

TUGAS AKHIR
EVALUASI KINERJA FASILITAS
DAN PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PENANGANAN
PELAYANAN PENUMPANG
(Studi Kasus pada Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta)



Disusun oleh :

HERDA VITA LESTARI

20010110119

JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006

**EVALUASI KINERJA FASILITAS DAN PERSEPSI PENUMPANG
TERHADAP PENANGANAN PELAYANAN PENUMPANG
(Studi Kasus pada Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta)**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Derajat Strata I pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

Disusun Oleh:

HERDA VITA LESTARI
20010110119

**JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006**

HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR
EVALUASI KINERJA FASILITAS DAN PERSEPSI PENUMPANG
TERHADAP PENANGANAN PELAYANAN PENUMPANG
(Studi Kasus pada Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta)

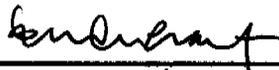
Disusun oleh:

Herda Vita Lestari
20010110119

Telah diperiksa dan disahkan oleh:

Tim Penguji

Ir. Gendut Hantoro, MT
Ketua Tim Penguji


Tanggal: 19/08/06

Ir. Wahyu Widodo, MT.
Anggota Tim Penguji




Tanggal: 19/08/06

Ir. Sigit Haryanto, MT
Anggota Tim Penguji/Sekretaris


Tanggal: 18/08-06

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah robbil 'alamin, puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul "Evaluasi Kinerja Fasilitas dan Persepsi Penumpang Terhadap Penanganan Pelayanan Penumpang (Studi Kasus pada Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta)" sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Kesarjanaan Strata Satu (SI) pada Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dapat tersusun dan terselesaikan sesuai dengan yang diharapkan.

Tersusunnya Tugas Akhir ini tidak lepas dari berbagai pihak yang membantu penyusun, sehingga dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Wahyu Widodo, MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sekaligus Dosen Pembimbing II Tugas Akhir.
2. Bapak Ir. Gendut Hantoro, MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sekaligus Dosen Pembimbing I Tugas Akhir.
3. Bapak Ir. Sigit Haryanto, MT, selaku Dosen Penguji dalam ujian Pendadaran Tugas Akhir.
4. Bapak Slamet, bapak maksud dan seluruh pihak PT. (Persero) Angkasa Pura I bandar udara Adisutjipto Yogyakarta yang sudah memberikan datanya.

5. Ayahanda terhormat dan Ibunda tercinta beserta seluruh keluargaku yang selalu mendo'akan dan menyertai perjalanan penyusun.
6. Teman senasib dan seperjuanganku "Nenk Rinie", akhirnya kita selesai juga.
7. Teman-temanku yang langka dan aneh : Siti Nduz (Miss Prambanan), Mikiyu (Miss Bonthank), Lieta cerewet (Miss Sampitz), Yana imutz (Miss Jambhie), Neli jankies (Miss Teghal), Nenk Rinie (Miss Tasik) terima kasih atas bantuan dan persahabatannya selama ini.
8. Teman-temanku yang badung n lucu : Hendy, Eka, Dedie, Indro, Doni, Rizky, Ferry, Budi, Ronie dan semua yang tidak disebutkan (taubat-taubatlah kalian), Nha2nk (makasih ya flash disk n buku2nya, juga satenya).
9. Teman-teman mahasiswa Teknik Sipil Muhammadiyah Yogyakarta khususnya angkatan 2001 dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat penyusun sebut satu persatu.

Akhirnya besar harapan penyusun semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penyusun dan bagi siapa saja yang membacanya, terutama bagi teman-teman Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyusun menyadari bahwa laporan ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penyusun terbuka untuk menerima segala saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penyusunan laporan ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Agustus 2006

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	4
C. Manfaat Studi	4
D. Batasan Masalah	5
E. Keaslian Penelitian	6
F. Kesulitan yang Dialami Selama Survei dan Pemecahannya	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Transportasi	9
B. Sistem Transportasi	10

C. Bandar Udara	12
D. Transportasi Udara	21
E. Kecenderungan Pemilihan Transportasi Udara	22
F. Konsep Sistem Penanganan Penumpang	24
G. Karakteristik Persepsi Penumpang	24
BAB III. LANDASAN TEORI	
A. Terminal	26
B. Sistem Terminal Penumpang Pesawat Terbang	27
C. Bangunan Terminal Penumpang	29
D. Pelayanan Penumpang	36
E. Daerah pada Bandar Udara	37
F. Sirkulasi Penumpang	40
G. Barang Bawaan dan Bagasi	41
BAB IV. METODE PENELITIAN	
A. Materi Penelitian	43
B. Jenis Data	43
C. Pembuatan Formulir Kuesioner	44
D. Variabel Data	45
E. Alat Yang Digunakan	47
F. Pengambilan Sampel	47
G. Jumlah Surveyor	49

