

## Analisis Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat

Yohanes Kristian Tomos<sup>1</sup> Septiyani Putri Astutik<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [yohaneskristian0809@gmail.com](mailto:yohaneskristian0809@gmail.com)<sup>1</sup> [septiyani.putri@sttkd.ac.id](mailto:septiyani.putri@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Pengembangan Disektor perhubungan harus ditunjang dengan pengembangan, pemeliharaan, dan penyediaan fasilitas-fasilitas jasa perhubungan udara termasuk bandar udara. Salah satu fasilitas di Bandar Udara Tebelian Sintang adalah ruang tunggu yang merupakan tempat berkumpulnya penumpang saat sebelum keberangkatan seperti tempat duduk, televisi (TV), koran, AC (Air Conditioner), ruangan untuk perokok, toilet, layanan informasi penerbangan dan lain-lain. Desain penelitian adalah suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun penelitian pada seluruh proses penelitian. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif Berdasarkan data dari hasil penelitian yang diambil dari observasi dan wawancara dari beberapa informan/narasumber yang sudah dilakukan selama melakukan penelitian kinerja dari setiap unit yang mengawasi dan bertanggung jawab atas fasilitas ada beberapa proses, yang pertama dalam melakukan kegiatan operasional terhadap fasilitas ruang tunggu, yang dimana di bandar Udara Tebelian Sintang ada beberapa unit penunjang pelayanan penumpang di bandar udara Tebelian Sintang. Berdasarkan hasil penelitian yang terdahulu dapat diketahui bahwa kepuasan penumpang pada fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Upaya petugas dari setiap unitnya yang berperan dalam menjaga kebersihan, kenyamanan dan keamanan pada fasilitas Ruang Tunggu dan fasilitas lainnya di bandar udara Tebelian Sintang secara umum telah dijalankan dengan baik dan sudah sesuai dengan Standard Operational Prosedur (SOP). Dalam menjalankan tugasnya petugas dari berbagai unit seperti unit Pelayanan dan Kerjasama, Cleaning Service, teknisi listrik, teknisi pembangunan dan landasan dan AVCES sangatlah berperan penting untuk melakukan kegiatan operasional terhadap kebersihan, kenyamanan, dan keamanan Fasilitas ruang tunggu dan Fasilitas lainnya. Oleh sebab itu koordinasi dan kerjasama antar unit yang bertugas dan bertanggungjawab yang ada di bandar Udara Tebelian harus baik dan cepat agar memberikan kebersihan dan nyaman serta keamanan bagi para penumpang yang ada di Bandar udara Tebelian Sintang.

**Kata Kunci:** Kepuasan Penumpang, Fasilitas Ruang Tunggu, Bandar Udara Tebelian



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Peran transportasi udara sebagai unsur penunjang dapat dilihat dari kemampuannya dalam menyediakan jasa transportasi yang efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan, sekaligus juga berperan dalam menggerakkan sektor pembangunan. Pendapat masyarakat yang selama ini mengatakan bahwa biaya yang dikeluarkan apabila menggunakan transportasi udara sangat besar, saat ini sudah terjawab dengan munculnya maskapai-maskapai baru yang menawarkan layanan transportasi udara yang prima dengan harga yang sangat kompetitif. Bandar Udara (Bandara) adalah satu diantara tempat yang amat berperan penting terhadap berlangsungnya aktivitas transportasi udara yang ada di seluruh dunia, salah satunya yaitu Indonesia. Yang dimana di dalam Bandara ada banyak sekali aktivitas yang terkait pada pesawat udara seperti tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, hal yang pertama kali dilihat dan dinilai oleh penumpang yaitu kualitas jasa pelayanan penumpang yang

diberikan oleh petugas di terminal kedatangan serta keberangkatan baik terminal internasional ataupun domestik Bandar Udara, serta layanan yang diberi perlu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penumpang.

Menurut Arianto Sam (2012) dan (Nurgiansah, 2021) fasilitas merupakan semua hal baik berwujud barang ataupun uang yang bisa membantu mempermudah dan melancarkan jalannya sebuah kegiatan maupun usaha. Menurut Supriyanto (2012), dalam variabel pemasaran jasa fasilitas mempunyai peran yang lumayan penting, sebab dalam proses penyampaian jasa kepada pelanggan membutuhkan fasilitas pendukung. Dalam melakukan aktivitas sehari-hari, kebutuhan moda transportasi sangatlah penting bagi setiap orang. Terutama moda transportasi udara yang saat ini merupakan salah satu transportasi yang sering digunakan oleh setiap orang untuk berpergian jarak jauh atau lintas pulau. Transportasi udara mempunyai karakteristik mampu mencapai tujuan dalam waktu cepat, berteknologi tinggi dan memerlukan tingkat keselamatan tinggi. Menurut Martono (2011) transportasi udara dengan menggunakan pesawat udara lebih cepat, nyaman, dan dapat menjangkau tujuan yang jauh tanpa hambatan atau kemacetan seperti perjalanan dengan menggunakan moda transportasi jalan.

Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, menyatakan bahwa 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. Salah satu Bandar Udara yang ada di Indonesia adalah Bandar Udara Tebelian Sintang yang terletak di Provinsi Kalimantan Barat. Bandar Udara Tebelian Sintang merupakan bandar udara yang terletak di jalan Raya Sintang-Pinoh, Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten Sintang, Provinsi Kalimantan Barat yang dikelola oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU). Bandar Udara ini beroperasi sejak 2018 menggantikan Bandara lama yaitu Bandar Udara Susilo yang berada di pusat perkotaan karena sudah tidak dapat beroperasi lagi, Bandar Udara Tebelian Sintang dihadirkan sebagai alternatif bagi para penduduk Sintang dan wilayah sekitarnya, termasuk Kabupaten Putusibau, Melawi, Sekadau, dan Sanggau untuk mendapat akses jalur udara yang lebih mudah.

Pengembangan Disektor perhubungan harus ditunjang dengan pengembangan, pemeliharaan, dan penyediaan fasilitas-fasilitas jasa perhubungan udara termasuk bandar udara. Salah satu fasilitas di Bandar Udara Tebelian Sintang adalah ruang tunggu yang merupakan tempat berkumpulnya penumpang saat sebelum keberangkatan seperti tempat duduk, televisi (TV), koran, AC (*Air Conditioner*), ruangan untuk perokok, toilet, layanan informasi penerbangan dan lain-lain. Penyediaan fasilitas tersebut diharapkan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan, dan keamanan, serta kepuasan bagi para penumpang yang berada di Ruang Tunggu. Akan tetapi Fasilitas di Ruang Tunggu Bandar Udara Tebelian Sintang sampai saat ini masih ada beberapa yang belum memenuhi standar SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara seperti pengondisian cahaya seperti lampu listrik dan sirkulasi udara seperti AC (*Air Conditioner*) yang masih belum memenuhi standar PM 38 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri, yang dimana seharusnya tolok ukur pencahayaan di Ruang Tunggu harus 200-250 Lux dan suhu dalam ruangan harus maksimal 27°C. Tujuan Penelitian: untuk mengetahui keadaan fasilitas ruang tunggu yang dirasakan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat dan mengetahui kepuasan penumpang terkait fasilitas Ruang Tunggu yang ada di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.

## **Landasan Teori**

### **Bandar Udara**

Menurut Warsito (2001) bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara, disamping itu untuk mendarat dan lepas landas, juga sebagai tempat 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 penunjang lainnya, Sedangkan Menurut Dirjen Perhubungan Udara, Bandar udara memiliki peran sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah yang digambarkan sebagai lokasi dan wilayah di sekitar bandar udara yang menjadi pintu masuk dan keluar kegiatan perekonomian serta sebagai prasarana memperkuat wawasan nusantara dan kedaulatan negara, digambarkan dengan titik-titik lokasi bandar udara yang dihubungkan dengan jaringan dan rute penerbangan yang mempersatukan wilayah dan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan di dalam Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) Bandar udara merupakan area tertentu di daratan atau perairan yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Bandar udara memiliki fungsi sebagai fasilitator penumpang pesawat terbang. Bandar udara di Indonesia dikelola oleh PT. Angkasa Pura I untuk wilayah Indonesia bagian tengah dan bagian timur sedangkan PT. Angkasa Pura II untuk wilayah Indonesia bagian barat. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2001 tentang Kebandarudaraan. 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.

### **Bandar Udara Tebelian Sintang**

Bandar Udara Tebelian Sintang (IATA : SQG, ICAO: WIOS) adalah bandar udara yang berada di Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten Sintang, Kapuas Raya Provinsi Kalimantan Barat. Bandara ini berjarak sekitar 15 km atau 30 menit dari pusat kota Sintang. Bandara ini dibangun oleh pemerintah pada Tahun 2018 lalu menggantikan Bandar udara Sintang yang lama yakni Bandar Udara Susilo yang berada di pusat perkotaan. Bandara yang dibangun di lahan seluas 144,07 hektar ini mempunyai landasan pacu yang berukuran panjang sekitar 1.660 meter (akan diperpanjang menjadi 3550 meter) dan lebar 30 meter. Tidak mengherankan jika di bandar udara baru ini pesawat sekelas ATR 72 bisa mendarat. Termasuk pesawat yang ke Sintang dari Pontianak yakni ATR dari maskapai Wings Air. Saat ini Bandara Tebelian menjadi pusat penghubung jalur alternative melalui udara bagi penduduk Sintang dan wilayah sekitarnya, termasuk Kabupaten Sekadau, Sanggau, Melawi. Tercatat ada 1 maskapai saja yang melayani Rute dari Kota Sintang menuju Kota Pontianak yaitu adalah Maskapai Wings Air, dalam satu minggu aktifitas penerbangan hanya dilakukan sebanyak 3 kali.

