

EKSPETASI PENUMPANG TERHADAP KETERSEDIAAN FASILITAS
TERMINAL BANDAR UDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN
ABDUL MAJID

Moh Alfian Al Ghifarin¹⁾ , dan Nanik Riananditasari²⁾

¹⁾ Mahasiswa ManajemenTransportasi Udara Sekolah tinggi teknologi kedirgantaraan

²⁾ Dosen ManajemenTransportasi Udara Sekolah tinggi teknologi kedirgantaraan

*Email: alfanalghifarin07@gmail.com, nanik.rianandita@sttkd.ac.id

Abstrak

Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid yang terletak di Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat, merupakan bandara internasional yang melayani kebutuhan transportasi udara baik domestik maupun internasional. Sebagai gerbang utama menuju destinasi wisata unggulan seperti Mandalika dan Gili Trawangan, bandara ini memiliki peran vital dalam mendukung sektor pariwisata yang menjadi salah satu penggerak utama ekonomi daerah. Oleh karena itu, penting bagi pengelola Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam penyediaan fasilitas terminal, demi menjawab ekspektasi yang terus berkembang dari para pengguna jasa. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid . Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisisioner yang diserahkan langsung kepada responden, yaitu penumpang Bandara Internasional Zainuddin Abdul Majid. Penelitian ini memberikan hasil bagaimana ekspektasi penumpang terhadap ketersediaan fasilitas terminal di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid berada pada tingkat yang tinggi. Para penumpang mengharapkan layanan yang tidak hanya fungsional, tetapi juga memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan selama berada di terminal. Harapan tertinggi terlihat pada aspek keamanan terminal, kecepatan proses pelayanan, serta kebersihan fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna bandara memiliki standar kualitas layanan yang tinggi, yang perlu dijadikan acuan oleh pengelola dalam meningkatkan mutu pelayanan. Kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi penumpang terhadap fasilitas terminal masih belum sepenuhnya terpenuhi. Hasil analisis Servqual menunjukkan adanya GAP negatif pada sebagian besar indikator, khususnya pada aspek kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas pendukung, dan kejelasan informasi. Hal ini menandakan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang perlu segera dibenahi. Meskipun beberapa aspek seperti keamanan dan fasilitas tambahan dinilai sudah memadai, pengelola bandara perlu memfokuskan upaya peningkatan layanan pada area yang memiliki GAP tertinggi untuk dapat memenuhi harapan pengguna secara menyeluruh dan meningkatkan kepuasan penumpang.

Article history

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

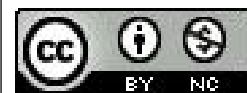
Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Kata kunci : Ekspetasi, Ketersediaan Fasilitas terminal, Bandar udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.

Abstract

Zainuddin Abdul Madjid International Airport, located in Central Lombok Regency, West Nusa Tenggara, is an international airport serving both domestic and international air transportation. As the main gateway to leading tourist destinations such as Mandalika and Gili Trawangan, the airport plays a vital role in supporting the tourism sector, which is one of the main drivers of the regional economy. Therefore, it is important for the management of Zainuddin Abdul Madjid International Airport to continuously improve and innovate in providing terminal facilities in order to meet the growing expectations of service users. This includes upgrading amenities, enhancing passenger flow, and ensuring efficient security measures. By prioritizing these improvements, the airport can better accommodate the increasing number of travelers and contribute significantly to the local economy. This research was conducted at Zainuddin Abdul Madjid International Airport. This research is a quantitative study. Data collection was carried out by distributing questionnaires directly to respondents, namely passengers of Zainuddin Abdul Madjid International Airport. This study presents findings on the high level of passenger expectations concerning the availability of terminal facilities at Zainuddin Abdul Madjid International Airport. The results indicate a clear demand for improved services and amenities, highlighting the need for strategic investments in infrastructure. Enhancing passenger experiences can not only meet expectations but also encourage repeat visits and bolster the region's tourism appeal. Passengers expect services that are not only functional but also provide comfort, security, and convenience during their stay at the terminal. The highest expectations are seen in aspects of terminal security, speed of service processes, and cleanliness of facilities. This indicates that airport users have high service quality standards, which management needs to use as a benchmark for improving service quality. The alignment between passenger expectations and perceptions of terminal facilities is still not fully met. The Servqual analysis results show a negative GAP for most indicators, particularly in waiting room comfort, availability of supporting facilities, and clarity of information. This indicates a gap between expectations and reality that needs to be addressed immediately. Although some aspects, such as

security and additional facilities, are deemed adequate, airport management needs to focus service improvement efforts on areas with the highest GAP to comprehensively meet user expectations and increase passenger satisfaction.

