

TESIS

**ANALISIS KINERJA TERMINAL KEBERANGKATAN DI
BANDARA BUA**

Performance Analysis Of The Departure Terminal At Bua Airport



Raden Aisyah Nur

D012191007

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

GOWA

2023

TESIS

ANALISIS KINERJA TERMINAL KEBERANGKATAN DI BANDARA BUA

Performance Analysis Of The Departure Terminal At Bua Airport



Raden Aisyah Nur

D012191007

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

GOWA

2023

PENGAJUAN TESIS
ANALISIS KINERJA TERMINAL KEBERANGKATAN DI
BANDARA BUA

Tesis
Performance Analysis Of The Departure Terminal At Bua Airport

Disusun dan diajukan oleh

Raden Aisyah Nur
D012191007

Kepada

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA
2023

TESIS

ANALISIS KINERJA TERMINAL KEBERANGKATAN DI BANDARA BUA

RADEN AISYAH NUR

D012191007

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Tesis yang dibentuk dalam rangka penyelesaian studi pada Program Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin pada tanggal 18 Agustus 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Prof. Ir. Sakti Adji Adisasmita, MSi, M.Eng.Sc, Ph.D
NIP. 1964 0422 1993 03 1001

Dr. Ir. Syafaruddin Rauf, MT
NIP. 1958 0424 1987 02 1001

Dekan Fakultas Teknik
Universitas Hasanuddin



Prof. Dr.Eng. Ir. Muhammad Isran Ramli, ST, MT, IPM
NIP. 197309262000121002

Ketua Program Studi
S2 Teknik Sipil



Dr. M. Asad Abdurrahman, ST, MEng, PM
NIP. 197303061998021001

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raden Aisyah Nur

Nomor Mahasiswa : D012191007

Program Studi : Teknik Sipil

Dengan ini menyatakan bahwa, tesis berjudul “ANALISIS KINERJA TERMINAL KEBERANGKATAN DI BANDARA BUA” adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing (Prof. Ir. Sakti Adji Adisasmita, MSi, M.Eng.Sc, Ph.D. dan Dr. Ir. Syafaruddin Rauf, MT). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka tesis ini. Sebagian dari isi tesis ini telah dipublikasikan di Jurnal/Prosiding (*ISID The 6th International Symposium on Infrastructure Development*) sebagai artikel dengan judul “*Performance Analysis Of The Departure Terminal At Bua Airport*”.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya berupa tesis ini kepada Universitas Hasanuddin.

Gowa, Agustus 2023

Yang menyatakan,



Raden Aisyah Nur

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmatnya sehingga disertasi ini dapat diselesaikan.

Gagasan utama Analisis Kinerja Terminal Keberangkatan Di Bandara Bua adalah menggambarkan kondisi yang sedang dihadapi oleh Bandara Bua. Dari hal tersebut diharapkan dapat menjadikan Bandara Bua sebagai prasarana transportasi pendukung sektor pariwisata dan meningkatkan arus perekonomian Kabupaten luwu dan sekitarnya.

Bukan hal yang mudah untuk mewujudkan gagasan-gagasan tersebut dalam sebuah susunan tesis, berkat bimbingan, arahan dan motivasi berbagai pihak maka tesis ini bisa disusun sebagaimana kaidah-kaidah yang dipersyaratkan, dan untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Eng. Muhammad Isran Ramli, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin Makassar
2. Prof. Dr. H. Muh. Wihardi Tjaronge, S.T. M.Eng , selaku Ketua Departemen Sipil Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
3. Dr. M. Asad Abdurrahman, ST, M.Eng.PM. selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Hasanuddin.
4. Prof. Ir. Sakti Adji Adisasmita, MSi, M.Eng.Sc, Ph.D. selaku dosen pembimbing utama dan Dr. Ir. Syafaruddin Rauf, MT. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membimbing dari awal sampai terselesaikannya Tesis ini.

Akhirnya, kepada kedua orang tua tercinta saya mengucapkan terima kasih dan sembah sujud atas doa, pengorbanan dan memotivasi mereka selama saya menempuh pendidikan. Penghargaan yang besar juga saya sampaikan kepada adik dan keluarga besar saya yang telah memberikan dorongan dan sumbangsi kepada saya.

Penulis
Raden Aisyah Nur

ABSTRAK

RADEN AISYAH NUR. *Analisis Kinerja Terminal Keberangkatan Di Bandara Bua* (dibimbing oleh **Sakti Adji Adisasmitha dan Syafruddin Rauf**).

Dengan pertumbuhan jumlah penduduk, ekonomi nasional, industri dan pariwisata di Kabupaten Luwu dan sekitarnya ikut pula terjadi peningkatan permintaan terhadap transportasi udara di Bandara Bua. Dari hal tersebut diharapkan dapat menjadikan Bandara Bua sebagai prasarana transportasi pendukung sektor pariwisata dan meningkatkan arus perekonomian Kabupaten Luwu dan sekitarnya. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kinerja terminal keberangkatan Bandara dan menganalisis perkiraan jumlah penumpang terminal keberangkatan Bandara Bua 5 tahun ke depan. Penelitian ini adalah non-eksperimental dan bersifat deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi, dan angket. Responden penelitian ini yaitu 90 responden penumpang Bandar Udara Bua. Pada penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode peramalan (*Forecasting*). Dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* diperoleh 3 atribut yang termasuk dalam Kuadran I (Prioritas Utama) yaitu fasilitas umum yang belum memadai seperti belum tersedianya *smoking area*, tempat bermain anak, *ATM Center*, Ruang Ibu & Bayi dan Layar Pengumuman. Sehingga perlu ditingkatkan kualitas fasilitas di terminal keberangkatan Bandara Bua. Pada penelitian nilai IPA diperoleh tingkat kepentingan 59,20%. Hasil *Forecasting* dengan metode Regresi Linear lima tahun kedepan pertumbuhan penumpang per tahun di terminal Keberangkatan Bandara Bua. Dimana di dapatkan pada tahun 2023 sebesar 60.769 penumpang, tahun 2024 sebesar 67.924 penumpang, tahun 2025 sebesar 75.080 penumpang, tahun 2026 sebesar 82.232 penumpang dan tahun 2027 sebesar 89.390 penumpang.

Kata kunci: Analisis kinerja terminal bandara, *Importance Performance Analysis* (IPA), Peramalan (*Forecasting*).

ABSTRACT

RADEN AISYAH NUR. *Performance Analysis Of The Departure Terminal At Bua Airport* (supervised by **Sakti Adji Adisasmitha and Syafruddin Rauf**).

With the growth in population, national economy, industry and tourism in Luwu Regency and its surroundings, there has also been an increase in demand for air transportation at Bua Airport. From this it is hoped that it can make Bua Airport a supporting transportation infrastructure for the tourism sector and increase the economic flow of Luwu Regency and its surroundings. The purpose of this study is to analyze the performance of the airport departure terminal and analyze the estimated number of passengers at the Bua Airport departure terminal for the next 5 years. This research is non-experimental and is descriptive qualitative and quantitative. Data collection uses observation, documentation, and questionnaires. The respondents of this research were 90 passengers at Bua Airport. In this study, the Importance Performance Analysis (IPA) and forecasting methods were used. From the results of the Importance Performance Analysis, 3 attributes are included in Quadrant I (Top Priority), namely public facilities that are not yet adequate, such as the unavailability of smoking areas, children's playgrounds, ATM centers, mother & baby rooms and announcement screens. So it is necessary to improve the quality of facilities at the airport departure terminal Bua. In the research on the value of IPA, the importance level was 59.20%. Forecasting results using the Linear Regression method for the next five years for annual passenger growth at the Bua Airport Departure terminal. Where in 2023 there were 60.769 passengers, in 2024 there were 67.924 passengers, in 2025 there were 75.080 passengers, in 2026 there were 82.232 passengers and in 2027 there were 89.390 passengers.

