

**ANALISA FASILITAS TERMINAL DOMESTIK  
GUNA MENINGKATKAN *LEVEL OF SERVICE*  
BANDAR UDARA ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK**

**Dimas Septiady Pratama Putra<sup>1</sup>, Ahmad Musadek<sup>2</sup>, Wiwid Suryono<sup>3</sup>**  
<sup>1,2,3</sup> Politeknik Penerbangan Surabaya, Jl. Jemur Andayani I/73, Surabaya 60236  
Email: dimasseptiady1@gmail.com

**Abstrak**

Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok adalah salah satu bandara yang terletak di Lombok ,Nusa Tenggara Barat. Fasilitas Bandar Udara harus diperhatikan karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Nilai *level of service* di suatu bandara harus baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan pada Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan jasa bandar udara. Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok memiliki fasilitas untuk pengguna jasa bandar udara yaitu fasilitas kedatangan dan keberangkatan penumpang, fasilitas yang memberikan kenyamanan kepada penumpang, fasilitas yang memberikan nilai tambah kepada penumpang, dan kapasitas terminal yang dapat menampung penumpang pada saat jam sibuk. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas terminal bandar udara cukup sesuai dengan standar yang ditetapkan pada PM 178 Tahun 2015 namun fasilitas dan kapasitas terminal masih bisa ditingkatkan untuk meningkatkan nilai *level of service*.

**Kata Kunci:** Fasilitas Bandar Udara, Kualitas Pelayanan, *Level of Service*

**Abstract**

*Lombok's Zainuddin Abdul Madjid International Airport is one of the airports located in Lombok, West Nusa Tenggara. Currently, there is a continuous increase in passengers at the domestic terminal of Zainuddin Abdul Madjid Airport. Airport facilities must be considered because they very influential on passenger satisfaction. The value of the level of service at an airport must be good and in accordance with the standards stipulated in the Minister of Transportation Regulation number PM 178 of 2015 concerning airport service standards. Lombok's Zainuddin Abdul Madjid International Airport has facilities for airport service users, such as passenger arrival and departure facilities, facilities provide comfort to passengers, facilities that provide added value to passengers, and terminal capacity that can accommodate passengers during peak hours. This research method uses descriptive quantitative method. Methods of data collection using the method of observation, documentation and literature study. The results show that Airport Terminal facilities are quite in accordance with the standards set in PM 178 Tahun 2015 but terminal facilities and capacity can still be increased to increase the value of the level of service.*

**Keywords:** *Airport Facilities, Service Quality, Level of Service*

**PENDAHULUAN**

Bandar udara Internasional Lombok adalah Bandar udara Domestik dan Internasional yang berlokasi di Kabupaten Lombok Tengah, Provinsi Nusa Tenggara

Barat, Indonesia. Belum ada studi tentang Analisa Fasilitas pada Terminal Domestik di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok, untuk mengetahui tingkat pelayanan suatu bandara perlu dilakukan penilaian guna mendapatkan nilai *level of*

# PROSIDING

## SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622-8890

*service* dan Kepuasan pelanggan Bandara Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kondisi fasilitas penunjang pelayanan jasa di Terminal Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok?
2. Bagaimana kapasitas terminal penumpang di Terminal Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok pada saat jam sibuk?
3. Bagaimana Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan *level of service* Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok?

Adapun tujuan penyusunan jurnal ini adalah :

1. Untuk mengetahui kondisi fasilitas penunjang di Terminal Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok.
2. Untuk mengetahui tingkat pelayanan terhadap fasilitas penunjang yang ada di Terminal Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Teori penunjang yang digunakan untuk menunjang jurnal ini yaitu Menurut Rifka Julianty (2002), bahwa analisis merupakan suatu proses penguraian pokok terkait dengan bagiannya. Bagian ini kemudian ditelaah dan saling dihubungkan agar mendapatkan pengertian dan pemahaman yang tepat secara keseluruhan. Secara garis besar pengertian analisis adalah sebuah aktivitas, proses dan kegiatan yang saling terhubung untuk memecahkan suatu komponen atau permasalahan agar lebih detail kemudian digabungkan kembali supaya bisa ditarik kesimpulan yang tepat.

Berdasarkan PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Pasal 4 menyebutkan :

a. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud meliputi :

- 1) Pemeriksaan penumpang dan bagasi;
- 2) Pelayanan check-in
- 3) Imigrasi Keberangkatan;
- 4) Imigrasi Kedatangan;
- 5) Pelayanan Bea Cukai;
- 6) Ruang Tunggu Keberangkatan;
- 7) Pelayanan Bagasi;

b. Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang sebagaimana dimaksud meliputi :

- 1) Pengkondisian Suhu;
- 2) Pengkondisian Cahaya;
- 3) Kemudahan Pengangkutan Bagasi;
- 4) Kebersihan;
- 5) Pelayanan Informasi;
- 6) Toilet;
- 7) Tempat Parkir;
- 8) Fasilitas bagi Pengguna Berkebutuhan

Khusus;

c. Fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud meliputi :

- 1) Musholla;
- 2) Nursery;
- 3) Fasilitas Berbelanja;
- 4) Restoran;
- 5) Ruang Merokok;
- 6) Ruang Bermain Anak;
- 7) ATM / Money Changer;
- 8) Internet/Wifi;
- 9) Fasilitas pembelian tiket;
- 10) Charging Station;
- 11) Fasilitas Air Minum;
- 12) Lounge Eksekutif;

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyedia jasa tetapi dari para pelanggan. Para pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu instansi, sehingga merekalah yang seharusnya kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa.

