

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan dapat diambil kesimpulan :

1. Tingkat kepuasan penumpang menurut hasil rata – rata nilai kepuasan menunjukan hasil yang cukup puas, karena rata – rata nilai kepuasan mencapai bobot 3,6647 dimana angka tersebut berada diantara 3,0 – 3,9 dengan keterangan cukup puas.

2. Faktor – faktor yang perlu dipertahankan meliputi :

- a. Informasi fasilitas keselamatan yang mudah terlihat/ terbaca.
- b. Tersedianya fasilitas keselamatan dan keamanan.
- c. Lama waktu pemeriksaan penumpang dan bagasi.
- d. Kemudahan dalam melakukan proses *check-in*.
- e. Kebersihan di ruang tunggu.
- f. Ketersediaan pelengkapan di fasilitas umum/ *toilet*.
- g. Informasi panggilan terakhir dalam bentuk audio/ pengeras suara.
- h. Tersedianya peralatan untuk penumpang berkebutuhan khusus.

Faktor – faktor yang perlu ditingkatkan meliputi :

- a. Ketersediaan area dan fasilitas untuk pelayanan kesehatan.
- b. Jumlah *check-in counter* dan kecepatan dalam melakukan proses *check-in*
- c. Luas dan kebersihan di *hall* keberangkatan.

- d. Luas ruang *check-in area*.
  - e. Jumlah bilik ( ruangan kecil ) dan kebersihan di dalam toilet.
  - f. Penambahan fasilitas sirkulasi udara berupa AC, kipas angin, atau ventilasi udara di ruang tunggu keberangkatan.
  - g. Disediakan tempat ( gelas plastik ) dan tempat khusus untuk ludah pinang.
  - h. Disediakan trolley untuk pengangkutan bagasi penumpang.
  - i. Penambahan jumlah bangku di ruang tunggu keberangkatan.
  - j. Penambahan loket pembelian tiket dan ATM.
  - k. Penambahan tempat makan/ restoran/ kafe/ toko souvenir
  - l. Tersedianya petugas pelayanan bantuan untuk lansia.
  - m. Pihak bandara atau petugas yang melakukan proses *check-in* penumpang harus lebih cepat dan gesit.
  - n. Petugas yang menjaga ketertiban dan keamanan yang berseragam dan identitas yang mudah terlihat diterminal keberangkatan.
3. Fasilitas diterminal keberangkatan penumpang Bandar Udara Rendani, Manokwari yang perlu penambahan ruangan dan diperbaiki :
- a. *Kerb* pada Bandar Udara Rendani, Manokwari hanya memiliki lebar 3 meter padahal pada persyaratan teknis untuk bandar udara dalam kategori terminal besar dengan penumpang pada waktu sibuk lebih dari 100 penumpang harusnya memiliki lebar minimal 10 meter.
  - b. *Hall* keberangkatan sesuai perhitungan dengan jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk luasnya adalah 2853,68 m<sup>2</sup>. Pada kenyataannya luas *hall*

keberangkatan pada Bandar Udara Rendani, Manokwari luasnya adalah 133,2 m<sup>2</sup>.

- c. *Check-in area* sesuai perhitungan dengan jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk luasnya adalah 332,48 m<sup>2</sup>. Pada kenyataannya luas *hall* keberangkatan pada Bandar Udara Rendani, Manokwari luasnya adalah 324 m<sup>2</sup>.
- d. *Check-in counter* sesuai perhitungan dengan jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk membutuhkan 44 buah *check-in counter*. Pada kenyataannya jumlah *check-in counter* pada Bandar Udara Rendani, Manokwari berjumlah 10 buah
- e. Ruang tunggu keberangkatan sesuai perhitungan dengan jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk luasnya adalah 1235,89 m<sup>2</sup>. Pada kenyataannya luas ruang tunggu keberangkatan pada Bandar Udara Rendani, Manokwari luasnya adalah 355,6 m<sup>2</sup> ( dilantai 1 ) dan 464,4 m<sup>2</sup> ( dilantai 2 ).
- f. Tempat duduk sesuai perhitungan dengan jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk berjumlah 375 buah. Pada kenyataannya tempat duduk pada Bandar Udara Rendani, Manokwari berjumlah adalah 252 buah ( dilantai 1 ) dan 300 buah ( dilantai 2 ).
- g. Fasilitas umum/ *toilet* sesuai perhitungan dengan jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk luasnya adalah 247,5 m<sup>2</sup>. Pada kenyataannya fasilitas umum/ *toilet* pada Bandar Udara Rendani, Manokwari luasnya adalah 42 m<sup>2</sup> ( dilantai 1 ) dan 45 m<sup>2</sup> ( dilantai 2 ).

4. Sesuai dengan Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, Direktur Jendral Perhubungan Udara SKEP/77/VI/2005 tentang Rambu ( *sign* ) sudah layak karena telah memenuhi aspek – aspek yang telah diatur oleh pemerintah.

## **6.2 Saran**

Hal – hal yang perlu ditingkatkan lagi oleh pihak pengelola Bandar Udara Rendani, Manokwari yaitu :

1. Peningkatan pelayanan terhadap fasilitas diterminal keberangkatan dan perluasan bandar udara khususnya pada *kerb*, *hall* keberangkatan, *check-in area*, ruang tunggu keberangkatan, fasilitas umum/ *toilet*.
2. Penambahan jumlah *check-in counter* dan tempat duduk.
3. Peningkatan kualitas dan kinerja atas pelayanan yang diberikan petugas bandara kepada penumpang seperti pihak bandara atau petugas yang melakukan proses *check-in* penumpang harus lebih cepat dan gesit, pihak bandara harus menyiapkan petugas khusus untuk membantu penumpang lansia, dan petugas yang menjaga ketertiban dan keamanan yang berseragam dan identitas yang mudah terlihat diterminal keberangkatan, hal ini harus dilakukan demi mencapai kepuasan penumpang akan pelayanan fasilitas dijalur terminal keberangkatan Bandar Udara Rendani, Manokwari.