Keywords: Airport terminal performance analysis, Importance Performance Analysis (IPA), Peramlan (Forecasting)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGAJUAN TESIS.....	ii
PERSETUJUAN TESIS	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Umum Bandara Udara.....	7
2.2 Terminal Bandara Udara	12
2.2.1 Pengertian Bandara Udara.....	12
2.2.2 Fungsi Terminal Penumpang Bandar Udara	13
2.2.3 Fasilitas Terminal Bandara Udara	13

2.2.4	Komponen Aktifitas Terminal Bandar Udara	14
2.2.5	Penilaian Kinerja Bandara.....	15
2.3	Standar Pelayanan.....	15
2.4	Dimensi Kualitas Jasa	16
2.5	Metode Importance Performance Analysis (IPA)	16
2.6	Teori Peramalan (<i>Forecasting</i>).....	19
2.7	Kerangka Teori.....	20
2.8	Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Rancangan Penelitian.....	39
3.2	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	42
3.3	Populasi dan Teknik Sampel	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5	Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1.	Profil Lokasi Penelitian.....	49
4.2.	Hasil Analisis Penelitian	53
BAB V PENUTUP		74
5.1.	Kesimpulan.....	74
5.2.	Saran	75
	Daftar Pustaka.....	76
LAMPIRAN		78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Angkutan Udara	3
Gambar 2 Diagram cartesius IPA 4 kuadran	18
Gambar 3 Rancangan Penelitian	40
Gambar 4 Bagan Alur Penelitian	41
Gambar 5 Peta Sulawesi	42
Gambar 6 Peta Lokasi Penelitian	42
Gambar 7 Data Tahunan Penumpang Keberangkatan Bandara Bua.....	53
Gambar 8 Grafik Distribusi Jenis Kelamin Responden	54
Gambar 9 Grafik Distribusi Usia Responden	55
Gambar 10 Grafik Distribusi Jenis Pekerjaan Responden.....	56
Gambar 11 Grafik Distribusi Pendidikan Terakhir Responden	57
Gambar 12 Diagram Kartesius Kinerja Terminal Keberangkatan Bandara Bua Sulawesi Selatan	65
Gambar 13 Grafik Persamaan Regresi Linear	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pembagian Kelas Menurut Daya Tampung	10
Tabel 2 Presentase Tingkat Kesesuaian.....	17
Tabel 3 Skala Tingkat Kepuasan dan Kepentingan dalam Metode IPA	17
Tabel 4 Penelitian terdahulu	21
Tabel 5 Variabel Penilaian Kinerja Terminal Bandara Bua.....	47
Tabel 6 Fasilitas Sisi Udara	50
Tabel 7 Fasilitas Sisi Darat	50
Tabel 8 Fasilitas Peralatan Bantu Navigasi	51
Tabel 9 Fasilitas Keamanan dan Keselamatan	52
Tabel 10 Jenis Kelamin Penumpang Pesawat Terbang.....	53
Tabel 11 Usia Penumpang Pesawat Terbang.....	54
Tabel 12 Jenis Pekerjaan Penumpang Pesawat Terbang	55
Tabel 13 Pendidikan Terakhir Penumpang Pesawat Terbang	56
Tabel 14 Distribusi Nilai r tabel.....	58
Tabel 15 Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan Terminal Keberangkatan Bandara Bua Sulawesi Selatan	59
Tabel 16 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan Terminal Keberangkatan Bandara Bua Sulawesi Selatan	60
Tabel 17 Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pelayanan Menurut Persepsi Penumpang Terminal Keberangkatan Bandara Bua	62
Tabel 18 Rekapitulasi Diagram Kartesius Penilaian Kinerja Terminal Keberangkatan Bandara Bua Sulawesi Selatan	66
Tabel 19 Data Sosial Ekonomi Kabupaten Luwu	71
Tabel 20 Korelasi Data Sosial Ekonomi Kabupaten Luwu dan jumlah penumpang Keberangkatan Pesawat Bandara Bua	71
Tabel 21 Hasil Forecasting pertumbuhan penumpang di terminal Keberangkatan Bandara Bua dengan metode regresi linier	73

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah airport merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau helipad (untuk pendaratan helikopter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya seperti bangunan terminal dan hanggar. Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization): Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Bandar udara adalah sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat. Bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landas pacu namun bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya. Menurut Direktorat Jendral Perhubungan Udara Republik Indonesia, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Berdasarkan klasifikasi atau status bandara, menurut pelayanannya sesuai dengan rute penerbangan dan peranan pemerintah dapat dibedakan atas: Bandara Internasional dan Bandara Domestik.

Sedangkan Terminal Penumpang Menurut SNI 03-7046-2004 tentang Terminal Penumpang Bandar Udara adalah Semua bentuk bangunan yang menjadi penghubung sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya. Dimasa Perang Dunia I, bandara mulai dibangun permanen seiring meningkatnyapenggunaan pesawat terbang dan landas pacu mulai terlihat seperti sekarang. Setelah perang, bandara mulai ditambahkan fasilitas komersial untuk melayani penumpang. Dimasa modern, bandara bukan hanya tempat untuk naik dan turunpesawat. Dalam perkembangannya, berbagai fasilitas ditambahkan seperti toko-toko, restoran, pusat kebugaran, dan butik-butik merek ternama apalagi di bandara – bandara baru.

Transportasi udara merupakan salah satu sektor yang mempunyai peran vital dalam merekatkan dan mempersatukan kesatuan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, transportasi udara juga berfungsi mendistribusikan pemerataan pembangunan maupun kesejahteraan bagi warga negara Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah secara terus menerus berupaya memperbaiki pelayanan transportasi udara ke seluruh pelosok dan penjuru pulau dan daratan tanah air.

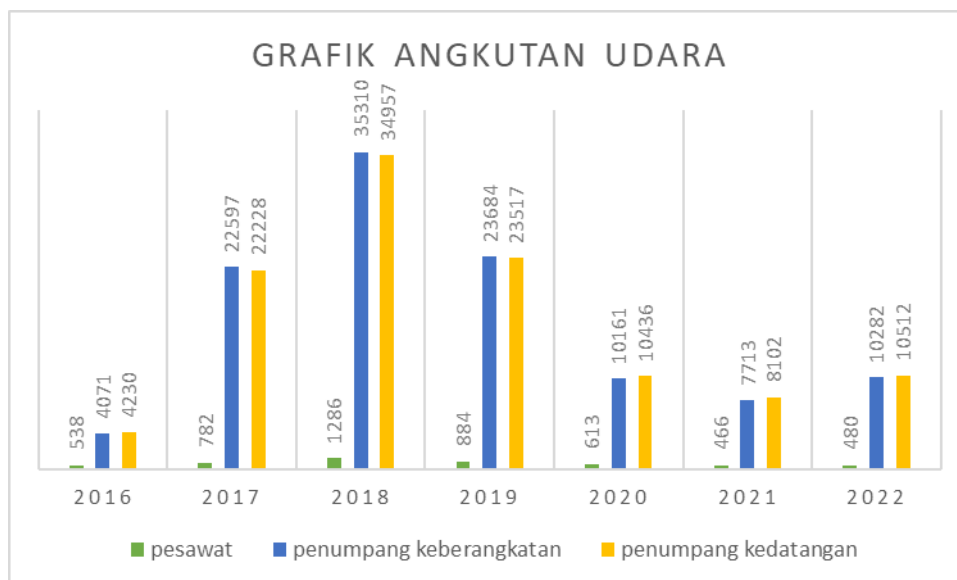
Di Indonesia, bandara di kelola oleh pihak yang berbeda sesuai dengan kebutuhan dan kapasitasnya. Untuk kepentingan militer di limpahkan kepada TNI AU (LANUD). Untuk penerbangan sipil, bandara dikelola oleh PT Angkasa Pura I untuk wilayah Indonesia Tengah dan Timur, dan PT Angkasa Pura II (selanjutnya disebut Angkasa Pura II) untuk wilayah Indonesia Barat. Jumlah bandara yang terdaftar di Indonesia ada sebanyak 367 yang terdiri dari 30 bandar udara International dan 337 Bandar udara domestik. Untuk provinsi Sulawesi terdiri dari 20 bandara diantaranya 5 terletak di Sulawesi Utara, 1 di Sulawesi Barat, 5 di Sulawesi Tengah, 3 di Sulawesi Tenggara, 5 di Sulawesi Selatan, dan 1 di Gorontalo. di Sulawesi selatan terdiri dar 1 bandara internasional dan 4 bandara domestik yang terbagi lagi pada beberapa wilayah diantaranya bandara udara Toraja, Masamba, Sorowako dan Bua (Luwu).

Bandar udara Bua dikenal juga dengan Bandara Udara Palopo Lagaligo merupakan salah satu bandara bertaraf domestik yang ada di wilayah Sulawesi.