Berdasarkan PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Lampiran II Nomor 3 menyebutkan yang dimaksud dengan indikator kualitas pelayanan adalah komponen pelayanan jasa yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan yang dinikmati oleh pengguna jasa berupa ketersediaan, kondisi, waktu pelayanan, dan kemampuan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa

Bandar Udara Lampiran II Nomor 4 huruf b menyebutkan :

1. Terminal per penumpang pada jam sibuk sebanyak 14 m<sup>2</sup>/pax untuk domestik dan 17 m<sup>2</sup>/pax untuk internasional tidak termasuk luas yang dibutuhkan untuk sirkulasi, utilitas dan ruang-ruang konsesi.

2. Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara, penyelenggara Luas jasa bandar udara wajib menyediakan fasilitas untuk pelayanan operasional paling sedikit 70 %, dan fasilitas untuk pelayanan komersial paling banyak 30 % dari total luas terminal penumpang dikurangi ruang sirkulasi dan utilitas bangunan sebesar 20 %.

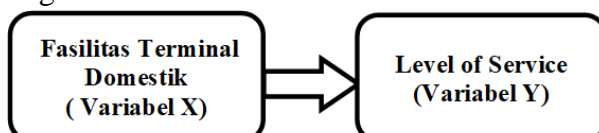
3. Indikasi Awal Pembangunan, Pendayagunaan, Pengembangan dan Pengoperasian (IAP4) yaitu Indikasi awal kapasitas terminal dalam menampung penumpang pada jam sibuk, dan digunakan untuk prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas

### **METODE**

Rancangan penelitian dalam penulisan penelitian ini menggunakan pendekatan evaluasi. Menurut Riduwan (2010) penelitian melalui pendekatan evaluasi merupakan bagian dari proses pembuatan keputusan, yaitu untuk membandingkan suatu kejadian, kegiatan, produk dengan standar dan program yang telah ditetapkan yang berfungsi untuk menjelaskan sebuah fenomena.

Dari penjelasan tersebut diatas, maka peneliti ingin menyajikan analisis fasilitas Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok dengan membandingkan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh PM 178 tahun 2015 maupun peraturan penerbangan Indonesia sehingga terlihat kondisi fasilitas di terminal domestik Bandara Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Seperti halnya dalam penelitian ini dapat digambarkan variabel penelitian pada bagan dibawah ini.



### **Gambar Variabel Penelitian**

Sumber : Karya penulis (2021)

Berdasarkan Bagan 3.1 maka diketahui:

a. Variabel bebas (Variabel X) adalah variabel yang nilainya mempengaruhi variabel lain. Variabel X ini adalah Fasilitas yang ada di Terminal Domestik Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok

b. Variabel terikat (Variabel Y) adalah variabel yang tergantung nilai variabel lain. Variabel Y ini adalah Level of Service.

Menurut Sugiyono (2014) menyatakan bahwa, objek penelitian adalah merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, objek penelitian yaitu :

a. Kondisi fasilitas terminal domestik Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok dan

b. Nilai Level of Service Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis bertujuan untuk mempermudah penulis dalam hal pengumpulan data tentang pengawasan fasilitas terminal domestik Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut.

#### 3.4.1 Observasi

Observasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pengamatan atau peninjauan secara cermat. Menurut Bungin (2007), “observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan.” Dalam hal ini penulis melakukan observasi di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid pada saat penulis melaksanakan kegiatan On the Job Training (OJT) pada tanggal 1 Februari s.d 30 April 2021.

#### 3.4.2 Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang dapat berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, website, majalah dan sebagainya yang

berhubungan dengan topik pembahasan yang saya teliti.

#### 3.4.3 Studi Kepustakaan

“Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan” Nazir (1988).

Studi pustaka yang dilakukan oleh penulis meliputi peraturan dan persyaratan guna meninjau ulang hal-hal yang dianggap menyebabkan timbulnya masalah, panduan dan acuan tentang pengertian yang terdapat dalam pembahasan masalah, termasuk penjabaran atas judul dari masalah yang diangkat disertai beberapa pendapat dari para ahli yang disunting dari berbagai sumber.

Dalam penelitian ini studi kepustakaan digunakan untuk memecahkan permasalahan mengenai fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di terminal domestik Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan:

##### a. Analisis Kuantitatif

Menurut Margono (2010) mengemukakan bahwa analisis kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

##### b. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian deskriptif adalah: Metode yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Penulis mendeskripsikan fasilitas yang di observasi selama masa penelitian di Terminal domestik Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok

Adapun model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu data yang diambil oleh unit Terminal Service Officer untuk mendapatkan nilai Level of Service

,Adapun Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data deskriptif kualitatif. Adalah:

a. Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan yaitu data fasilitas yang ada di Terminal Domestik Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

b. Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan yaitu data kondisi fasilitas yang ada di Terminal Domestik Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok

c. Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan yaitu nilai level of service yang dinilai oleh unit Terminal Inspection Service Terminal Domestik Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Tempat dan Waktu Penelitian yaitu pada PT. Angkasa Pura 1 Kantor Cabang Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Pada tanggal 1 Februari s.d 30 April 2021.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data fasilitas dan data perolehan nilai Level of Service yang diukur setiap bulan oleh unit Terminal Service Officer.

Dengan bertambahnya jumlah penumpang saat ini, namun karena tidak diimbangi dengan penambahan fasilitas penunjang terhadap penumpang maka memungkinkan dapat menurunkan tingkat kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid. Selain itu padatnya penumpang di terminal diakibatkan karena terdapat penerbangan domestik dan internasional yang memiliki jadwal bersamaan setiap harinya. Berdasarkan hal tersebut diatas penulis akan menganalisa fasilitas pelayanan yang ada untuk mengukur tingkat pelayanan yang telah diberikan agar dapat menjadi acuan untuk melakukan tindakan sesuai dengan hasil penelitian. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

### ***Fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan penumpang***

#### **a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi**

Indikator utama dalam pemeriksaan ini adalah waktu pemeriksaan. Waktu



# PROSIDING SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622-8890

pemeriksaan dibagi menjadi tiga tolak ukur yaitu waktu menunggu antrian < 7 menit.

