

## ANALISIS PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KENYAMANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA NGLORAM CEPU

**Giant Rama Arnanta<sup>1</sup>, Hartono<sup>2</sup>, Yuyun Suprpto<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Penerbangan Surabaya, Jl. Jemur Andayani 1 No. 73, Surabaya 60236

Email: [ramaarnanta18@gmail.com](mailto:ramaarnanta18@gmail.com)

### **Abstrak**

Unit pelayanan bandar udara Ngloram Cepu adalah bandar udara yang merupakan moda transportasi di sekitar wilayah Blora dan sekitarnya serta untuk kepentingan pegawai yang bekerja di bidang migas pertambangan. Saat penulis melakukan penelitian di Bandara Ngloram, penulis menemukan bahwa fasilitas tunggu penumpang masih kurang mendukung kenyamanan penumpang saat menaiki pesawat. Area tunggu penumpang memerlukan penanganan dan perhatian khusus. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif, termasuk menggambarkan keadaan subjek saat ini. Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis membuktikan bahwa masih perlu adanya perbaikan dan penambahan fasilitas di ruang tunggu penumpang Bandara Ngloram Cepu.

**Kata Kunci:** Fasilitas, Ruang Tunggu, Kenyamanan

### *Abstract*

*The Ngloram Cepu airport service unit is an airport that is a mode of transportation around the Blora area and its surroundings for the benefit of employees working in the oil and gas mining sector. When the author researched Ngloram Airport, the author found that passenger waiting facilities were still less comfortable when boarding the plane. Waiting areas require special handling and attention. The research methodology uses descriptive research methods, including describing the subject's current state. The results of the research conducted by the author prove that there is still a need for improvements and additional facilities in the passenger waiting room of Ngloram Cepu Airport.*

**Keywords:** *Facilities, Waiting Room, Comfortable*

## PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu, teknologi saat ini mulai berkembang dan manusia terikat untuk bekerja secara efisien dan efektif. Jasa angkutan meliputi jalur darat seperti kereta api dan bus, jalur laut seperti kapal laut dan jalur udara seperti pesawat terbang. Dengan menggunakan wilayah udara sebagai jalur transit, moda transportasi ini relatif lebih cepat dan lebih efisien dibandingkan moda transportasi lainnya.

Bandar udara Ngloram Cepu menjadi perhatian umum dikarenakan fasilitas Bandar udara yang masih sangat baru dan masih banyak kekurangan dibanding Bandar udara lainnya di Indonesia yang telah berkembang dan ditunjukkan fasilitas ruang tunggu yang dan kedatangan yang kecil. Meskipun terminal ruang tunggu Bandar udara Ngloram memiliki desain yang terbilang estetik karena mirip dengan Pohon Jati yang kokoh, sangat bagus, dan bersih, namun masih banyak kekurangan seperti counter *WiFi* khusus bagi penumpang, akses pengamanan *gate* yang kurang memadai, *warning sign* tentang larangan merokok, dan juga *stand tenant*.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti perlu analisis lebih lanjut terhadap sarana dan prasarana mengukur kenyamanan penumpang di Bandara Ngloram agar dapat memberikan fasilitas yang memadai.

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang *eksisting* dan pengaruh fasilitas ruang tunggu kenyamanan

penumpang di bandara Ngloram Cepu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah fasilitas ruang tunggu masih mempengaruhi kenyamanan penumpang dan untuk mengetahui sejauh mana fasilitas ruang tunggu mempengaruhi kenyamanan penumpang di bandara Ngloram Cepu.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data berupa observasi, kuisioner dan studi kepustakaan.

