

PENGARUH KETERSEDIAAN FASILITAS TEMPAT DUDUK DI AREA SELASAR (CURB) TERHADAP KENYAMANAN PENGGUNA JASA PENERBANGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM

¹Nada Ghaniyyah Sudiah Putri, ²Ika Fathin Resti Martanti

¹Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
nadaghaniyyah@gmail.com

²Program Studi Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
ika.fathin@sttkd.ac.id

Article history:

Received March 20, 2024

Revised June 10, 2024

Accepted June 13, 2024

The management of Hang Nadim Batam International Airport must be able to provide facilities that are appropriate for the comfort of flight service users. This is because Batam's Hang Nadim International Airport will experience an increase in the number of passenger traffic movements by 15% from 2022. This research aims to determine the effect of the availability of seating facilities in the curb area on the comfort of aviation service users at Hang Nadim International Airport Batam. This research uses a quantitative approach, a data collection method by distributing questionnaires to respondents. The sample in this study was 100 respondents with criteria >17 years and over who had used the facilities in the corridor area (curb) with data analysis using the SPSS 25 system. The results of this research show that the availability of seating facilities in the lobby area has a significant positive effect on the comfort of flight service users at Batam's Hang Nadim International Airport. This is shown by the results of data acquisition with a value of $t_{count} > t_{table}$, namely $10.355 > 1.984$.

Keywords: Availability of seating facilities in the bus area, comfort for aviation service users.

Pendahuluan

Pengelola Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam mempunyai unit yang memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara yang lebih dikenal dengan sebutan *terminal and landside services*. Unit *Terminal and Landside Services* ini mempunyai tugas atau peran dalam memberikan pelayanan baik di sisi darat (*landside*) dan terminal. Selain itu, unit ini juga bertugas menertibkan pelanggaran yang terjadi di area *landside* dan terminal bersama dengan petugas AVSEC (*Aviation Security*). Unit *Terminal and Landside Services* memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa penerbangan agar dapat menggunakan seluruh fasilitas yang ada dengan nyaman dan berkualitas. Unit *Terminal and Landside Services* dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa bandar udara sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu PM 41 Tahun 2023 pasal 1 ayat 11 mengenai standar pelayanan yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau.

Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam bertanggung jawab dalam pengoperasian dan pengembangan bandar udara, termasuk ketersediaan fasilitas di bandar udara. Salah satu fasilitas yang perlu diperhatikan adalah yaitu fasilitas tempat duduk pada area selasar (*curb*) di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam. *Curb* adalah tempat naik dan/atau turun penumpang dari kendaraan darat ke dalam bangunan terminal. Dalam hal ini *curb* merupakan tempat yang masih tergolong public area. Pada Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam area selasar ini terletak di depan bandar udara sebelum memasuki area kedatangan atau keberangkatan. Bandar Udara Internasional Hang Nadim mengalami kenaikan penumpang dari tahun 2023 sebesar 15% dari tahun 2022 [1]. Hal

ini memicu kepadatan penumpang saat *normal hour* maupun *peak hour*, sehingga pada area selasar terjadi kepadatan. Kepadatan tersebut disebabkan para pengguna jasa penerbangan yang ramai memenuhi area selasar, baik calon penumpang maupun pengantar yang ingin mengantarkan penumpang tersebut, dimana penumpang tersebut tidak langsung masuk ke dalam *hold* keberangkatan.

Hal ini merupakan salah satu pemicu kepadatan yang terjadi pada area selasar. Fasilitas tempat duduk di area selasar yang tidak memadai membuat para pengguna jasa bandar udara memilih untuk duduk di lantai area selasar sehingga menimbulkan kesulitan bagi para pengguna jasa lainnya untuk berjalan dan bagi *trolleyman* untuk memasok *trolley* ke dalam ruang keberangkatan maupun kedatangan.

Berdasarkan observasi pra-penelitian di lokasi penelitian, didapatkan kejadian yaitu para pengguna jasa baik calon penumpang dan pengantar yang duduk-duduk di lantai area selasar bahkan di area trotoar jalan *pickup zone* maupun *dropzone*. Hal ini dikarenakan kurangnya tempat duduk di area tersebut, sehingga akan membuat para pengguna jasa bandara merasa tidak nyaman serta membuat para pengguna jasa bandara yang lain dan merasa terganggu/terhambat aktivitas di area selasar.

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan yaitu: Apakah ketersediaan fasilitas tempat duduk di area selasar berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam? Seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas tempat duduk di area selasar berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam? Maka tujuan dari artikel ini adalah untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas tempat duduk di area selasar terhadap kenyamanan pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam.