## 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, 1991, *Evaluasi Instruksional Prinsip Teknik dan Prosedur*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ariwibowo. A., 2015, Analisis Mengenai Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas Di Bandar Udara Rendani Manokwari, *Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta.
- Azwar, Saifuddin., 2003, *Realibilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basuki, H., 1986, Merancang Merencana Lapangan Terbang, Bandung : Alumni. Djarwanto dan Subagyo, P., 1998, *Statistika Induktif*, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Hardiman, 2018, Kajian Standar Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Rahadi, Ketapang, Kalimantan Barat.
- Keputusan Menteri Perhubungan, 1993, *Kriteria Klasifikasi Bandar Udara*, Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Perhubungan, 2002, *Sertifikasi Operasi Bandara*, Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Perhubungan, 2002, *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*, Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementerian Perhubungan, 2004, *Terminal Penumpang Bandar Udara ( SNI 02-7046-2004)*, Badan Standarisasi Nasional
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Ed12. Jilid 2.Penerbit PT Indeks : Jakarta.
- Lovelock dan Wirtz, 2011. *Service Marketing : People Technology, Strategy*, New Jersey: Pearson Education,inc.
- Panjaitan, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE cabang Bandung*, Universitas Telkom, Fakultas Komunikasi dan Bisnis

Peraturan Menteri No 69 Tahun 2013 Tentang *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*, Departemen Perhubungan Republik Indonesia.

Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan, 2005, *Cetak Biru Transportasi Udara 2005-2024*, Departemen Perhubungan Republik Indonesia.

Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor : SKEP/77/VI/2005 *Tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38, 2015 *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri*, Departemen Perhubungan Republik Indonesia.

Riduan, 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Pendidikan ( Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D )*, Bandung: Penerbit Afabeta

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta

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

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

Tim Penyusun Kamus Kamus Pusat Bahasa 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Jakarta

Tjiptono, F., 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, edisi 3 Yogyakarta: Penerbit Andi.

Utami, A.H.D., 2012, Analisis Pengembangan Runway Dan Fasilitas Alat Bantu Pendaratan di Bandar Udara Depati Amir Bangka, *Skripsi Teknik Penerbangan Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto Yogyakarta*.

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

Wattimury, 2017, Analisis Tingkat Pelayanan Fasilitas Bandar Udara Pattimura, Ambon, *Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta.



# LAMPIRAN



**KUISIONER PENELITIAN**  
**ANALISIS FASILITAS TERMINAL KEBERANGKATAN**  
**BANDAR UDARA RENDANI MANOKWARI, PAPUA BARAT**

Hari/ tanggal : .....

**Petunjuk pengisian kuisisioner**

Mohon diberi tanda centang ( ✓ ) pada kolom jawaban yang dianggap paling sesuai dengan jawaban/ pendapat anda.

**Data penumpang**

1. Nama :
2. Jenis kelamin : L / P
3. Usia :
  - a. < 15 tahun      b. 15 – 25 tahun      c. 25 – 35 tahun      d. > 35 tahun
4. Pekerjaan :
  - a. Pelajar/ Mahasiswa      b. PNS      c. Swasta      d. Lain – lain : .....
5. Tujuan perjalanan :
  - a. Sekolah/ kuliah      b. Bisnis/ Dinas      c. Wisata      d. Lain – lain : .....

Keterangan :

1. Tingkat kepuasan

SP = Sangat Puas

CP = Cukup Puas

TP = Tidak Puas

P = Puas

KP = Kurang Puas

2. Tingkat kepentingan

SP = Sangat Penting

CP = Cukup Penting

TP = Tidak Penting

P = Penting

KP = Kurang Penting









No.	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA	TINGKAT KEPUASAN					TINGKAT KEPENTINGAN				
		SP 5	P 4	CP 3	KP 2	TP 1	SP 5	P 4	CP 3	KP 2	TP 1
F.	<b>Kesetaraan</b>										
1.	Tersedianya kursi roda bagi penumpang berkebutuhan khusus.										
2.	Tersedianya penunjuk atau bantuan untuk penyandang tuna netra.										
3.	Tersedianya pelayanan bantuan untuk lansia.										
4.	Tersedianya ruang khusus dengan fasilitas lengkap untuk ibu menyusui di jalur keberangkatan.										



Lampiran 4.1	122
Data Lapangan	

### **Data Lapangan Bandar Udara Rendani Manokwari**

1. *Kerb* lebar 3 m.
2. *Hall* keberangkatan dengan ukuran  $22,2 \text{ m} \times 6 \text{ m} = 133,2 \text{ m}^2$ .
3. *Check-in counter* 10 buah.
4. *Check-in area* dengan ukuran  $20,25 \text{ m} \times 16 \text{ m} = 324 \text{ m}^2$ .
4. Total luas ruang tunggu keberangkatan =  $820 \text{ m}^2$ . Terbagi menjadi :
 

Lantai 1  $355,6 = \text{m}^2$  dan Lantai 2 dengan ukuran  $25,8 \text{ m} \times 18 \text{ m} = 464,4 \text{ m}^2$ .
5. Tempat duduk Lantai 1 berjumlah = 252 buah dan Lantai 2 = 300 buah.
6. Fasilitas umum/ *toilet* Lantai 1 dengan ukuran  $7 \text{ m} \times 6 \text{ m} = 42 \text{ m}^2$  dan Lantai 2 dengan ukuran  $7,5 \text{ m} \times 6 \text{ m} = 45 \text{ m}^2$ .

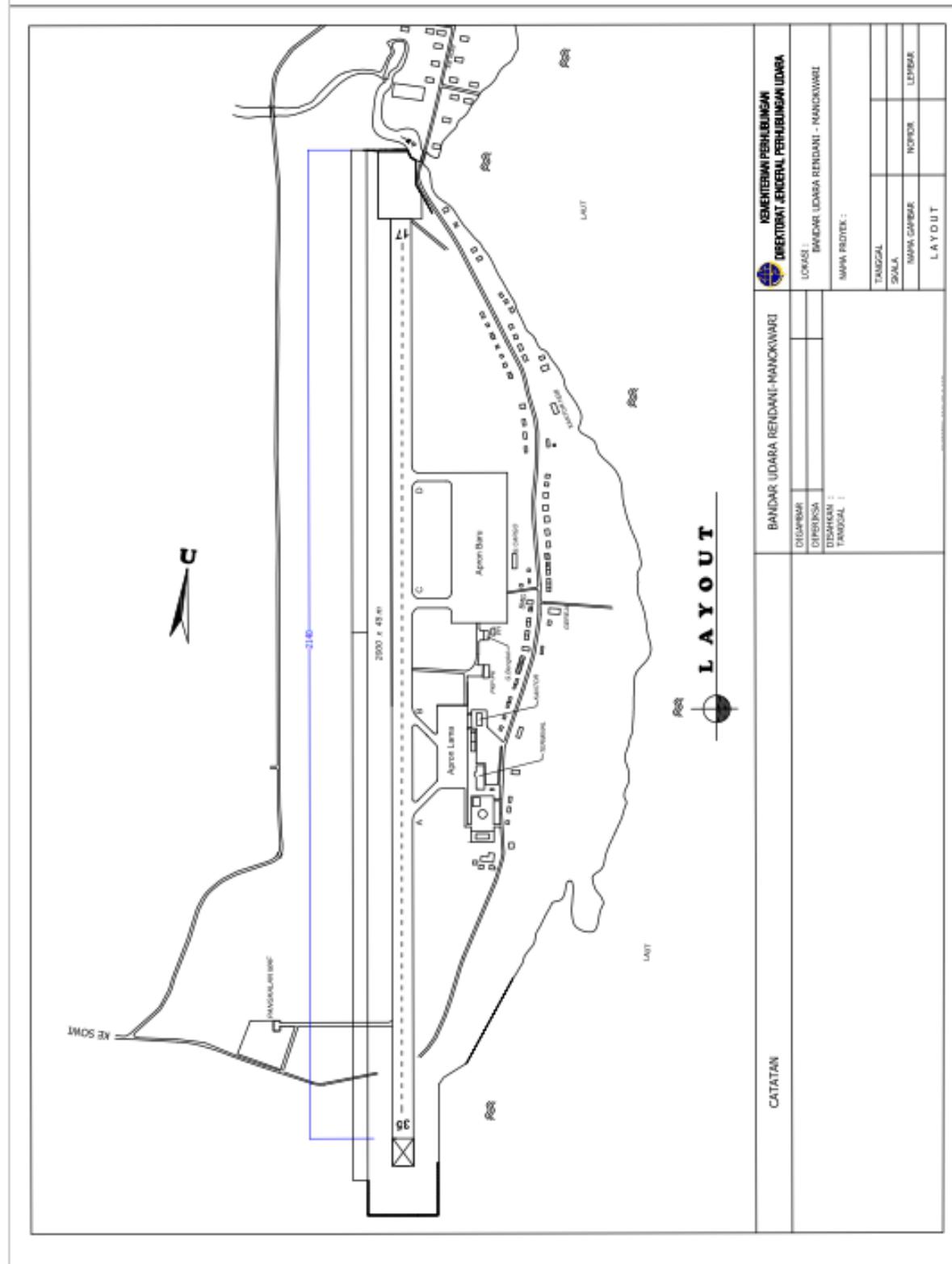
Lampiran 5.1	123
Mencari Nilai t – Tabel dan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	

