

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan Hasil Uji T mengenai pengaruh pelayanan bus komersial terhadap kepuasan penumpang adanya pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Bus Komersial Terhadap Kepuasan Penumpang.
2. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa variabel X yang merupakan layanan bus komersial berpengaruh 77,8% terhadap variabel Y, yaitu kepuasan penumpang. Sementara itu, hingga 22,2% dipengaruhi oleh variabel tambahan yang tidak termasuk dalam persamaan regresi dan tidak dilihat dalam penelitian ini.

B. Saran

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan:
Meningkatkan pelayanan bus komersial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, perusahaan harus terus meningkatkan kualitas layanan, termasuk aspek kenyamanan, ketepatan waktu, dan profesionalisme petugas.
2. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan:
Untuk meningkatkan kepuasan penumpang, perusahaan perlu mengadakan pelatihan rutin bagi petugas, terutama dalam hal pelayanan dan komunikasi dengan penumpang.
3. Pemantauan dan Evaluasi Berkala:
Melakukan evaluasi berkala terhadap pelayanan yang diberikan untuk memastikan bahwa standar kualitas tetap terjaga dan dapat ditingkatkan jika diperlukan.
4. Penggunaan Teknologi:
Memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, seperti sistem pemesanan online, pelacakan bus secara real-time, dan feedback penumpang secara digital.

DAFTAR PUSTAKA

- AMRANI, M. B., Details, P. author, & ; HAMZA, Faris; MOSTAPHA, E. H. (2019). Social and Administrative Sciences. *Journal of Social and Administrative Sciences*, 4(1), 124–131.
- Annex, The convention on Internal Civil Aviation 29 (1974).
https://www.icao.int/documents/annexes_booklet.pdf
- Bimo Andono, S. K. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Moda Transportasi Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta Di Era New Normal Pandemi Covid-19. In *JUPUMI* (Vol. 1). <http://ejournal.stie-trianandra.ac.id/index.php>
- Burnama, G., Sandhyavitri, A., & Maizir, H. (2022). Strategi Kesiambungan Operasional Bus Transmetro Pekanbaru Ditinjau Dari Aspek Komersial. *Sainstek (e-Journal)*, 10(2), 138–146. <http://ejournal.sttp-yds.ac.id/index.php/js/article/view/151%0Ahttps://ejournal.sttp-yds.ac.id/index.php/js/article/download/151/141>
- Harmon, H. G. dan. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Dan Keuangan, Konsep Dan Implementasinya*.
- ICAO, 62 Encyclopedia of International Strategic Management 123 (2024).
<https://doi.org/10.4337/9781800884045.ch33>
- Kusumasitta. (2014). RELEVANSI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN BAGI PENGUNJUNG MUSEUM Di TAMAN MINI INDONESIA INDAH. *Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 7, 1–176.
<https://doi.org/https://doi.org/10.25105/jmpj.v7i1.525>
- Lestari, D. A., & Dharasta, Y. S. M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Pengguna Jasa Bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Aerospace Engineering*, 1(1), 9.
<https://doi.org/10.47134/aero.v1i1.2331>
- MaminiainaAimee, R. (2019). a Thorough Literature Review of Customer Satisfaction Definition, Factors Affecting Customer Satisfaction and Measuring Customer Satisfaction. *International Journal of Advanced Research*, 7(9), 828–843. <https://doi.org/10.21474/ijar01/9733>
- NEA, OGM, & TSU. (2003). Integration and regulatory structures in public