Dimna terletak di kecamatan Bua, 10 km dari kota palopo, Sulawesi selatan, Indonesia.

Bandara Bua merupakan salah satu Bandar Udara kelas III yaang terdapat di Sulawesi Selatan. Adapun fasilitas sisi darat yang dimiliki oleh bandara tersebut antara lain, kantor unit bandara kelas III dengan luas 250 m², bangunan terminal penumpang yang memiliki luas 1200 m², bangunan tower dengan luas 48 m², bangunan workshop dengan luas 72 m², Dengan seluruh fasilitasnya yakni fasilitas keamanan penerbangan, fasilitas alat bantu visual dan fasilitas keselamatan penerbangan, gedung pengamatan komunikasi penerbangan, lapangan parkir yang mampu menampung kendaraan roda empat dan roda dua dengan luas 7617 m². Saat ini Bandara Bua melayani rute penerbangan Bua-Makassar PP dengan menggunakan pesawat Wings Air dengan jenis ATR72 yang memiliki kapasitas tujuh puluh dua penumpang dan melayani penerbangan 1 kali dalam 1 hari.

Berdasarkan data yang telah di peroleh pada survei awal di Bandar Udara Bua, saat ini penumpang pesawat mengalami naik turun berikut grafiknya :



Gambar 1 Grafik Angkutan Udara

Berdasarkan dari grafik diatas jumlah penumpang dari tahun ketahun mengalami naik turun. Dari hasil wawancara sebelumnya bersama Bapak Musrim sebagai Kepala Sub Seksi Teknik, Operasional Kemaman dan Pelayanan Darurat

Bandar Udara Bua mengatakan bahwa pada awal tahun 2018 bandara bua sedang mengalami perkembangan namun memasuki tahun 2019 hingga 2021 bandar udara mengalami penurunan penumpang yang disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya jadwal pesawat yang mulai berubah, terjadi penurunan jumlah penumpang. Banyak jadwal penerbangan dibatalkan akibat banyaknya syarat protocol kesehatan yang membatasi pergerakan penumpang. Dan pada tahun 2022 di bandara udara mengalami peningkatan penumpang.

Angkutan udara menempati posisi strategis terkait peran dan kontribusinya terhadap pembangunan nasional. Salah satu komponen kunci dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan di bidang transportasi udara adalah pengembangan kinerja dan pengembangan bandar udara. Oleh karena itu, dalam rangka mewujudkan penyediaan jasa kebandarudaraan yang sesuai standar, perlu dilakukan pengelolaan bandar udara sebagai operator secara terintegrasi. Memperhatikan penataan ruang, pertumbuhan ekonomi, kelestarian lingkungan, dan keselamatan penerbangan nasional dalam persiapan penggelaran bandar udara, dalam rangka mewujudkan terselenggaranya pelayanan bandar udara dalam satu struktur bandar udara domestik yang tunggal, andal, dan berkinerja tinggi.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 tahun 2015, kinerja atau standar pelayanan bagi penumpang di bandar udara salah satunya dipengaruhi oleh kapasitas bandar udara baik sisi darat maupun sisi udara. Dan mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal bandar udara.

Secara administratif, Bandara Udara Bua terletak di kabupaten luwu, ada beragam destinasi wisata yang menarik di kunjungi di luwu, seperti wisata alam, tempat bersejarah kerajaan Luwu, hingga spot wisata yang kekinian untuk menarik wisatawan. Dan juga menjadi pendukung penting perkembangan pariwisata dan perekonomian di Kota Palopo.

Dengan terjadinya pertumbuhan jumlah penduduk, ekonomi nasional, industri dan pariwisata di Kabupaten Luwu dan sekitarnya ikut pula terjadi peningkatan

permintaan terhadap transportasi udara di Bandara Bua, dan dapat dilihat juga terjadinya naik turun jumlah pengguna Bandara Bua. Sehingga dalam penelitian ini perlu diadakan penelitian kinerja terminal keberangkatan Bandara Bua untuk menggambarkan kondisi yang sedang dihadapi oleh Bandara Bua. Dari hal tersebut diharapkan dapat menjadikan Bandara Bua sebagai prasarana transportasi pendukung sektor pariwisata dan meningkatkan arus perekonomian Kabupaten Luwu dan sekitarnya.

Berdasarkan penjelasan di atas maka sangat perlu di lakukan penelitian mengenai Analisis Kinerja Terminal Keberangkatan Di Bandara Bua.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah tersebut maka fokus penelitian yaitu:

1. Bagaimana kinerja terminal keberangkatan Bandara Bua berdasarkan Perspektif penumpang Keberangkatan Bandara Bua?
2. Bagaimana perkiraan jumlah penumpang terminal keberangkatan Bandara Bua 5 tahun ke depan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kinerja terminal keberangkatan Bandara Bua berdasarkan Perspektif penumpang Keberangkatan Bandara Bua.
2. Menganalisis perkiraan jumlah penumpang terminal keberangkatan Bandara Bua 5 tahun ke depan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu dan pihak Bandara Bua dalam peningkatan kinerja terminal keberangkatan Bandara Bua.

2. Memprediksi jumlah perkiraan pertumbuhan penumpang selama 5 tahun ke depan.

1.5 Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini penulis perlu mengerjakan penelitian ini lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis perlu membatasi masalah tersebut. Oleh karenanya penulis atau peneliti perlu membatasi penelitian ini yang hanya berkaitan dengan “Analisis Kinerja Terminal Keberangkatan Di Bandara Bua”. Adapun batasan wilayah penelitian yaitu lingkungan terminal keberangkatan Bandar Udara Bua dan 4 tahun Pertama penumpang keberangkatan Bandara Bua.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Bandara Udara

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut Hadi Suharno (2009:2) bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antarmoda transportasi.

Bandara pada zaman sekarang tidak saja sebagai tempat berangkat dan mendaratnya pesawat, naik turunnya penumpang, barang (kargo) dan pos, namun bandara telah menjadi suatu kawasan yang begitu penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan wilayah disekitar, karena itu penataan ruang dan kawasan menjadi sangat penting bagi daerah-daerah disekitar bandara.

Pengelolaan bandara merupakan salah satu unsur yang menarik dan perlu diperhatikan. Bandara sebagai penghubung antara dunia internasional dengan dalam Negeri merupakan hal yang wajib dikelola secara profesional. Bandar udara mencakup suatu kumpulan aneka kegiatan yang luas dengan berbagai kebutuhan yang berbeda dan sering bertentangan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan Pasal 1, bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, dan naik turunnya penumpang atau bongkar muatan kargo atau pos, yang dilengkapi dengan fasilitas

keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi. Bandar udara menurut statusnya terdiri sebagai berikut:

1. Bandar udara umum, yaitu bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
2. Bandar udara khusus, yaitu bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu.

Selain itu juga bandara merupakan salah satu infrastruktur transportasi yang wajib ada dalam setiap negara ini yang sangat berperan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi karena setiap waktu terjadi pergerakan lalu-lintas pesawat yang datang dan pergi ke atau dari sebuah bandar udara baik dari dalam maupun luar negeri, yang meliputi data pesawat, data penumpang, data barang angkutan berupa kargo, pos dan bagasi penumpang. Bandar Udara dapat dibagi menjadi dua area berdasarkan lokasinya, yaitu:

1. *Air-side area* (sisi udara)

Merupakan system yang berhubungan langsung dengan pergerakan pesawat meliputi *runaway, taxiway, dan apron*.

- a. Runaway atau landasan pacu adalah fasilitas bandara yang sangat penting untuk mendarat dan lepas landasnya pesawat. Landas pacu adalah area persegi dipermukaan bandara yang disiapkan untuk take off dan landing pesawat, tanpa landas pacu yang direncanakan dan dikelola dengan baik, pesawat tidak akan dapat menggunakan bandara.
- b. Taxiway adalah jalur yang dirancang dipermukaan bandara yang digunakan sebagai jalur keluar pesawat dari *runway* menuju *apron*. Berikut adalah penjelasan bagian pada *taxiway* (Sartono, dkk, 2016).
- c. Apron adalah suatu area di bandara yang bertujuan untuk mengakomodasi pesawat untuk menaik-turunkan penumpang, barang, kargo, mengisi bahan bakar, parkir dan perawatan pesawat. Apron harus dirancang dengan sesuai kebutuhan dan karakteristik terminal, beberapa pertimbangannya adalah sebagai berikut (Sartono, dkk, 2016).

2. *Land-side area* (sisi darat)

Merupakan sistem yang mendukung kegiatan penerbangan meliputi bongkar muat, perawatan, serta penyediaan fasilitas saat penerbangan.

Jadi secara umum Bandar Udara adalah wadah pelayanan kegiatan penerbangan dengan menjamin keselamatan, kelancaran, dan keteraturan penerbangan. Bandar Udara harus memungkinkan berbagai pihak bekerja di dalamnya, calon penumpang dan pengunjung (pengantar dan penjemput) dapat memanfaatkan waktu dan melaksanakan kegiatannya secara ekonomis, efisien, aman, dan nyaman. Bandar Udara harus dilengkapi dengan penunjang dan berfungsi melayani pemberangkatan dan pendaratan pesawat udara dengan muatannya.

Klasifikasi Bandar Udara di Indonesia ditentukan oleh pemerintah melalui Departemen Perhubungan sesuai dalam keputusan menteri No. KM. 04 Tahun 1992 dibedakan menjadi tiga, yaitu :

1. Bandar Udara Internasional

Bandar Udara internasional merupakan Bandar Udara yang peranannya dan kedudukannya sebagai pintu gerbang pelayanan internasional. Bandar Udara internasional harus mengikuti prosedur pelayanan yang berlaku dalam dunia penerbangan internasional. Untuk memproses kedatangan dan keberangkatan meliputi keimigrasian bea dan cukai, karantina, dan pemeriksaan lainnya.

2. Bandar Udara Propinsi

Bandar Udara propinsi merupakan Bandar Udara yang memiliki peran dan kedudukan sebagai pintu gerbang utama suatu daerah atau propinsi. Bandar Udara ini melayani jalur penerbangan domestik dan internasional, tidak dapat menerima kedatangan dan keberangkatan yang tidak terjadwal kecuali dalam kondisi tertentu.

3. Bandar Udara Perbatasan

Bandar Udara perbatasan merupakan Bandar Udara yang karena letak dan kedudukannya pada suatu daerah atau wilayah yang berdekatan

dengan suatu Negara tetangga. Bandar Udara ini melayani penerbangan berjadwal dari negara tetangga.

Keputusan menteri ini merupakan penyempurnaan terhadap criteria yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Perhubungan No:17/AU.101/PHB-1982, yang menyatakan dasar penentuan kriteria klasifikasi Bandar Udara adalah kemampuan suatu Bandar Udara akan jasa angkutan udara serta tersedianya angkutan udara tersebut. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan terhadap pengklasifikasian Bandar Udara, didasarkan pada angka kredit tersendiri sesuai dengan kegiatan operasional dan kapasitas pelayanannya maka dapat diklasifikasikan sebagai berikut : Bandar Udara I-A, Bandar Udara I-B, Bandar Udara II-A, Bandar Udara II-B, Bandar Udara III-A, Bandar Udara III-B, Bandar Udara IV, dan Bandar Udara V. Sedangkan jenis-jenis atau tingkatan kelas Bandar Udara menurut daya tampung terminal penumpangnya dibagi atas beberapa kelas, yaitu :

Tabel 1 Pembagian Kelas Menurut Daya Tampung

Tingkatan	Jumlah (orang/tahun)
Kelas I	<1 juta
Kelas II	<500.000 – 1 juta
Kelas III	250.001 – 500.000
Kelas IV	100.001 – 250.000
Kelas V	50.001 – 100.000
Kelas VI	25.001 – 500.000

Sumber: Keputusan Menteri No. II/AU-103/phb-85

Menurut Horonjeff (1988), perencanaan area suatu Bandar Udara tidak sama, mulai dari bandara yang sederhana (*simple*) sampai dengan yang besar (*kompleks*), tergantung pada pertumbuhan Bandar Udara itu sendiri. Ada beberapa klasifikasi Bandar Udara menurut ukurannya, yaitu:

1. Bandar Udara berukuran kecil
 - a. Hubungan antara apron dan bangunan terminal penumpang sederhana
 - b. Fasilitas-fasilitas pada Bandar Udara direncanakan dalam suatu zona yang terpusat
 - c. Tersedianya fasilitas bongkar muat apron, terminal penumpang, jalan dan parker kendaraan
 - d. Terdapat terminal kargo dan bangunan administrasi
 - e. Tersedianya alat bantu navigasi
2. Bandar Udara berukuran menengah
 - a. Hubungan antara apron dan bangunan terminal penumpang juga masih sederhana tetapi ukuran apronnya lebih luas
 - b. Fasilitas yang terdapat pada bandara direncanakan dalam site yang terpisah dan tiap-tiap fasilitas mempunyai zona-zona tersendiri
 - c. Tersedianya fasilitas bongkar muat apron, bangunan terminal penumpang, terminal barang (cargo), administrasi, menara control, jalan parker kendaraan, GSE (*Ground Service Equipment*). Pos pemadaman kebakaran dan fasilitas persediaan bahan bakar.
 - d. Tersedianya alat bantu navigasi.
 - e. Tersedianya fasilitas hangar.
3. Bandar Udara berukuran besar
 - a. Membutuhkan perencanaan lokasi untuk fasilitas, sistem jalan serta sirkulasi yang baik. Bentuk dan penampilan bangunan terminal penumpang dan apron sudah kompleks. Selain fasilitas yang ada pada bandara berukuran menengah juga membutuhkan apron untuk mewadahi putaran pelan (*the smooth taxing*) pesawat pada taxiway
 - b. Membutuhkan perencanaan lokasi untuk fasilitas, sistem jalan serta sirkulasi yang baik

2.2 Terminal Bandara Udara

2.2.1 Pengertian Bandara Udara

Terminal Bandar udara merupakan tempat moda pemrosesan penumpang dan bagasi, untuk pertemuan dengan pesawat dan moda transportasi darat (Horonjeff, 1993).

Berdasarkan SNI 03-7046-2004 tentang Terminal Bandar Udara, dinyatakan bahwa terminal penumpang adalah semua bentuk bangunan yang menjadi penghubung system transportasi darat dan sistem transportasi udara yang 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 darat ke pesawat udara.

Terminal udara adalah perhubungan antara sisi udara dan sisi darat sebagai wadah kegiatan utama pada suatu bandara yang mencakup fasilitas-fasilitas pelayanan penumpang dan penanganan barang-barang kiriman termasuk fasilitas perawatan dan administrasi udara (Sandhyavitri, A. Taufik, H. 2005)

Terminal penumpang adalah central dari semua fasilitas sisi udara dan sisi darat. Gedung tersebut adalah titik pusat bagi publik, penumpang dan segala aktivitas karyawan dan merupakan bagian yang mendasar bagi pengoperasian suatu bandar udara.

Selanjutnya berdasarkan surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, dinyatakan bahwa bangunan 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.

2.2.2 Fungsi Terminal Penumpang Bandar Udara

Beberapa fungsi dari terminal penumpang di wilayah bandar udara menurut Horonjeff dan McKelvey (1993), adalah sebagai berikut :

a. Perubahan moda sebagai fungsi Interface

Sebagai perubahan dari moda transportasi darat menuju moda transportasi udara sesuai dengan pola yang telah ditetapkan.

b. Pemrosesan penumpang

Merupakan tempat untuk memproses keperluan perjalanan udara, yaitu pembelian tiket, Check-in, memisahkan dan mempertemukan kembali dengan barang bawaan (bagasi), pelaksanaan pemeriksaan keamanan, dan pengawasan pemerintah dalam hal legalitas barang atau penumpang yang keluar dan masuk kota atau negara.

c. Pengaturan pergerakan penumpang

Pesawat memindahkan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain, dan penumpang datang dan meninggalkan bandara secara kontinyu dalam kelompok kecil atau individu menggunakan moda transportasi darat, misalnya bus bandara, mobil, taksi dan sebagainya. Untuk melakukan dan memperlancar proses pergerakan penumpang agar dapat berpindah moda secepat mungkin, terminal memberi ruang untuk menghimpun dan mengatur penumpang.

d. Pelindung dari cuaca

Terminal berfungsi untuk melindungi penumpang atau orang yang berkepentingan di bandara dari terik matahari dan hujan, sehingga terminal mampu memberikan kenyamanan bagi para penumpang.

2.2.3 Fasilitas Terminal Bandara Udara

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: KM 47 Tahun 2002 bahwa fasilitas terminal penumpang bandara harus meliputi:

a. Check-in counter

Check in Counter adalah fasilitas pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.

b. Check-in Area

Check in Area adalah area yang dibutuhkan untuk menampung Check in Counter. Luasannya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut

c. Rambu/marka terminal Bandar Udara.

Rambu/marka terminal bandar udara adalah pesan dan papan informasi yang digunakan sebagai penunjuk arah dan pengaturan sirkulasi penumpang di dalam terminal. Pembuatannya mengikuti tata aturan baku yang merupakan standar internasional.

d. Fasilitas Custom Imigration Quarantina/CIQ, ruang tunggu, tempat duduk, dan fasilitas umum lainnya.

e. Fasilitas Custom Imigration Quarantina/CIQ (bandar udara internasional), ruang tunggu, tempat duduk, dan fasilitas umum lainnya (toilet telepon dsb) adalah fasilitas yang harus tersedia pada terminal keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.

f. Selain itu pada terminal keberangkatan juga terdapat fasilitas:

Hall keberangkatan yang menampung semua kegiatan yang berhubungan dengan keberangkatan calon penumpang dan dilengkapi dengan kerb keberangkatan, ruang tunggu penumpang, tempat duduk dan fasilitas toilet umum.

2.2.4 Komponen Aktifitas Terminal Bandar Udara

Menurut Horonjeff dan McKelvey (1993), dalam bukunya Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara, komponen aktifitas terminal bandar udara terbagi atas 3 bagian, yaitu :

- a. Acces Interface penumpang di pindahkan dari moda tertentu ke terminal penumpang dan mengarahkan ke Processing komponen. Bagian ini meliputi fasilitas sirkulasi, parkir, Curbside Loading dan Unloading Passenger.
- b. Processing penumpang diproses untuk persiapan awal atau akhir dari perjalanan udara, meliputi fasilitas Ticketing, Baggage Check-in, Baggage Claim, Lobby, dan pengawasan.
- c. Flight Interface proses pemindahan penumpang dari Processing ke pesawat.

2.2.5 Penilaian Kinerja Bandara

Standar Penilaian Kinerja Bandara diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/91/V/2007 yang menjelaskan tentang standar pelayan dan fasilitas yang baik dari sisi darat dan sisi udara. Penilaian kinerja Bandara dinilai dalam aspek keselamatan keamanan dan pelayanan.

2.3 Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara sesuai PM Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Anonim, 2015). Standar pelayanan meliputi fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang yang disebut sebagai tingkat pelayanan, fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, fasilitas yang memberikan nilai tambah berupa layanan tambahan, dan kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk sebagai prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas (Subekti, 2018).

2.4 Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman yang dikutip dalam Tjiptono & Chandra (2007) mengemukakan lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas perlengkapan, pegawai, fisik, dan sarana komunikasi
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keyakinan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap;
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu ragaan;
- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggannya.

2.5 Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan angkutan umum yang sangat mempengaruhi kepuasan penumpang. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Tabel 2 Presentase Tingkat Kesesuaian

Presentase Tingkat Kesesuaian	Kategori
0% - 20%	Tidak memuaskan/ tidak baik
21% - 40%	Kurang memuaskan/ kurang baik
41% - 60%	Cukup memuaskan/ cukup baik
61% - 80%	Memuaskan/ baik
81% - 100%	Sangat memuaskan/ sangat baik

Pada penelitian digunakan skala likert dengan 5 tingkat untuk menilai tingkat kepentingan dan kepuasan dari variabel yang akan dinilai dan berikut:

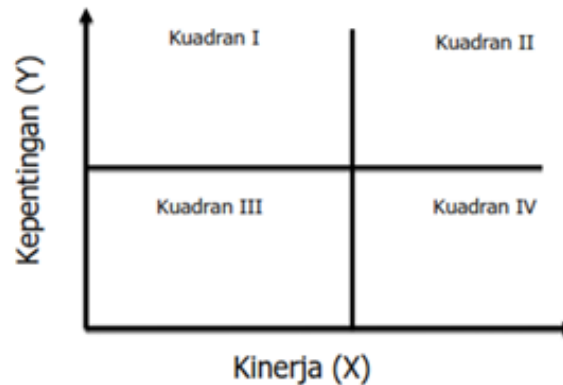
Tabel 3 Skala Tingkat Kepuasan dan Kepentingan dalam Metode IPA

Skala	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Puas	Tidak Penting
3	Kurang Puas	Kurang Penting
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

Sumber: James,1977

Setelah memperoleh penilaiawugan akan tingkat kepentingan dan penilaian kinerja atau kepuasan, kemudian menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan tersebut. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan skor kepuasan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan mantanpengguna. Kemudian mencari skor tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepentingan yang nantinya disajikan dalam diagram cartesius. Diagram cartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus. Masing-masing kuadran dalam diagram memiliki penjelasan masing-masing.

Kuadran–kuadran dalam metode IPA mempunyai pengertian atau arti pada masing-masing kuadran. Berikut ini penjelasaabukgan kgfempat kuadran yang terdapat dalam metode IPA, yaitu:



Gambar 2 Diagram cartesius IPA 4 kuadran

Sumber Supranto, 2001

Berikut ini adalah penjelasan tentang tiap-tiap kuadran yang ada pada diagram kartesius (Gambar 2.1):

1. Kuadran I (*concentrate these*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
2. Kuadran II (*keep up the good work*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.
3. Kuadran III (*low priority*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel variabel yang

termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan Kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran IV (*possible overkill*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh dirasakan pelanggan, terlalu dan berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

2.6 Teori Peramalan (*Forecasting*)

Suatu rencana bandar udara menurut Horenjeff/McKelvey,1988 harus dikembangkan berdasarkan perkiraan (forecast). Dari perkiraan permintaan dapat ditetapkan evaluasi keefektifan berbagai fasilitas bandar udara. Pada umumnya perkiraan dibutuhkan untuk periode jangka pendek, menengah, dan jangka panjang atau kira-kira 5 tahun, 10 tahun, dan 20 tahun. Seperti sudah disebutkan sebelumnya, tergantung pada rincian yang dibutuhkan dalam usaha perencanaan, bahwa untuk beberapa kegiatan seperti gerakan pesawat dan jumlah penumpang, baik perkiraan tahunan maupun jam sibuk keduanya diperlukan, sedangkan untuk angkutan barang dan surat, cukup perkiraan tahunan saja. Terdapat beberapa cara untuk memprakirakan permintaan di masa depan. Metode perkiraan dapat memberikan perbedaaan besar, beberapa diantaranya jauh lebih teliti dari yang lain, tetapi semuanya mempunyai suatu tingkatan ketidakpastian tertentu. Beberapa metode adalah lebih tepat untuk perkiraan yang jangka panjang. Teknik perkiraan yang paling sederhana adalah memproyeksikan ke masa depan kecenderungan dengan volume perjalanan di masa lalu. Teknik-teknik yang lebih rumit menghubungkan permintaan dengan sejumlah faktor-faktor sosial, ekonomi dan teknologi yang mempengaruhi perjalanan melalui udara.

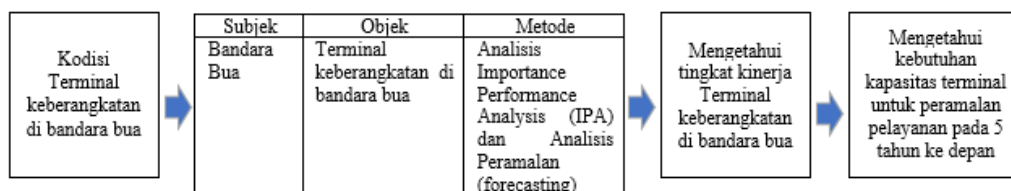
Langkah pertama untuk membuat forecasting dengan cara metode Regresi Linear. Regresi linier adalah metode statistik yang dapat digunakan untuk mempelajari hubungan antar sifat permasalahan yang sedang diselidiki. (Tamin, O., 1997). Perencanaan kebutuhan parkir kendaraan mobil pada beberapa tahun kedepan dapat dicari dengan menggunakan metode regresi linier membandingkan

tahun dengan jumlah penumpang tahunan. Regresi linier digunakan untuk mengetahui jumlah penumpang pada beberapa tahun kedepan.

2.7 Kerangka Teori

Berdasarkan teori penelitian pada analisis kinerja terminal keberangkatan di bandara bua. maka Penelitian ini berfokus pada analisis kinerja terminal keberangkatan di bandara bua. sehingga nantinya peneliti akan melihat dan menjabarkan serta menganalisis kinerja terminal keberangkatan di bandara bua.

Adapun kerangka teori penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan gambar tersebut analisis kinerja terminal keberangkatan bandara. analisis kinerja terminal keberangkatan dilakukan dengan menggunakan Analisis Importance Performance Analysis (IPA) dan Analisis Peramalan (forecasting) kemudian akan menghasilkan presentase kinerja terminal keberangkatan bua dan peramalan jumlah penumpang 5 tahun kedepan.

2.8 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu tentang Analisis Kinerja Terminal Keberangkatan di Bandara Udara dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Metode	Kesimpulan
1	Sakti Adji Adisasmita, Syafruddin Rauf, Yodi Litha (2012)	Analisis Kinerja Gate Pada Terminal Keberangkatan Domestik Di Bandar Udara International Sultan Hasanuddin	<p>1. Data Primer, yaitu data yang langsung diambil atau dikumpulkan dari lapangan.</p> <p>antara lain</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wawancara yang dilakukan kepada personel PT Angkasa Pura I mengenai aktifitas pesawat pada area gate. - Pengamatan tingkat kepadatan gate dalam melayani pesawat yang datang maupun berangkat. - Pengamatan waktu pelayanan rata- rata yang digunakan setiap pesawat untuk menempati gate. - Pengamatan jenis-jenis pesawat yang menggunakan gate. 	<p>1. Jumlah gate pada kondisi eksisting yang didapatkan berdasarkan perhitungan membutuhkan sebanyak 14 1mit ini berarti jumlah gate pada kondisi eksisting sebanyak 6 unit membutuhkan penambahan sebanyak 8 unit untuk menampung pesawat pada kondisi jam puncak (peak hour) Jika waktu pelayanan rata-rata 30 menit untuk satu pesawat.</p> <p>2. Jumlah gate pada tahun 2016 yang didapatkan berdasarkan perhitungan membutuhkan sebanyak 26 mit. Ini berarti jumlah gate pada kondisi eksisting sebanyak 6 unit membutuhkan penambaban sebanyak 20 unit untuk menampung pesawat pada kondisi jam puncak (peak hour) jika waktu pelayanan rata-rata 30 menit untuk satu pesawat.</p>

			<p>2. Data Sekunder. yaitu data yang diperoleh dalam bentuk data yang tersedia antara lain</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laporan pergerakan pesawat dating dan berangkat dari PT.Angkasa Pura I. - Laporan pergerakan udara lalu lintas pesawat pada jam puncak dari AMC dalam hal sebagai personel pelaksana dari PT.Angkasa Pura 1. - Layout terminal Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. <p>3. Setelah melakukan survei di lapangan. maka data yang ada dikumpulkan dan diolah kemudian dianalisis. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear.</p>	<p>3. Jumlah gate pada tahun 2021 yang didapatkan berdasarkan perhitungan membutuhkan sebanyak 37 mit ini berarti jumlah gate pada kondisi eksisting sebanyak 6 unit membutuhkan penambahan sebanyak 31 unit untuk menampung pesawat pada kondisi jam puncak (peak hour) jika waktu pelayanan rata-rata 30 menit untuk satu pesawat.</p> <p>4. Dari hasil pengamatan di lokasi penelitian, terlihat bahwa gate 5 merupakan gate tersibuk. Berdasarkan survey yang dilakukan, dapat diketahui bahwa penyebaran pesawat pada tiap gate tidak merata. Kadang pada waktu-waktu tertentu terdapat gate yang sangat sibuk, dan pada waktu yang bersamaan terdapat pula gate yang kosong.</p>
--	--	--	---	--

2	Adinda Zulviana, Akhmadali, Elsa Tri Mukti (2019)	Analisis Kinerja Terminal Penumpang Bandar Udara Internasional Supadio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Primer Data ini diambil dengan cara melakukan penelitian dilapangan yang dilakukan dengan mencatat lama waktu pelayanan yang ditinjau. Pada pengambilan data primer pada penelitian ini dikerjakan oleh 3 orang untuk 3 tempat yang ditinjau yang dilaksanakan pada saat Peak Hour. 2. Data Sekunder Didapatkan dari dokumen yang ada pada instansi yang bersangkutan yaitu PT. Angkasa Pura II Pontianak, BPS Statistika dan Dinas Perhubungan Kota Singkawang terkait dengan Bandar Udara seperti data arus kunjungan pesawat, dan lain lain. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis Kebutuhan Ruang, Tingkat Pelayanan dan Kapasitas Bandar Udara Internasional Supadio 2019 Berdasarkan Analisis Tahun 2019 dengan jumlah penumpang sebanyak 3150217 didapatkan bahwa kebutuhan ruang Bandar Udara Internasional Supadio Tahun 2019 masih sangat layak dan belum memerlukan perluasan terminal penumpang. Tingkat pelayanan bandara Supadio pada proses kedatangan keberangkatan baik sekali namun belum maksimal. Untuk kapasitas terminal Tahun 2019 dikatakan kapasitas yang tersedia masih memenuhi dan masih mencukupi untuk menampung penumpang. 2. Analisis Kebutuhan Ruang dan Kapsitas Bandara Supadio Tahun 20 Tahun Mendatang Kebutuhan ruang Bandar Udara Internasional Supadio 20 tahun mendatang berdasarkan simulasi

				perkembangan penumpang dari trend linear penumpang dan berdasarkan perkembangan penumpang yang terdampak Bandara Singkawang terdapat area yang membutuhkan perluasan yaitu pada Hall Keberangkatan yang luasan yang diperlukan melebihi dari luas yang tersedia, adapun pada Baggage Claim Area dan kebutuhan luas Ruang Tunggu Keberangkatan luasnya sudah hamper mendekati luas yang tersedia. Kapasitas terminal penumpang didapatkan bahwa kapasitas yang tersedia perlu diperhatikan untuk di kembangkan guna menambah daya tampung terminal penumpang, guna kinerja terminal penumpang Bandara Supadio yang maksimal.
3	Achmad Zultan Mansur, Budi Setiawan, dan	Studi Pelayanan Dan Fasilitas Terminal	1. Data yang digunakan yaitu data primer yang meliputi data kuesioner, data penilaian PM.178 tahun 2015 dan data dokumentasi,	Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada penilaian yang diperoleh dari PM. No 178 Tahun 2015 menyatakan bahwa hasil penilaian terhadap fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan mendapat

	<p>Khayrunisyah Yahya (2020)</p>	<p>Penumpang Bandar Udara Di Ibukota Provinsi Kalimantan Utara</p>	<p>2. Data sekunder data profil bandara dan data LLAU. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis IPA (Importance Performance Analysis).</p>	<p>nilai 75 dengan predikat “B” (baik sekali), hasil penilaian fasilitas yang memberikan kenyamanan mendapat nilai 75 dengan predikat “B” (baik sekali), dan yang terakhir hasil penilaian fasilitas yang memberi nilai tambah mendapat nilai 45 dengan predikat “B” (baik sekali). Dengan menggunakan metode IPA disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang ada di terminal Bandar Udara Tanjung Harapan diklasifikasi menjadi 4 kuadran, Terdapat 5 (lima) atribut/indikator yang termasuk dalam kuadran I (prioritas utama). Pada kuadran II (pertahankan prestasi) Terdapat 17 (tujuh belas) atribut/indikator yang telah memenuhi syarat, artinya bahwa atribut ini adalah atribut yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang terminal Bandar Udara Tanjung Harapan dan kinerja juga sudah sangat baik. Sehingga pihak pengelola bandar udara diharapkan mampu mempertahankan prestasi ini.</p>
--	--------------------------------------	--	--	---

				Sedangkan pada kuadran III (prioritas rendah) dari 36 atribut terdapat 10 atribut yang termasuk dalam kuadran ini, dan yang terakhir pada Kuadran IV (berlebihan) dari 36 atribut/indikator terdapat 4 (empat) indikator yang termasuk dalam kuadran ini.
4	Muhammad Faishal Suryawinata (2017)	Evaluasi Kinerja Fasilitas Terminal 1a Bandara Internasional Soekarno Hatta Dalam Melayani Pergerakan Penumpang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dengan melakukan survey lapangan, 2. Data sekunder pada pengerjaan tugas akhir ini diperoleh dari PT. Angkasa Pura II selaku pengelola bandara di Indonesia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peramalan pertumbuhan penumpang yang terjadi dalam 5 tahun kedepan mengalami kenaikan mencapai 5603826 untuk penumpang yang datang dan 4243240 untuk penumpang yang berangkat yang dihitung dengan menggunakan metode regresi linier. 2. Dengan adanya pertumbuhan penumpang yang signifikan tersebut, maka tingkat pelayanan fasilitas menjadi buruk dan perlu adanya pengembangan fasilitas guna peningkatan pelayanan terutama pada kondisi jumlah penumpang di tahun rencana.

				<p>3. Panjang yang dibutuhkan untuk fasilitas curbside keberangkatan saat peak hour pada tahun eksisiting dan tahun rencana yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none">- Kondisi eksisiting = 238 m- Kondisi rencana = 357 m <p>4. Kebutuhan luas area pada fasilitas check – in saat peack hour pada kondisi eksisiting dan tahun rencana yang telah didapat dari perhitungan yang mengacu pada peraturan IATA dan ACRP yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none">- Kondisi eksisting = 1663,2 m²- Kondisi rencana = 2970,8 m² <p>5. Pada fasilitas ruang tunggu keberangkatan tidak dilakukan pengembangan karena kebutuhan luasan ruang masih memadai sampai tahun rencana.</p> <ul style="list-style-type: none">- Kondisi eksisting = 5475 m² <p>6. Kebutuhan luas area pada fasilitas pengambilan bagasi saat peak hour pada kondisi tahun rencana</p>
--	--	--	--	--

				yang sudah dihitung dengan menggunakan metode IATA yaitu : - Kondisi rencana = 4483,2 m ²
5	Hersanti Rahayu, Ervina Ahyudanari (2016)	Evaluasi Kinerja Gate Assignment pada Terminal 1 Keberangkatan Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	<p>1. Pengumpulan Data</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jadwal penerbangan tiap gate - Waktu aktual keberangkatan dan kedatangan pesawat di tiap gate - Karakteristik pesawat yang menggunakan tiap gate - Pengumpulan data primer dari lapangan dengan data sekunder mengenai karakteristik pesawat 	<p>1. Pada Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda terdapat 31 parking stand, dimana ada 12 gate yang menggunakan fasilitas garbarata, dan 4 parking stand khusus untuk penerbangan VIP</p> <p>2. Berdasarkan survey yang dilakukan pada Hari Minggu Tanggal 1 November 2015 terdapat 165 penerbangan yang beroperasi, dimana 111 diantaranya merupakan turnaround flight dan 44 sisanya merupakan penerbangan Remain One Night (R.O.N.)</p> <p>3. Dari 165 penerbangan yang beroperasi dalam satu hari, 90 penerbangan menggunakan fasilitas aviobridge (garbarata) dan 75 sisanya menggunakan sistem remote (manual)</p>
6	Arnold Paranoan,	Evaluasi Kinerja Terminal	<p>1. DATA PRIMER</p> <ul style="list-style-type: none"> - Waktu pemrosesan penumpang 	Dari hasil perhitungan yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja yang dimiliki terminal

	<p>Ir.Hera Widyastuti, M.T.Ph.D (2012)</p>	<p>Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Area maskapai di check-in area dan ruang keberangkatan - Jumlah dan dimensi kursi di ruang keberangkatan - Luas baggage claim area dan Jumlah baggage claim devices - Kuisisioner kepada penumpang <p>2. DATA SEKUNDER</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maskapai penerbangan - Lay-out dan luasan terminal penumpang - Jadwal penerbangan 2 tahun terakhir - Jumlah penumpang 5 tahun terakhir 	<p>Bandar Udara Sentani Jayapura masih kurang baik pada bagian Check In counter. Pada bagian ruang tunggu keberangkatan sudah cukup baik dan dapat melayani dengan baik pada pergerakan jam puncak namun kenyamanan pada ruang tersebut harus lebih ditingkatkan lagi. Untuk fasilitas baggage claim pada sudah cukup baik tetapi harus menambah jumlah unit baggage claim devices menjadi 5 unit untuk dapat melayani penumpang dengan baik. Untuk kepastian mendapatkan informasi jadwal penerbangan harus lebih diperhatikan lagi oleh pihak pengelola Bandara Sentani.</p>
7	<p>Avindra Hilmi Afif (2017)</p>	<p>Evaluasi Terminal Keberangkatan Domestik Bandar</p>	<p>1. Data primer</p> <p>a) Observasi, yaitu melakukan survei secara langsung pada area/hall Check-in Counter dan pada area</p>	<p>1. Check-in counter</p> <p>Berdasarkan perhitungan yang berpedoman pada SNI 03-7046-2004 maka jumlah check-in counter yang tersedia saat ini sangat kurang</p>

		<p>Udara Internasional Hang Nadim Batam</p>	<p>security checkin di Bandara Hang Nadim Batam untuk memperoleh data sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jumlah seluruh Check-in Counter dan security check-in yang terdapat pada Bandar Udara Hang Nadim Batam. - Jumlah penumpang yang melakukan check-in pada jam sibuk (peak hour) di Check-in Counter. - Waktu menunggu dan proses Check-in per penumpang (menit) pada Check-in Counter tiap-tiap penerbangan. <p>2. Data Sekunder :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Layout terminal keberangkatan domestic 	<p>memadai. Dengan jumlah Check-in counter eksisting ialah 31 sedangkan untuk pelayanan minimum berdasarkan standar pada SNI 03-7046-2004 dengan data penumpang pada saat peak hour ialah 45 dan pelayanan berdasarkan waktu maksimum ialah 75 loket check-in, Sedangkan jika dilakukan dengan menghitung penumpang dengan waktu rata-rata penumpang per hari maka hasilnya ialah 22 loket untuk waktu minimum dan 34 loket untuk waktu pelayanan maksimum. Hasil loket saat peak hour sangat banyak pada maskapai penerbangan Lion Air, mungkin di butuhkan penjadwalan penerbangan yang lebih baik, agar tidak terjadi penumpukan di satu waktu.</p> <p>2. Security check-in</p> <p>Jumlah security check-in pada kondisi eksisting ialah 4 buah, jika dilakukan menurut teori antrian FIFO maka kebutuhannya ialah 5 untuk waktu</p>
--	--	---	---	---

			<ul style="list-style-type: none"> - Data jumlah penumpang selama 10 tahun terakhir - Luasan masing-masing area fasilitas penumpang 	<p>pelayanan minimum dan 5 untuk waktu pelayanan maksimum saat terjadi peak hour. Tetapi berdasarkan rumus dari perhitungan SNI 03-7046-2004 dibutuhkan 6 security check-in. Perhitungan dari dua perumusan jauh berbeda, tetapi apapun yang menjadi dasarnya kondisi eksisting masih kurang karena hanya memiliki 4 buah security check-in.</p> <p>3. Kapasitas Ruang Tunggu Keberangkatan</p> <p>Pada ruang tunggu A3-A4 (Citilink) dapat melayani 342 penumpang duduk dan 322 penumpang berdiri jadi total dapat melayani 666 penumpang sedangkan jumlah penumpang saat peak hour pada ruang tunggu tersebut ialah 784 penumpang. Untuk ruang tunggu A5 (Garuda Indonesia) dapat melayani 120 penumpang duduk dan 172 penumpang berdiri jadi total dapat</p>
--	--	--	---	---

				<p>melayani 292 penumpang, jumlah penumpang saat peak hour pada ruang tunggu tersebut ialah 219 penumpang. Dan untuk ruang tunggu A6-A9 dapat melayani 540 penumpang duduk dan 710 penumpang berdiri jadi total dapat melayani 1250 penumpang sedangkan jumlah penumpang saat peak hour pada ruang tunggu tersebut ialah 1377 penumpang.</p> <p>4. LOS (Level of Service) Ruang Tunggu Keberangkatan</p> <p>Dari perhitungan LOS (Level of Service) ruang tunggu untuk Garuda Indonesia masuk dalam kategori LOS A (Excellent level of comfort) yang berarti bahwa kinerja ruang tunggu sangat baik dalam melayani jumlah penumpang pada saat peak hour. Ruang Tunggu A3 dan A4 untuk Citilink berada pada kategori LOS D (condition acceptable for short periods time) saat terjadinya peak hour yang berarti bahwa kinerja ruang</p>
--	--	--	--	--

				<p>tunggu masih belum maksimal dalam melayani jumlah penumpang pada saat peak hour. Apabila penumpang berada dalam keadaan ini untuk menunggu lama maka penumpang akan merasa tidak nyaman. Sedangkan untuk ruang tunggu A6-A9 berada pada kategori LOS B yang berarti kinerja ruang tunggu termasuk nyaman jika penumpang berada saat terjadi peak hour.</p> <p>5. Forecasting Penumpang 10 Tahun ke Depan Pertumbuhan penumpang bandara yang dilakukan berdasarkan prosentase rata” penumpang per tahun ialah 9,6 %.</p> <p>6. Kebutuhan Check-in counter , Security check-in , dan Ruang Tunggu Keberangkatan pada 2028 Berdasarkan SNI 03-7046-2004 kebutuhan loket check-in total untuk waktu pelayanan minimum ialah 128 loket dan 216 untuk waktu pelayanan maksimum. Jumlah banyak tersebut didominasi oleh maskapai penerbangan Lion Air dan</p>
--	--	--	--	---

				<p>Citilink, dengan Lion Air membutuhkan 53 loket ,Citilink membutuhkan 40 untuk waktu pelayanan minimum dan Lion Air 89 loket Citilink 67. Sedangkan jika dihitung menggunakan waktu rata-rata harian maka dibutuhkan 55 loket untuk waktu pelayanan minimum dan 93 untuk waktu pelayanan maksimum. untuk waktu pelayanan maksimum. Untuk Kebutuhan luasan ruang tunggu Citilink membutuhkan 3458,5 m² , Ruang Tunggu Garuda Indonesia membutuhkan 969,5 m² , dan untuk Lion, Wings, Batik, Sriwijaya,Malindo , dan NAM Air membutuhkan 7111,96 m² . Untuk Security check-in yang berdasarkan teori antrian FIFO dibutuhkan 12 Security check-in untuk waktu pelayanan minimum dan 14 untuk waktu pelayanan maksimumnya. Sedangkan berdasarkan rumusan dari SNI dibutuhkan 16 buah security checkin.</p>
--	--	--	--	--

8	Hamzah, Dewanti & Imam Muthohar (2020)	Evaluasi Peningkatan Pelayanan Terminal Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke	<p>Lokasi penelitian berada di Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke khususnya pada area terminal lama dan terminal baru. Data yang akan digunakan pada penelitian ini berupa data hasil observasi peneliti berdasarkan PM 178 Tahun 2015, kuesioner terhadap penumpang serta wawancara penyelenggara bandar udara yang didukung data sekunder terkait pelayanan di Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke.</p> <p>Pengambilan data sekunder dan wawancara akan dilakukan selama jam operasional bandar udara, sedangkan pelaksanaan observasi dan penyebaran kuesioner dilakukan pada jam sibuk yaitu pada jam 06:00 - 09:00 WIT. Jumlah sampel responden kuesioner yang diperoleh dari perhitungan rumus Slovin</p>	<p>Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa berdasarkan PM 178 tahun 2015, tingkat pelayanan Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke mengalami peningkatan dari kategori D (Cukup) dengan persentase penilaian sebesar 47,4 % pada saat beroperasi di terminal lama menjadi kategori C (Baik) dengan persentase penilaian sebesar 68,1% pada saat beroperasi di terminal baru. Dari 35 atribut yang dinilai masih terdapat 11 atribut pelayanan yang belum memenuhi standar pada saat beroperasi di terminal baru. Di sisi lain, kinerja pelayanan terminal lama Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke menurut persepsi penumpang berada dalam kategori rendah. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode IPA terdapat 17 atribut pelayanan berkinerja rendah dari 30 atribut yang dinilai. Lebih lanjut, juga terdapat 4 pelayanan tambahan yang diinginkan oleh penumpang. Hasil evaluasi menggunakan metode triangulasi</p>
---	--	--	--	---

			dengan taraf kesalahan 10% yaitu 100 responden, sedangkan jumlah sampel untuk sesi wawancara adalah 7 narasumber yang terdiri dari 4 narasumber dari pihak maskapai dan 3 narasumber dari pihak Bandar Udara.	menunjukkan bahwa masih terdapat 10 atribut pelayanan dan 3 rekomendasi tambahan yang belum mendapat perbaikan setelah beroperasi di terminal baru.
9	Lita Yarlina (2016)	Evaluasi Kinerja Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi	Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dan observasi, yaitu mengumpulkan informasi melalui instrument penelitian, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna jasa bandar udara, dan pengumpulan data sekunder tentang fasilitas di terminal penumpang yang dimiliki oleh Bandara Sultan Thaha – Jambi. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator pelayanan (sebagaimana tertuang dalam PM. 178 tahun 2015) dari fasilitas terminal bandar	Hasil analisis observasi dan perhitungan, terhadap ketersediaan serta kinerja pelayanan dari fasilitas di terminal penumpang Bandara Sultan Thaha - Jambi, secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara (responden) sudah sangat baik dan memuaskan. Pelayanan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang mendapatkan nilai 90, yang berarti termasuk dalam kategori A (istimewa). Kinerja fasilitas yang memberikan kenyamanan mendapatkan nilai 85, yang berarti termasuk dalam kategori B (baik sekali). Ketersediaan fasilitas yang memberikan nilai tambah mendapatkan nilai 50,

			<p>udara yang disediakan oleh penyelenggara Bandara Sultan Thaha – Jambi. Untuk mengetahui harapan dan persepsi dari pengguna jasa, digunakan Importance Performance Analysis (IPA), serta untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Index (CSI). Pelaksanaan kegiatan survei dilakukan di Bandara Sultan Thaha Jambi pada bulan Maret 2016, dengan melalui sebaran kuesioner kepada 100 responden (penumpang angkutan udara). Pada waktu yang sama, juga dilakukan observasi penilaian (sebagaimana tertuang dalam PM. 178 tahun 2015) terhadap ketersediaan fasilitas di terminal penumpang yang dimiliki oleh Bandara Sultan Thaha Jambi.</p>	<p>yang berarti termasuk dalam kategori B (baik sekali). Hasil perhitungan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA), secara keseluruhan responden mengharapkan agar penyelenggara bandar udara dapat meningkatkan pelayanannya dengan menyediakan trolley untuk mengangkut bagasi dalam kondisi baik dan dengan jumlah yang banyak, serta menjaga agar kebersihan di terminal penumpang tetap bersih dan harum. Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara Bandara Sultan Thaha – Jambi adalah sebesar 79.85, tergolong dalam kategori memuaskan.</p>
--	--	--	--	--

10	Sri Hapsari Winahyu (2010)	Kajian Pengembangan Terminal Penumpang Bandar Udara Sultan Babullah - Ternate	Pengumpulan data dilakukan pada objek penelitian, yang berupa data pergerakan angkutan penerbangan yang meliputi jumlah pergerakan pesawat, jumlah penumpang dan informasi infrastruktur serta fasilitas Bandar Udara Sultan Babullah - Ternate.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berdasarkan hasil penghitungan peramalan dengan metode eksponensial, maka diperoleh hasil bahwa jumlah penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah-Ternate dari tahun 2008 hingga tahun 2014 cenderung mengalami peningkatan. Jika pada tahun 2008 jumlah penumpang adalah sebanyak 264.226 orang, maka pada tahun 2014 jumlah tersebut menjadi 643.756 orang. 2. Sedangkan dari hasil analisis tingkat kecukupan terminal penumpang, diperoleh hasil bahwa sebenarnya untuk tahun 2008 ini luas terminal yang ada/ eksisting sudah tidak mencukupi lagi. Luas terminal penumpang Bandar Udara Sultan Babullah saat ini adalah 751 m², dan luas terminal penumpang yang dibutuhkan untuk tahun 2008 ini adalah 996 m². 3. Hasil dari analisis isoptik berhasil mereduksi 20 titik. PWS menjadi 2 titik. PWS.
----	----------------------------------	--	--	---