Keywords: *Expectations, Terminal Facility Availability, Zainuddin Abdul Madjid International Airport.*

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan infrastruktur strategis yang memainkan peran sangat penting dalam sistem transportasi modern. Tidak hanya sebagai titik awal dan akhir perjalanan udara, tetapi juga sebagai representasi dari pelayanan dan kemajuan suatu daerah atau negara. Kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh sebuah bandara dapat memberikan kesan pertama maupun terakhir kepada para penggunanya, sehingga menentukan persepsi mereka terhadap keseluruhan pengalaman perjalanan. Di tengah pertumbuhan mobilitas global yang kian pesat, eksistensi bandara sebagai simpul konektivitas tidak bisa dilepaskan dari kualitas sarana dan prasarana yang dimilikinya, khususnya pada terminal penumpang yang menjadi tempat interaksi utama antara penumpang dengan sistem pelayanan bandara.

Seiring perkembangan zaman dan meningkatnya harapan masyarakat terhadap pelayanan publik, ekspektasi penumpang terhadap fasilitas bandara juga mengalami peningkatan yang signifikan. Penumpang tidak lagi hanya menuntut kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan penerbangan, tetapi juga kenyamanan, keamanan, kemudahan akses informasi, serta pengalaman ruang yang menyenangkan selama berada di terminal. Harapan terhadap fasilitas bandara mencakup berbagai aspek, mulai dari kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas sanitasi yang memadai, hingga tersedianya teknologi pendukung seperti jaringan internet nirkabel, sistem informasi digital, serta fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas dan kelompok rentan lainnya.

Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid yang terletak di Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat, merupakan bandara internasional yang melayani kebutuhan transportasi udara baik domestik maupun internasional. Sebagai gerbang utama menuju destinasi wisata unggulan seperti Mandalika dan Gili Trawangan, bandara ini memiliki peran vital dalam mendukung sektor pariwisata yang menjadi salah satu penggerak utama ekonomi daerah. Oleh karena itu, penting bagi pengelola Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam penyediaan fasilitas terminal, demi menjawab ekspektasi yang terus berkembang dari para pengguna jasa.

Sejumlah penelitian telah mencoba mengkaji kualitas pelayanan dan fasilitas di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid. Hidayat (2021) menyebutkan bahwa fasilitas yang tersedia secara umum telah memenuhi standar dasar yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 178 Tahun 2015. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan, terutama dalam hal kapasitas ruang tunggu, fasilitas hiburan, serta pengelolaan antrean pada jam-jam sibuk. Penelitian

serupa oleh Putra (2021) menunjukkan bahwa kualitas fasilitas terminal domestik perlu ditingkatkan secara signifikan guna mendukung level of service dan menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih optimal.

Fasilitas ruang tunggu menjadi salah satu komponen yang paling berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang. Ningsih dan Rachmawati (2024) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kebersihan, pencahayaan, suhu ruang, serta desain tempat duduk berkontribusi secara langsung terhadap persepsi kenyamanan yang dirasakan oleh penumpang selama menunggu keberangkatan. Dalam penelitian tersebut disebutkan bahwa 83,8% tingkat kenyamanan penumpang dipengaruhi oleh kualitas fasilitas ruang tunggu yang tersedia. Fakta ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan bandara tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan dan keakuratan jadwal, tetapi juga dari seberapa besar perhatian yang diberikan terhadap kenyamanan dan pengalaman pengguna selama berada di terminal.

Dalam konteks ini, perlu adanya studi lanjutan yang secara spesifik mengevaluasi sejauh mana fasilitas terminal di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid mampu menjawab ekspektasi para penumpang. Penelitian ini tidak hanya bermanfaat sebagai bahan evaluasi internal bagi pihak pengelola bandara, tetapi juga dapat menjadi acuan bagi kebijakan peningkatan infrastruktur pelayanan publik, terutama dalam mendukung konektivitas dan pariwisata daerah. Dengan pendekatan yang berbasis pada kebutuhan dan harapan pengguna jasa, diharapkan pengembangan fasilitas terminal ke depan dapat lebih terarah, efisien, dan berdampak positif terhadap kualitas layanan secara menyeluruh.

Kepuasan pengguna jasa bandara sejatinya merupakan akumulasi dari berbagai aspek pelayanan yang saling terintegrasi, dan fasilitas terminal menjadi salah satu unsur utama yang membentuk persepsi tersebut. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai ekspektasi penumpang terhadap fasilitas terminal di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid menjadi sangat penting, baik untuk mendukung pengambilan keputusan strategis, maupun sebagai dasar bagi inovasi dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

MATERI DAN METODE

Desain penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Desain penelitian tersebut merupakan hasil penelitian yang diperoleh berupa angka-angka serta pengolahannya yang menggunakan metode statistik kemudian diinterpretasikan dengan kata-kata. Menurut Sugiyono (2019) bahwa penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dimana pengumpulan datanya menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.

Penelitian dilaksanakan di Banadar Internasional Zainuddn Abdul Majid pada tanggal 01 Juni s/d 30 Juni 2025. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah para penumpang di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Majid. Penelitian ini menggunakan teknik sampling *nonprobability sampling*. Teknik *nonprobability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *sampling* jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sari, 2019). Rumus Slovin adalah suatu rumus untuk menghitung atau mengolah jumlah sampel minimal, ketika perbuatan dari seseorang atau kelompok dari populasi yang belum diketahui secara real atau pasti sehingga sangat bermanfaat ketika penelitian dilakukan dengan sampel yang cukup banyak, tetapi dapat menghasilkan sampel yang cukup sedikit yang akan mewakili jumlah keseluruhan populasi.

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket :

n = Jumlah Sampel Minimal

N = Populasi

e = error margin

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dan observasi dengan analisis data yang digunakan berupa uji instrumen, validitas, reliabilitas, dan hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

A. Jenis Kelamin

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	51	51%
Laki-laki	49	49%
Total	100	100%

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Berdasarkan tabel 4.1 hasil dari jawaban dari kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 100 orang memperoleh sebanyak 51 orang pada jenis kelamin pria dengan presentasi diperoleh 51%, sedangkan untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 49 dengan persentase 49%.

B. Jenis Pekerjaan

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	22	22%
Wiraswasta	31	31%
Guru	14	14%
PNS	8	8%
Pengacara	1	1%
Tenaga Kesehatan	6	6%
Buruh	15	15%
Ibu Rumah Tangga	3	3%
Total	100	100%

Data diolah peneliti 2025

Berdasarkan tabel 2. hasil dari jawaban dari kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 100 orang memperoleh sebanyak 22 orang dengan jenis pekerjaan sebagai Mahasiswa dengan presentasi diperoleh 22%, 31 orang dengan jenis pekerjaan sebagai Wiraswasta dengan presentasi diperoleh 31%, 14 Orang dengan jenis pekerjaan sebagai Guru dengan presentasi diperoleh 14% , 8 Orang dengan jenis pekerjaan sebagai PNS dengan presentasi diperoleh 8%, 1 Orang dengan jenis pekerjaan sebagai Pengacara dengan presentasi diperoleh 1%, 6 Orang dengan jenis pekerjaan sebagai Tenaga

Kesehatan dengan presentasi diperoleh 6%, 15 Orang dengan jenis pekerjaan sebagai Buruh dengan presentasi diperoleh 15% dan 3 Orang dengan jenis pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga dengan presentasi diperoleh 3%.

C. Usia

Tabel 3. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-30	39	39%
31-50	36	36%
>50	25	25%
Total	100	100%

Data diolah peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3. hasil dari jawaban dari kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 100 orang memperoleh sebanyak 39 orang pada usia 17-30 tahun dengan presentasi diperoleh 38%, 36 orang pada usia 31-50 tahun dengan presentasi diperoleh 36%, dan 3 Orang untuk usia >50 tahun dengan presentasi diperoleh 25%

Uji Validitas

Hasil dari perhitungan uji validitas menggunakan IBM SPSS 25 Statistic For Windows terkait dari valid atau tidaknya butir pertanyaan yang diberikan peneliti atau butir instrument dari peneliti adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel X (Ekspetasi Penumpang)

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Hasil
X1	0,420	0,197	Valid
X2	0,516	0,197	Valid
X3	0,630	0,197	Valid
X4	0,707	0,197	Valid
X5	0,703	0,197	Valid
X6	0,733	0,197	Valid
X7	0,803	0,197	Valid
X8	0,729	0,197	Valid

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Dari hasil pengujian validitas tabel diatas terhadap variabel X (Ekspetasi Penumpang) memperoleh hasil bahwa setiap item pertanyaan memiliki r hitung lebih besar dari r tabel. Maka dapat diputuskan bahwa seluruh pertanyaan dari variabel X dinyatakan valid. Sehingga, item pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Y (Ketersediaan Fasilitas)

