

**SKRIPSI**  
**EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG**  
**BANDARA INTERNASIONAL LOMBOK**  
**SETELAH PENGEMBANGAN TERMINAL TAHUN 2018-2019**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM DI MATARAM**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi**  
**Pada program Studi Teknik Sipil Jenjang Strata I**  
**Fakultas Teknik**  
**Universitas Muhammadiyah Mataram**



**DISUSUN OLEH :**

**AGUS PRAMANA**

**418110197M**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

**EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG  
BANDARA INTERNASIONAL LOMBOK  
SETELAH PENGEMBANGAN TERMINAL TAHUN 2018-2019**

Disusun Oleh:

**AGUS PRAMANA**

**418110197M**

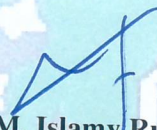
Mataram, 3 Juni 2020

Pembimbing I,



**Titik Wahyuningsih, ST., MT**  
**NIDN.0819097401**

Pembimbing II,



**Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT**  
**NIDN. 0824017501**

Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS TEKNIK**



Dekan,

**Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT**  
**NIDN. 0824017501**

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**  
**SKRIPSI**  
**EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG**  
**BANDARA INTERNASIONAL LOMBOK**  
**SETELAH PENGEMBANGAN TERMINAL TAHUN 2018-2019**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

NAMA : AGUS PRAMANA

NIM : 418110197M

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada hari Senin, 29 Juni 2020

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Tim Penguji**

1. Penguji I : Titik Wahyuningsih, ST., MT
2. Penguji II : Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT
3. Penguji III : Ir. Isfanari, ST., MT

Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS TEKNIK**



Dekan,

Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT

NIDN. 0824017501

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

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

“EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDARA INTERNASIONAL LOMBOK SETELAH PENGEMBANGAN TERMINAL TAHUN 2018-2019”

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/Skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat tanpa tekanan dari pihak manapun dan dengan kesadaran penuh terhadap tanggung jawab dan konsekuensi.

Mataram, 29 Juni 2020

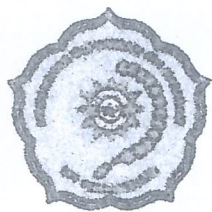
Yang membuat pernyataan,



AGUS PRAMANA

NIM : 418110197M





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

## UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat

Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

### SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AGUS PRAMANA .....  
NIM : 418110197M .....  
Tempat/Tgl Lahir : PEKANBARU / 21 AGUSTUS 1989 .....  
Program Studi : TEKNIK SIPIL .....  
Fakultas : TEKNIK .....  
No. Hp/Email : 0821 7579 8100 .....  
Jenis Penelitian : ☒ Skripsi ☐ KTI ☐ .....

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

EVACUASI PELAMARAN TERMINAL PENUMPANG BANDARA INTERNASIONAL LOMBOK .....  
SETELAH PENGEMBANGAN TAHUN 2018-2019 .....

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

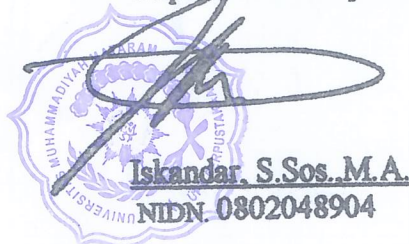
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 19 AGUSTUS 2020



Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT







UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

## UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat

Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AGUS PRAMANA

NIM : 418110197M

Tempat/Tgl Lahir : PEKANBARU, 21 AGUSTUS 1989

Program Studi : TEKNIK SIPIL

Fakultas : TEKNIK

No. Hp/Email : 0821 2579 8100 / agus.pramana88@gmail.com

Judul Penelitian : -

EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENYEMPANG BANDARA INTERNASIONAL LOMBOK  
SETELAH PENGEMBANGAN TAHUN 2018-2019

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 99%.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 19 AGUSTUS 2020

Penulis



AGUS PRAMANA  
NIM. 418110197M

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

*Skripsi ini saya persembahkan untuk..*

*Putri serta Istri tercinta*

*Uttara Kinandari dan Septiana Nur Azizah*



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai salah satu syarat perkuliahan pada Program Sarjana Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Kiranya laporan ini tidak dapat selesai tanpa bimbingan, petunjuk dan peran serta dari pihak lain. Untuk itu perkenankan penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Arsyad Abd. Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram sekaligus Dosen Pembimbing I.
3. Ibu Titik Wahyuningsih, ST., MT., selaku Kepala Prodi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram sekaligus Dosen Pembimbing I.
4. Segenap pimpinan dan rekan kerja di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Lombok khususnya Terminal, Landside & Environment Section.
5. Segenap dosen dan staff akademik Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Seluruh rekan – rekan Mahasiswa keluarga besar teknik sipil Universitas Muhammadiyah Mataram.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan serta dukungan baik moril maupun materil kepada penyusun.

Penyusun dengan segala keterbatasannya menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran dari pembaca serta rekan-rekan yang sifatnya membangun sangat penyusun harapkan untuk menyempurnakan laporan ini.



Harapan penyusun, mudah-mudahan laporan ini dapat berguna baik bagi penyusun sendiri maupun kepada para pembacanya

Mataram, Juni 2020

Penulis,



AGUS PRAMANA

NIM : 418110197M



## Abstrak

### **Evaluasi Pelayanan Terminal Penumpang Bandara Internasional Lombok Setelah Pengembangan Terminal Tahun 2018-2019**

Bandara Internasional Lombok adalah salah satu dari 13 bandar udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero) yang berada di Kabupaten Lombok Tengah, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Selain aspek keselamatan dan keamanan, paradigma dunia penerbangan modern telah menempatkan aspek pelayanan (*Services*) sebagai prioritas penyelenggaraan jasa kebandarudaraan dalam mewujudkan visi penerbangan 3S+1C (*Safety, Security, Service, Compliance*). Penelitian ini bertujuan meninjau proses pergerakan penumpang dalam terminal, mengukur tingkat kepuasan penumpang dan menilai pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan di lapangan dan survey kuesioner. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 1 April 2020 sampai dengan 2 April 2020. Pengolahan data dilakukan dengan mengevaluasi pergerakan penumpang dalam terminal, menganalisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan menganalisis pelayanan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Hasil penelitian menunjukkan sirkulasi penumpang dalam terminal Bandara Internasional Lombok sudah sangat baik, keseluruhan pelayanan penumpang domestik yang dilakukan oleh Bandara Internasional Lombok dianggap sangat memuaskan, proses keberangkatan dan kedatangan penumpang domestik termasuk klasifikasi nilai A = Istimewa, pada fasilitas yang memberikan kenyamanan termasuk klasifikasi nilai B = Baik Sekali, dan fasilitas yang memberikan nilai tambah termasuk klasifikasi nilai A = Istimewa.

Kata kunci : Tingkat kepuasan, Standar Pelayanan, *Importance and Performance Analysis*.

Name : Agus Pramana

NIM : 418110197M

Evaluation Of Lombok International Airport Services After The Terminal Building  
Development In 2018-2019

ABSTRACT

Service aspects is the priority in the management of airport. Service quality must be monitored and evaluated according to applicable standards. This research aims to review the process of the passenger movement in the terminal, measure the level of passenger satisfaction and assess service in accordance with the Regulation of the the Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia number PM 178, 2015 on Services Standards of Airport Services User at Lombok International Airport. Data collection in this research was done by doing field observation and questionnaire surveys. Data collection was carried out on 1-2 April 2020. Data processing was done by evaluating the movement of passengers in the terminal, analyzing the level of passenger satisfaction using the Importance and Performance Analysis (IPA) method, and analyzing services according to the Regulation of the the Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia number PM 178, 2015 on Services Standards of Airport Services User.

The results showed the passengers movement in Lombok International Airport terminal was very good, the overall domestic passenger services carried out by Lombok International Airport were considered very satisfying with an average level of satisfaction of 4.62, the process of departure and arrival of domestic passengers obtained the value of 95 and meet the classification of A = Special, on facilities that provide comfort obtained the value of 80 and meet the classification of B = Very good, facilities that provide added value obtained the value of 60 meet the classification of A = Special.

Keywords: Airport, Passenger Terminal, Level of satisfaction, Service Standards, Importance and Performance Analysis.