Tinjauan Pustaka

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 2009, bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan anta moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan kemandirian penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar Udara Internasional Hang Nadim adalah salah satu badan usaha milik Badan Pengusahaan Batam (BP Batam). Bandar udara ini berjarak sekitar 22 km dari pusat Kota Batam, Kepulauan Riau. Bandara Hang Nadim berada di jalur perdagangan segitiga emas antara Indonesia, Malaysia, dan Singapura. Bandar udara ini sebagai pintu gerbang internasional yang menghubungkan Batam dengan seluruh dunia, Bandara Hang Nadim beroperasi di area seluas 1.762 ha dengan luas terminal mencapai 30.000 m². Dengan landasan pacu sepanjang 4.025 m dan lebar 45 m, menjadikan Bandara Hang Nadim sebagai bandara dengan landasan terpanjang di Indonesia dan nomor dua di Asia Tenggara. Bandar udara ini pada hari Jum'at 24 Juni 2022 telah dilaksanakan penandatanganan serah terima pengoperasian Bandara Internasional Hang Nadim dari Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (BP Batam) kepada PT Bandara Internasional Batam (PT BIB). PT BIB merupakan konsorsium yang dibentuk oleh Angkasa Pura Airports dengan kepemilikan saham 51%, Incheon International Airport Corporation saham 30%, dan PT Wijaya Karya (Persero) WIKA memiliki saham 19%. Penandatanganan ini dilaksanakan oleh Kepala BP Batam Bapak Muhammad Rudi kepada Bapak Pikri Ilham Kurniansyah selaku Direktur Utama Badan Usaha Pelaksana PT BIB.

Fasilitas bandar udara adalah semua fasilitas yang dipergunakan untuk keperluan operasional bandar udara dan penerbangan yang terdiri dari prasarana dan peralatan dan utilitas bandar udara. Sisi darat (*landside*) adalah wilayah bandar udara yang tidak langsung berhubungan dengan kegiatan operasional penerbangan. Cakupannya meliputi antara lain sebagai berikut :

1. Terminal bandar udara (*concourse*)

Bandar udara adalah pusat urusan penumpang data atau pergi yang terdiri dari pemindaian *X-ray*, *check-in counter*, fasilitas *Custom Immigration Quarantine (CIQ)*, dan ruang tunggu (*boarding lounge*) serta berbagai fasilitas penunjang lainnya.

2. *Curb* atau selasar

Curb merupakan tempat naik/turun penumpang dari kendaraan darat ke dalam bangunan terminal. Area selasar merupakan area peralihan sebelum memasuki hold keberangkatan/kedatangan. Dimana pada area ini para pengguna jasa baik penumpang atau pengantar dapat menunggu di aera tersebut sebelum memasuki area terbatas.

3. Parkir kendaraan

Parkir kendaraan adalah tempat untuk memarkirkan kendaraan para pengguna jasa bandar udara, termasuk taxi bandara. Parkir ini juga disediakan untuk para penumpang yang ingin menginap kendaraan pribadinya di area parkir bandara darai keberangkatan sampai tiba kembali, akan tetapi tetap mengikuti batas waktu yang telah di tentukan oleh pihak bandara.

Ada beberapa indikator yang mempengaruhi fasilitas [3], yaitu:

1. Pertimbangan/perencanaan spasial

Dalam indikator ini meliputi beberapa aspek yaitu tekstur, proporsi, warna, dan lain-lain yang dipertimbangkan dan dikombinasikan agar dapat menarik respon secara intelektual maupun emosional dari konsumen.

2. Perencanaan ruang

Dalam indiaktor ini meliputi desain arsitektur dan interior dalam ruangan. Contohnya adalah menempatkan perlengkapan perabotan dalam/luar ruangan, perencanaan sirkulasi udara dan lain-lain.

3. Perlengkapan/perabotan

Dalam indikator ini memiliki fungsi untuk perlatan yang dapat memberikan rasa nyaman, sebagai hiasan atau infrastruktur pendukung.

4. Tata cahaya dan warna

Dalam indikator ini tata cahaya dan warna dapat berfungsi untuk menaikkan efisiensi, memberikan kesan santai dan menenangkan, serta mengurangi tingkat kecelakaan.

5. Pesan yang disampaikan secara grafis

Dalam indikator ini penampilan secara visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, warna, pencahayaan, dan pemilihan tanda yang digunakan untuk maksud tertentu sebagai aspek yang paling penting dan berkaitan.

6. Unsur pendukung

Dalam indikator ini eksistensi fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya ketersediaan fasilitas pendukung, seperti: toilet, parkir, kantin, dan wifi gratis.

Kenyamanan merupakan suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan *holistic* sehingga kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut [2]. Ada beberapa indikator-indikator yang mempengaruhi kenyamanan, antara lain:

1. Sirkulasi

Kenyamanan bisa berkurang karena sirkulasi yang kurang baik, seperti tidak adanya pembagian ruang yang jelas untuk sirkulasi manusia dan kendaraan bermotor, atau tidak ada pembagian sirkulasi antara ruang satu dengan yang lain. Sirkulasi ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu sirkulasi di dalam ruang dan sirkulasi di luar ruang atau peralihan antara dalam dan luar misalnya lobby, koridor atau area selasar, dan hall.

2. Kebisingan

Di daerah yang padat kebisingan merupakan salah satu masalah yang dapat mengganggu kenyamanan yang ada disekitarnya. Cara untuk dapat mengurangi kebisingan tersebut dengan menggunakan alat pelindung diri seperti *ear muff* atau *ear plug*.

3. Aroma dan bau-bauan

Jika disuatu area atau ruangan berada dekat dengan tempat pembuangan sampah maka bau yang tidak sedap akan tercium oleh orang yang berada disekitarnya. Sehingga hal itu akan mengganggu kenyamanan orang yang berada tepat di area tersebut. Hal tersebut dapat diatasi dengan memindahkan sumber bau tersebut dan ditempatkan di tempat yang tertutup serta dihalangi oleh tanaman pepohonan atau dengan yang lainnya.

4. Bentuk

Bentuk furniture yang harus disesuaikan dengan ukuran standar manusia agar skala yang dibentuk mempunyai rasa nyaman. Misalnya bentuk tempat duduk pada area selasar harus mempunyai fungsi yang jelas dan sesuai dengan ukuran.

5. Keamanan

Keamanan adalah masalah yang penting dan utama, karena jika suatu area dikatakan tidak aman maka dapat mengganggu dan menghambat aktivitas yang akan dilakukan. Keamanan ini bukan hanya dari segi kejahatan (*criminal*), akan tetapi keamanan juga termasuk kekuatan dari konstruksi, bentuk ruang, dan kejelasan fungsi.

6. Kebersihan

Jika suatu area tersebut bersih itu akan menjadi nilai tambah daya tarik area tersebut, selain itu juga akan menimbulkan rasa nyaman karena bebas dari kotoran sampah dan bau-bauan yang tidak menyenangkan. Sehingga perlu adanya tempat bak sampah sebagai tempat pembuangan.

Menurut PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, pengguna jasa bandar udara merupakan setiap orang atau badan hukum Indonesia yang menerima manfaat pelayanan jasa bandar udara dan/atau memiliki ikatan kerja dengan bandar udara. Jasa (*service*) sendiri dapat diartikan sebagai pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain.

Metode Penelitian

Desain penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sugiyono [5], mendefinisikan bahwa penelitian dengan metode kuantitatif ini merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Metode penelitian kuantitatif dipilih karena penelitian ini mengukur seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas tempat duduk di area selasar terhadap kenyamanan pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam. Dalam hal ini agar para pengguna jasa penerbangan merasa lebih nyaman.

Sumber data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Data primer adalah pengumpulan data yang dihasilkan langsung dari sumber aslinya biasanya berupa wawancara dan kuesioner [6]. Data primer dengan diperoleh hasil pra-observasi penelitian di lapangan.
2. Data sekunder adalah data sekunder merupakan sumber data penelitian yang dimana peneliti dapatkan melalui media perantara secara tidak langsung. Data sekunder melalui dokumentasi serta rincian data fasilitas dan pelayanan ketersediaan tempat duduk di area selasar.

Teknik pengumpulam data. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan dokumentasi yang tertuju kepada para pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam. Analisis data dilakukan dengan uji instrument dan uji hipotesis. Uji instrumen terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan uji hipotesis terdiri dari analisis regresi linier sederhana, uji T (parsial), dan koefisien determinasi (R^2).

Waktu dan tempat penelitian. Lokasi penelitian adalah di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam yang berlokasi di Jl. Hang Nadim No.01, Batu Besar, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau. Data diambil dari tanggal 20 November 2023 sampai dengan 20 Desember 2023.

Populasi dan sampel

1. *Populasi.* Populasi teknik pengambilan sampel yang mencakup generalisasinya suatu objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang telah dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya [6]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa penerbangan baik calon penumpang maupun para pengantar yang ada di area selasar Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam, yang diambil berdasarkan data arus lalu lintas angkutan udara pada tahun 2023 seperti yang terlihat pada Tabel 1.
2. *Sampel.* Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut [6]. Dalam penelitian ini dalam menentukan sampel menggunakan rumus slovin yang diketahui jumlah sampel yaitu sebanyak 100 responden dengan kriteria berusia 17 tahun keatas dengan teknik yang digunakan yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan sampel tertentu [6].

