



## ANALISIS PENYEDIAAN FASILITAS PENUMPANG UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU

Adit Sandi Pratama<sup>1</sup>, Awan<sup>2</sup>

D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

[adityasandika333@gmail.com](mailto:adityasandika333@gmail.com)

### ABSTRAK

Indonesia adalah negara yang terkenal memiliki keindahan dan kekayaan alam yang melimpah. Transportasi salah satu bentuk sarana yang menunjang mobilisasi, maskapai dalam hal ini sebagai sarana dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara, sehingga membutuhkan pelayanan yang memadai. Lokasi dan Waktu Penelitian ialah PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu yang beralamatkan di Jl. Bengkulu 38877. Penelitian ini telah dilaksanakan pada 1 Agustus 30 September 2024. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui optimalisasi fasilitas pelayanan di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Jenis Data Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif. Jenis dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu Penelitian dengan melakukan observasi secara langsung ataupun tidak langsung. Berdasarkan hasil analisis dan pengisian kuisioner yang dilakukan baik secara langsung ataupun tidak menunjukkan bahwa dalam penilaian banyak fasilitas yang menunjukkan standar ketidakpuasan penumpang terhadap fasilitas penunjang yang disediakan oleh pihak perusahaan, dapat dilihat persentase menunjukkan bahkan diangka 35 % merujuk pada nilai ketidakpuasan terhadap fasilitas yang ada.

**Kata kunci :** *Bandar Udara, Fasilitas, Mobilisasi, Optimalisasi.*

### ABSTRACT

Indonesia is a country renowned for its beauty and abundant natural resources. Transportation is one means of supporting mobility, and airlines, in this case, serve as a vehicle for economic development, thus requiring adequate services. The location and time of the research was PT. Angkasa Pura II Fatmawati Soekarno Airport, Bengkulu, located at Jl. Bengkulu 38877. This research was conducted from August 1 to September 30, 2024. This study focused on determining the optimization of service facilities at Fatmawati Soekarno Airport in Bengkulu to ensure customer satisfaction. Data Type: The research method used by the researcher was qualitative. The types and sources of data used in this study were divided into two categories: direct and indirect observation. Based on the analysis and questionnaires conducted both directly and indirectly, the assessment of many facilities indicated passenger dissatisfaction with the supporting facilities

### Article History

Received: Agustus 2025

Reviewed: Agustus 2025

Published: Agustus 2025

Plagiarism Checker No 736

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Kohesi.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Kohesi



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



provided by the company. The percentage, even as high as 35%, indicated dissatisfaction with existing facilities.

**Keywords:** *Airport, Facilities, Mobilization, Optimization.*

## 1. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang terkenal memiliki keindahan dan kekayaan alam yang melimpah, maka banyak wisatawan ataupun para penanam modal dari dalam ataupun luar negeri yang berdatangan. Dengan adanya alat transportasi yang menunjang seperti pesawat terbang, dan dalam pelayanan yang menunjang kepuasan kosumen ataupun para pengguna jasa disini. Seperti orang yang senang bepergian jauh untuk melakukan perjalanan wisata ataupun berbisnis, mereka dapat memanfaatkan alat transportasi yang paling cepat dan efisien, yaitu menggunakan pesawat udara.

Pembangunan suatu wilayah membutuhkan jasa angkutan yang harus memadai, tanpa adanya transportasi sebagai sarana yang menunjang mobilisasi maskapai dalam hal ini sebagai sarana dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara, Suharsini (2006). Transportasi udara adalah salah satu alternatif terbaik pilihan masyarakat untuk saat ini dikarenakan efisiensi waktu, persaingan harga, dan keamanan yang ditawarkan, dibandingkan dengan transportasi darat dan laut.

PT Angkasa Pura II didirikan pada 1 Februari 1984, sebagai perusahaan milik negara yang mengelola bandar udara di Indonesia, terutama di wilayah barat. Sejarahnya bermula dari pengelolaan Bandara Soekarno-Hatta, yang merupakan salah satu bandara tersibuk di Asia. Perusahaan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan transportasi udara dan mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Sejak itu, Angkasa Pura II terus berkembang, mengelola beberapa bandara lain dan mengimplementasikan teknologi modern untuk meningkatkan pengalaman penumpang.

PT Angkasa II mengalami peralihan pengelolaan sejak tahun 2019, Pengelolaan Bandara Fatmawati Soekarno secara resmi diserahkan kepada PT Angkasa Pura II. Keputusan ini merupakan hasil dari upaya panjang pemerintah daerah Bengkulu dan berbagai pihak terkait. Sebelumnya, bandara ini dikelola oleh pihak lain. Adapun beberapa alasan utama di balik peralihan pengelolaan ini ialah :

1. Pengembangan Bandara: Angkasa Pura II, sebagai perusahaan yang berpengalaman dalam pengelolaan bandara, memiliki sumber daya dan keahlian yang lebih besar untuk mengembangkan Bandara Fatmawati Soekarno.
2. Peningkatan Konektivitas: Dengan pengelolaan yang lebih profesional, diharapkan dapat meningkatkan frekuensi penerbangan, membuka rute baru, dan pada akhirnya meningkatkan konektivitas Bengkulu dengan daerah lain.
3. Peningkatan Pelayanan: Angkasa Pura II berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi penumpang, baik dari segi fasilitas maupun kenyamanan.

