

## Pengaruh Fasilitas Boarding Gate Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok

Fahrijan Maulana<sup>1</sup> Kartika Fajar Niemah<sup>2</sup>

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

Email:

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: untuk mengetahui seberapa nyaman penumpang di area Boarding Gate Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok dan untuk mengetahui seberapa pengaruh Boarding Gate terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Dalam metode ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Pada penelitian ini populasi diambil dari seluruh penumpang yang pernah menggunakan area boarding gate Bandara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Sampel pada penelitian ini adalah penumpang atau orang-orang yang pernah menggunakan atau melewati area boarding gate di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh fasilitas Boarding Gate berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok dan pengaruh yang signifikan antara variabel X fasilitas boarding gate dengan variabel Y kepuasan penumpang di area boarding gate.

**Kata Kunci:** Boarding Gate, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok



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

### PENDAHULUAN

Transportasi menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat saat ini serta pada era globalisasi saat ini membuat kehidupan manusia berkembang semakin pesat. Kemajuan tersebut ditandai dengan semakin tingginya aktivitas dan tingkat mobilitas penduduk yang diiringi dengan bertambahnya pilihan sarana transportasi yang tersedia saat ini (Affandi dalam Puspita & Santoso 2018). Setiap bandar udara yang ada di Indonesia memberikan pelayanan sesuai dengan target pencapaian *level of service* di Bandar Udara dengan surat keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor Surat Keputusan 284/X/1999, sehingga transportasi udara di Indonesia dapat lebih maju. Berdasarkan Annex 14 dari Organisasi Penerbangan Sipil Internasional bandar udara merupakan area tertentu yang terletak didarat atau dipelairan dan dapat digunakan untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat Area ini dapat digunakan secara keseluruhan atau hanya sebagian saja. Fasilitas bandar udara meliputi bangunan, instalasi, dan peralatan penerbangan. Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok merupakan bandar udara internasional yang dikelola oleh perusahaan BUMN PT. Angkasa Pura 1. Demi menunjang kenyamanan dan keselamatan penggunaan transportasi ini maka pihak bandara maupun perusahaan bergerak di bagian tersebut ikut andil untuk membuat penumpang merasa aman dan nyaman sampai ketempat tujuan.

Berdasarkan observasi pra-penelitian, ditemukan beberapa permasalahan yang ada pada area *boarding gate* yaitu dalam waktu bersamaan digunakan dalam dua penerbangan sekaligus sehingga penumpang merasakan kebingungan. Pada tanggal 11 Agustus 2022 terjadi permasalahan yang mengacu pada penumpang di area *boarding gate* yang dimana penumpang

tersebut salah dalam memilih penerbangan dikarenakan kurangnya arahan dari petugas *boarding gate* dan kurangnya fasilitas *boarding gate* yang ada. Berdasarkan permasalahan tersebut pihak pengelola bandar udara perlu meninjau kembali untuk menjaga Fasilitas *boarding gate*, serta kenyamanan penumpang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut ke dalam tulisan dengan judul “Pengaruh Fasilitas *Boarding Gate* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid”. Sesuai dengan penjelasan yang menjadi latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut: Bagaimana pengaruh fasilitas *Boarding Gate* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok? Seberapa besar pengaruh fasilitas *Boarding Gate* terhadap kenyamanan penumpang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok? Ruang lingkup pembahasan pada penelitian ini meliputi: Penelitian ini hanya membahas tentang permasalahan fasilitas di area *Boarding Gate* terhadap kepuasan penumpang. Lokasi penelitian ini berlokasi di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Penelitian ini berfokus pada *Boarding Gate* Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid. Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui seberapa nyaman penumpang di area *Boarding Gate* Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Untuk mengetahui seberapa pengaruh *Boarding Gate* terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok.

## **Landasan Teori**

### **Fasilitas**

Bandar Udara menurut UU Tahun 2009 tentang penerbangan, adalah kawasan di darat 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.

### **Sisi Udara (*Air Side*)**

#### **Runway**

*Runway* adalah salah satu icon yang sangat mencolok yang dimiliki disuatu bandar udara, pengertian runway sendiri ialah wilayah berbentuk persegi Panjang dan diatas lapangan terbang yang digunakan untuk pendaratan dan lepas landas pesawat. Panjang dan lebar runway disetiap bandara berbeda , sesuai dengan kebutuhan, keadaan obstacle sekitar bandar udara, dan lain lain. Kekuatan runway juga berbeda beda, dalam bahas penerbangan kekuatan runway/bangunan lainnya di Bandar Udara lebih dikenal dengan sebutan PCN (*Pacement Clasification Number*). PCN juga ditentukan sesuai dengan berbagai kebutuhan suatu bandar udara, seperti jenis pesawat apa yang digunakannya serta ada rumus perhitungannya. Seperti Panjang landas pacu biasanya tergantung dari beberapa besarnya pesawat yang dilayani. Untuk banadar perintis yang melayani pesawat kecil, landasan cukup dari rumput ataupun tanah yang diperkeras (*stabilitas*) . Panjang landasan perintis umumnya 1.200 meter dengan lebar 15 meter, misalnya melayani *Twin otter*, *Cesna*, dan lain lain. Pesawat kecil berbaling baling dua, umumnya 600-800 meter saja.

### **Apron**

Apron merupakan tempat parkir pesawat yang dekat dengan terminal, sedangkan *taxiway* menghubungkan antara *Apron* dan *Runway*. Kontruksi Apron umumnya beton bertulang karena memikul beban besar dari statis pesawat yang besar.

### **ATC (Air Traffic Control)**

Untuk keamanan dan pengaturan, terdapat Menara berupa khusus pemantau yang dilengkapi radio kontrol dan radar, tinggi tower disuatu bandar udara berbeda beda tergantung kebutuhan bandar udara tersebut. Fungsi dari ATC (*Air Traffic Control*) adalah: Mencegah pesawat terbang tabrakan. Mencegah pesawat terbang kecelakaan didaratan dengan kendaraan belangan. Menjaga keteraturan dan mempercepat arus lalu lintas udara (LLU).

### **Boarding Gate**

Sesuai dengan prosedur penumpang pada saat melakukan perjalanan udara, salah satu hal yang dilakukan adalah *boarding*. *Boarding* adalah proses masuknya penumpang ke dalam pesawat. Sebelumnya, mereka menunggu di *Boarding Lounge (waiting room)*. Dalam prosedur pelayanan *boarding* yang dilakuan petugas salah satunya memberikan *greeting passenger* yaitu kegiatan menyapa penumpang dengan selalu tersenyum. Ada beberapa prosedur yang harus diikuti penumpang sebelum naik ke pesawat yaitu prosedur *boarding pass*: Pada saat sudah selsai melakukan *check in* penumapng akan segera masuk ke ruang tunggu atau lounge. Saat prosedur layanan *boarding* petugas akan mengecek ulang *boarding pass* penumpang, kartu identitas seperti KTP atau SIM. Jika ada kesamaan atau kesalahan kode *seat*, maka segera melaporkan kepada *check in counter*. Saat penumpang *boarding* di *boarding gate* dapat menunjukkan *boarding pass* dan petugas akan mencatat kode *seat* penumpang. Pada penumpang *group* akan diperkenankan selalu berdampingan agar dalam pengecekan tidak ada kesalahan.

### **Penumpang**

Penumpang adalah orang yang menaiki pesawat, kereta api, bus, atau jenis transportasi lainnya tetapi tidak termasuk awak yang mengoprasikan dan melayani wahana tersebut. Berdasarkan Pasal 1 ayat 25 UU No.22 tahun 2009, Penumpang adalah setiap orang yang berada dikendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan. Berdasarkan pelayanan yang ada di bandar udara, penumpang dibedakan menjadi: Penumpang Biasa (Umum), Penumpang biasa adalah penumpang yang tidak memerlukan perlakuan khusus. Penumpang khusus, Penumpang khusus adalah penumpang yang berkebutuhan khusus seperti cacat fisik dan mental, serta orang penting seperti pejabat atau tamu negara.

### **Kepuasan**

Berdasarkan penelitian Sabila (2020), kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Menurut Setyobudi dan Daryanto (2014) pelanggan adalah pembeli yang bergantung pada barang atau jasa yang digunakan. Sedangkan menurut Firmansyah (2018) mengemukakan kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap jenis pelayanan yang didapatkannya. Berdasarkan beberapa pendapat ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan dari membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa yang secara terus menerus dimana sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan.

## Pengertian Bandar Udara

Berdasarkan Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang penerbangan, definisi bandar udara adalah Kawasan didaratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat pemindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan dan keselamatan dalam penerbangan, serta fasilitas penunjang lainnya. Dijelaskan juga dalam Peraturan Pemerintah No.70 Tahun 2011 Pasal 1 ayat 1 tentang kebandarudaraan, definisi bandar udara adalah lapangan terbang yang digunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turu penumpang atau kargo dan pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat pemindahan antar moda transportasi.

## Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok

Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid adalah bandara yang berada di Desa Tanak Awu, Kecamatan Pujut yang berbatasan dengan Kecamatan Praya Barat, Lombok Tengah. Dimana terletak bagian selatan Praya. Beberapa orang menyebutnya Lombok Selatan meskipun Lombok Selatan bukan kabupaten yang baru seperti kabupaten Lombok Utara yang belum lama ini terbentuk, yang dimana sekelilingnya dikelilingi persawahan yang luas dan hijau. Sebelah utaranya terdapat waduk yang dikenal dengan nama Bendungan Batu Jai, dimana waduk ini sangat berperan bagi masyarakat tersebut untuk menyalurkan air dalam pembangunan Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Permana (2020) ada beberapa refrensi yang menyebutkan bahwa jumlah kapasitas dari Bnadara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok dapat menampung sekitar 2 juta penumpang. Untuk pembangunan Bandar udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok ini membutuhkan dana yang sangat banyak. Oleh sebab itu, adanya dukungan dari beberapa perusahaan-perusahaan besar yang ikut ambil alih dalam pembangunan Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok adalah salah satu dari 13 bandara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura 1 (Persero). Sejak mulai beroperasi pada tahun 2011, Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid ini terus melakukan upaya upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasanya khususnya penumpang. Pada tahun 2018 hingga 2019 bandara ini melakukan pengembangan dalam fasilitas terminal penumpangnya, pengembangan yang dilakukan antara lain: Pemindahan lantai 2 gedung terminal, Pembenahan Toilet Gedung terminal, Beiutifikasi Terminal, Pembangunan Pier koridor dan pengadaan Garbarata, Program-program diatas dilakukan demi meningkatkan pelayanan Bandar Udara terhadap penumpang yang menggunakan jasanya.

## Penelitian yang Relevan

Tabel 1. Penelitian yang Relevan

No.	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Tassya Azizah Tikuboya	2022	Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang.	Berdasarkan Hasil Analisis Data, diperoleh kesimpulan bahwa sebesar $0.000 < 0,05$ dan nilai t yang diketahui bahwa nilai hitung sebesar $5,441 >$ tabel $0,256$ , sehingga diperoleh bahwa variabel Fasilitas Ruang tunggu (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y), nilai Adjuster R square (Koefisien Determinasi) sebesar $0,606$ yang artinya besar pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Patimura Ambon ialah sebesar $60,6\%$ .

2	Aldio Noverio	2022	Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat	Hasil penelitian menghasilkan Ho ditolak dan Hi yang memiliki arti adanya pengaruh signifikan antara pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.
3	Aulia Putri	2022	Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik Dan Kualitas Pelayanan Passenger Handling Terhadap Kenyamanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Di Masa COVID-19	Hasil dari penelitian ini yaitu i) Fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestic berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang di Bandara Internasional Juanda Surabaya Berdasarkan hasil yang diperoleh t hitung 3,788 > t tabel 1,985. ii) kualitas pelayanan passenger handling berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang di Bandara Internasional Juanda Surabaya berdasarkan hasil yang diperoleh t hitung 4,300 > t tabel 1,985.

### Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara atas masalah-masalah yang diteliti, kebenarannya perlu diuji kembali. Menurut Sugiyono (2017) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul. maka hipotesis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.  $H_0$  : Tidak adanya pengaruh fasilitas *boarding gate* terhadap kepuasan penumpang di area *boarding gate* Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok.
2.  $H_a$  : Adanya pengaruh fasilitas *boarding gate* terhadap kepuasan penumpang di area *boarding gate* Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok

### METODE PENELITIAN

Dalam metode ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan jenis penelitian yang sistematis, terstruktur dan terencana dengan jelas sejak awal sehingga terciptanya desain penelitian. Menurut Sugiyono (2018), data kuantitatif merupakan metode penelitian berdasarkan positivisme (data konkrit). Data penelitian berupa angka angka yang diukur secara statistik untuk menghitung uji yang berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk ditarik suatu kesimpulan. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Garuda Indonesia Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok pada periode bulan Oktober – November 2023. Lokasi penelitian ini dipilih karena pada unit *Boarding Gate* merupakan unit yang sangat kompleks dan bekerja sama dengan unit lainnya serta mempunyai masalah yang cukup berdampak bagi kepuasan penumpang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur dan dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer dan data sekunder.

### Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah suatu wilayah yang digeneralisasikan yang terdiri dari objek/subjek dengan ukuran dan sifat tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk penelitian dan dapat ditarik kesimpulan. Populasi adalah suatu wilayah umum yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki ukuran dan karakteristik tertentu. Pada penelitian ini

populasi diambil dari seluruh penumpang yang pernah menggunakan area boarding gate Bandara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Pada tanggal 11 Agustus 2022 terjadi permasalahan yang mengacu pada penumpang di area *boarding gate* yang dimana penumpang tersebut salah dalam memilih penerbangan dikarenakan kurangnya arahan dari petugas *boarding gate* dan kurangnya fasilitas *boarding gate* yang ada. Untuk populasi penumpang berjumlah 100 orang. Sampel adalah data yang diambil sebagian dari seluruh wilayah penelitian dan dianggap cocok untuk menyajikan gambaran nyata (representatif) dari populasi. Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Adapun syarat karakteristik penumpang yang dapat dijadikan sampel pada penelitian ini adalah yang utama yaitu pernah menjadi penumpang atau pengunjung yang pernah menggunakan jasa area *boarding gate* di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok, dan dengan batasan usia minimal 17 tahun. Sampel pada penelitian ini adalah penumpang atau orang-orang yang pernah menggunakan atau melewati area *boarding gate* di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Karena peneliti tidak mengetahui secara pasti jumlah populasi penumpang di area *boarding gate* Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok, maka untuk menentukan hasil penelitian ini maka peneliti menggunakan rumus Slovin.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2019), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian sehingga sangat memudahkan peneliti saat mengumpulkan data, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data, maka sumber data penulis gunakan meliputi:

1. Kuesioner. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa untuk mencapai suatu tujuan penulis menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. "Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya". Secara umum Teknik dalam pemberian sebuah skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini yaitu Teknik skala Likert. Pengguna skala Likert menurut Sugiyono (2013), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi dari seseorang ataupun sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam menjawab skala Likert ini, responden hanya memberi tanda misalnya Checklist ataupun tanda silang pada jawaban yang dipilih sesuai pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner tersebut. Kuesioner yang telah diisi oleh responden tersebut perlu dilakukan pengukuran seperti bobot penilaian pada skala Likert.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Pengaruh fasilitas *Boarding Gate* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok**

Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok adalah salah satu dari 13 bandara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura 1 (Persero). Sejak mulai beroperasi pada tahun 2011, Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid ini terus melakukan upaya upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasanya khususnya penumpang. Pada tahun 2018 hingga 2019 bandara ini melakukan pengembangan dalam fasilitas terminal penumpangnya, pengembangan yang dilakukan antara lain:

- a. Pemandangan lantai 2 gedung terminal
- b. Pembenahan Toilet Gedung terminal
- c. Beutifikasi Terminal
- d. Pembangunan Pier koridor dan pengadaan Garbarata

