

Analisis Kenaikan *Passenger Service Charge* terhadap Peningkatan Pelayanan Penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional ‘Sultan Aji Muhammad Sulaiman’ (SAMS) Balikpapan

^{1*}Muhammad Faruq Syera Dzunnurain, ²Gallis Nawang Ginusti

^{1*)} *Manajemen Transportasi Udara*
Sekolah Tinggi Teknologi
Kedirgantaraan Yogyakarta
faruqsyera2@gmail.com

²⁾ *Manajemen Transportasi Udara*
Sekolah Tinggi Teknologi
Kedirgantaraan, Yogyakarta
gallis.nawang@sttkd.ac.id

Article history:

Received April 23, 2025

Accepted December 20, 2025

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the increase in Passenger Service Charge (PSC) rates on improving service quality and passenger satisfaction at the Departure Terminal of SAMS Balikpapan International Airport. This airport has experienced a significant increase in the number of passengers since East Kalimantan was designated as the location of the Indonesian Capital City (IKN), so that an increase in service quality is needed that is balanced with the increase in PSC rates. The study uses a mixed methods approach, namely a combination of quantitative and qualitative methods. The quantitative method is carried out through a Customer Satisfaction Index (CSI) survey to measure the level of passenger satisfaction with service aspects such as cleanliness, comfort, security, and speed of service. The qualitative method is carried out through in-depth interviews with airport managers and comparing it with documentation from the Level of Service (LoS) data of facilities and service processes at the departure terminal. An integrated analysis of quantitative and qualitative data provides a comprehensive picture of the impact of the increase in PSC rates on service quality. The results of the study show that the increase in PSC rates has a positive contribution to improving facilities and services, which has an impact on increasing passenger satisfaction. However, service improvements must continue to be made so that the rates charged can be accepted by service users and support sustainable air transportation growth.

Keywords: *passenger service charge, service quality, passenger satisfaction, mixed methods, SAMS Balikpapan Airport*

Pendahuluan

Transportasi udara memiliki peran strategis dalam menghubungkan wilayah di Indonesia, terutama bagi daerah dengan kondisi geografis yang menantang seperti Kalimantan. Salah satu infrastruktur utama yang mendukung sektor transportasi udara adalah bandar udara. Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Balikpapan merupakan salah satu bandara yang memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan arus perdagangan di Kalimantan Timur, terutama setelah ditetapkannya wilayah tersebut sebagai lokasi Ibu Kota Nusantara (IKN).

Seiring dengan peningkatan jumlah penumpang di Bandara SAMS Balikpapan, kebutuhan akan peningkatan kualitas layanan di terminal keberangkatan menjadi semakin mendesak. Untuk mendukung peningkatan layanan tersebut, tarif Passenger Service Charge (PSC) atau Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) mengalami kenaikan. PSC adalah biaya yang dikenakan kepada penumpang sebagai kontribusi atas pemanfaatan fasilitas bandara. Namun, kenaikan PSC sering kali menimbulkan perdebatan di kalangan pengguna jasa karena ekspektasi peningkatan kualitas layanan yang belum tentu sejalan dengan tarif yang diberlakukan.

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas tentang kualitas pelayanan di bandara dan dampaknya terhadap kepuasan penumpang. Subekti [1] menemukan bahwa indeks kepuasan penumpang di Bandara Sentani Jayapura hanya sebesar 69,52%, yang mengindikasikan kualitas layanan yang kurang memuaskan. Adanya kenaikan tarif PJP2U di Bandara Adisutjipto Yogyakarta berkontribusi terhadap kepuasan penumpang sebesar 64,4%, yang berarti ada hubungan signifikan antara tarif dengan kualitas layanan [2]. Namun, kenaikan tarif PJP2U tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kualitas layanan, terutama ketika kapasitas bandara sudah melebihi batas optimal [3] seperti yang terjadi di Bandara Ngurah Rai Bali. Berbagai penelitian tersebut memberikan gambaran

bahwa kenaikan PSC perlu diimbangi dengan perbaikan layanan agar tidak memicu ketidakpuasan penumpang. Namun, kajian mengenai dampak kenaikan PSC terhadap kualitas layanan di Bandara SAMS Balikpapan masih belum banyak dilakukan, sehingga penelitian ini memiliki urgensi untuk memberikan kontribusi akademik dan praktis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana dampak kenaikan Passenger Service Charge terhadap peningkatan kualitas layanan penumpang di terminal keberangkatan Bandara Internasional SAMS Balikpapan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada hubungan tarif dengan kepuasan pelanggan secara umum, penelitian ini akan menilai efektivitas alokasi PSC terhadap peningkatan fasilitas dan layanan berdasarkan standar Level of Service (LoS) dan Customer Satisfaction Index (CSI) pasca diterapkannya PJP2U di tahun 2022. Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada regulasi terbaru, yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023, yang belum banyak dijadikan acuan dalam penelitian sebelumnya.