H. Lokasi Penelitian	49
I. Waktu Penelitian	50
J. Cara Kerja Survei	50
K. Pengolahan Data	51
L. Analisis Data	52
M. Bagan Alir Penelitian	52
BAB V. TINJAUAN UMUM BANDAR UDARA ADISUTJIPTO	
YOGYAKARTA	
A. Umum	54
B. Sejarah PT. (Persero) Angkasa Pura I	55
C. Sejarah Bandar Udara Adisutjipto	57
D. Rute Penerbangan Bandar Udara Adisutjipto	59
E. Arus Lalulintas Bandar Udara Adisutjipto	60
BAB VI. DESKRIPSI PENANGANAN PENUMPANG DAN KINERJA	
FASILITAS PADA BANDAR UDARA ADISUTJIPTO	
A. Arus Penumpang	62
B. Pemrosesan	68
C. Jalan Masuk	72
D. Pertemuan dengan Pesawat	72
E. Terminal Penumpang	77
F. Penanganan Pengangkutan Penumpang	83

G. Penanganan Pelayanan Bagi Penumpang Cacat atau Sakit	84
H. Kinerja Luas Ruangan Terminal	86
I. Kinerja Fasilitas	95

BAB VII. PERSEPSI PENUMPANG BANDAR UDARA ADISUTJIPTO

SURVEI KARAKTERISTIK PENUMPANG

A. Karakteristik Penumpang	100
B. Persepsi Penumpang Terhadap Penanganan Penumpang	108

BAB VIII. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	116
B. Saran	118.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pertumbuhan arus lalu lintas udara di Asia	23
Tabel 3.1	Kebutuhan luas terminal per penumpang waktu puncak	31
Tabel 3.2	Ukuran luas terminal penumpang	33
Tabel 3.3	Waktu pemrosesan penumpang di terminal antar kota	34
Tabel 6.1	Ukuran luas terminal penumpang	88
Tabel 6.2	Jumlah penumpang tahun 2004	89
Tabel 6.3	Hasil perhitungan luasan ruangan	95
Tabel 6.4	Kondisi pada tiap ruangan di terminal domestik	95
Tabel 6.5	Kinerja fasilitas pada terminal domestik	98
Tabel 7.1	Tingkat usia responden menurut tujuan perjalanan	105
Tabel 7.2	Jenis pekerjaan responden menurut tujuan perjalanan	106
Tabel 7.3	Pendidikan terakhir responden menurut tujuan perjalanan	107
Tabel 7.4	Pendapatan pribadi responden menurut tujuan perjalanan	107
Tabel 7.5	Frekuensi perjalanan responden menurut tujuan perjalanan	108
Tabel 7.6	Kenyamanan yang dirasakan responden	110
Tabel 7.7	Tingkat kecepatan pelayanan yang dirasakan responden	111
Tabel 7.8	Tingkat ketersediaan fasilitas yang dirasakan responden	113
Tabel 7.9	Permintaan responden terhadap tambahan fasilitas	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagian-bagian dari sistem bandar udara	14
Gambar 3.2	Calculation of the total floor area and lot area of the facilities passenger terminal building	34
Gambar 4.1	Bagan alir penelitian	53
Gambar 6.1	Arus penumpang di terminal penumpang domestik bandar udara Adisutjipto	62
Gambar 6.2	Arus penumpang di terminal penumpang internasional bandar udara Adisutjipto	63
Gambar 6.3	Tahap pemrosesan penumpang keberangkatan domestik di bandar udara Adisutjipto	64
Gambar 6.4	Tahap pemrosesan penumpang keberangkatan internasional di bandar udara Adisutjipto	65
Gambar 6.5	Tahap pemrosesan penumpang kedatangan domestik di bandar udara Adisutjipto	66
Gambar 6.6	Tahap pemprosesssan penumpang kedatangan internasional di bandar udara Adisutjipto	67
Gambar 7.1	Jenis kelamin responden	100
Gambar 7.2	Usia responden	101
Gambar 7.3	Tujuan perjalanan responden	102
Gambar 7.4	Jenis pekerjaan responden	103
Gambar 7.5	Pendidikan terakhir responden	104

Gambar 7.6	Pendapatan pribadi responden per bulan	105
Gambar 7.7	Frekuensi perjalanan responden	105
Gambar 7.8	Tingkat kenyamanan yang dirasakan responden	110
Gambar 7.9	Tingkat kecepatan pelayanan yang dirasakan responden	111
Gambar 7.10	Antrian yang terjadi yang dirasakan responden	112
Gambar 7.11	Ketersediaan fasilitas yang dirasakan responden	113
Gambar 7.12	Permintaan tambahan responden	115

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar monitoring tugas akhir
- Lampiran 2. Lembar kuesioner
- Lampiran 3. Gambar denah terminal bandar udara Adisutjipto Yogyakarta
- Lampiran 4. Gambar situasi lingkungan terminal
- Lampiran 5. Gambar situasi bandar udara Adisutjipto Yogyakarta
- Lampiran 6. Data luas terminal dan fasilitas parkir bandar udara Adisutjipto
- Lampiran 7. Grafik trafik tahun 2000 - 2004
- Lampiran 8. Grafik pergerakan lalulintas udara berdasarkan total tahun
- Lampiran 9. Peak day penumpang di terminal tahun 2004
- Lampiran 10. Peak hour penumpang di terminal tahun 2004
- Lampiran 11. Pergerakan lalulintas angkutan udara berdasarkan total tahun 2004
- Lampiran 12. Total pergerakan lalulintas angkutan udara tahun 2004 - 2006
- Lampiran 13. Data lalulintas angkutan udara di bandar udara Adisutjipto
Yogyakarta tahun 1969-2005

INTISARI

Kota Yogyakarta sebagai kota pelajar, budaya dan sebagai daerah wisata diharapkan mampu meningkatkan perkembangan lalu lintas angkutan udara di masa yang akan datang. Apalagi dengan dibukanya bandara Adisutjipto sebagai bandar udara bertaraf internasional pada sekitar bulan Maret 2004, maka semakin meningkat pula pelayanan untuk penyediaan dan pengembangan transportasi.

Bandar udara Adisutjipto merupakan bandar udara yang potensial dalam jumlah pelayanan arus penumpang. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penumpang yang terus meningkat setiap tahunnya setelah terjadinya krisis moneter di Indonesia. Saat ini banyak bermunculan maskapai baru yang membuka rute dan jalur penerbangan baru baik domestik maupun internasional sehingga menambah beban bagi bandar udara Adisutjipto dalam pelayanan kepada penumpang. Untuk itu perlu diketahui sampai seberapa tingkat kemampuan dari bandar udara Adisutjipto Yogyakarta dari kebutuhan terminal penumpang terutama kebutuhan ruang pemrosesan, penanganan penumpang serta penyediaan fasilitas yang ada untuk dapat melayani kebutuhan penumpang penerbangan domestik saat ini.

Dari hasil perhitungan diperoleh luas total terminal domestik sebesar $27.056,20 \text{ m}^2 > 7.355 \text{ m}^2$ (luas terminal sebenarnya), sedangkan luas total terminal internasional sebesar $836,434 \text{ m}^2 < 1.014 \text{ m}^2$ (luas terminal sebenarnya). Untuk luas ruang check-in domestik diperoleh luasan sebesar 1.464 m^2 dan internasional sebesar 116 m^2 , maka luas total ruangan sebesar $1.580 \text{ m}^2 < 1.955 \text{ m}^2$ (luas sebenarnya). Untuk ruang tunggu keberangkatan domestik diperoleh luasan ruangan sebesar $2.135 \text{ m}^2 > 2.130 \text{ m}^2$ (luas sebenarnya). Untuk ruang tunggu keberangkatan internasional diperoleh luasan ruangan sebesar $193,5 \text{ m}^2 < 432 \text{ m}^2$ (luas sebenarnya). Untuk ruang tunggu kedatangan domestik diperoleh luas ruangan sebesar $499 \text{ m}^2 < 1.316 \text{ m}^2$ (luas sebenarnya), sedangkan untuk kedatangan internasional diperoleh luas ruangan sebesar $72,6 \text{ m}^2 < 465 \text{ m}^2$ (luas sebenarnya).

Adapun persepsi penumpang terhadap penanganan pelayanan penumpang dirasakan baik. Fasilitas internet dan locker dianggap perlu oleh hampir semua responden, sedangkan fasilitas pelayanan kesehatan dianggap sangat perlu oleh semua responden.