

**ANALISA FASILITAS AREA TERMINAL DALAM
MENINGKATKAN *LEVEL OF SERVICE* BERDASARKAN
PM 41 TAHUN 2023 TENTANG PELAYANAN JASA
KEBANDARAAN DI BANDAR UDARA RADIN
INTEN II LAMPUNG**

PROYEK AKHIR



**OLEH:
EZRA SALEH WIBHAWA
NIT. 30621052**

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

**ANALISA FASILITAS AREA TERMINAL DALAM
MENINGKATKAN *LEVEL OF SERVICE* BERDASARKAN
PM 41 TAHUN 2023 TENTANG PELAYANAN JASA
KEBANDARAAN DI BANDAR UDARA RADIN
INTEN II LAMPUNG**

PROYEK AKHIR

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



OLEH:
EZRA SALEH WIBHAWA
NIT. 30621052

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

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISA FASILITAS AREA TERMINAL DALAM MENINGKATKAN
LEVEL OF SERVICE BERDASARKAN PM 41 TAHUN 2023 TENTANG
PELAYANAN JASA KEBANDARAAN DI BANDAR UDARA
RADIN INTEN II LAMPUNG

Oleh:

EZRA SALEH WIBHAWA
NIT. 30621052

Disetujui untuk diujikan pada:
Surabaya, 7 Agustus 2024

Pembimbing I : FAHRUR ROZI, S.T., M.Sc.
NIP. 19880309 201012 2 005

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



HALAMAN PENGESAHAN

ANALISA FASILITAS AREA TERMINAL DALAM MENINGKATKAN *LEVEL OF SERVICE* BERDASARKAN PM 41 TAHUN 2023 TENTANG PELAYANAN JASA KEBANDARAAN DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG

Oleh:

EZRA SALEH WIBHAWA

NIT. 30621052

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal: 7 Agustus 2024

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. SUDRAJAT, S.E., M.M.
NIP. 19600514 197912 1 001
2. Sekretaris : FAHRUR ROZI, S.T., M.Sc.
NIP. 19880309 201012 2 005
3. Penguji : MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006

Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan atas karunia Allah SWT sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Tak lupa penulis ucapkan sholawat kepada baginda Rasulullah SAW karena beliau yang telah membimbing umatnya menuju jalan yang terang benderang. Penulisan Tugas Akhir berjudul Analisa Fasilitas Area Terminal dalam Meningkatkan *Level of Service* Berdasarkan PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Ke Bandaraan di Bandar Udara Radin Inten II Lampung bertujuan sebagai pemenuhan syarat dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Penulis ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut yang telah banyak memberikan dukungan, yaitu:

1. Kedua orang tua yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat untuk terus menjadi lebih baik.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah memberikan kemudahan akses dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom. M.T., selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Fahrur Rozi, S.T., M.Sc. selaku pembimbing pertama yang telah banyak memberikan arahan.
5. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT. selaku pembimbing kedua yang telah memberikan saran-saran.
6. Para dosen yang telah memberikan ilmu dan wawasannya selama masa perkuliahan.
7. Rekan-rekan angkatan yang telah memberikan semangat dan dukungan.

Adanya Tugas Akhir ini, penulis harapkan dapat berguna bagi pembaca khususnya rekan-rekan di lingkungan selanjutnya untuk mendapatkan gambaran, informasi serta wawasan mengenai topik yang dibahas. Penulis ucapkan mohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang ada, serta diharapkan saran membangun agar menjadi lebih baik lagi.

Surabaya,



Ezra Saleh Wibhawa
NIT. 30621052

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan atas karunia Allah SWT sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Tak lupa penulis ucapkan sholawat kepada baginda Rasulullah SAW karena beliau yang telah membimbing umatnya menuju jalan yang terang benderang. Penulisan Tugas Akhir berjudul Analisa Fasilitas Area Terminal dalam Meningkatkan *Level of Service* Berdasarkan PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandaraan di Bandar Udara Radin Inten II Lampung bertujuan sebagai pemenuhan syarat dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Penulis ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut yang telah banyak memberikan dukungan, yaitu:

1. Kedua orang tua yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat untuk terus menjadi lebih baik.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah memberikan kemudahan akses dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T., selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Fahrur Rozi, S.T., M.Sc. selaku pembimbing pertama yang telah banyak memberikan arahan.
5. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT. selaku pembimbing kedua yang telah memberikan saran-saran.
6. Para dosen yang telah memberikan ilmu dan wawasannya selama masa perkuliahan.
7. Rekan-rekan angkatan yang telah memberikan semangat dan dukungan.

Adanya Tugas Akhir ini, penulis harapkan dapat berguna bagi pembaca khususnya rekan-rekan di tingkatan selanjutnya untuk mendapatkan gambaran, informasi serta wawasan mengenai topik yang dibahas. Penulis ucapkan mohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang ada, serta diharapkan saran membangun agar menjadi lebih baik lagi.

Surabaya,



Ezra Saleh Wibhawa
NIT. 30621052

ABSTRAK

ANALISA FASILITAS AREA TERMINAL DALAM MENINGKATKAN *LEVEL OF SERVICE* BERDASARKAN PM 41 TAHUN 2023 TENTANG PELAYANAN JASA KEBANDARAAN DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG

Oleh:
EZRA SALEH WIBHAWA
NIT. 30621052

Area terminal bandar udara adalah salah satu area penting yang digunakan penumpang sebelum keberangkatan. Fasilitas yang ada di area terminal harus memadai dan sesuai dengan aturan yang tercantum dalam PM No. 41 Tahun 2023. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi eksisting fasilitas area terminal Bandar Udara Radin Inten II Lampung dan mengetahui cara *meningkatkan Level of Service* (LOS) dari area terminal Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan evaluasi. Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi di area terminal Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif dengan representasi menggunakan table data dan dijelaskan secara deskriptif dari hasil observasi dan data-data.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai LOS fasilitas keberangkatan dan kedatangan di Bandar Udara Radin Inten II Lampung adalah 113 yang tergolong predikat A. Nilai LOS yang diperoleh adalah 4,83 termasuk kategori D dan nilai IP4 yaitu 2,03 artinya kapasitas terminal dapat dikembangkan. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan nilai LOS adalah memperbaiki fasilitas rusak di bagian pelayanan keberangkatan seperti kursi petugas, *conveyor* dan *yellow line*.

Kata kunci : terminal, fasilitas sisi darat, *level of service*, kebandaraan

ABSTRACT

ANALYSIS OF TERMINAL AREA FACILITIES IN IMPROVING THE LEVEL OF SERVICE BASED ON PM 41 OF 2023 CONCERNING AIRPORT SERVICES AT AIRPORTS RADIN INTEN II LAMPUNG

By:

EZRA SALEH WIBHAWA

NIT. 30621052

The airport terminal area is one of the important areas used by passengers before departure. Existing facilities in the terminal area must be adequate and in accordance with the rules stated in PM No. 41 of 2023. The aims of this research is to determine the existing condition of the terminal area facilities at Radin Inten II Lampung Airport and to find out how to improve the level of service (LOS) from the terminal area at Radin Inten II Lampung Airport.

This research method is qualitative with an evaluation approach. Data collection was carried out by means of observation and documentation in the terminal area of Radin Inten II Lampung Airport. Data processing is carried out quantitatively with representation using data tables and explained descriptively from the results of observations and data.

Based on results showed level of service value in departure and arrival facilities is 113, that's predicate is A. LOS value is 4.83, the category from LOS is D and IAP4 value is 2.04. That is about the terminal area can be develop. Optimizing level of service in Radin Inten II Lampung Airport with repair some operator chair; conveyor and yellow line.

Keywords : *terminal, land side facilities, level of service, airport*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 13
1.1. Latar Belakang.....	13
1.2. Rumusan Masalah.....	16
1.3. Batasan Masalah	16
1.4. Tujuan Penelitian	16
1.5. Manfaat Penelitian	16
1.6. Sistematika Penulisan.....	17
 BAB II LANDASAN TEORI	 18
2.1 Analisa.....	18
2.2 Bandar Udara.....	20
2.3 Fasilitas Bandar Udara Sisi Darat	23
2.3.1 Terminal	23
2.3.2 Fasilitas Komersial Bandar Udara.....	25
2.4 Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/77/VI/2005	25
2.5 Kategori Area Terminal	30
2.6 Kualitas Pelayanan.....	32

2.7 Penelitian Terdahulu.....	36
 BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Jenis Penelitian	41
3.2 Desain Penelitian	41
3.3. Objek Penelitian.....	42
3.4. Variabel Penelitian	42
3.5. Metode Pengumpulan Data	42
3.6. Teknik Analisis Data	43
3.7. Alat dan Bahan Penelitian	50
3.8. Tempat dan Waktu Penelitian	50
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Kondisi Eksisting Fasilitas Area Terminal Bandar Udara Radin Inten II Lampung.....	51
4.2. Penilaian Fasilitas Keberangkatan dan Kedatangan Berdasarkan SKEP 77 Tahun 2005 Tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara.....	57
4.3. Data Responden dan Hasil Kuesioner.....	69
4.4. Upaya Peningkatan <i>Level of Service</i> (LOS)	72
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran.....	73
 DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	41
Gambar 4.1 <i>Check-in Counter</i>	51
Gambar 4.2 Kondisi Pemeriksaan	52
Gambar 4.3 Ruang Tunggu	52
Gambar 4.4 <i>Conveyor</i> di Terminal Keberangkatan	53



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Bandar Udara Radin Inten II Lampung (Februari 2023 – Januari 2024).....	14
Tabel 2.1 Persyaratan Luas <i>Hall</i> Keberangkatan.....	25
Tabel 2.2 Persyaratan Luas Ruang Tunggu Keberangkatan.....	26
Tabel 2.3 Persyaratan Luas <i>Check – in Area</i>	26
Tabel 2.4 Persyaratan Jumlah <i>Check – in Counter</i>	27
Tabel 2.5 Persyaratan Jumlah Tempat Duduk	27
Tabel 2.6 Persyaratan Luasan Toilet	28
Tabel 2.7 Hasil Perhitungan Jumlah Meja Pemeriksaan.....	29
Tabel 2.8 Persyaratan Area Luas Parkir	29
Tabel 2.9 Nilai Fasilitas Keberangkatan dan Kedatangan	30
Tabel 2.10 Indikator Kualitas Pelayanan	34
Tabel 2.11 Skala Nilai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.....	35
Tabel 2.12 Koefisien Penumpang Waktu Sibuk	36
Tabel 2.13 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Penilaian Pelayanan Terhadap Penumpang.....	44
Tabel 3.2 Skala Nilai Pelayanan pada Fasilitas yang Digunakan pada Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang	50
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	50
Tabel 4.1 Perhitungan Ketersediaan Kursi di Ruang Tunggu	53
Tabel 4.2 Jumlah Fasilitas Keberangkatan dan Kedatangan di Bandar Udara Radin Inten II Lampung	54
Tabel 4.3 Nilai Perolehan Kinerja Operasional (<i>Level of Service</i>)	56
Tabel 4.4 Perhitungan Nilai Fasilitas Keberangkatan dan Kedatangan	57
Tabel 4.5 Penilaian Fasilitas di Area Terminal Bandar Udara Radin Inten II Lampung	59
Tabel 4.6 Jenis Kelamin	69
Tabel 4.7 Rentang Usia	70
Tabel 4.8 Indeks % Kuesioner Poin Ketersediaan.....	70
Tabel 4.9 Indeks % Kuesioner Poin Kondisi Fasilitas	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.	Dokumentasi Fasilitas	A-1
Lampiran B.	Pertanyaan Kuesioner	B-1
Lampiran C.	Pertanyaan Wawancara.....	C-1



DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S. A. (2012). *Perencanaan infrastruktur transportasi wilayah* (Edisi Kedua). Graha Ilmu.
- Andrianto, T., & Noor, A. A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 4. <https://doi.org/10.35313/irwns.v4i0.197>
- Arief, M. (2011). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang). *Academica: Majalah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Halpern, N., & Mwesiumo, D. (2021). Quality of airport service and passenger satisfaction: Impact of service failures on likelihood to promote the airport online. *Research in Transportation Business & Management*, 41, 100667. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100667>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2024). *Definisi dan Kategori Bandar Udara*.
- Krismanto, B., & Pauta. (2018). *Analisis Pertumbuhan Arus Penumpang Terhadap Kinerja Fasilitas Gedung Terminal Bandar Udara Mopah, Merauke*. <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/16285>
- Mainardes, E. W., de Melo, R. F. S., & Moreira, N. C. (2021). Effects of airport service quality on the corporate image of airports. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 41(2), 100668. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100668>
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 69 Tahun 2013 tentang Tata Nal Kebandarudaraan Nasional*.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement) dalam Pemberian Layanan kepada Pengguna Jasa Bandar Udara*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Ruge, S. S. (2018). *Kajian Teknis Standar Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Kasiguncu Kabupaten Poso*. <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/14048>
- Sangadji, G. A. A. (2018). *Studi Pengembangan Bandar Udara Umbu Mehang Kunda Sumba Timur*. <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/15530>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Cet. 1). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*.

- Yuliana, D. (2017). Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Warta Ardhia*, 43(1), 27–42.
<https://doi.org/10.25104/wa.v43i1.235.27-42>





Lampiran A. Dokumentasi Fasilitas



Meja Check-in



Kursi Check-in



Komputer Check-in



Baggage Tag Printer



Timbangan



Monitor Display



Yellow Line



Kondisi Tempat Check-in



Air Security Program



Conveyor Belt



Rail Pengaman



Tempat Lost and Found

Lampiran B. Pertanyaan Kuesioner

KUESIONER

ANALISA FASILITAS AREA TERMINAL DALAM MENINGKATKAN LEVEL OF SERVICE BERDASARKAN PM 41 TAHUN 2023 TENTANG PELAYANAN JASA KEBANDARAAN DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG

Oleh: Ezra Saleh Wibhawa (Politeknik Penerbangan Surabaya)

Nama :

.....

Usia :

.....

Jenis Kelamin : L/P

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu pilihan, yaitu tersedia atau tidak tersedia.

A. Ketersediaan

No.	Indikator	Tersedia	Tidak Tersedia	Nilai
1.	Fasilitas meja pelaporan keberangkatan			
2.	Fasilitas kursi petugas pelapor keberangkatan			
3.	Fasilitas computer			
4.	Fasilitas <i>baggage tag printer</i>			
5.	Fasilitas timbangan yang sudah dikalibrasi			
6.	Fasilitas <i>conveyor</i> bagasi penumpang			
7.	Fasilitas sistem antrian (<i>yellow line</i> dan <i>queue line</i>)			
8.	Fasilitas informasi (Nomor Meja Pelaporan dan Display Informasi)			
9.	Fasilitas <i>rail</i> pengaman meja <i>Check-in Counter</i>			
10.	Fasilitas pemeriksaan penumpang dan bagasi (<i>Airport security program</i>)			
11.	Fasilitas kursi ruang tunggu keberangkatan			

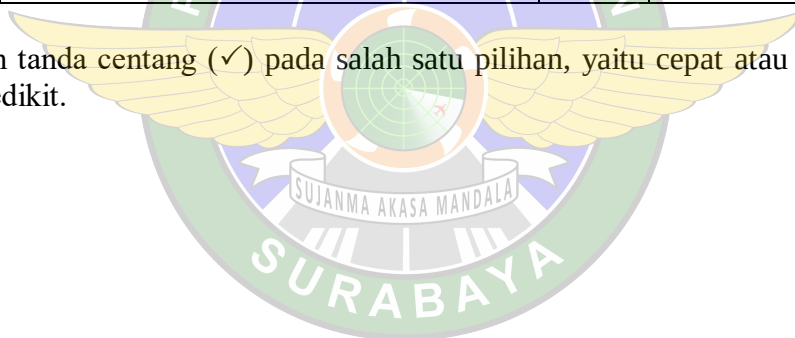
12.	Fasilitas <i>conveyor belt</i>			
13.	Fasilitas informasi pengambilan bagasi			
14.	<i>Rail</i> pengaman untuk <i>conveyor belt</i>			
15.	Fasilitas <i>lost and found</i>			
16.	Ketersediaan lebar area sirkulasi			

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu pilihan, yaitu baik atau kurang baik.

B. Kondisi

No.	Indikator	Baik	Kurang Baik	Nilai
1.	Kondisi fasilitas meja pelaporan keberangkatan			
2.	Kondisi kebersihan tempat pelaporan keberangkatan			
3.	Kondisi kursi di ruang tunggu			

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu pilihan, yaitu cepat atau lama, banyak atau sedikit.



Lampiran C. Pertanyaan Wawancara

1. Berapakah luas hall keberangkatan?
2. Berapakah luas ruang tunggu keberangkatan?
3. Berapa luas area *check-in*?
4. Berapa jumlah *check-in counter*?
5. Berapa jumlah kursi di ruang tunggu?
6. Berapa luas ruang operasional?
7. Berapa jumlah penumpang waktu sibuk?
8. Berapa jumlah penumpang dalam 1 tahun?
9. Berapa jumlah meja *check-in*? Bagaimana kondisinya?
10. Berapa jumlah kursi petugas? Bagaimana kondisinya?
11. Berapa jumlah komputer? Bagaimana kondisinya?
12. Berapa jumlah *tag printer*? Bagaimana kondisinya?
13. Berapa jumlah timbangan kalibrasi? Bagaimana kondisinya?
14. Berapa jumlah *conveyor*? Bagaimana kondisinya?
15. Berapa jumlah *yellow line*? Bagaimana kondisinya?
16. Berapa jumlah monitor informasi? Bagaimana kondisinya?
17. Berapa jumlah *rail* pengaman? Bagaimana kondisinya?
18. Bagaimana kondisi kebersihan fasilitas di Bandar Udara?
19. Berapa jumlah fasilitas *found and lost*?
20. Berapa jumlah *trolley*? Bagaimana kondisinya?
21. Berapa luas area sirkulasi?
22. Apa permasalahan LOS di Bandar Udara Radin Inten II Lampung?
23. Bagaimana cara meningkatkan nilai LOS yang selama ini telah dilakukan?