### **Fasilitas Ruang Tunggu**

Menurut Kotler (2014) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas merupakan faktor utama dalam penunjang kepuasan penumpang, kemudian salah satu fasilitas yang ada di bandar udara tebelian sintang Kalimantan barat adalah ruang tunggu. Ruang tunggu merupakan suatu ruangan yang terdapat di sebuah terminal bandar udara. Ruang tunggu merupakan fasilitas yang ada di terminal bandar udara yang berfungsi sebagai area bagi para penumpang untuk menunggu pesawat. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bisa

membantu seseorang dalam melakukan suatu hal, selain itu fasilitas juga termasuk dalam sarana dan prasarana yang akan selalu dibutuhkan dalam memperlancar jalannya suatu kegiatan, salah satunya yaitu kegiatan yang sedang berlangsung di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Mengingat sarana dan prasarana di bandara merupakan salah satu faktor penentu dari kepuasan penumpang, maka Bandara Internasional Juanda Surabaya berusaha memberikan fasilitas yang terbaik untuk menjamin kepuasan penumpang.

### **Kepuasan**

Kepuasan pelanggan menurut Tse & Wilton dalam Tjiptono (2014) adalah kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau kinerja norma lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan oleh seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan produk yang dirasakan dalam hubungan dengan harapan seseorang. Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa sesuai dengan yang diharapkannya.

### **Penumpang**

Menurut Zainal (2011), pengertian penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang atau badan hukum pengguna jasa angkutan, baik angkutan darat, udara, laut, dan kereta api. Menurut Suherman (2011), menyatakan bahwa dalam penerbangan teratur (*schedule*) definisi penumpang adalah setiap orang yang diangkut dengan pesawat udara oleh pengangkut berdasarkan suatu perjanjian angkutan udara dengan atau tanpa bayaran. Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani transportasi tersebut. Penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian, dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut.

### **Penelitian yang Relevan**

**Tabel 1. Penelitian yang Relevan**

No	Nama	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Hanim, Na'imatul	2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Al- Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo	Hasil penelitian yang telah dilakukan adalah Kualitas pelayanan yang baik memberikan dorongan kepada konsumen untuk menggunakan jasa ini berulang-ulang dan fasilitas yang memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan.
2	Yusrina Radha dan Aditya Dewantari	2022	Analisis Pengembangan Fasilitas Ruang Tunggu Di Bandara Komodo Labuan Bajo - Nusa Tenggara Timur	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Fasilitas yang berada di ruang tunggu Bandara Komodo Labuan Bajo pada umumnya yaitu kursi, Toilet, AC, Musholla, WiFi, tempat charger, Cafe, Souvenir, Nursery room, serta ruang bermain anak. Pengembangan fasilitas di Bandara Komodo Labuan Bajo 3 tahun terakhir mengalami perkembangan namun tidak signifikan. Salah satu contohnya yaitu penambahan

				<p>fasilitas dan penambahan kursi diruang tunggu.</p> <p>2) Pihak bandara komodo Labuan bajo telah melakukan beberapa perbaikan serta pengembangan terhadap beberapa fasilitas-fasilitas yang ada di ruang tunggu agar pengguna fasilitas yang ada diruang tunggu merasa aman dan nyaman saat berada diruang tunggu, seperti penambahan kursi ruang tunggu sekitar 300 kursi sehingga dari 207 kursi menjadi 507 kursi, serta pelebaran ruang tunggu yang dimana ukuran awal sekitar 20,2m<sup>2</sup> dan setelah pelebaran area ruang tunggu sekitar 31,5m<sup>2</sup> dan ruang busui yang berukuran sekitar 30x20cm.</p>
3	Suprapti dan Kaliyaros Tius	2022	Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Udara Supadio Pontianak	<p>Hasil pengidentifikasian, observasi dan kuesioner diketahui bahwa fasilitas ruang tunggu yang disediakan sudah memenuhi standar pelayanan. Sedangkan dari hasil perhitungan didapatkan bahwa nilai nilai signifikansi sebesar <math>0,106 &gt; 0,05</math> dan nilai <math>t_{hitung}</math> sebesar <math>1,647 &lt; t_{tabel} 2,010</math>.</p>

### **METODE PENELITIAN**

Menurut sugiyono (2018) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian ini adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data setelah melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut, pada bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan meliputi desain penelitian, waktu dan tempat, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan langkah langkah penelitian.

