

**PENILAIAN FASILITAS GEDUNG TERMINAL BANDARA  
INTERNASIONAL SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU**

**Monica Anggun Ayu Prawisty**  
Email : [monicaanggun95@gmail.com](mailto:monicaanggun95@gmail.com)

**Pembimbing : Andri Sulistyani**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63277

***ABSTRACT***

*The tourism industry is industry that growing very rapidly in the world, the tourism industry is very closely related to its aviation industry. Due to the rapid development in tourism world, will affect the high use of air transportation as a means used for tourists to travel to tourist destination. Through air transportation will greatly facilitate tourists to be able to visit a tourist destination be it in the country or abroad and also will save more time when compared with land and sea transportation. The air transportation is closely related to the Airport. Airport is an airfield, including any buildings and equipment that are minimal to ensure the availability of facilities for air transport to the public. The purpose of this research is to know the airplane passenger's valuation of terminal building facilities at Sultan Syarif Kasim II International Airport Pekanbaru. This research uses quantitative descriptive approach with quantitative and qualitative data types to analyze problem. The sample used is 100 respondents and the data obtained through questionnaires, observation and documentation. By using Likert scale as a measuring tool. The results of the research showed the airplane passenger's valuation of terminal building facilities from various indicators are categorized good. The conclusion of this research is the existing facility in the airport terminal building with good category and the writer's suggestion for airport management is to maintain the condition of the existing facility so that airplane passenger's valuation on existing facility always good and will be better in the future.*

*Keywords : Valuation, Facilities, Airport Terminal Building.*

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu industri yang mengalami perkembangan yang terbilang cukup pesat. Bahkan menjadi sektor dengan pertumbuhan ekonomi tercepat di dunia, sehingga memiliki prospek yang menjanjikan untuk kedepannya. Perkembangan pariwisata itulah yang membuat banyak perubahan dalam dunia pariwisata.

Didalam UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, juga dijelaskan mengenai pengertian kepariwisataan, yang diberikan batasan pengertian atau definisi sebagai keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan Negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Pengusaha.

Jasa transportasi adalah merupakan salah satu dari usaha pariwisata, dengan adanya jasa transportasi ini tentunya sangat memudahkan wisatawan untuk bepergian menuju destinasi yang mereka tuju. Salah satunya adalah transportasi udara. Jasa transportasi udara juga tidak dapat berdiri sendiri melainkan membutuhkan dukungan dari Bandar udara.

Banyak destinasi yang mempunyai sumber daya pariwisata yang potensial tidak dapat mengembangkan industri pariwisatanya karena kekurangan fasilitas akses, khususnya transportasi udara. Karena itu akses udara merupakan syarat penting untuk pengembangan

pariwisata (Francois Vellas & Lionel Becherel 2008:299).

Provinsi Riau merupakan salah satu provinsi yang ada di Negara Indonesia, dengan ibukotanya yaitu Pekanbaru. Kota Pekanbaru merupakan kota perdagangan dan jasa, termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Dan secara geografis provinsi ini juga berbatasan dengan Provinsi Sumatera Utara, Sumatera Barat, dan Jambi. Dan apabila masyarakat Kota Pekanbaru akan bepergian/ berwisata keluar Kota Pekanbaru yang berangkat dengan menggunakan transportasi udara tentunya akan berangkat dari Bandara yang ada di Kota Pekanbaru ini. Begitu pula sebaliknya apabila ada wisatawan domestik dari luar Kota Pekanbaru yang akan menuju Kota Pekanbaru menggunakan transportasi udara tentunya bandara yang ada di kota ini lah yang menjadi pintu masuk utama bagi kedatangan mereka.

Kota Pekanbaru sendiri mempunyai satu bandara internasional, yaitu Bandara Sultan Syarif Kasim II. Dengan dibukanya bandara ini untuk penerbangan komersial maka akan beriringan dengan meningkatnya wisatawan yang datang ke Kota Pekanbaru. Seperti wisatawan domestik yang ingin melakukan perjalanan ke Kota Pekanbaru maupun wisatawan mancanegara yang datang ke Kota Pekanbaru dan juga orang-orang yang sedang melakukan perjalanan bisnis ke Kota Pekanbaru maupun yg akan ke luar dari Kota Pekanbaru.

**Tabel 1.1 Data Penumpang Penerbangan Domestik dan Internasional Tahun 2012-2016**

No	Tahun	Domestik	Internasional
1	2012	2.622.381	175.419
2	2013	2.951.554	211.344
3	2014	2.825.431	186.949
4	2015	2.504.666	165.380
5	2016	2.858.297	177.743

Sumber : Angkasa Pura II, 2017

Dapat dilihat pada Tabel 1.1 adalah data penumpang penerbangan domestik dan internasional yang melalui Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru di setiap tahun nya, dari mulai tahun 2012 sampai dengan 2016. Terlihat bahwa penumpang penerbangan domestik dan internasional

yang melalui bandara ini setiap tahunnya menunjukkan kondisi yang cukup berfluktuasi, meskipun begitu dari tahun 2015 ke 2016 jumlah penumpang mengalami kenaikan baik untuk penumpang domestik dan juga penumpang internasional.

**Tabel 1.2 Data Pesawat Penerbangan Domestik dan Internasional Tahun 2012-2016**

No	Tahun	Domestik	Internasional
1	2012	22.126	2.920
2	2013	26.712	3.508
3	2014	22.339	2.173
4	2015	17.241	1.967
5	2016	20.106	1.864

Sumber : Angkasa Pura II, 2017

Dan dapat dilihat pada tabel 1.2 adalah data pesawat penerbangan domestik dan internasional yang melalui Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru di setiap tahun nya, dari mulai tahun 2012 sampai dengan 2016. Terlihat bahwa pesawat penerbangan domestik dan internasional yang melalui bandara ini setiap tahunnya menunjukkan kondisi yang cukup berfluktuasi, meskipun begitu dari tahun 2015 ke 2016 jumlah pesawat penerbangan domestik yang melalui bandara ini mengalami kenaikan, meskipun tidak untuk pesawat penerbangan internasional.

Kasim II ini merupakan bandara dengan tingkat pengguna nya yang cukup tinggi. Yang menjadi perhatian penulis yaitu fasilitas di gedung terminal bandara, karena gedung terminal bandara merupakan tempat dimana penumpang pesawat yang menggunakan jasa penerbangan di suatu bandara melakukan aktivitas dan berbagai kegiatan mulai dari penumpang yang akan berangkat maupun penumpang yang tiba. Yang tentunya dari aktivitas dan kegiatan yang mereka lakukan, mereka akan menggunakan berbagai fasilitas yang ada di bandara tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data diatas maka Bandara Internasional Sultan Syarif

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana penilaian penumpang pesawat terhadap fasilitas yang ada di gedung terminal Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian penumpang pesawat terhadap fasilitas yang ada di gedung terminal Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penilaian

Menurut Djemari Mardapi (1998:8) penilaian adalah kegiatan menafsirkan atau mendeskripsikan hasil pengukuran. Zainul, Asmawi dan Noehi Nasution (2001), mengartikan penilaian adalah suatu proses untuk mengambil keputusan dengan menggunakan informasi yang diperoleh melalui pengukuran. Menurut James A. Poteet & Ronald C Eaves (1985) Penilaian berarti proses pengumpulan informasi.

Menurut Suharsimi Arikunto (2009) penilaian adalah mengambil suatu keputusan terhadap sesuatu dengan ukuran baik buruk. Sedangkan Menurut Hargrove dan Poteet (1984) *Assesment is the process of gathering information, using appropriate tools and technique* (Penilaian adalah proses mengumpulkan informasi, dengan menggunakan alat dan teknik yang layak). Assesment atau penilaian diartikan sebagai kegiatan menafsirkan data hasil pengukuran berdasarkan kriteria maupun aturan-aturan tertentu (S. Eko Putro Widoyoko, 2012: 3). Jadi penilaian adalah proses

pengambilan keputusan dengan mengumpulkan informasi yang diperoleh melalui pengukuran menggunakan alat dan teknik yang layak.

### 2.2 Fasilitas

Menurut Moekijat (2001:155) secara sederhana yang dimaksud dengan fasilitas adalah suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (input) menuju keluaran (output) yang diinginkan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa suatu perusahaan. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono,1997), Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Menurut FX. Widadi A. Suwarno (2001:37) fasilitas yang harus dimiliki oleh Bandar Udara yaitu :

#### 1) Landasan pacu pesawat

Landasan pacu pesawat atau runway adalah lintasan yang dipergunakan pesawat udara dalam proses tinggal landas (take off) maupun proses pendaratan (landing). Landasan pacu pesawat berbentuk sebuah jalur lintasan dengan ukuran panjang, lebar dan ketebalan tertentu, serta dilengkapi dengan rambu-rambu penerbangan sesuai dengan ketentuan teknis yang ditetapkan oleh ICAO.

