

TESIS

**TINJAUAN TEKNIS PELAYANAN
BANDAR UDARA FRANS SEDA MAUMERE**



**YOSEF NORBERTUS TEMBU MUDA
No. Mhs.: 125101891/PS/MTS**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2014**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : YOSEF NORBERTUS TEMBU MUDA
Nomor Mahasiswa: 125101891/PS/MTS
Konsentrasi : TRANSPORTASI
Judul Tesis : TINJAUAN TEKNIS PELAYANAN BANDAR UDARA
FRANS SEDA MAUMERE

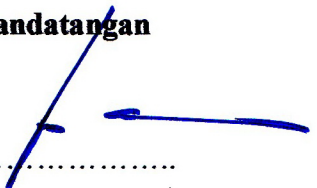
Nama Pembimbing

Tanggal

Tandatangan

Benidiktus Susanto, S.T.,M.T.

24.01.2014





UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : YOSEF NORBERTUS TEMBU MUDA
Nomor Mahasiswa: 125101891/PS/MTS
Konsentrasi : TRANSPORTASI
Judul Tesis : TINJAUAN TEKNIS PELAYANAN BANDAR UDARA
FRANS SEDA MAUMERE

Nama Penguji

Tanggal

Tandatangan

Benidiktus Susanto, S.T., M.T.
(Ketua/Penguji)

24.01.2014

Ir. Yohanes Lulie, M.T.
(Anggota/Penguji)

24.01.2014

Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.
(Anggota/Penguji)

27.01.2014

Ketua Program Studi



Ir. John Tri Hatmoko, M.Sc

PERNYATAAN

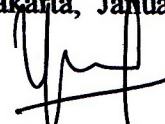
Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis dengan judul :

“TINJAUAN TEKNIK PELAYANAN BANDAR UDARA FRANS SEDA MAUMERE”

adalah hasil karya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam tesis ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dalam tesis ini ternyata ditemui duplikasi atau jiplakan dari tesis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi untuk dibatalkan kelulusan saya dan melepaskan gelar Magister Teknik dengan penuh rasa tanggung jawab

Yogyakarta, Januari 2014



Yosef Norbertus Tembu Muda

INTISARI

Bandar Udara Frans Seda Maumere Kabupaten Sikka Propinsi Nusa Tenggara Timur merupakan bandara yang relatif lebih lancar jika dibandingkan dengan Kabupaten lain di Pulau Flores dan juga menjadi bandar udara alternative bagi Bandar Udara El Tari Kupang. Dengan melihat potensi yang dimiliki Kabupaten Sikka, maka dapat dipastikan jumlah pesawat, penumpang dan barang dari tahun ke tahun akan semakin meningkat. Peningkatan jumlah pesawat, penumpang, dan barang dari tahun ke tahun, serta semakin meningkatnya mobilitas masyarakat sebagai akibat dari peningkatan aktivitas dengan tata guna lahan yang bervariasi ini menyebabkan permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang dihadapi Bandar Udara Frans Seda Maumere juga semakin kompleks.

Dalam melakukan penelitian harus melalui beberapa tahapan, yaitu, survey lokasi, uji validitas dan reliabilitas, penetapan jumlah sampel, wawancara dan penyebaran kuisioner. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner ke pengguna jasa bandar udara. Responden yang berhasil dikumpul berjumlah 135 orang, terdiri dari 100 orang pengguna jasa penumpang moda transportasi udara, dan 35 orang operator maskapai penerbangan. Analisis dilakukan dengan menghitung *Importance Performance Analysis* (IPA), *Service Quality* (Servqual), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), sedangkan pengukuran standar teknis fasilitas sisi darat bandara dengan membandingkan berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara SKEP/77/VI/2005, mengenai Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara.

Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan rata-rata penumpang Bandara Frans Seda terhadap 8 (delapan) indikator pelayanan sebesar 84,74 persen masuk kriteria sangat puas. Indikator bandara membutuhkan pelayanan pesawat yang berbadan lebar dan lokasi bandara terletak di tempat strategis masuk kriteria cukup puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola bandara. Indeks kepuasan rata-rata operator maskapai berdasarkan terhadap 8 (delapan) indikator pelayanan sebesar 79,35 persen masuk kriteria puas. Indikator bandara mempunyai peraturan mengenai pengaturan terhadap penumpang dan pengunjung yang baik dan efektif untuk mewujudkan proses yang lancar masuk kriteria cukup puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola bandara. Pengukuran pengoperasian fasilitas sisi darat Bandara Frans Seda Maumere saat ini telah sesuai standar teknis berdasarkan SKEP/77/VI/2005.

Kata kunci : Bandar Udara, Standar Teknis, *Importance Performance Analysis*, *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index*.

ABSTRACT

The Frans Seda Airport in Maumere, the district of Sikka, East Nusa Tenggara Province is an airport which is relatively more smoothly if compared with other district airports on the island of Flores and it is also the only alternative airport for the El Tari Airport in Kupang. Considering the potency of the district of Sikka, it should be ascertained that the amount of planes, passengers and goods would increase all the year round. The increasing mobility of the community should also be considered as a consequence of increased activities. Their increased activities demanded varied land use and in turn it caused the problem encountered by Frans Seda Airport were increasingly more complex especially those of concerning the quality of service it should made available.

This research was conducted in several phases, those are location survey, validity and reliability tests, determining the amount of samples, doing interviews and distributing questionnaires. Data were collected through questionnaires, that is by distributing them to the service users of airport. The respondents were successfully obtained amounted to 135 subjects, consisting of 100 service users of airplane passengers, and 35 operators of airline companies. Analysis was applied by counting the Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality (Servqual), and Customer Satisfaction Index (CSI), where as the standardized technique measurement on land part of airport was conducted with comparison based on the regulations of general directorate of air transportations SKEP/77/VI/2005, regarding the technical requirements of the operation on the technical facilities of the Airport.

Results showed that the average score of satisfaction index of passengers in Frans Seda Airport on the 8 (eight) service indicators amounted to 84,74 percent was included into the very satisfying criteria. Indicators for the need of airport on the large body plane service and that of for the strategically located Airport were included into the quite satisfying criteria and it had been the top priority to be improved by the management of airport. The average of satisfaction index of airlines operator based on 8 service indicators as many as 79,35% was included into the satisfying criteria. Indicator of the good and effective regulations they have so as to realize the smooth process was included into quite satisfying criteria and it had been the top priority to be improved by the management airport. The measurement of facility operations in the land part of Frans Seda Air Port, Maumere for the time being has been appropriate with standardized techniques based on SKEP/77/VI/2005.

Keywords : Airport, Standardized Technique, Importance Performance Analysis, Service Quality, Customer Satisfaction Index

KATA HANTAR

Puji syukur atas berkat Allah yang telah dilimpahkanNya kepada penulis sehingga Tesis dengan judul “Tinjauan Teknis Pelayanan Bandara Frans Seda Maumere” dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Magister Teknik pada program Studi Magister Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. R. Maryatmo, M.A. selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
2. Bapak Drs. M. Parnawa Putranta, M.B.A., Ph.D. selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
3. Bapak Ir. John Tri Hatmoko, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
4. Bapak Benidiktus Susanto, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing;
5. Bapak Ir. Yohanes Lulie, M.T. selaku Dosen Penguji;
6. Bapak Dr. Ir. Imam Basuki, M.T. selaku Dosen Penguji;
7. Seluruh Staf Pengajar Dosen Program Studi Magister Teknik Sipil dan Seluruh Staf Pengajar Dosen Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
8. Bapak Wisma Florianus, Bapak Andi dan Seluruh Staf Bandar Udara Frans Seda Maumere;
9. Papa, Mama, Kak Inno, Kak Helen, Ritno, Keponakan Sheren dan Reinard;
10. Semua rekan-rekan MTS UAJY Angkatan September 2012 dan Angkatan Januari 2013;
11. Teman-teman semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segalanya dan semua dukungannya.

Penulis menyadari dalam pembuatan Tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat menghargai pendapat, kritik, dan saran yang sifatnya membangun guna menyempurnakan Tesis ini. Akhirnya semoga hasil dan isi dari Tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, Januari 2014

Penyusun

Yosef Norbertus Tembu Muda

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA HANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
1. Perumusan Masalah	3
2. Batasan Masalah	4
B. Keaslian Penelitian	5
C. Manfaat Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Lokasi Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Bandar Udara	11
B. Sistem Lapangan Terbang	11
C. Fasilitas Bandar Udara	12
D. Landasan Teori	17
1. Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara.....	17
2. Uji Kuesioner	27
3. Teknik Pengukuran Kinerja	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pengumpulan Data	36
B. Metode Penelitian	41
C. Langkah Penelitian	44
D. Variabel Penelitian	45
E. Metode Pengolahan Data	47
F. Lokasi dan Jadwal Penelitian	51
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Uji Validitas dan Reliabilitas	53

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Bandara Frans Seda Maumere untuk Penumpang	53
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Bandara Frans Seda Maumere untuk Operator Maskapai	55
B. Analisis Statistik Deskriptif Responden	57
1. Karakteristik Penumpang Bandara Frans Seda Maumere	57
2. Karakteristik Operator Maskapai Penerbangan Bandara Frans Seda Maumere	60
C. Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	63
1. Nilai rata-rata Pelayanan Tingkat Kepentingan (<i>importance</i>) dan Kinerja (<i>performance</i>) menurut Responden Penumpang	63
2. Nilai rata-rata Pelayanan Tingkat Kepentingan (<i>importance</i>) dan Kinerja (<i>performance</i>) menurut Responden Operator Maskapai	76
D. Analisis Metode <i>Service Quality</i> (Servqual)	85
1. Penilaian Ukuran Tanggapan Kualitas Pelayanan Atau <i>Gap</i> Servqual Menurut Responden Penumpang	85
2. Penilaian Ukuran Tanggapan Kualitas Pelayanan Atau <i>Gap</i> Servqual Menurut Responden Operator Maskapai	88
E. Analisis Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	91
1. Penilaian Tingkat Kepuasan Responden Penumpang Berdasarkan Interpretasi Nilai CSI	91
2. Penilaian Tingkat Kepuasan Responden Operator Maskapai Berdasarkan Interpretasi Nilai CSI	94
F. Pengukuran Standar Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat	97
1. Bagian Keberangkatan	97
2. Bagian Kedatangan	100
3. Jalan dan Tempat Parkir Kendaraan	102
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	104
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1.1 Persyaratan Luas Hall Keberangkatan	17
Tabel 2.1.2 Persyaratan Luas Ruang Tunggu Keberangkatan	18
Tabel 2.1.3 Persyaratan Luas Check-In Area	19
Tabel 2.1.4 Persyaratan Jumlah Check-In Counter	20
Tabel 2.1.5 Persyaratan Jumlah Tempat Duduk	21
Tabel 2.1.6 Persyaratan Luasan Toilet	21
Tabel 2.1.7 Konstanta Jenis Pesawat Udara dan Jumlah Seat	22
Tabel 2.1.8 Persyaratan Luasan Bagasi <i>Claim Area</i>	23
Tabel 2.1.9 Persyaratan Luas Hall Kedatangan	24
Tabel 2.1.10 Persyaratan Luasan Toilet	24
Tabel 2.1.11 Persyaratan Standar Fungsi dan Dimensi Jalan	25
Tabel 2.1.12 Persyaratan Area Luas Parkir	26
Tabel 2.3.1 Skala Likert	31
Tabel 2.3.2 Rekomendasi Nilai CSI	35
Tabel 3.1 Indikator Tingkat Pelayanan Bandar Udara	46
Tabel 3.2 Indikator Tanggapan Pengguna Jasa Bandar Udara	47
Tabel 3.3 Bobot Jawaban Kuesioner Kualitas Kinerja Pelayanan	48
Tabel 3.4 Bobot Jawaban Kuesioner Kualitas Kepentingan Pelayanan	48
Tabel 4.1 Uji Validitas Penilaian Pelaksanaan Pelayanan Bandara Frans Seda Menurut Responden Penumpang	53
Tabel 4.2 Uji Validitas Penilaian Kepentingan Pelayanan Bandara Frans Seda Menurut Responden Penumpang	54
Tabel 4.3 Uji Validitas Penilaian Kepentingan Pelayanan Bandara Frans Seda Menurut Responden Operator Maskapai	56
Tabel 4.4 Uji Validitas Penilaian Kepentingan Pelayanan Bandara Frans Seda Menurut Responden Operator Maskapai	57
Tabel 4.5 Hasil dan Rata-rata Penilaian Responden Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan	64
Tabel 4.6 Rata-rata IPA Menurut Responden Penumpang	66
Tabel 4.7 Hasi Penempatan Sesuai Kuadran Diagram IPA Menurut Responden Penumpang	67
Tabel 4.8 Hasil dan Rata-rata Penilaian Responden Operator Terhadap Kinerja Pelayanan	77
Tabel 4.9 Rata-rata IPA Menurut Responden Operator	78
Tabel 4.10 Hasi Penempatan Sesuai Kuadran Diagram IPA Menurut Responden Operator	80

Tabel 4.11	Hasil Penilaian Kesenjangan Harapan dengan Pelayanan Yang Diterima atau <i>Gap</i> Servqual Menurut Responden Penumpang	87
Tabel 4.12.	Hasil Penilaian Kesenjangan Harapan dengan Pelayanan Yang Diterima atau <i>Gap</i> Servqual Menurut Responden Operator	89
Tabel 4.13.	Penilaian Tingkat Kepuasan Responden Penumpang Berdasarkan Interpretasi Nilai CSI	92
Tabel 4.14.	Penilaian Tingkat Kepuasan Responden Operator Berdasarkan Interpretasi Nilai CSI	95
Tabel 4.15.	Pengelompokan Bandar Udara	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kondisi Jalan Darat ke Maumere	2
Gambar 1.2 Peta Propinsi Nusa Tenggara Timur	7
Gambar 1.3 Peta Lokasi Penelitian	8
Gambar 1.4 Letak dan Posisi Bandar Udara Frans Seda	8
Gambar 1.5 Tampak Sisi Depan Bandar Udara Frans Seda Maumere	8
Gambar 1.6 Tampak Sisi Udara Bandar Udara Frans Seda Maumere	9
Gambar 1.7 Tata Guna Lahan Eksisting Bandar Udara Frans Seda Maumere	9
Gambar 2.1 Ruang Umum Terminal Bandara Frans Seda	12
Gambar 2.2 Ruang <i>Check-In</i> Keberangkatan	13
Gambar 2.3 Ruang <i>Boarding Pass</i>	13
Gambar 2.4 Jalan Masuk Bandara Frans Seda Maumere	14
Gambar 2.5 Parkiran Kendaraan Bandara Frans Seda	14
Gambar 2.6 Ruangan Bagasi/ <i>Conveyor Belt</i>	15
Gambar 2.7 Bagian dari Suatu Sistem Bandar Udara	16
Gambar 2.3.1 Skema Model Konseptual <i>Service Quality</i>	31
Gambar 2.3.2 Diagram Kartesius	33
Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian	44
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden Penumpang	58
Gambar 4.2 Grafik Tingkat Pendidikan Terakhir Responden Penumpang	59
Gambar 4.3 Grafik Jenis Pekerjaan Responden Penumpang	59
Gambar 4.4 Grafik Asal Daerah Responden Penumpang	60
Gambar 4.5 Grafik Jenis Kelamin Responden Operator	61
Gambar 4.6 Grafik Tingkat Pendidikan Terakhir Responden Operator Maskapai	61
Gambar 4.7 Grafik Level Jabatan Responden Operator Maskapai	62
Gambar 4.8 Grafik Asal Daerah Responden Operator Maskapai	63
Gambar 4.9 Diagram Kartesius IPA Menurut Responden Penumpang	65
Gambar 4.10 Pelayanan Pesawat Bandara Frans Seda Maumere	69
Gambar 4.11 Sirkulasi Bagasi Bandara Frans Seda Maumere	70
Gambar 4.12 Proses Check-In Bandara Frans Seda Maumere	71
Gambar 4.13 Pelayanan Petugas Bandara Frans Seda Maumere	71
Gambar 4.14 Pengaturan Penumpang dan Pengunjung Bandara Frans Seda Maumere	72

Gambar 4.15	Pelayanan Terhadap Penumpang Bandara Frans Seda Maumere	73
Gambar 4.16	Pengawasan Petugas Bandara Frans Seda Maumere	74
Gambar 4.17	Kebersihan dan Penataan Ruang Bandara Frans Seda Maumere	74
Gambar 4.18	Fasilitas Jalan Masuk Bandara Frans Seda Maumere	75
Gambar 4.19	Fasilitas Lahan Parkir Bandara Frans Seda Maumere	75
Gambar 4.20	Diagram Kartesius IPA Menurut Responden Operator Maskapai	79
Gambar 4.21	Para pnegunjung/Pengantar Yang Masuk Dalam Ruang Keberangkatan Bandara Frans Seda Maumere	82
Gambar 4.22	Proses Check-In Bandara Frans Seda Maumere	83
Gambar 4.23	Sirkulasi Bagasi dan Barang Bandara Frans Seda Maumere	84
Gambar 4.24	Pelayanan Fasilitas Keberangkatan Bandara Frans Seda Maumere	85

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian untuk Responden Penumpang 112
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian untuk Responden Operator 116
Lampiran 3	Pengkodean Data Kuesioner Responden Penumpang 120
Lampiran 4	Pengkodean Data Kuesioner Responden Operator 123
Lampiran 5	Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Bandara menurut Penumpang 126
Lampiran 6	Hasil Kuesioner Persepsi Kepentingan Pelayanan Bandara menurut Penumpang 129
Lampiran 7	Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Bandara menurut Operator Maskapai 132
Lampiran 8	Hasil Kuesioner Persepsi Kepentingan Pelayanan Bandara menurut Operator Maskapai 134
Lampiran 9	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Bandara menurut Penumpang 136
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Pelayanan Bandara menurut Penumpang 137
Lampiran 11	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Terminal menurut Operator Maskapai 138
Lampiran 12	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Pelayanan menurut Operator Maskapai 139
Lampiran 13	Tabel r Koefisien Korelasi 140
Lampiran 14	Data Sarana dan Prasarana Bandar Udara Frans Seda 145
Lampiran 15	Data Rekapitulasi Lalulintas Angkutan Udara Bandar Udara Frans Seda Maumere 150
Lampiran 16	Laporan Antara Penyusunan Master Plan Bandar Udara Frans Seda Maumere..... 155