Dalam konteks otonomi daerah dan pengembangan wilayah, upaya peningkatan pelayanan publik termasuk dalam sektor transportasi menjadi sangat strategis. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap kondisi aktual penyediaan fasilitas penumpang yang tersedia di Bandara Fatmawati Soekarno saat ini, serta bagaimana fasilitas tersebut berkontribusi terhadap persepsi dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran empiris mengenai kualitas fasilitas penumpang dan menawarkan rekomendasi strategis guna meningkatkan pelayanan bandara secara berkelanjutan.

Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan di bandara diperkuat melalui Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2023 tentang Jasa Pelayanan



Bandar Udara, yang menegaskan bahwa setiap pengelola bandar udara wajib menyediakan fasilitas dan layanan yang memenuhi standar kenyamanan, keselamatan, keamanan, dan kemudahan bagi pengguna jasa. Permenhub ini secara eksplisit mengatur mengenai jenis, kriteria, dan tingkat pelayanan minimum untuk jasa pelayanan bandar udara, baik pelayanan untuk penumpang, barang, maupun pelayanan fasilitas penunjang lainnya.

Dalam praktiknya, pemenuhan standar tersebut tidak hanya menyangkut aspek teknis operasional, tetapi juga kenyamanan pengguna bandara seperti ketersediaan ruang tunggu yang layak, fasilitas disabilitas, sistem informasi penerbangan, toilet bersih, fasilitas keamanan, hingga pelayanan ground handling yang efisien. Namun, berdasarkan pengamatan dan berbagai ulasan masyarakat selama lima tahun terakhir, Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu masih menghadapi berbagai tantangan dalam penyediaan fasilitas penumpang yang sesuai dengan standar Permenhub No. 10 Tahun 2023, seperti keterbatasan kapasitas terminal, kurangnya fasilitas digitalisasi layanan, serta belum optimalnya fasilitas ramah disabilitas.

Kondisi tersebut menimbulkan kesenjangan antara standar yang ditetapkan oleh pemerintah dan realisasi di lapangan, yang berdampak langsung terhadap kepuasan dan persepsi kualitas pelayanan penumpang. Oleh karena itu, diperlukan kajian dan analisis mendalam terhadap kondisi aktual penyediaan fasilitas penumpang di Bandara Fatmawati Soekarno, yang tidak hanya mengevaluasi ketersediaan fasilitas, tetapi juga menilai kesesuaiannya dengan regulasi terbaru.

Dari segi pengamatan penulis kurangnya kreatifitas dan belum banyaknya tempat yang di miliki bandara. Sarana transportasi umum yang terbatas, tidak banyak moda transportasi umum yang menjangkau bandara, sehingga penumpang kesulitan mencari kendaraan terutama malam hari. Kurangnya well chair pada area bandara yang menyebabkan di beberapa situasi tertentu penumpang kesulitan untuk mendapatkan fasilitas well chair. Salah satu kasus nya ketika penumpang jammah haji dan umroh yang secara umum berusia lanjut. Ini menyebabkan penumpang harus menunggu penumpang lain untuk menggunakan well chair.

Di Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu sendiri sudah di buat fasilitas terminal penumpang yang baru dan lebih besar, namun hingga saat ini fasilitas tersebut belum mencapai tahap selesai, menurut beberapa staff bandara yang penulis bertanya, fasilitas tersebut belum selesai dikarenakan biaya pembangunan yang kurang, ini menjadi PR untuk direktur Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu dan PT Angkasa Pura II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana fasilitas penumpang yang tersedia telah memenuhi ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2023 serta memberikan rekomendasi perbaikan sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik dan daya saing sektor transportasi udara di Bengkulu. Sehingga berdasarkan kejadian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Analisis Penyediaan Fasilitas Penumpang Untuk Meningkatkan Pelayanan Di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu”.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Landasan Teori

Teori adalah alur logika atau penawaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi dan proporsi yang disusun secara sistematis, secara umum. Teori mempunyai tiga fungsi, yaitu untuk menjelaskan (*explanation*), meramalkan (*prediction*), dan pengendalian (*control*) suatu gejala, Sugiyono (2017). Landasan teori adalah seperangkat definisi, konsep serta proposisi yang telah disusun rapi serta sistematis tentang variabel-variabel dalam sebuah penelitian, landasan teori ini akan menjadi dasar yang kuat dalam sebuah penelitian



yang akan dilakukan. Landasan teori yang mendukung dan berkaitan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu

PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu yang beralamatkan di Jl.Raya Padang kemiling, Pekan Sabtu, Kec. Selebar, Kota Bengkulu, Bengkulu 38877. PT Angkasa Pura II memiliki beberapa target utama, antara lain Membuat Bengkulu sebagai Destinasi Utama: Dengan meningkatkan frekuensi penerbangan dan membuka rute baru, diharapkan dapat menarik lebih banyak wisatawan ke Bengkulu, pengembangan fasilitas Bandara: Angkasa Pura II berencana melakukan pembangunan dan perbaikan fasilitas bandara, seperti terminal penumpang, landasan pacu, dan fasilitas pendukung lainnya, peningkatan keselamatan dan keamanan penerbangan: keselamatan dan keamanan penerbangan menjadi prioritas utama dalam pengelolaan bandara. untuk mencapai target-target tersebut, Angkasa Pura II telah mengalokasikan anggaran investasi yang cukup besar untuk pengembangan Bandara Fatmawati Soekarno.

### 2. Bandar Udara

Bandar udara merupakan bentuk 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 antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang (UU Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan).

Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) mendefinisikan bandar udara sebagai area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan menurut PT. Angkasa Pura adalah Lapangan udara termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

PM No. 80 tahun 2017 mendefinisikan bandar udara sebagai 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. (Peraturan Menteri No.80 tahun 2017).

Dari beberapa peraturan yang sudah mendefinisikan bandar udara diatas, penulis dapat menarik suatu kesimpulan bahwa bandar udara adalah komponen penting di daratan maupun lautan yang terdiri dari satu atau lebih bangunan landasan, bangunan-bangunan pendukung, serta sektor pendukung keamanan dimana tempat tersebut kemudian dapat menjadi tempat naik atau turunnya penumpang pesawat, barang atau cargo, dan jasa-jasa pengiriman lainnya yang dilandasi oleh peraturan-peraturan sebagai penunjang keamanan dan keselamatan penerbangan. Bandar udara di Indonesia sendiri tentunya sudah mulai berkembang, disetiap pulau, provinsi, dan kota rata-rata sekarang sudah memiliki banyak terbangun bangunan-bangunan yang disebut bandar udara ini. Selain aktivitas ini diperuntukkan untuk aspek naik-turun penumpang saja, keberadaan bandar udara ini menciptakan suatu lapangan pekerjaan yang dapat membantu berkembangnya kegiatan-kegiatan ekonomi masyarakat yang tinggal atau bahkan merantau di area bandar udara ini. dengan begitu keuntungan yang didapatkan



bukan hanya konteks untuk pemasukan pemerintahan, tetapi juga dari masyarakat terkena dampaknya di sektor ekonomi.

### 3. Kawasan Bandar Udara

Setiap daerah atau kawasan di bandar udara pastinya ada wilayah yang menurut pembagiannya dapat atau tidak dapat diakses begitu saja kecuali memang memiliki izin akses yang dibuktikan dengan menggunakan pass bandara, klasifikasi daerah ini dibagi menjadi dua yaitu:

#### a. Restricted Public Area

adalah daerah terbatas yang merupakan daerah umum tetapi terbatas yang hanya diperuntukkan bagi petugas yang memiliki kartu identitas dan penumpang yang memiliki tiket, misalnya: *check in counter*, *security check point* dan lain sebagainya.

#### b. Non-Restricted Area

adalah daerah operasional dilingkungan bandar udara yang tidak diperuntukkan untuk umum, misalnya: *Airside*, *apron*, *area vital bandara*, ruang tunggu penumpang, dan lain sebagainya.

### 4. Fasilitas di Bandar Udara

Fasilitas yang ada dalam bandar udara mengacu pada dasar hukum Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2023 tentang Jasa Pelayanan Bandar Udara, yang sejatinya dapat dibedakan menjadi dua, yaitu fasilitas sisi udara atau *airside* dan fasilitas pada sisi darat atau *Landside*.

#### a. Sisi Udara (Airside)

Dalam fasilitas di area sisi udara atau *airside*, sedikitnya ada enam fasilitas utama yang ada, diantaranya adalah:

##### 1) Apron

adalah tempat parkir pesawat udara dan dekat dengan terminal building.

##### 2) Runway

adalah landasan pacu pesawat udara yang digunakan oleh pesawat udara *take off* dan landing.

##### 3) Taxiway

adalah jalan yang menghubungkan antara apron dan *runway*.

##### 4) Keamanan dan pengaturan lalu lintas udara

Terdapat *Air Traffic Control* (ATC) yang berupa menara khusus pemantau yang dilengkapi dengan radio control dan radar.

##### 5) Unit Penanggulangan Kecelakaan (*Air Rescue Service*)

Berupa tim penolong dan pemadam kebakaran, mobil pemadam kebakaran, tabung pemadam kebakaran, ambulance dan peralatan penolong lainnya.

a) *Fuel service* untuk mengisi bahan bakar avtur.



## **b. Sisi Darat (Landside)**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Bandar Udara, yang menegaskan bahwa setiap pengelola bandar udara wajib menyediakan fasilitas dan layanan yang memenuhi standar kenyamanan, keselamatan, keamanan, dan kemudahan bagi pengguna jasa. Permenhub ini secara tidak langsung mengatur mengenai jenis, kriteria, dan tingkat pelayanan minimum untuk jasa pelayanan bandar udara, baik pelayanan untuk penumpang, barang, maupun pelayanan fasilitas penunjang lainnya. Sehingga dalam fasilitas di area sisi darat atau landside, setidaknya ada beberapa fasilitas yang ada, diantaranya adalah:

### **1) Terminal Bandar Udara**

Adalah pusat urusan penumpang, tempat perpindahan penumpang yang datang maupun pergi. Di dalamnya terdapat *check-in counter*, *security checkpoint*, *Custom-Immigration- Quarantine* (CIQ) untuk bandar udara internasional, ruang tunggu (*boarding lounge*) dan berbagai fasilitas penunjang untuk kenyamanan penumpang.