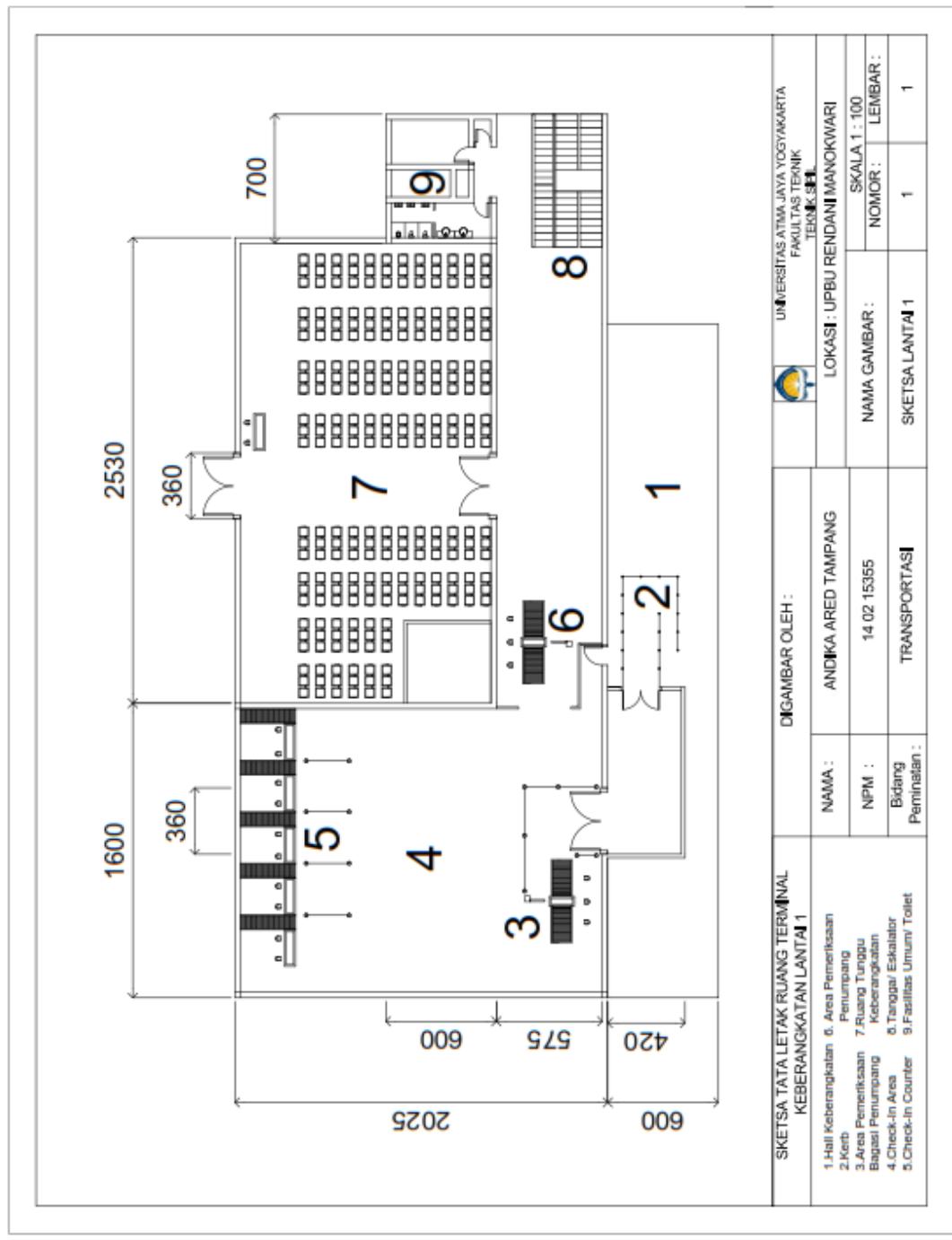
### **Langkah untuk mencari nilai t – Tabel menggunakan Microsoft Excel**

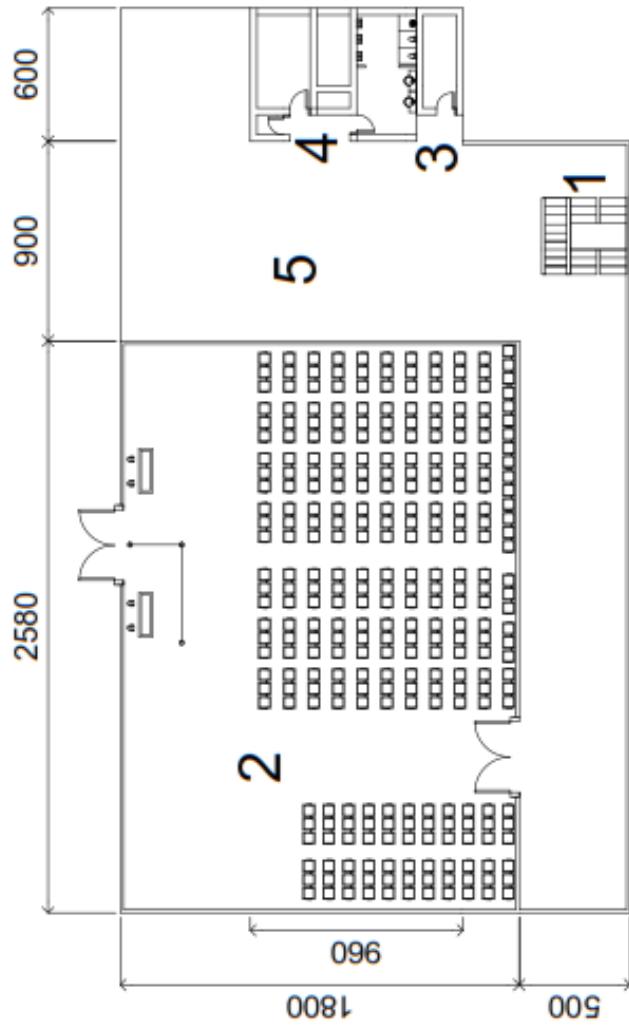
1. Tuliskan formula pada selnya =TNV(Probability, deg\_freedom). Sebagai contoh =TINV(0.05,295) saya menggunakan tingkat signifikan 5% dan df 295 ( sesuai dengan banyaknya jumlah responden/ sample yang diperlukan ).
2. Langkah terakhir tekan tombol ENTER, nilai t – Tabel akan didapatkan.

