



Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Dan Keamanan Di Bandara Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan

Miftahul Wahid Nugroho¹, Gilbert N L Siregar², Ichyu Machmiyana³

^{1,2,3}D-III Operasi Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

¹Miftahulwahidn@gmail.com, ²nicor364r@gmail.com, ³ichyu.machmiyana@ppicurug.ac.id

Abstrak

ini menganalisis dampak fasilitas pelayanan dan keamanan di bandara terhadap tingkat kepuasan pelanggan, mengingat peran strategis bandara sebagai pintu gerbang utama bagi suatu daerah atau negara. Bandara tidak hanya berfungsi sebagai tempat keberangkatan dan kedatangan pesawat, tetapi juga sebagai titik pertama dan terakhir yang berinteraksi dengan pelanggan, sehingga kualitas pelayanan dan keamanan yang ditawarkan sangat mempengaruhi persepsi pelanggan. Melalui metode tinjauan pustaka, penelitian ini mengeksplorasi berbagai teori yang relevan serta hubungan antara berbagai variabel yang menjadi fokus kajian. Analisis literatur ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana fasilitas dasar, keamanan, dan fasilitas pendukung di bandara mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dasar seperti ruang tunggu yang nyaman, area check-in yang efisien, dan petunjuk arah yang jelas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keamanan juga merupakan faktor krusial; keberadaan perangkat keamanan seperti X-ray, detektor logam, dan personel keamanan yang terlatih menambah rasa aman bagi pelanggan. Selain itu, fasilitas pendukung seperti toilet yang bersih, tempat ibadah, dan akses bagi penyandang disabilitas juga memainkan peran penting. Faktor keamanan juga mencakup prosedur dan kebijakan yang diterapkan untuk memastikan keselamatan penerbangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks, bandara harus dilengkapi dengan fasilitas dasar yang memadai, keamanan yang terjamin, dan fasilitas pendukung yang sesuai. Meskipun tidak ada bandara di dunia yang mampu memenuhi semua kebutuhan pelanggan, peningkatan terus-menerus terhadap fasilitas dan layanan merupakan kunci dalam upaya memenuhi ekspektasi pelanggan yang terus berkembang. Hal ini mencakup investasi dalam teknologi baru, peningkatan kualitas layanan, dan pelatihan berkelanjutan bagi staf bandara.

Kata Kunci : Fasilitas pelayanan, keamanan bandara, kepuasan pelanggan, pelayanan bandara, fasilitas pendukung

PENDAHULUAN

Menurut KM 211 tahun 2020 Bandara adalah “Kawasan di daratan dan atau perairan yang memiliki Batasan tertentu yang digunakan pesawat udara untuk lepas landas dan mendarat , naik dan turun penumpang , bongkar dan muat barang, dan perpindahan intra maupun antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.”

Bandara merupakan salah satu gerbang masuk menuju suatu daerah dan negara. Bandara telah menjadi sektor yang penting bagi suatu daerah maupun negara. Bandara harus ditata secara sistematis untuk menjalankan fungsinya sehingga dapat menciptakan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Supaya terwujudnya penyelenggaraan bandar udara umum dapat terwujud maka harus sesuai dengan standar yang diberikan oleh Badan Standarisasi Indonesia (SNI) dan *Internasional civil Aviation Organisation* (ICAO)(Wilman, 2017)

Dengan perkembangannya bandara telah mengalami banyak perubahan. Perubahan itu tidak hanya fisik namun juga dengan sistemnya yang sangat menarik perhatian salah satunya dalam bidang fasilitas yang digunakan dalam beberapa tahun belakangan ini, dibandingkan dengan keadaan bandara saat ini yang telah berkembang pesat. Perkembangan ini akan berpengaruh kepada eksistensi bandara dan juga terhadap pengguna bandara tersebut.(Nastiti, 2018)

Bandar udara sebagai unsur utama dalam penerbangan wajib memberikan pelayanan jasa , melaksanakan kkegiatan pemerintah dan kegiatan yang berkaitan lainnya. Dalam kegiatan operasi bandar udara ada tiga komponen utama yang saling berkaitan antara lain penyelenggara bandara, Operator penerbangan dan pengguna jasa. Saat 3 komponen berinteraksi maka terbentuklah berbagai sub system bandara .(Mulasari, 2009)

Semua sistem yang terbentuk di Bandara harus menjalankan pelayanan pelanggan yang sesuai dengan kebutuhna penumpang yang berkembang. Seiring waktu yang berjalan kebutuhan pelayanan semakin bertambah, pesawat semakin

canggih dan penumpang semakin banyak, maka diperlukan kehandalan fasilitas di Bandar Udara guna menunjang kegiatan penerbangan di Bandar Udara dari segi kenyamanan maupun keamanan(Welly, 2010)

Salah satu unit dari sistem keamanan adalah *Aviation security (AVSEC)* , Tugas *avsec* adalah menjaga agar bandara tetap aman dari ancaman apapun yang bisa mempengaruhi kegiatan penerbangan dan salah satu tugas terpentingnya adalah memeriksa dokumen penumpang dan kargo yang akan masuk kepesawat. Dokumen harus dicek secara detail untuk menghindari masalah lebih lanjut, karena kelalaian apapun dapat berujung fatal dan berkepanjangan untuk kegiatan penerbangan.(Fauziah & Gilang Ramadhan, 2023)

Avsec sangat penting dikarenakan untuk menciptakan system transportasi udara yang efektif bandara harus memberikan jaminan keamanan, ketertiban, kenyamanan, efisiensi, dan layanan yang terbaik. Dalam menjalankan tugasnya *avsec* harus memenuhi beberapa syarat antara lain personal harus memiliki 2 lisensi atau surat kecakapan petugas yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan(Anissaturrifat & Suprapti, 2022)

Selain keamanan kenyamanan juga hal penting yang harus diperhatikan dikarenakan bandara adalah pintu gerbang dari suatu negara maupun daerah. Oleh sebab itu kualitas pelayanan harus ditingkatkan kualitasnya dan fasilitas bandara perlu diperhatikan apakah sudah sesuai standard atau belum karena dapat mempengaruhi jumlah penumpang yang akan datang ke suatu bandara.(Yosepha S. Y., 2015)

Ada beberapa contoh yang sangat penting pada saat sekarang ini diantara lain adalah tersedianya internet untuk mengakses media sosial. Pada zaman sekarang kebanyakan masyarakat membutuhkan internet untuk kegiatan sehari hari antara lain bekerja dan belajar. Oleh karena itu bandara harus memperhatikan ketersediaan wifi sebagai fasilitas penunjang.(B, 2012)

METODE PENULISAN

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah dengan melakukan *literature review* yaitu metode dengan mencari dan mengumpulkan informasi dari sumber artikel lainnya. Metode ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap teori-teori yang relevan serta menggali hubungan atau pengaruh antar variabel yang menjadi fokus penelitian. Sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini meliputi buku-buku dan jurnal, yang dapat diakses baik secara konvensional di perpustakaan maupun secara daring melalui berbagai platform seperti Mendeley, Google Scholar, dan media online lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. **Fasilitas yang harus dimiliki bandara yaitu** menurut pengertiannya bandara harus memiliki fasilitas memiliki fasilitas pokok antara lain ruang tunggu, *curb side*, *check-in desk*, signage. Selain fasilitas pokok bandara harus memiliki fasilitas keamanan dan keselamatan contohnya seperti tersedianya *X-ray*, HHMD, WTMD, ETD, APAR, *Hydrant*, *Smoke detector* . Selain dua contoh sebelumnya bandara harus dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti Toilet, Tempat Ibadah, Fasilitas bagi orang berkebutuhan khusus.
2. **Selain fasilitas keamanan dan pelayanan menjadi perhitungan Tingkat kepuasan** dikarenakan selain menilai fasilitas pelanggan pengguna bandara juga menilai dari sisi keamanan apakah bandara itu jauh dari pembajakan atau sabotase yang dapat membahayakan pelanggan dan menilai apakah para staff berinteraksi dengan baik atau kurang baik terhadap pelanggan.
3. **Menghitung kepuasan pelanggan** ada beberapa cara antara lain dengan survei langsung ke pelanggan ataupun menghitung dari data analisis, jika dari data analisis ada rumus perhitungan yang harus dilakukan dengan setiap fasilitas rumusnya berbeda. Kepuasan pelanggan tergantung kepada fasilitas yang tersedia di suatu bandara
4. **Di seluruh dunia tidak ada Bandara yang memenuhi seluruh kebutuhan pelanggan** dikarenakan kebutuhan pelanggan akan selalu meningkat tiap tahun karena penumpang akan terus bertambah setiap tahunnya jadi fasilitas , keamanan dan layanan harus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhna di suatu bandara