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian adalah suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun penelitian pada seluruh proses penelitian. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang berdasarkan objek alamiah yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi, instrumen, mampu bertanya, menganalisis, memotret, mengkonstruksi situasi social yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna, teknik pengumpulan dengan gabungan, analisis data berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan (sugiyono,2015). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya dari eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena dan menemukan hipotesis.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Kegiatan dan penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat pada tanggal 01 Agustus sampai dengan 30 September 2022. Bandar Udara Tebelian Sintang terletak di Jalan Raya Sintang Pinoh Km. 15, Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten Sintang, Kalimantan Barat.

### **Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Jenis dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat” adalah:

1. Data Primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu dengan cara melakukan wawancara kepada penumpang yang menggunakan Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Tebelian Sintang Dalam penelitian ini, peneliti pengumpulan data primer menggunakan metode wawancara, metode dokumen dan metode observasi.
2. Data Sekunder. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen perusahaan (Sugiyono, 2017). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh secara tidak langsung, baik melalui studi pustaka maupun data dari perusahaan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendukung keperluan penganalisis dan penelitian ini, penulis memerlukan sejumlah data untuk penelitian. Data dan informasi dalam penelitian ini dapat diperoleh dengan teknik sebagai berikut:

1. Data Primer
  - a. Observasi. Observasi dalam penelitian ini, peneliti terlibat langsung dalam penelitian sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data. Dengan observasi ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. Dalam suatu perusahaan dan organisasi, peneliti dapat berperan langsung sebagai karyawan dalam bekerja, bagaimana semangat kerjanya, bagaimana hubungan satu karyawan dengan karyawan lain, hubungan karyawan supervisor dan pimpinan, keluhan dalam melaksanakan pekerjaan dan lain-lain (Sugiyono, 2017). Observasi ini dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung kondisi lapangan selama Praktek Kerja Lapangan di Bandar Udara Tebelian Sintang selama 2 bulan sehingga peneliti dapat menyimpulkan apakah terdapat peningkatan dalam pelayanan jasa.
  - b. Wawancara. Sugiyono (2017) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tersebut. Dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang informan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Dalam melakukan wawancara, peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk diajukan, dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan, oleh karena itu jenis jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti termasuk kedalam jenis wawancara terstruktur. Wawancara dilakukan dengan mewawancarai Petugas yang bertanggung jawab atas fasilitas Ruang Tunggu yang menggunakan Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Tebelian Sintang. Dalam melakukan wawancara peneliti menggunakan bantuan pedoman wawancara untuk memudahkan dan memfokuskan pertanyaan yang akan diutarakan. Peneliti juga menggunakan alat bantu rekam untuk memudahkan dalam proses pengolahan data. Narasumber wawancara dalam penelitian ini adalah Tiga orang yaitu Penumpang yang menggunakan Fasilitas Bandar Udara Tebelian Sintang.
  - c. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan dokumentasi berupa gambar yaitu foto, audio yaitu berupa rekaman dan dokumen-dokumen yang diperlukan.

2. Data Sekunder. Data sekunder yang penulis gunakan dalam pengumpulan data menggunakan metode studi pustaka. Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan studi penelitian terhadap buku-buku, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang berhubungan dengan masalah yang dipecahkan. Studi pustaka yang dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan referensi-referensi dari penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan untuk penelitian ini.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Prosedur dan Peran petugas setiap unit terminal dalam memberikan kenyamanan, kelancaran dan keamanan fasilitas Ruang Tunggu di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat**

Petugas adalah pekerja atau seseorang yang memenuhi kualifikasi kompetensi dan ditugasi oleh Perusahaan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu. Kinerja setiap petugas dalam melakukan pengawasan fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Bandar udara seperti unit Pelayanan dan kerjasama wajib sesuai dengan pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menunjang kenyamanan, kelancaran dan, keamanan penumpang Diruang Tunggu Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan barat. Dalam melakukan kegiatan operasional ini diunit Pelayanan dan Kerjasama mempunyai junjungan yang lebih tinggi yaitu KASI Pelayanan dan Kerjasama yang berperan memberikan bimbingan, intruksi dan arahan kepada sekelompok individu lain dengan tujuan dapat mencapai hasil yang baik dalam sebuah tim.

Adapun 5 petugas yang saling berkoordinasi dengan baik agar berjalan lancar proses pengawasan fasilitas bandara yaitu petugas *Cleaning Service (CS)*, *Aviation Security (AVSEC)*, Unit teknisi listrik, unit pembangunan dan landasan dan informasi. Pertama, tugas dari *Cleaning Service (CS)* biasanya berkomunikasi dengan Petugas unit Teknisi jika terjadi kendala dilapangan seperti adanya kerusakan fasilitas yang ada di Ruang tunggu Bandar udara Tebelian Sintang. Kedua, petugas *Aviation Security (AVSEC)* unit ini biasanya akan dikoordinasi ketika personil *Cleaning Service (CS)* menemukan barang atau benda mencurigakan di area Ruang Tunggu bandar udara untuk di amankan oleh petugas AVSEC Dan Ketiga, petugas informasi Unit ini biasanya berkomunikasi dengan unit Pelayanan dan Kerjasama jika terjadi kerusakan seperti kursi dan alat elektronik lainnya yang tidak berfungsi atau mati segera personil dari unit pelayanan dan Kerjasama menyampaikan kepada petugas informasi untuk diberitahukan kepada unit listrik atau unit bangunan dan landasan bandar udara untuk segera diperbaiki contohnya adanya kerusakan dipenerangan akan langsung diambil alih oleh unit teknisi listrik dan jika ada kerusakan seperti kursi penumpang akan di ambil alih oleh unit pembangunan dan landasan.

Berdasarkan dari ketiga unit yang saling berkoordinasi dengan unit Pelayanan dan Kerjasama di Bandar Udara Tebelian Sintang dalam melaksanakan kinerja. dari unit Pelayanan dan Kerjasama sudah melakukan tugas dan tanggung jawab dalam melakukan pengawasan fasilitas Ruang Tunggu yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Untuk Maksud dan tujuan evaluasi efektivitas pelayanan pengamanan terkait Fasilitas, SDM dan SOP adalah untuk menentukan efektifitas jumlah SDM dan tersedianya SOP serta peralatan sesuai kebutuhan. Kinerja unit pelayanan dan Kerjasama dalam melakukan pengawasan, pengecekan fasilitas Ruang Tunggu dan fasilitas lainnya sangatlah penting dilakukan setiap saat secara terus menerus agar seluruh fasilitas terminal dalam kondisi baik sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada seluruh penumpang atau kepada jasa pengguna bandar udara Tebelian Sintang sesuai dengan standar yang telah ditentukan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/77/VI/2005 Tentang Persyaratan Teknisi Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandara Udara.

Dalam melakukan kegiatan operasional terhadap pengawasan fasilitas terminal para petugas yang bertanggung jawab memiliki jam kerja sesuai dengan jadwal penerbangan serta adanya alat pendukung yang di gunakan dalam melakukan pengawasan fasilitas Ruang Tunggu Bandar udara yaitu:

1. Jam kerja sesuai dengan jadwal penerbangan
  - a. Hari minggu, Senin, Rabu, Jum'at. Proses kerja setiap petugas biasanya dilakukan sebelum penerbangan pertama yang dimana menghindari hal yang tidak diinginkan dimulai dari pengecekan kebersihan yang ada di kawasan Bandar udara Tebelian Sintang terutama pada fasilitas Ruang Tunggu seperti kursi, Toilet, Restoran dan *VIP Room* dan pengecekan terhadap fasilitas elektronik seperti *AC(Air Conditioner)*, layanan informasi Penerbangan atau hal lain yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang. Sehingga sebelum penerbangan pertama semua fasilitas yang ada di Ruang Tunggu dan alat elektronik yang menjadi tanggung jawab para petugas di setiap unit dalam kondisi aman dan baik dalam melakukan kegiatan operasional baik didarat maupun diudara.
2. Peralatan yang digunakan: *HT (Handy Talkie)*, Telpon Kantor dan HP Android (*Handphone*).
  - a. *HT (Handy Talkie)* dan Telepon Kantor , berfungsi sebagai alat penghubung dengan unit lainnya. Yang biasanya berkomunikasi dengan personel dari setiap unit dari unit pelayanan dan kerjasama, *Cleaning Service*, *AVSEC*, unit Teknisi listrik, unit Bangunan dan Landasan dan informasi.
  - b. HP Android (*Handphone*), berfungsi untuk memberikan informasi berupa foto atau dokumentasi lainnya yang mengalami kerusakan atau masalah, agar dari unit lainnya dapat pengecek langsung kerusakan yang ada dan akan dilakukan tindakan lebih lanjut agar memberikan kenyamanan kepada para penumpang berada diare tersebut.