### **Langkah untuk mencari nilai *Cronbach's Alpha* menggunakan Microsoft Excel**

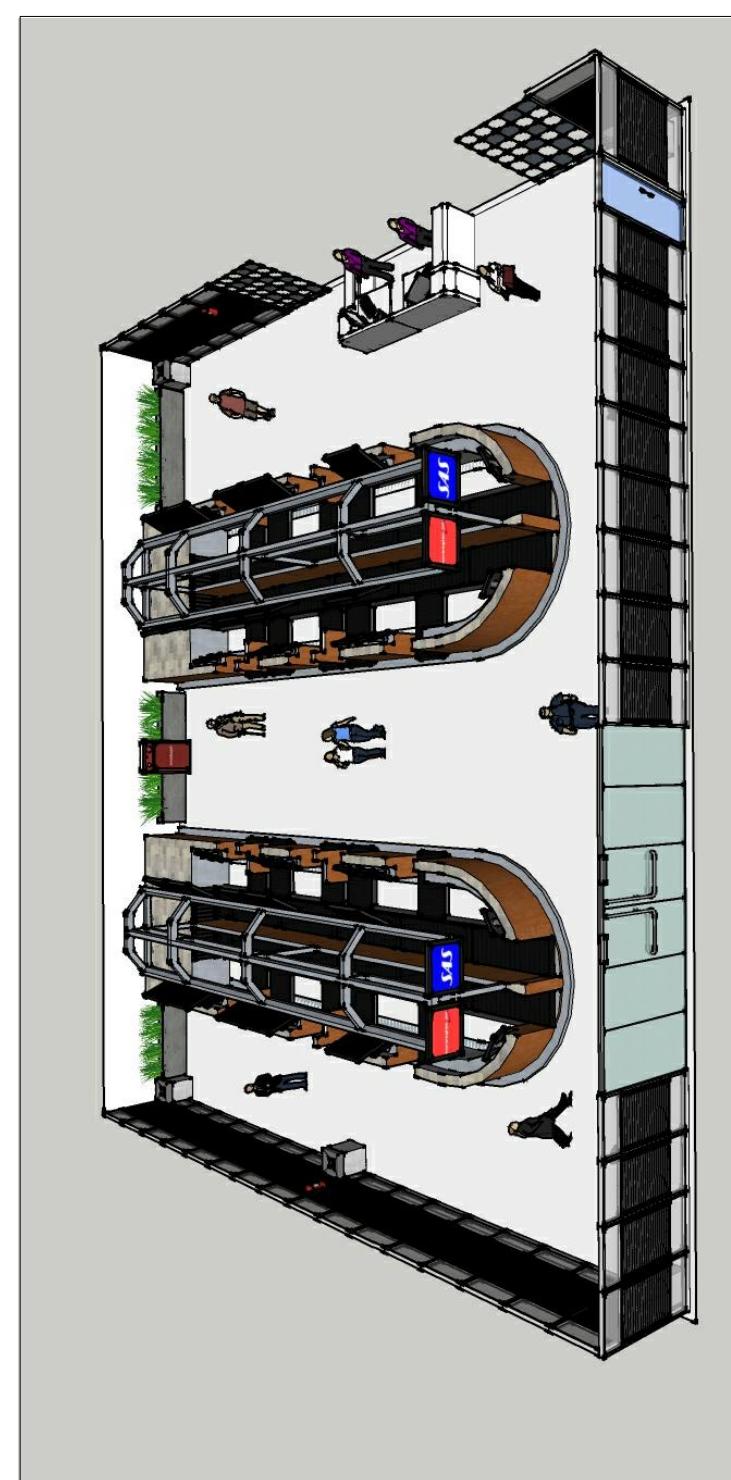
1. Input data kuisioner kedalam sheet di Microsoft Excel.
2. Jumlahkan semua faktor A1 – A295 dan A1 – A7 dengan rumus ( =SUM )
3. Kuadratkan semua data kuisioner lalu ditotal A1- A295
4. Kuadratkan hasil penjumlahan A1 – A7 lalu ditotal A1 – A295
5. Mencari nilai varian butir dengan rumus total atau hasil ( no. 4 – total no. 2 A1 – A295 dikuadratkan dibagi jumlah kuisioner ) lalu hasil semua dibagi jumlah kuisioner. Setelah nilai varian butir ditemukan langkah selanjutnya ditotal semua varian butirnya.
6. ( Total kuadrat A1 – A7 ( yang dijumlah A1 – A295 ) dikurang total kuisioner A1 – A7 ( yang jumlah total A1 – A295 ) dikuadratkan kemudian dibagi dengan jumlah kuisioner ) hasil tersebut dibagi lagi dengan jumlah kuisioner.
7. Setelah didapat jumlah varians butir dan total varians semua nilai dimasukkan rumus mencari nilai r ( rumus *Cronbach's Alpha* ).







SKETSA TATA LETAK RUANG TERMINAL KEBERANGKATAN LANTAI 2		DIGAMBAR OLEH :		
1.Tangga/ Escalator	NAMA :	ANDIKA ARED TAMPANG	FAKULTAS TEKNIK	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2.Ruang Tunggu Koberangkatan	NPM :	14.02.15355	TEKNIK S1	LOKASI : UPBU RENDANI MANOKWARI
3.Mushola	Bidang Peminaian :	TRANSPORTASI	SKALA : 1 : 100	NOMOR : LEMBAR :
4.Fasilitas Umum/ Toilet				
5.Area Makan/ Kantin				
			SKETSA LANTAI 2	2 2



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
TEKNIK SIPIL

LOKASI : UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RENDANI MANOKWARI

TANGGAL : 03 JULI 2019

SKALA :

NOMOR

LEMBAR

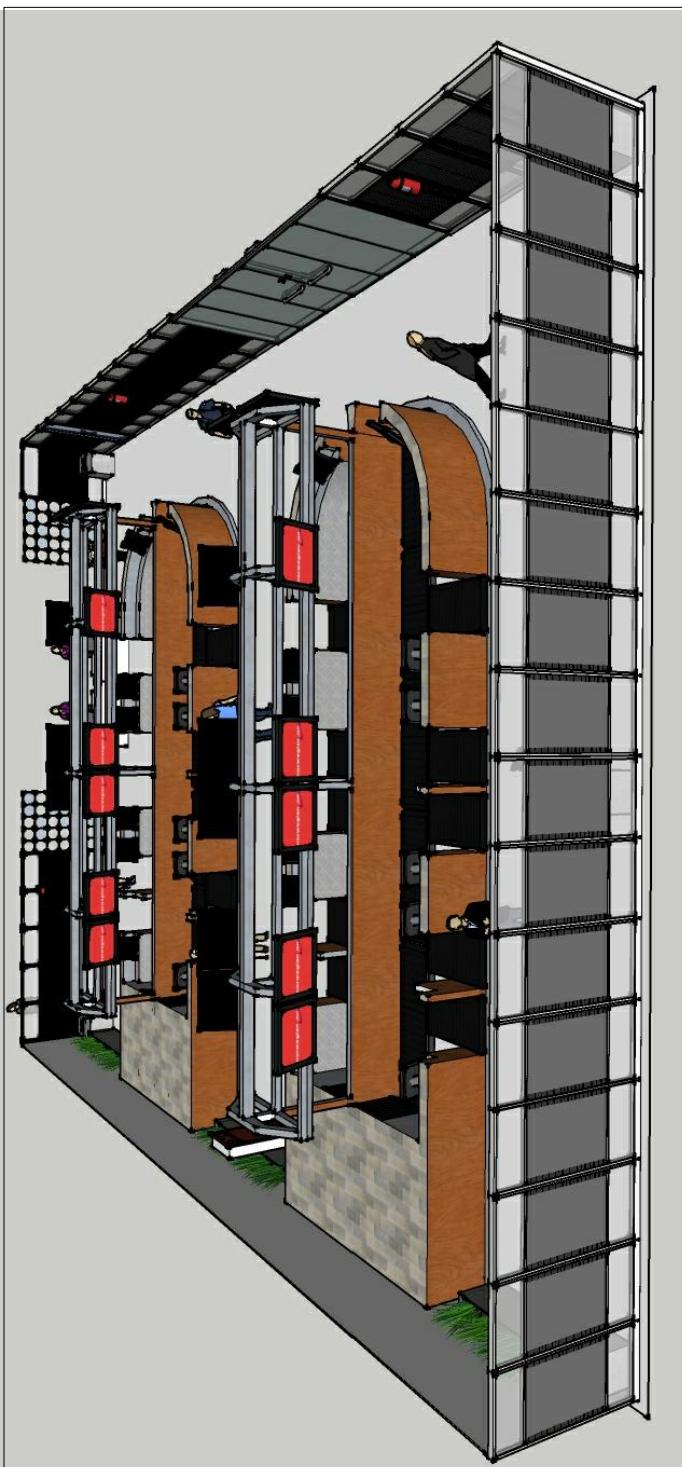
DIGAMBAR OLEH

NAMA : ANDIKA ARED TAMPANG

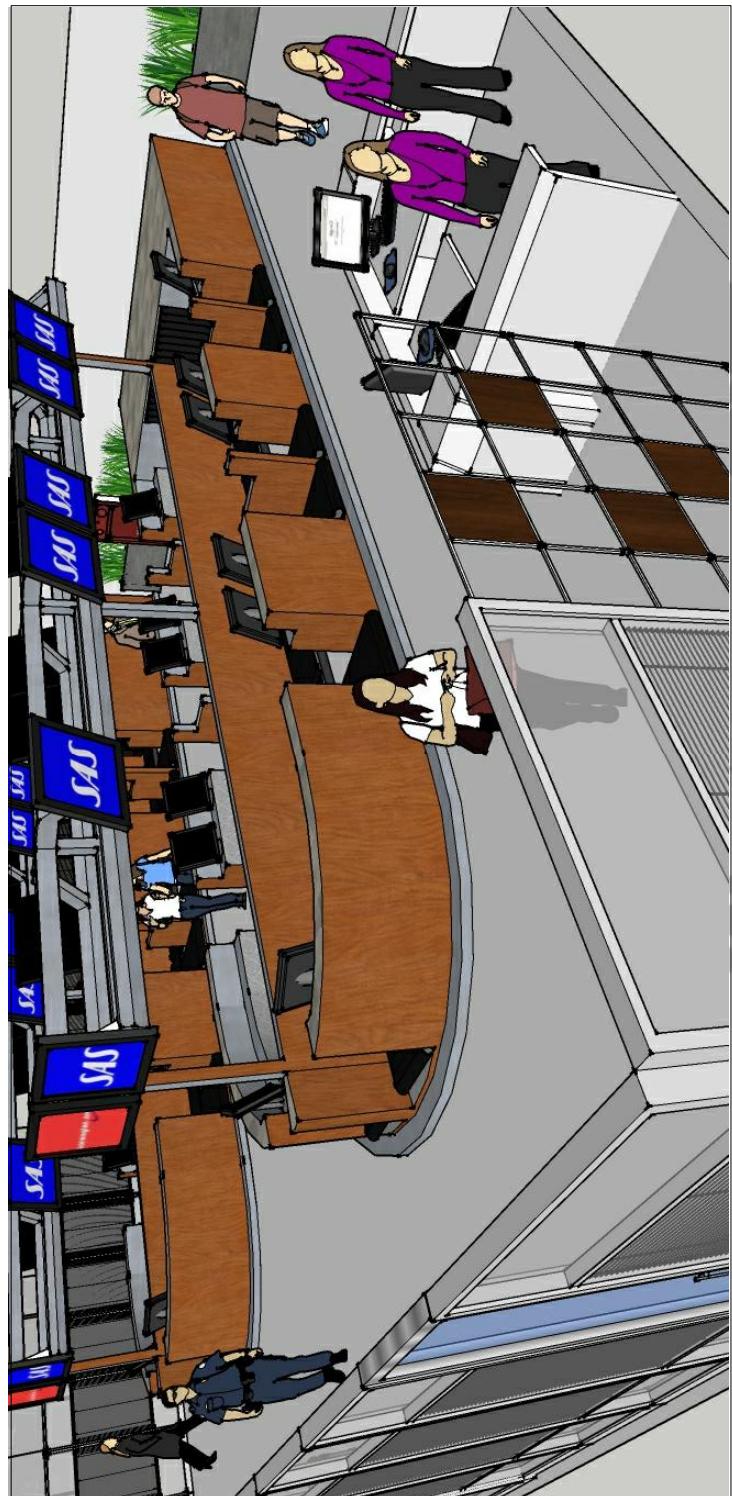
NPM : 140215355

BIDANG PEMINATAN : TRANSPORTASI

CATATAN : CHECK-IN COUNTER

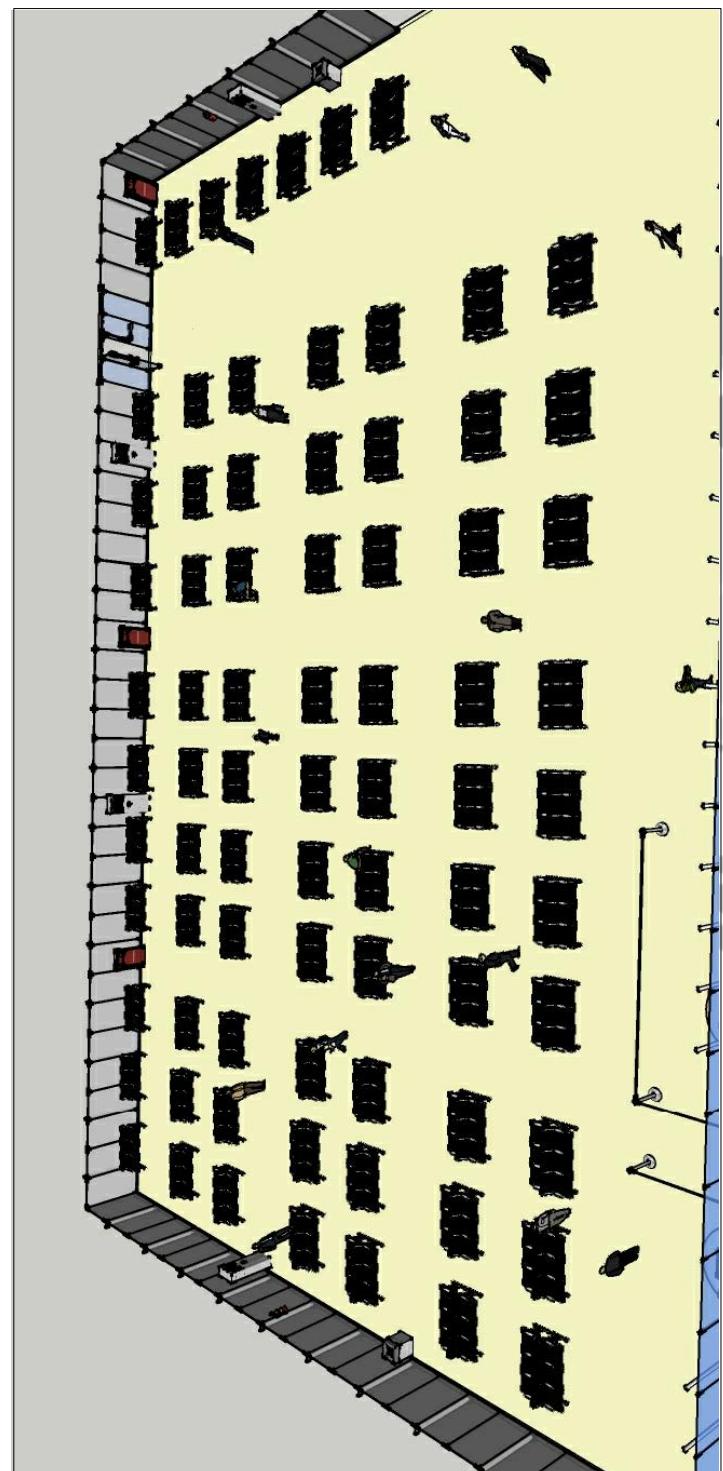


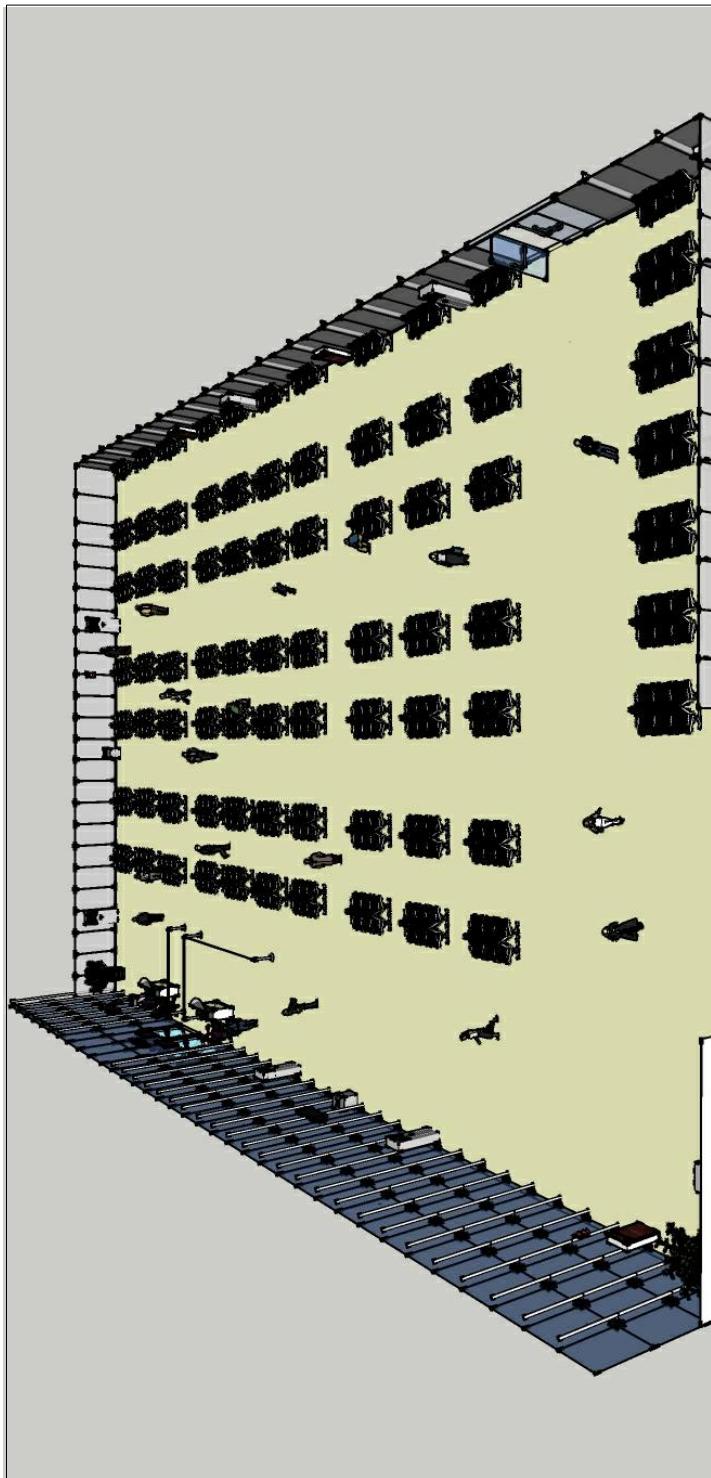
SKETSA RENCANA DENAH		DIGAMBAR OLEH	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
CATATAN :	NAMA :	ANDIKA ARED TAMPANG	FAKULTAS TEKNIK TEKNIK SIPIL
	NPM :	14 02 15355	LOKASI : UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RENDANI MANOKWARI
BIDANG PEMINATAN :	TRANSPORTASI	TANGGAL : 03 JULI 2019	SKALA :
		NAMA GAMBAR	NOMOR LEMBAR
		CHECK-IN COUNTER	2 2

Usulan Desain  
Check-In Counter

SKETSA RENCANA DENAH		DIGAMBAR OLEH		UNIVERSITAS ATMJA JAYA YOGYAKARTA	
CATATAN :		NAMA :	ANDIKA ARED TAMPANG	FAKULTAS TEKNIK	TEKNIK SIPIL
NPM :	14.02.15355	LOKASI :	UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RENDANI MANOKWARI	SKALA :	
BIDANG PEMINATAN :	TRANSPORTASI	TANGGAL :	03 JULI 2019	NAMA GAMBAR	LEMBAR
				CHECK-IN COUNTER	3
					3

SKETSA RENCANA DENAH		DIGAMBAR OLEH		UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA	
CATATAN :		NAMA :	ANDIKA ARED TAMPANG	FAKULTAS TEKNIK	TEKNIK SIPIL
		NPM :	14 02 15355	LOKASI : UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RENDANI MANOKWARI	SKALA :
		BIDANG PEMINATAN :	TRANSPORTASI	TANGGAL : 03 JULI 2019	NAMA GAMBAR
					NOMOR LEMBAR
					RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN
					4
					4



Usulan Desain Tempat Duduk  
Ruang Tunggu Keberangkatan

SKETSA RENCANA DENAH		DIGAMBAR OLEH	
CATATAN :	NAMA :	ANDIKA ARED TAMPANG	
	NPM :	14.02.15355	TANGGAL : 03 JULI 2019
	BIDANG PEMINATAN :	TRANSPORTASI	SKALA :
		RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN	LEMBAR 5

Usulan Desain Tempat Duduk  
Ruang Tunggu Keberangkatan

SKETSA RENCANA DENAH		DIGAMBAR OLEH		UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA	
CATATAN :		NAMA :	ANDIKA ARED TAMPANG	FAKULTAS TEKNIK	
NPM :	14 02 15355	TANGGAL :	03 JULI 2019	NOMOR	LEMBAR
BIDANG PEMINATAN :	TRANSPORTASI	NAMA GAMBAR	RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN	6	6

No	Jenis Bangunan	Luas (m <sup>2</sup> )	Hasil Keberangkatan	Kekurangan	Ketentuan	Keterangan
1	Kerb	3 m	1125 (orang)	7 m	> 100	Besar
2	Hall keberangkatan	133,2	2853,68	2720,48	1321 - 3960	Besar
3	Check-in area	324	332,48	8,48	166 - 495	Besar
4	Check-in counter	10 buah	44 buah	34 buah	22 - 66	Besar
5	Ruang tunggu keberangkatan ( lantai 1 )	355,6	1235,89	880,29	734 - 2200	Besar
6	Ruang tunggu keberangkatan ( lantai 2 )	464,4	1235,89	771,49	734 - 2200	Besar
7	Tempat duduk ( lantai 1 )	252 buah	375 buah	123 buah	185 - 550 buah	Besar
8	Tempat duduk ( lantai 2 )	300 buah	375 buah	75 buah	185 - 550 buah	Besar
9	Fasilitas umum/ toilet ( lantai 1 )	42	247,5	205,5	66 - 198	Besar
10	Fasilitas umum/ toilet ( lantai 2 )	45	247,5	202,5	66 - 198	Besar