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Hasil
Y1	0,794	0,197	Valid
Y2	0,855	0,197	Valid
Y3	0,674	0,197	Valid
Y4	0,840	0,197	Valid
Y5	0,847	0,197	Valid

Y6	0,753	0,197	Valid
----	-------	-------	-------

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Dari hasil pengujian validitas tabel diatas terhadap variabel Y (Ketersediaan Fasilitas) memperoleh hasil bahwa setiap item pertanyaan memiliki r hitung lebih besar dari r tabel. Maka dapat diputuskan bahwa seluruh pertanyaan dari variabel Y dinyatakan valid. Sehingga, item pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas ini menggunakan IBM SPSS 25 Statistic For Windows untuk dapat mengetahui bahwa reliabel atau tidaknya suatu butir pertanyaan atau instrumen yang sudah di sebarakan kepada 100 responden. Hasil dari perhitungan reliabilitas dari variabel X (Ekspetasi Penumpang) dan variabel Y (Ketersediaan Fasilitas) sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Skala Nunnaly	Keterangan
X1	0,966	0.70	Reliabel
X2	0,966	0.70	Reliabel
X3	0,965	0.70	Reliabel
X4	0,965	0.70	Reliabel
X5	0,965	0.70	Reliabel
X6	0,965	0.70	Reliabel
X7	0,964	0.70	Reliabel
X8	0,965	0.70	Reliabel
Y1	0,964	0.70	Reliabel
Y2	0,964	0.70	Reliabel
Y3	0,965	0.70	Reliabel
Y4	0,964	0.70	Reliabel
Y5	0,964	0.70	Reliabel
Y6	0,964	0.70	Reliabel

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Tabel di atas menampilkan bahwa hasil dari pengujian realibilitas dengan komposisi menggunakan 14 pertanyaan dengan masing - masing 8 pertanyaan menggunakan variabel X (Ekspetasi Penumpang) dan 7 pertanyaan dari variabel Y (Ketersediaan Fasilitas) memperoleh hasil bahwa setiap butir pertanyaan dari masing - masing variabel adalah reliabel.

Gap Analisis

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode servqual. Metode Servqual dimaksudkan untuk mengukurekspetasi penumpang dengan gap ketersediaan fasilitas. Metode untuk menentukan ekpetasi petnumpang atas ketersediaan fasilitas. Hasil dari analisis servqual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Analisis Servqual (GAP)

Atribut	Harapan	Persepsi	Gap
Saya mengharapkan fasilitas terminal bandara dalam kondisi bersih dan terawat.	4.21	4.27	0.06
Saya mengharapkan ruang tunggu yang nyaman dan memadai sesuai jumlah penumpang.	4.22	3.77	-0.45
Saya mengharapkan petunjuk arah dan papan informasi yang mudah ditemukan dan dibaca.	4.06	3.65	-0.41
Saya mengharapkan tersedia toilet yang bersih dan cukup jumlahnya.	4.16	3.82	-0.34
Saya mengharapkan adanya fasilitas pendukung seperti tempat ibadah, toko, dan restoran.	4.07	3.64	-0.43
Saya mengharapkan proses <i>check-in</i> dan <i>boarding</i> yang cepat dan tidak membingungkan.	4.35	4.01	-0.34
Saya mengharapkan keamanan dan ketertiban selama berada di area terminal.	4.46	4.23	-0.23
Saya mengharapkan fasilitas terminal bandara memberikan pengalaman yang menyenangkan.	4.15	3.99	-0.16
Fasilitas terminal saat ini tersedia dalam kondisi baik dan berfungsi.	4.27	4.18	-0.09
Ruang tunggu di terminal cukup luas dan nyaman bagi seluruh penumpang.	4.16	4.05	-0.11
Toilet bandara mudah diakses dan selalu dalam kondisi bersih.	4.37	4.28	-0.09
Papan informasi penerbangan tersedia dan mudah dipahami.	4.11	3.98	-0.13
Terdapat fasilitas tambahan seperti musala, warung makan, dan area komersial.	3.86	3.96	0.10
Sistem keamanan dan pelayanan di terminal berjalan dengan baik.	3.89	3.95	0.06

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 7. hasil analisis GAP antara ekspektasi (harapan) dan persepsi (kenyataan) menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai GAP negatif. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diterima oleh penumpang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mereka. Berikut adalah uraian pembahasannya:

A. Indikator dengan GAP Positif

Fasilitas terminal dalam kondisi baik dan berfungsi” (+0.06), Tersedia fasilitas tambahan seperti musala, warung makan, area komersial” (+0.10). Sistem keamanan dan pelayanan berjalan baik(+0.06). Nilai GAP positif menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap fasilitas dan keamanan melebihi ekspektasi mereka, yang menandakan keberhasilan pengelola dalam menghadirkan layanan yang memuaskan pada aspek tersebut.