Tgl	No. X-Ray	No Urut Pax dalam Antrian	Waktu Masuk Dalam Antrian	Waktu Mulai Proses	Waktu Selesai	N/K*	Waktu Proses	Waktu Tunggu
11/8/2020	SCP 1	1	8:35:00	8:36:00	8:36:15	N	0:00:15	0:00:00
		2	8:35:00	8:36:17	8:36:29	N	0:00:12	0:01:17
		3	8:36:00	8:36:31	8:36:45	N	0:00:14	0:00:31
		4	8:36:00	8:36:47	8:37:59	N	0:01:12	0:00:47
		5	8:37:00	8:38:00	8:38:17	N	0:00:15	0:00:02
		6	8:37:00	8:38:19	8:38:31	N	0:00:12	0:01:19
		7	8:38:00	8:38:33	8:38:47	N	0:00:14	0:00:33
		8	8:38:00	8:38:50	8:39:16	N	0:00:26	0:00:50
		9	8:39:00	8:39:18	8:39:38	N	0:00:20	0:00:18
		10	8:39:00	8:39:40	8:40:11	N	0:00:31	0:00:40
11/21/2020	SCP 1	1	10:32:00	10:33:00	10:33:20	N	0:00:20	0:01:00
		2	10:32:00	10:33:33	10:34:48	N	0:00:25	0:01:23
		3	10:33:00	10:33:50	10:34:06	N	0:00:16	0:00:50
		4	10:34:00	10:34:09	10:34:40	N	0:00:31	0:00:09
		5	10:34:00	10:34:43	10:35:05	N	0:00:22	0:00:43
		6	10:35:00	10:35:08	10:35:20	N	0:00:12	0:00:08
		7	10:35:00	10:35:24	10:35:50	N	0:00:26	0:00:24
		8	10:36:00	10:36:52	10:37:09	N	0:00:17	0:00:52
		9	10:37:00	10:37:12	10:37:35	N	0:00:24	0:00:12
		10	10:38:00	10:38:37	10:38:49	N	0:00:12	0:00:37
11/28/2020	SCP 1	1	13:15:00	13:16:00	13:16:36	N	0:00:36	0:01:00
		2	13:15:00	13:16:38	13:16:51	N	0:00:13	0:00:38
		3	13:16:00	13:17:54	13:18:10	N	0:00:16	0:01:54
		4	13:17:00	13:18:15	13:18:25	N	0:00:10	0:01:15
		5	13:18:00	13:19:27	13:19:47	N	0:00:20	0:01:27
		6	13:19:00	13:20:50	13:21:20	N	0:00:30	0:01:50
		7	13:20:00	13:21:23	13:21:38	N	0:00:15	0:01:23
		8	13:21:00	13:22:40	13:22:55	N	0:00:15	0:01:40
		9	13:22:00	13:23:58	13:24:18	N	0:00:21	0:01:58
		10	13:23:00	13:25:22	13:25:42	N	0:00:20	0:02:22
Rata-rata waktu tunggu (Standar 3')								0:01:02
Rata-rata waktu proses normal (Standar 3')								0:00:21

Berikutnya adalah waktu pemeriksaan normal. yaitu < 3 menit. Selanjutnya, apabila dibutuhkan pemeriksaan khusus maka waktu pemeriksaannya < 8 menit. Berikut adalah hasil perhitungan waktu pemeriksaan bagasi dan penumpang di terminal domestik dan internasional :

Sumber : *Airport Operation Landside and Terminal Section*

Berdasarkan perhitungan diatas, pemeriksaan penumpang dan bagasi domestik memperoleh nilai 25 yang artinya seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan.

### b. Pelayanan check in.

Fasilitas Indikator pelayanan *check in* yaitu waktu proses dalam melaksanakan proses *check in*. Waktu proses *check in* dibagi menjadi dua tolak ukur yaitu waktu menunggu antrian < 30 menit dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke *check in counter*. Berikutnya, waktu proses pelayanan per penumpang yaitu < 2 menit 30 detik.

Berikut adalah hasil perhitungan waktu pemeriksaan pelayanan *check in* di

Tgl	No Counter	Flight No	No Urut Pax dalam Antrian	Waktu Masuk Dalam	Waktu Mulai Proses	Waktu Selesai	Waktu Proses	Waktu Tunggu
11/21/2020	6	QG 671	1	10:37:00	10:38:00	10:38:15	0:00:15	0:01:00
			2	10:37:00	10:38:17	10:38:29	0:00:12	0:01:17
			3	10:38:00	10:38:32	10:38:52	0:00:20	0:00:32
			4	10:39:00	10:39:54	10:40:10	0:00:16	0:00:54
			5	10:39:00	10:40:13	10:40:24	0:00:11	0:01:13
			6	10:40:00	10:41:26	10:41:38	0:00:12	0:01:26
			7	10:41:00	10:42:40	10:42:55	0:00:15	0:01:40
			8	10:42:00	10:43:57	10:45:02	0:01:05	0:01:57
			9	10:43:00	10:45:06	10:45:36	0:00:30	0:02:06
			10	10:44:00	10:45:38	10:46:03	0:00:25	0:01:38

terminal domestik dan internasional :  
Sumber : *Airport Operation Landside and Terminal Section*

Berdasarkan perhitungan diatas, pelayanan *check in* penumpang domestik memperoleh nilai 20 yang artinya seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan.

### c. Ruang tunggu keberangkatan.

Indikator pelayanan ini yaitu ketersediaan jumlah kursi di ruang tunggu keberangkatan penumpang pada saat jam sibuk. Jumlah kursi di ruang tunggu keberangkatan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang pada saat jam sibuk dengan kondisi yang baik dan dapat digunakan.