transport. *Final report. Brussels: DGTREN.*

- Parasuraman, A; Berry, Leonard L; Zeithaml, V. A., Kelley, S. W., & Turley, L. . (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 5–6.
<http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0148296399000843>
- Peraturan Menteri Perhubungan No 26 Tahun 2017, 15 (2017).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 38, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 115 Tahun 2018 1 (2018).
<http://hubdat.dephub.go.id/km/tahun-2018/2669-peraturan-menteri-perhubungan-republik-indonesia-nomor-pm-115-tahun-2018-tentang-pengaturan-lalu-lintas-operasional-mobil-barang-selama-masa-angkutan-natal-tahun-2018-dan-tahun-baru-2019/download>
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 41 Tahun 2023, 1 (2023).
- Pereira, D., Gusti, N., Giantari, K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2016). *Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfication Dan Customer Loyalty Koperasi Dadirah Di Dili Timor Leste.* 3, 455–488.
- Pham, H., Hoa, T., Kwambai, K. D., Wandera, M., Yadav, M. K., Rai, D. A. K., Sharma, P., Gounder, N., Nadham, V., Nahid, B., Barriga-cabanillas, O., Lybbert, T. J., 강용묵, KAMAU CAROLINE NJERI, Massengo, H., Nangila, L. O., Barclays, I. N., Nairobi, B., Ryu, H.-S., ... Jain, A. (2013). Assessment of the Impact of Personal Loans To Primary School Teachers in Tanzania: a Case Study of Mvomero District Council: Morogoro Region. *Department of Finance and Accounting, School of Business, University of Nairobi ii*, 14(4), 70–89. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/middle-east-and-africa/africas-overlooked-business-revolution%0Ahttps://www.mckinsey.com/featured-insights/middle-east-and-africa/africas-overlooked-business-revolution%0Ahttps://www.mckinsey.com/featured-insight>
- Rembet, V. N., Mananeke, L., Loindong, S. J., Performance, P. S., & Terhadap, D. A. N. L. (2020). *KEPUASAN NASABAH BANK SULUTGO CABANG BEO EFFECT OF SERVICE INFLUENCE , TRUST , AND LOCATION OF CUSTOMER SATISFACTION Jurnal EMBA Vol . 8 No . 3 Juli 2020 , Hal .*

- 332 -343. 8(3), 332–343.
- Setiawan, K. (2019). Metodologi Penelitian. *Universitas Lampung*, 1–14.
www.penapersada.com
- Shah, F. T., Syed, Z., Imam, A., & Raza, A. (2020). The impact of airline service quality on passengers' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management*, 85(March 2019).
<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101815>
- Subekti, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Bandar Udara Berdasarkan Persepsi Penumpang (Studi Kasus : Bandar Udara Sentani Jayapura). *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(5), 275.
<https://doi.org/https://doi.org/10.25104/warlit.v26i5.897>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung*. Alfabeta.
- Tambusai, J. P., Febiyanti, H., Candra Yuniar, D., & Utami, W. A. (2021). Peran Penting Pendidikan Karakter dalam Pendidikan Vokasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 7142–7148.
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/2103>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa : prinsip, penerapan, dan penelitian* (A. Diana (ed.)). Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, 1 12 (2009).
- Vespermann, & Wald. (2011). Intermodal integration in air transportation: status quo, motives and future developments. *Journal of Transport Geography*.
- Wahyu Fadhilah, M., & Sholihati Amalia, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 7(3), 2022. <https://doi.org/https://doi.org/10.35313/jrbi.v7i2.3254>
- Zhang, H. (2008). Real-time intermodal substitution: strategy for airline recovery from schedule perturbation and for mitigation of airport congestion. *Journal of Transportation Research Board*.

Zhang, Z., & Sun, H. (2018). *Assessing Customer Satisfaction of Urban Rail Transit Network in Tianjin Based on Intuitionistic Fuzzy Group Decision Model*. 2018(1986).

LAMPIRAN

Lampiran A Surat Keputusan Penetapan Pembimbing Tugas Akhir

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN BADAN LAYANAN UMUM POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG	
JL. ADI SUCIPTO No. 001 SUKODADI - SUKARAMI PALEMBANG 30154	TELP : (0711) 410930	FAX : (0711) 420385 Email : poltekbang.plg@dephub.go.id Home Page : poltekbang.plg.ac.id

SURAT KEPUTUSAN
DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
NOMOR : SK - Poltekbang.Plg 165 Tahun 2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA BANDAR UDARA PROGRAM SARJANA TERAPAN ANGKATAN 1A DAN 1B, PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA ANGKATAN 2A DAN 2B SERTA PROGRAM STUDI PENYELAMATAN DAN PEMADAM KEBAKARAN PENERBANGAN PROGRAM DIPLOMA TIGA ANGKATAN 2

DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG,

- Menimbang : a. bahwa Politeknik Penerbangan Palembang sebagai Perguruan Tinggi melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat;
- b. penulisan Tugas Akhir adalah mata kuliah wajib yang telah ditetapkan dalam kalender akademik Politeknik Penerbangan Palembang;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Direktur Politeknik Penerbangan Palembang tentang penetapan Pembimbing Tugas Akhir Program Studi Teknologi Rekayasa Bandar Udara Program Sarjana Terapan Angkatan 1A dan 1B, Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan 2A dan 2B serta Program Studi Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran Penerbangan Program Diploma Tiga Angkatan 2.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 78 Tahun 2020 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Palembang;
5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 102 tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;



Lampiran III Surat Keputusan Direktur Politeknik
Penerbangan Palembang
Nomor : SK - Poltekbang.Plg 46 Tahun 2024
Tanggal : 13 Maret 2024