B. Indikator dengan GAP Negatif Tertinggi

Ruang tunggu yang nyaman dan memadai (-0.45). Fasilitas pendukung seperti tempat ibadah, toko, dan restoran (-0.43) Petunjuk arah dan papan informasi mudah ditemukan (-0.41).

Indikator di atas menunjukkan adanya ketimpangan besar antara harapan dan kenyataan. Ini menjadi catatan kritis bagi pengelola bandara, karena aspek-aspek ini sangat penting dalam mendukung kenyamanan dan kemudahan pengguna selama berada di terminal, Fasilitas pendukung merupakan elemen penting yang meningkatkan kenyamanan dan menunjang kebutuhan penumpang selama menunggu penerbangan. Nilai GAP yang tinggi menandakan bahwa: Meskipun fasilitas tersebut tersedia, jumlah dan jangkauan lokasinya mungkin tidak mencukupi atau sulit diakses dari berbagai bagian terminal.

Tempat ibadah (musala) bisa jadi terlalu kecil atau tidak terawat, sehingga tidak menampung penumpang pada waktu-waktu ibadah ramai. Ketersediaan toko dan restoran terbatas, baik dari segi pilihan produk, harga yang kurang bersaing, atau jam operasional yang tidak sesuai kebutuhan penumpang

C. Indikator dengan GAP Negatif Sedang

Toilet bersih dan cukup jumlahnya” (-0.34). Proses check-in dan boarding cepat dan tidak membingungkan (-0.34), Bandara memberikan pengalaman yang menyenangkan (-0.16). Ruang tunggu cukup luas dan nyaman” (-0.11), papan informasi mudah dipahami” (-0.13). Nilai GAP pada kategori ini menunjukkan adanya kesenjangan layanan yang masih terasa oleh penumpang, meskipun tidak sebesar kategori sebelumnya. Peningkatan di aspek ini dapat dilakukan melalui pengelolaan fasilitas yang lebih proaktif dan modernisasi sistem informasi.

1. Toilet Bersih dan Cukup Jumlahnya (-0.34)

Meskipun fasilitas toilet dinilai bersih oleh sebagian penumpang, nilai GAP yang cukup besar menunjukkan bahwa jumlah toilet yang tersedia belum memadai, terutama pada saat jam-jam sibuk. Beberapa toilet mungkin juga berada di lokasi yang tidak strategis atau tidak tersebar merata di seluruh area terminal. Selain itu, antrean yang panjang dan waktu tunggu yang lama turut memperburuk persepsi pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan dasar penumpang belum terpenuhi secara optimal, meskipun secara kualitas kebersihan sudah baik. Solusinya dapat berupa penambahan jumlah unit toilet dan perbaikan distribusi lokasi toilet di terminal.

2. Proses Check-in dan Boarding Cepat dan Tidak Membingungkan (-0.34)

Proses check-in dan boarding merupakan tahap penting yang menentukan kelancaran perjalanan penumpang. GAP negatif ini mengindikasikan adanya hambatan operasional, seperti antrean panjang, petunjuk arah yang tidak jelas, atau kurangnya

petugas yang memberikan informasi langsung. Meskipun sistem check-in mungkin sudah digital, tingkat literasi teknologi pengguna yang beragam juga bisa menjadi penyebab kebingungan. Maka dari itu, perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan efisiensi layanan, penambahan staf informasi, serta penguatan komunikasi visual dan verbal di area check-in dan boarding gate.

4. Bandara Memberikan Pengalaman yang Menyenangkan (-0.16)

Meskipun nilainya relatif kecil, indikator ini cukup penting karena mencerminkan kesan keseluruhan penumpang terhadap pengalaman mereka selama berada di terminal. GAP ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna belum merasa puas secara menyeluruh, bisa jadi karena kenyamanan, ketenangan, atau estetika terminal yang belum maksimal. Faktor-faktor seperti kebisingan, suhu ruang, pencahayaan, suasana ruangan, hingga keramahan petugas bisa memengaruhi penilaian mereka. Oleh karena itu, pengelola bandara disarankan untuk meningkatkan kualitas atmosfer terminal, termasuk pengaturan musik latar, aroma ruang, serta kebersihan umum.

5. Ruang Tunggu Cukup Luas dan Nyaman (-0.11)

Nilai GAP ini menandakan bahwa meskipun secara fisik ruang tunggu dianggap luas, masih terdapat ketidaksesuaian antara kapasitas tempat duduk dengan jumlah penumpang. Ketidaknyamanan dapat muncul akibat kursi yang keras, jarak antar kursi terlalu dekat, atau kurangnya fasilitas pendukung seperti colokan listrik dan area charger. Pengguna mungkin merasa bahwa ruang tunggu tidak menunjang aktivitas selama menunggu, terutama bagi penumpang dengan kebutuhan khusus atau perjalanan panjang. Penataan ulang ruang dan penambahan elemen fungsional dan estetis bisa menjadi solusi.

6. Papan Informasi Mudah Dipahami (-0.13)

Papan informasi merupakan elemen vital untuk navigasi pengguna di area terminal. Nilai GAP ini menunjukkan bahwa meskipun informasi tersedia, cara penyampaian belum optimal. Ini dapat mencakup font yang terlalu kecil, penggunaan istilah teknis yang tidak umum, atau tampilan digital yang kurang interaktif. Untuk memperbaiki persepsi pengguna, pengelola dapat mempertimbangkan modernisasi sistem informasi dengan digital signage interaktif, penerjemahan multi-bahasa, serta peletakan yang lebih strategis di titik-titik ramai.

D. Indikator dengan GAP Kecil (Near Zero)

Toilet mudah diakses dan bersih” (-0.09), Fasilitas bandara memberikan rasa aman dan nyaman” (-0.09) GAP kecil menunjukkan bahwa layanan hampir sesuai dengan harapan penumpang, namun tetap diperlukan perbaikan agar dapat mencapai standar layanan prima secara konsisten.

Pada aspek toilet, meskipun telah dinilai bersih dan dapat diakses dengan mudah, beberapa penumpang kemungkinan mengalami kesulitan pada jam sibuk karena jumlah toilet yang tersedia belum sepenuhnya ideal atau distribusi lokasi toilet kurang merata di seluruh area terminal. Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas juga bisa menjadi salah satu faktor yang belum seluruhnya terpenuhi. Oleh karena itu, pengelola bandara dapat mempertimbangkan penambahan toilet di area strategis serta peningkatan sarana akses ramah disabilitas untuk meningkatkan inklusivitas pelayanan.

Sementara itu, untuk aspek rasa aman dan nyaman, meskipun persepsi penumpang sudah baik, terdapat peluang peningkatan melalui pelayanan petugas keamanan (AVSEC) yang lebih humanis dan sigap, serta penataan ruang publik yang mengedepankan

kenyamanan psikologis, seperti pencahayaan yang cukup, pengaturan lalu lintas penumpang yang teratur, dan adanya area khusus keluarga atau lansia. Dengan meningkatkan perhatian terhadap detail-detail tersebut, bandara dapat mencapai standar layanan prima secara konsisten, bahkan melampaui harapan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil GAP analisis menegaskan bahwa masih terdapat kekurangan dalam pemenuhan ekspektasi penumpang terhadap fasilitas terminal bandara, terutama pada aspek kenyamanan ruang tunggu, fasilitas tambahan, dan akses informasi. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, pengelola bandara perlu memprioritaskan pembenahan di titik-titik layanan yang memiliki GAP tertinggi. Sementara itu, indikator dengan GAP positif dapat terus dipertahankan dan dijadikan standar pelayanan.

Pembahasan

Ekspektasi penumpang terhadap ketersediaan fasilitas terminal di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

Ekspektasi penumpang terhadap fasilitas terminal di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid tergolong tinggi. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen variabel X (ekspektasi), di mana semua indikator menunjukkan nilai r hitung $> r$ tabel dan Cronbach's Alpha $> 0,70$. Ini berarti bahwa instrumen tersebut sah dan konsisten untuk mengukur ekspektasi pengguna. Nilai rata-rata ekspektasi dari 100 responden berada pada kisaran 4,15 hingga 4,46 (dari skala 1-5), yang mengindikasikan bahwa penumpang sangat mengharapkan fasilitas yang lengkap, bersih, aman, dan nyaman. Ekspektasi tertinggi ditunjukkan pada aspek keamanan dan ketertiban terminal (4,46), serta kecepatan proses check-in dan boarding (4,35), diikuti dengan harapan terhadap kebersihan toilet, ruang tunggu yang memadai, dan kejelasan informasi.