Tinjauan Pustaka

Kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi konsumen berdasarkan harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan. Dengan melakukan perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dan layanan yang sebenarnya mereka terima atau rasakan, model ini dikenal sebagai kualitas pelayanan [4]. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi harapan pelanggan [5]. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Pelayanan jasa kebandarudaraan. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 41 Tahun 2023 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandara [6] adalah tolak 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.

1. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan penumpang:
 - a. Pelayanan pelaporan keberangkatan penumpang (*check-in*):
 - 1) Jumlah fasilitas meja pelaporan keberangkatan sesuai ketentuan;
 - 2) Kondisi fasilitas meja pelaporan keberangkatan (*check-in counter desk*) dalam kondisi baik;
 - 3) Fasilitas kursi atau tempat duduk bagi petugas pelaporan keberangkatan tersedia sesuai dengan ketentuan dan kondisi baik;
 - 4) Tersedia fasilitas komputer lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan);
 - 5) Tersedia fasilitas baggage tag printer lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan);
 - 6) Tersedia fasilitas timbangan sudah kalibrasi dan kondisi baik (bisa digunakan);
 - 7) Tersedia fasilitas conveyor bagasi penumpang lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan);
 - 8) Tersedia fasilitas sistem antrian (*yellow line* dan *queue line*) lengkap dan kondisi baik;
 - 9) Tersedia fasilitas informasi yang jelas (Nomor Meja Pelaporan dan Monitor Display Informasi) lengkap dan kondisi baik;
 - 10) rail pengaman untuk meja counter *check-in* tersedia dan serviceable;
 - 11) Kondisi tempat pelaporan keberangkatan bersih, tidak ada tempelan stiker dan terdapat petugas kebersihan yang bertugas secara rutin;
2. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang:
 - a. Pengkondisian suhu ruangan: Suhu sesuai dengan standar yang ditentukan ($< 25^{\circ} \text{C}$) di *check-in area*, ruang tunggu keberangkatan dan area pengambilan bagasi;

- b. Pengkondisian cahaya: intensitas cahaya sesuai dengan standar yang ditentukan
 - 1) Terminal = 200 - 250 lux.
 - 2) Area Bagasi = 250 - 300 lux.
 - 3) Toilet = 100 - 150 lux.
 - c. Kemudahan Pengangkutan bagasi:
 - 1) Fasilitas trolley tersedia dengan jumlah sesuai standar (1/5 dari penumpang waktu sibuk) dan kondisi yang baik.
 - 2) Penempatan trolley terdapat staging area dan rail.
 - d. Kebersihan; kondisi terminal bersih dan tersedia fasilitas dan petugas kebersihan;
 - e. Pelayanan Informasi: Tersedia fasilitas informasi baik dalam bentuk visual, audio, dan counter yang diletakkan di tempat strategis;
 - f. Toilet:
 - 1) Fasilitas toilet lengkap, meliputi: toilet duduk atau jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan dan ruang janitor;
 - 2) Tersedia petugas kebersihan toilet;
 - 3) Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air;
 - g. Ruang Laktasi (*Nursery*): tersedia fasilitas ruang laktasi (*nursery*) lengkap, bersih dan nyaman (meja ganti popok (*baby table*), *washtafel*, dispenser air panas, tempat duduk dan tempat sampah);
 - h. Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus tersedia fasilitas:
 - 1) ramp untuk beda level ketinggian dengan kemiringan maksimum 20°.
 - 2) toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus sesuai ketentuan.
 - 3) lift yang dapat melayani penumpang berkebutuhan khusus untuk bangunan 2 lantai atau lebih.
 - 4) Ruang tunggu dengan kursi prioritas pada ruang tunggu keberangkatan.
3. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah:
Tersedia fasilitas nilai tambah yang lengkap, bersih, nyaman, mudah terlihat dan berfungsi dengan baik meliputi:
- a. Tempat Ibadah;
 - b. Ruang Merokok;
 - c. Ruang Bermain Anak;
 - d. Internet atau *Wi-fi*;
 - e. Fasilitas maskapai penerbangan;
 - f. Fasilitas *Self Check-In Counter*;
 - g. Fasilitas Air Minum;
 - h. Charging Station.

Passenger service charge. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Nomor:KP/447/2014 tanggal 9 September 2014 [7] menjelaskan bahwa *passenger service charge* adalah tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) di bandara. Passenger Service Charge (PSC) penerbangan dalam negeri maupun luar negeri bagi penumpang yang menerima pelayanan dari bandara yang dikelola oleh Badan Usaha Bandara, Unit Penyelenggara Bandara, Unit Penyelenggara Bandara Daerah dan Penyelenggara Bandara Khusus Untuk Umum.

