

Review Bandar Udara Dari Sisi *Landside* dengan Meninjau Segi Keuasan Penumpang

Fithri Estikhamah¹, Bagas Aryaseta²

^{1,2} Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia
(fithri.ts@upnjatim.ac.id)

ABSTRAK

Bandara dibagi menjadi dua bagian: udara (sisi udara) dan sisi darat (sisi darat). Bangunan terminal menghubungkan infrastruktur sisi udara dan sisi darat bandara. Berdasarkan fitur-fitur ini, bangunan terminal dibagi menjadi empat bagian: akses antarmuka, proses, area penyimpanan, dan sirkulasi internal. Gedung terminal memiliki fasilitas pelayanan seperti tiket penumpang, penanganan barang dagangan (bagasi), ruang tunggu, kantor imigrasi, dan kantor operasional maskapai. Kepuasan pelanggan adalah prioritas utama di semua industri berorientasi layanan. Tak terkecuali industri penerbangan sipil. Lalu lintas udara di dunia yang sangat kompetitif berarti bahwa maskapai yang berbeda bersaing untuk posisi teratas, yang membuat layanan pelanggan menjadi sangat penting. Skytrax merespons dari bandara, yang dilengkapi dan diservis lengkap. Setiap tahun, Skytrax memberikan penghargaan kepada bandara-bandara yang telah memenuhi persyaratan menjadi bandara kelas dunia. Surat ini menargetkan untuk menemukan elemen yang dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, penumpang dan pengunjung di bandara.

Kata Kunci : *Landside*, bangunan terminal, kepuasan pelanggan, Skytrax

ABSTRACT

The airport is divided into two parts: air side and land side. The terminal building connects the airport's airside and landside infrastructure. Based on these features, the terminal building is divided into four parts: interface access, processes, storage areas, and internal circulation. The terminal building has service facilities such as passenger tickets, merchandise (baggage) handling, waiting rooms, immigration offices, and airline operational offices. Customer satisfaction is a top priority in all service-oriented industries. The civil aviation industry is no exception. Air traffic in a highly competitive world means that different airlines compete for the top spot, which makes customer service extremely important. Skytrax responds from the airport, which is fully equipped and serviced. Every year, Skytrax awards airports that have met the requirements to become world-class airports. This letter targets to find the elements needed to improve customer satisfaction. In this case, passengers and visitors at the airport.

Keywords : *Landside*, terminal building, customer satisfaction, Skytrax

I. PENDAHULUAN

Definisi Bandar Udara

Bandar Udara merupakan lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, dan naik turunnya penumpang atau bongkar muatan kargo, dengan dilengkapi oleh fasilitas keselamatan penerbangan.[1]

Bandar udara terbagi ada dua bagian yaitu :

a. Air side (kawasan udara)

yaitu kawasan atau bagian yang berhubungan dengan pesawat terbang gerakan pesawat terbang.

Air side terdiri dari :

- *Run way* (landasan pacu) yang digunakan oleh pesawat untuk lepas landas dan mendarat.
- *Taxi way* (landasan penghubung) tempat yang menghubungkan antara tempat run way dan taxi way
- *Apron* (pelataran gerakan pesawat) tempat yang dijadikan oleh pesawat sebagai tempat parkir setelah *landing*
- *Airplane parking area* (tempat parkir pesawat).

- *Air traffic control and control center* (pengawasan lalu lintas udara dan pusat / PLLU).
- *Navigational Aid* (alat bantu navigasi) yaitu teknik menentukan arah penerbangan untuk sampai ditujukan.
- *Aircraft fuel facilities* (fasilitas bahan bakar).

Macam-macam bentuk runway :

- 1) *Single runway*. (contoh : di bandara Halim Perdana Kusuma)
- 2) *Paralel runway* (contoh : di bandara Soekarno Hatta)
- 3) *V-Shaped runway*
- 4) *Cross runway* (contoh: di Makassar)

Penentuan arah runway harus memperhatikan dari mana angin berhembus dan dimana letak pantai. Karena angin laut dan angin darat sangat mempengaruhi penerbangan.

- b. *Land Side* (sisi darat) yaitu bagian yang berhubungan dengan persiapan penerbangan dan gerakan penumpang di terminal area.

Yang termasuk *Land side* :

- *Terminal Building* (Gedung terminal)
- *Ticket Counter* (Penjualan tiket)
- *Passenger and Baggage Check-in Counter*
- *Security System* (sistem keamanan)
- *Custom and immigration* (Bea, Cukai dan imigran)
- *Passenger Waiting Room* (Ruang Tunggu)
- *Shopping Area* (tempat pertokoan)
- *Cargo Building* (ruang kargo)
- *Airplane Boarding Room* (ruang keberangkatan)
- *Gate* (pintu-pintu)
- *Airplane offices* (pertokoan maskapai)
- *City Transportation Parking* (Tempat parkir)

Bangunan Terminal

Bangunan terminal menghubungkan infrastruktur sisi udara dan sisi darat bandara. Bangunan terminal merupakan area penting yang menjadi penghubung antara landasan pacu dan bagian bandara lainnya.

Ada beberapa kegiatan di gedung ini, antara lain:

- Arus penumpang yang bepergian.
- Pengiriman dan pengambilan penumpang.
- Manajemen bagasi.
- Manajemen terkait penerbangan. Berdasarkan ciri-ciri tersebut, bangunan terminal dibagi menjadi empat bagian, yaitu:[2]

1. Akses Interface

Adalah bagian bangunan terminal yang berisi fasilitas untuk penumpang yang baru datang. Fasilitas yang dibutuhkan antara lain :

- Parkir kendaraan
- Trotoar
- Peralatan untuk menurunkan barang
- Tempat henti kendaraan

2. Proses

Adalah persiapan sebelum keberangkatan yang membutuhkan fasilitas sebagai berikut :

- Check in area dan tempat informasi penerbangan.
- Area manajemen keamanan
- Manajemen bagasi
- Lobi umum, titik kedatangan dan lalu lintas penumpang, pengantar dan penjemput.
- Ruang keberangkatan sekaligus ruang tunggu penumpang.
- Toilet
- Fasilitas penyandang disabilitas
- Fasilitas tambahan, seperti kafetaria, telepon umum, informasi hotel dan biro perjalanan, kantor pos, serta ruang ibadah.

3. Kawasan Penampungan

Umumnya, penumpang menghabiskan sebagian besar waktunya di terminal di luar area check-in. Artinya, waktu antara waktu tunggu penumpang dan berbagai aktivitas check-in. Mengingat bahwa daerah tersebut menghasilkan pendapatan yang signifikan, maka perlu memberikan pelayanan yang aman dan nyaman. Fasilitas yang harus disediakan adalah kawasan yang menampung masyarakat baik penumpang maupun pengantar. Diantaranya adalah :

- Area untuk menampung penumpang pada saat check-in.
- Ruang tunggu penumpang sebelum keberangkatan.
- Area pelayanan penumpang, berupa toilet, mushola, telepon umum, ATM, dll.
- Area shelter saat penumpang tiba sambil menunggu bagasi diambil.
- Area untuk penumpang VIP
- Kawasan khusus bagi pengantar dan penjemput.

4. Sirkulasi Internal.

Sirkulasi internal disiapkan untuk transportasi orang maupun barang. Pada dasarnya harus memberikan kemudahan, kejelasan dan kelancaran bagi pergerakan penumpang.

Analisis Luas Bangunan Terminal

Gedung terminal memiliki fasilitas pelayanan tiket pesawat, penanganan merchandise (bagasi), ruang tunggu, kantor imigrasi, dan kantor pengelola maskapai. Secara umum, kegiatan yang berlangsung di terminal dapat dibagi menjadi beberapa kelompok sebagai berikut:

1. Terminal Keberangkatan adalah kegiatan penumpang sejak tiba di terminal sampai dengan naik ke pesawat udara.
2. Terminal kedatangan adalah kegiatan penumpang mulai dari turunnya pesawat udara sampai dengan pintu keluar.

3. Aktivitas pengunjung, termasuk menunggu, penjemputan, dan aktivitas pendukung lainnya.
4. Aktivitas penyewa dan pengelola terminal.

Luas area terminal dihitung dengan menggunakan analisis proses penanganan penumpang. Proses penanganan penumpang dihitung berdasarkan tingkat okupansi penumpang pada jam sibuk, sebagian besar jadwal perjalanan pesawat, dan kapasitas kursi pesawat. Hal ini dapat diprediksi dari tabel berikut.

Tabel 1. Luas minimum bangunan terminal yang dibutuhkan

KOMPONEN	“LUAS MINIMUM / 100 PENUMPANG”
<i>Ticket counter</i>	3.7 m ¹ / 40 ft ¹
<i>Ticket counter work area</i>	32.5 m ² / 350 ft ²
<i>Ticket lobby</i>	9.3 m ² / 100 ft ²
<i>Baggage counter</i>	1,4 m ¹ / 15 ft ¹
<i>Baggage counter work area</i>	20.4 m ² / 220 ft ²
<i>Baggage lobby</i>	20.4 m ² / 220 ft ²
<i>Waiting room area</i>	167.2 m ² / 1800 ft ²
<i>Waiting room seats</i>	45 unit
<i>Men rest room area</i>	32.5 m ² / 350 ft ²
<i>Women rest room area & Lounge area</i>	37.2 m ² / 400 ft ²
<i>Kitchen & Storage area</i>	60.4 m ² / 650 ft ²
<i>Eating area</i>	134.7 m ² / 1450 ft ²
<i>Telephone</i>	7 unit
<i>Air line operation & Employee facilities</i>	297.3 m ² / 3200 ft ²

Sumber : Hennes, R. G., & Ekse, M. (1900), *Fundamentals Of transportation engineering*. Mc Graw-Hill

Penilaian kualitas pelayanan tidak hanya dari perspektif pemilik perusahaan, tetapi harus dinilai dari perspektif pengguna. Maka dari itu, ketika mengembangkan orogram dan strategi layanan, hanya perlu memperhatikan faktor kualitas layanan dan membimbing perusahaan untuk kepentingan pelanggan. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna (penumpang) dalam hal ini sangat membantu menilai perbandingan kondisi sekarang antara perusahaan dengan pesaing serta pengguna akhir dan mencari tahu area apa yang perlu ditingkatkan.

Pemberian kualitas pelayanan oleh bandar udara sangat besar pengaruhnya bagi pengguna yang menggunakan fasilitas jasa bandar udara. Konsumen perlu dibiasakan dengan pelayanan bandara agar citra perusahaan lebih baik dimata konsumen. Fungsinya tidak terbatas untuk mengangkut penumpang, barang, atau kargo. Skytrax menanggapi bandara yang dilengkapi dan dilayani dengan baik. Skytrax mengakui bandara yang sudah memenuhi persyaratan bandara kelas dunia setiap tahunnya. Dengan

pemikiran di atas, pencarian literatur ini menargetkan , dan faktor yang meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah penumpang dan pengunjung di bandara.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan sering kali dipandang sebagai dasar munculnya loyalitas. Kepuasan merupakan hasil evaluasi konsumen terhadap suatu produk dengan cara membandingkan apakah produk yang diterimanya telah sesuai dengan harapannya.[3] Sedangkan pendapat lain kualitas layanan mengarah ke kepuasan pelanggan dianggap sikap yang dihasilkan dari perbandingan kinerja aktual produk dengan harapan pengguna.[4]

Untuk menentukan standar yang akan digunakan sebagai evaluasi Airport Terminal Bangunan, dan untuk mendapatkan standar dengan mengumpulkan kepuasan penumpang yang berangkat, dan untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah meningkatkannya ketidakpuasan penumpang, dan untuk merumuskan solusi yang diperlukan untuk mengurangi atau membatasi tingkat ketidakpuasan.[5]

Kualitas Pelayanan Bandara

Secara keseluruhan layanan bandara yang dialami oleh pelanggan dapat diklasifikasikan ke dalam penumpang dan barang disposisi, tempat menunggu, fasilitas mobile dalam bandara, fasilitas tambahan, dan peralatan lalu lintas diakses untuk mengevaluasi layanan bandara.[6] Beberapa tingkat pelayanan terminal penumpang bandara yang memiliki pengaruh diklasifikasikan ke fasilitas bandara dan sistem bandara dan faktor-faktor ini dibangun khusus dan kemudian dievaluasi sesuai dengan proses bandara seperti kedatangan, koneksi, melewati, dan transit.[7]

Bandara kualitas layanan dikategorikan ke dalam kenyamanan, waktu check-in, manfaat, pelayanan karyawan, visibilitas informasi, dan keamanan sebagai sistem konseptual untuk berkontribusi pada aktivasi kontrol kualitas. Dalam hal fasilitas keseluruhan, itu diklasifikasikan ke dalam 12 zona dan dievaluasi secara kuantitatif dan kualitatif.[8]

Pentingnya gerbang keberangkatan dan fasilitas kenyamanan yang digunakan oleh pengguna. Kebersihan, kenyamanan fasilitas, dan kondisi lingkungan mungkin memiliki pengaruh pada pelanggan.[9] Situasi seperti pembatalan penerbangan dan penundaan penerbangan di bandara dapat memperpanjang waktu seorang individu harus tinggal di bandara.

II. METODE

Perbedaan antara harapan dai kualitas pelayanan dan persepsi pengguna digunakan untuk sebagai identifikasi. Variabel yang digunakan dalam survei yang terdaftar berdasarkan item yang validitas dan reliabilitas diverifikasi dalam studi sebelumnya. Survei terdiri dari 26 item pada harapan kualitas layanan bandara, 26 item pada persepsi kualitas layanan bandara, 2 item pada status

menggunakan JIA, dan 5 item berdasarkan statistik demografi. Item pengukuran diukur pada skala Likert 5 poin.[10]

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan menggunakan analisis IPA, didapatkan nilai tingkat kinerja pelayanan pada kuadran I yang perlu diperbaiki. Dari analisis QFD dihasilkan prioritas penanganan yaitu: waktu pemeriksaan terhadap fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik lebih intensif minimal 2 kali sehari.[11] Atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I (Prioritas Utama) adalah:

- Akses dari ruang *check-in* ke ruang tunggu keberangkatan domestik (9).
- Jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan domestik (10)
- Pintu evakuasi di terminal keberangkatan domestik (17)
- Peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan domestik (18).
- Fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik (21).
- Fasilitas bagi penyandang cacat di ruang kedatangan domestik (29).
- Jaminan keamanan dari tindakan kriminal di terminal domestik (35).

Sedangkan Atribut pelayanan yang masuk pada kuadran III (Prioritas Rendah) adalah:

- Waktu tunggu antrian *check-in* (<20 menit) (3).
- Waktu proses pelayanan *check-in* (<2 menit 30 detik) (4).
- Akses dari ruang tunggu keberangkatan domestik ke pesawat (12).
- Papan informasi/rambu di terminal keberangkatan domestik (16).
- Penataan kios/konsisioner di terminal keberangkatan domestik (19).
- Akses turun dari pesawat ke ruang kedatangan domestik (22).
- Papan informasi/rambu di terminal kedatangan domestik (23).
- Kondisi peralatan untuk pengambilan bagasi (*baggage conveyor belt*) (24).
- Suhu ruang kedatangan domestik (33).

IV. KESIMPULAN

Dari analisis kuadran IPA bisa diketahui atribut pelayanan yang memiliki tingkat kinerja pelayanan rendah tetapi dianggap penting oleh penumpang yaitu: akses dari ruang *check-in* ke ruang tunggu keberangkatan domestik, jumlah tempat duduk di ruang keberangkatan domestik, pintu evakuasi di terminal keberangkatan domestik, peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan domestik, fasilitas umum di terminal keberangkatan

domestik, fasilitas bagi penyandang disabilitas di ruang kedatangan domestik, dan jaminan keamanan dari tindakan kriminal di terminal domestik.

Analisis literatur menunjukkan bahwa dalam proses pengembangan bandara, peningkatan kinerja dan kualitas layanan bandara adalah masalah yang sangat topikal dan menantang, yang secara luas dianggap dari berbagai sudut dan menggunakan metode yang berbeda: analisis pengalaman penumpang, penilaian kinerja bandara dengan cara indikator kinerja teknis, dan analisis kualitas layanan bandara.

Hasil *review* jurnal ini telah memungkinkan mengidentifikasi kriteria penilaian yang mengungkapkan, dari perspektif yang berbeda. Kualitas layanan bandara yang ditawarkan kepada perusahaan penerbangan, tingkat kinerja, keandalan dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi maskapai yang dipilih. Analisis ini telah menghasilkan bagaimana penilaian kualitas pelayanan dari suatu bandara yang disediakan untuk penerbangan bisa dikembangkan.

Kriteria penilaian kualitas layanan bandara sehubungan penerbangan. Penilaian tentang pentingnya kriteria yang dirancang untuk penilaian dari kualitas layanan bandara yang disediakan untuk penerbangan sesuai dengan lima dimensi kualitas layanan serta proses layanan yang disediakan oleh bandara untuk penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pemerintah, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan," *Pemerintah Republik Indonesia*, 2001. .
- [2] R. Horonjeff, "Perencanaan Dan Perancangan Bandar Udara Jilid 1 / Robert Horonjeff; Alih Bahasa Francis X. Mckelvey," P. 1993, 1993.
- [3] M. Muchlis And A. Dewanto, "Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan Dan Komitmen Hubungan Terhadap Citra Rumah Sakit Di Kota Blitar," *J. Apl. Manaj.*, Vol. 11, No. 3, Pp. 469–480, 2011, [Online]. Available: <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/554>.
- [4] M. Arif, A. Gupta, And A. Williams, "Customer Service In The Aviation Industry - An Exploratory Analysis Of Uae Airports," *J. Air Transp. Manag.*, Vol. 32, Pp. 1–7, 2013, Doi: 10.1016/J.Jairtraman.2013.05.001.
- [5] H. Ş. Haştemoğlu And İ. Erkan, "Evaluation Of An Airport Terminal Building For Developing A Measurement Of Passenger Satisfaction Standard In Turkey," Pp. 18425–18432, 2015, Doi:

10.15680/Ijirset.2015.0401004.

- [6] J. Ashford, "Evaluation Of Transportation Level Of Service Using Fuzzy Sets," No. 8, Pp. 31–37.
- [7] P. Keselamatan, P. Sipil, D. Jenderal, And P. Udara, "Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara," Vol. I, 2015.
- [8] A. Mudiun, S. Isti, And E. Upaweda, "Komparasi Kualitas Pelayanan Check In Dengan Pengambilan Bagasi Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Daerah Istimewa Yogyakarta," *Optimal*, Vol. 14, No. No.1, Pp. 49–58, 2017.
- [9] S. Widjoyo, P. Hatane, R. K. M. R. Brahmana, J. M. Pemasaran, U. K. Petra, And J. Siwalankerto, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya," *J. Manaj. Pemasar.*, Vol. 2, No. 1, Pp. 1–9, 2014.
- [10] J. Yang, J. Park, And Y. Choi, "Passengers ' Expectatio Ns Of Airport Service Quality : A Case Study Of Jeju International Airport," *Int. J. Bus. Soc. Res.*, Vol. 05, No. 07, Pp. 30–37, 2015.
- [11] U. Brawijaya, J. Timur, And B. J. Surabaya, "Kajian Tingkat Kepuasan Penumpang Dan Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T2) Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya," *J. Rekayasa Sipil*, Vol. 9, No. 3, Pp. 168–178, 2015.

Halaman ini sengaja dikosongkan