Hal ini menunjukkan bahwa para penumpang tidak hanya menginginkan fungsi dasar dari terminal Bandar Udara, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang unggul dan fasilitas yang mendukung kenyamanan selama menunggu penerbangan. Ekspektasi ini penting sebagai acuan dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan bandara agar dapat mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

Besar ekspektasi penumpang terhadap fasilitas terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

Untuk mengukur kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi, digunakan metode Servqual GAP Analysis yang membandingkan nilai harapan dan kenyataan dari perspektif penumpang. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai GAP negatif, artinya kenyataan di lapangan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. GAP negatif tertinggi terdapat pada indikator kenyamanan dan kapasitas ruang tunggu (-0.45), ketersediaan fasilitas pendukung seperti tempat ibadah dan toko (-0.43), serta kejelasan papan informasi dan petunjuk arah (-0.41). Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan signifikan dalam aspek-aspek yang berkaitan dengan kenyamanan fisik, ketercukupan kapasitas ruang, dan aksesibilitas informasi, seperti ruang tunggu yang tidak memadai dan petunjuk arah yang kurang jelas. Meskipun demikian, terdapat beberapa indikator yang menunjukkan nilai GAP positif, antara lain pada ketersediaan fasilitas tambahan (+0.10) dan sistem keamanan terminal (+0.06). Nilai positif ini

MUSYTARI

mengindikasikan bahwa persepsi penumpang terhadap fasilitas dan layanan pada aspek tersebut melebihi ekspektasi awal penumpang.

Fasilitas tambahan yang dimaksud mencakup **musala, tempat makan (food court atau warung bandara), mesin ATM, area belanja retail (minimarket atau toko oleh-oleh), serta ruang menyusui dan tempat pengisian daya (charging station)**. Keberadaan fasilitas-fasilitas ini memberikan kenyamanan tambahan selama penumpang menunggu keberangkatan. Misalnya, musala yang bersih dan terawat serta lokasi yang mudah dijangkau memberikan ketenangan bagi penumpang Muslim untuk menjalankan ibadah. Sementara itu, toko dan tempat makan memungkinkan penumpang untuk memenuhi kebutuhan konsumsi dan belanja ringan tanpa perlu meninggalkan area terminal. Secara umum, nilai GAP positif ini menunjukkan bahwa **pengelolaan fasilitas pendukung di bandara sudah cukup baik dan fungsional**, serta memiliki dampak langsung terhadap persepsi kenyamanan dan kepuasan penumpang. Ke depan, pengelola bandara dapat mempertahankan bahkan mengembangkan fasilitas ini agar menjadi keunggulan kompetitif yang membedakan layanan bandara dari bandara lain di wilayah sekitarnya.

Tabel 8. Kategori GAP kesesuaian ekspektasi

Rentang Nilai GAP	Kategori Kesesuaian	Interpretasi
> 0,00	Sangat Baik	Pelayanan melebihi harapan penumpang, persepsi lebih tinggi dari ekspektasi.
0,00	Baik (Ideal)	Pelayanan sesuai dengan harapan penumpang, tidak ada selisih antara ekspektasi dan kenyataan.
-0,01 s.d. -0,25	Cukup	Pelayanan sedikit di bawah harapan, masih bisa ditoleransi.
-0,26 s.d. -0,50	Kurang	Pelayanan tidak sesuai harapan, terdapat celah yang signifikan.
< -0,50	Sangat Kurang	Pelayanan jauh di bawah harapan, perlu perbaikan segera.

Secara umum, kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi berada dalam kategori cukup, namun masih perlu adanya peningkatan, terutama dalam aspek kenyamanan ruang tunggu dan fasilitas penunjang. Perbedaan antara harapan dan kenyataan ini perlu menjadi perhatian serius pihak pengelola bandara agar dapat merumuskan strategi pelayanan yang lebih tepat sasaran, responsif terhadap kebutuhan penumpang, dan mampu meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengolahan data dan penjabaran di bab IV maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Ekspektasi penumpang terhadap ketersediaan fasilitas terminal di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid berada pada tingkat yang tinggi. Para penumpang mengharapkan layanan yang tidak hanya fungsional, tetapi juga memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan selama berada di terminal. Harapan tertinggi terlihat pada aspek keamanan terminal, kecepatan proses pelayanan, serta kebersihan fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna bandara memiliki standar kualitas layanan yang tinggi, yang perlu dijadikan acuan oleh pengelola dalam meningkatkan mutu pelayanan

2. Kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi penumpang terhadap fasilitas terminal masih belum sepenuhnya terpenuhi. Hasil analisis Servqual menunjukkan adanya GAP negatif pada sebagian besar indikator, khususnya pada aspek kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas pendukung, dan kejelasan informasi. Hal ini menandakan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang perlu segera dibenahi. Meskipun beberapa aspek seperti keamanan dan fasilitas tambahan dinilai sudah memadai, pengelola bandara perlu memfokuskan upaya peningkatan layanan pada area yang memiliki GAP tertinggi untuk dapat memenuhi harapan pengguna secara menyeluruh dan meningkatkan kepuasan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, M. R. (2021). *Analisis Ketersediaan Fasilitas Operasional Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok Terhadap Kepuasan Penumpang*. Skripsi, STTKD Yogyakarta.
- Hidayat, M. R. (2021). *Analisis Ketersediaan Fasilitas Operasional Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok Terhadap Kepuasan Penumpang*. STTKD.
- ICAO, (2004). *Aerodromes Annex 14*. Internasional civil Aviation Organization (ICAO)
- Indiarta, I. G. T., & Meilani, I. (2023). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Trunojoyo Sumenep Madura. *Jurnal Ekonomi dan Riset Umum Indonesia (JERUMI)*, 5(1).
Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Maulana, F., & Nieamah, K. F. (2023). Pengaruh Fasilitas Boarding Gate Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. *Journal of Community Research and Development (JCRD)*, 4(1).
- Ningsih, S., & Rachmawati, D. (2024). *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Tingkat Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok*. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(1).
- Nurwanto, E. A., & Hilal, R. F. (2023). Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service dalam Mendukung Pelayanan di Bandar Udara. *Jurnal Teknologi Dirgantara*, 1(2), 610-620.
- Putra, D. S. P. (2021). *Analisa Fasilitas Terminal Domestik Guna Meningkatkan Level of Service Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok*. Tugas Akhir, Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Putranto, T. A. W. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi. Jurusan Manajemen. *Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma*
- Putri, T. P., & Kurniasari, Z. (2023). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terminal Penumpang dan Kebersihan Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. *Journal of Community Research and Development (JCRD)*, 4(1)

- Rahmawati, D., & Prasetyo, B. (2020). Evaluasi Kinerja Pengelolaan Fasilitas Ruang Tunggu di Bandar Udara Internasional. *Jurnal Transportasi Udara*, 8(2), 112-125.
- Ramadhan . (2020). Sistem Pengawasan Fasilitas Bandar udara Oleh Unit Terminal Inspection Service Pada Pt Angkasa Pura li (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru. *Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosia. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau*.
- Ramdani, T., & Dewantari, A. (2023). Analisis Implementasi Pm Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Standar Fasilitas Penumpang Berkebutuhan Khusus Angkutan Udara Dalam Negeri Di Bandar Udara Internasional Juanda. *Flight Attendant Kedirgantaraan: Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 5(01), 30-37.
- SAFRA, P. P. J. B. R. (2019). Pengaruh Koordinasi Terhadap Kesiapan Petugas Terminal Inspection Service (Tis) Pt. Angkasa Pura 1 (Persero) Dalam Memenuhi Standar Prosedur Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya (Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Shazif, M., & Dyahjatmayanti, D. (2023). Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. *Wawasan: Jurnal Ilmiah Transportasi dan Logistik*, 11(2).
- Sinulingga, H. P. B., Adinegara, K. I., & Fatimah, S. (2023). Analisis Kepuasan Pelayanan Fasilitas Terminal Penumpang di Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung. *Seminar Nasional Inovasi Transportasi dan Penerbangan (SNITP), Politeknik Penerbangan Surabaya*.
- Subiyantoro, A., Wahyuning, S., & Lestari, O. S. S. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Udara Matahora-Wakatobi. *Economina: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 45-52. 42
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpti, N. W., & Tius, R. (2022). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Denpasar: Udayana University Press.
- Sutanto, A. (2019). Peran Terminal Inspection Service dalam Pemeliharaan Fasilitas Bandara. *Jurnal Manajemen Bandara*, 7(1), 45-58.
- Tukuboya, T. A., & Prakosawati, E. E. (2022). Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon bagi Kepuasan Penumpang. *AURELIA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(2), 79-89.
- Undang - undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. 12 Januari 2009. Lembar Negara Republik Indonesia. Nomor 41. Jakarta.
- Undang-Undang Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara