

## Studi Revitalisasi Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Penumpang Domestik Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Pasca Badai Seroja

Rika Ardhy Atmaja<sup>1</sup>, Yulia Aji Puspitasari<sup>2</sup>.

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

[190209075@students.sttkd.ac.id](mailto:190209075@students.sttkd.ac.id)<sup>1</sup>, [yulia.aji@sttkd.ac.id](mailto:yulia.aji@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*Facilities at the airport are divided into two main parts consisting of the land side and the air side. Existing facilities on the land side consist of: passenger terminal, cargo terminal, operational building, air traffic control tower or Air Traffic Control (ATC), SAR (Search and Rescue) building, meteorological building, main/VIP class building, entrance, fueling building, as well as administrative and office buildings. While the facilities on the air side consist of: runways, taxiways, aircraft parking areas, runway strips or runway end safety areas, as well as aviation accident rescue and fire fighting facilities. This research uses a type of qualitative research and descriptive research type. The purpose of the authors using qualitative research is to describe and reveal the facts and symptoms contained in the research problem, namely to analyze and describe the revitalization of the waiting room for the domestic passenger terminal at El Tari Kupang International Airport. The strategy for repairing damaged and unfit for use due to the Seroja storm has been realized and the damaged and unfit for use facilities have received proper and prompt treatment due to good coordination and cooperation between operating units and related units that were damaged. In addition, efforts to maintain. The quality of facilities is an important thing to prioritize because it has a high level of importance, but in practice there are still many complaints from service users who feel unsatisfied regarding the quality of the facilities available at El Tari Kupang International Airport, especially in the waiting room.*

**Keywords:** *security, waiting room, and comfortness.*

### ABSTRAK

*Fasilitas pada Bandar Udara dibagi menjadi dua bagian utama yang terdiri dari sisi darat (land side) dan sisi udara (air side). Fasilitas yang ada pada sisi darat terdiri dari: terminal penumpang, terminal kargo, bangunan operasional, menara pengawas lalu lintas udara atau Air Traffic Control (ATC), bangunan SAR (Search and Rescue), bangunan meteorologi, bangunan kelas utama/VIP, jalan masuk, bangunan pengisian bahan bakar, serta bangunan administrasi dan perkantoran. Sedangkan fasilitas yang ada pada sisi udara terdiri dari: landasan pacu (runway), penghubung landasan pacu (taxiway), area parkir pesawat (apron), runway strip atau runway end safety area, serta fasilitas pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan tipe penelitian deskriptif. Tujuan penulis menggunakan penelitian kualitatif adalah untuk memaparkan dan mengungkapkan fakta-fakta serta gejala yang terdapat didalam masalah penelitian yaitu menganalisis dan mendeskripsikan revitalisasi ruang tunggu terminal penumpang domestik yang ada pada Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Strategi perbaikan fasilitas yang rusak dan tidak layak pakai akibat badai seroja sudah terealisasi dan fasilitas yang mengalami kerusakan serta tidak layak pakai sudah mendapatkan penanganan secara tepat dan cepat dikarenakan adanya koordinasi dan kerja sama yang baik antara unit operasi dengan unit terkait yang mengalami kerusakan. Selain itu, upaya mempertahankan kualitas fasilitas adalah hal yang penting untuk di prioritaskan karena*

*mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi, namun didalam pelaksanaannya masih banyak keluhan dari pengguna jasa yang merasa kurang puas terkait kualitas fasilitas yang tersedia di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang khususnya pada ruang tunggu.*

**Kata kunci:** *revitalisasi fasilitas, ruang tunggu.*

## PENDAHULUAN

Transportasi udara saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal ini dapat dilihat melalui begitu banyaknya perusahaan maupun maskapai yang melayani jasa penerbangan di berbagai rute, baik penerbangan di dalam negeri maupun ke luar negeri. Transportasi udara termasuk kedalam sarana transportasi yang efektif, cepat, efisien, nyaman serta aman. Transportasi udara sangat berperan penting khususnya penerbangan komersial yang mempunyai peran dalam hal pengembangan ekonomi maupun sosial yang ditandai dengan peningkatan jumlah permintaan jasa penerbangan dan pertumbuhan penumpang udara yang menjadi tolak ukurnya.