Selain fasilitas penunjang lainnya yang dapat membantu personel petugas dalam bekerja, petugas dari setiap unit harus memiliki kriteria yang baik sesuai Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/284/X/1999 tentang *Level of Service*. Secara umum, dalam melakukan kegiatan operasional terhadap pengawasan fasilitas unit *Terminal Service* memiliki kriteria yang baik yaitu: Berpakaian rapi, bersih sesuai baju dinas harian dan menggunakan rompi berwarna hijau terang, selalu berkoordinasi dengan unit terkait jika menemukan kerusakan, kecelakaan atau penemuan lain yang tidak sesuai standar tingkat pelayanan, mampu berkoordinasi dengan baik melalui Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, sanggup untuk menyelesaikan masalah dan menjadi penengah, tegas dan ramah serta berpikir kritis terhadap menghadapi masalah.

Berdasarkan data dari hasil penelitian yang diambil dari observasi dan wawancara dari beberapa informan/narasumber yang sudah dilakukan selama melakukan penelitian kinerja dari setiap unit yang mengawasi dan bertanggung jawab atas fasilitas ada beberapa proses, yang pertama dalam melakukan kegiatan operasional terhadap fasilitas ruang tunggu, yang dimana dibandar Udara Tebelian Sintang ada beberapa unit penunjang pelayanan penumpang dibandar udara tebelian Sintang. Ada 3 tahap yang dilakukan dalam pengawasan fasilitas Ruang Tunggu yaitu sebelum, pada saat dan setelah melakukan pengecekan. Sebelum melakukan pengecekan oleh petugas Pelayanan dan Kerjasama biasanya melakukan pengetesan alat komunikasi berupa *HT (Handy talky)* yaitu sebagai sarana berkomunikasi dengan unit-unit kerja lainnya agar pada saat penggunaan alat ini dapat berfungsi dengan baik. Setelah tahap pertama personel dari unit Pelayanan dan Kerjasama melanjutkan tahap kedua yaitu melakukan pengecekan fasilitas Ruang tunggu dan fasilitas lainnya. Selama melakukan pengecekan personel dari Unit Pelayanan dan Kerjasama harus menggunakan pakaian dinas rapi dan menggunakan rompi kemudian pada saat inspeksi petugas harus selalu membawa *HT (Handy*



Talky) agar pada saat melakukan pengecekan fasilitas Ruang Tunggu dan fasilitas lainnya personel dari Unit Pelayanan Dan Kerjasama menemukan sesuatu yang terjadi atau permasalahan bisa langsung menghubungi unit terkait, kemudian personel dari unit Pelayanan dan Kerjasama dapat melakukan pengecekan ulang atas permasalahan yang terjadi sebelumnya, apakah sudah ditindak lanjutkan atau belum.

Personel unit Pelayanan dan Kerjasama bekerja sama dengan *Customer Service* dalam menindak lanjuti/mengkoordinasikan dengan unit terkait, sehubungan dengan saran/ keluhan penumpang yang ada pada form saran yang telah diambil personel unit Pelayanan dan Kerjasama. Pada saat melakukan pengawasan personel unit pelayanan dan Kerjasama harus berperilaku sopan dan ramah kepada semua pegawai di area bandara serta melakukan pengecekan dan pencatatan suhu disemua ruangan, menjaga kebersihan fasilitas Ruang Tunggu dan Fasilitas lainnya , menciptakan situasi agar penumpang merasa nyaman selama berada di bandara. Setelah melakukan tahap kedua, personel unit Pelayanan dan Kerjasama masuk ketahap ketiga yaitu melakukan pencatatan atas semua temuan selama pengawasan berlangsung kemudian mengkoordinasikan kepada KASI Pelayanan dan Kerjasama atas semua hasil pengawasan sebelumnya, terutama hasil-hasil yang belum ditindak lanjuti atau pekerjaan yang sedang berjalan. Berikut ini area terminal serta kinerja personel dari setiap unit yang terkait dalam melakukan kegiatan operasional terhadap pengecekan fasilitas yang dilakukan peneliti selama observasi:

1. Kebersihan fasilitas ruang Tunggu. Dalam melakukan tugasnya personel dari setiap unit wajib memperhatikan tingkat kebersihan Diruang Tunggu terminal. Jika ditemukan area yang kotor personel unit Pelayanan dan Kerjasama langsung mengkoordinasikan ke petugas *cleaning service* agar dibersihkan.



