

**HUBUNGAN ANTARA PENGELOLAAN FASILITAS
TERMINAL DOMESTIK DENGAN KEPUASAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUWATA TARAKAN**

PROYEK AKHIR



Oleh :

WAHYU ADJI PERMANA
NIT: 30621048

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

HUBUNGAN ANTARA PENGELOLAAN FASILITAS TERMINAL DOMESTIK DENGAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUWATA TARAKAN

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya
(A.Md.) pada Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

WAHYU ADJI PERMANA
NIT: 30621048

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN ANTARA PENGELOLAAN FASILITAS TERMINAL DOMESTIK DENGAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUWATA TARAKAN

Oleh:

WAHYU ADJI PERMANA

NIT. 30621048

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 6 Agustus 2024

Pembimbing I : Dr. FAOYAN AGUS F., S.Pd.Ing., M.Pd.
NIP. 19840819 201902 1 001

Pembimbing II : AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT.
NIP. 19680217 199102 1 001



Signature of Dr. Faoyan Agus F.

Signature of Ahmad Musadek

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN ANTARA PENGELOLAAN FASILITAS TERMINAL DOMESTIK DENGAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUWATA TARAKAN

Oleh:

WAHYU ADJI PERMANA

NIT. 30621048

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal : 6 Agustus 2024

1. Ketua : AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT.
NIP. 19680217-199102 1 001
2. Sekretaris : Dr. FAOYAN AGUS F., S.Pd.Ing., M.Pd.
NIP. 19840819 201902 1 001
3. Anggota : Dr. ARIYONO SETIAWAN, S.T., M.T.
NIP. 19790328 200502 1 001

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara

LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wahyu Adji Permana
NIT : 30621048
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Proyek Akhir : Hubungan Antara Pengelolaan Fasilitas Terminal Domestik Dengan Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Proyek Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Politeknik Penerbangan Surabaya maupun di Perguruan Tinggi lain, serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
2. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Politeknik Penerbangan Surabaya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpan, mengubah instalasi, mengelola, merawat, dan mempublikasikan proyek akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik penerbangan Surabaya.

Surabaya, 6 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan



Wahyu Adji Permana
NIT. 30621048

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “Hubungan Antara Pengelolaan Fasilitas Terminal Domestik Dengan Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan” dengan baik. Penyusunan Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya. Selama penyusunan Proyek Akhir ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan, perhatian, dan dorongan kepada peneliti. Untuk itu, peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak Faoyan Agus Furyanto, S.Pd.Ing., M.Pd. selaku pembimbing I yang senantiasa membantu peneliti dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini;
4. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT. selaku pembimbing II yang senantiasa membantu peneliti menyelesaikan Proyek Akhir ini;
5. Bapak dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Proyek Akhir ini;
6. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya;
7. Kedua orang tua yang telah memberikan Ridho, Restu, Do'a dan bantuan serta dukungan kepada peneliti.
8. Pihak Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan yang telah membantu dalam kelancaran Penelitian Proyek Akhir;
9. Seluruh Taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu peneliti dalam Penelitian Proyek Akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian Proyek Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan dari pembaca. Peneliti berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Surabaya, 6 Agustus 2024



Wahyu Adji Permana

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA PENGELOLAAN FASILITAS TERMINAL DOMESTIK DENGAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUWATA TARAKAN

Oleh :

Wahyu Adji Permana

NIT : 30621048

Bandar udara merupakan prasarana yang digunakan untuk menyediakan layanan jasa penerbangan udara salah satunya yaitu terminal bandar udara. Terminal bandar udara merupakan tempat di bandar udara dimana fungsinya untuk para penumpang menunggu pesawat yang akan dinaiki maupun menunggu kedatangan pesawat. Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan merupakan bandar udara yang dikelola oleh Kementerian Perhubungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terminal Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan sudah dioptimalkan dan sesuai pada aturan yang berlaku. Sehingga dari uraian tersebut penulis mengambil judul “Hubungan Antara Pengelolaan Fasilitas Terminal Domestik Dengan Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan”.

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu tingkat kesesuaian pengelolaan fasilitas terminal domestik dengan peraturan dan hubungan pengelolaan fasilitas terminal domestik dengan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan. Metode penelitian yang akan digunakan yaitu metode kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner di area terminal bandar udara kepada penumpang dan melakukan studi kepustakaan maupun peraturan yang berlaku serta melakukan dokumentasi terhadap objek penelitian.

Pada hasil penelitian masih ditemukan permasalahan bahwa masih ada beberapa fasilitas yang belum sesuai dengan aturan yang berlaku dan ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan lagi pengelolaannya dan dapat dioptimalkan lagi untuk dapat meningkatkan kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan. Sehingga kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian ini yaitu perlu adanya pengoptimalan pengelolaan fasilitas pada fasilitas yang belum sesuai aturan dan fasilitas yang dapat meningkatkan kenyamanan penumpang seperti perbaikan fasilitas yang belum sesuai aturan, pengaturan suhu dan memastikan area terminal dalam kondisi yang bersih.

Kata kunci : Pengelolaan, fasilitas, terminal, kenyamanan, penumpang, Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN DOMESTIC TERMINAL FACILITIES MANAGEMENT AND PASSENGER SATISFACTION AT JUWATA TARAKAN INTERNATIONAL AIRPORT

Oleh :

Wahyu Adji Permana

NIT : 30621048

Airports are infrastructure used to provide air services, one of which is the airport terminal. The airport terminal is a place at the airport where the function is for passengers to wait for the plane they are going to board or wait for the plane to arrive. Juwata Tarakan International Airport is an airport managed by the Ministry of Transportation. This research aims to find out whether the Juwata Tarakan International Airport terminal has been optimized and complies with applicable regulations. So from this description the author took the title "The Relationship Between Domestic Terminal Facility Management and Passenger Satisfaction at Juwata Tarakan International Airport".

The formulation of the problem raised in this research is the level of conformity of management of domestic terminal facilities with regulations and the relationship between management of domestic terminal facilities and passenger satisfaction at Juwata Tarakan International Airport. The research method that will be used is a quantitative method by distributing questionnaires in the airport terminal area to passengers and conducting literature studies and applicable regulations as well as documenting the research objects.

In the results of the research, problems were still found that there were still several facilities that were not in accordance with applicable regulations and there were several facilities whose management needed to be improved and could be further optimized to increase passenger comfort at Juwata Tarakan International Airport. So the conclusion that can be drawn from this research is that there is a need to optimize the management of facilities in facilities that do not comply with regulations and facilities that can increase passenger comfort, such as repairing facilities that do not comply with regulations, regulating temperature and ensuring that the terminal area is in a clean condition.

Keywords : Management, facilities, terminal, comfort, passengers, Juwata Tarakan International Airport

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Hipotesis Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	9
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	 11
2.1 Pengelolaan.....	11
2.1.1 Tujuan Pengelolaan	11
2.1.2 Fungsi Pengelolaan.....	12
2.2 Kepuasan.....	12
2.2.1 Dimensi Kepuasan Konsumen	13
2.3 Penumpang.....	14
2.4 Fasilitas	14
2.4.1 Fasilitas Bandar Udara	15
2.5 Terminal Bandar Udara.....	19
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	21
 BAB 3 METODE PENELITIAN.....	 23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Variabel Penelitian	24
3.3 Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel.....	25
3.3.3 Objek Penelitian	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	26
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.2 Instrumen Penelitian.....	27

3.5 Teknik Analisis Data	33
3.5.1 Uji Validitas	33
3.5.2 Uji Reliabilitas	36
3.5.3 Uji Normalitas	38
3.5.4 Uji Hipotesis Korelasi	38
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.6.1 Lokasi Penelitian	39
3.6.2 Waktu Penelitian	39
 BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Tingkat Kesesuaian Pengelolaan Fasilitas Terminal Domestik Dengan Peraturan	40
4.1.2 Hubungan Antara Pengelolaan Fasilitas Terminal Domestik Dengan Kepuasan Penumpang	47
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.2.1 Tingkat Kesesuaian Pengelolaan Fasilitas Terminal Domestik Dengan Peraturan	54
4.2.2 Hubungan Antara Pengelolaan Fasilitas Terminal Domestik Dengan Kepuasan Penumpang	55
 BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
 DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Suhu Saat Terik Matahari	6
Gambar 1.2 Plafon Rapuh dan Berlubang di Ruang Tunggu.....	7
Gambar 1.3 Plafon Rapuh dan Berlubang di Toilet	7
Gambar 3.1 Variabel Penelitian.....	24
Gambar 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel X	34
Gambar 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Y	35
Gambar 3.4 R Tabel	36
Gambar 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	37
Gambar 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	37
Gambar 4.1 Plafon Ruang Tunggu Rapuh dan Berlubang.....	40
Gambar 4.2 Plafon Toilet Rapuh dan Berlubang	41
Gambar 4.3 Suhu Ruangan Tidak Sesuai.....	42
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	53
Gambar 4.5 Hasil Uji Hipotesis Korelasi.....	54