Berikut adalah hasil perhitungan ketersediaan kursi di ruang tunggu keberangkatan domestik dan internasional :

URAIAN	JUMLAH	KETERANGAN
PWS Bulan Sebelumnya	825	
Jumlah Kursi di Ruang Tunggu	808	
Jumlah Kursi Ideal di Ruang Tunggu	495	60% x PWS
Nilai LOS	10	Kursi lebih banyak = 10 Kursi kondisi baik = 5 Kursi kurang dari ideal = 0

Sumber : *Airport Operation Landside and Terminal Section*

Berdasarkan perhitungan diatas, ketersediaan kursi di ruang tunggu keberangkatan domestik dan internasional memperoleh nilai 10 yang artinya jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan masih dalam kondisi yang sesuai dengan standar

### d. Pelayanan Bagasi.

Indikator pelayanan ini yaitu waktu proses penyerahan bagasi. Waktu yang dibutuhkan untuk mengambil bagasi dihitung sejak pesawat melakukan *block on*. Waktu penyerahan bagasi pertama yaitu < 20 menit. Waktu penyerahan bagasi terakhir < 40 menit.

Berikut adalah hasil perhitungan pelayanan penyerahan bagasi di terminal

TMA	Tanggal Pengukuran	Flight Number	Block On Pesawat	Bagasi Pertama di Conveyor	Waktu tunggu pertama	Bagasi Terakhir di Conveyor	Waktu tunggu terakhir
	1	2	3	4	5= (4-3)	6	7= (6-3)
DOM	11/4/2020	JT 654	8:13:00	8:20:00	0:07:00	8:25:00	0:12:00
		JT 658	10:36:00	10:49:00	0:13:00	10:57:00	0:21:00
		QG 670	11:20:00	11:29:00	0:09:00	11:40:00	0:20:00
	11/11/2020	ID 6658	17:31:00	17:47:00	0:16:00	17:55:00	0:24:00
		JT 822	19:09:00	19:17:00	0:08:00	19:30:00	0:21:00
		IN 682	8:16:00 PM	20:21:00	0:05:00	20:25:00	0:09:00
	11/22/2020	IW 1861	9:54:00	10:06:00	0:12:00	10:08:00	0:14:00
		JT 646	11:29:00	11:47:00	0:18:00	12:03:00	0:34:00
		IN 653	12:17:00	12:28:00	0:11:00	12:36:00	0:19:00
		RATA-RATA WAKTU TUNGGU PERTAMA (STANDAR <20')					
RATA-RATA WAKTU TUNGGU TERAKHIR (STANDAR <40')							0:19
NILAI LOS WAKTU TUNGGU PERTAMA							20
NILAI LOS WAKTU TUNGGU TERAKHIR							20

kedatangan domestik dan internasional :  
Sumber : *Airport Operation Landside and Terminal Section*

Berdasarkan perhitungan diatas, penyerahan bagasi di terminal kedatangan domestik memperoleh nilai 20 yang artinya waktu penyerahan bagasi pertama dan bagasi terakhir di bawah standar waktu yang ditetapkan.

# PROSIDING

## SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622-8890

### Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang

#### a. Pengkondisian suhu.

Indikator pelayanan ini yaitu suhu sirkulasi udara di terminal. Suhu yang

Tanggal Pengukuran	Lokasi Pemeriksaan	Standard Suhu Ruang Terminal <25 °C			Nilai Sesuai = 10 >29°C = 0	
		Waktu pemeriksaan suhu ruangan				
		Jam : 10.00	Jam : 15.00	Jam : 18.00		
1	2	3	4	5	6	
03 11 2020	Area Check-in (Dom)	21 °C	22 °C	21 °C	10	
	Selasar (Dom)	22 °C	23 °C	22 °C	10	
	Ruang Tunggu (Dom)	21 °C	22 °C	22 °C	10	
	R.Kedatangan (Dom)	21 °C	21 °C	20 °C	10	
	Area Check-in (Intl)	23 °C	22 °C	21 °C	10	
	Selasar (Intl)	22 °C	23 °C	22 °C	10	
	Ruang Tunggu (Intl)	23 °C	23 °C	22 °C	10	
	R.Kedatangan (Intl)	21 °C	21 °C	21 °C	10	
	Area Check-in (Dom)	21 °C	22 °C	21 °C	10	
15 11 2020	Selasar (Dom)	22 °C	23 °C	22 °C	10	
	Ruang Tunggu (Dom)	20 °C	22 °C	21 °C	10	
	R.Kedatangan (Dom)	20 °C	21 °C	21 °C	10	
	Area Check-in (Intl)	21 °C	23 °C	22 °C	10	
	Selasar (Intl)	22 °C	23 °C	22 °C	10	
	Ruang Tunggu (Intl)	23 °C	23 °C	23 °C	10	
	R.Kedatangan (Intl)	21 °C	22 °C	21 °C	10	
	Area Check-in (Dom)	21 °C	22 °C	22 °C	10	
	Selasar (Dom)	22 °C	23 °C	22 °C	10	
25 11 2020	Ruang Tunggu (Dom)	22 °C	23 °C	22 °C	10	
	R.Kedatangan (Dom)	21 °C	21 °C	21 °C	10	
	Area Check-in (Intl)	20 °C	21 °C	21 °C	10	
	Selasar (Intl)	22 °C	23 °C	22 °C	10	
	Ruang Tunggu (Intl)	23 °C	24 °C	22 °C	10	
	R.Kedatangan (Intl)	21 °C	22 °C	21 °C	10	
	<b>RATA-RATA NILAI</b>					<b>10</b>

ditentukan yaitu  $\leq 25^{\circ}\text{C}$ . Fasilitas dapat menggunakan *Air Conditioner*. Berikut adalah hasil perhitungan kondisi suhu di terminal domestik :

Sumber : *Airport Operation Landside and Terminal Section*

Berdasarkan perhitungan diatas, pengondisian suhu di ruangan terminal memperoleh nilai 10 yang artinya suhu sesuai dengan standar yang ditentukan.

#### b. Pengkondisian cahaya.

Indikator pelayanan ini yaitu intensitas cahaya. Intensitas cahaya berfungsi sebagai sumber cahaya di bandar udara. Intensitas cahaya di terminal yaitu 200-250 lux, area bagasi 250-300 lux, toilet 100-150 lux. Berikut adalah hasil perhitungan kondisi cahaya

Tanggal Pengukuran	Lokasi Pemeriksaan	Waktu pemeriksaan Intensitas Cahaya			Nilai Sesuai = 10 Tidak sesuai = 0
		Waktu pemeriksaan			
		Jam : 10.00	Jam : 15.00	Jam : 18.00	
1	2	3	4	5	6
03 11 2020	Terminal (Dom)	200 Lux	200 Lux	220 Lux	10
	Area Bagasi (Dom)	241 Lux	270 Lux	270 Lux	10
	Toilet (Dom)	103 Lux	105 Lux	105 Lux	10
	Terminal (Intl)	200 Lux	210 Lux	220 Lux	10
	Area Bagasi (Intl)	226 Lux	265 Lux	270 Lux	10
	Toilet (Intl)	111 Lux	115 Lux	100 Lux	10
	Terminal (Dom)	210 Lux	220 Lux	220 Lux	10
	Area Bagasi (Dom)	250 Lux	284 Lux	274 Lux	10
	Toilet (Dom)	126 Lux	100 Lux	110 Lux	10
15 11 2020	Terminal (Intl)	200 Lux	220 Lux	230 Lux	10
	Area Bagasi (Intl)	260 Lux	291 Lux	250 Lux	10
	Toilet (Intl)	138 Lux	110 Lux	110 Lux	10
	Terminal (Dom)	220 Lux	241 Lux	230 Lux	10
	Area Bagasi (Dom)	260 Lux	260 Lux	270 Lux	10
	Toilet (Dom)	105 Lux	105 Lux	105 Lux	10
	Terminal (Intl)	220 Lux	226 Lux	220 Lux	10
	Area Bagasi (Intl)	250 Lux	255 Lux	265 Lux	10
	Toilet (Intl)	142 Lux	105 Lux	134 Lux	10
<b>RATA-RATA NILAI</b>					<b>10</b>

di terminal:

Sumber : *Airport Operation Landside and Terminal Section*

Berdasarkan perhitungan diatas, intensitas cahaya di ruangan terminal memperoleh nilai 10 yang artinya intensitas cahaya sesuai dengan standar yang ditentukan.

#### c. Kemudahan pengangkutan bagasi.

Indikator pelayanan ini yaitu ketersediaan *trolley*. Ketersediaan *trolley* sesuai dengan standar dan kondisi yang baik. Ketersediaan *trolley* yaitu 4 *trolley* per 10 penumpang waktu sibuk. Berikut adalah hasil perhitungan ketersediaan *trolley* di terminal :

Berdasarkan perhitungan diatas, fasilitas *trolley* memperoleh nilai 10 yang artinya fasilitas yang tersedia jumlahnya sudah sesuai dengan standar yaitu minimal 397 buah *trolley*

#### d. Kebersihan.

Indikator penilaian ini yaitu kondisi kebersihan yang terjaga dan tersedianya fasilitas kebersihan di bandar udara. Area bersih 100% dan adanya petugas kebersihan yang bertugas secara rutin. Bandara dalam keadaan bersih dan terdapat petugas akan mendapatkan nilai 10 sedangkan Bandara dalam kondisi kotor akan mendapatkan nilai 0. Berikut adalah hasil perhitungan kondisi kebersihan di Terminal :

Sumber : *Airport Operation Landside and Terminal Section*

Berdasarkan perhitungan diatas, kondisi kebersihan memperoleh nilai 10 yang artinya kondisi terminal 100% bersih dan terdapat petugas kebersihan yang bertugas secara rutin.

#### e. Pelayanan informasi.

Indikator penilaian yaitu ketersediaan dan kemampuan pelayanan informasi dalam bentuk audio, visual, dan *counter* yang diletakan di tempat

NO	AREA	KINERJA KEBERSIHAN				Nilai
		Bersih	Kotor	Berbau	Petugas Ada / Tidak	
1	Lobby Keberangkatan :					
	Lantai	v	-	-	ada	10
	Dinding/ kaca	v	-	-	ada	10
	Plafon	v	-	-	ada	10
	Toilet	v	-	-	ada	10
2	Ruang Check-in :					
	Lantai	v	-	-	ada	10
	Dinding/ kaca	v	-	-	ada	10
	Plafon	v	-	-	ada	10
	Toilet	v	-	-	ada	10
3	R. Tunggu Keberangkatan					
	Lantai	v	-	-	ada	10
	Dinding/ kaca	v	-	-	ada	10
	Plafon	v	-	-	ada	10
	Toilet	v	-	-	ada	10
4	Ruang Kedatangan					
	Lantai	v	-	-	ada	10
	Dinding/ kaca	v	-	-	ada	10
	Plafon	v	-	-	ada	10
	Toilet	v	-	-	ada	10
<b>Jumlah rata-rata nilai =</b>					<b>10</b>	

# PROSIDING

## SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112    ISSN : 2622-8890

strategis, mudah terlihat, dapat terdengar dan informatif. Bentuk pelayanan informasi terdiri dari *Public Information System (announcement)*, *Flight Progress Display (FIDS)*, *Public Address System (signage)*. Berikut adalah hasil perhitungan pelayanan informasi di terminal :

Sumber : *Airport Operation Landside and Terminal Section*.

Berdasarkan perhitungan diatas, pelayanan informasi memperoleh nilai 25 yang artinya pelayanan informasi tersedia, jelas terlihat, terdengar, dan informatif.

### f. Toilet.

Indikator penilaian yaitu ketersediaan, kemampuan pelayanan dan

TGL	URAIAN	KONDISI		NILAI BERSIH & KERING = 10 KOTOR & BASAH = 0
		BERSIH	KOTOR	
2	2	3	4	5
	KEBERSIHAN TOILET	v		10
NILAI				10
TGL	URAIAN	KONDISI		NILAI TERSEDIA = 10 TIDAK ADA = 0
		TERSEDIA	TIDAK ADA	
2	2	3	4	5
	KELENGKAPAN TOILET			
	Toilet Duduk / Jongkok	v		10
	Sanitair	v		10
	Air	v		10
	Sabun	v		10
	Tissue	v		10
	Pengering Tangan	v		10
	Cermin	v		10
	Tempat Sampah	v		10
	Pengharum Ruangan	v		10
RATA-RATA NILAI				10

kelengkapan dan kebersihan sesuai standar. Kelengkapan fasilitas toilet meliputi toilet duduk/jongkok, sanitasi, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan. Berikut adalah hasil perhitungan kondisi toilet di terminal :  
Sumber : *Airport Operation Landside and Terminal Section*

Berdasarkan perhitungan diatas, fasilitas toilet memperoleh nilai 10 yang artinya toilet dalam kondisi 100% bersih, fasilitas lengkap, tidak bau dan tidak ada genangan air.

### g. Tempat parkir.

Indikator penilaian yaitu ketersediaan fasilitas area tempat parkir untuk memberikan pelayanan parkir kendaraan baik roda 4 maupun roda

TGL	URAIAN	TOLAK UKUR		NILAI
		1	2	
A	Public Information System (Announcement)	1. Fasilitas informasi visual tersedia sesuai standar		5
B	Flight Progress Display (FIDS)	2. Fasilitas informasi audio tersedia dan sesuai standar		5
C	Public Address System (Signed)	3. Fasilitas counter pusat informasi tersedia, mudah ditemukan dan informatif		5
D	Terminal Information Centre (Signage)	4. Terdapat fasilitas informasi angkutan lanjutan sesuai standar		5
E	Informasi	5. Fasilitas mudah diakses		5
	Kapasitas Parkir	550	80% PWS	25
	Kapasitas Parkir Ideal	687,5		
	Luas Lahan Parkir (eksisting)	27313,9		
	Luas Lahan Parkir Ideal	27804		
	Nilai LOS	0		

2. Kapasitas parkir = 80% penumpang waktu sibuk. Luas lahan parkir = kapasitas parkir x 35 m<sup>2</sup>. Berikut hasil perhitungan kondisi lahan parkir kendaraan di terminal :

Sumber : *Airport Operation Landside and Terminal Section*

Berdasarkan perhitungan diatas, fasilitas tempat parkir memperoleh nilai 0 yang artinya Kapasitas parkir dan Luas Lahan Parkir belum sesuai dengan

### h. Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Berikut hasil pengukuran fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus di terminal :

Jenis Fasilitas Berkebutuhan Khusus	KONDISI		NILAI TERSEDIA = 10 TIDAK ADA = 0
	TERSEDIA & BAIK	TIDAK ADA / RUSAK	
1 Ramp dengan kemiringan max 20°	v		10
2 Toilet berkebutuhan khusus	v		10
3 Lift berkebutuhan khusus untuk bandara dengan 2 lantai	v		10
4 Area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan	v		10
RATA-RATA NILAI			10

Sumber : *Airport Operation Landside and Terminal Section*

Berdasarkan perhitungan diatas, fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus memperoleh nilai 10 yang artinya semua fasilitas tersedia dan berfungsi dengan baik.

#### 4.1.1 Fasilitas yang memberikan nilai tambah

TGL	Jenis Fasilitas Umum	KONDISI		NILAI TERSEDIA = 5 TIDAK ADA = 0
		TERSEDIA	TIDAK ADA	
1	2	3	4	5
	Musholla	v		5
	Nursery Room	v		5
	Fasilitas Belanja	v		5
	Restoran	v		5
	Ruang Merokok	v		5
	Kids Zone	v		5
	ATM / Money Changer	v		5
	Free Internet / Wi-fi	v		5
	Fasilitas Pembelian Tiket	v		5
	Charging Station	v		5
	Fasilitas Air Minum	v		5
	Lounge Eksekutif	v		5
TOTAL NILAI				60

Berdasarkan perhitungan diatas :

# PROSIDING

## SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622-8890

- a. Musholla memperoleh nilai 5 yang artinya tersedia dengan fasilitas lengkap,bersih,dan nyaman.
- b. Nursery memperoleh nilai 5 yang artinya tersedia dengan fasilitas lengkap,bersih,dan nyaman.
- c. Fasilitas berbelanja memperoleh nilai 5 yang artinya tersedia dengan fasilitas lengkap,bersih,dan nyaman.
- d. Restoran memperoleh nilai 5 yang artinya tersedia dengan fasilitas lengkap,bersih,dan nyaman.
- e. Ruang merokok memperoleh nilai 5 yang artinya tersedia dengan fasilitas lengkap,bersih,dan nyaman.
- f. Ruang bermain anak memperoleh nilai 5 yang artinya tersedia dengan fasilitas lengkap,bersih,dan nyaman.
- g. ATM/Money Changer memperoleh nilai 5 yang artinya tersedia dengan fasilitas lengkap.
- h. Internet/Wifi memperoleh nilai 5 yang artinya internet/wifi tersedia dan dapat digunakan.
- i. Fasilitas pembelian tiket memperoleh nilai 5 yang artinya tersedia dengan fasilitas lengkap dan dapat digunakan.
- j. Charging station memperoleh nilai 5 yang artinya tersedia dan dapat digunakan.
- k. Fasilitas air minum memperoleh nilai 5 yang artinya tersedia dan dapat digunakan.
- l. Lounge Executive memperoleh nilai 5 yang artinya tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih.

bahwa perhitungan standar pelayanan kapasitas terminal untuk menampung penumpang pada saat jam sibuk menilai dua indikator yaitu luas per penumpang saat jam sibuk dengan indikator penilaian yaitu kapasitas terminal penumpang ideal per tahun dengan standar luas terminal domestik 14 m<sup>2</sup>/pax dan terminal internasional 17 m<sup>2</sup>/pax serta Indikasi Awal Pembangunan, Pendayagunaan, Pengembangan, dan Pengoperasian (IAP4).

- a.  $IAP4 \leq 0,6$  = kapasitas yang tersedia masih mencukupi.
- b.  $0,75 \geq IAP4 \geq 0,6$  = kapasitas yang menjadi perhatian untuk dikembangkan.
- c.  $IAP4 \geq 0,75$  = kapasitas yang tersedia dapat dikembangkan.

Kapasitas terminal domestic. Berikut adalah data eksisting terminal domestik :

**Tabel 4. 1 Data eksisting terminal domestik Terminal**

NO	URAIAN	NILAI	KETERANGAN
1	LUAS EKSTING TERMINAL		
A.	DOMESTIK	21.356	
B.	INTERNASIONAL	8.501	
	<b>TOTAL</b>	<b>29.857</b>	
2	RUANG OPERASIONAL	70%	
3	STANDAR LUAS TERMINAL	14	Domestik m <sup>2</sup> /pax
		17	Intl m <sup>2</sup> /pax
4	JUMLAH PENUMPANG PER TAHUN		
A.	DOMESTIK	3.279.130	
B.	INTERNASIONAL	393.712	
	<b>TOTAL</b>	<b>3.589.812</b>	
5	KOEFISIEN PENUMPANG WAKTU SIBUK (PWS)	0,050%	
6	PENUMPANG WAKTU SIBUK (PWS) PER TAHUN		
A.	DOMESTIK	1.640	
B.	INTERNASIONAL	155	
	<b>TOTAL</b>	<b>1.795</b>	

Sumber : *Airport Operation Landside and Terminal Section*

Berikut adalah koefisien penumpang waktu sibuk sesuai dengan PM 178 Tahun 2015 :

JUMLAH PENUMPANG PER TAHUN (JUTA)	KOEFISIEN (%)
> 30	0,035
20 - 29.999	0,04
10 - 19.999	0,045
1 - 9.999	0,05
0.5 - 0.999	0,08
0.1 - 0.4999	0,13
< 0.1	0,2

Sumber : PM 178 Tahun 2015

Berikut adalah perhitungan kapasitas terminal domestik :

	NILAI	JUMLAH
<b>A KAPASITAS TERMINAL IDEAL</b>		
(Luas Terminal Ekst x Ruang Operasional (%)) / Standar Luas Terminal	1494,85	2.989,700
Koefisien Penumpang Waktu Sibuk	0.050%	
<b>B TINGKAT OKUPANSI</b>		
Jumlah Penumpang Per Tahun	3.589.812	120%
Kapasitas Terminal Ideal	2.989,700	
<b>C NILAI LEVEL OF SERVICE</b>		
(Luas Terminal Ekst x Ruang Operasional (%))	20.928	
Penumpang Waktu Sibuk Per Tahun	1.795	11.66
<b>D IAP4 (INDIKASI AWAL PEMBANGUNAN, PENDAYAGUNAAN, PENGEMBANGAN &amp; PENGOPERASIAN)</b>		
PWS x Standar Luas Terminal	25.128.58	
Luas Terminal Eksisting	29.857,00	0.84

Sumber : *Airport Operation Landside and Terminal Section*

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *level of service* terminal domestik yaitu 11,66 (D) artinya adalah cukup dan nilai IAP4 terminal

### **Kapasitas Terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk**

Dengan bertambah jumlah penumpang maka harus diimbangi juga dengan fasilitas pelayanan yang ada di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid dalam hal ini pelayanan fasilitas yang di maksud adalah kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 178 tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara



# PROSIDING

## SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622-8890

domestik yaitu 0,84 artinya adalah kapasitas yang menjadi perhatian untuk dikembangkan

Perolehan nilai kinerja operasional terminal Bandar Udara Internasional adalah sebagai berikut :

URAIAN		SKALA NILAI	
LES PROSES KEBERAMBATAN DAN KEHANTANGAN PENUMPANG DOMESTIK	140	A	ISTIMEWA
LES PROSES KEBERAMBATAN DAN KEHANTANGAN PENUMPANG INTERNASIONAL	200	A	ISTIMEWA
LES KENYAMANAN	85	A	ISTIMEWA
LES FASILITAS PEMBERI NILAI TAMBAH	40	A	ISTIMEWA
LES FASILITAS PEMBERI NILAI TAMBAH	42	D	CUKUP
KAPASITAS TERMINAL	IAP1	0,84	KAPASITAS YANG TERSEDIA DAPAT DIKEMBANGKAN

Sumber : *Airport Operation Landside and Terminal Section*

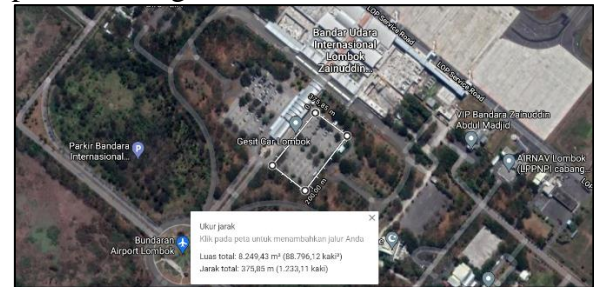
Berdasarkan analisis masalah seperti yang telah di uraikan di atas, dapat di ketahui bahwa permasalahan yang timbul dan menjadi faktor menurunnya mutu atau kualitas pelayanan terhadap penumpang atau pengguna jasa di Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid, disebabkan oleh jumlah penumpang yang terus mengalami kenaikan dari tiap tahun tetapi tidak diimbangi dengan penambahan jumlah fasilitas pelayanan termasuk dengan kondisi terminal penumpang.

Berdasarkan perhitungan penulis terdapat beberapa bidang pelayanan yang hasilnya sesuai standar *level of service* dan ada beberapa bidang yang hasilnya dibawah nilai standar *level of service* yang ditentukan. Untuk yang nilai *level of service* dibawah standar penulis memberikan saran pemecahan masalah sebagai berikut:

### 1) *Perluasan Tempat Parkir Kendaraan Dengan Cara Membangun Gedung Parkir Bertingkat*

Saat ini kapasitas parkir kendaraan di terminal mampu menampung 550 kendaraan dengan luas lahan parkir 27.313 m<sup>2</sup>. Berdasarkan jumlah penumpang waktu sibuk saat ini berjumlah 993 penumpang, kapasitas parkir idealnya yaitu mampu menampung 795 kendaraan dengan luas lahan parkir ideal 27.804 m<sup>2</sup>. Untuk memenuhi kualitas lahan parkir sesuai standar, tidak memungkinkan untuk memperluas lahan parkir sesuai lahan parkir ideal karena tidak tersedianya lahan kosong di sekitarnya. Untuk itu dapat memanfaatkan lahan yang ada untuk dibangun menjadi gedung parkir kendaraan bertingkat di atas lahan parkir seluas 24.375 m<sup>2</sup>. Diharapkan dengan di bangunnya gedung parkir bertingkat akan memiliki kapasitas 1950 kendaraan, sehingga untuk memenuhi jumlah kapasitas parkir di bangun dengan tiga

lantai masing masing lantai memiliki kapasitas 650 kendaraan dengan luas lahan parkir per lantai yaitu 8.250 m<sup>2</sup>. Berikut adalah gambar lokasi untuk di bangun gedung parkir bertingkat.



### 2) *Perluasan Gedung Terminal Dengan Memanfaatkan Lahan Kosong Di Sebelah Barat Gedung Terminal*

Saat ini kapasitas terminal domestik mendapat nilai *level of service* di bawah standar. Sehingga supaya nilai *level of service* nya naik maka harus memperluas terminal saat ini. Agar nilai *level of service* terminal menjadi C maka harus di tambah lahan seluas 15000 m<sup>2</sup> sehingga luas terminal menjadi 36000 m<sup>2</sup>. Maka di dapat perhitungan sebagai berikut:

Nilai level of service  
 =  $\frac{\text{luas terminal eksisting} \times \text{ruang operasional} (\%)}{\text{Penumpang waktu sibuk per tahun}}$   
 =  $\frac{36000 \times 0,7}{1440} = 14,09 (C)$

Total luas lahan yang dibutuhkan untuk memperluas gedung terminal yaitu 15000 m<sup>2</sup>. Luas lahan yang tersedia sekarang yaitu 7500 m<sup>2</sup>. Jadi, untuk memenuhi luas lahan yang dibutuhkan maka harus dibangun menjadi dua lantai gedung terminal menyesuaikan kondisi terminal yang lama. Berikut adalah lokasi lahan untuk perluasan terminal :



## PENUTUP

# PROSIDING

## SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622-8890

### Simpulan

1. Kondisi Fasilitas Penunjang Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok
  - a. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang telah memenuhi ketentuan.
  - b. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang masih terdapat poin yang belum terpenuhi yaitu fasilitas tempat parkir yang harus diperbaiki
  - c. Fasilitas yang memberikan nilai tambah telah memenuhi ketentuan.
2. Kapasitas Terminal Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok
  - a. Memiliki nilai *level of service* terminal domestik 11,66 (D) atau Cukup.
  - b. Nilai IAP4 terminal domestik yaitu 0,84 atau kapasitas yang tersedia dapat dikembangkan
3. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan *Level of Service*
  - a. Melakukan Perluasan tempat parkir kendaraan yang ada dengan cara membangun gedung parkir bertingkat untuk meningkatkan kapasitas parkir Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok.
  - b. Melakukan Perluasan Terminal dengan cara memanfaatkan lahan kosong yang berada di sebelah barat terminal untuk dibangun menjadi bagian dari gedung Terminal Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

### Saran

Saran penulis agar dapat meningkatkan nilai *level of service* yaitu:

1. Mempertahankan fasilitas yang tersedia dan telah memenuhi standar agar tetap mendapatkan nilai *Level of Service* yang bagus
2. Bagi Fasilitas yang belum tercapai yaitu Tempat Parkir yang belum memadai dapat dilakukan pengembangan atau perluasan agar menambah nilai *level of service* menjadi nilai sempurna

3. Untuk Kapasitas Terminal Domestik yang dinilai **D** dapat dilakukan perluasan agar dapat menampung seluruh penumpang pada waktu jam sibuk. Sehingga dapat menambah nilai *level of service* menjadi nilai Cukup atau sesuai dengan Standar PM 178 tahun 2015

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Air Transport Association.. **Airport Development Reference Manual**, Ninth Edition, Montreal-Geneva; 2004.
- [2] Bungin, Burhan. **Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya** . Jakarta ; 2007
- [3] John M. Echols dan Hassan Shadily. **Kamus Inggris Indonesia An English Indonesia Dictionary**. Jakarta : PT. Gramedia; 2000
- [4] International Civil Aviation Organization. Annex 14, **Aerodrome**, Fourth Edition, Montreal; 2004
- [5] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 178 Tahun 2015, tanggal 16 Novemer 2015, tentang **Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara**, Jakarta; 2015
- [6] R. S. Damardjati. (2001). **Istilah-Istilah Dunia Pariwisata**. Jakarta: Ghalia Indonesia. Risa Agustin, S.Pd, **Kamus Ilmiah Populer Lengkap**, Jakarta, Serba Jaya : 1997
- [7] Sugiyono. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung : Alfabeta; 2017
- [8] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, tanggal 12 Januari 2009, tentang **Penerbangan**, Jakarta ;2009.