**DAFTAR DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR DAN TARUNA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA ANGKATAN 2A**

NO	NAMA	NIT	DOSEN PEMBIMBING I	DOSEN PEMBIMBING II
1	ABDI MARTIN SITANGGANG	55242110001	Ir. M Indra Martadinata, S.ST., M.Si.	Herlina Febiyanti, S.T., M.M.
2	ADINDA AULIA	55242110002	Wahyudi Saputra, S.SiT., M.T.	Jalinsyah Deny Yunusahavid.S.E., M.M
3	AFIF WAHYU SUHARDI	55242110003	Wahyudi Saputra, S.SiT., M.T.	Anton Abdullah, S.T., M.M.
4	AINUR ROFIQ INSANI	55242110004	Fitri Masitoh, S.Pd. MS.ASM.	Parjan, S.SiT., M.T.
5	ALFREDO SITEPU	55242110005	Herlina Febiyanti, S.T., M.M.	Sunardi,S.T.,M.Pd.,M.T.
6	AMILIA MAHGFIIRA	55242110006	Herlina Febiyanti, S.T., M.M.	Jalinsyah Deny Yunusahavid.S.E., M.M
7	ATIKAH HANAN MARSA HARAHAP	55242110007	Sunardi,S.T.,M.Pd.,M.T.	Ir. Dwi Candra Yuniar, S.ST., M.Si.
8	AURA MEUNASAH RINJANI	55242110008	Minulya Eska Nugraha, M.Pd.	Heru Kusdarwanto, S.E.,M.T.
9	CINTIA FIDELLA	55242110009	Ir. Asep Muhamad Soleh, M.Pd.	Fitri Masitoh, S.Pd. MS.ASM.
10	DESNANDA BINTANG BERLIANA	55242110010	Ir. Dwi Candra Yuniar, S.ST., M.Si.	Anton Abdullah, S.T., M.M.
11	FAJAR DUARI JONATAN SIHOMBING	55242110011	Minulya Eska Nugraha, M.Pd.	Sutiyo, S. Sos., M.Si.
12	HABIB KURNIAWAN	55242110012	Wildan Nugraha, S.E. MS.ASM.	Zusnita Hermala, S.Kom., M.Si.
13	I GUSTI AGUNG NARAYANI	55242110013	Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.	Minulya Eska Nugraha, M.Pd.
14	ISMAIL INSAN IKHSAN	55242110014	M. Syahrul Munir, S.E., M.M.	Ir. Direstu Amalia, S.T. MS. ASM.
15	LATHIFA HASNA ARIQAH	55242110015	Minulya Eska Nugraha, M.Pd.	Ganda Rusmana, S.SiT., M.M.
16	M.RIDHO FADILLA	55242110016	Mohammad Syukri Pesillette, S.T., M.M.	Parjan, S.SiT., M.T.
17	MUHAMMAD ANDRA AZIR	55242110017	Anton Abdullah, S.T., M.M.	Sutiyo, S. Sos., M.Si.
18	MUHAMMAD FAQIH SAMARKANDI	55242110018	Ir. Dwi Candra Yuniar, S.ST., M.Si.	Sukahir, S.S.T., M.T
19	MUHAMMAD FITRAH AZIZULHAQ ERWIN THAYF PUTRA	55242110019	Heru Kusdarwanto, S.E.,M.T.	Minulya Eska Nugraha, M.Pd.
20	MUHAMMAD RAFIF ALDI	55242110020	Parjan, S.SiT., M.T.	Herlina Febiyanti, S.T., M.M.
21	RICKY RIZALDI	55242110021	Ir. Dwi Candra Yuniar, S.ST., M.Si.	Ahmad Bahrawi, S.E., M.T.
22	SHIFFA AIRAMI ALFARI	55242110022	Ir. Direstu Amalia, S.T. MS. ASM.	Heru Kusdarwanto, S.E.,M.T.
23	TANIA APRODHITA	55242110023	Sukahir, S.S.T., M.T.	Ir. Viktor Suryan, S.T., M.Sc.
24	ZALZARIANA ADILIA PARMONO	55242110024	Parjan, S.SiT., M.T.	Thursina Andyani, M.Sc.

DIREKTUR,



SUKAHIR, S.Si.T., M.T.