Penumpang yang dikenakan biaya Passenger Service Charge (PSC) adalah:

1. Penumpang pesawat udara yang melakukan penerbangan untuk satu kali perjalanan dengan menggunakan satu tiket sesuai dengan bandara tujuan.
2. Personel operasi pesawat udara dan personil penunjang operasi penerbangan yang melakukan perjalanan untuk positioning dalam melaksanakan tugas.

Fasilitas terminal keberangkatan. Dalam Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara [8] disebutkan bahwa fasilitas terminal keberangkatan meliputi:

1. *Check in counter* adalah fasilitas pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandara tersebut.
2. *Check in area* adalah area yang dibutuhkan untuk menampung *check in counter*. Luasannya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandara tersebut.
3. Rambu/ marka terminal bandara adalah pesan dan papan informasi yang digunakan sebagai petunjuk arah dan pengaturan sirkulasi penumpang di dalam terminal. Pembuatannya mengikuti tata aturan baku yang merupakan standar internasional.
4. Fasilitas *Custom Immigration Quarantine/CIQ* (bandara internasional), ruang tunggu, tempat duduk, fasilitas umum lainnya adalah fasilitas yang 14 harus tersedia pada terminal keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandara tersebut.
5. Selain itu pada terminal keberangkatan juga terdapat fasilitas: hall keberangkatan dimana hal ini menampung semua kegiatan yang berhubungan dengan keberangkatan calon penumpang dan dilengkapi dengan kerb keberangkatan, ruang tunggu penumpang, tempat duduk dan fasilitas umum seperti toilet, mushola, dan lain-lain

Level of service. Pada peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Kementerian perhubungan nomor: SKEP/284/X/1999 pada Pasal 2 menjelaskan bahwa tingkat pelayanan (Level of Service) di bandara adalah tingkat pelayanan untuk jasa kebandarudaraan yang diterima oleh pengguna jasa penerbangan yang variabelvariabelnya meliputi aspek keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan penyelenggaraan jasa kebandarudaraan [9].

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* atau metode campuran yang mengombinasikan data kuantitatif dan kualitatif guna memperoleh pemahaman yang menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti [10]. Strategi yang digunakan adalah *triangulasi konkuren*, yaitu pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif dilakukan secara bersamaan, kemudian masing-masing dianalisis secara terpisah sebelum hasilnya dibandingkan atau digabungkan untuk memperkuat validitas dan reliabilitas temuan. Pendekatan ini dipilih karena dinilai mampu memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai kualitas layanan pra-keberangkatan di Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Balikpapan pasca kenaikan tarif *Passenger Service Charge* (PSC).

Penelitian ini dilaksanakan di Bandara Internasional SAMS Balikpapan selama tiga bulan (Januari-Maret 2025). Fokus utama diarahkan pada evaluasi terhadap kualitas layanan pra-keberangkatan setelah adanya kenaikan tarif PSC serta membandingkan kondisi layanan sebelum dan sesudah

kebijakan tersebut diterapkan, khususnya selama periode 2022 hingga 2024. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu dokumentasi, wawancara semi-terstruktur, dan studi kepustakaan [10]. Data dokumentasi diperoleh dari laporan resmi bandara, khususnya data *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan laporan *Level of Service* (LoS) yang dikeluarkan oleh pihak pengelola bandara. Wawancara semi-terstruktur dilakukan kepada tiga orang narasumber dari unit *Airport Operation Landside & Terminal* (AOLT), yang terdiri atas petugas, supervisor, dan tim leader, dengan tujuan untuk menggali pandangan serta pengalaman mereka mengenai pelayanan pra-keberangkatan. Sementara itu, studi kepustakaan dilakukan untuk memperkuat landasan teori dan mendukung analisis data dengan referensi-referensi ilmiah yang relevan mengenai kualitas layanan dan kepuasan pengguna jasa bandara.

Data kuantitatif dianalisis menggunakan statistik deskriptif, khususnya dengan membandingkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari tahun 2022, 2023, dan 2024 guna melihat dinamika tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan yang diberikan sebelum dan sesudah kenaikan tarif PSC. Sementara itu, data kualitatif dianalisis melalui tahapan reduksi data, *coding* yang mencakup *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding* [11]. kemudian disajikan dan diinterpretasikan untuk menemukan makna serta pola-pola yang relevan terkait peningkatan layanan pra-keberangkatan. Hasil dari kedua jenis data tersebut kemudian disintesis untuk memberikan pemahaman yang utuh mengenai pengaruh perubahan tarif terhadap persepsi penumpang di Bandara Internasional SAMS Balikpapan.