Program-program diatas dilakukan demi meningkatkan pelayanan Bandar Udara terhadap penumpang yang menggunakan jasanya. Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid di Lombok bukan hanya menjadi titik masuk penting bagi wisatawan yang mengunjungi Lombok dan destinasi sekitarnya, tetapi juga merupakan motor penggerak ekonomi dan pariwisata di wilayah tersebut. Dengan terus meningkatkan fasilitas dan pelayanan, bandara ini akan terus memainkan peran kunci dalam memajukan sektor pariwisata dan ekonomi di Pulau Lombok serta meningkatkan konektivitas global Indonesia, dengan fasilitas dan pelayananyang tersedia dapat menciptakan suasana yang hangat dan ramah bagi penumpang yang sedang menunggu penerbangan. Fasilitas ruang tunggu di bandara dirancang untuk menjadi mudah diakses oleh semua penumpang, termasuk penumpangdengan kebutuhan khusus. Pintu masuk, koridor, dan area duduk dirancang agar mudah diakses oleh penumpang dengan kursi roda atau yang memiliki kebutuhan mobilitas lainnya. Fasilitas ruang tunggu dilengkapi dengan kursi-kursi yang nyaman, baik untuk tunggu pendek maupun yang lebih lama. Kursi-kursi ini sering kali dilengkapi dengan colokan listrik dan koneksi internet Wi-Fi, memungkinkan penumpang untuk tetap terhubung dan melakukan kegiatan selama menunggu. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandar Udaraan di Bandar Udara pada Pasal 14 Ayat 1 dan pasal 15 ayat 1 di jelaskan beberapa fasilitas yang harus ada pada area ruang tunggu penumpang di Bandar Udara yang di antaranya:

- a. Wi-Fi. Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid di Lombokumumnya menyediakan layanan Wi-Fi gratis di ruang tunggu. Ini memungkinkan penumpang untuk tetap terhubung dengan keluarga, teman, atau pekerjaan penumpang selama menunggu penerbangan.
- b. Fasilitas Kesehatan dan Kesejahteraan. Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid di Lombok menyediakan fasilitas kesehatan seperti ruang medis darurat, ruang ibu menyusui, dan area istirahat untuk penumpang yang membutuhkan perawatan khusus atau waktu untuk beristirahat.
- c. Pusat Layanan Informasi. Terdapat pusat layanan informasi di ruang tunggu yang dapat membantu penumpang dengan pertanyaan atau kebutuhan penumpang. Staf yang ramah dan berpengetahuan, layanan tersebut berada di bagian unit costumer service serta juga juga tersedia FIDS sebagai papan informasi jadwal penerbangan.
- d. Fasilitas Kuliner. Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid di Lombok terdapat berbagai opsi kuliner di ruang tunggu, termasuk kafe, restoran, dan toko makanan ringan. Penumpang dapat menikmati berbagai macam makanan dan minuman sesuai dengan selera Penumpang.
- e. Pusat Perbelanjaan. Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid di Lombok memiliki pusat perbelanjaan di ruang tunggu, yang menawarkan berbagai produk lokal dan internasional. Ini memberikan kesempatan bagi penumpang untuk berbelanja souvenir atau melakukan pembelian lainnya sebelum penerbangan.
- f. Layanan VIP dan Lounges. Bagi penumpang yang memiliki akses ke layanan VIP atau lounge, Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid di Lombokbiasanya menyediakan fasilitas eksklusif dengan kenyamanan tambahan, seperti layanan makanan dan minuman, ruang kerja, dan kenyamanan lainnya.
- g. Keamanan yang Ditingkatkan. Fasilitas ruang tunggu di bandara juga dilengkapi dengan sistem keamanan yang ditingkatkan untuk memastikan keamanan penumpang dan barang bawaan mereka selama menunggu.

Pada saat melakukan penelitian peneliti menemukan bahwa fasilitas pelayanan di *Boarding Gate* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku serta berfungsi dengan baik sehingga menciptakan suatu kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil pengolahan data dari jawaban 100 responden, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pengaruh fasilitas *Boarding Gate* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil pengolahan dan juga analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana dimana hasilnya menunjukkan analisis tabel korelasi sebesar 0,679 dengan menggunakan interpretasi nilai  $r$  adalah  $> 0,5 - 0,80 =$  korelasi kuat, maka dapat diartikan bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga menunjukkan hasil bahwa kepuasan penumpang di area *boarding gate* di pengaruhi oleh fasilitas *boarding gate*. Dengan hasil analisis tabel koefisien, koefisien regresi  $X$  sebesar 0,679 menggambarkan bahwa arah antara variabel kelayakan dengan variabel kinerja positif atau searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel kinerja akan menyebabkan kenaikan variabel fasilitas *boarding gate* sebanyak 0,679. Hal tersebut dapat diartikan bahwa apabila kualitas fasilitas *boarding gate* dapat meningkat atau sesuai dengan harapan maka kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok juga akan meningkat, begitupun sebaliknya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang adalah sarana pendukung, termasuk dalam hal ini ialah *boarding gate* itu sendiri.