— MENGESAHKAN  
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATARAM

An KEPALA  
LABORATORIUM BAHASA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

Moh. Fauzi Bafadel, M.Pd.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	.
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	v
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	4
2.1 Pengertian, Fungsi dan Jenis Terminal Penumpang .....	4
2.1.1 Pengertian terminal penumpang .....	4
2.1.2 Fungsi terminal penumpang .....	4
2.1.3 Jenis terminal penumpang .....	5
2.2 Konsep Pelayanan Terminal Penumpang .....	6
2.3 Fasilitas Terminal Penumpang.....	10
2.4 Sirkulasi Penumpang .....	15
2.5 Standar Pelayanan Penumpang Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara .....	16



4.3.5.1.	Kepuasan Penumpang Berdasarkan Domisili.....	41
4.3.5.2.	Kepuasan Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.3.5.3.	Kepuasan Penumpang Berdasarkan Usia .....	43
4.3.5.4.	Kepuasan Penumpang Berdasarkan Pendidikan.....	44
4.3.5.5.	Kepuasan Penumpang Berdasarkan Pekerjaan .....	44
4.3.5.6.	Kepuasan Penumpang Berdasarkan Penghasilan .....	46
4.3.5.7.	Kepuasan Penumpang Berdasarkan Lantai Keberangkatan .....	46
4.3.5.8.	Kepuasan Penumpang Berdasarkan Maskapai .....	47
4.3.5.9.	Kepuasan Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan .....	48
4.3.5.10.	Kepuasan Penumpang Berdasarkan Jumlah Perjalanan Udara 3 Tahun Terakhir .....	49
4.3.5.11.	Kepuasan Penumpang Berdasarkan Transportasi ke Bandara..	50
4.3.6.	Hasil Importance and Performance Analysis .....	51
4.4	Evaluasi Pelayanan Terminal Berdasarkan Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara PM.178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>63</b>
5.1	Kesimpulan .....	63
5.2	Saran .....	64
5.2.1	Saran untuk Bandara Internasional Lombok.....	64
5.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>65</b>



## DAFTAR TABEL

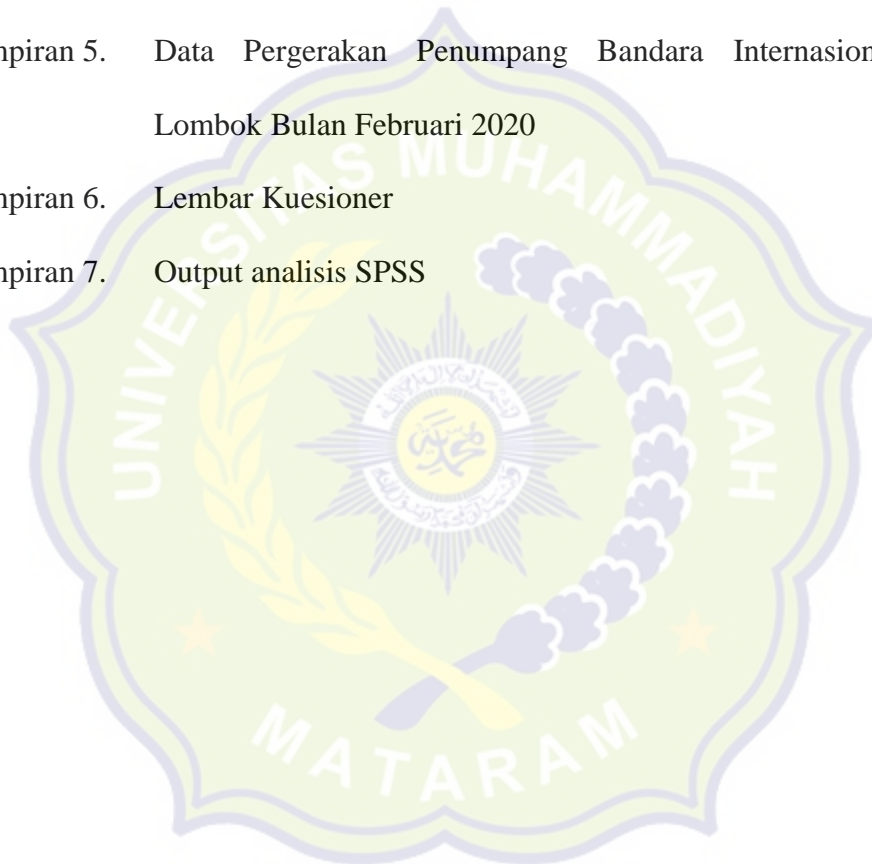
Tabel 2. 1	Konsep Bangunan Terminal Penumpang.....	7
Tabel 3. 1	Jumlah Penumpang .....	21
Tabel 3. 2	Variabel Penelitian .....	22
Tabel 4. 1	Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	39
Tabel 4. 2	Interpretasi Tingkat Kepuasan .....	41
Tabel 4. 3	Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Domisili .....	41
Tabel 4. 4	Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 5	Distribusi Vertikal Aktivitas di Bangunan Terminal .....	43
Tabel 4. 6	Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
Tabel 4. 7	Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4. 8	Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Penghasilan .....	46
Tabel 4. 9	Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Lantai Keberangkatan .....	47
Tabel 4. 10	Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Maskapai.....	48
Tabel 4. 11	Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Tujuan Perjalanan .....	49
Tabel 4. 12	Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Jumlah Perjalanan Udara 3 Tahun Terakhir.....	49
Tabel 4. 13	Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Transportasi ke Bandara .....	50
Tabel 4. 14	Matriks Kepentingan – Kepuasan Pelanggan .....	51
Tabel 4. 15	Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Tujuan Perjalanan .....	55
Tabel 4. 16	Hasil Observasi Pada Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang.....	57
Tabel 4. 17	Klasifikasi Nilai Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang .....	58
Tabel 4. 18	Hasil Observasi Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan Penumpang.....	58
Tabel 4. 19	Klasifikasi Nilai Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan.....	60
Tabel 4. 20	Hasil Observasi Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah.....	60
Tabel 4. 21	Klasifikasi Nilai Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Konsep Sederhana.....	8
Gambar 2. 2	Konsep Linier dan Kombinasinya.....	8
Gambar 2. 3	Konsep Pier (Finger) dan Kombinasinya.....	8
Gambar 2. 4	Konsep Satelit .....	8
Gambar 2. 5	Konsep Transporter.....	9
Gambar 2. 6	Konsep Hybrid .....	9
Gambar 2. 7	Sirkulasi Penumpang.....	15
Gambar 2. 8	Distribusi Vertikal Aktivitas di Bangunan Terminal .....	16
Gambar 3. 1	Lokasi Penelitian.....	18
Gambar 3. 2	Diagram Kartesius.....	26
Gambar 3. 3	Diagram Alir Tahap Penelitian .....	28
Gambar 4. 1	Distribusi Responden Berdasarkan Domisili .....	30
Gambar 4. 2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Gambar 4. 3	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	31
Gambar 4. 4	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	32
Gambar 4. 5	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	33
Gambar 4. 6	Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan .....	34
Gambar 4. 7	Distribusi Responden Berdasarkan Lantai Keberangkatan.....	34
Gambar 4. 8	Distribusi Responden Berdasarkan Maskapai.....	35
Gambar 4. 9	Distribusi Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan .....	36
Gambar 4. 10	Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Perjalanan Udara 3 Tahun Terakhir .....	37
Gambar 4. 11	Distribusi Responden Berdasarkan Transportasi Yang Digunakan ke Bandara.....	38
Gambar 4. 12	Diagram Kartesius Kepentingan – Kepuasan .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Gambar Arus Sirkulasi Penumpang Lantai 1.
- Lampiran 2. Gambar Arus Sirkulasi Penumpang Lantai 2.
- Lampiran 3. Gambar Arus Sirkulasi Penumpang Lantai 3.
- Lampiran 4. Dokumentasi Pengambilan Data
- Lampiran 5. Data Pergerakan Penumpang Bandara Internasional  
Lombok Bulan Februari 2020
- Lampiran 6. Lembar Kuesioner
- Lampiran 7. Output analisis SPSS





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT. Angkasa Pura I (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) disektor perhubungan yang bergerak dalam bidang pengelolaan dan pengusahaan kebandarudaraan. Bandar udara mempunyai peranan yang sangat strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, ketahanan negara, dan bahkan diibaratkan sebagai jendela suatu negara. Selain aspek keselamatan dan keamanan, paradigma dunia penerbangan modern telah menempatkan aspek pelayanan (*Services*) sebagai prioritas penyelenggaraan jasa kebandarudaraan dalam mewujudkan visi penerbangan 3S+1C (*Safety, Security, Service, Compliance*). Kualitas pelayanan dapat memicu peningkatan pendapatan Non Aeronautika sehingga kualitas pelayanan menjadi fokus setiap pengelola dalam penyelenggaraan jasa kebandarudaraan.

Kualitas pelayanan harus dimonitor dan dievaluasi sesuai dengan standar yang berlaku. Sesuatu tidak dapat dikelola jika tidak dapat diukur, maka pengukuran kualitas pelayanan jasa Bandar udara merupakan langkah awal yang harus dilakukan untuk dapat mengevaluasi keberhasilan dari tingkat pelayanan jasa bandar udara yang dijalankan. Kualitas pelayanan pada akhirnya akan diketahui dari tingkat kepuasan pelanggan jasa Bandar udara. Secara sederhana, pelanggan akan menyatakan puas jika kualitas pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan atau kebutuhannya, dan jika sebaliknya pelanggan akan menyatakan tidak puas.

Terminal penumpang adalah salah satu fasilitas tempat sebagian besar kegiatan pengguna jasa bandar udara dilakukan dalam fasilitas ini. Oleh karena itu terminal penumpang memegang peranan yang sangat strategis untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh operator bandar udara.

Bandara Internasional Lombok adalah salah satu dari 13 bandar udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero) yang berada di Kabupaten Lombok Tengah, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sejak mulai beroperasi pada tahun 2011, Bandara Internasional Lombok terus melakukan upaya – upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasanya khususnya penumpang. Pada tahun 2018 hingga 2019, Bandara Internasional Lombok melakukan beberapa program investasi pengembangan terhadap fasilitas terminal penumpangnya. Pengembangan yang dilakukan antara lain :

1. Pemindahan SCP lantai 2 Gedung Terminal
2. Pembenahan Toilet Gedung Terminal
3. Penataan Drop/Pick Up Zone
4. Beautifikasi Terminal
5. Pembangunan Pier Koridor Terminal dan Pengadaan Garbarata

Program – program di atas dilakukan demi meningkatkan pelayanan Bandar udara terhadap penumpang yang menggunakan fasilitasnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana alur keberangkatan dan kedatangan penumpang dalam terminal penumpang Bandara Internasional Lombok?
2. Berapa tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di terminal penumpang Bandara Internasional Lombok?
3. Apakah pelayanan terminal Bandara Internasional Lombok sudah sesuai dengan standar pelayanan pengguna jasa Bandar udara?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian skripsi ini antara lain :

1. Menjelaskan kondisi alur keberangkatan dan kedatangan penumpang dalam terminal penumpang.
2. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan.

3. Memberikan penilaian terhadap pelayanan pengguna jasa Bandar udara sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah mengevaluasi tingkat pelayanan terhadap pengguna jasa Bandar udara Bandara Internasional Lombok. Agar penelitian dapat terarah dan tidak terlalu luas, maka penulisan skripsi ini dibatasi pokok – pokok pada permasalahan sebagai berikut :

1. Yang menjadi objek dalam penelitian adalah kepuasan penumpang keberangkatan rute domestik terhadap pelayanan Bandara Internasional Lombok.
2. Analisa data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Data pendukung menggunakan data yang diperoleh dari PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandara Internasional Lombok dari tahun 2018 hingga sekarang.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat bagi :

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan yang didapat dalam kegiatan perkuliahan terutama bidang transportasi udara.
2. Bagi instansi, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan bagi operator Bandara Internasional Lombok untuk melakukan program dimasa yang akan datang khususnya dalam pengembangan terminal penumpang.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini bermanfaat sebagai informasi yang berguna bagi pengetahuan umum.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian, Fungsi dan Jenis Terminal Penumpang**

##### **2.1.1 Pengertian terminal penumpang**

Menurut Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, Terminal penumpang adalah penghubung utama antara sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang bertujuan untuk menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya, pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersial serta harus memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan operasi penerbangan, disamping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan.

##### **2.1.2 Fungsi terminal penumpang**

Terminal Penumpang merupakan salah satu fasilitas pelayanan dalam suatu bandar udara, yang mempunyai fungsi sebagai berikut :

###### **1. Fungsi Operasional**

Yaitu kegiatan pelayanan penumpang dan barang dari dan ke moda transportasi darat dan udara. Yang termasuk dalam fungsi operasional antara lain :

###### **a. Pertukaran Moda**

Perjalanan udara merupakan perjalanan kelanjutan dari berbagai moda, mencakup akses perjalanan darat dan perjalanan udara. Sehingga dalam rangka pertukaran moda tersebut penumpang melakukan pergerakan di kawasan Terminal penumpang.

###### **b. Pelayanan Penumpang**

Yaitu proses pelayanan penumpang pesawat udara antara lain : layanan tiket, pendaftaran penumpang dan bagasi, memisahkan bagasi dari penumpang dan kemudian mempertemukannya kembali. Fungsi ini terjadi dalam kawasan terminal penumpang.

c. **Pertukaran Tipe Pergerakan**

Yaitu proses perpindahan penumpang dan atau barang dari dan ke pesawat.

2. **Fungsi Komersial**

Bagian atau ruang tertentu di dalam terminal penumpang yang dapat disewakan, antara lain untuk : restoran, toko, ruang pameran, iklan, bank dan money changer, biro wisata dan lain-lain.

3. **Fungsi Administrasi**

Bagian atau ruang tertentu di dalam terminal penumpang yang diperuntukkan bagi kegiatan manajemen terminal.

**2.1.3 Jenis terminal penumpang**

Terminal penumpang menurut jenisnya terdiri dari :

1. **Terminal Penumpang Umum**

Yaitu terminal penumpang yang menampung kegiatan-kegiatan operasional, komersial dan administrasi bagi pelayanan penumpang, baik dengan penerbangan berjadwal maupun tidak berjadwal.

2. **Terminal Penumpang Khusus**

Yaitu terminal penumpang yang diperuntukkan bagi penumpang umum dengan pelayanan khusus dan hanya dimanfaatkan pada waktu-waktu tertentu antara lain :

a. **Terminal Haji**

Yaitu terminal penumpang yang diperuntukkan bagi kegiatan pelayanan jemaah haji dan barang bawaannya. Dalam pemrosesan penumpang berangkat, dilakukan oleh petugas di asrama / karantina haji sesuai dengan persyaratan keselamatan operasi penerbangan pemeriksaan calon

haji dan bagasi kabinnya harus dilakukan pemeriksaan sekuriti, sedangkan pemeriksaan dokumen dilakukan di terminal penumpang.

b. Terminal VIP

Yaitu terminal penumpang yang diperuntukkan bagi kegiatan pelayanan tertentu seperti pejabat tinggi negara dan tamu negara. Pemeriksaan dilakukan seperti pemeriksaan pada penumpang umum. Perencanaan bangunan terminal VIP dapat terpisah atau menyatu dengan bangunan terminal penumpang umum.

c. Terminal TKI (Tenaga Kerja Indonesia)

Yaitu terminal penumpang yang diperuntukkan bagi kegiatan pelayanan TKI ( Tenaga Kerja Indonesia ) dan barang bawaannya. Pemeriksaan dilakukan seperti pemeriksaan pada penumpang umum. Perencanaan bangunan terminal TKI dapat terpisah atau menyatu dengan bangunan terminal penumpang umum.

## **2.2 Konsep Pelayanan Terminal Penumpang**

Sistem pelayanan yang diterapkan di dalam bangunan terminal didasarkan pada sistem pelayanan terpusat maupun tersebar.

Sistem pelayanan terpusat memberikan pelayanan penumpang dan barang bawaannya dalam satu tempat, termasuk ruang keberangkatan, ruang kedatangan dan transit. Semua perusahaan penerbangan melakukan pelayanan kepada penumpang untuk segala jurusan penerbangan, dalam satu tempat.

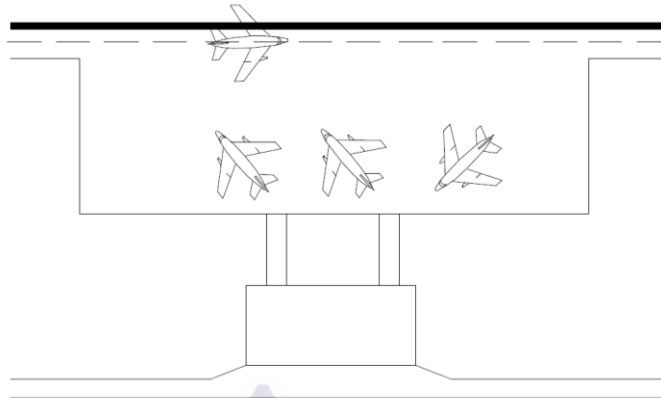
Sedangkan sistem pelayanan tersebar memberikan pelayanan penumpang dan barang bawaannya pada beberapa tempat. Pengelompokan pelayanan dapat dilakukan berdasarkan nama perusahaan penerbangan, jurusan penerbangan atau kombinasi dari keduanya.

Konsep pelayanan dalam terminal penumpang dapat dijelaskan dalam tabel 2.1 dan gambar 2.1 – 2.6.

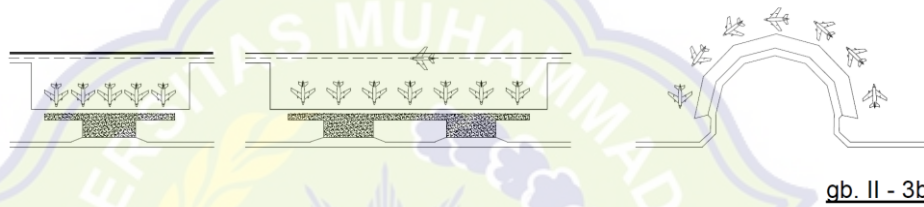


Tabel 2.1 Konsep Bangunan Terminal Penumpang

No	Terminal Penumpang	Penggunaan	Pengoperasian Penumpang & Bagasi	Keuntungan / Kerugian
1	Konsep Sederhana	Pesawat udara parkir di depan terminal	Memusat	- Tidak membutuhkan koridor / bangunan penghubung - Cocok diterapkan untuk bandara kecil
2	Konsep Linier	Pesawat udara parkir dalam satu garis di depan koridor / ruang terbuka penghubung dengan fungsi lain di terminal	Menyebar / Memusat	- Apron harus luas - Memudahkan orientasi penumpang - Untuk penumpang transit/transfer memerlukan jarak tempuh yang panjang
3	Konsep Pier / Finger	Pesawat parkir disamping connecting corridor yang berdekatan dengan terminal utama	Memusat	Jumlah parkir pesawat udara cenderung sedikit
4	Konsep Satelit	Pesawat udara parkir mengelilingi bangunan penghubung dengan terminal utama melalui koridor ruang terbuka di atas / di bawahnya	Memusat	Dengan luas apron minimum, jumlah pesawat udara parkir bisa banyak
5	Konsep Transporter	Posisi pesawat udara terpisah dari terminal dan menggunakan kendaraan penghubung untuk mengangkut penumpang dari dan ke pesawat	Memusat	- Tidak membutuhkan koridor / bangunan penghubung - Mengurangi jarak tempuh penumpang - memerlukan biaya operasional dan pemeliharaan yang lebih besar
6	Konsep hybrid	Pesawat dapat parkir di depan terminal atau terpisah dari terminal dengan menggunakan penghubung kendaraan untuk mengangkut penumpang dari dan ke pesawat udara	Memusat / menyebar	- Cocok diterapkan untuk bandara besar - Memerlukan biaya operasional dan pemeliharaan yang lebih besar



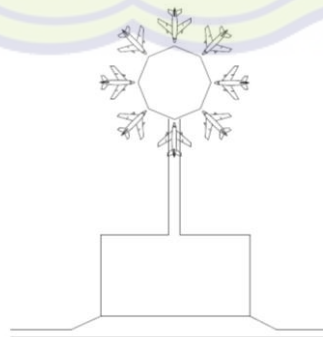
Gambar 2. 1 Konsep Sederhana



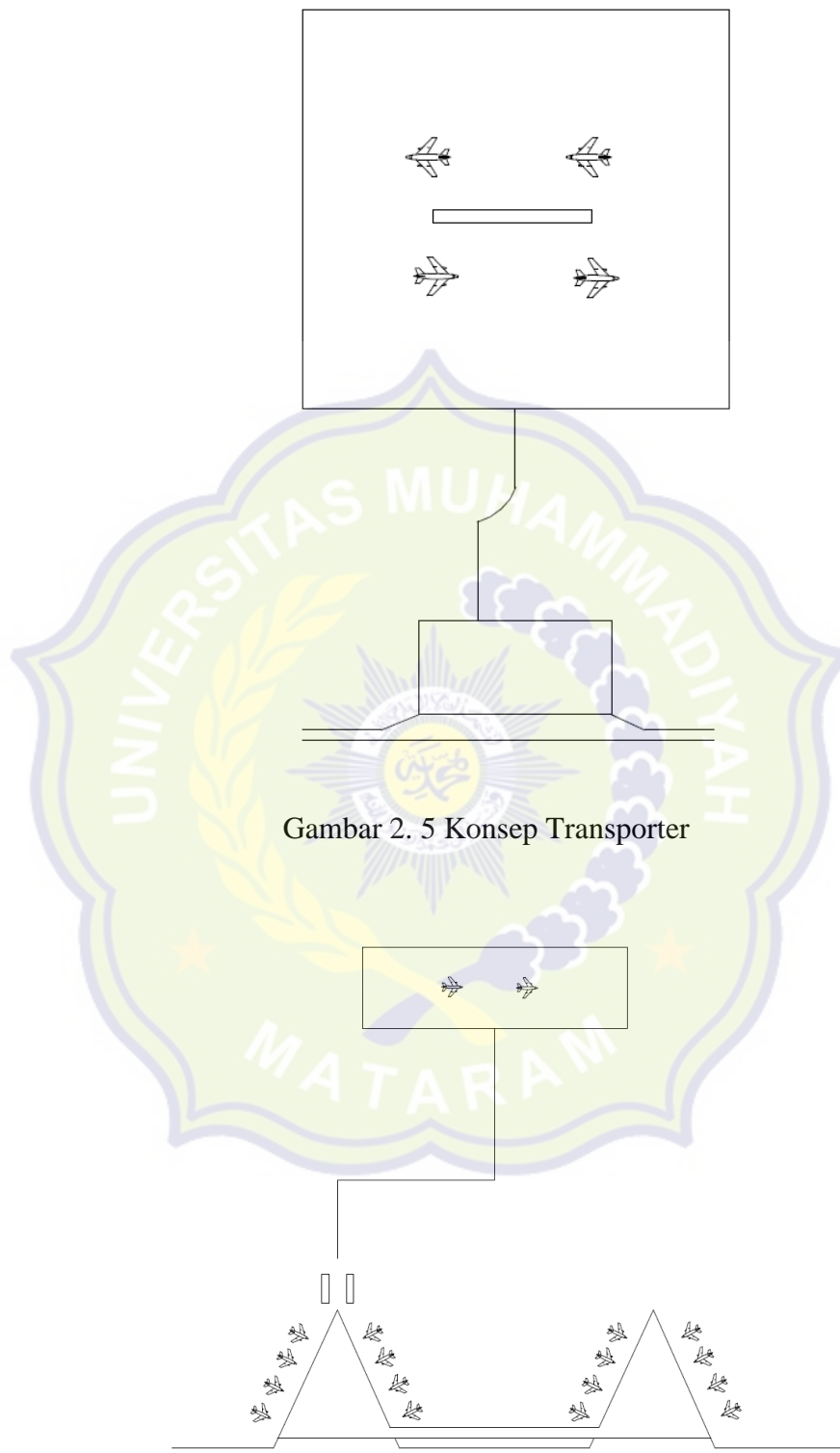
Gambar 2. 2 Konsep Linier dan Kombinasinya



Gambar 2. 3 Konsep Pier (Finger) dan Kombinasinya



Gambar 2. 4 Konsep Satelit





### 2.3 Fasilitas Terminal Penumpang

Sebagai suatu fasilitas pelayanan umum di bandara, bangunan terminal penumpang terdiri dari ruang-ruang yang menampung kegiatan yang berkaitan dengan pemrosesan penumpang dan barang bawaannya serta ruang-ruang penunjang kegiatan tersebut yang harus memenuhi persyaratan keselamatan operasi penerbangan.

