11.	Karantina	-					
12.	Taman	5.000 m2	65%	-	X	-	

Ketapang, 4 Desember 2017  
KEPALA KANTOR UPBU RAHADI OESMAN  
KETAPANG



**SUHARDOYO**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 196107281982031002

KANTOR UPBU RAHADI OESMAN - KETAPANG

Tanggal : 4 Desember 2017

CHECK LIST INSPEKSI KESELAMATAN BANDAR UDARA

Bila diketemukan kondisi yang tidak baik beri tanda " X " dan bila kondisi baik beri tanda " V "

A. RUNWAY

No.	Jenis Pekerjaan	Hasil Pemeriksaan	Keterangan
1.	Inspeksi setiap hari Seluruh permukaan Runway harus diinspeksi kurang lebih memerlukan waktu 15 menit untuk setiap Runway yang diulang dua kali apakah ada benda asing atau kerusakan yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan antara lain batu, tumpahan bahan bakar, aspal yang mengelupas, sampah, air yang tergenang, keretakan yang cukup luas lebih dari 5 inci, bagian yang merendah atau benjolan, puing atau barang runtuh bagian bekas roda yang membahayakan.	V	Di Runway terdapat beberapa bagian lost material sehingga menimbulkan FOD di Runway tersebut maka perlu dilaksanakan perbaikan lapisan AC.

B. TAXIWAY

No.	Jenis Kegiatan	Hasil Pemeriksaan	Keterangan
1.	Inspeksi tiap hari dengan prosedur normal apakah ada benda asing atau kerusakan yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan antara lain batu, tumpahan bahan bakar, aspal yang mengelupas, sampah, air yang tergenang, keretakan yang cukup luas lebih dari 5 inci, bagian yang merendah atau benjolan, puing atau barang runtuh bagian bekas roda yang membahayakan.	X	

C. DAERAH RUMPUT

Kemungkinan diperlukan untuk penumpang pesawat udara

No.	Jenis Kegiatan	Hasil Pemeriksaan	Keterangan
1	Daerah rumput lainnya juga diinspeksi dengan interval waktu yang teratur apakah ada permukaan yang mengalami kerusakan yang disebabkan oleh binatang seperti sapi, tikus dan sebagainya.	-	

D. APRON AREA

1. Inspeksi setiap hari situasi dan kondisi tempat-tempat dan sarana sebagai berikut :

No.	Jenis Kegiatan	Hasil Pemeriksaan	Keterangan
1	Kondisi Shoulder termasuk drainage apakah ada kerusakan yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan Penerbangan.	V	Hasil pekerjaan th.2013 Perluasan Apron 4.300 m2 telah dilaksanakan perbaikan pada lapisan AC
2	Kebersihan Apron apakah ada sampah, tumpahan bahan bakar, oil, batu dan lain-lain.	V	
3	Apakah marka - marka di Apron antara lain a. Lalu lintas pergerakan pesawat udara b. Lalu lintas pergerakan kendaraan darat c. Lalu lintas pergerakan manusia Warnanya dalam keadaan benar, tidak luntur tidak tertutup serpihan sampah, kotor/ sebagainya.	-	
4	Apakah tempat parkir pesawat udara, marka - marka yang diperlukan dan warnanya tetap dalam keadaan benar, tidak tertutup serpihan sampah, kotor, atau tertutup karet dan sebagainya.	V	
5	Apakah tanda-tanda peringatan antara lain : a. Tanda-tanda larangan Bagi kendaraan yang beroperasi disisi udara warnanya dalam keadaan benar, mudah dibaca jika ada lampu tetap, hidup tidak terganggu pohon.	V	
6	Apakah ada kerusakan atau kelainan pada Apron, Instalasi dan fasilitas lainnya yang menyangkut kesiapan operasi.	V	

E. DAERAH PARKIR KENDARAAN PENGUNJUNG BANDAR UDARA

No.	Fasilitas	Hasil Pemeriksaan	Keterangan
1.	Apakah tersedia tempat pembuangan sampah	V	
2.	Apakah ada petunjuk arah / marka - marka	V	
3.	Apakah tersedia parkir umum	V	
4.	Apakah tersedia parkir khusus	V	

Mengetahui :

KEPALA KANTOR UPBU RAHADI OESMAN

TEKNISI BANGUNAN/LANDASAN



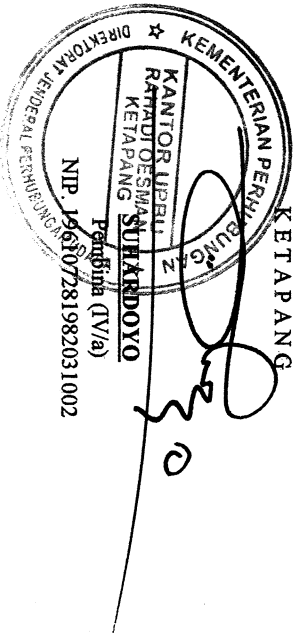
*[Signature]*  
YULI HANDOYO P.S.R  
PENGATUR (II/c)  
NIP. 197507162007121001

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
 DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA  
 KANTOR UPBU RAHADI OESMAN KETAPANG

DAFTAR PEMAKAIAN KENDARAAN DAN ALAT MESIN  
 Bulan : Nopember


NO	NAMA KENDARAAN	MERK / TYPE	IDENTITAS PERALATAN					UNIT PEMAKAI PENANGGUNG JAWAB		KET
			NAMOR CAHASIS	NOMOR ENGINE	TAHUN BUAT	NOMOR POLISI	KONDISI			
1	Well Tractor	Yanmar	3	4 13962	5 1993	6 -	7 40%	8 Teknisi AAB	9 Rusak	
2	Tractor	MF 240	-	-	1999	-	75%	Teknisi AAB	Baik	
3	Mesin potong rumput	Setih	-	-	2008	-	70%	Teknisi AAB	Baik	
4	Kendaraan Roda Dua	Kawasaki LX	-	-	2014	KB. 6172 ZH	100%	Teknisi AAB	Baik	
5	Kendaraan Roda Empat	Daihatsu Grand Max	-	-	2014	-	90%	Teknisi AAB	Baik	

Mengetahui :  
 KEPALA KANTOR UPBU RAHADI OESMAN  
 KETAPANG



SUHARDOYO  
 Panglima (IV/a)  
 NIP. 196107281982031002

Ketapang, 4 Desember 2017  
 TEKNIISI ALAT-ALAT BESAR

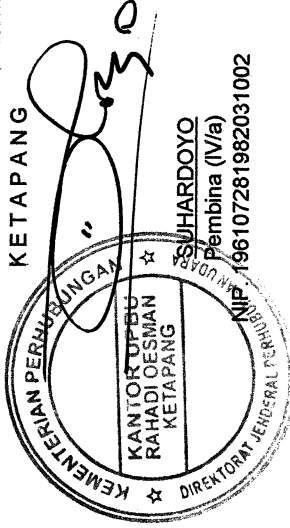
  
 DONIKHRWANTO  
 Pengatur Muda TK.I (II/b)  
 NIP. 19840812 200712 1 001

DEPARTEMEN PERHUBUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA  
KANTOR UPBU RAHADI OESMAN KETAPANG

LAPORAN DATA FASILITAS LANDASAN  
BULAN : Nopember.