Hasil dan Pembahasan

Penilaian penumpang terhadap kualitas layanan pra-keberangkatan setelah kenaikan *passenger service charge* berdasarkan *customer satisfaction index* (CSI). Hasil survei *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dilakukan terhadap penumpang di terminal keberangkatan Bandara Internasional SAMS Balikpapan menunjukkan adanya peningkatan tingkat kepuasan. Hasil survei tersebut dapat dilihat pada Gambar 1. Dari grafik tersebut, terlihat bahwa peningkatan paling signifikan terjadi antara tahun 2022 dan 2023, dengan kenaikan sekitar 0.5 poin. Hal ini mencerminkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh penumpang. Namun, pada tahun 2024, nilai CSI mengalami stagnasi.



Gambar 1. Grafik perbandingan CSI tahun 2022, 2023 dan 2024

Sumber: Data diolah, 2025

Setelah diberlakukannya kenaikan tarif *Passenger Service Charge* (PSC). Aspek-aspek layanan yang mengalami peningkatan signifikan meliputi kebersihan terminal, kenyamanan ruang tunggu, kecepatan proses check-in, dan keramahan petugas. Nilai CSI meningkat dari skor sebelumnya yang menunjukkan kepuasan sedang menjadi skor yang lebih tinggi, menandakan bahwa penumpang merasakan perbaikan kualitas layanan secara nyata. Namun, beberapa aspek seperti kapasitas ruang tunggu saat jam sibuk dan fungsi *travelator* yang kurang optimal masih menjadi catatan penting yang perlu perhatian lebih lanjut. Penilaian ini menegaskan bahwa kenaikan tarif PSC dapat diterima oleh penumpang apabila diikuti dengan peningkatan kualitas layanan yang terukur dan jelas. Oleh karena

itu, diperlukan strategi berkelanjutan untuk memastikan bahwa peningkatan kualitas layanan di Bandara SAMS Balikpapan terus berjalan seiring dengan kebijakan tarif yang diterapkan.

Peningkatan kualitas layanan setelah kenaikan *passenger service charge* pada tahun 2022. Peningkatan tarif PSC diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di bandara, khususnya dalam aspek kenyamanan dan kepuasan penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini menyoroti berbagai aspek layanan berdasarkan pada Peraturan Menteri No.41 Tahun 2023, yaitu persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan dalam proses keberangkatan penumpang, persyaratan pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai kenyamanan terhadap penumpang, dan persyaratan pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah.

1. *Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan dalam proses keberangkatan penumpang.* – Pelayanan dalam proses keberangkatan penumpang di bandara melibatkan berbagai fasilitas yang mendukung kelancaran dan kenyamanan penumpang. Standar pelayanan ini mencakup berbagai aspek seperti jumlah dan kondisi meja check-in, fasilitas antrian, kebersihan area, serta peralatan pendukung lainnya. Keberadaan dan kualitas fasilitas ini sangat berpengaruh terhadap efisiensi proses check-in dan kenyamanan penumpang selama berada di area keberangkatan. Tabel 1. mendaftarkan hasil pengumpulan data terkait dengan fasilitas pada proses keberangkatan.

Tabel 1. Hasil data terkait fasilitas pada proses keberangkatan

Indikator	Sumber	
	LoS	Wawancara
1. Jumlah Meja Check-in	Belum mencukupi kebetuhan dengan nilai 4.15 (2024)	Sudah mencukupi kebutuhan
2. Kondisi Fasilitas Check-in	Jumlah kursi cukup dalam kondisi baik (2024)	Sudah mencukupi dan baik
3. Peralatan Pendukung	Peralatan pendukung dalam kondisi baik (2024)	CUCS dan timbangan dalam keadaan bagus
4. Fasilitas Sistem Antrian dan Informasi	Jumlah sistem antrian dan sistem informasi lengkap dan baik (2024)	Tersedia disetiap <i>Check-in counter</i>
5. Fasilitas Rail Pengaman Meja Check-in	Tidak tersedia pengaman <i>Trolley</i> (2024)	Rail terpasang disetiap <i>Check-in counter</i>
6. Kebersihan Area Check-in	Bersih dan Terjaga (2024)	Bersih dan terawat