NIP. 197407141998031001



airmen

Lampiran B Tarif dan Rute Transportasi Publik Bandar Udara Kualanamu

#KNOInfografis

Tarif dan Rute Transportasi Publik Bandara Kualanamu

ARMADA	RUTE	TARIF
DAMRI	<ul style="list-style-type: none"> • KNO ↔ Plaza Medan Fair • KNO ↔ Amplas 	<ul style="list-style-type: none"> • Rp 40.000 • Rp 30.000
ALMASAR	<ul style="list-style-type: none"> • KNO ↔ Kabanjahe • KNO ↔ Tanjung Balai 	<ul style="list-style-type: none"> • Rp 60.000 • Rp 90.000
ALS	<ul style="list-style-type: none"> • KNO ↔ Binjai • KNO ↔ Ring Road 	<ul style="list-style-type: none"> • Rp 60.000 • Rp 40.000
PELITA PARADEP	<ul style="list-style-type: none"> • KNO ↔ Siantar 	<ul style="list-style-type: none"> • Rp 70.000
NICE TRANS GROUP	<ul style="list-style-type: none"> • KNO ↔ Plaza Millenium 	<ul style="list-style-type: none"> • Rp 40.000

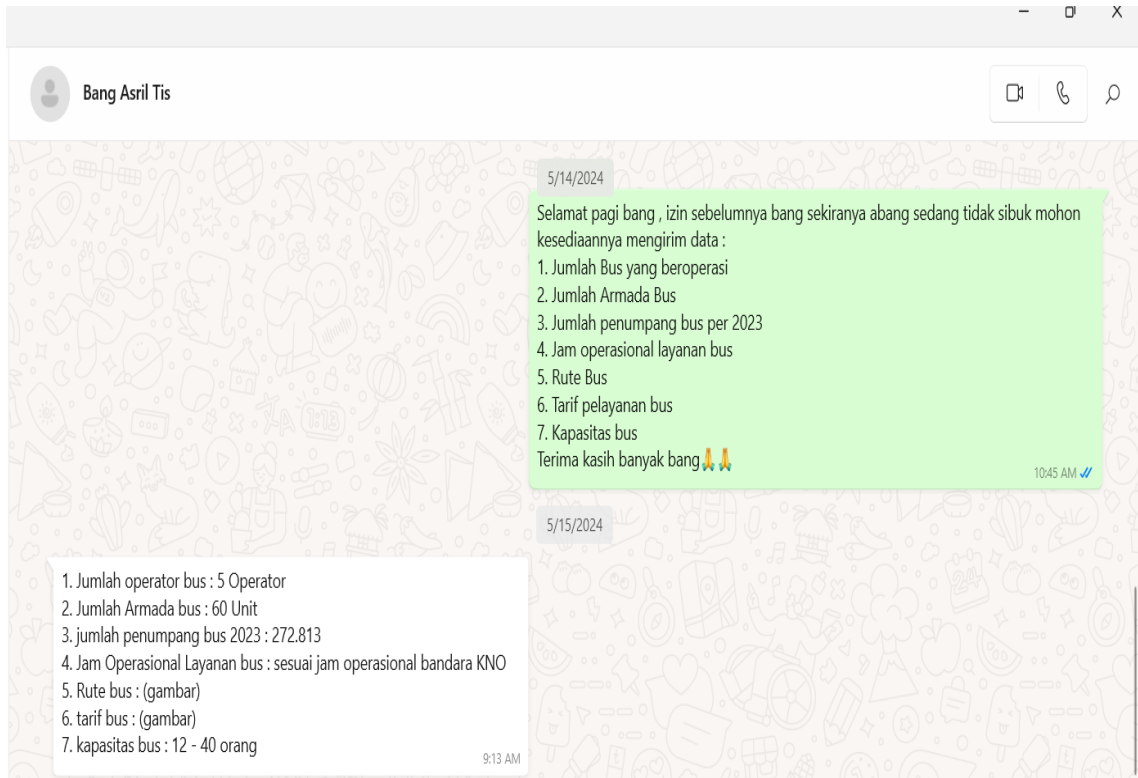
PILIHAN TRANSPORTASI LAIN*

BLUE BIRD | GOLDEN BIRD | ABADI | GOJEK | GRAB | MAXIM

**Tarif menyesuaikan jarak tempuh*

KNOth
www.kualanamu-airport.com
[Kualanamu International Airport](https://www.facebook.com/KualanamuInternationalAirport)
[@kualanamu.airport](https://www.instagram.com/kualanamu.airport)
[@kualanamu.airport](https://www.twitter.com/kualanamu.airport)

Lampiran C Data Bus Komersial Di Bandar Udara



REKAPITULASI TUJUAN PENUMPANG BUS BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU
BULAN DESEMBER TAHUN 2023


NO	TUJUAN	JUMLAH PENUMPANG/TANGGAL																														JUMLAH	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		31
1	STABAT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	MEDAN KOTA (CAREFOUR)	202	213	199	176	198	223	216	190	191	255	218	221	176	248	260	294	284	331	360	326	412	490	465	343	263	332	324	361	285	290	275	8621
3	AMPLAS	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
4	BINJAI	310	315	299	237	256	271	305	253	291	282	264	253	274	295	319	342	319	299	393	309	424	476	576	401	341	321	350	443	473	425	348	10544
5	RING ROAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	SANTAR	51	45	49	43	45	44	62	53	63	66	68	65	73	61	67	72	66	83	80	82	87	95	100	149	122	115	126	108	163	175	160	2638
7	KABANJAHE	50	70	68	46	65	65	73	43	54	78	47	57	54	78	89	105	77	79	79	173	195	210	253	276	127	180	85	97	162	127	113	3275
8	TJ. BALAI	2	5	3	1	1	0	0	1	4	6	1	0	0	1	3	1	2	2	1	1	4	0	1	2	1	4	4	2	0	2	3	58
9	MILLENIUM	70	75	65	65	68	71	69	75	70	72	77	79	70	75	74	78	71	70	70	77	79	77	76	70	75	73	65	72	98	93	110	2329
	TOTAL	689	723	683	568	633	674	725	615	673	759	675	675	647	758	812	892	819	864	983	1048	1201	1348	1471	1241	929	1025	954	1083	1181	1112	1009	27469

Lampiran D SOP Moda Transportasi Darat Bandar Udara Kualanamu

Revisi ke	1	STANDARD OPERATING PROCEDURE MODA TRANSPORTASI DARAT	 Kualanamu International Airport Operated by ANGKASA PURA II
Tanggal	23/11/2020		
Paraf			

BAB II**TATA TERTIB PELAYANAN PENGEMUDI DAN KENDARAAN ANGKUTAN PEMADU****MODA DARAT****2.1. Standar Minimal Pelayanan Pengemudi & Kendaraan Pemadu Moda Darat Bandara**

1. Perusahaan Operator melalui pengemudi wajib bertanggungjawab menyiapkan kendaraan dalam kondisi siap operasi (bersih, aman dan nyaman) setiap kali akan melayani mengangkut penumpang;
2. Kendaraan disiapkan untuk beroperasi mulai dari titik awal Pool kendaraan/ masing-masing perusahaan dan atau dari area Pengendapan Sementara yang tersedia di bandara;
3. Kendaraan wajib mengikuti *flow/rute* titik-titik pemberhentian pengendapan, menurunkan dan menaikkan penumpang yang telah ditentukan oleh PT Angkasa Pura II ;
4. Perusahaan Operator Taksi dan Bus wajib mengganti dengan kendaraan lain untuk melanjutkan perjalanan sampai ke tujuan sesuai kebutuhan pengguna jasa selambat-lambatnya dalam waktu 30 menit jika Kendaraan yang sedang digunakan oleh pengguna jasa mengalami kerusakan;
5. Kendaraan yang dioperasikan Manajemen Perusahaan Operator wajib mematuhi semua ketentuan operasional dan layanan Kendaraan yang dioperasikan yang dipersyaratkan dan diperjanjikan termasuk ketentuan spesifikasi teknis, usia, dan ketentuan lainnya;
6. Manajemen Perusahaan Operator berkewajiban membina para karyawan dan pengemudi kendaraan sesuai *Standard Operating Procedures* bandara yang berlaku dan menindak para Karyawan dan Pengemudi yang tidak menjalankan *SOP* dan tata tertib bandara yang dipersyaratkan;
7. Menjaga keselamatan, keamanan, ketertiban, kebersihan lingkungan Bandara dan kenyamanan para penumpang di dalam kendaraan;
8. Perusahaan Operator dan Pengemudi Kendaraan Pemadu Moda jika mendapat permasalahan/ kendala ketidak tertiban layanan dilapangan wajib melaporkan terlebih dahulu secara berjenjang kepada perusahaan PT Angkasa Pura II;
9. Setiap operator menyiapkan petugas untuk mengatur ketertiban para anggota nya masing-masing;
10. Bagi semua petugas pemadu moda angkutan darat tidak diperkenankan menawarkan jasanya kepada calon penumpang secara aktif (berteriak dan memaksa);

Revisi ke	1	STANDARD OPERATING PROCEDURE MODA TRANSPORTASI DARAT	 Kualanamu International Airport Operated by ANGKASA PURA II
Tanggal	23/11/2020		
Paraf	<i>A. A.</i>		

11. Kepada petugas pelayanan tidak diperbolehkan menawarkan jasanya kepada penumpang keluar dari konter yang telah disediakan;
12. Petugas Pelayanan Taksi, Angkutan Sewa Khusus, Rent Car standby di konter terpadu di dalam terminal Airport Railink Station, Petugas Pelayanan Bus masih menggunakan konter eksisting selasar kedatangan Zona A;
13. Menjaga kebersihan dan fasilitas yang telah disediakan di area konter terpadu moda darat;
14. Setiap pemadu moda darat wajib mengikuti aturan penempatan parkir/*standby* kendaraan yang dikeluarkan oleh PT Angkasa Pura II;
15. Setiap pemadu moda darat wajib memberikan data jumlah penumpang perhari.

2.2. Larangan Bagi Pengemudi Di Area Bandara

1. Menggunakan pakaian bukan seragam kerja pada saat bekerja;
2. Menggunakan sandal pada saat bekerja;
3. Tidak berpenampilan rapi (seragam dinas tidak kotor, tidak memakai celana berbahan jeans, kancing baju tidak terpasang, dsb.);
4. Tidak Bersikap sopan dan ramah kepada pengguna jasa;
5. Merokok pada saat mengemudikan kendaraan;
6. Merokok pada tempat yang tidak ditentukan;
7. Dilarang mencuci basah kendaraan selama di area bandara kecuali membersihkan kering;
8. Dilarang berjualan, main kartu/berjudi;
9. Dilarang membawa dan minum minuman keras/beralkohol;
10. Mabuk atau dibawah pengaruh narkoba selama di area bandara dan saat melayani Pengguna jasa dan saat mengemudi;
11. Terlibat perkelahian atau melakukan kegiatan yang dapat mengganggu keselamatan, keamanan, kenyamanan, ketertiban, dan kelancaran operasional bandar udara;
12. Melakukan kegiatan, transaksi, penarikan biaya tarif/dari pengguna diluar tarif jasa yang ditentukan;
13. Melakukan Demonstrasi dan kegiatan-kegiatan yang melanggar tata tertib bandara dan melanggar hukum;
14. Pemadu moda taksi dilarang menolak calon penumpang untuk perjalanan jarak dekat maupun jarak jauh dengan menggunakan argometer.

Revisi ke	1	STANDARD OPERATING PROCEDURE MODA TRANSPORTASI DARAT	 Kualanamu International Airport Operated by ANGKASA PURA II
Tanggal	23/11/2020		
Paraf			

BAB III

FLOW DAN FASILITAS OPERASIONAL PELAYANAN KENDARAAN DAN PENUMPANG

3.1. FLOW / ALUR KENDARAAN

3.1.1. Kendaraan Bus Dari Luar Bandara Yang Membawa Penumpang :

- a. Kendaraan Bus Pemadu Moda dari luar area bandara yang membawa penumpang tujuan bandara melalui lajur atas menuju terminal keberangkatan dan menurunkan penumpang di sebelah kiri *curbside* terminal yang bersign *BUS drop zone*;
- b. Bus dilarang parkir di area *dropzone*;
- c. Waktu menurunkan penumpang di *dropzone* 5-7 menit;
- d. Pengemudi/*crew* bus membantu menurunkan bagasi penumpang;
- e. Selanjutnya bus masuk ke area *buffer bus* (sebelah kanan depan terminal) menunggu giliran masuk ke area menaikkan penumpang di bus *Pick up* area sebelah kanan *curbside* Terminal;
- f. Posisi bus di area *pick up* sesuai dengan rute masing-masing dan tidak boleh parkir di tempat yang tidak ditentukan;
- g. Bus harus diberangkatkan dari area bandara selambat-lambatnya setiap 30 menit atau setiap waktu harus diberangkatkan bila kapasitas bus sudah terisi penuh;
- h. Dari titik muat bus angkutan pemadu moda ke kanan mengikuti alur disamping arca parkir A, kemudian mengikuti rambu petunjuk jalur keluar menuju gerbang Bandara selanjutnya menuju ke arah kota.