Hasil dari penelitian ini terkait pengaruh fasilitas *Boarding Gate* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok sejalan dengan penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Tassya Azizah Tikuboya (2022) dengan judul penelitian Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang, yang menyatakan bahwa berdasarkan hasil analisis data, diperoleh kesimpulan bahwa sebesar  $0.000 < 0,05$  dan nilai  $t$  yang diketahui bahwa nilai hitung sebesar  $5,441 >$  tabel  $0,256$ , sehingga diperoleh bahwa variabel Fasilitas Ruang tunggu ( $X$ ) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang ( $Y$ ), nilai Adjuster R square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,606 yang artinya besar pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon ialah sebesar 60,6%.

### **Besar pengaruh fasilitas *Boarding Gate* terhadap kenyamanan penumpang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok**

Setiap penumpang di bandar udara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan untuk menciptakan suatu kenyamanan hingga proses pelayanan jasa angkutan udara selesai, begitu pula memiliki kewajiban untuk mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan oleh bandar udara maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku, terciptanya kepuasan penumpang menjadi satu hal yang penting dalam proses penyediaan jasa layanan angkutan udara dan salah satunya dipengaruhi oleh kualitas ketersediaan fasilitas yang diberikan oleh bandara. Kualitas dari bentuk ketersediaan fasilitas itu sendiri salahsatu tugas pokoknya petugas *Airport Oprasional Lanside and Terminal* seperti halnya yang di laksanakan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok selalu memperhatikan dan mengutamakan kelengkapan fasilitas guna menciptakan kenyamanan penumpang khususnya pada area ruang tunggu penumpang, selain fasilitas penting juga mengetahui beberapa indikator yang di gunakan dalam kegiatan pelayanan guna menciptakan kepuasan penumpang yaitu, mengulangi pembelian barang atau jasa yang kita berikan, membeli atau mengkonsumsi item-item tambahan, memberikan kepada perusahaan proporsi yang besar dari pembelanjaan

yang mereka keluarkan, memudahkan setiap aktifitas yang berhubungan dengan perusahaan, tidak terlalu memperdulikan harga, price is not the greater motivator, pelanggan yang puas akan mempengaruhi moral karyawan, petugas atau para karyawan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok akan lebih menjadi asertif dalam setiap tindakan yang penumpang lakukan.

Dalam hal kepuasan penumpang peneliti melaksanakan penelitian secara langsung terkait pengaruh fasilitas *Boarding Gate* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok melalui penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden. Menurut pengamatan peneliti ketersediaan fasilitas penumpang khususnya pada area *boarding gate* di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok terkesan dinilai baik oleh penumpang dikarenakan kualitas fasilitasnya sangat baik dan di nilai lengkap seta tidak menemukan suatu kerusakan sehingga penumpang merasa nyaman dan puas untuk melaksanakan penerbangan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan hal tersebut dapat dibuktikan melalui hasil uji hipotesis yang menggunakan uji t dengan hasil tabel koefisien maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X fasilitas *boarding gate* n dengan variabel Y kepuasan penumpang di atrea *boarding gate* . Hal tersebut dibuktikan dari hasil pengujian t sebesar 9,165 sedangkan t tabel adalah 0,660 pada taraf signifikansi 0,05 yang memilik arti bahwa hipotesis H0 ditolak dan H1 diterima sehingga menjelaskan bahwa kepuasan penumpang di area *boarding gate* di pengaruhi oleh fasilitas *boarding gate* di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok.

Kemudian dari hasil uji hipotesis yang menggunakan uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0.679 dengan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,462 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (fasilitas pelayanan ) terhadap variabel terikat (kepuasan penumpang) adalah sebesar 46,2 %. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang juga meneliti terkait Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Aldio Noverio (2022) dengan Hasil penelitian menghasilkan Ho ditolak dan Hi yang memiliki arti adanya pengaruh signifikan antara pengaruh fasiitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Aulia Putri (2022) dengan mengangkat judul penelitian Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik Dan Kualitas Pelayanan Passenger Handling Terhadap Kenyamanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Di Masa COVID-19, yang menyatakan hasil bahwa fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestic berpengaruh terhadap kenyamanan penmpang diBandra Internasional Juanda Surabaya Berdasarkan hasil yang diperoleh t hitung 3,788> t tabel 1,985. ii) kualitas pelayanan passenger handling berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang di Bandara Internasional Juanda Surabaya berdasarkan hasil yang diperoleh t hitung 4,300 > t tabel 1,985.

## KESIMPULAN

Pengaruh fasilitas *Boarding Gate* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil pengolahan dan juga analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana dimana hasilnya menunjukkan analisis tabel korelasi sebesar 0,679 dengan menggunkan interpretasi nilai r adalah  $> 0,5 - 0,80 =$  korelasi kuat, maka dapat diartikan bahwa hipotesis H0 ditolak dan H1 diterima sehingga menunjukkan hasil bahwa kepuasan penumpang di area *boarding gate* di

pengaruhi oleh fasilitas *boarding gate*. Dengan hasil analisis tabel koefisien, koefisien regresi X sebesar 0,679 menggambarkan bahwa arah antara variabel kelayakan dengan variabel kinerja positif atau searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel kinerja akan menyebabkan kenaikan variabel fasilitas *boarding gate* sebanyak 0,679. Pengaruh yang signifikan antara variabel X fasilitas *boarding gate* dengan variabel Y kepuasan penumpang di area *boarding gate*. Hal tersebut dibuktikan dari hasil pengujian t sebesar 9,165 sedangkan t tabel adalah 0,660 pada taraf signifikansi 0,05 yang memiliki arti bahwa hipotesis H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima sehingga menjelaskan bahwa kepuasan penumpang di area *boarding gate* dipengaruhi oleh fasilitas *boarding gate* di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Hasil uji hipotesis yang menggunakan uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,679 dengan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,462 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (fasilitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan penumpang) adalah sebesar 46,2 %.

### Saran

Berdasarkan hasil pengujian penelitian dan pembahasan yang diperoleh di atas, maka peneliti bermaksud memberikan saran yang semoga dapat bermanfaat bagi lembaga, perusahaan, maupun peneliti yaitu dimana fasilitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting guna meningkatkan rasa kepuasan bagi penumpang serta menciptakan rasa aman dan nyaman bagi penumpang pada area Bandar Udara, untuk itu pengembangan dan pemeliharaan fasilitas sangatlah penting khususnya di area *boarding gate* di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok.

### DAFTAR PUSTAKA

- Annex 14 to the Convention on Aviation, I. C. (2004). Annex 14.
- Arista Admajati S, E. M. (2014) *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Jakarta  
Direktorat Jendral Perhubungan Udara. (2022). BDO - HUSEIN SASTRANEGARA
- Donni Juni Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung:  
CV Pustaka Setia.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit  
UNDIP.
- Kamal, Rio Deka Wijaya. (2021). *Optimalisasi Fasilitas Gedung Terminal Penumpang Dalam  
Rangka Meningkatkan Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Lombok. Tugas Akhir :  
STTKD*
- Masydar, Afans. (2021) *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Terhadap Kepuasan  
Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Tugas Akhir : STTKD*
- Noverio, Aldio. (2022) *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di  
Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. Tugas akhir : STTKD*
- PT. Garuda Angkasa. (2022). Garuda Angkasa. 2022. <https://garuda.id/about-us-ina>
- Putri, Aulia. (2022) *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik dan Kualitas  
Pelayanan Passenger Handling Terhadap Kenyamanan Penumpang Di Bandar Udara  
Internasional Surabaya Di Masa COVID 19 Tugas Akhir :STTKD*
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif. Metode Penelitian*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tikuboya, Tassya Azizah (2022) *Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Di Terminal Keberangkatan Di  
Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang. Tugas Akhir:  
STTKD*
- Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
-