**Gambar 1. Kondisi Ruang Tunggu Bandar Udara Tebelian Sintang**

Dari gambar 1 dapat di lihat kondisi dan suasana yang ada di ruang tunggu Bandar udara tebelian sintang untuk saat ini dimana terdapat banyak fasilitas seperti Kursi penumpang, layanan informasi penerbangan, AC(*Air Conditioner*), dan *chargers station*.

2. Toilet



**Gambar 2. Kondisi Toilet Bandar Udara Tebelian**

Dari gambar 2 kondisi Toilet pada saat ini dalam keadaan cukup baik untuk kebersihan dan penerangan dalam kondisi seperti ini toilet perlu dilakukan pengecekan berkala oleh personel unit Pelayanan dan Kerjasama khususnya tingkat kebersihan dan kenyamanan. Jika ditemukan fasilitas dalam toilet yang rusak seperti lampu penerangan, hand dryer (pengering tangan), tisu yang kurang dan adanya bau yang tidak enak personel unit Pelayanan dan Kerjasama wajib langsung mengkoordinasikan ke personel *cleaning service* dan Unit Teknisi listrik agar segera ditangani.

3. Alat Elektronik. Personel unit Pelayanan dan Kerjasama harus selalu mengecek keadaan elektronik yang ada Diruang Tunggu bandara seperti lampu, AC(*Air Conditioner*), Informasi layanan penerbangan dan juga *chargers station* jika terdapat atau ditemukan koslet pada arus listrik atau lampu tidak menyala personel unit Pelayanan dan Kerjasama langsung mengkoordinasikan ke pihak teknik listrik dan unit pembangunan dan landasan untuk segera diperbaiki atau ditindak lanjuti.
4. VIP Room (*lounge eksekutif*). Memperhatikan kebersihan di VIP Room harus melakukan pengecekan kebersihan yang maksimal jika terdapat fasilitas yang kotor contohnya seperti sofa yang kotor atau adanya sampah tisu maupun plastik di dalam ruangan VIP, personel unit Pelayanan dan Kerjasama langsung menghubungi *cleaning service* untuk membersihkan.

### **Deskripsi kepuasan penumpang terhadap fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Tebelian Sintang**

Berdasarkan hasil penelitian yang terdahulu dapat diketahui bahwa kepuasan penumpang pada fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. dalam penelitian ini didukung dan sekaligus juga mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aldi Noverio (2022), Ok Yoga Syah Putra, Sarinah Sihombing, dan Chaidir Tasran (2020), Hanim Na'imatul (2020), yang menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Didalam penelitian tersebut mendapatkan hasil sebagai berikut: Untuk rata-rata pada variabel fasilitas ruang tunggu yang mendapat nilai terbesar adalah indikator AC (*Air Conditioner*) sebesar 4,40 dan untuk yang terendah adalah indikator *lounge eksekutif* (VIP Room) 4,00. Maka dapat diketahui bahwa AC (*Air Conditioner*) merupakan indikator yang berpengaruh sangat kuat terhadap kepuasan penumpang karena semakin bagus suhu AC (*Air Conditioner*) maka semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang, sedangkan *lounge eksekutif* merupakan indikator yang berpengaruh lemah terhadap kepuasan penumpang dikarenakan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat banyak memilih menggunakan pesawat *economy class* dibandingkan menggunakan *eksekutif class*.

Kemudian untuk variabel pada kepuasan penumpang yang mendapat nilai terbesar adalah indikator *wort-of-mount* sebesar 4,32 dan untuk yang terendah adalah indikator *re-purchase* sebesar 3,98. Maka dapat diketahui bahwa indikator *wort-of-mount* berpengaruh kuat dalam menentukan kepuasan penumpang karena ketika penumpang merasa puas maka penumpang tersebut akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain, sedangkan indikator *re-purchase* berpengaruh lemah dalam menentukan kepuasan penumpang karena ketika penumpang tidak akan membeli kembali barang atau jasa yang sebelumnya sudah digunakan. Fasilitas ruang tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat fasilitas ruang tunggu maka akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan penumpang.