3.1.2. Kendaraan Taksi, Angkutan Sewa Khusus & Rent Car Dari Luar Bandara Yang Membawa Penumpang :

- a. Kendaraan taksi, angkutan sewa khusus (Aplikasi), *rent car* dari luar area bandara yang membawa penumpang tujuan bandara melalui lajur atas menuju terminal keberangkatan dan menurunkan penumpang di sebelah kanan *curbside* terminal, khusus taksi yang ber sign taksi *drop off*;
- b. Taksi, angkutan sewa khusus (Aplikasi), *rent car* dilarang parkir di area *drop off*;
- c. Waktu menurunkan penumpang di *drop off* 5 menit;
- d. Pengemudi taksi, angkutan sewa khusus (Aplikasi), *rent car* membantu menurunkan bagasi penumpang;
- e. Bila taksi merencanakan akan melayani/mendapatkan penumpang pengguna jasa dari bandara selanjutnya masuk ke area *buffer* taksi (sebelah kiri depan terminal) menunggu

Lampiran E Hasil Cek Plagiarisme Turnitin

Turnitin Alfredo Sitepu.pdf

ORIGINALITY REPORT

6%	6%	2%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.poltekbangsby.ac.id <small>Internet Source</small>	3%
2	media.neliti.com <small>Internet Source</small>	1%
3	ejurnal.stie-trianandra.ac.id <small>Internet Source</small>	1%
4	repository.uin-suska.ac.id <small>Internet Source</small>	1%
5	www.slideshare.net <small>Internet Source</small>	1%

Exclude quotes On Exclude matches < 1%
 Exclude bibliography On

Lampiran F Lembar Observasi

No	Pernyataan	Ya	Kadang-Kadang	Tidak
1.	Tempat duduk di bus komersial ini nyaman dan sesuai dengan standar.	√		
2.	Kebersihan di dalam bus dijaga dengan baik dan bebas dari sampah.	√		
3.	Jadwal keberangkatan dan kedatangan bus sesuai dengan waktu yang dijanjikan.		√	
4.	Staf bus bersikap sopan dan ramah dalam melayani penumpang.		√	
5.	Perjalanan dengan bus komersial ini terasa aman dan penumpang merasa terlindungi.		√	
6.	Informasi mengenai rute, jadwal, dan tarif bus mudah diakses dan dipahami oleh penumpang.			√
7.	Harga tiket bus sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan.	√		
8.	Fasilitas pendukung seperti AC, Wi-Fi, dan bagasi berfungsi dengan baik dan memadai.			√

Lampiran G Data Statistik Penumpang Pesawat 2023

DATA STATISTIK PENUMPANG PER BULAN
RNO
Tanggal: 2023-01-01 s/d 2023-12-31

NO	BULAN	PENAWAI			PENUMPANG			JUMLAH			BAGASI			KARGO			POS			PENAL
		DTG	BRK	(3+4)	DTG	BRK	TRANS	(6+7+8)	DTG	BRK	TRANS	(10+11+12)	DTG	BRK	(14+15)	DTG	BRK	(17+18)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	JANUARI 2023	2.707	2.703	3.410	307.136	336.669	17.978	661.781	2.974.717	3.276.330	0	8.231.047	2.669.436	1.312.346	4.181.782	764	834	1.398	1.398	
2	FEBRUARI 2023	2.220	2.218	4.438	271.669	266.747	19.834	538.250	2.471.639	2.405.486	0	4.827.122	2.183.196	1.401.655	3.584.231	0	4.803	4.803	4.803	
3	MAREK 2023	2.154	2.151	4.785	308.384	273.617	20.181	603.082	2.885.590	2.462.395	0	5.328.325	2.623.181	1.602.133	4.225.318	190	2.892	1.082	1.082	
4	APRIL 2023	2.433	2.436	4.869	315.325	251.881	20.106	637.562	3.013.073	2.438.833	0	5.631.920	2.563.622	1.302.929	3.866.351	15	4.602	4.617	4.617	
5	MELI 2023	2.708	2.709	5.417	318.017	318.829	28.033	664.879	2.901.566	3.083.068	0	5.984.634	2.424.992	1.262.124	3.687.116	0	735	735	735	
6	JUNI 2023	2.813	2.818	5.631	339.036	300.634	24.114	663.784	3.035.972	2.822.664	0	5.858.656	2.448.296	1.319.227	3.767.232	0	294	294	294	
7	JULI 2023	2.811	2.811	5.622	343.250	322.834	23.389	689.691	3.193.802	2.925.234	0	6.118.656	2.709.840	1.433.411	4.185.211	3	728	728	728	
8	AGUSTUS 2023	2.394	2.393	4.787	292.229	285.998	18.648	596.875	2.532.593	2.635.209	0	5.107.802	2.779.181	1.396.787	4.175.888	0	0	0	0	
9	SEPTEMBER 2023	2.306	2.187	4.393	176.703	366.046	16.669	359.418	2.403.432	2.381.667	0	4.875.119	2.778.713	1.522.545	4.301.238	446	0	0	466	
10	OCTOBER 2023	2.267	2.271	4.534	288.477	272.207	16.286	576.970	2.605.191	2.311.148	0	5.196.339	2.264.758	1.438.399	3.703.157	0	0	0	0	
11	NOPEMBER 2023	2.100	2.095	4.195	283.197	261.784	20.165	565.146	2.482.748	2.348.763	0	4.731.511	1.999.312	1.595.532	3.594.804	0	0	0	0	
12	DESEMBER 2023	2.454	2.455	4.909	340.273	273.872	17.390	635.543	3.233.732	2.462.882	0	6.696.414	2.719.374	2.195.054	4.914.628	0	0	0	0	
		29.461	29.457	58.918	3.683.826	3.465.158	243.001	7.391.985	33.844.015	31.783.581	0	65.627.516	30.163.963	18.603.644	48.147.387	1.458	14.988	16.446	16.446	