Objek penelitian pada penelitian ini dengan populasi diambil dari data penumpang bulan januari – maret tahun 2022 disaat penulis melakukan pengumpulan data. Data penumpang yang dijadikan populasi berjumlah 758 penumpang yang melaksanakan penerbangan di Bandar udara Ngloram Cepu. Dan sampel yang digunakan menggunakan penyebaran kuisioner penelitian ini hanya dilakukan kepada 42 responden yang menggunakan fasilitas di ruang tunggu Bandar Udara Ngloram Cepu. Sampel ini dilakukan dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$
$$n = \frac{785}{785 \cdot (0,15)^2 + 1}$$
$$n = \frac{785}{785 \times 0,0225 + 1}$$
$$n = 41,9$$

Penelitian ini mencakup 2 variabel diantaranya variabel bebas variabel

terikat. Variabel bebas pada penelitian ini adalah fasilitas ruang tunggu (X). Dan Variabel terikat pada penelitian ini adalah kenyamanan penumpang (Y).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kuesioner yang diajukan kepada 42 responden secara acak yang telah melakukan pemeriksaan di Fasilitas Ruang Tunggu, rumus perhitungan kuesioner menggunakan skala *likert* yang disarankan Sugiyono (2012:93).

1. Berdasarkan 42 responden, sebanyak 92% atau sangat setuju bahwa Fasilitas *WiFi* di Bandara Ngloram meningkatkan kenyamanan penumpang.
2. Berdasarkan 42 responden, sebanyak 95% atau sangat setuju bahwa adanya ruang menyusui bayi bagi wanita di ruang tunggu penumpang sangat penting.
3. Berdasarkan 42 responden, sebanyak 85% atau sangat setuju bahwa adanya *smoking area/smoking room* pada ruang tunggu Bandara Ngloram.
4. Berdasarkan 42 responden, sebanyak 77% atau setuju bahwa pentingnya ada kios souvenir di area ruang tunggu Bandara Ngloram.
5. Berdasarkan 42 responden, sebanyak 85% atau sangat setuju bahwa adanya restoran di area ruang tunggu Bandara Ngloram.
6. Berdasarkan 42 responden, sebanyak 85% atau sangat setuju bahwa penyesuaian pengaturan suhu ruangan dengan suhu udara diluar Bandara cukup berperan penting.
7. Berdasarkan 42 responden, sebanyak 86% atau sangat setuju bahwa adanya kios swalayan pada area ruang tunggu Bandara Ngloram.
8. Berdasarkan 42 responden, sebanyak 79% atau setuju bahwa adanya ruang bermain khusus anak dapat menambah kenyamanan penumpang saat berada di ruang tunggu Bandara Ngloram.
9. Berdasarkan 42 responden, sebanyak 95% atau sangat setuju bahwa adanya fasilitas toilet khusus disabilitas di area ruang tunggu Bandara Ngloram akan sangat membantu penumpang yang membutuhkan.
10. Berdasarkan 42 responden, sebanyak 93% atau sangat setuju bahwa kursi prioritas bagi pengguna disabilitas dan lansia pada ruang tunggu Bandara Ngloram.

Langkah selanjutnya adalah menentukan kekuatan antar variabel, digunakan rumus koefisien korelasi peringkat sperma. Langkah pertama adalah menentukan selisih yang akan dihitung menurut metode berikut.

Data berikut berkaitan dengan nilai variabel (Fasilitas Ruang Tunggu) dan variabel (Kenyamanan Penumpang) yang diperoleh dari perhitungan menggunakan *Likert*.

Variabel X	194	200	187	162	179
Variabel Y	178	180	165	201	195

Kemudian korelasinya rank harus dicari terlebih dahulu dengan melakukan tabel berikut.

X	Y	Ranking X	Ranking Y	D	d <sup>2</sup>
194	178	2	4	-2	4
200	180	1	3	-2	4
178	165	4	5	-1	1
162	201	5	1	4	8
179	195	3	2	1	1
Jumlah					18

$$\begin{aligned}
 rs &= 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2-1)} \\
 &= 1 - \frac{6 \times 18}{5(5^2-1)} \\
 &= 1 - \frac{6 \times 18}{5 \times 24} \\
 &= 1 - \frac{108}{120} \\
 &= 1 - 0,9
 \end{aligned}$$

**= 0,9 (korelasi yang tinggi, kuat)**

Dari perhitungan di atas diperoleh nilai koefisien sebesar 0,9 yang berarti terdapat hubungan yang tinggi dan kuat antara variabel X dan variabel Y. Karena hasil yang diperoleh tidak menghasilkan negatif, artinya hubungan positif, jika variabel X meningkat atau peningkatan fasilitas ruang tunggu meningkat, maka variabel Y akan naik.