Transportasi udara juga memegang peranan penting saat ini. Transportasi Udara bisa membantu setiap perkembangan di tiap negara termasuk Indonesia. Dengan makin meningkat dan berkembangnya perekonomian di suatu Negara tentunya akan meningkatkan tuntutan pelayanan transportasi yang lebih baik. Semakin tinggi dan meningkat perekonomian masyarakat, semakin tinggi juga minat masyarakat untuk menggunakan transportasi udara. Sesuai kebutuhan singkatnya waktu sampai di tempat tujuan. Maka dari itu kebutuhan Bandar Udara semakin dituntut perkembangannya sebagai penunjang transportasi udara.

Menurut UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Bandar Udara merupakan kawasan yang berada di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Provinsi Nusa Tenggara Timur merupakan salah satu provinsi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga hal itu menuntut adanya percepatan terhadap kebutuhan pada berbagai bidang terutama dibidang transportasi udara. Maka dari itu, sebagai salah satu Bandar Udara Internasional, Bandar Udara El Tari Kupang perlu mendapatkan perhatian khusus dari Pemerintah yaitu suatu Perancangan Terminal Peumpang Bandara di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang menjadi suatu maskot atau ciri khas sesuai dengan fungsi dan kebutuhan.

Bandar Udara Internasional El tari Kupang merupakan sebuah Bandar Udara Internasional yang terletak di Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Bandar Udara Internasional El Tari Kupang ini melayani dua jenis penerbangan, yakni penerbangan domestik dan penerbangan Internasional serta masuk ke dalam

penerbangan sipil yang dikelola langsung oleh PT Angkasa Pura I. (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara). Salah satu kekurangan dari Bandar Udara Internasional El Tari ini yaitu merupakan salah satu Bandar Udara yang mempunyai tingkat kesulitan yang cukup tinggi. Dalam pengelompokannya, Bandar Udara Internasional El Tari Kupang termasuk dalam Bandar Udara dengan tingkat kesulitan IV atau yang paling sulit. Faktor cuaca menjadi salah satu faktor utama dari kesulitan tersebut karena Provinsi Nusa Tenggara Timur khususnya Kabupaten Kupang beriklim tropis dan kering dan juga cenderung dipengaruhi oleh angin dan dikategorikan sebagai daerah semi arid karena curah hujan yang relatif rendah sehingga kerap menyebabkan delay. Tetapi pada bulan-bulan tertentu, kota Kupang juga mengalami musim hujan dimana hujan tersebut terjadi terus menerus dengan frekuensi yang tinggi dan tidak jarang juga disertai dengan angin yang kencang. (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2022)

Fasilitas pada Bandar Udara dibagi menjadi dua bagian utama yang terdiri dari sisi darat (land side) dan sisi udara (air side). Fasilitas yang ada pada sisi darat terdiri dari: terminal penumpang, terminal kargo, bangunan operasional, menara pengawas lalu lintas udara atau Air Traffic Control (ATC), bangunan SAR (Search and Rescue), bangunan meteorologi, bangunan kelas utama/VIP, jalan masuk, bangunan pengisian bahan bakar, serta bangunan administrasi dan perkantoran. Sedangkan fasilitas yang ada pada sisi udara terdiri dari: landasan pacu (runway), penghubung landasan pacu (taxiway), area parkir pesawat (apron), runway strip atau runway end safety area, serta fasilitas pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran.

Terminal penumpang Bandar udara Eltari yang terletak di Provinsi Nusa Tenggara Timur ini mempunyai ruang bagian untuk pengoperasian perusahaan Penerbangan dan ruangan untuk pengaturan penumpang, fasilitas yang diberikan untuk penumpang, fasilitas VIP, ruang utilitas, dan fasilitas parkir. