

INTISARI

Seiring dengan kecenderungan peningkatan jumlah penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru (IATA:PKU, ICAO:WIBB) tiap tahun, maka perlu dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan di terminal keberangkatan karena penumpang akan melewati waktu yang lama dan proses yang banyak sebelum boarding ke dalam pesawat. Oleh karena itu setiap proses di dalam terminal keberangkatan harus dilakukan secepat mungkin agar penumpang tidak mengalami keterlambatan penerbangan. Penelitian dilakukan untuk memahami kinerja terminal keberangkatan penumpang berdasarkan waktu pelayanan dan persepsi penumpang terhadap waktu pelayanan tersebut.

Data waktu pelayanan penumpang diperoleh dengan melakukan survei di fasilitas terminal keberangkatan domestik saat jam puncak berlangsung, kemudian dianalisis dengan menggunakan konsep teori antrian. Selanjutnya waktu pelayanan penumpang dibandingkan dengan standar waktu pelayanan menurut Skep. 284/X/1999 serta kriteria yang dikemukakan oleh Horonjeff (2010). Data persepsi penumpang diperoleh dengan menggunakan kuesioner, kemudian dilakukan penggolongan persepsi menggunakan metode skor hipotetik.

Rata-rata waktu pelayanan di fasilitas terminal keberangkatan yang meliputi pemeriksaan tiket 3,9 detik; *passenger security screening I* 18,5 detik; *check-in counter* 115,2 detik; dan *passenger security screening II* 22,9 detik. Waktu pelayanan di semua fasilitas tersebut sudah memenuhi standar yang ada. Sebagian besar responden (lebih dari 60%) memberikan persepsi baik di keempat fasilitas pelayanan tersebut, sehingga dapat dikatakan kinerja terminal keberangkatan penumpang domestik sudah baik.

Kata Kunci: bandar udara, kinerja terminal keberangkatan, waktu pelayanan, persepsi penumpang.

ABSTRACT

The increasing number of passengers in Pekanbaru Airport should be followed by service quality improvement in departure terminal. Every steps should be handled as soon as possible in order that the passengers be on time before boarding to the aircraft. This research is held to understand the performance in departure terminal based on the service time and passenger's perception through the service time.

The information about passenger's service time is obtained by survey in domestic departure terminal which be analized using the queuing theory concept, then compared with the standard in Skep.284/X/1999 and Horonjeff's criteria (2010). The information about passenger's perception is obtained using questionair which is classified based on hipotetical score method.

The results show that the average of service time in ticket inspection is 3,9 second; passenger security screening I is 18,5 second; check-in counter is 115,2 second; and passenger security screening II is 22,9 second. Based on these data, the service time is comfirmed the standard. Beside that, most of respondences (over 60%) have good perception in four service facilities. So, it can be concluded that the performance of passenger departure gate is appropriate.

Keywords: airport, performance of departure terminal, service time, passenger perception