### Penyelesaian Masalah

Pemecahan masalah pada penelitian ini terdapat 2 solusi diantaranya:

- a. Solusi jangka pendek dengan melakukan pengadaan pembukaan stand atau kios seperti souvenir, restoran, dan swalayan yang ada di ruang tunggu penumpang. Agar dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang saat di Bandar udara.

- b. Solusi jangka panjang dengan menambah *smoking area*, ruang menyusui, fasilitas untuk disabilitas, ruang bermain, serta fasilitas *WiFi* yang ada di Bandar udara tersebut agar penumpang merasa diberikan kenyamanan dan kepuasan sebelum keberangkatan saat menggunakan moda transportasi udara.

### PENUTUP

#### Kesimpulan

Dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan:

1. Menurut pembahasan diatas penumpang di Bandar Udara Ngloram Cepu menanggapi tentang fasilitas yang ada. Seiring berjalannya waktu masyarakat akan lebih mudah berpindah ke suatu tempat menuju tempat lainnya menggunakan pesawat udara dikarenakan sangat efektif dan efisien. Maka dari itu fasilitas yang ada di Bandar udara Ngloram ini sangat berpengaruh bagi penumpang dan pengunjung demi kenyamanan saat berada di bandara
2. Fasilitas di Bandar Udara Ngloram masih perlu penambahan dan peningkatan seperti adanya *WiFi*, ruangan merokok (*smoking room*), ruang menyusui, dan toko swalayan sebagai penunjang kenyamanan dan kepuasan penumpang ketika menggunakan moda transportasi udara ataupun saat berada di Bandar udara.

3. Setelah melakukan kuesioner kepada penumpang maka fasilitas ruang tunggu yang ada di Bandar udara Ngloram masih perlu penambahan dan peningkatan fasilitas untuk menjadi lebih baik kedepannya. Beberapa tanggapan kuesioner dari penumpang yang setuju dengan adanya peningkatan dan penambahan fasilitas yang ada di ruang tunggu Bandar Udara Ngloram sangat berpengaruh besar untuk kenyamanan penumpang

#### Saran

Beberapa saran yang dapat peneliti ringkas diantaranya:

1. Disarankan kepada Unit Pelayanan Bandar Udara Kelas 3 Dewadaru Satuan Pelayanan Bandar Udara Ngloram Cepu selaku pengelola untuk memenuhi dan meningkatkan fasilitas secara bertahap di area ruang tunggu bandar udara seiring dengan berkembangnya zaman penggunaan moda transportasi udara yang efektif dan efisien.
2. Disarankan kepada Unit Pelayanan Bandar Udara Kelas 3 Dewadaru Satuan Pelayanan Bandar Udara Ngloram Cepu selaku pengelola menjalin kerja sama dengan pihak ketiga untuk pembukaan *stand* yang nantinya digunakan untuk kios souvenir, restoran, dan juga toko swalayan.
3. Disarankan kepada Unit Pelayanan Bandar Udara Kelas 3 Dewadaru Satuan Pelayanan Bandar Udara Ngloram Cepu selaku pengelola untuk

peningkatan dan penambahan fasilitas *WiFi*, smocking area (ruangan merokok), ruang menyusui bagi ibu hamil, dan juga penunjang layanan untuk penumpang lansia serta penumpang disabilitas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] (Anca - Ioana, 2009; Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017; Republik Indonesia, 2018)
- [2] Ali, Muhammad. 2002. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern. Jakarta: Pustaka Amani.
- [3] Alwi Hasan, dkk. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka.
- [4] Gulo, W. 2002. Metodologi Penelitian. Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- [5] Karo-Sekali, B. A. (2014). Pengaruh Fasilitas Di Ruang Tunggu Terhadap
- [6] Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Ahmad Yani
- [7] Semarang. Jurnal Ground Handling Dirgantara, 1(2), 58-68.
- [8] Republik Indonesia. (2018). Permenaker 5 Tahun 2018. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Satu Naskah, 021*, 2018.
- [9] Riduwan. 2010. Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- [10] Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,*
- [11] *Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- [12] Yati – Nurhayati, Yuke Sri Rizki. (2015). Analisis Ruang Tunggu / Boarding Lounge Terhadap Peningkatan Jumlah Penumpang di Bandar Udara El Tari Kupang