### **2) Garbarata atau *Aviobridge***

Adalah jalan masuk yang menghubungkan antara terminal dengan pesawat udara, garbarata terdapat di bandar udara besar.

### **3) Curb**

Adalah tempat penumpang naik-turun dari kendaraan darat ke dalam bangunan terminal.

### **4) Restoran dan pertokoan**

Tempat menjual berbagai macam kebutuhan penumpang termasuk juga makanan serta oleh-oleh.

### **5) Musholla dan kamar mandi.**

### **6) Parkir kendaraan**

Untuk parkir para penumpang dan pengantar atau penjemput termasuk taksi.

## **5. Fasilitas Terminal Bandar Udara**

Merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 tahun 2023 mengenai fasilitas terminal Bandara bahwa dalam hal ini Pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b, meliputi pelayanan pada fasilitas, pengkondisian suhu ruangan, pengkondisian cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, ruang laktasi (*nursery*) dan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus. Sehingga penting bagi perusahaan penerbangan untuk menyediakan fasilitas yang memadai dan nyaman bagi penumpang. Berkaitan dengan fasilitas yang diberikan oleh Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu bahwa sudah tersedianya beberapa fasilitas yang harus dilengkapi di area terminal/ ruang tunggu. Dalam hal ini setidaknya terdapat fasilitas yang diberikan diantaranya area duduk yang nyaman, toilet, fasilitas kebersihan, maupun papan informasi penerbangan yang jelas.

## **6. Standar Fasilitas Bandar Udara**

Fasilitas Bandar Udara adalah semua fasilitas yang dipergunakan untuk keperluan operasional Bandar Udara dan penerbangan yang terdiri dari prasarana dan,



peralatan Bandar Udara, Utilitas Bandar Udara dan pelayanan darurat Bandar Udara. Dalam penyediaan Fasilitas Bandar Udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Perhubungan RI No 36 Tahun 2021, Penyelenggara Bandar udara wajib memenuhi:

**a. Standar Kebutuhan**

Standar kebutuhan sebagaimana dimaksud merupakan kebutuhan minimal Fasilitas Bandar Udara yang harus dipenuhi untuk menunjang pelayanan, keselamatan, dan keamanan penerbangan.

**b. Standar Teknis.**

Standar teknis sebagaimana dimaksud dalam merupakan parameter fasilitas yang harus dipenuhi oleh Fasilitas Bandar Udara untuk dapat dioperasikan

Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dalam hal ini berusaha untuk menyediakan fasilitas penunjang lainnya sesuai dengan standar penerbangan baik standar kebutuhan maupun standar teknis, serta memastikan fasilitas penumpang agar dapat selalu terpenuhi, nyaman dan memastikan bahwa tidak ada kegiatan operasional penerbangan yang terganggu terkait penyediaan fasilitas Bandara .

### 3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif dapat memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai keadaan atau gejala yang dihadapi. Menurut Sugiyono (2018) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositiveisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau kejadian. Penelitian ini diajukan untuk mengetahui optimalisasi fasilitas penunjang pelayanan di Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

### 4. HASIL

**A. Gambaran Umum Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan observasi baik secara langsung ataupun tidak langsung. Penelitian ini dilakukan menggunakan analisis deskriptif dimana data yang dihasilkan dengan cara menganalisis informasi yang telah dikumpulkan, dikelompokkan, dianalisis, serta diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai bagaimana kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diterima. Selain untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap fasilitas bandar udara, penelitian ini merupakan penelitian yang menfokuskan pada optimalisasi pelayanan di bandar udara dan tindakan yang dilakukan oleh perusahaan dalam melakukan pengoptimalan fasilitas penunjang di bandar udara. Sebagai bandara yang berkembang, kebutuhan akan fasilitas penunjang yang optimal sangat diperlukan demi peningkatan kualitas pelayanan terhadap penumpang. Penelitian ini secara tidak langsung dimaksudkan untuk mengidentifikasi sejauh mana fasilitas penumpang tersedia dan sesuai dengan peraturan



standar pelayanan, agar disetiap pelayanan dan penyediaan fasilitas yang ada telah sesuai dengan standar pelayanan fasilitas bandara. Sehingga luaran yang diharapkan dari penelitian ini dapat berguna bagi taruna/ taruni ataupun bagi perusahaan kedepannya dalam hal perbaikan. Penelitian dilakukan di Bandar Udara Fatmawati Soekarno terletak di Kota Bengkulu dan merupakan salah satu bandara domestik yang melayani penerbangan ke beberapa kota besar di Indonesia. Bandara ini dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero) dan memiliki satu terminal penumpang, landasan pacu sepanjang 2.500 meter, serta beberapa fasilitas utama dan penunjang seperti area parkir, toilet, ruang tunggu, fasilitas penyandang disabilitas, musala, dan area komersial. Meski terdapat beberapa fasilitas yang belum memadai secara kondisi maupun penggunaannya, perusahaan semaksimal mungkin selalu menyediakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan penerbangan. Kendala yang ditemui selama penelitian berlangsung menjadi catatan penting bagi perusahaan agar selalu mampu dan berusaha memaksimalkan pelayanan.

#### B. Hasil Observasi Fasilitas Area Landside Di Bandar Udara Fatmawati Soekarno.

Hasil observasi yang dilakukan di bandar udara fatmawati soekarno terhadap fasilitas area landside yang tersedia di bandara ialah menunjukkan bahwa kondisi pada fasilitas penunjang tersebut banyak dengan keterangan kurang. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil yang diperoleh (*Tabel 4.2*) dalam penelitian ialah hanya dua fasilitas penunjang yang memiliki keterangan cukup, yaitu ruang tunggu dan musala. Sementara untuk fasilitas yang perlu untuk mendapatkan tindakan pengoptimalisasian ialah pada fasilitas toilet dimana beberapa unit yang mengalami kerusakan, fasilitas disabilitas hanya tersedia 2 kursi roda dan area parkir yang belum baik penataannya. Hal ini menandakan bahwa terdapat fasilitas yang telah memenuhi standar namun juga terdapat beberapa fasilitas yang kurang memadai (*Tabel 4.2*). Salah satunya disebabkan oleh kurangnya tindakan pengoptimalisasian fasilitas penunjang oleh pihak perusahaan.

*Tabel 4.2. Beberapa kondisi fasilitas penunjang berdasarkan hasil observasi*

| No | Fasilitas Penunjang   | Kondisi Saat Ini | Keterangan                                       |
|----|-----------------------|------------------|--------------------------------------------------|
| 1  | Ruang Tunggu          | Cukup Baik       | Kapasitas kurang memadai pada jam sibuk          |
| 2  | Toilet                | Kurang Terawat   | Beberapa unit rusak dan kurang bersih            |
| 3  | Fasilitas Disabilitas | Kurang Memadai   | Jumlah kursi roda terbatas (2 unit tersedia)     |
| 4  | Area Komersial        | Belum Optimal    | Minim pilihan tenant makanan/minuman             |
| 5  | Musala                | Cukup            | Kapasitas terbatas, ventilasi kurang baik        |
| 6  | Area Parkir           | Kurang Efisien   | Kurang rapi, penataan kendaraan belum sistematis |



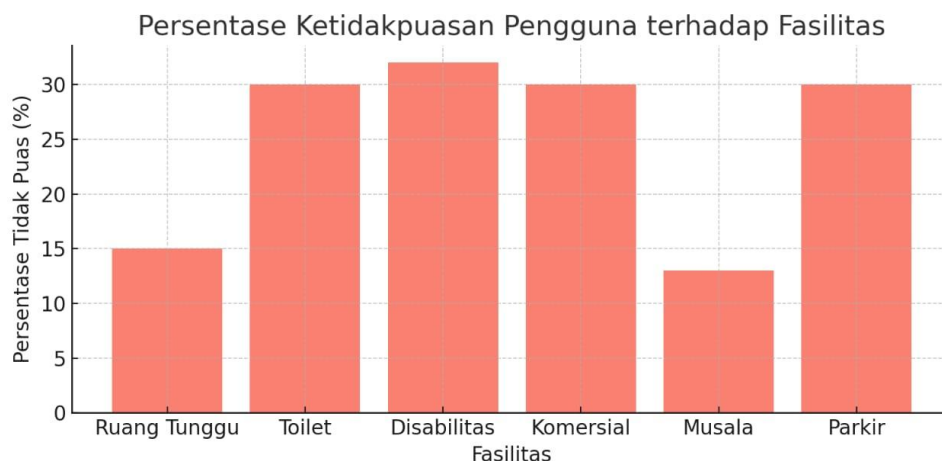
Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa (Nurhawita, 2022). Fasilitas penunjang ialah salah satu hal utama yang harus diperhatikan oleh bandar udara. Hal ini berkaitan dengan kegunaannya serta memberikan bentuk pelayanan secara tidak langsung yang disediakan oleh perusahaan terhadap penumpang. Pelayanan yang nyaman akan memberikan kesan baik terhadap penumpang dan menambah nilai kepuasan bagi penumpang. Tingkat kepuasan penumpang yang tinggi memiliki dampak luas bagi bandar udara. Pertama, kepuasan tinggi dapat meningkatkan kesadaran dan loyalitas penumpang terhadap bandar udara. Penumpang yang puas cenderung memilih bandar udara yang sama untuk penerbangan berikutnya dan mungkin merekomendasikan bandar udara tersebut kepada orang lain. Kedua, kepuasan penumpang yang tinggi juga dapat meningkatkan reputasi bandar udara. Bandar udara dengan reputasi baik cenderung menarik lebih banyak maskapai penerbangan dan penumpang dari berbagai negara, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan dan memperkuat daya saing bandar udara dalam industri transportasi. Sebaliknya, kekurangan fasilitas dan kualitas pelayanan yang buruk dapat berdampak negatif pada kepuasan penumpang.

Dalam melaksanakan Pelayanan jasa Kebandarudaraan, Badan Usaha Bandar Udara dan Unit Penyelenggara Bandar Udara wajib memberikan pelayanan kepada Pengguna Jasa Bandar Udara sesuai dengan Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan. Berkenaan dengan hal ini Peraturan Menteri 41 tahun 2023 mengatur standar pelayanan kebandaraan dimana Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam pelaksanaannya perusahaan sebisa mungkin selalu memberikan pelayanan yang baik terhadap pengguna jasa Bandara. Kepuasan penumpang di bandar udara dipengaruhi oleh banyak faktor, tidak hanya kecepatan dan ketepatan jadwal penerbangan. Faktor-faktor lain seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, pelayanan informasi, keamanan, dan keramahan staf juga berperan penting. Pengalaman penumpang di bandar udara mencakup berbagai tahapan, mulai dari proses check-in, pemeriksaan keamanan, hingga boarding dan pengambilan bagasi. Setiap tahap ini dapat mempengaruhi kesan keseluruhan penumpang terhadap bandar udara tersebut. Penumpang yang tidak puas cenderung mengajukan keluhan dan kritik yang dapat merusak reputasi bandar udara. Selain itu, ketidakpuasan penumpang juga dapat mempengaruhi keselamatan dan efisiensi operasional bandar udara. Misalnya, antrean panjang di pemeriksaan keamanan atau check-in dapat menyebabkan penumpang ketinggalan penerbangan, sementara kurangnya informasi yang jelas dapat membuat penumpang merasa kebingungan dan stres.

### **C. Hasil Kuesioner Kepuasan Pengguna Jasa Bandara**

Dari hasil survey kepuasan penggunaan terhadap fasilitas penunjang bandara yang dilakukan, diperoleh persentase tingkat kepuasan tertinggi pada fasilitas disabilitas yaitu 35 %. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas disabilitas memiliki persentase ketidakpuasan tertinggi yang disediakan dari enam fasilitas lainnya yang menjadi fasilitas penilaian (Gambar C). Penilaian kuisoner kepuasan penggunaan jasa bandara dilakukan melalui Metode penyebaran kuisoner secara langsung dan melalui online dengan Jumlah responden sebanyak 100 orang (terdiri dari penumpang dan pengguna layanan bandara). Kepuasan penumpang adalah perasaan bahagia yang dialami penumpang atau sebaliknya

yang terjadi ketika kinerja suatu produk dibandingkan dengan harapan penumpang. (Kotler, 2010). Metrik atau indikator kepuasan penumpang adalah (a) kesesuaian dengan harapan, yaitu. kepuasan tidak diukur secara langsung, tetapi disimpulkan dari kesesuaian atau perbedaan antara harapan penumpang dan kinerja sebenarnya perusahaan. (b) Niat untuk berkunjung kembali, yaitu. kepuasan penumpang, diukur dengan menanyakan apakah penumpang ingin membeli atau menggunakan jasa perusahaan lagi. (c) Kesiediaan untuk merekomendasikan, yaitu. kepuasan pelanggan, diukur dengan menanyakan apakah wisatawan merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain, seperti keluarga, teman dan orang lain (Indrasari, 2019). Berikut hasil survei kepuasan pengguna terhadap fasilitas penunjang:



*Gambar 4.3. Grafik Ketidakpuasan Pengguna terhadap Fasilitas Penunjang*

Sementara untuk fasilitas musala dengan persentase terkecil yaitu 18% ketidakpuasan terhadap fasilitas bandara. Artinya dari fasilitas lainnya musala menunjukkan kondisi yang cukup baik namun masih terdapat ketidakpuasan pengguna. Hal ini dikarenakan kondisi pada musala yang memiliki kapasitas ruang yang sedikit dan terdapat ventilasi yang kurang baik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan dalam pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kualitas dan janji penyelenggaraan kepada konsumen/ masyarakat dalam menunjang pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Sesuai dengan PM menteri perhubungan nomor 178 tahun 2015, tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara dimana standar pelayanan meliputi fasilitas yang digunakan selama keberangkatan dan kedatangan penumpang yang disebut sebagai tingkat fasilitas pelayanan yang memberikan kenyamanan bagi penumpang. Fasilitas yang disediakan akan memberikan nilai tambah berupa layanan tambahan dalam pengembangan fasilitas bandara dalam hal ini pelayanan yang dimaksud berupa fasilitas penunjang diberikan oleh perusahaan kepada penumpang. Kepuasan penumpang merupakan suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya bahkan melampaui harapan penumpang terhadap pelayanan atau produk atau jasa yang diberikan oleh pihak manajemen/produsen/pengusaha (Hefyansyah, Siahaan dan Sihombing, 2020). Ukuran atau indikator yang mengukur kepuasan penumpang adalah (a) kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani penumpang, yang sekurang-kurangnya sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan, (b) ketelitian, kecepatan tanpa ketelitian dalam bekerja tidak ada artinya. untuk menjamin kepuasan penumpang, (c) keselamatan, pada saat melayani penumpang, suatu produk diinginkan atau menimbulkan rasa aman pada saat menggunakan jasa, (d) keramahan, sikap sopan dan ramah diperlukan perusahaan pada saat melayani penumpang, dan (e)



kenyamanan, rasa nyaman muncul ketika penumpang merasa diterima dan tidak ada paksaan dalam pelayanan yang ditawarkan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2011).

#### D. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah metode perencanaan yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (strenght), kelemahan (weakness), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) yang ditujukan untuk menggambarkan kondisi yang sedang dihadapi oleh sebuah organisasi. Analisa SWOT dapat diaplikasikan dengan menganalisis dan memilah berbagai hal yang mempengaruhi keempat faktor tersebut dimana penerapannya adalah bagaimana kekuatan (strenght) mampu mengambil keuntungan dari peluang (opportunities) yang ada, bagaimana cara mengatasi kelemahan (weakness) yang dapat mencegah keuntungan dari peluang (opportunities) yang ada, dan bagaimana kekuatan (strenght) menghadapi ancaman (threats), serta bagaimana mengatasi kelemahan (weakness) yang mampu membuat ancaman (threats) menjadi nyata.

*Tabel 4.4 Analisis SWOT*

| Strength<br>(Kekuatan)                    | Weakness<br>(Kelemahan)                           | Opportunity<br>(Peluang)                                    | Threat<br>(Ancaman)                                            |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Lokasi strategis dekat pusat kota         | Fasilitas penunjang tidak memadai                 | Potensi menjadi hub penerbangan regional                    | Bandara pesaing disumatera (seperti minangkabau) lebih lengkap |
| Peningkatan trafik penumpang setiap tahun | Keterbatasan SDM layanan informasi dan kebersihan | Dapat memperoleh bantuan pengembangan dari pemerintah pusat | Ketidakpuasan pengguna dapat mengurangi minat penumpang        |

Didalam analisis tingkat dan persentase kepuasan terhadap layanan fasilitas penunjang bandara yang telah dilakukan, maka dilakukanlah analisis SWOT yang berguna untuk mengetahui kelebihan, kekurangan, ancaman dan peluang yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam melakukan peningkatan dan pengembangan fasilitas bandara. Dalam penelitian ini diperoleh beberapa point yang menjadi analisis akhir sebagai puncak dalam perbaikan pelayanan yang diberikan kepada penumpang dan menjadi output dalam penelitian.

Dibalik lokasi yang strategis dikarenakan dekat dengan pusat kota, keberadaan bandar udara fatmawati juga harus memperhatikan ancaman dan kelemahan dimana terdapat bandara pesaing didaerah sumatera yang memiliki fasilitas penunjang yang memadai sehingga perusahaan harus lebih meningkatkan pelayanan agar memiliki potensi besar menjadi hubungan penerbangan regional. Keuntungan lainnya ialah peningkatan penumpang yang meningkat disetiap tahunnya memberikan peluang untuk dapat memperoleh bantuan pengembangan dari pemerintah pusat. Begitu pula dengan fasilitas yang diberikan harus diperhatikan agar ketidakpuasan penumpang terhadap layanan yang diberikan tidak mengurangi minat penumpang.



## 5. PEMBAHASAN

Bandar Udara Fatmawati Soekarno terletak di Kota Bengkulu dan merupakan salah satu bandara domestik yang melayani penerbangan ke beberapa kota besar di Indonesia. Bandara ini dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero) dan memiliki satu terminal penumpang, landasan pacu sepanjang 2.500 meter, serta beberapa fasilitas utama dan penunjang seperti area parkir, toilet, ruang tunggu, fasilitas penyandang disabilitas, musala, dan area komersial. Sebagai bandara yang berkembang, kebutuhan akan fasilitas penunjang yang optimal sangat diperlukan demi peningkatan kualitas pelayanan terhadap penumpang.

Penelitian ini secara tidak langsung dimaksudkan untuk mengidentifikasi sejauh mana fasilitas penumpang tersedia dan sesuai dengan peraturan standar pelayanan, agar disetiap pelayanan dan penyediaan fasilitas yang ada telah sesuai dengan standar pelayanan fasilitas bandara. Dalam penelitian ini dilakukan analisis melalui pemberian kuisioner sebagai bentuk penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada penumpang. Hasil observasi yang dilakukan di bandar udara fatmawati soekarno terhadap fasilitas area landside yang tersedia di bandara ialah menunjukkan bahwa kondisi pada fasilitas penunjang tersebut banyak dengan keterangan kurang.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam variabel penelitian terdapat upaya bagi perusahaan untuk merawat fasilitas yang ada serta memberikan kenyamanan bagi penumpang agar masih bisa di gunakan walaupun masih terdapat fasilitas penunjang yang memiliki kekurangan secara jumlah namun tetap diupayakan kenyamanan dalam penggunaannya. Sehingga hal ini menjadi dasar dalam analisis lanjutan mengenai kekuatan, kelemahan, ancaman serta peluang bagi Bandar Udara memberikan pelayanan.

## 6. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai optimalisasi fasilitas penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengoptimalisasian terhadap fasilitas yang disediakan perusahaan adalah hal terpenting yang harus dilakukan dan diperhatikan bagi pengelola bandara agar memberikan kepuasan bagi penumpang. Secara tidak langsung bandar udara fatmawati soekarno telah melakukan pengupayaan pengoptimalisasian terhadap hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti sebagai bahan pertimbangan.
2. Dalam hal ini perusahaan melakukan pengoptimalisasian dengan berupaya merawat fasilitas yang ada agar kenyamanan bagi penumpang masih bisa dirasakan walaupun masih terdapat fasilitas penunjang yang memiliki kekurangan secara jumlah namun tetap diupayakan kenyamanan dalam penggunaannya.
3. Berdasarkan hasil analisis dan pengisian kuisioner yang dilakukan baik secara langsung ataupun tidak menunjukkan bahwa dalam penilaian banyak fasilitas yang menunjukkan standar ketidakpuasan penumpang terhadap fasilitas penunjang yang disediakan oleh pihak perusahaan, dapat dilihat persentase menunjukkan bahkan diangka 35 % nilai ketidak puasan terhadap fasilitas yang ada.



## 7. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis bermaksud untuk memberikan saran yang dapat menambah kebermafaatan bagi peneliti selanjutnya ataupun terhadap perusahaan, ialah sebagai berikut :

1. Bagi bandar udara : Dalam hal ini sebagai pengguna transportasi udara, keselamatan dan kenyamanan dalam berkendara adalah hal utama yang ingin didapatkan bagi calon penumpang. Berkenaan dengan ini, fasilitas yang memadai dan nyaman akan memberikan nilai kepuasan tersendiri bagi penumpang. Alangkah baiknya perusahaan bandar udara sebagai penyedia layanan untuk selalu memperhatikan kondisi serta kenyamanan saat menggunakan fasilitas yang disediakan. Tidak menutup kemungkinan bandar udara fatmawati soekarno bengkulu akan berpotensi untuk mejadi hubungan penerbangan regional, sehingga perlunya perhatian terhadap fasilitas yang ada agar tidak mengurangi tingkat kepuasan penumpang terhadap perusahaan.
2. Bagi peneliti selanjutnya : Agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan penilaian dengan variabel yang lebih banyak lagi, salah satu yang bisa dilakukan ialah penilaian kepuasan penumpang terhadap pelayanan sebelum keberangkatan ataupun keamanan selama dibandara. variabel yang dimaksud ialah variabel yang dijadikan sebagai bahan penilaian kuisoner agar penumpang dapat memberikan krtik dan saran yang berguna bagi perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2015). Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 199 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Penumpang di Bandar Udara. Jakarta: Ditjen Perhubungan Udara.
- Dwijayanti, H., & Dewantari, A. (2023). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Jurnal Kewarganegaraan*.
- Emayanti, A., & Suprpti. (2023). Analisis Fasilitas Pelayanan Penumpang Disabilitas di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. *Jurnal Ilmiah dan Karya Mahasiswa*.
- Fitzsimmons, James and Mona J. Fitzsimmons. dalam Budiman 2006. *Service Management Operations, Strategy and Information Technology*. New York : Mc Graw Hill.
- Indikator dan Manfaat. Retrieved from Kajianpustaka.com:<https://www.kajianpustaka.com/2022/01/pelayanan-pelanggan.html>
- Indrasari. Subiyantoro, A., Wahyuning, S., & Lestari, O. S. S. (2019). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Udara Matahora-Wakatobi. *Jurnal Economina*, 1(2), 311-321.
- Irawan, S. S., Lupiyoadi & Albanna, F. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sams Sepinggan Balikpapan*. AURELIA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia, 1(1), 58-67.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2022). *Manual on Airport Service Quality (Doc 10138)*. Montreal: ICAO.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2009). *Annex 9 to the Convention on International Civil Aviation - Facilitation (15th ed.)*. Montreal: ICAO.



- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2018). Annex 14 - Aerodromes: Volume I - Aerodrome Design and Operations (7th ed.). Montreal: ICAO.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Jasa Pelayanan Bandar Udara. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kotler, S., & Suriyani, E. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Warukin Tanjung Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong*. JAPB, 3(2), 1125-1137.
- Mengatur standar internasional terkait fasilitasi penumpang, termasuk prosedur, infrastruktur, dan hak akses di bandara.
- Menjelaskan persyaratan teknis dan operasional dalam pembangunan serta pengelolaan infrastruktur bandara yang ramah pengguna.
- Nurhawita, handayani A.T (2022). *Evaluasi Kelayakan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasadi Bandar udara fatmawati bengkulu*. Institut teknologi nasional yogyakarta. Yogyakarta.
- Panduan teknis tentang bagaimana bandara seharusnya mengukur dan meningkatkan kualitas layanan kepada penumpang.
- Peraturan Menteri Perhubungan (KM No. 8 Tahun 2010) tentang *Program Keselamatan Penerbangan Nasional*.
- P.S, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan < R&D > .Metode Kualitatif* .
- Puspitasari, D. A. (2022). *Pengaruh Aspek Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang*. Jurnal Visi Manajemen, 8(1), 38-50
- Putra, O. Y. S., Sihombing, S., & Tasran, C. (2020). *Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Kualanamu*. Warta Ardhia, 46(1), 60-70.
- Riadi, M. (2022, Januari 26). *Pelayanan Pelanggan - Pengertian, Aspek, Karakteristik*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung: CV Alphabeta.
- Wahyono Nurhadi, Shandy Widjoyo Putro, P. D. (2002). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen*. Manajemen Pemasaran Volume 2 Nomor 1.