Secara umum konsep penataan ruang dalam bangunan terminal adalah penataan kelompok fungsi utama terminal dengan jalur lalu lintas orang dan barang. Setiap orang mempunyai kebutuhan untuk melakukan suatu aktivitas kerja dengan orang lain sehingga terjadi hubungan / relasi dan interaksi dari masing-masing pihak yang mengakibatkan terjadinya sirkulasi / lalu lintas. Dalam suatu perancangan, pertemuan yang terjadi dari lalu lintas orang maupun barang direncanakan seminimal mungkin.

Sesuai Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara beberapa fasilitas utama yang terdapat di dalam bangunan terminal penumpang antara lain :

#### 1. Sistem Pelayanan Pelaporan (Check In)

Perusahaan angkutan udara memproses penumpang dan barang bawaan yang telah diperiksa pada fasilitas pelayanan pelaporan / check-in yang terdiri atas meja check-in yang dilengkapi dengan ban berjalan untuk pengiriman bagasi.

Fasilitas pelaporan tersebut dapat berupa tipe “frontal” ataupun tipe “pulau” (island type). Diantara kedua tipe ini, terdapat beberapa variasi dari kedua tipe tersebut.

- a. Tipe “frontal” digunakan pada daerah yang luas dengan bentuk linear yang memungkinkan penumpang langsung meninggalkan meja lapor setelah diproses.
- b. Tipe “pulau” (island) sangat cocok digunakan pada sistem pelayanan pelaporan penumpang yang bersifat terpusat. Setiap “pulau” yang

mempunyai posisi sejajar dengan arus penumpang yang melewati public hall, dapat terdiri atas 12 hingga 18 meja lapor terpisah. Jumlah ini dapat digandakan apabila ban berjalan untuk bagasi dipasang sejajar dibelakang meja lapor secara berhadapan. Jarak normal yang direkomendasikan antara “pulau” yang berdekatan adalah 20 hingga 30 meter.

Jarak yang dibutuhkan oleh penumpang berjalan dengan membawa bagasinya menuju meja lapor terdekat harus dijaga dan dirancang sedekat mungkin. Kereta bagasi dan tempat penyimpanan lain sebaiknya disediakan untuk penumpang, dan papan informasi kedatangan harus tersedia didalam daerah lapor diri.

## 2. Ruang Tunggu Keberangkatan

Ruang tunggu keberangkatan berfungsi sebagai tempat berkumpulnya para penumpang untuk menunggu saat memasuki pesawat. Pada umumnya besaran ruang tunggu ini diperkirakan dapat menampung sejumlah penumpang selama 15 s/d 30 menit sebelum saat keberangkatan, yaitu waktu dimulainya waktu “boarding”.

Ruang tunggu ini dilengkapi dengan kursi tunggu, walaupun dapat diasumsikan bahwa tidak semua penumpang akan duduk. Untuk terminal penumpang dengan ukuran kecil yang tidak memiliki fasilitas transit atau tidak dilengkapi dengan area komersial, dapat diasumsikan bahwa 2/3 jumlah penumpang akan duduk diruang tunggu dan 1/3 jumlah penumpang akan berdiri.

Sedangkan untuk terminal penumpang yang memiliki fasilitas transit dan area komersial, maka diasumsikan bahwa 1/3 jumlah penumpang akan duduk serta 2/3 penumpang lainnya berdiri atau berjalan-jalan memanfaatkan area komersial. Pada bandara tertentu dimana pengaturan operasional dan keamanannya sudah baik, maka ruang tunggu keberangkatan didalam bangunan terminalnya, juga berfungsi sebagai jalur keluar untuk penumpang datang. Sehingga besaran ruang yang dibutuhkan selain dapat menampung

penumpang yang akan berangkat berikut sirkulasinya, juga ditambah dengan jalur keluar penumpang datang untuk menuju tempat pengambilan bagasi atau “baggage claim area”.

### 3. Ruang Kedatangan dan Pengambilan Bagasi

Penanganan bagasi merupakan elemen menentukan dari pemrosesan penumpang dan kelancaran operasi penyelenggara angkutan udara di Bandar udara. Sistem penanganan bagasi ini harus dapat pemroses sejumlah besar bagasi dalam waktu singkat dengan keakuratan yang dapat diandalkan. Untuk mengantisipasi type pesawat dengan kapasitas yang lebih besar pada masa mendatang, otomatisasi penanganan bagasi menjadi salah satu sistem penting di dalam bangunan terminal.

### 4. Fasilitas Penerbangan Internasional

Bandar udara dengan penerbangan Internasional dilengkapi dengan fasilitas pemeriksaan khusus, yaitu Imigrasi, bea cukai dan karantina, baik karantina tumbuhan, hewan ataupun karantina kesehatan.

### 5. Fasilitas – Fasilitas Lain

Selain ruang-ruang utama diatas, bangunan terminal juga dilengkapi dengan ruang-ruang yang dapat menampung kegiatan yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional dan pelayanan penumpang di bandar udara tersebut yaitu :

#### a. Kegiatan Maskapai Penerbangan / Air Lines

Kantor penunjang maskapai penerbangan / airlines untuk pemrosesan penumpang sebaiknya diletakkan dekat dengan daerah lapor diri / check-in. Besaran dari ruang yang diperlukan oleh kantor tersebut bervariasi bergantung pada jumlah arus penumpang atau jenis pelayanan yang diberikan. Perusahaan penerbangan tersebut juga memerlukan kantor untuk fungsi administrasi dan kantor tambahan yang dapat diletakkan didaerah lain di sekitar terminal yang mempunyai akses yang baik ke



arah bangunan terminal. Kantor perusahaan penerbangan tersebut juga diperlukan pada daerah sisi udara, dekat dengan daerah operasi pesawat.

b. Fasilitas Peralatan Terminal Bersama ( CUTE = Common Use Terminal Equipment )

Common Use Terminal Equipment (CUTE) adalah istilah dasar yang digunakan oleh industri airline untuk fasilitas yang dapat digunakan / diakses secara individual melalui komputer yang dimilikinya. CUTE ini bertugas untuk menampung semua perintah dari EDP Penyelenggara angkutan udara dengan menggunakan perintah yang sama, dan akan mendapatkan hasil yang sama pula pada peralatan terminal yang mereka miliki.

c. Sistem Informasi

Sistem papan informasi yang mudah dimengerti dapat memperlancar arus penumpang dan lalu lintas di bandar udara. Kegunaan utama sistem petunjuk informasi bandar udara ini adalah untuk mempermudah pergerakan pada daerah umum melalui jalan atau koridor dengan menggunakan sistem yang mudah dimengerti yang mengandung petunjuk, informasi, peraturan, dan pesan identifikasi.

d. Fasilitas untuk Penumpang

Para penumpang cenderung ingin menikmati fasilitas belanja dimana mereka dapat melihat-lihat dan berbelanja apabila mempunyai cukup waktu sebelum naik pesawat ( boarding ). Pada beberapa bandar udara besar, kurang lebih 10-20 % dari area terminal diperuntukkan bagi ruang konsesi ini. Memperhatikan kecenderungan penumpang untuk membelanjakan sebagian uangnya untuk berbelanja di bandar udara, ruang konsesi ini dapat memberikan sumbangan kurang lebih 30% - 50% dari pendapatan total bandar udara. Jenis fasilitas ini diantaranya adalah :

- Restoran

- Toko Buku, pakaian dan oleh - oleh
- Counter angkutan umum
- Counter pemesanan hotel
- Bank dan money changer
- Nursery
- Smoking Room

e. Fasilitas Penunjang

Fasilitas-fasilitas ini biasanya ada di bangunan-bangunan umum, seperti:

- Kantor Pengelola
- Ruang Mekanikal dan Elektrikal
- Ruang Komunikasi
- Ruang untuk instansi-instansi terkait, misal : imigrasi, bea cukai, kesehatan dan lain-lain
- Ruang rapat, ruang pertemuan

f. Fasilitas Khusus bagi penyandang cacat

Fasilitas ini disediakan bagi para penumpang penyandang cacat fisik, orang sakit dan orang lanjut usia yang berupa penyediaan aksesibilitas dan prasarana terminal, seperti :

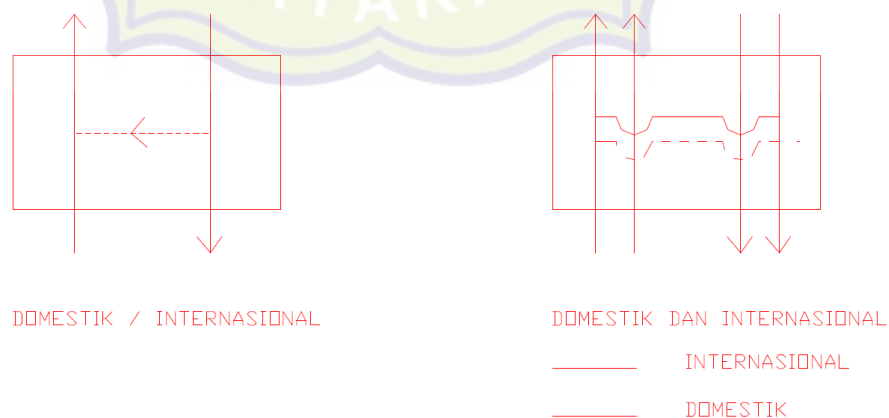
- Lift untuk orang lumpuh dengan kursi roda, atau dapat juga digunakan bersama dengan penumpang lain.
- Ramp untuk jalur kursi roda dengan kemiringan maksimal ( 1 : 14 ).
- Toilet untuk penyandang cacat dengan desain yang khusus, seperti : lebar pintu, ketinggian handle pintu, ketinggian lavatory, railing di dinding.
- Kursi tunggu di ruang check-in dan bagage claim untuk tempat menunggu bagi orang lanjut usia dan ibu yang sedang hamil tua.
- Telepon Umum dengan ketinggian yang sesuai untuk penyandang cacat / pengguna kursi roda.

- Parkir khusus untuk penyandang cacat yang diletakkan dekat dengan pintu masuk terminal, jauh dari jalur utama lalu lintas dan diberi tanda yang cukup jelas. Tempat parkir ini memungkinkan pengguna kursi roda atau tongkat penopang ( crutch ) untuk dapat keluar/masuk kendaraan mencapai ketinggian lantai bangunan.
- Check-in counter dengan ketinggian yang rendah atau meja khusus agar pengguna kursi roda atau penumpang sakit dan orang lanjut usia dapat duduk sewaktu dilayani.
- Proses pemeriksaan sekuriti bagi pengguna kursi roda, dengan menggunakan hand-check facility.

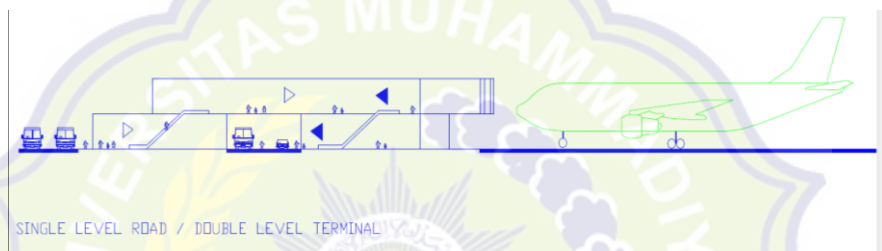
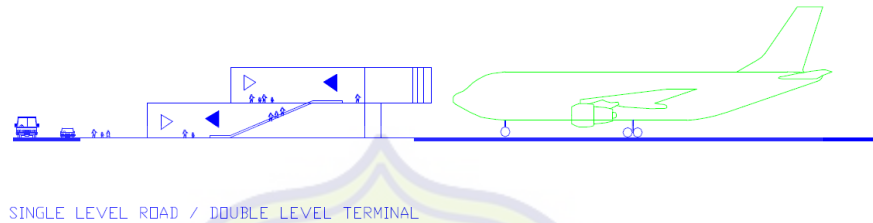
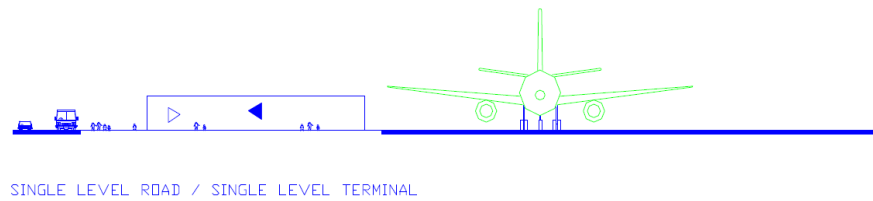
## 2.4 Sirkulasi Penumpang

Secara garis besar / umum sirkulasi penumpang dibagi menjadi 2 (dua) yaitu penumpang berangkat dan penumpang datang / transit. Kedua kegiatan tersebut terpisah satu sama lain namun tetap berada dalam satu bangunan baik penerbangan Domestik maupun Internasional. Apabila kegiatan penerbangan Domestik dan Internasional tidak dilayani dalam satu bangunan maka masing - masing kegiatan tersebut terpisah satu dengan yang lain.

Secara umum sirkulasi penumpang dapat dijelaskan pada gambar 2.6 dan distribusi vertikal aktivitas di bangunan terminal dapat dilihat pada gambar 2.7.



Gambar 2. 7 Sirkulasi Penumpang



Keterangan :



: Keberangkatan penumpang



: Kedatangan penumpang

Gambar 2. 8 Distribusi Vertikal Aktivitas di Bangunan Terminal

## 2.5 Standar Pelayanan Penumpang Menurut

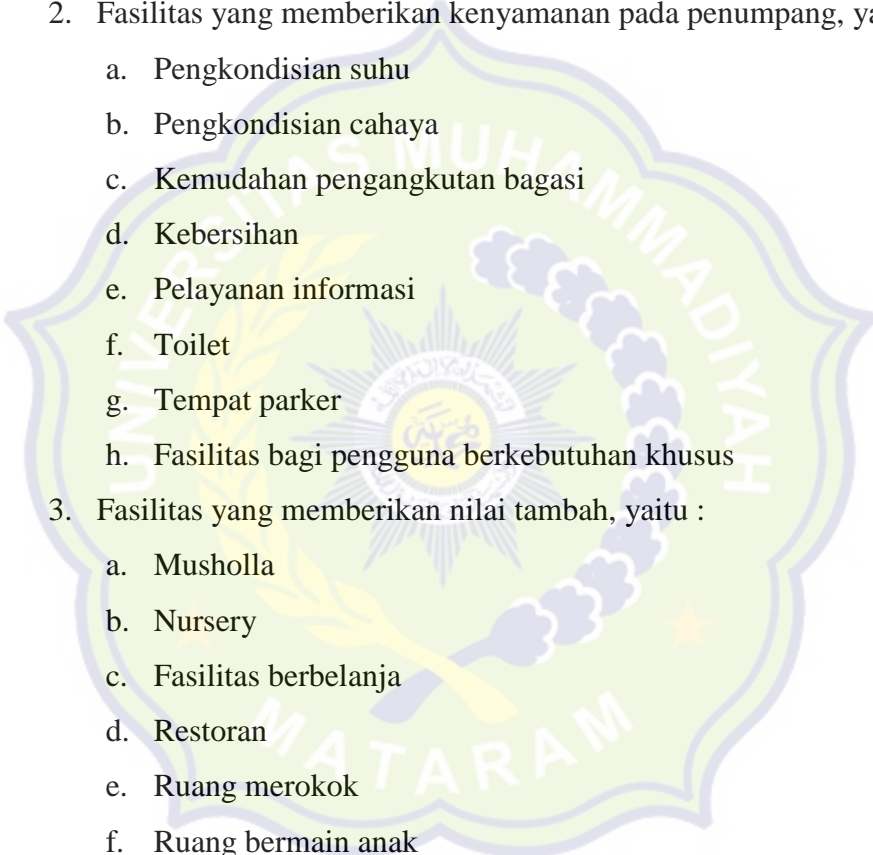
## 2.6 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara mengatur acuan dalam pemberian pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara.

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud meliputi :

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, yaitu :



- 
- a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi
    - b. Pelayanan check-in
    - c. Imigrasi keberangkatan
    - d. Imigrasi kedatangan
    - e. Pelayanan bea cukai
    - f. Ruang tunggu keberangkatan
    - g. Pelayanan bagasi
  2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang, yaitu :
    - a. Pengkondisian suhu
    - b. Pengkondisian cahaya
    - c. Kemudahan pengangkutan bagasi
    - d. Kebersihan
    - e. Pelayanan informasi
    - f. Toilet
    - g. Tempat parkir
    - h. Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus
  3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah, yaitu :
    - a. Musholla
    - b. Nursery
    - c. Fasilitas berbelanja
    - d. Restoran
    - e. Ruang merokok
    - f. Ruang bermain anak
    - g. ATM / money changer
    - h. Internet / wifi
    - i. Fasilitas pembelian tiket
    - j. Charging Station
    - k. Fasilitas Air Minum
    - l. Lounge Eksekutif
  4. Kapasitas terminal Bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk.

### **BAB III**

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data kuantitatif berbentuk angka-angka. Data sekunder digunakan untuk menyertai dan melengkapi gambaran yang diperoleh dari data kuantitatif. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan aspek penting yang menentukan bagaimana hasil pelaksanaan penelitian tersebut. Adapun penelitian ini dilaksanakan di Terminal Penumpang Bandara Internasional Lombok selama 2 hari terhitung mulai tanggal 1 April 2020 hingga 2 April 2020.



Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian

### **3.2 Sumber Data**

Sumber data yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

#### **1. Data Primer**

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data ini dapat diperoleh melalui pengamatan dan pengukuran langsung di lapangan maupun hasil kuesioner terhadap objek penelitian.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang mendukung data primer. Data sekunder dalam penelitian ini didapat melalui dokumen – dokumen yang dimiliki oleh PT. Angkasa Pura I (Persero). Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Data jumlah pergerakan penumpang harian
- b. Denah bangunan terminal penumpang

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### 1. Metode Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung suatu objek di lapangan. Kegiatan observasi meliputi melakukan pengamatan dan pencatatan kondisi – kondisi fasilitas dan performa pelayanan yang berlangsung di terminal penumpang yang menjadi fokus penelitian ini.

#### 2. Metode Kuesioner

Sugiyono (2003) mengatakan kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner menanyakan secara langsung tingkat kepuasan pelanggan (*Directly Reported Satisfaction*) atas berbagai produk dan layanan bandar udara meliputi aspek fasilitas, pelayanan, dan petugas dengan skala pemeringkatan (*Rating Scale*) dari (1) Sangat Tidak Puas, (2) Puas, (3) Cukup/Netral, (4) Puas, dan (5) Sangat Puas. Kuesioner dilengkapi beberapa pertanyaan tentang data profil pelanggan dan beberapa pertanyaan pendukung. Selain itu juga ditanyakan variabel yang penting menurut penumpang.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda, dan ukuran lain yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian. Sedangkan sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian. Untuk mempelajari sebuah populasi diperlukan sampel dari populasi yang bersangkutan. Sangat penting untuk mendapatkan sampel yang dimaksud agar benar – benar mampu merepresentasikan kondisi seluruh populasi.

Proses keberangkatan di Bandara Internasional Lombok terbagi 2, yaitu keberangkatan di lantai 3 yang digunakan oleh maskapai Batik Air, Air Asia dan NAM Air serta keberangkatan di lantai 2 yang digunakan oleh maskapai Lion Air, Citilink, Garuda Indonesia dan Wings Air.

Untuk mendapatkan sampel yang terdistribusi merata walaupun terpisahkan oleh lantai keberangkatan yang berbeda, digunakan Teknik Sampling Acak Stratifikasi Proporsional (*Proporsionate Stratified Random Sampling*) dengan membagi strata sampel, strata sampel dalam penelitian ini dibagi secara proporsional berdasarkan lantai keberangkatan penumpang berangkat, yaitu lantai 2 dan lantai 3.

Jumlah sampel minimum ditentukan berdasarkan Formula Slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = margin of error atau kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel, dalam penelitian ini diambil 0,1 atau 10%

Jumlah populasi diambil dari jumlah rata – rata penumpang berangkat harian berusia dewasa di Bandara Internasional Lombok pada bulan Februari 2020 (dapat dilihat pada tabel 3.1, sehingga didapat jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{3.232,07}{1+3.232,07 \times 0,1^2} = 96,99 \sim 100 \text{ sampel}$$



Tabel 3.1 Jumlah Penumpang

Lantai Keberangkatan	Operator	Jumlah Penumpang Februari 2020	Jumlah Penumpang Harian Rata - rata
Lantai 3	Batik Air	4,931	164.37
	Indonesia Air Asia	18,323	610.77
	Nam Air	2,641	88.03
Jumlah Lt. 3		25,895	863.17
Lantai 2	Lion Air	45,928	1,530.93
	Citilink	3,039	101.30
	Garuda Indonesia	14,725	490.83
	Wings Air	7,375	245.83
Jumlah Lt. 2		71,067	2,368.90
Total		96,962	3,232.07

Dari jumlah sampel minimum tersebut, sampel dibagi secara proporsional menurut stratanya sehingga didapatkan pembagian jumlah sampel sebagai berikut :

1. Jumlah sampel keberangkatan lantai 3 sebanyak 27 sampel.
2. Jumlah sampel keberangkatan lantai 2 sebanyak 73 sampel.

### 3.5 Variabel Penelitian

Aspek dan variabel kualitas pelayanan pengguna jasa bandar udara yang diukur dalam penelitian ini diturunkan dari 5 dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeitham, Bitner (2000), yaitu :

1. Dimensi fisik (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik (sarana dan prasarana), peralatan, sumber daya manusia dan sarana komunikasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan,
2. Dimensi keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan,
3. Dimensi keterlibatan (*Responsiveness*), yaitu kemauan para staf untuk membantu para pengguna jasa dan memberikan pelayanan dengan tanggap,
4. Dimensi keterjaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan dan kemampuan untuk memberikan rasa percaya dan rasa aman kepada pelanggan,

5. Dimensi empati (Empathy), meliputi kemampuan untuk berkomunikasi, memberi perhatian, dan memahami kebutuhan para pengguna jasa.

Berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan disusun aspek, variabel dan pertanyaan penelitian untuk penumpang sebagaimana dicantumkan dalam tabel 3.2.

Tabel 3.2 Variabel Penelitian

No	Aspek	Variabel / Pertanyaan
1	Akses	A. Petunjuk untuk menemukan arah / tempat di bandara B. Fasilitas parkir
2	Pelayanan informasi bandara	C. Pelayanan informasi bandara D. Petunjuk untuk menemukan tempat/arah di terminal E. Kejelasan informasi penerbangan pada layar informasi F. Kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara
3	Pemeriksaan keamanan	G. Waktu tunggu antrian pemeriksaan keamanan (<7 menit) H. Ketelitian pemeriksaan keamanan I. Kesopanan dan kecekatan petugas keamanan
4	Pelayanan check-in	J. Waktu tunggu antrian check-in (<30 menit) K. Kecepatan pelayanan check-in (<2 menit 30 detik) L. Kesopanan dan kecekatan petugas check in
5	Fasilitas berbelanja, restoran dan kafe	M. Fasilitas berbelanja, restoran dan kafe N. Informasi harga produk, makanan dan minuman O. Keramahan pelayanan outlet, restoran dan kafe
6	Fasilitas terminal dan kenyamanan	P. Ketersediaan trolley Q. Ketersediaan ATM, Bank, Money Changer R. Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu S. Kesejukan / AC di terminal (< 25' C) T. Kebersihan toilet U. Kebersihan musholla V. Kebersihan nursery room

Tabel 3.2 Lanjutan

No	Aspek	Variabel / Pertanyaan
		W. Media hiburan X. Internet service / free wifi Y. Free charging Z. Smoking room / area AA. Lounge eksekutif BB. Kids zone
7	Lingkungan bandara	CC. Suasana terminal bandara DD. Kebersihan terminal bandara
8	Data pendukung	1. Profil perilaku responden : pesawat, kelas, bandara tujuan, tujuan perjalanan, frekuensi perjalanan udara dalam setahun, transportasi ke bandara, waktu tiba di bandara sebelum berangkat (menit) 2. Profil demografi responden : Kota/Kabupaten/Negara domisili, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan/profesi, penghasilan

### 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

#### 3.6.1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus di buang atau diganti karena dianggap tidak relevan, pengujiannya secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer *SPSS* (Umar. Husein, 2013:386). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tersebut valid dalam mengukur variabel yang diukur.

Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut :

1. jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
2. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , maka variabel tersebut tidak valid.

Rumus yang digunakan dalam Uji Validitas Data adalah sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{n(\sum Xi Y) - (\sum Xi)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots (3.2)$$

Dimana :

T<sub>xy</sub> = Koefisien korelasi

N = Jumlah sampel

X<sub>i</sub> = Jawaban responden

Y = Total jawaban responden

Dengan menggunakan alat bantu program Microsoft Excel dan program SPSS (*Statistic Product and Service Solutions*).

Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sampai sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang diteliti. Dalam survey, uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan total skor. Teknik korelasi yang digunakan adalah *Pearson Product Moment*, dimana instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya ( $r$ ) >  $r$  tabel. Cara yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Input data asli dari kuesioner anda ke dalam worksheet SPSS, jangan lupa sertakan totalnya di bagian paling akhir.
2. Kemudian pilih variabel view dan beri nama label masing-masing kolom.
3. Pilih *Analyze – Correlate – bivariate*.
4. Setelah itu akan muncul kotak dialog *bivariate correlation*, kemudian blok semua variabel beserta total dan pindahkan ke kolom variabel, lalu kemudian pada *correlation coefficient* pilih *pearson*, kemudian *test of significant* pilih *2-tailed – OK*.
5. Setelah itu akan muncul *output*.

### 3.6.2. Uji Reliabilitas

Azwar (2011) mengatakan bahwa reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang artinya keterpercayaan, keterandalan, konsistensi dan



sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur tidak berubah. Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
5. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel (Triton, 2005)

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *alpha Cronbach* untuk menentukan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak. Pengukuran ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$  (Nunnally, dalam Ghozali, 2006). Jadi nilai koefisien *alpha*  $> 0,60$  merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliabel (Ghozali, 2006). Rumus uji realibilitas data adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b} \dots \dots \dots (3.3)$$

Dimana :

$r_{11}$  = nilai reliabilitas

$r_b$  = nilai koefisien korelasi

Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,7 (cukup baik), diatas 0,8 (baik).

### 3.7 Metode Analisa Data

Metode *importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa (*user*) terhadap atribut-atribut pelayanan guna

meningkatkan suatu kualitas jasa. Metode tersebut dilakukan dengan menentukan nilai tingkat kesesuaian dari penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan kedalam grafik yang searah dengan sumbu X dan Y yang disebut diagram kartesius.

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100 \% \dots\dots\dots (3.4)$$

$$X_i = \frac{\sum x}{N} \dots\dots\dots (3.5)$$

$$Y_i = \frac{\sum y}{N} \dots\dots\dots (3.6)$$

Dimana :

Tk = Tingkat kesesuaian responden

X = Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kepuasan)

Y = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa

$\Sigma$  = Skor rata - rata tingkat kualitas pelayanan jasa (kepuasan)

$\Sigma$  = Skor rata - rata tingkat kepentingan pengguna jasa

N = Jumlah responden

Hasil penilaian dapat memberikan informasi tentang atribut-atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap suatu produk/jasa dengan melakukan prioritas perbaikan. Berikut penjelasan mengenai diagram kartesius keempat kuadran yang ada pada Gambar berikut.

Kepentingan	I Prioritas Tinggi	II Baik
	III Prioritas Rendah	IV Berlebihan
		Kepuasan

Gambar 3. 2 Diagram Kartesius

Keterangan :

1. Kuadran I Prioritas tinggi

Menunjukkan unsur jasa yang dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan konsumen namun perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan harapan konsumen sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas.

2. Kuadran II baik

Menunjukkan unsur jasa pokok yang keberhasilannya telah di laksanakan dengan baik dan wajib di pertahankan Dianggap sangat penting dan memuaskan.

3. Kuadran III Prioritas Rendah

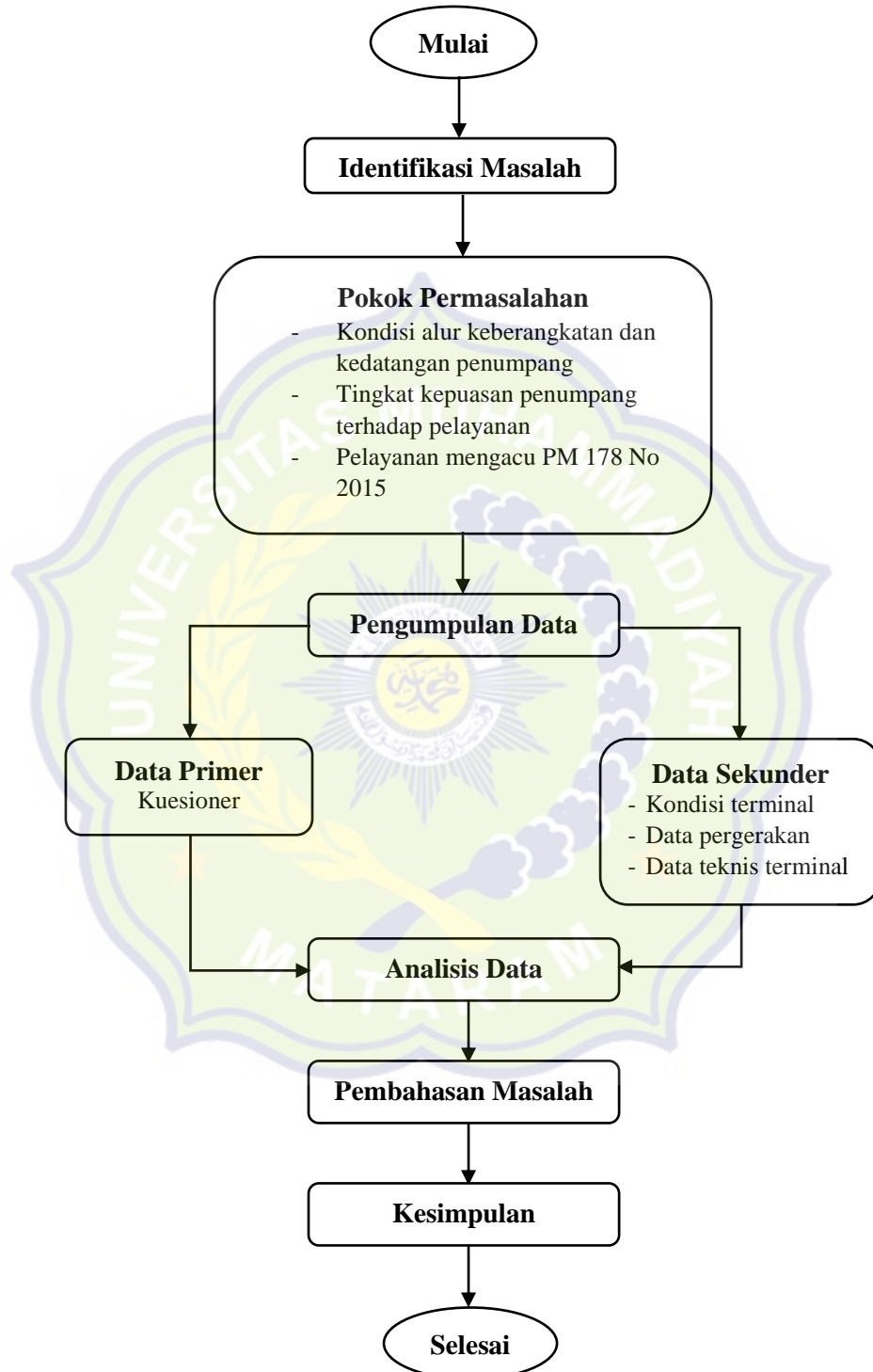
Menunjukkan faktor atau unsur yang tidak penting, sehingga perusahaan melaksanakannya secara berlebihan. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

4. Kuadran IV Prioritas Berlebihan

Menunjukkan unsur jasa sangat tidak penting, akan tetapi perusahaan melaksanakannya secara berlebihan. Dianggap sangat tidak penting tapi sangat memuaskan.

### 3.8 Tahapan Penelitian

Diagram alir tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar 3.3 di bawah ini.



Gambar 3. 3 Diagram Alir Tahap Penelitian