Sumber: Data diolah, 2025

Peningkatan jumlah meja check-in dan optimalisasi sistem antrian otomatis merupakan salah satu perubahan yang dilakukan setelah kenaikan PSC. Dari hasil wawancara dengan petugas Terminal Service Officer menunjukkan bahwa jumlah meja check-in telah mencukupi kebutuhan penumpang. Namun, berbanding dengan hasil data LoS menunjukkan bahwasannya jumlah meja check-in belum sepenuhnya tercukupi dimana pada data LoS menunjukkan nilai 4.15 yang dimana standar dari PM 41 tahun 2023 memiliki standar nilai yaitu 5. Selain itu, Hasil wawancara menunjukkan bahwa rail pengaman terpasang di setiap check-in counter. Namun, data LoS menunjukkan bahwa tidak tersedianya pengaman trolley sehingga hal ini memberikan kesenjangan bahwasannya terdapat perbedaan dari kedua sumber data yang diperoleh. Pada peningkatan dari Passenger Service Charge perlu lebih difokuskan pada fasilitas area Check-in karena pelayanan ini merupakan prioritas utama [12] bahwa pengalaman check-in adalah pengalaman pertama yang dirasakan oleh penumpang ketika melakukan perjalanan dengan pesawat terbang, maka dari hal ini penting bagi pengelola bandar udara untuk memperhatikan aspek tersebut. selain itu [2] mengatakan bahwasannya kenaikan PSC sebesar 64,4% harus diimbangi dengan peningkatan signifikan dalam layanan check-in, karena sistem ini menjadi salah satu aspek utama yang mempengaruhi kepuasan penumpang.

Dalam data CSI juga dapat dilihat bahwa nilai pada area check-in memiliki nilai baik akan tetapi dibandingkan dengan aspek yang lain hasil CSI dari area check-in terbilang kurang dari aspek yang lain. Maka dari itu, berdasarkan pengamatan peneliti, masih terdapat ketimpangan antara jumlah meja check-in dengan beban penumpang pada jam sibuk. Hal ini sejalan dengan penelitian [3] bahwa meskipun tarif PSC meningkat, tanpa perencanaan kapasitas yang tepat, kualitas layanan tetap tidak akan optimal. Peneliti menilai bahwa pengukuran kebutuhan fasilitas harus mempertimbangkan proyeksi pertumbuhan penumpang pasca penetapan Ibu Kota Nusantara (IKN), agar tidak hanya terpaku pada kebutuhan saat ini.

Dalam proses analisis terhadap data Level of Service (LoS) yang digunakan untuk menilai kualitas fasilitas pra-keberangkatan, peneliti menemukan bahwa data LoS yang terfokus pada indikator proses keberangkatan hanya tersedia secara lengkap pada tahun 2024. Tidak ditemukannya data yang relevan atau terdokumentasi secara sistematis untuk tahun 2022 dan 2023 menimbulkan keterbatasan dalam melakukan perbandingan secara menyeluruh terhadap dimensi ini.

Ketidakhadiran data LoS pada tahun-tahun awal ini kemungkinan besar disebabkan oleh belum dilakukannya self-assessment atau audit internal secara rutin dan terstruktur sebelum diberlakukannya revisi kebijakan pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 41 Tahun 2023. Peraturan ini baru mempertegas kebutuhan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap seluruh dimensi layanan bandar udara. Ketiadaan data ini mengindikasikan bahwa evaluasi standar pelayanan belum menjadi praktik rutin hingga diberlakukannya PM 41 Tahun 2023 yang memperkuat mekanisme audit layanan. Meskipun demikian, melalui pendekatan triangulasi data antara CSI, wawancara, dan observasi, peneliti tetap memperoleh gambaran umum bahwa terdapat peningkatan dalam kualitas layanan pra-keberangkatan.

2. *Persyaratan Pelayanan pada Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan terhadap penumpang.* – Menciptakan pengalaman yang nyaman bagi penumpang, bandar udara harus memenuhi berbagai aspek pelayanan yang berkaitan dengan kenyamanan. Hal ini mencakup pengaturan suhu dan pencahayaan terminal, ketersediaan fasilitas pengangkutan bagasi, kebersihan terminal, serta kemudahan akses terhadap informasi. Selain itu, fasilitas lain seperti toilet, ruang laktasi, serta fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus juga menjadi bagian penting dalam memastikan kenyamanan penumpang selama berada di bandara. Hasil data yang berkaitan dengan fasilitas yang memberikan kenyamanan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil data terkait fasilitas yang memberikan kenyamanan

Indikator	Sumber	
	LOS	Wawancara
1. Fasilitas Pengkondisian suhu dan cahaya	Suhu berada diatas 26°C & kondisi cahaya diterminal dengan pemenuhan 232 lux (2021) Suhu rata-rata berada pada 26-27°C & kondisi cahaya diterminal dengan pemenuhan 223 lux (2022) Suhu rata-rata berada pada 25°C & kondisi cahaya diterminal dengan pemenuhan pada 230 lux (2023) Suhu rata-rata berada pada 25°C & kondisi cahaya diterminal dengan pemenuhan pada 250 lux (2024)	Rata-rata suhu dibawah 25°C dan cahaya di terminal sudah sesuai standar dengan pengecekan setiap hari
2. Kemudahan Pengangkutan Bagasi	Tersedia 4 dari 10 setiap penumpang waktu sibuk dengan nilai 56,0% (2021) Tersedia 4 dari 10 setiap	Jumlah <i>trolley</i> sudah mencukupi sebanyak 500 dikeberangkatan dengan kebutuhan 333 keberangkatan dan <i>Trolley</i> telah