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa bandara harus dilengkapi dengan fasilitas dasar, keamanan yang memadai, dan fasilitas pendukung yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks. Tingkat kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kualitas fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh aspek keamanan dan kualitas interaksi staf bandara. Meskipun tidak ada bandara di dunia yang mampu memenuhi semua kebutuhan pelanggan, peningkatan terus-menerus terhadap fasilitas dan layanan merupakan kunci dalam upaya memenuhi ekspektasi pelanggan yang terus berkembang.

SARAN

1. Peningkatan Fasilitas: Direkomendasikan agar bandara secara proaktif memperbarui dan meningkatkan fasilitas dasar, keamanan, dan fasilitas pendukung untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat.
2. Pelatihan Staf: Penting bagi manajemen bandara untuk mengimplementasikan program pelatihan berkelanjutan bagi staf, khususnya dalam hal pelayanan pelanggan dan keamanan, guna meningkatkan kualitas interaksi dan kepuasan pelanggan.
3. Pemantauan dan Evaluasi: Bandara perlu melakukan survei kepuasan pelanggan secara rutin serta evaluasi menyeluruh terhadap fasilitas dan layanan yang ada, untuk mengidentifikasi dan mengatasi area-area yang memerlukan perbaikan.
4. Implementasi Teknologi: Penggunaan teknologi canggih dalam aspek keamanan dan pelayanan di bandara dapat meningkatkan efisiensi operasional serta kenyamanan pelanggan, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan bandara dapat terus meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan memberikan layanan yang lebih unggul dan berkualitas tinggi

DAFTAR PUSTAKA

- Anissaturrifat, I., & Suprpti. (2022). Analisis Peran Petugas AVSEC Dalam Menjamin Keamanan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 2646–2660. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3034784&val=20674&title=Analisis Peran Petugas AVSEC Dalam Menjamin Keamanan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3034784&val=20674&title=Analisis%20Peran%20Petugas%20AVSEC%20Dalam%20Menjamin%20Keamanan%20Penerbangan%20di%20Bandar%20Udara%20Internasional%20Zainuddin%20Abdul%20Madjid%20Lombok)
- B, H. Y. L. (2012). *WARTA ARDHIA Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Wifi di Bandara Soekarno Hatta Analysis of Passenger Satisfaction Towards Wifi Facility at Soekarno Hatta Airport*. 38(2).
- Fauziah, S., & Gilang Ramadhan, M. (2023). Analisis Kinerja Petugas Avsec Dalam Pelayanan Melaksanakan Pemeriksaan Barang Bawaan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Frans Kaisiepo Biak Papua. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 182–193. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.852>
- Muliasari, A. (2009). Kajian Tentang Fasilitas Sisi Darat Bandara Ngurah Rai. In *Warta Ardhia* (Vol. 35, Issue 4, pp. 162–192). <https://doi.org/10.25104/wa.v35i4.73.162-192>
- Nastiti, B. K. (2018). Peran Sistem Signage Pada Elemen Interior Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara. *Seminar Nasional Desain Sosial*.
- Welly, P. (2010). *garuda507546.pdf* (p. 12).
- Wilman, M. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta*. 156.
- Yosepha S. Y., Z. T. J. (2015). Analisis Pengaruh Peningkatan Frekuensi Penerbangan Dan Fasilitas Parkir Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Parkir Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 7(1). <https://doi.org/10.35968/m-pu.v7i1.251>