Standar kualifikasi kemampuan suatu Bandar udara untuk didarati suatu jenis pesawat tertentu ditetapkan berdasarkan pada panjangnya suatu landasan pacu pesawat, lebarnya suatu landasan pacu pesawat, ketebalan suatu landasan pacu pesawat, kelengkapan sarana dan prasarana penunjangnya (FX. Widadi A. Suwarno 2001:38).

## 2) Menara Pengawas Lalu Lintas Udara (Air Traffic Control)

Menara Pengawas Lalu Lintas Udara (Air Traffic Control) berfungsi untuk mengatur, memandu dan mengawasi lalu lintas pesawat udara yang akan tinggal landas (take off), akan mendarat (landing) dan melintasi wilayah udara di dalam radius pengawasannya. Di dalam melaksanakan tugas pemanduan, petugas ATC berkomunikasi langsung dengan masing-masing pesawat. Pembicaraan antar mereka dapat dimonitor oleh petugas Flight Operation atau Dispatch Office dari airlines terkait melalui frekuensi yang sama. Tujuan dilaksanakannya pengaturan, pemanduan dan pengawasan oleh petugas Air Traffic Control adalah demi terciptanya keselamatan penerbangan. Pada umumnya menara pengawas/ATC berada diatas gedung terminal Gedung Terminal (Terminal Building).

Para pengguna jasa transportasi penerbangan akan memulai perjalanannya di Gedung terminal Bandar udara keberangkatan dan mengakhiri perjalanannya di gedung terminal Bandar udara tujuan. Gedung

terminal Bandar udara internasional harus dilengkapi berbagai sarana/prasarana yang mampu menunjang terlaksananya pelayanan yang maksimal bagi pengguna jasa angkutan udara (FX. Widadi A. Suwarno 2001:39).

Menurut FX. Widadi A. Suwarno (2001:39) gedung terminal bandar udara dibagi kedalam tiga wilayah yang disebut Public Area, Restricted Public Area dan Non Public Area. Dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh setiap wilayah tersebut diantaranya seperti :

### 1) Public Area

Public area adalah wilayah atau bagian dari bandar udara yang dapat dipergunakan untuk masyarakat umum. Areal ini merupakan wilayah/bagian bandar udara yang berada di beranda atau bagian depan bangunan, termasuk bagian di luar gedung terminal. Fasilitas atau pelayanan yang tersedia di area ini antara lain lapangan parkir kendaraan, restoran, kantor pos, tempat untuk ibadah, toilet umum, dan lain-lain (FX. Widadi A. Suwarno 2001:39).

### 2) Restricted Public Area

Restricted Public Area adalah area atau wilayah Bandar udara yang dapat dipergunakan untuk umum secara terbatas. Wilayah ini berada di bagian dalam gedung terminal dan dimanfaatkan untuk pelayanan penumpang yang akan berangkat maupun tiba. Selain penumpang dan calon penumpang, yang lain tidak diizinkan memasuki ruangan ini kecuali petugas bandar udara yang memiliki pas pelabuhan atau bandar udara, atau yang telah mendapatkan

izin khusus dari administrator, pelayanan yang tersedia antara lain check in counter, tempat penarikan uang (ATM), toko cendera mata, dan lain-lain (FX. Widadi A. Suwarno 2001:39).

### 3) Non Public Area

Non Public Area adalah wilayah atau bagian dari bandar udara yang tidak dapat dimasuki oleh masyarakat umum, kecuali penumpang yang tinggal menunggu proses memasuki pesawat atau boarding, atau penumpang tiba yang harus menyelesaikan dokumen perjalanannya dan akan mengambil bagasinya. Ini berlaku pula untuk petugas bandar udara sesuai dengan peraturan yang berlaku. Fasilitas atau pelayanan yang tersedia dalam area ini antara lain counter CIQ, ruang tunggu keberangkatan, tempat

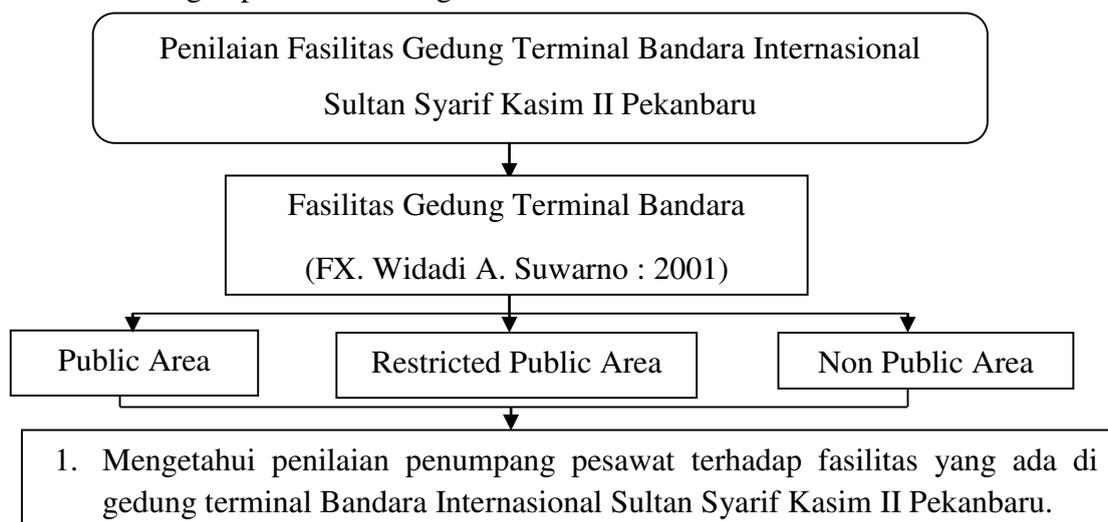
pengambilan bagasi penumpang, dan lain-lain (FX. Widadi A. Suwarno 2001:40).

## 2.3 Terminal Bandara

Definisi terminal Bandar udara menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Udara adalah terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan dibandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat. Menurut PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara adalah Lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat ([https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar\\_udara](https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_udara)).

### Kerangka Berfikir

Untuk memudahkan penulisan dalam melakukan penelitian, maka penulis membuat kerangka pemikiran sebagai berikut :



**Gambar 2.2** Bagan Kerangka Berfikir Penelitian

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey, dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan jenis data kuantitatif dan kualitatif untuk menganalisis masalah, kuantitatif merupakan penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka (Sugiyono, 2003:12).

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II, Jalan Perhubungan I Kota Pekanbaru. Penelitian dilaksanakan dari bulan Juli – September 2017.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

Populasi yang dimaksud penulis adalah orang-orang yang sudah pernah menjadi penumpang pesawat yang berangkat melalui Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Dalam penelitian ini jenis sampel yang digunakan adalah Non Probability Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono:2015). Dengan teknik yang dipakai untuk penarikan sampel yaitu teknik sampling Insidental, Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis mengambil jumlah sampel sebanyak 100 responden disebabkan waktu, tenaga dan biaya yang tersedia, yaitu penumpang pesawat yang berada di gedung terminal Bandara maupun yang sedang

menggunakan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan domestik dan ruang tunggu keberangkatan internasional terminal Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Data Primer**

Menurut Sugiyono (2012:139) menjelaskan sumber primer adalah sebagai berikut: “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara kuesioner.

#### **3.4.2 Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2012:141) mendefinisikan data sekunder adalah sebagai berikut: “Sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen perusahaan”. Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari buku, website/ internet, dan dokumen tertulis lainnya.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Kuesioner**

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan lembaran kertas yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan diisi oleh responden, yang kemudian lembaran-lembaran kertas tersebut akan dikumpulkan dan hasilnya akan

diolah menjadi materi yang dibahas.

### 3.5.2 Observasi (pengamatan)

Observasi yaitu mengumpulkan data dengan cara pengamatan secara langsung di lapangan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Yaitu pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk lebih mengetahui mengenai fasilitas gedung terminal Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data melalui dokumen-dokumen yang menggunakan kamera, handphone dan lain sebagainya. Hal ini berkaitan dengan penilaian fasilitas gedung terminal Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yang mana dengan dokumentasi ini akan berguna untuk mencari data sekunder untuk mendukung data primer dalam penelitian ini.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif untuk kuesioner, dimana data yang telah diperoleh melalui kuesioner dan pengamatan di lapangan, semua informasi yang dikumpulkan, dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh. Penelitian Deskriptif Kuantitatif yaitu analisis yang berusaha memberikan

gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan di lapangan melalui hasil kuesioner dan penyebaran kuesioner kemudian di tarik suatu kesimpulan (Sugiyono:2009). Dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis distribusi frekuensi, distribusi frekuensi atau tabel frekuensi adalah susunan data dalam bentuk suatu tabel yang telah diklarifikasikan menurut kelas atau kategori-kategori tertentu (Bambang Prasetyo 2005:184).

### 3.7 Teknik Pengukuran Data

Skala untuk instrument pengukur menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan penilaian responden tentang sesuatu objek. Dalam penelitian ini kuesioner menggunakan lima skala dimana pada masing-masing skala diberi bobot sesuai tingkat skala. Bobot akan dihitung untuk mendapatkan skor. Jawaban dari kuesioner tersebut diberi bobot skor atau nilai sebagai berikut :

Kriteria	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Sumber: Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Sugiyono, 2015).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II (SSK II) Pekanbaru merupakan bandara peninggalan Sejarah dari zaman kemerdekaan melawan penjajah Belanda dan Jepang. Saat itu disebut “Landasan Udara” dimana landasan tersebut masih terdiri dari tanah yang dikeraskan dan digunakan sebagai Pangkalan Militer. Pada tahun 1960 Pemerintah mengoperasikan bandara ini menjadi bandara Perintis dan mengubah nama dari Landasan Udara menjadi “Pelabuhan Udara Simpang Tiga”. Nama Simpang Tiga diambil karena lokasinya berada di tiga jalan persimpangan yaitu jalan menuju Kota Madya Pekanbaru, Kabupaten Kampar dan Kabupaten Indragiri Hulu. (<http://sultansyarifkasim2-airport.co.id/id/general/about-us>).

Berdasarkan Rapat Kepala Kantor Perwakilan Departemen Perhubungan tanggal 23 Agustus 1985 nama Pelabuhan Udara Simpang Tiga diganti menjadi Bandar Udara Simpang Tiga terhitung tanggal 1 September 1985. Pada 1 April 1994 Bandar Udara Simpang Tiga bergabung dengan Manajemen yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero). Dan disebut dengan Kantor Cabang Bandar Udara Simpang Tiga Yang kelak berubah nama menjadi Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II yang ditetapkan melalui Keputusan Presiden No.Kep.473/OM.00/1988-AP II tgl 4 April 1998 dan diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia Abdurrahman Wahid (Alm) tgl 29 April 2000 (<http://sultansyarifkasim2-airport.co.id/id/general/about-us>).

Pada tahun 2009 lalu, telah dimulai peluasan Bandara Sultan Syarif Kasim II oleh pihak PT Angkasa Pura II yang bekerjasama dengan pemerintah provinsi Riau. Peluasan ini direncanakan

akan diselesaikan pada akhir 2011 dan dibangun sebagai persiapan menghadapi Pekan Olah Raga Nasional (PON) yang akan digelar pada 2012. Pada 16 Juli 2012 lalu, manajemen PT Angkasa Pura II yang juga dihadiri oleh Gubernur Riau pada saat itu HM Rusli Zainal beserta pejabat Pemda dan anggota DPRD Pemprov Riau meresmikan pengoperasian Terminal baru Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru (<http://sultansyarifkasim2-airport.co.id/id/general/about-us>).

## 4.2 Profil Umum dan Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat yang berada di kawasan gedung terminal Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, baik itu penumpang yang akan berangkat maupun penumpang tiba. Berikut ini adalah rincian identitas responden yang menjadi sampel penelitian ini menurut jenis kelamin, usia, pekerjaan, asal daerah dan jenis penumpang.

### 4.2.1 Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian tentang penilaian fasilitas gedung terminal Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru penulis mengklasifikasikan jenis kelamin para responden menjadi 2 kelompok seperti yang tertera dalam tabel berikut :

**Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Perse ntase %
1.	Laki-Laki	45	45 %
2.	Perempuan	55	55 %
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan Penelitian

Lapangan, 2017

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebaran responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang (45%) dan sebaran responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 orang (55%) dari total jumlah 100 responden yang memberikan jawaban mereka.

#### 4.2.2 Usia Responden

Dari hasil penelitian tentang penilaian fasilitas gedung terminal Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru penulis mengklasifikasikan usia responden berdasarkan 4 kelompok seperti yang tertera dalam tabel berikut :

**Tabel 4.3 Usia Responden**

No .	Usia	Jumlah Responden	Persentase %
1.	20-29 Tahun	42	42 %
2.	30-39 Tahun	25	25 %
3.	40-49 Tahun	23	23 %
4.	> 50 Tahun	10	10 %
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebaran responden yang berusia 20-29 tahun sebanyak 42 orang (42%), yang berusia 30-39 tahun sebanyak 25 orang (25%), yang berusia 40-49 tahun sebanyak 23 orang (23%) dan yang berusia >50 tahun sebanyak 10 orang (10%) dari total jumlah 100 responden yang memberikan jawaban mereka.

#### 4.2.3 Pekerjaan Responden

Dari hasil penelitian tentang penilaian fasilitas gedung terminal Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru penulis mengklasifikasikan pekerjaan responden berdasarkan 5 kelompok seperti yang tertera dalam tabel berikut :

**Tabel 4.4 Pekerjaan Responden**

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Mahasiswa	16	16 %
2.	Pegawai Negeri Sipil	13	13 %
3.	Pegawai Swasta	30	30 %
4.	Wiraswasta	28	28 %
5.	Lain-lain	13	13 %
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebaran responden yang berstatus sebagai Mahasiswa sebanyak 16 orang (16%), yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 13 orang (13%), yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 30 orang (30%), yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 28 orang (28%) dan lain-lain sebanyak 13 orang (13%) dari total jumlah 100 responden yang memberikan jawaban mereka.

#### 4.2.4 Asal Daerah Responden

Dari hasil penelitian tentang penilaian fasilitas gedung terminal Bandara Internasional Sultan Syarif

Kasim II Pekanbaru penulis mengklasifikasikan asal daerah responden berdasarkan 2 kelompok seperti yang tertera dalam tabel berikut :

**Tabel 4.5 Asal Daerah Responden**

No.	Asal Daerah	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Pekanbaru	62	62 %
2.	Lain-lain	38	38 %
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebaran responden yang berasal dari daerah kota pekanbaru sebanyak 62 orang (62%) dan lain-lain yaitu yang berasal dari luar daerah kota pekanbaru yaitu sebanyak 38 orang (38%) dari total jumlah 100 responden yang memberikan jawaban mereka.

#### 4.2.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Penumpang

Dari hasil penelitian tentang penilaian fasilitas gedung terminal Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru penulis mengklasifikasikan jenis penumpang dari responden berdasarkan 2 kelompok seperti yang tertera dalam tabel berikut :

**Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Jenis Penumpang**

No .	Jenis Penumpang	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Penumpang berangkat	53	53 %
2.	Penumpang Tiba	47	47 %
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebaran responden dengan jenis penumpang berangkat sebanyak 53 orang (53%) dan sebaran responden dengan jenis penumpang tiba sebanyak 47 orang (47%) dari total jumlah 100 responden yang memberikan jawaban mereka.

#### 4.3 Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden Secara Keseluruhan

Untuk lebih jelas dan detail mengenai penilaian responden terhadap fasilitas public area, fasilitas restricted public area dan fasilitas non public area pada gedung terminal Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, dapat dilihat pada Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden secara keseluruhan sebagai berikut :

**Tabel 4.19 Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden Tentang Penilaian Fasilitas Gedung Terminal Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru**

Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Skor	Hasil
Public Area	1. Tempat parkir Kendaraan	Kapasitas tempat parkir kendaraan	403	Baik
		Keamanan tempat parkir kendaraan	402	
		Kebersihan tempat parkir kendaraan	393	
		<b>Total skor</b>	<b>1198</b>	
	2. Restoran	Variasi makanan	382	Baik
		Penyajian Makanan	376	
		Variasi minuman	378	
		Penyajian minuman	375	
		Pelayanan petugas	382	
	<b>Total skor</b>	<b>1893</b>		
	3. Tempat ibadah/ Musholla	Kebersihan tempat wudhu	392	Baik
		Kapasitas ruang musholla	392	
		Kebersihan ruang musholla	394	
		Kebersihan perlengkapan solat	385	
	<b>Total skor</b>	<b>1563</b>		
	4. Toilet umum	Kebersihan toilet	379	Baik
Pelayanan petugas kebersihan		379		
<b>Total skor</b>		<b>758</b>		
Restricted Public Area	1. Check-in counter	Pelayanan petugas	394	Baik
		<b>Total skor</b>	<b>394</b>	
	2. Mesin ATM	Ketersediaan mesin ATM	397	Baik
		<b>Total skor</b>	<b>397</b>	
	3. Toko Cendera mata (toko souvenir/ oleh-oleh)	Variasi barang	386	Baik
		Pelayanan petugas	375	
<b>Total skor</b>	<b>761</b>			
Non Public Area	1. Ruang tunggu keberangkatandomestik	Kebersihan ruang	399	Baik
		kenyamanan	412	
		Kelengkapan fasilitas	395	
	<b>Total skor</b>	<b>1206</b>		
	2. Ruang tunggu keberangkatan internasional	Kebersihan ruang	399	Baik
		kenyamanan	404	
		Kelengkapan fasilitas	381	
	<b>Total skor</b>	<b>1184</b>		
	3. Counter Imigrasi	Pelayanan petugas	393	Baik
	<b>Total skor</b>	<b>393</b>		
	4. Counter Bea Cukai dan Counter Karantina	Pelayanan petugas	395	Baik
		<b>Total skor</b>	<b>395</b>	
	5. Tempat pengambilan bagasi penumpang	Kenyamanan	398	Baik
Ketersediaan trolley		390		
<b>Total skor</b>	<b>788</b>			
<b>Total skor penelitian secara keseluruhan</b>			<b>10930</b>	<b>Baik</b>
<b>Total Persentase</b>			<b>78%</b>	

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017

Untuk keseluruhan penilaian Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yang mempunyai fasilitas gedung terminal

pertanyaan sebanyak 28, jadi perhitungan interval nya sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 28 \times 100 = 14000$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 28 \times 100 = 2800$$

$$\text{Rentang indikator interval} =$$

$$= \text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}$$

Kriteria skor

$$\text{Rentang indicator interval} =$$

$$= \frac{14000 - 2800}{5}$$

5

$$\text{Rentang indikator interval} = 2240$$

Dari hasil diatas ditemukan rentang skor indikatornya sebagai berikut :

Sangat Baik : total skor responden  
11760 – 14000

Baik : total skor responden  
9519 – 11759

Cukup Baik : total skor responden  
7278 – 9518

Tidak Baik : total skor responden  
5037 – 7277

Sangat Tidak Baik : total skor  
responden 2796 – 5036

Dari seluruh total skor diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh fasilitas di gedung terminal Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru berada pada kategori nilai BAIK dikarenakan jumlah total skor yaitu 10930 dimana total tersebut berada pada rata-rata Baik yaitu berjumlah 9519 – 11759.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Fasilitas pada Gedung Terminal Bandara Internasional

Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru berada pada kategori baik. Fasilitas tersebut yaitu Pertama berdasarkan hasil penelitian pada Fasilitas di Public Area Gedung Terminal Bandara yang meliputi tempat parkir kendaraan, restoran, musholla dan toilet umum dikategorikan “baik”. Kedua berdasarkan hasil penelitian pada Fasilitas di Restricted Public Area Gedung Terminal Bandara yang meliputi check in counter, ATM, toko cendera mata (toko souvenir/oleh-oleh) dikategorikan “baik”. Ketiga berdasarkan hasil penelitian pada Fasilitas di Non Public Area Gedung Terminal Bandara yang meliputi ruang tunggu keberangkatan domestik, ruang tunggu keberangkatan internasional, counter imigrasi, counter bea cukai dan counter karantina, dan juga tempat pengambilan bagasi penumpang dikategorikan “baik”.

### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, adapun saran yang ingin penulis sampaikan untuk pihak pengelola Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru adalah sebagai berikut, Pertama karena fasilitas di public area secara keseluruhan sudah berada pada kategori baik menurut penilaian penumpang maka penulis ingin memberikan saran agar pihak pengelola bandara dapat mempertahankannya agar menjadi lebih baik lagi untuk masa yang akan datang. Fasilitas-fasilitas di public area itu misalnya dari segi kapasitas, keamanan dan kebersihan tempat parkir kendaraan, juga mengenai variasi, penyajian makanan dan minuman, pelayanan petugas di restoran, mengenai kebersihan tempat wudu musholla, kapasitas dan kebersihan ruang musholla, kebersihan perlengkapan solat di musholla, dan mengenai kebersihan

toilet umum dan pelayanan petugas kebersihan dalam membersihkan toilet umum di gedung terminal bandara. Dan untuk fasilitas toilet umum agar lebih ditingkatkan lagi untuk pemeliharaan kebersihan toilet nya karena masih ditemukan beberapa penumpang yang menilai kebersihan toilet umum berada pada kategori tidak baik.

Kedua untuk fasilitas di restricted public area agar pihak pengelola bandara juga dapat mempertahankannya, sehingga pada masa yang akan datang penilaian penumpang mengenai fasilitas yang ada di restricted public area gedung terminal bandara menjadi lebih baik lagi. Fasilitas-fasilitas di restricted public area itu misalnya seperti pelayanan petugas check in counter, ketersediaan jumlah mesin ATM, variasi barang yang dijual di toko cendera mata (toko souvenir/oleh-oleh) dan pelayanan petugas di toko tersebut. Dan yang ketiga yaitu fasilitas non public area gedung terminal bandara yang meliputi kebersihan, kenyamanan dan kelengkapan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan domestik dan internasional, pelayanan petugas di counter imigrasi, bea cukai, dan karantina, lalu kenyamanan penumpang saat mengambil bagasi di tempat pengambilan bagasi penumpang dan ketersediaan trolley di tempat pengambilan bagasi penumpang. Penulis ingin memberikan saran kepada pihak pengelola bandara agar tetap mempertahankan semua fasilitas yang ada Baik itu fasilitas di public area, restricted public area dan non public area gedung terminal bandara agar tetap terjaga dan terawat dengan baik sehingga penilaian penumpang terhadap fasilitas-fasilitas yang ada di gedung terminal bandara selalu berada pada penilaian yang baik dan akan semakin baik lagi untuk masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achols, John M. Hassan Shadily. 1984. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: Gramedia. Cet. XII.
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Dasar Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_, 2009. *Dasar-dasar evaluasi pendidikan (edisi revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Malayu S.P. Hasibuan. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Dasar Dan Kunci Keberhasilan)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardapi, Djemari. 2012. *Pengukuran Penilaian dan Evaluasi Pendidikan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Miro, Fidel. 2012. *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Moekijat. 2001. *Tata Laksana Kantor, Manajemen Perkantoran*. Cetakan ke-9 Bandung: Mandar Maju.
- Numberi, Fredy. 2000. *Organisasi dan Administrasi Pemerintah*, Makalah Osborne, David & Gaebler, Ted. 2000. *Mewirauahakan Birokrasi (terjemahan)*. PPM. Jakarta.
- Poteet, James A & Linda J. Hargrove. 1984. *Assessment in special education : the education evaluation*. New Jersey: Prentice-Hall.

Poteet, James A & Ronald C Eaves. 1985. *Assessment in special education*. Reston, Va: Council for Educational Diagnostic Services.

Prasetyo, Bambang, dan Lina Miftahul Jannah. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Robbins & Coulter. 2007. *Manajemen*. Jakarta : Indeks

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi I, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

\_\_\_\_\_,2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

\_\_\_\_\_,2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Suwarno, FX Widadi A. 2001. *Tata Operasi Darat*. Jakarta: PT Grasindo.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Vellas, Franchois, dan Lionel Becherel. 2008. *Pemasaran Pariwisata Internasional Sebuah Pendekatan Strategis*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Widoyoko, S. Eko Putro. 2012. *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Zainul, Asmawi, dan Noehi Nasution. 2001. *Penilaian Hasil Belajar*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.

Angkasa Pura II , Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Statistik Pariwisata 2016

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

## WEBSITE

[https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar\\_udara](https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_udara) (di akses tanggal 12 februari 2017 pukul 19:40 wib)

[https://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Pekabaru](https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Pekabaru) (di akses tanggal 12 februari 2017 pukul 19:50 wib)

<http://sultansyarifkasim2-airport.co.id/> (di akses tanggal 12 februari 2017 pukul 20:10 wib)

<http://hubud.dephub.go.id/?id/page/detail/100> (di akses tanggal 27 april 2017 pukul 23:52 wib)

[https://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan\\_domestik](https://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan_domestik) (di akses tanggal 29 april 2017 pukul 20:30 wib)