Table 1. Data Arus Lalu Lintas Angkutan Udara

No	Tahun	Total Penumpang/tahun
1	2020	2.282.414
2	2021	2.064.886
3	2022	3.470.960
4	2023	3.912.429

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi data. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil dari rumusan permasalahan mengenai pengaruh ketersediaan fasilitas tempat duduk di area selasar berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam. Penelitian ini mempunyai dua variabel yaitu variabel independen yang meliputi fasilitas dan variabel dependen yang meliputi kenyamanan pengguna jasa penerbangan. Dalam penelitian ini, data yang disajikan berupa data yang telah diolah, dimana peneliti menggunakan data primer yang pengambilan datanya dilakukan melalui kuesioner pada bulan Januari-Februari 2024 melalui googleform dan dianalisis menggunakan bantuan *software* SPSS 25. Dalam kuesioner pada penelitian ini pada variabel X mengenai fasilitas terdiri dari 10 pertanyaan, sedangkan untuk varaibel Y mengenai

kenyamanan pengguna jasa penerbangan terdiri dari 14 pertanyaan yang dimana kuesioner ini diberikan kepada 100 sampel dengan responden yaitu para pengguna jasa penerbangan dengan kriteria umur 17 tahun keatas di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam.

Pertanyaan dalam rumusan permasalahan pertama yang perlu dijawab adalah apakah ketersediaan fasilitas tempat duduk di area selasar berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam. Penelitian ini menemukan bahwa ketersediaan fasilitas tempat duduk di area selasar dipengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kenyamanan pengguna jasa penerbangan. Hal ini ditunjukkan bahwa hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini sesuai dengan temuan pada penelitian yang dilakukan oleh Hidayat yang dimana diperoleh bahwa ketersediaan fasilitas operasional berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Zinuddin Abdul Majid Lombok [11].

Pertanyaan dalam rumusan permasalahan kedua yang perlu dijawab adalah seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas tempat duduk di area selasar berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam. Dalam hal ini bahwa ketersediaan fasilitas tempat duduk di area selasar dipengaruhi oleh kenyamanan pengguna jasa penerbangan. Berdasarkan temuan ini diperoleh hasil bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,522 perolahan ini menggunakan sistem SPSS 25. Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas tempat duduk di area selasar terhadap kenyamanan pengguna jasa penerbangan sebesar 52,2%. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas tempat duduk di area selasar terhadap kenyamanan pengguna jasa penerbangan memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat. Hal ini sesuai dengan temuan pada penelitian yang dilakukan oleh Ervandi yang dimana diperoleh bahwa adanya pengaruh dari fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sebesar 19,3% [12].

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada variabel independen yaitu fasilitas tempat duduk di area selasar berpengaruh secara positif dan signifikan. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa dengan adanya fasilitas tempat duduk di area selasar yang baik, aman, dan nyaman dapat membuat para pengguna jasa penerbangan terkhusus di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam merasa nyaman.
2. Pada variabel independent yaitu fasilitas tempat duduk di area selasar terhadap variabel dependen yaitu kenyamanan pengguna jasa penerbangan berpengaruh sebesar 52,2%, yang dimana dapat diartikan bahwa pengaruh fasilitas tempat duduk di area selasar terhadap kenyamanan pengguna jasa penerbangan memiliki tingkat hubungan yang kuat.

Daftar Pustaka

- [1] <https://travel.kompas.com/read/2024/01/04/140200427/arus-penumpang-di-bandara-hang-nadim-batam-tahun-2023-lebih-dari-3-9-juta>. Diakses pada tanggal 10 Juni 2024.
- [2] Kolcaba, K., Schirm, C., Steiner, R. 2016. Effects of Hand Massage on Comfort of Nursing Home Residents. *Geriatric Nursing*, 27(2), pp. 85-91.
- [3] Munawir. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis*, 4(2): 114-122.
- [4] Hakim, C. 2006. Keamanan dan Kenyamanan di Airport. <https://www.chappyhakim.com/keamanan-dan-kenyamanan-di-airport/>. Diakses pada tanggal 10 Juni 2024.
- [5] Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabet, Bandung.
- [6] Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabet, Bandung.

- [7] Undang-Undang Republik Indonesia No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- [8] Hang Nadim BP Batam. <https://hangnadim.bpbatam.go.id/tentang-kami/> Di akses pada tanggal 05 September 2023.
- [9] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023. Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023. Jakarta.
- [10] Keputusan Direksi Nomor 31 Tahun 2022 PT Bandara Internasional Batam tentang Organisasi Dan Tata Kerja.
- [11] Hidayat, M., Riyan. 2021. *Analisis Ketersediaan Fasilitas Operasional Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok terhadap Kepuasan Penumpang*. Skripsi thesis, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kerdigantaraan Yogyakarta.
- [12] Ervandi, B. I. 2021. *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak*. Skripsi thesis, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi kedirgantaraan.