NO.	UNSUR FASILITAS	DIMENSI		LUAS ( M2 )	KEKUATAN	KONSTRUKSI	KETERANGAN
		PANJANG	LEBAR				
1	Landasan	1650 m	30 m	42.000 m <sup>2</sup>	22 F/C/YT	Asphalt Hotmix	Yang dapat dioperasikan 1.400 m X 30 m, karena : - Adanya Obstacle diujung Runway 17 dan 35 - Perlu adanya perbaikan lapisan AC pada ujung Runway 17 (165 m X 30 m) & Runway 35 (85 m X 30 m).
2	Taxy way A	75 m	18 m	1.350 m <sup>2</sup>		Asphalt Hotmix	
3	Taxy way B	75 m	18 m	1.350 m <sup>2</sup>		Asphalt Hotmix	
4	Fillet A	-	-	452 m <sup>2</sup>		Asphalt Hotmix	
5	Fillet B	-	-	150 m <sup>2</sup>		Asphalt Hotmix	
6	Apron	224 m	51 m	11.424 m <sup>2</sup>		Asphalt Hotmix	
7	Turning Area RW 35	75 m	20 m	1.500 m <sup>2</sup>		Asphalt Hotmix	
8	Turning Area RW 17	75 m	20 m	1.500 m <sup>2</sup>		Asphalt Hotmix	
9	Access Road			1.895 m <sup>2</sup>		Asphalt Hotmix	
10	Shoulder A	1.400 m	30 m	42.000 m <sup>2</sup>		Rumput/tanah padat	
11	Shoulder B	1.400 m	30 m	42.000 m <sup>2</sup>		Rumput/tanah padat	
14	Open Drainage	3.906 m	1,4 m	5.674 m <sup>2</sup>		Pasangan batu	
15	Box Culvert	147 m	2 m	294 m <sup>2</sup>		Beton	
16	Air Strip	1.654 m	150 m	248.100 m <sup>2</sup>		Asphalt,rumput & tanah	
17	List Tepi Runway tebal 10 cm	2.800 m	0,3 m	840 m <sup>2</sup>		Beton	
18	Cor Beton Penahan Rumput Tepi Runway	1.400 m	0,50 m	96 m <sup>2</sup>		Beton	
19	Pagar BRC			3.900 m <sup>2</sup>		Besi/cor	

Ketapang, 4 Desember 2017  
KEPALA KANTOR UPBU RAHADI OESMAN  
KETAPANG



DEPARTEMEN PERHUBUNGAN  
 DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA  
 KANTOR UPBU RAHADI OESMAN KETAPANG

Lampiran DATA FASILITAS BANGUNAN  
 BULAN : Nopember

NO.	JENIS PEKERJAAN	PERMANEN NON PERMANEN	LUAS	TAHUN ANGGARAN	KONDISI (%)	KETERANGAN
1	Gedung Kantor	Permanen	288,75 m2	2012	100	
	Gedung Kantor Panitia PPK	Permanen	48 m2	2014	100	
	Gedung Kantor Bangland	Permanen	40 m2	2016	100	
2	Gedung Tower Lama	Permanen	112 m2	1996/1997	0	
	Gedung Tower Baru	Permanen	270 m2	2013	100	
3	Gedung Terminal	Permanen	1,482 m2	2012	100	
	Rumah Dinas No. :					
4	Gedung Operasi	Permanen	50 m2	1990/1991	55	
5	Gedung Operasi	Permanen	50 m2	1992/1993	55	
6	Gedung Operasi	Permanen	50 m2	1991/1992	55	
7	Gedung Operasi	Permanen	36 m2	1992/1993	60	Kopel 72 m2
8	Gedung Operasi	Permanen	36 m2	1992/1993	60	Kopel 72 m2
9	Gedung Operasi	Permanen	36 m2	1998/1999	60	Kopel 72 m2
10	Gedung Operasi	Permanen	50 m2	2015	100	
11	Gedung Operasi	Non Permanen	50 m2	2015	100	
12	Gedung Operasi	Non Permanen	50 m2	2015	100	
13	Gedung Operasi	Non Permanen	36 m2	2015	100	
14	Gedung Operasi	Non Permanen	36 m2	2015	100	
15	Gedung Operasi	Semi Permanen	36 m2	2015	100	
16	Barak PKP-PK	Permanen	36 m2	2012	85	
17	Barak PKP-PK	Permanen	36 m2	2012	85	
18	Barak PKP-PK	Permanen	36 m2	2012	85	
19	Barak PKP-PK	Permanen	36 m2	2012	85	
20	Barak PKP-PK	Permanen	36 m2	2012	85	
21	Barak PKP-PK	Permanen	36 m2	2012	85	
22	Barak PKP-PK	Permanen	36 m2	2013	95	
23	Barak PKP-PK	Permanen	36 m2	2013	95	
24	Barak PKP-PK	Permanen	36 m2	2013	95	
25	Barak PKP-PK	Permanen	36 m2	2013	95	
26	Barak PKP-PK	Permanen	36 m2	2013	95	
27	Barak PKP-PK	Permanen	36 m2	2013	95	
28	Power House	Permanen	188 m2	2013	100	
29	Gudang PH	Permanen	36 m2	2016	100	
30	Rumah mesin pompa air	Permanen	2 m2	2015	100	
31	Fire Station	Permanen	325 m2	2013	100	
32	Fuel Storage	Permanen	902 m2	2013	100	
33	Garage AAB	Permanen	280 m2	2014	100	
34	Instalasi Air Bersih	Permanen	1 Paket	2015	100	

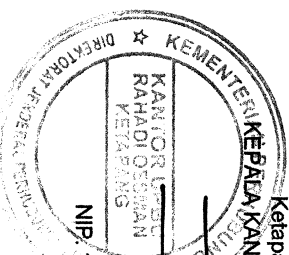
Ketapang, 4 Desember 2017  
 KANTOR UPBU RAHADI OESMAN

KETAPANG

SUHARDOYO

Pembina (V/a)

NIP. 196107281982031002



**KEMENTRIAN PERHUBUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA  
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN  
KETAPANG**