## **KESIMPULAN**

Adanya ketersediaan Fasilitas ruang tunggu dan kebersihan yang ada di fasilitas lainya sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat fasilitas ruang tunggu dan fasilitas penunjang lainnya maka akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan penumpang. Upaya petugas dari setiap unitnya yang berperan dalam menjaga kebersihan, kenyamanan dan keamanan pada fasilitas Ruang Tunggu dan fasilitas lain nya di bandar udara Tebelian Sintang secara umum telah dijalankan dengan baik dan sudah sesuai dengan Standard Operational Prosedur (SOP). Dalam menjalankan tugasnya petugas dari berbagai unit seperti unit Pelayanan dan Kerjasama, *Cleaning Service*, teknisi listrik, teknisi pembangunan dan landasan dan AVCES sangatlah berperan penting untuk melakukan kegiatan operasional terhadap kebersihan, kenyamanan, dan keamanan Fasilitas ruang tunggu dan Fasilitas lainya. Oleh sebab itu koordinasi dan kerjasama antar unit yang bertugas dan bertanggungjawab yang ada di bandar Udara Tebelian harus baik dan cepat agar memberikan kebersihan dan nyaman serta keamanan bagi para penumpang yang ada di Bandar udara Tebelian Sintang.

Berdasarkan dari hasil penelitian serta simpulan diatas, maka penulis berikan saran-saran sebagai berikut: Bagi UPBU Kelas II Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat, Disarankan bagi Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat teruntuk para petugaas yang menjaga kenyamanan dan kemananan pada fasilitas ruang tunggu dan fasilitas lainnya untuk lebih memperhatikan dan selalu menjaga kebersihannya supaya mendapatkan nyaman bagi para penumpang yang menggunakan fasilitas yang ada di Bandar Udara Tebelian Sintang terutama pada fasilitas ruang tunggu , dan teruntuk pada fasilitas *lounge eksekutif* karena dari hasil penelitian yang terdahulu menunjukkan bahwa nilai rata-rata terendah yaitu pada fasilitas *lounge eksekutif*. Bagi Penelitian Lanjutan, untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model dalam penelitian dan meneliti fasilitas atau kepuasan yang mungkin saja mengalami permasalahan yang hampir sama dengan Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Hal ini diharapkan agar dapat digunakan sebagai pembanding sekaligus untuk melengkapi penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alni, R., R. Gamayuni, dan M. Andriyani. 2012. *Statistika*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.
- Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*). (2016). *Tentang Bandar Udara*. Montreal. Canada : ICAO
- Arifin, Z. 2011. *Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosda. Bandung
- Assegaff, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Unissula Semarang. Semarang.
- Boni, Ario & Sekali, Karo. 2014. *Pengaruh Fasilitas di Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang*. Semarang.
- Danial. 2009. *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI. Bandung.
- Fauziah, Vegata Selvianda (2020) *Pengaruh Fasilitas Di Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Dewadaru Karimunjawa Jepara Jawa Tengah.*, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.

- Hartono. 2011. Analisis Data Statistika dan Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hugiono & Poerwantana. 2000. "Pengantar Ilmu Sejarah". PT. Bina Aksara. Horonjeff, R & McKelvey, F.X. 1988. "Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara". Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kemenhub. 2019. Data Bandar Udara: Identitas Bandar Udara Tebelian. Jakarta: Menteri Perhubungan Udara.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2014. *Principles of Marketing*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Martono, N. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Raya Grafindo Persada. Jakarta.
- Meyrawati, Zusnita & Rachmani, Kustining. 2015. Evaluasi Fasilitas Alih Moda Di Bandara Internasional Lombok
- Miro, Fidel. 2005. "Perencanaan Transportasi : Untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi". Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Na'imatul, H. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo.
- Nazir, M. 1988. *Metodologi Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/77/V1/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara. (Diakses pada tanggal 8 Februari 2023)
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara : SKEP/77/VI/2005. *Pengoperasian Fasilitas Bandar Udara*. 2005. Menteri Perhubungan Indonesia Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 70 Tahun 2001. 2005. *Kebandarudaraan*. Jakarta.
- Prayoga, Teguh (2020) *Analisis Peningkatan Pelayanan Jasa Unit Terminal Inspection Service Pt Angkasa Pura Ii Terhadap Pengguna Jasa Saat Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Radha, Y. & Dewantari, A. 2022. Analisis Pengembangan Fasilitas Ruang Tunggu Di Bandara Komodo Labuan Bajo-Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2), 30-34.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2019) . *Metode Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Elfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung
- Suherman, A. 2011. *Penelitian pendidikan*. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.
- Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri. (2015). Jakarta: Menteri Perhubungan Indonesia
- Tius, S. K. 2022. Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2).
- Tjiptono. Fandy, & Chandra. G. 2014. *Pemasaran Strategis*. Yogyakarta. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 38 Tahun 2015
- Tukuboya, T. A. & Prakosawati, E. E. 2022. Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang. *Aurelia: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 1-7.
- Wijaya, R. N. & Riananditasari, N. 2022. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Internasioanal Sepinggian Balikpapan terhadap Kepuasan Penumpang di Masa Pandemi Covid-19. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(3), 819-834.