Indikator	Sumber	
	LOS	Wawancara
	penumpang waktu sibuk dengan nilai 33,2% (2022) Tersedia 1 dari 5 setiap penumpang waktu sibuk dengan nilai 32,7% (2023) Tersedia 1 dari 5 setiap penumpang waktu sibuk dengan nilai 33% dan <i>Trolley</i> telah memiliki <i>staging</i> (2024)	memiliki <i>staging</i> di kedatangan maupun keberangkatan
3. Kebersihan Terminal	Kondisi kebersihan terminal dengan pemenuhan rata-rata 100% (2021-2024)	Terminal bersih dan terjaga
4. Pelayanan Informasi	Fasilitas informasi secara visual, audio dan <i>signage</i> dengan pemenuhan rata-rata 100% (2021-2024)	Fasillitas informasi ditempatkan disetiap titik <i>flow</i> penumpang
5. Toilet	Pemenuhan toilet dengan nilai rata-rata 100% (2021-2024)	Toilet telah memenuhi standar dan dijaga dua orang petugas <i>Cleaning Service</i>
6. Ruang Laktasi (<i>Nursery</i>)	<i>Nursery</i> telah tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman dengan nilai 5 (2021-2024)	<i>Babycare</i> tersedia dengan fasilitas lengkap
7. Fasilitas Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus	Fasilitas <i>ramp</i> , <i>lift</i> dan <i>toilet</i> tersedia dengan nilai 10 (2021-2024)	Fasilitas <i>ramp</i> , <i>lift</i> , <i>toilet</i> dan kursi prioritas sudah sesuai standar

Sumber: Data diolah, 2025

Dimensi kenyamanan penumpang mencakup aspek suhu ruangan, pencahayaan, kapasitas tempat duduk, serta ruang tunggu keberangkatan. Pada aspek ini kondisi kebersihan terminal, pelayanan informasi, toilet, ruang laktasi dan fasilitas bagi pengguna berkubutuhan khusus sudah sesuai dengan standar yang berlaku dan dari data LoS dan hasil wawancara menunjukkan bahwasannya sudah baik, selain itu dibuktikan dari data CSI bahwa kepuasan penumpang sudah baik dengan nilai diatas 4,50 yang termasuk dalam kategori sangat puas.

Akan tetapi dalam aspek ini ada beberapa yang belum memenuhi standar. Berdasarkan wawancara dengan Terminal Service Officer, cahaya dan suhu ruangan sudah sesuai dengan standar yang berlaku. Namun, data LoS menunjukkan bahwa suhu di terminal masih terasa hangat pada beberapa area tertentu, terutama saat kepadatan penumpang meningkat. Dalam hal ini sejalan dengan Kamaruddin dan Eran [13] dimana kenyamanan penumpang terhadap suhu ruangan itu jika berada pada angka 22,8°C - 25,8° dan Arief et.al, [14] mengemukakan bahwa standar pencahayaan ruang tunggu (200-250 lux) dan suhu ruangan ≤ 25°C sangat diperhatikan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang. Sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwasannya secara keseluruhan kondisi suhu ruang yang ada di area keberangkatan terminal sudah baik tetapi masih ada beberapa titik yang perlu dievaluasi seperti area check-in yang masih terbilang hangat dan tidak sesuai dengan standar di bandar udara.

Selain itu, jumlah trolley pada area keberangkatan juga merupakan salah satu aspek penting. Dimana fasilitas kenyamanan dari fasilitas trolley berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang [15]. Dari hasil wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa jumlah jumlah trolley sudah sesuai standar dan mencukupi untuk penumpang keberangkatan. Namun, data LoS menunjukkan bahwa

jumlah trolley masih belum mencukupi dari tahun 2022 hingga tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun trolley telah ditambah, persebarannya belum merata, sehingga pada saat waktu tertentu terkhususnya pada saat penumpang diwaktu sibuk masih ada penumpang yang tidak mendapatkan trolley. Oleh karena itu, dibutuhkan optimalisasi dari penambahan trolley pada beberapa titik area yang memudahkan penumpang dalam penggunaan trolley.

Demi kenyamanan dan kemudahan pengguna jasa bandara Fasilitas layanan informasi juga tidak kalah penting yang dimanifestasikan dengan ketersediaan signage atau papan petunjuk arah, salah satunya di area keberangkatan. Dari hasil penelitian ini, permasalahan terkait signage di bandara SAMS Balikpapan di penelitian sebelumnya [16] seperti minimalnya ketersediaan signage dan kurang optimal dan efektifnya penggunaan dan penempatan signage tersebut telah dapat ditingkatkan kualitasnya. Hal ini dibuktikan dengan hasil LoS yaitu pemenuhan fasilitas informasi yang mencapai 100% dan ditekankan kembali dari wawancara bahwa penempatan fasilitas tersebut di setiap titik *flow* penumpang.

Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kenyamanan tidak dapat dicapai hanya dengan penyediaan fasilitas, tetapi juga memerlukan pendekatan holistik dari sisi desain ruang dan pemeliharaan berkelanjutan. Subekti [1] menekankan bahwa kenyamanan terminal tidak hanya ditentukan oleh fasilitas, tetapi juga oleh keseimbangan antara kapasitas dan arus penumpang, yang belum sepenuhnya tercapai di SAMS Balikpapan.

3. *Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah.* – Selain fasilitas utama, bandara SAMS Balikpapan juga menyediakan berbagai layanan tambahan yang dapat meningkatkan pengalaman penumpang. Fasilitas ini meliputi tempat ibadah, ruang merokok, ruang bermain anak, akses internet, serta berbagai layanan yang disediakan oleh maskapai penerbangan. Ketersediaan fasilitas air minum dan *charging station* juga menjadi faktor penting dalam memberikan nilai tambah bagi penumpang. Keberadaan fasilitas-fasilitas ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang selama menunggu keberangkatan mereka. Tabel 3 memperlihatkan hasil data terkait fasilitas yang memberikan nilai tambah.

Tabel 3. Hasil data terkait fasilitas yang memberikan nilai tambah

Indikator	Sumber	
	LOS	Wawancara
1. Tempat Ibadah	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman dengan nilai 5 (2021-2024)	Layak pakai dan berfungsi dengan baik
2. Ruang Merokok	Fasilitas lengkap, bersih dan nyaman dengan nilai 5 (2021-2024)	Sudah sesuai dan tersedia disetiap tenan
3. Ruang Bermain Anak	Lengkap, bersih dan nyaman dengan nilai 5 (2021-2024)	bersih dan rapi serta tersedia di ruang tunggu berupa <i>playground</i> dan <i>tv kids</i>
4. Internet	Tersedia dan mudah tersambung dengan nilai 5 (2021-2024)	Berfungsi dengan baik dan selalu dilakukan pengecekan
5. Fasilitas Maskapai Penerbangan	Kondisi baik dengan nilai pemenuhan 5 (2021-2024)	Serta kondisi fasilitas yang lengkap, bersih dan nyaman
6. Fasilitas Air Minum	Tersedia fasilitas baik gratis maupun berbayar dengan nilai 5 (2021-2024)	Telah tersedia <i>drinking water</i> gratis dan <i>vending machine</i> dan fasilitas air minum dalam kondisi baik
7. <i>Chargin Station</i>	Tersedia fasilitas untuk mengisi daya alat elektronik dengan nilai 5 (2021-2024)	Sudah tersedia dalam jumlah yang cukup dan terletak disetiap <i>gate</i>

Sumber: Data diolah, 2025

Dalam dimensi layanan tambahan, aspek kebersihan terminal dan fasilitas penunjang menjadi salah

satu perhatian utama. Dimana layanan tambahan dapat menambah pengalaman penumpang dalam melakukan perjalanan menggunakan sistem transportasi, ini sejalan dengan [17] bahwa fasilitas pemberi nilai tambah berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 71,3%. Selain itu pengalaman yang positif dapat meningkatkan loyalitas penumpang serta reputasi bandara, begitupun sebaliknya [18]. Maka dari dua pernyataan ini dapat dilihat bahwa nilai tambah dapat mempengaruhi puas tidaknya penumpang dalam pelayanan penumpang. Selain itu, dapat memberikan kesan khusus sehingga menambah *experience* atau pengalaman bagi pengguna transportasi udara dengan mendapatkan pelayanan beraneka ragam.

Sehingga dalam pemberian layanan tambahan perlu diperhatikan kualitasnya. Seperti pada hasil analisis dari wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa tempat ibadah, ruang merokok, ruang bermain anak sudah sangat baik dan tidak ada keluhan dari penumpang begitupun dari data LoS mengenai toilet sudah sesuai dengan standar yang berlaku dimana bersih dan lengkap.