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kesesuaian tolok ukur sesuai PM 41 Tahun 2023	3
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert	28
Tabel 3.2 Presentase Nilai	29
Tabel 3.3 Variabel dan Indikator pernyataan sesuai PM 41 Tahun 2023	29
Tabel 3.4 Kuesioner Variabel X	31
Tabel 3.5 Kuesioner Variabel Y	32
Tabel 3.6 Indikator Koefisien Korelasi	38
Tabel 3.7 Waktu Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Hasil Kuesioner Variabel X.....	48
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Variabel Y	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.1 UU No. 1 Tahun 2009	A-1
Lampiran A.2 PM 41 Tahun 2023	A-2
Lampiran B.1 SOP Terminal Inspection Service Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan.....	B-1
Lampiran C.1 Hasil Kuesioner Google Form	C-1



DAFTAR PUSTAKA

- Apriyadi. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari. *Magistra*. Bahasa, B. P. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Cooper, D. &. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dirjenhubud. (1999). *SKEP/347/XII/199 Tentang Standar rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara*. Kementerian Perhubungan.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivaiate dengan Progra IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hodi. (2017). Prediksi Tingkat Pertumbuhan Penumpang dan Evaluasi pada Bandar Udara Internasional di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dirgantara*.
- Indiarta, I. G. T., & Meilani, I. (2023). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Trunojoyo Sumenep Madura. *JERUMI: Journal of Education Religion Humanities and Multidiciplinary*, 1(2), 560-567.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS*.
- Mardiyani, Yuyun, & Murwatiningsih. (2015). Pengaruh Fasilitas dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang. 4.
- Mariyah, S. H. (2019). *Perspektif Pengelolaan Pendidikan Fungsi Pengelolaan (Planning, Organizing, Actuating, Controlling)*. *Instructional Development Journal*, 4(3), 268-281.
- Menteri Perhubungan. (2005). *KM 20 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional (SNI) 03-7046-2004*. Kementerian Perhubungan.
- Menteri Perhubungan. (2009). *UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. Kementerian Perhubungan.
- Menteri Perhubungan. (2023). *PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan*. Kementerian Perhubungan.
- Moenir, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia / H.A.S. Moenir (Cet.12)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moonlight, L. S. (2022). Rancang Bangun Website Prodi D3 Komunikasi Penerbangan Menggunakan Metode Prototype. *INTEGER: Journal of Information Technology*, 7(1).
- Nasution, N. A. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Agung Automall Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuntitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukendra, I. K. (2020). *Instrumen Penelitian*. Pontianak: Mahameru Press.

- Suprpti & Tius, K. (2022). Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. *Jurnal Kewarganegaraan*.
- Sutarwati, S. H. (2016). Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Udara Terhadap Penumpang Maskapai Garuda Indonesia yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan Di Bandara Udara Internasional Adi Soemarno Solo. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*.
- Tukuboya, T. A., & Prakosawati, E. E. (2022). Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang. *Aurelia: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 1-7.
- Wardhani Sartono, D. T. (2018). *Bandar Udara: Pengenalan dan Perancangan Geometrik Runway Taxiway dan Apron*.



LAMPIRAN



Lampiran A

Lampiran A.1 UU No. 1 Tahun 2009

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 1 TAHUN 2009

TENTANG

PENERBANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa negara kesatuan Republik Indonesia adalah negara kepulauan berciri nusantara yang disatukan oleh wilayah perairan dan udara dengan batas-batas, hak-hak, dan kedaulatan yang ditetapkan oleh Undang-Undang;
- b. bahwa dalam upaya mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mewujudkan Wawasan Nusantara serta memantapkan ketahanan nasional diperlukan sistem transportasi nasional yang mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, mempererat hubungan antarbangsa, dan memperkuat kedaulatan negara;
- c. bahwa penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang andal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis;
- d. bahwa perkembangan lingkungan strategis nasional dan internasional menuntut penyelenggaraan penerbangan yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peran serta swasta dan persaingan usaha, perlindungan konsumen, ketentuan internasional yang disesuaikan dengan kepentingan nasional, akuntabilitas penyelenggaraan negara, dan otonomi daerah;
- e. bahwa Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan sudah tidak sesuai lagi dengan kondisi, perubahan lingkungan strategis, dan kebutuhan penyelenggaraan penerbangan saat ini sehingga perlu diganti dengan undang-undang yang baru;



MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 41 TAHUN 2023
TENTANG
PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN DI BANDAR UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 218 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4936) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 33);
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 815);

MEMUTUSKAN:

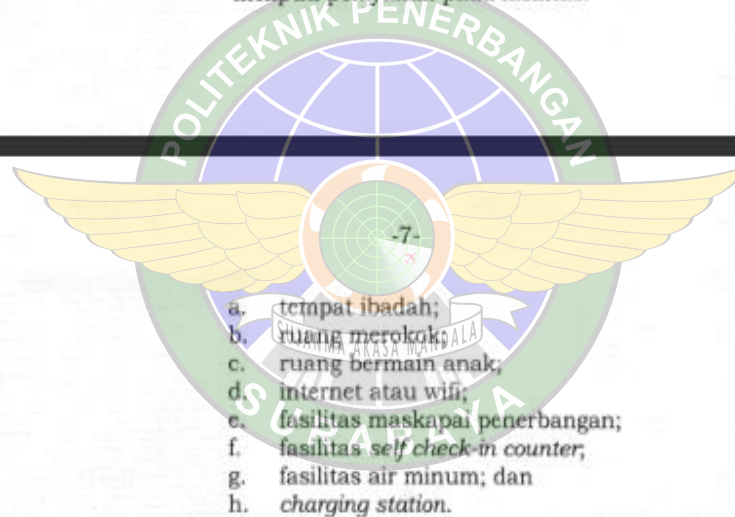
Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN DI BANDAR UDARA.

Pasal 14

- (1) Pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b, meliputi pelayanan pada fasilitas:
 - a. pengkondisian suhu ruangan;
 - b. pengkondisian cahaya;
 - c. kemudahan pengangkutan bagasi;
 - d. kebersihan;
 - e. pelayanan informasi;
 - f. toilet;
 - g. ruang laktasi (*nursery*); dan
 - h. fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus.
- (2) Pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan sesuai dengan Dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang ditetapkan oleh Penyelenggara Bandar Udara.

Pasal 15

- (1) Pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf c, meliputi pelayanan pada fasilitas:
 - a. tempat ibadah;
 - b. ruang merokok;
 - c. ruang bermain anak;
 - d. internet atau wifi;
 - e. fasilitas maskapai penerbangan;
 - f. fasilitas *self check-in counter*;
 - g. fasilitas air minum; dan
 - h. *charging station*.
- (2) Pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan sesuai dengan dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang ditetapkan oleh Penyelenggara Bandar Udara.



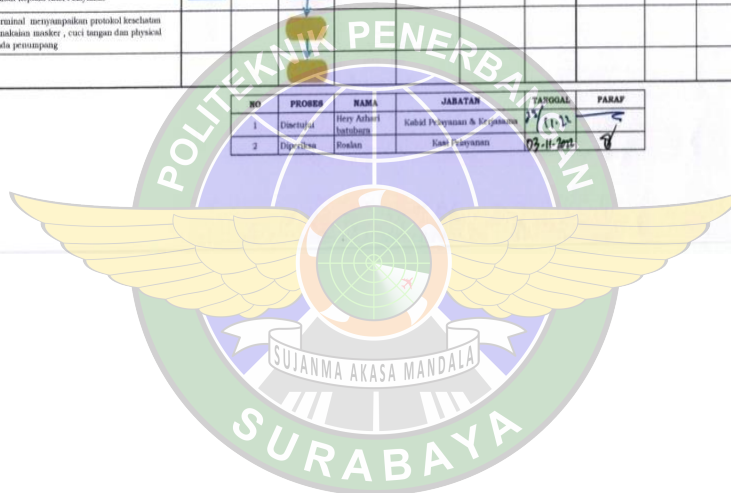
Lampiran B

Lampiran B.1 SOP Terminal Inspection Service Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA BADAN LAYANAN UMUM KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA JUWATA Jl. Mulawarman No. 1 TARAKAN 77111 Telepon : (0551) 2026111, 2026202 Fax : (0551) 2026123 Email : bdr_jw@yahoo.co.id Web-Site: www.tarakanairport.com
NOTA DINAS Nomor : 96 / KPKS / XI / 2022	
Yth	: Plt. Kepala Badan Layanan Umum Kantor UPBU Juwata
Dari	: Kepala Bidang Pelayanan dan Kerjasama
Hal	: Penyampaian SOP Seksi Pelayanan
Tanggal	: 23 November 2022
Dengan hormat, bersama ini disampaikan Revisi Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Pelayanan untuk dapat dipergunakan sebagaimana Peraturan Menteri nomor 50 Tahun 2017 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis dan SOP dilingkungan Kementerian Perhubungan. Demikian disampaikan, atas persetujuan dan tindak lanjut pimpinan diucapkan terima kasih.	
 HERY AZHARI BATUBARA, ST., MT NIP. 19680422 199603 1 001  POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA SUJANMA AKASA MANDALA	

No.	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA							BAKU MUTU			KET
		KASI Pelayaran	KASI Teknik	Putugas Terminal Penumpang	Airsec	Airline Operator	Konsekner	Cleaning Service	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
Terminal Penumpang												
1	Melaksanakan kegiatan pengawasan dan koordinasi di Terminal Penumpang terhadap operasional penerbangan (pukul 05.00 WITA s.d 20.00 WITA), sesuai jadwal (1 Shift / 2 orang) yang telah di susun oleh Kepala Seksi Pelayaran								Jadwal Tugas Buku Catatan Pulpen			Sementara menganti Operating Hours selama Covid- pukul 06.00 s.d 17.00
2	Melakukan koordinasi dengan unit terkait dalam rangka menunjang keamanan dan kenyamanan pengguna jasa bandar udara.								Buku Catatan Pulpen	2 jam	Laporan	
	a. Melakukan koordinasi dengan pihak Airsec bila di curigai akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan akibat adanya keterlambatan / pembatalan penerbangan.										Laporan	
	b. Melakukan koordinasi dengan pihak perusahaan penerbangan apabila ada keterlambatan/pembatalan penerbangan.										Laporan	
	c. Melakukan pengawasan terhadap konseknier yang melakukan kegiatan di terminal bandar udara, sesuai dengan kontrak yang dilakukan.											
	d. Melakukan koordinasi dengan Cleaning Service untuk masalah kebersihan terminal bandar udara.										Laporan	
3	Melakukan monitoring dan pengawasan terhadap utilitas fasilitas terminal bandar udara.								Buku Catatan Pulpen	2 jam		
	Melaporkan kepada Kasi Pelayaran bila ditemukan ada kerusakan pada utilitas bandara, seperti Suhu ruangan tidak normal, fasilitas FIDS rusak, Public Address rusak, Air tidak mengalir, dll. Untuk mendapatkan tindak lanjut perbaikan oleh Kasi Teknik											
	b. Melakukan evaluasi terhadap fasilitas terminal bandar udara agar dapat digunakan secara optimal, dan melaporkannya kepada Kasi Pelayaran untuk menjadi masukan dan tindak lanjut											
	c. Melakukan pemertan fasilitas terminal agar tercapai kenyamanan pengguna jasa bandar udara.											
4	melakukan pengawasan terhadap pelayanan penumpang di terminal								Buku Catatan Pulpen	2 jam	Laporan	
5	Membuat Laporan Harian dan Mingguan yang selanjutnya untuk disampaikan kepada Kasi Pelayaran									1 jam	Laporan	
6	Putugas Tata Terminal menyalipkan protokol kesehatan diantaranya pemakaian masker , cuci tangan dan physical distancing kepada penumpang											
7	SELESAI											

NO	PROSES	NAMA	JABATAN	TANGGAL	PARAF
1	Ditertuul	Hery Alfarid Kepala	Kabid Pelayaran & Keterselamatan	11-11-2020	
2	Diproses	Rochan	Kasi Pelayaran	03-11-2020	



Lampiran C

Lampiran C.1 Hasil Kuesioner Google Form

KUESIONER TENTANG HUBUNGAN ANTARA PENGELOLAAN FASILITAS TERMINAL DOMESTIK DENGAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUWATA TARAKAN

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Dengan hormat, Saya Taruna dari Politeknik Penerbangan Surabaya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuisisioner ini sebagai alat pengambilan data dalam penyusunan Proyek Akhir saya yang berjudul "HUBUNGAN ANTARA PENGELOLAAN FASILITAS TERMINAL DOMESTIK DENGAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUWATA TARAKAN".

Atas perhatian dan kesediaannya untuk mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Wahyu Adji Permana

Pilih pendapat yang menurut anda sesuai.

Keterangan :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Kondisi suhu ruangan saat ini di area terminal bandar udara sudah sesuai dengan aturan pada suhu $\leq 25^{\circ}\text{C}$ *

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Area terminal di bandar udara saat ini sudah terjaga kebersihannya *

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Fasilitas *self check in counter* di bandar udara saat ini sudah sesuai dengan aturan yang ada *

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Fasilitas *trolley* pada area terminal bandar udara pada saat ini sudah tersedia dengan jumlah yang sesuai dengan kondisi yang baik *

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS



Ruang laktasi (*nursery*) pada saat ini sudah tersedia di area terminal bandar udara dengan fasilitas yang lengkap dan nyaman *

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus saat ini sudah tersedia lengkap pada area terminal bandar udara dengan ketentuan yang sesuai *

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Tempat untuk beribadah penumpang saat ini sudah tersedia dengan fasilitas yang lengkap dengan keadaan yang bersih dan nyaman *

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Ruang untuk merokok saat ini sudah tersedia pada area terminal bandar udara dengan fasilitas yang lengkap dan nyaman *

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Ruang bermain untuk anak saat ini sudah *
tersedia pada area terminal bandar udara
dengan fasilitas yang lengkap

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Internet atau *wifi* saat ini di area terminal *
bandar udara sudah tersedia yang
mudah terkoneksi pada *gadget*

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Suhu ruangan harus sesuai dengan *
aturan pada suhu $\leq 25^{\circ}\text{C}$ agar
menumpang merasa nyaman di area
terminal bandar udara

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Sangat penting untuk pihak bandar udara *
menjaga kebersihan area terminal demi
meningkatkan kenyamanan penumpang

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Penting untuk menambahkan dan mengelola fasilitas *self check in counter* untuk meningkatkan kenyamanan penumpang dalam melakukan *check in* *

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Penting untuk memperhartikan jumlah dan kondisi *trolley* untuk meningkatkan kenyamanan penumpang *

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Penting untuk mengelola ruang laktasi (*nursery*) agar selalu bersih untuk menciptakan kenyamanan penumpang yang menggunakannya *

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Penting untuk memperhatikan fasilitas pengguna berkebutuhan khusus agar selalu berfungsi dengan baik yang menjadikan penumpang lebih aman dan nyaman untuk menggunakannya *

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Penting untuk mengelola tempat ibadah *
untuk selalu dalam kondisi bersih yang
menghasilkan kondisi nyaman saat
penumpang beribadah

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Penting untuk memperhatikan fasilitas *
ruang merokok selalu bersih dengan
fasilitas yang lengkap akan menciptakan
kenyamanan pada penumpang

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Penting untuk mengelola ruang bermain *
anak dengan fasilitas yang lengkap
menjadikan anak-anak senang
menggunakannya dan orang tua merasa
nyaman

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

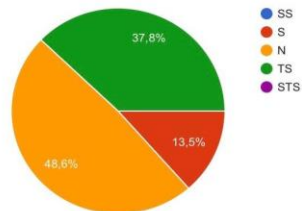
Penting untuk memperhatikan jaringan *
fasilitas internet atau *wifi* agar mudah
terkoneksi yang membuat penumpang
nyaman tidak terganggu saat
mengakses internet di area terminal

- ☐ SS
- ☐ S
- ☐ N
- ☐ TS
- ☐ STS

Kondisi suhu ruangan saat ini di area terminal bandar udara sudah sesuai dengan aturan pada suhu $\leq 25^{\circ}\text{C}$

Salin

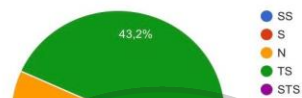
37 jawaban



Area terminal di bandar udara saat ini sudah terjaga kebersihannya

Salin

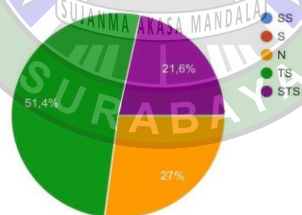
37 jawaban



Fasilitas *self check in counter* di bandar udara saat ini sudah sesuai dengan aturan yang ada

Salin

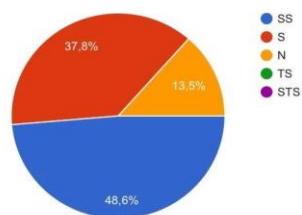
37 jawaban



Fasilitas *trolley* pada area terminal bandar udara pada saat ini sudah tersedia dengan jumlah yang sesuai dengan kondisi yang baik

Salin

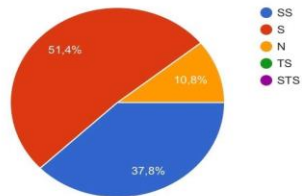
37 jawaban



Ruang laktasi (*nursery*) pada saat ini sudah tersedia di area terminal bandar udara dengan fasilitas yang lengkap dan nyaman

Salin

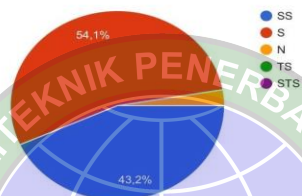
37 jawaban



Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus saat ini sudah tersedia lengkap pada area terminal bandar udara dengan ketentuan yang sesuai

Salin

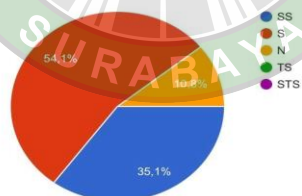
37 jawaban



Tempat untuk beribadah penumpang saat ini sudah tersedia dengan fasilitas yang lengkap dengan keadaan yang bersih dan nyaman

Salin

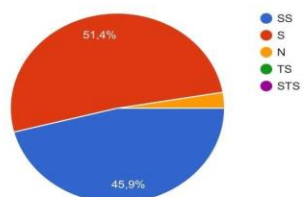
37 jawaban



Ruang untuk merokok saat ini sudah tersedia pada area terminal bandar udara dengan fasilitas yang lengkap dan nyaman

Salin

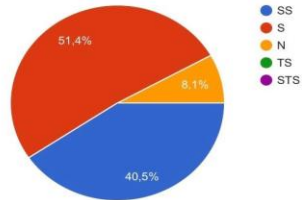
37 jawaban



Ruang bermain untuk anak saat ini sudah tersedia pada area terminal bandar udara dengan fasilitas yang lengkap

Salin

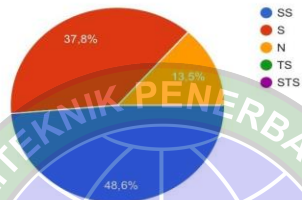
37 jawaban



Internet atau *wifi* saat ini di area terminal bandar udara sudah tersedia yang mudah terkoneksi pada *gadget*

Salin

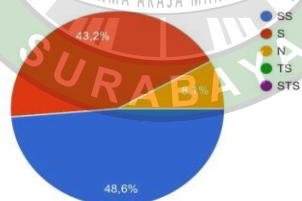
37 jawaban



Suhu ruangan harus sesuai dengan aturan pada suhu $\leq 25^{\circ}\text{C}$ agar penumpang merasa nyaman di area terminal bandar udara

Salin

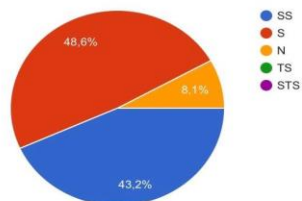
37 jawaban



Sangat penting untuk pihak bandar udara menjaga kebersihan area terminal demi meningkatkan kenyamanan penumpang

Salin

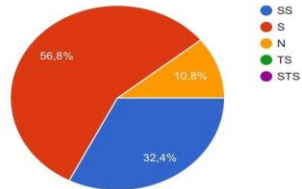
37 jawaban



Penting untuk menambahkan dan mengelola fasilitas *self check in counter* untuk meningkatkan kenyamanan penumpang dalam melakukan *check in*

Salin

37 jawaban



Penting untuk memperhatikan jumlah dan kondisi *trolley* untuk meningkatkan kenyamanan penumpang

Salin

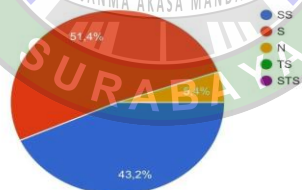
37 jawaban



Penting untuk mengelola ruang laktasi (*nursery*) agar selalu bersih untuk menciptakan kenyamanan penumpang yang menggunakannya

Salin

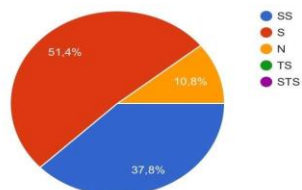
37 jawaban



Penting untuk memperhatikan fasilitas pengguna berkebutuhan khusus agar selalu berfungsi dengan baik yang menjadikan penumpang lebih aman dan nyaman untuk menggunakannya

Salin

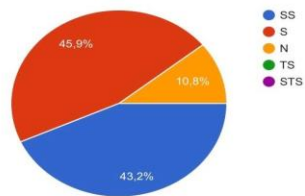
37 jawaban



Penting untuk mengelola tempat ibadah untuk selalu dalam kondisi bersih yang menghasilkan kondisi nyaman saat penumpang beribadah

Salin

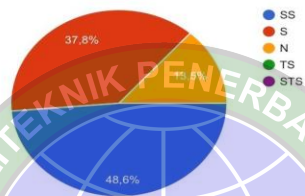
37 jawaban



Penting untuk memperhatikan fasilitas ruang merokok selalu bersih dengan fasilitas yang lengkap akan menciptakan kenyamanan pada penumpang

Salin

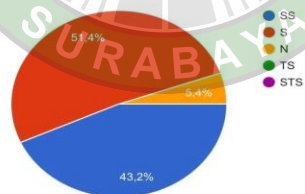
37 jawaban



Penting untuk mengelola ruang bermain anak dengan fasilitas yang lengkap menjadikan anak-anak senang menggunakannya dan orang tua merasa nyaman

Salin

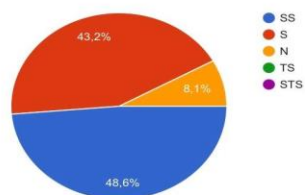
37 jawaban



Suhu ruangan harus sesuai dengan aturan pada suhu $\leq 25^{\circ}\text{C}$ agar penumpang merasa nyaman di area terminal bandar udara

Salin

37 jawaban



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Wahyu Adji Permana, lahir di Klaten pada Tanggal 10 Februari 2002. Anak pertama dari dua bersaudara pasangan Bapak dr. Muhamad Solikhin, Sp.KFR dan Ibu Ariyati Dewi, S.Pd. Bertempat tinggal di Perumahan Lawang Asri Blok A-04, Desa Sumolawang, Kecamatan Puri, Kabupaten Mojokerto, Provinsi Jawa Timur. Memulai pendidikan di TKIT Permata Mojokerto pada tahun 2006 sampai 2008. Lalu melanjutkan pendidikan

sekolah dasar di SDIT Permata Mojokerto pada tahun 2008 sampai 2012 kemudian berpindah ke SDIT Ulul Albab Tarakan tahun 2012 dan lulus pada tahun 2014. Melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMPIT Permata Mojokerto pada tahun 2014 dan lulus pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan sekolah menengah atas di SMAN 1 Puri Mojokerto pada tahun 2017 dan lulus pada tahun 2020. Selanjutnya pada tahun 2021 diterima sebagai Taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya pada Program Studi D – III Manajemen Transportasi Udara Angkatan 7 sampai dengan saat ini. Selama mengikuti pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya, peneliti telah mendapatkan pengalaman *On The Job Training* (OJT) sebanyak dua kali. Pertama melaksanakan OJT di Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan pada bulan Desember 2023 sampai Februari 2024 kemudian dilanjutkan OJT di Maskapai PT Citilink cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dari bulan April sampai Juli 2024.