Catatan:
 PENUMPANG DTG BRK = DEWASA + ANAK + BAYI
 TRANS = TRANSNET + TRANSFER
 published : 10/01/2024 10:28:19
[«« DOWNLOAD FORMAT EXCEL »»](#)

Lampiran H Stasiun Bus Komersial di Bandar Udara Internasional Kualanamu



Lampiran I Bus Komersial di Bandar Udara Internasional Kualanamu



Lampiran J Rekomendasi Standard Operating Procedure

BAB IV

PELAYANAN JASA ANGKUTAN PEMADU MODA DARAT

4. 1. Pelayanan Jasa Bus Komersial

- a. Pelaksanaan kegiatan layanan jasa Angkutan Pemadu Moda Darat Bandara (Taksi dan Bus) di Bandara Kualanamu dilaksanakan secara terpadu di masing-masing Konter Layanan Terpadu (Transportation Common Use Counter);
- b. Konter Terpadu Jasa Angkutan Pemadu Moda (Common Use Counter) Bus tersedia di area setasar kedatangan sisi kanan;
- c. Konter Terpadu Taksi, Angkutan Sewa Khusus (Aplikasi) dan rent car tersedia di dalam terminal Airport Railink Station;
- d. Jam Operasi Layanan Konter dan Petugas setama 24 Jam dan/atau minimal menyesuaikan kebutuhan pelayanan pengguna setama jam Operasional Penerbangan reguler, sejak jadwal Penerbangan pertama hingga jadwal penerbangan terakhir setiap hari nya;
- e. Untuk petugas pelayanan pembelian tiket moda angkutan darat harus memakai seragam yang resmi dan tanda pengenal;
- f. Petugas pelayanan di area kedatangan bersifat pasif atau tidak menawarkan jasa kepada penumpang, jadi petugas pelayanan bersifat menunggu penumpang;
- g. Tidak ada lagi petugas yang keluar dari konter moda angkutan darat untuk menawarkan jasa kepada penumpang;
- h. Petugas pelayanan konter diharuskan berjenis kelamin wanita;
- i. Maksimal setiap konter moda angkutan darat di isi oleh petugas setiap perusahaan;
- j. Menjaga kebersihan dan fasilitas yang telah disediakan di area konter moda angkutan darat;
- k. Sumber daya manusia harus memiliki 5 skill dasar sesuai bidang kerja, yaitu:
 1. Kemampuan mengemudi yang baik

2. Kemampuan komunikasi

3. Pengetahuan tentang keselamatan dan keamanan

4. Pelayanan pelanggan

5. Kemampuan navigasi

1. Sumber daya manusia pelayanan bus komersial wajib memiliki lisensi dasar dan sertifikat (dikeluarkan pihak bandara) sesuai bidang kerja:
 1. Surat izin mengemudi B1 umum
 2. Sertifikat kesehatan pengemudi
 3. Sertifikat pelatihan mengemudi di area bandara
 4. Sertifikat pelatihan keselamatan dan keamanan
 5. Sertifikat pelatihan layanan pelanggan

4. 2. Rekomendasi Penggunaan Teknologi Dalam Pelayanan Bus Komersial di Bandar Udara

- a. Sistem Pemantauan dan Manajemen Armada (Fleet Management System);
- b. Aplikasi Mobile untuk Penumpang;
- c. Sistem Pembayaran Elektronik (e-Payment);
- d. Sistem Informasi Penumpang (Passenger Information System);
- e. Teknologi Keselamatan dan Keamanan.