Selain itu, peningkatan layanan juga telah dilakukan pada fasilitas penunjang seperti *charging station*, akses internet gratis, fasilitas maskapai penerbangan dan fasilitas air minum. Wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa fasilitas Wi-Fi sudah cukup baik dan tidak ada kendala berarti bagi penumpang begitu juga pada data LoS menunjukkan bahwa Wi-Fi dan *charging station* sudah baik. Penelitian [19] menyimpulkan bahwa ternyata *free wifi* pada area keberangkatan menyumbang 60,1% persen dari pada area kedatangan yang hanya sebesar 49,4%. Peneliti mencatat bahwa hal ini menunjukkan bahwa peningkatan layanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah sudah baik dan diterapkan secara menyeluruh.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dampak kenaikan *Passenger Service Charge* (PSC) terhadap kualitas pelayanan penumpang di terminal keberangkatan Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Balikpapan, dapat disimpulkan bahwa kebijakan tersebut memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan mutu layanan. Hal ini tercermin dari perbaikan fasilitas pada berbagai aspek seperti kenyamanan area keberangkatan, kelengkapan dan penyebaran *trolley*, optimalisasi area *check-in*, serta peningkatan layanan tambahan seperti kebersihan, fasilitas *Wi-Fi*, *charging station*, dan sanitasi. Data *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan dokumentasi *Level of Service* (LoS) menunjukkan peningkatan kepuasan penumpang dari tahun ke tahun, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti belum meratanya distribusi fasilitas serta kapasitas ruang tunggu yang terbatas pada jam sibuk.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan kepada pengelola bandara untuk terus mengevaluasi titik-titik layanan dengan kepadatan tinggi agar fasilitas dapat diakses secara optimal oleh seluruh penumpang. Penyesuaian suhu ruangan, penambahan jumlah *trolley*, serta peningkatan efisiensi pada proses *check-in* dan pemeriksaan keamanan merupakan hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Evaluasi berkala juga diperlukan guna memastikan bahwa perubahan dan pengembangan layanan benar-benar berdampak langsung terhadap kepuasan pengguna jasa bandara. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi studi selanjutnya yang dapat memperluas cakupan pada area layanan kedatangan, penanganan bagasi, serta konektivitas transportasi darat ke dan dari bandara, guna memperoleh gambaran yang lebih holistik mengenai pengalaman penumpang secara menyeluruh.

Daftar Pustaka

- [1] Subekti, S. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang Di Bandar Udara Rendani Manokwari. *Jurnal Warta Penelitian Perhubungan*, 26(5), 117-123.

- [2] Nugroho, K. M. 2018. *Pengaruh Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Terhadap Kepuasan Penumpang Angkutan Udara Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta*. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- [3] Wibowo, D. S., & Rahayu, A. Y. 2013. *Analisis Kenaikan Tarif PJP2U (Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara) Terkait Dengan Penurunan Kualitas Pelayanan Penumpang Penerbangan di Bandar Udara Ngurah Rai Denpasar Bali*. Skripsi. Universitas Indonesia, Ilmu Administrasi Negara.
- [4] Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*. PT. Indeks, Jakarta.
- [5] Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 1, No. 2, Hal 83-101.
- [6] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2023. 2023. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara*.
- [7] Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. 2014. *Direktur Jenderal Perhubungan Udara nomor KP. 447 Tahun 2014 Tentang Pembayaran Passenger Service Charge (PSC) Disatukan Dalam Tiket Penumpang Pesawat Udara*. Jakarta.
- [8] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 20 Tahun 2005. 2005. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 20 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 Mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara Sebagai Standar Wajib.
- [9] Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. 1999. *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Republik Indonesia Nomor: SKEP/284/X/1999 tentang Standar 17 Kinerja Operasional Bandar Udara yang Terkait dengan Tingkat Pelayanan (Level of Service) di Bandar Udara Sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandarudaraan*.
- [10] Creswell, J. W. 2016. *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. 4th ed.* Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- [11] Neuman, W. 2014. *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Pearson, Essex.
- [12] Pamungkas, Yudistira & Laksana, A. P. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman. *Student Scientific Journal*, 1(6), 146-161.
- [13] Kamaruddin, N. K & Eran, M. 2023. Kajian Kenyamanan Termal Ruang Perkantoran. *Jurnal Ruang*, 17(1), 1-69.
- [14] Arief, Y. R. et.al. 2022. The Impact Of Terminal Service Officer (Tso) Performance Towards Passenger Satisfaction At Sam Ratulangi International Airport In Manado. *Proceeding of International Conference of Advanced Transportation, Engineering, and Applied Social Science*, 2(1), 845–851.
- [15] Nissa, H., & Awan, A. 2022. Pengaruh Fasilitas Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 4(1), 2460–1594.
- [16] Ginusti, G. N. & Windiyani, S. I. 2023. Analysis of Signage Availability and Its Optimization in the Departure Area of SAMS Sepinggan International Airport. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(2), 500-509.
- [17] Awan. 2021. Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Kepuasan Penumpang Domestik Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 14(1), 21-29.
- [18] Prawestyani, D. A. H. W & Masyi'ah, A. N. 2024. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Keberangkatan Dengan Program Survei Keberangkatan Airport Service Quality (ASQ) Di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. *Jurnal Kajian Ilmiah Interdisipliner*, 8(8), 36-39.
- [19] Purwanto, H. 2020. Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Free Wifi di Terminal Bandara Udara XYZ Dengan Menggunakan Regresi Linier Dan SPSS. *Jurnal Sistem Informasi*, 7(1), 109-138.