JL. PATTIMURA. NO 4. KETAPANG



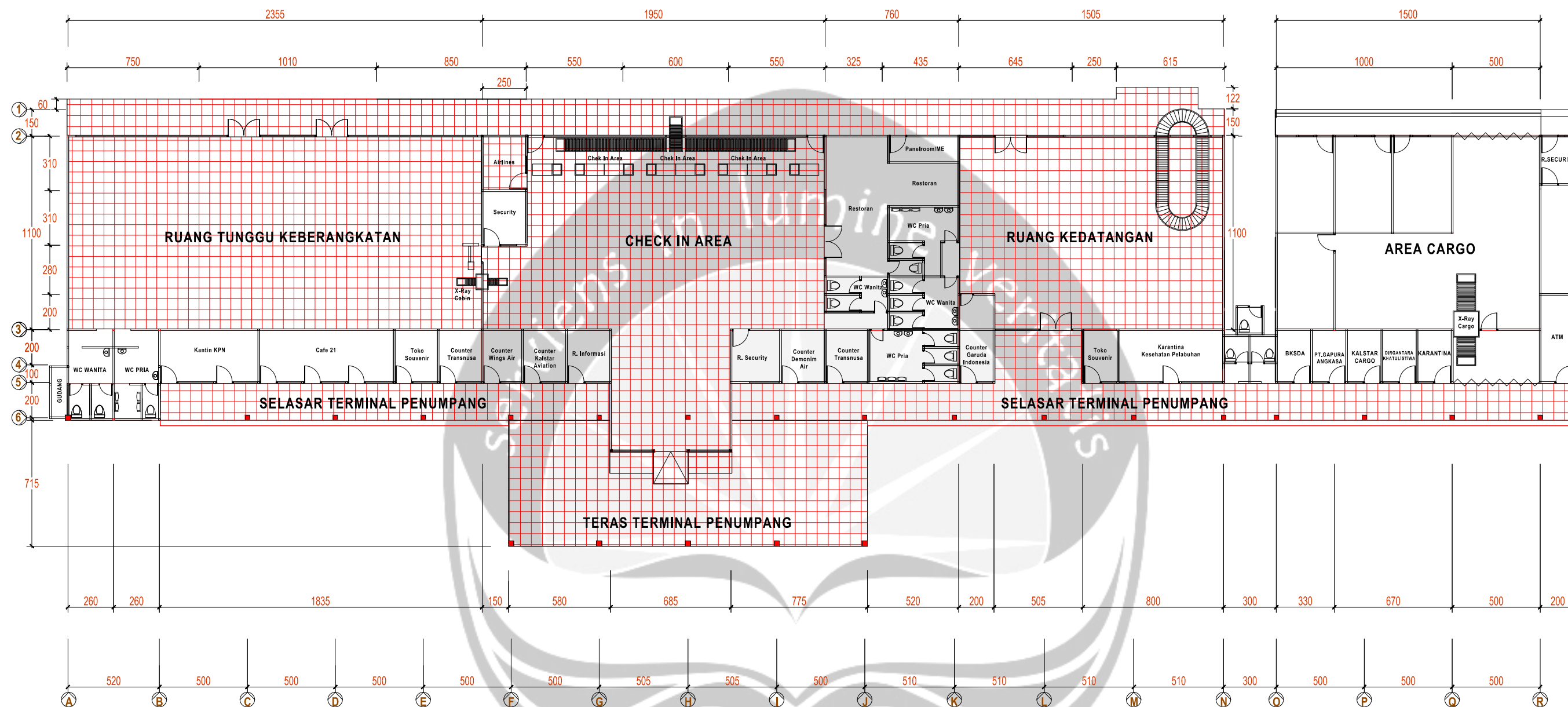
**AS BUILT DRAWING**

PEKERJAAN :  
PENATAAN GEDUNG TERMINAL 1.415 M2


LOKASI :  
BANDAR UDARA RAHADI OESMAN

APBN 2017

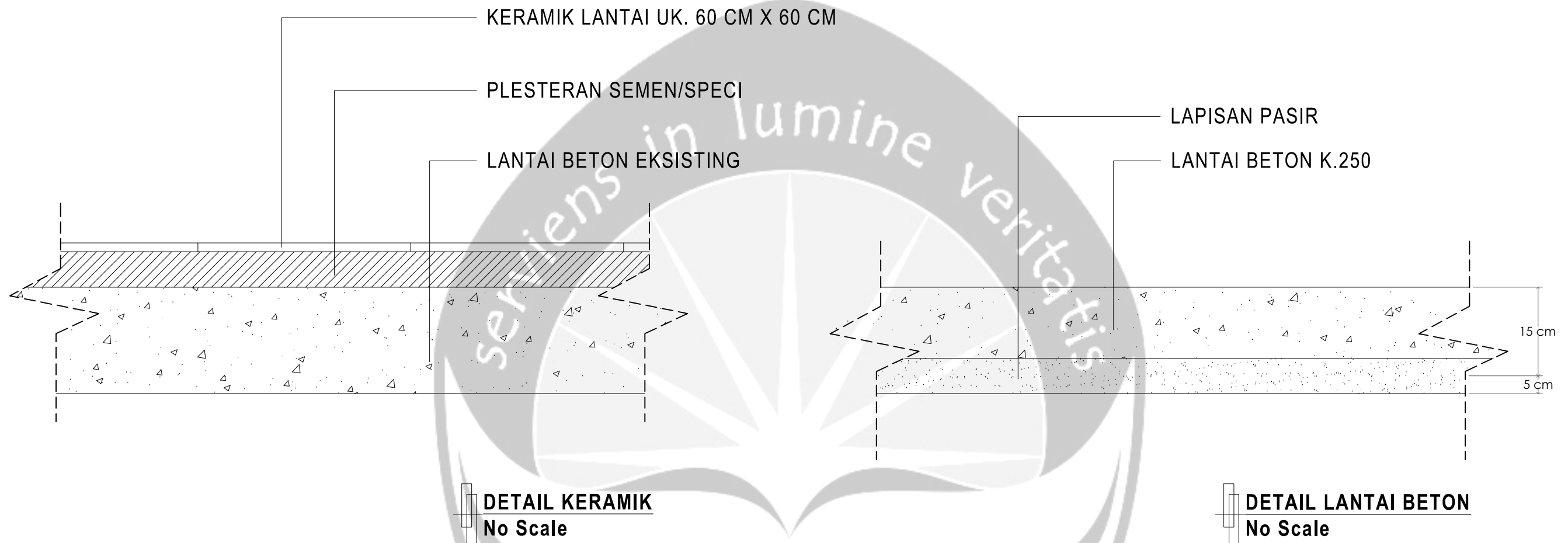
KONTRAKTOR PELAKSANA  
CV. CAHAYA PURNAMA






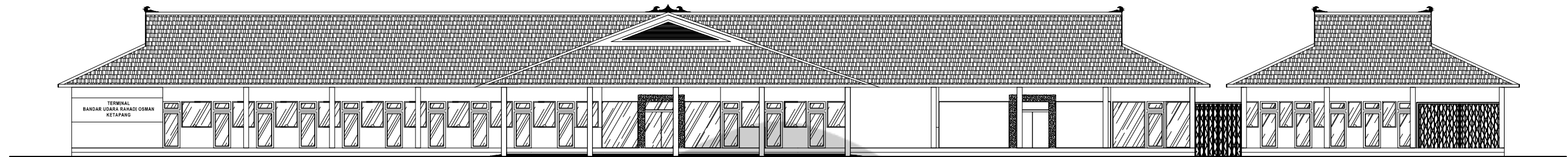
**DENAH PEMASANGAN KERAMIK 60 cm X 60 cm TERMINAL PENUMPANG**  
**Skala 1:250**

<b>AS BUILT DRAWING</b>	UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG	PELAKSANA		 <b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN</b> <b>DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA</b> <b>UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG</b>	
	KETAPANG, 30 OKTOBER 2017  MENGETAHUI DAN MENSETUJUI <b>PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN</b> <b>UPBU RAHADI OESMAN</b> <b>KETAPANG</b>  <small>HAMIR, S.Mn          PENATA TR. I (III/C)          NIP. 19780620 200003 1 002</small>	DRAFTER : GIOVANO ALOMO NUBEAN, ST SITE MANAGER : HARMOKO, ST  KETAPANG, 30 OKTOBER 2017  PENANGGUNG JAWAB DESAIN <b>CV. CAHAYA PURNAMA</b>  <small>JUNAIDI HADI          DIREKTUR</small>	LOKASI : UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG  NAMA PROYEK : PENATAAN GEDUNG TERMINAL 1.415 m2  TANGGAL : 30 OKTOBER 2017 SKALA : 1 : 250		
<b>CATATAN :</b>			NAMA GAMBAR	NOMOR	LEMBAR
			DENAH PEMASANGAN KERAMIK 60X60 CM	1	7

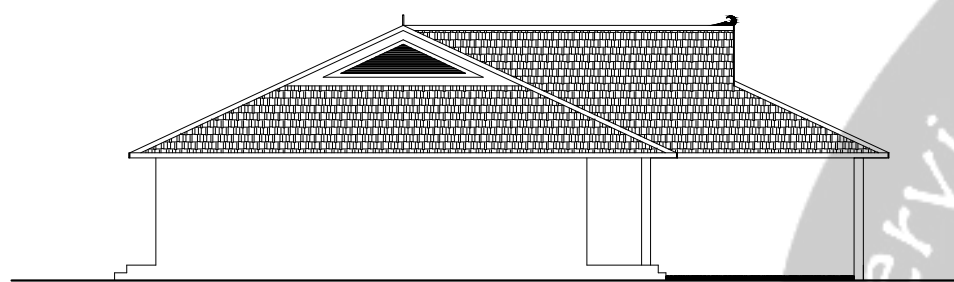




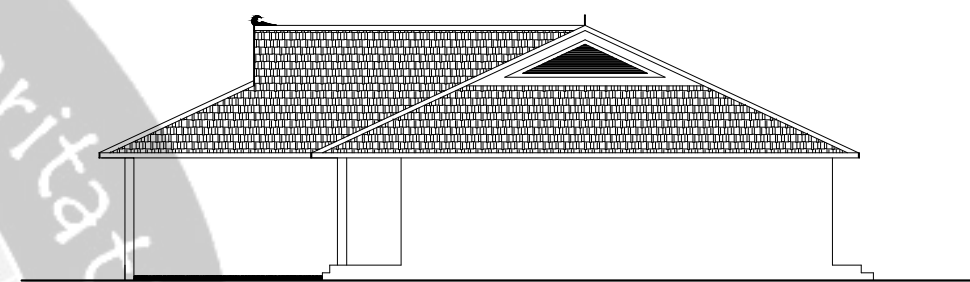
<b>AS BUILT DRAWING</b>	UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG	PELAKSANA	 <b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN</b> <b>DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA</b> <b>UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG</b>		
<b>CATATAN :</b>	KETAPANG, 30 OKTOBER 2017  MENGETAHUI DAN MENYETUJUI <b>PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN</b> <b>UPBU RAHADI OESMAN</b> <b>KETAPANG</b>   <small>HAMIR, S.Mn PENATA TR. I (III/G) NIP. 19780620 200003 1 002</small>	DRAFTER : GIOVANO ALOMO NUBEAN, ST	LOKASI : UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG		
		SITE MANAGER : HARMOKO, ST	NAMA PROYEK : PENATAAN GEDUNG TERMINAL 1.415 m2		
		KETAPANG, 30 OKTOBER 2017  PENANGGUNG JAWAB DESAIN <b>CV. CAHAYA PURNAMA</b>   <small>JUNADI HADI DIREKTUR</small>	TANGGAL : 30 OKTOBER 2017		
			SKALA :		
			NAMA GAMBAR	NOMOR	LEMBAR
DETAIL KONSTRUKSI KERAMIK	2	7			



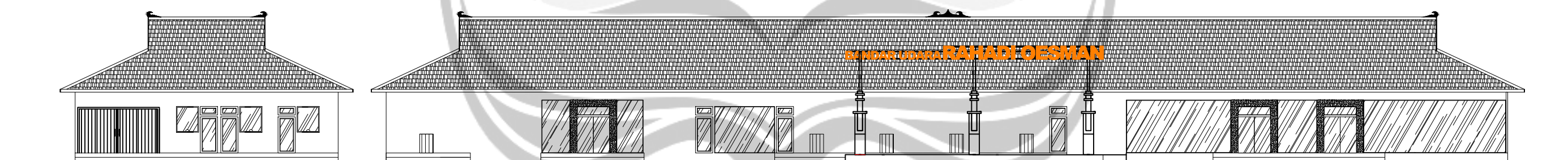
**TAMPAK DEPAN TERMINAL**  
SKALA 1 : 250




**TAMPAK SAMPING KANAN**  
SKALA 1 : 250

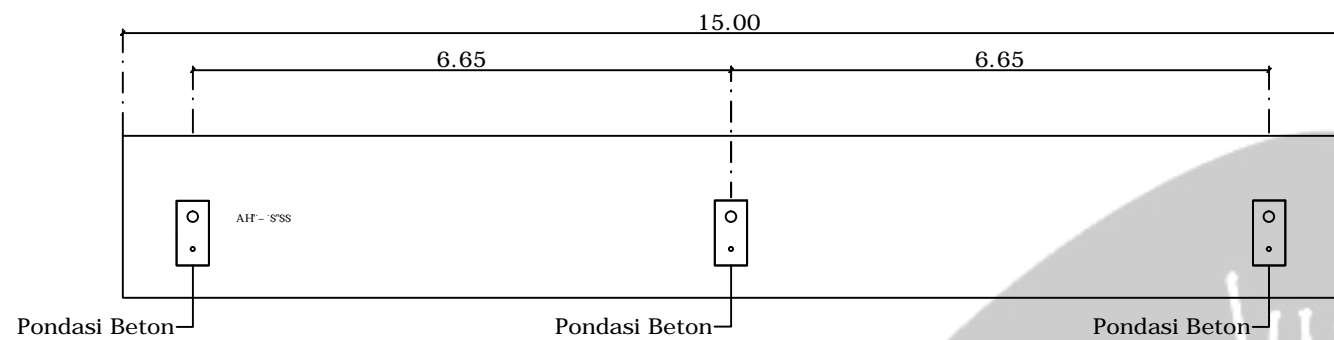


**TAMPAK SAMPING KIRI**  
SKALA 1 : 250

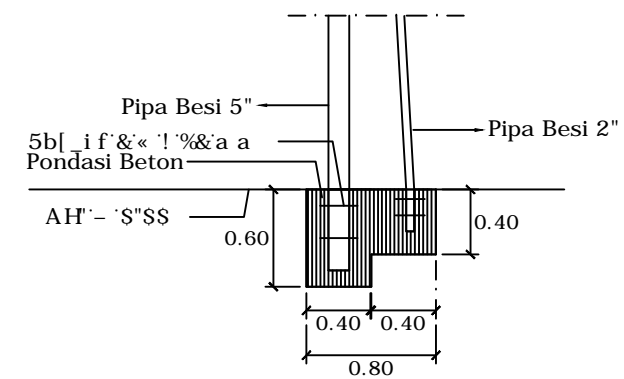


**TAMPAK BELAKANG TERMINAL**  
SKALA 1 : 250

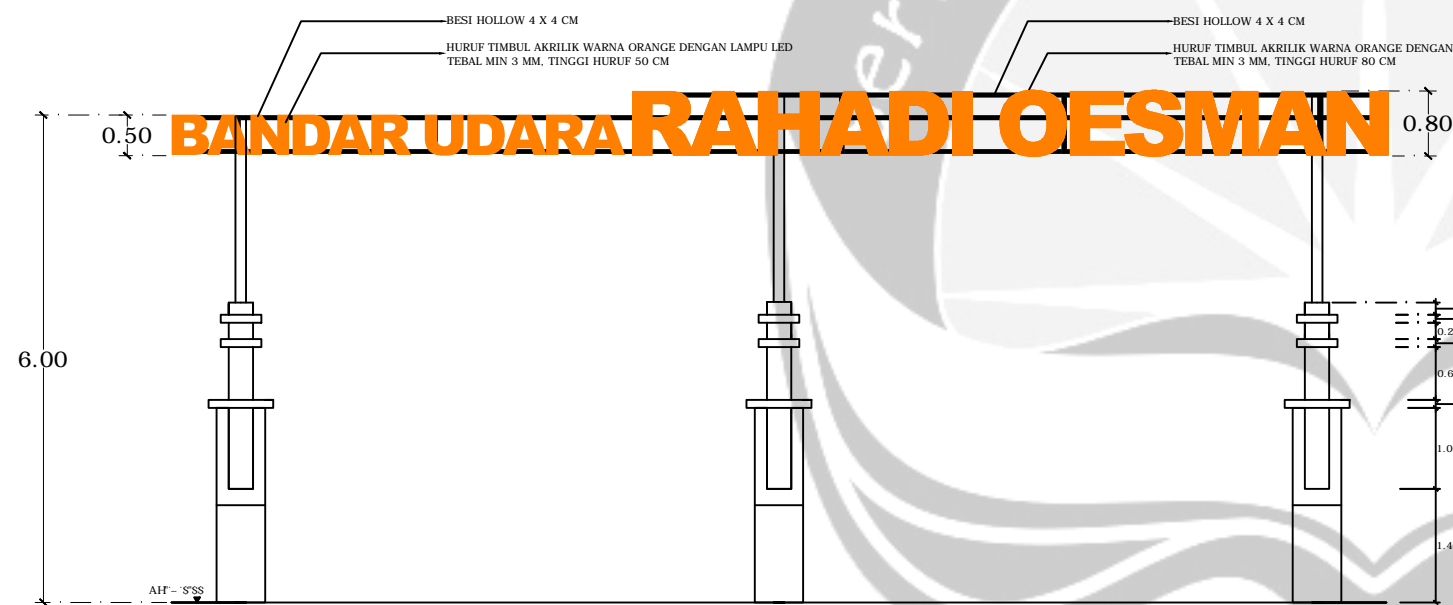
<b>AS BUILT DRAWING</b>	<b>UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG</b>	<b>PELAKSANA</b>	 <b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN</b> <b>DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA</b> <b>UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG</b>			
<b>CATATAN :</b>  	KETAPANG, 30 OKTOBER 2017  <small>MENGETAHUI DAN MENYETUJUI</small> <b>PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN</b> <b>UPBU RAHADI OESMAN</b> <b>KETAPANG</b>  <small>HAMIR, S.Mn</small> <small>PENATA Tk. I (III/C)</small> <small>NIP. 19780620 200003 1 002</small>	DRAFTER : GIOVANO ALOMO NUBEAN, ST SITE MANAGER : HARMOKO, ST	LOKASI : UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG			
		KETAPANG, 30 OKTOBER 2017  <small>PENANGGUNG JAWAB DESAIN</small> <b>CV. CAHAYA PURNAMA</b>  <small>JUNADI HADI</small> <small>DIREKTUR</small>	NAMA PROYEK : PENATAAN GEDUNG TERMINAL 1.415 m2			
			TANGGAL : 30 OKTOBER 2017 SKALA : 1 : 250 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 70%;">NAMA GAMBAR</td> <td style="width: 15%;">NOMOR</td> <td style="width: 15%;">LEMBAR</td> </tr> <tr> <td>TAMPAK GEDUNG TERMINAL PENUMPANG</td> <td>3</td> <td>7</td> </tr> </table>	NAMA GAMBAR	NOMOR	LEMBAR
NAMA GAMBAR	NOMOR	LEMBAR				
TAMPAK GEDUNG TERMINAL PENUMPANG	3	7				



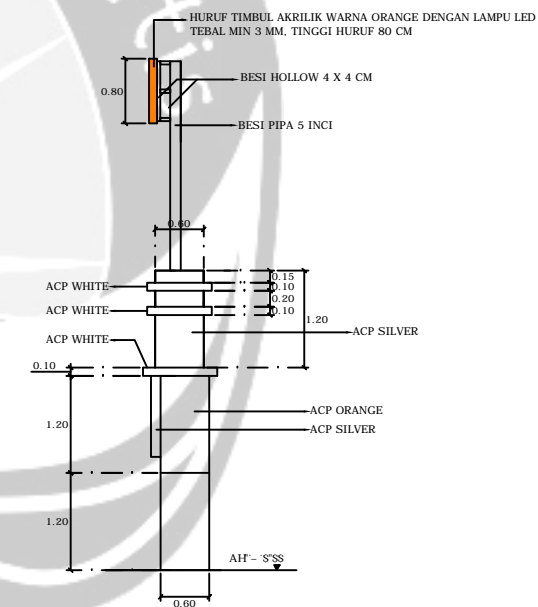
**DENAH HURUF TIMBUL SISI UDARA**  
SKALA 1 : 100



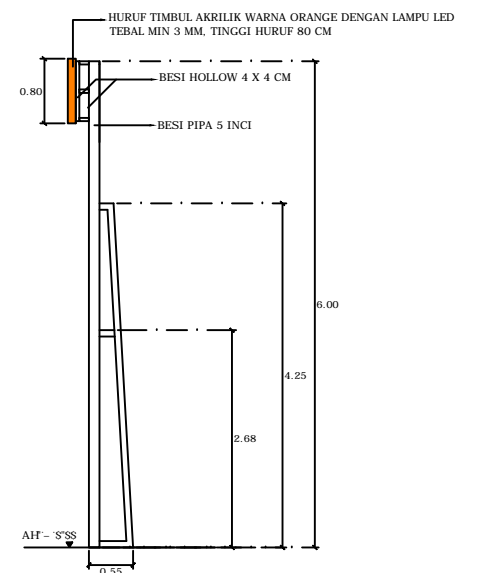
**DETAIL PONDASI SISI UDARA**  
SKALA 1 : 50



**TAMPAK DEPAN HURUF TIMBUL SISI UDARA**  
SKALA 1 : 100

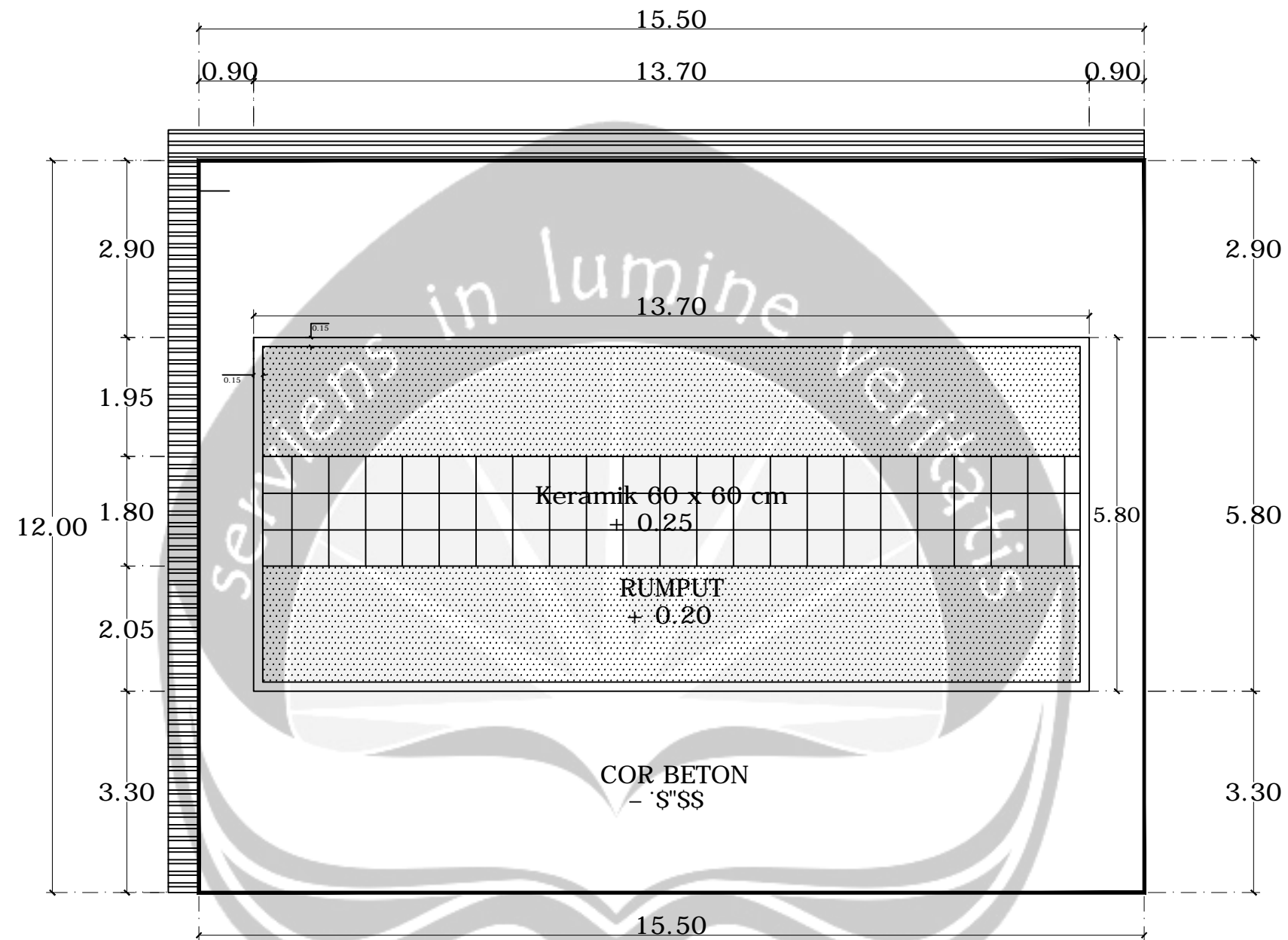


**TAMPAK SAMPING HURUF TIMBUL SISI UDARA**  
SKALA 1 : 100



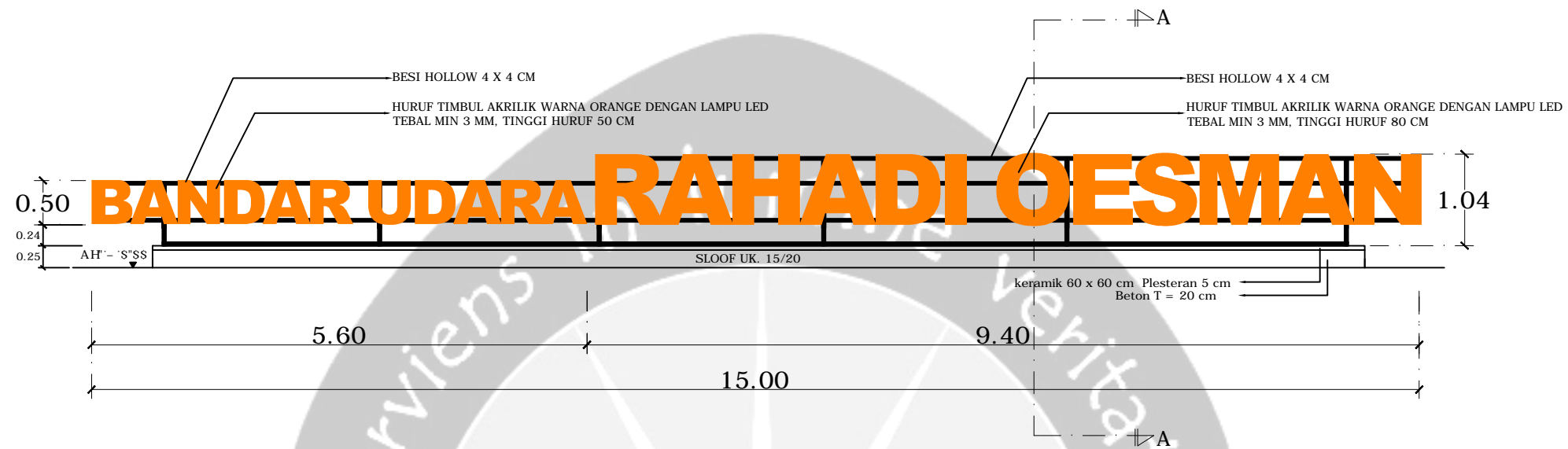
**DETAIL TIANG HURUF TIMBUL SISI UDARA**  
SKALA 1 : 100

<b>AS BUILT DRAWING</b>	<b>UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG</b>	<b>PELAKSANA</b>		 <b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN</b> <b>DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA</b> <b>UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG</b>		
<b>CATATAN :</b>	KETAPANG, 30 OKTOBER 2017  MENGETAHUI DAN MENYETUJUI <b>PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN</b> <b>UPBU RAHADI OESMAN</b> <b>KETAPANG</b>  <b>HAMIR, S.Mn</b> PENATA Tk. I (III-c) NIP. 19780620 200003 1 002	DRAFTER : GIOVANO ALOMO NUBEAN, ST		LOKASI : UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG		
		SITE MANAGER : HARMOKO, ST		NAMA PROYEK : PENATAAN GEDUNG TERMINAL 1.415 m <sup>2</sup>		
		KETAPANG, 30 OKTOBER 2017  PENANGGUNG JAWAB DESAIN <b>CV. CAHAYA PURNAMA</b>  <b>JUNAIDI HADI</b> DIREKTUR		TANGGAL : 30 OKTOBER 2017		
				SKALA : 1 : 100		
		NAMA GAMBAR	NOMOR	LEMBAR		
DENAH, TAMPAK & DETAIL HURUF TIMBUL SISI UDARA	4	7				

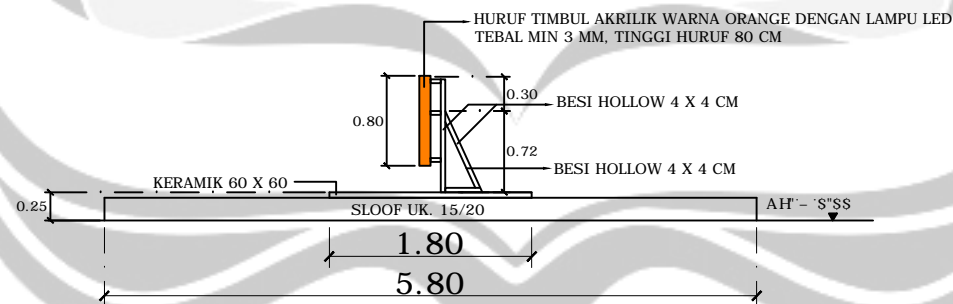


**DENAH HURUF TIMBUL SISI DARAT**  
SKALA 1 : 100

<b>AS BUILT DRAWING</b>	UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG	<b>PELAKSANA</b>		 <b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN</b> <b>DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA</b> <b>UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG</b>			
		DRAFTER :	GIOVANO ALOMO NUBEAN, ST		NOMOR		
<b>CATATAN :</b>	KETAPANG, 30 OKTOBER 2017  MENGETAHUI DAN MENYETUJUI PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN UPBU RAHADI OESMAN KETAPANG  HAMIR, S.Mn PENATA Tk. I (III-c) NIP. 19780620 200003 1 002	SITE MANAGER :	HARMOKO, ST	LOKASI :	UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG		
		KETAPANG, 30 OKTOBER 2017		NAMA PROYEK :	PENATAAN GEDUNG TERMINAL 1.415 m <sup>2</sup>		
		PENANGGUNG JAWAB DESAIN CV. CAHAYA PURNAMA		TANGGAL :	30 OKTOBER 2017		
		JUNADI HADI DIREKTUR		SKALA :	1 : 100		
				NAMA GAMBAR	DENAH HURUF TIMBUL SISI DARAT	NOMOR	5
				LEMBAR			7

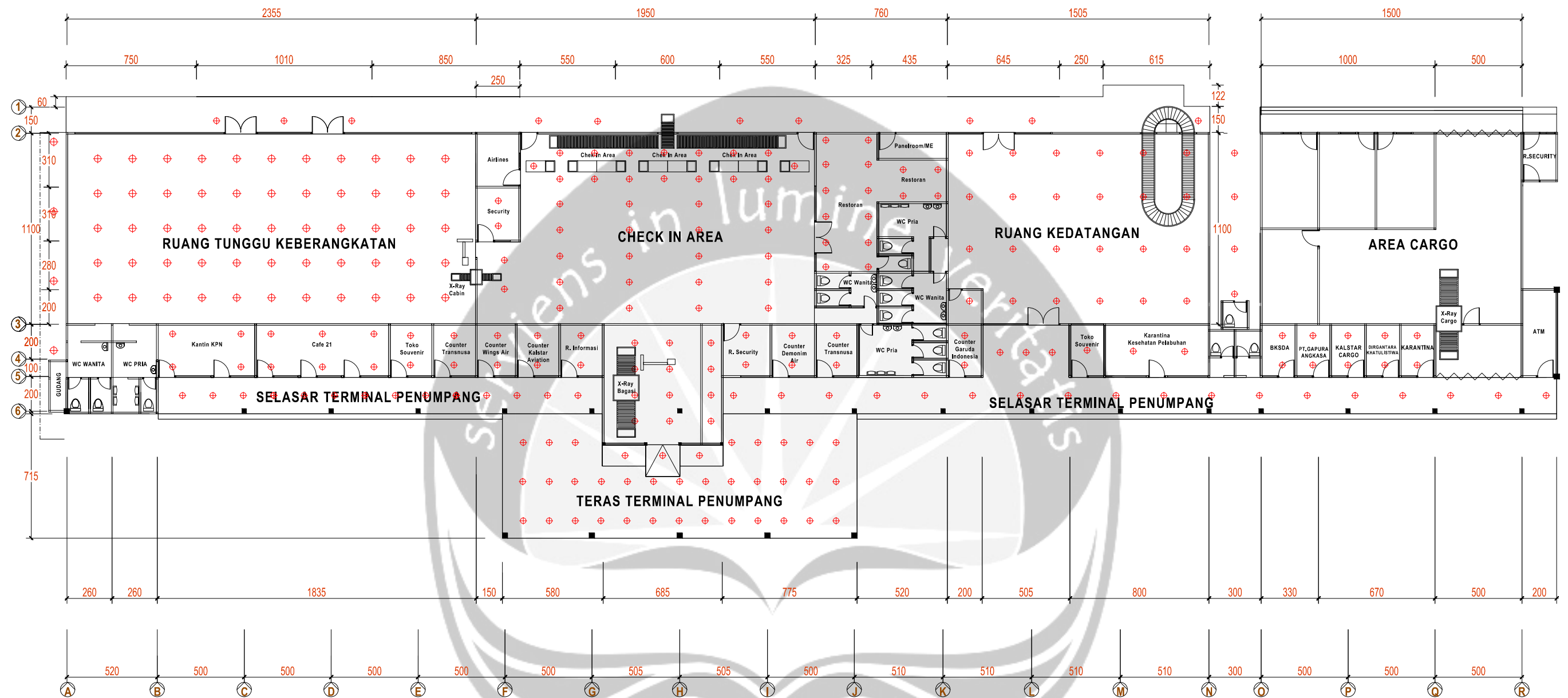


**TAMPAK DEPAN HURUF TIMBUL SISI DARAT**  
SKALA 1 : 50




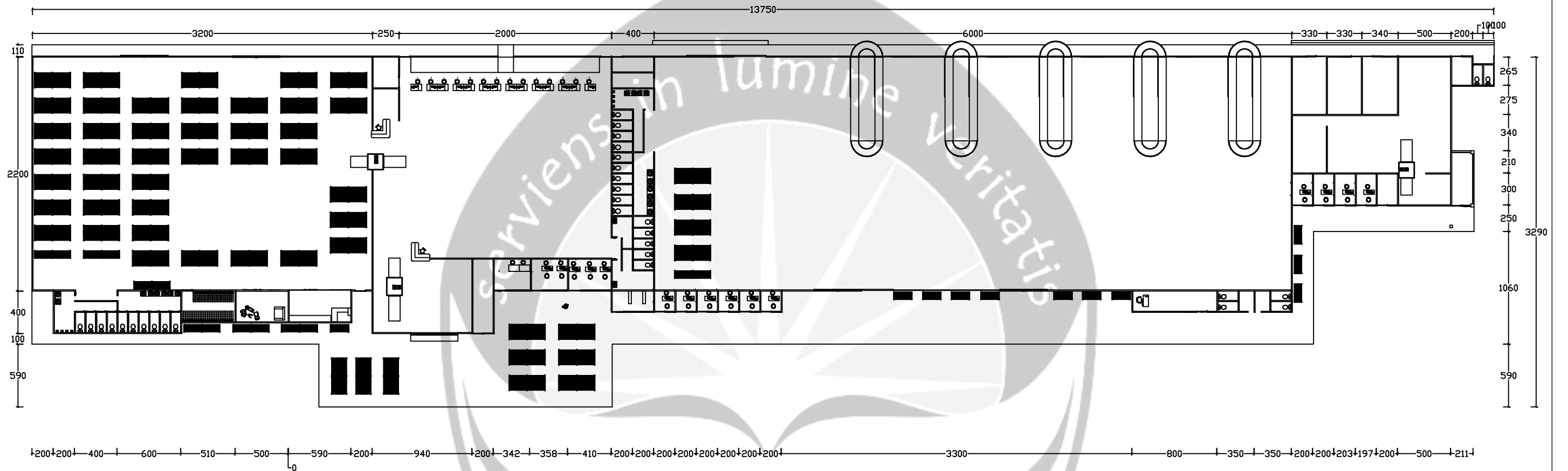
**POTONGAN A - A**  
SKALA 1 : 50

<b>AS BUILT DRAWING</b>	<b>UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG</b>	<b>PELAKSANA</b>		<b>KEMENTRIAN PERHUBUNGAN</b> <b>DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA</b> <b>UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG</b>						
	KETAPANG, 30 OKTOBER 2017  MENGETAHUI DAN MENYETUJUI PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN UPBU RAHADI OESMAN KETAPANG  HAMIR, S.Mn PENATA Tk. I (III-c) NIP. 19780620 200003 1 002	DRAFTER : GIOVANO ALOMO NUBEAN, ST SITE MANAGER : HARMOKO, ST  KETAPANG, 30 OKTOBER 2017  PENANGGUNG JAWAB DESAIN CV. CAHAYA PURNAMA  JUNADI HADI DIREKTUR	LOKASI : UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG  NAMA PROYEK : PENATAAN GEDUNG TERMINAL 1.415 m <sup>2</sup>  TANGGAL : 30 OKTOBER 2017 SKALA : 1 : 50 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>NAMA GAMBAR</td> <td>NOMOR</td> <td>LEMBAR</td> </tr> <tr> <td>TAMPAK DEPAN HURUF TIMBUL SISI DARAT</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table>			NAMA GAMBAR	NOMOR	LEMBAR	TAMPAK DEPAN HURUF TIMBUL SISI DARAT	6
NAMA GAMBAR	NOMOR	LEMBAR								
TAMPAK DEPAN HURUF TIMBUL SISI DARAT	6	7								
<b>CATATAN :</b>										



**DENAH TITIK LAMPU TERMINAL**  
**Skala 1:250**

<b>AS BUILT DRAWING</b>	UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG	PELAKSANA		 <b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN</b> <b>DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA</b> <b>UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG</b>			
		DRAFTER :	GIOVANO ALOMO NUBEAN, ST		LOKASI :	UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG	
<b>CATATAN :</b>	KETAPANG, 30 OKTOBER 2017  MENGETAHUI DAN MENYETUJUI <b>PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN</b> <b>UPBU RAHADI OESMAN</b> <b>KETAPANG</b>  HAMIR, S.Mn PENATA TR. I (III/C) NIP. 19780620 200003 1 002	SITE MANAGER :	HARMOKO, ST	NAMA PROYEK :	PENATAAN GEDUNG TERMINAL 1.415 m2		
		KETAPANG, 30 OKTOBER 2017		TANGGAL :	30 OKTOBER 2017		
		PENANGGUNG JAWAB DESAIN CV. CAHAYA PURNAMA		SKALA :	1 : 250		
		JUNADI HADI DIREKTUR		NAMA GAMBAR	DENAH RENCANA TITIK LAMPU TERMINAL	NOMOR	7
				LEMBAR			7



**SKETSA RENCANA DENAH**

DI GAMBAR OLEH

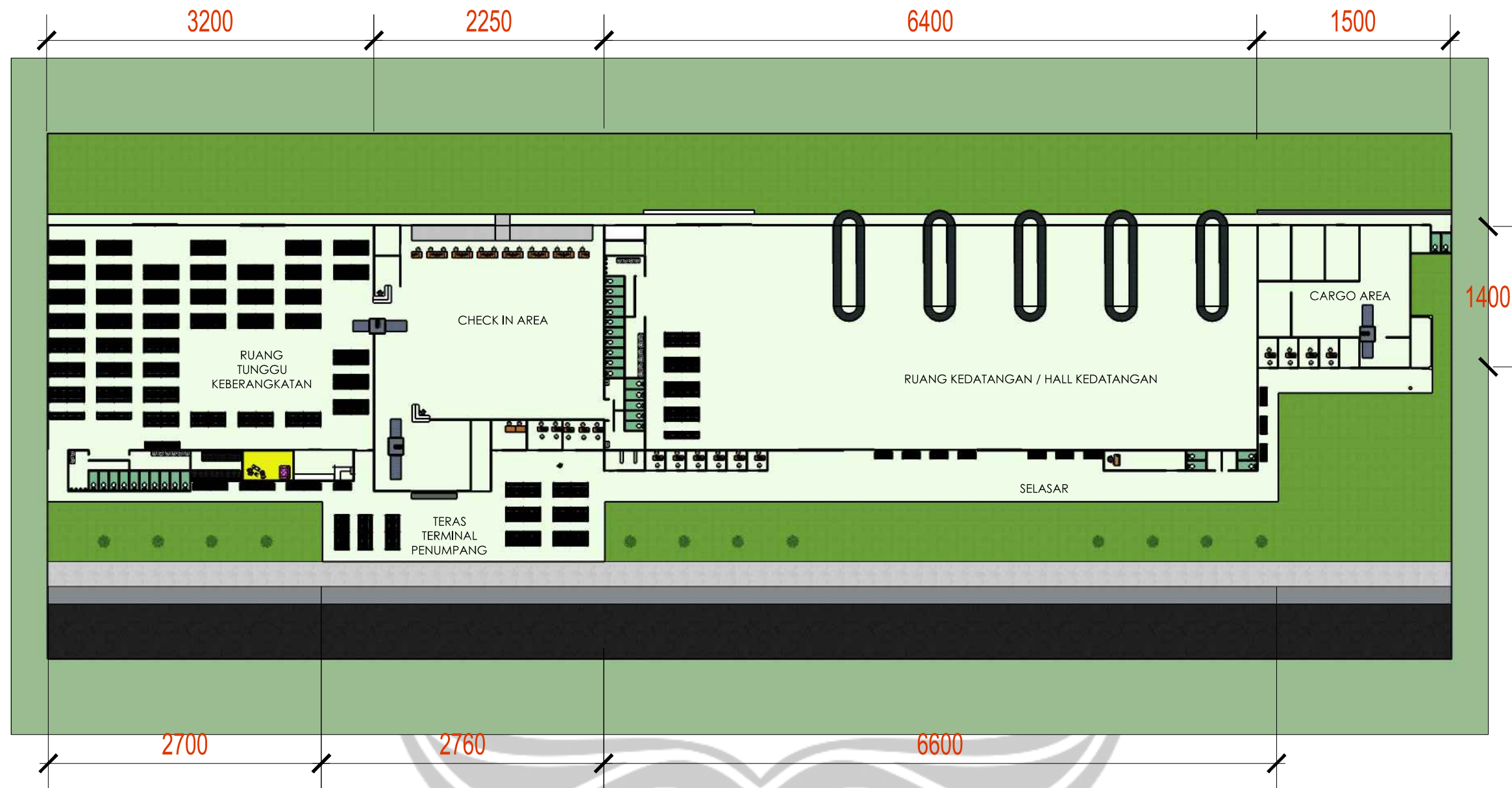


**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**TEKNIK SIPIL**

**CATATAN :**

NAMA	SERGIUS HARDIMAN
NPM	140215406
PKS	TRANSPORTRASI

LOKASI : UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI DESMAN KETAPANG		
TANGGAL : 20 JUNI 2018		
NAMA GAMBAR	NOMOR	LEMBAR



SKETSA RENCANA DENAH

DI GAMBAR OLEH



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
TEKNIK SIPIL

CATATAN :

NAMA	SERGIUS HARDIMAN
NPM	140215406
PKS	TRANSPORTRASI

LOKASI : UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI DESMAN KETAPANG		
TANGGAL : 20 JUNI 2018		
NAMA GAMBAR	NOMOR	LEMBAR





**SKETSA RENCANA DENAH**

**DI GAMBAR OLEH**



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

**CATATAN :**

NAMA : SERGIUS HARDIMAN

NPM : 140215406

PKS : TRANSPORTASI

**LOKASI :**

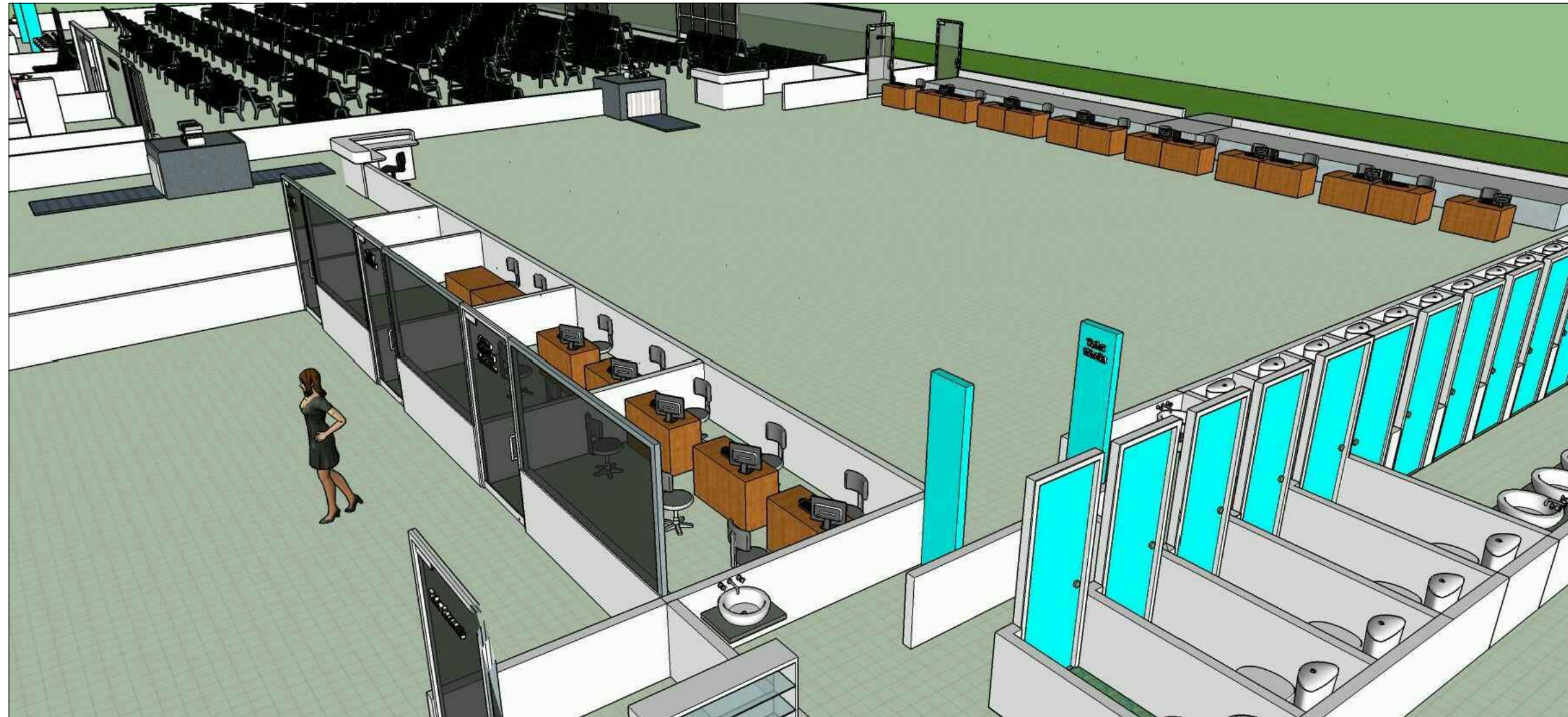
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG

**NAMA PROYEK :**

TANGGAL : 20 JUNI 2018

SKALA : 1 : 250

NAMA GAMBAR	NOMOR	LEMBAR
HALL KEBERANGKATAN	3	3



**SKETSA RENCANA DENAH**

**DI GAMBAR OLEH**



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

**CATATAN :**

NAMA : SERGIUS HARDIMAN

NPM : 140215406

PKS : TRANSPORTASI

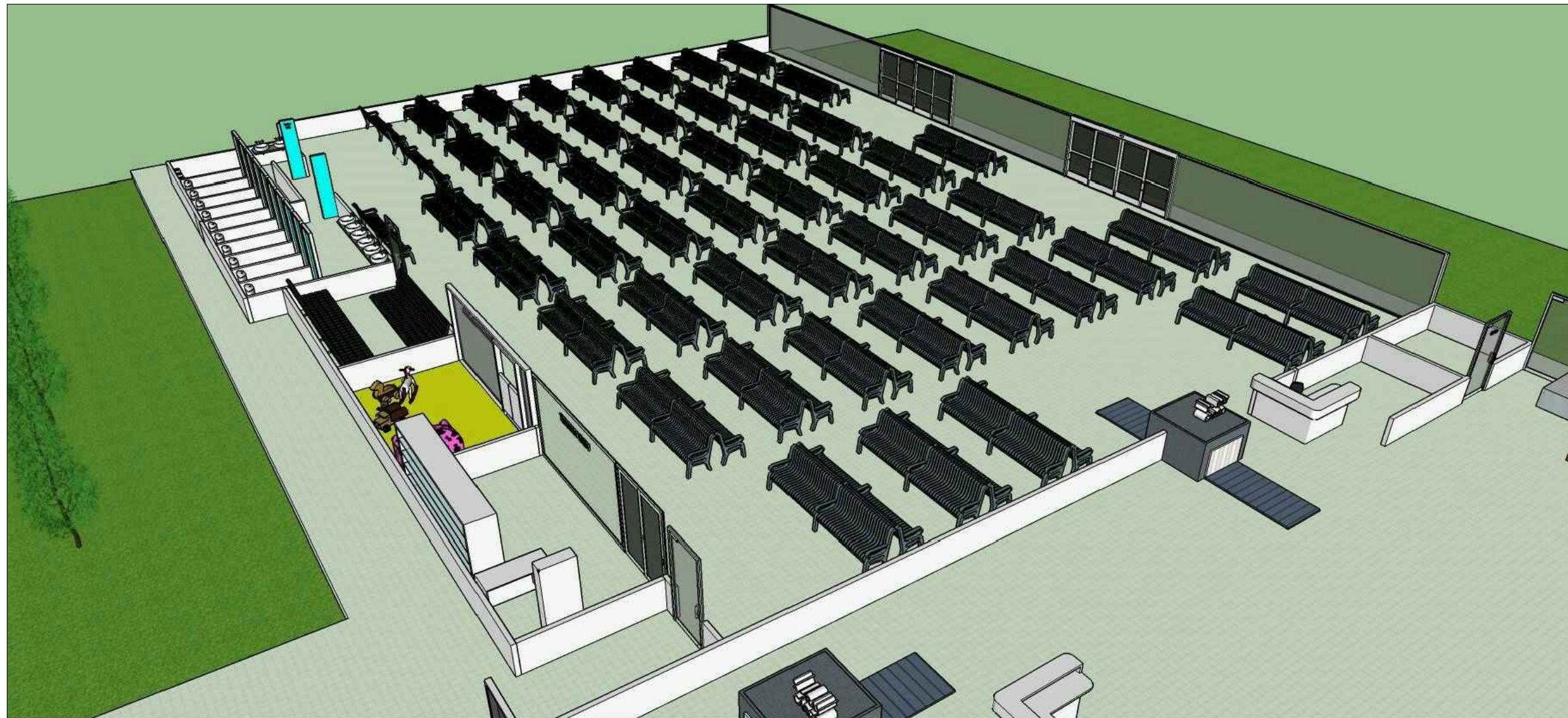
LOKASI :  
 UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG

NAMA PROYEK :

TANGGAL : 20 JUNI 2018

SKALA : 1 : 250

NAMA GAMBAR	NOMOR	LEMBAR
CHECK IN AREA	4	4



**SKETSA RENCANA DENAH**

**DI GAMBAR OLEH**



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

**CATATAN :**

NAMA : SERGIUS HARDIMAN

NPM : 140215406

PKS : TRANSPORTASI

LOKASI :  
 UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG

NAMA PROYEK :

TANGGAL : 20 JUNI 2018

SKALA : 1 : 250

NAMA GAMBAR	NOMOR	LEMBAR
RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN	5	5



**SKETSA RENCANA DENAH**

**DI GAMBAR OLEH**



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

**CATATAN :**

NAMA : SERGIUS HARDIMAN

NPM : 140215406

PKS : TRANSPORTASI

LOKASI :  
 UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG

NAMA PROYEK :

TANGGAL : 20 JUNI 2018

SKALA : 1 : 250

NAMA GAMBAR	NOMOR	LEMBAR
CARGO AREA	6	6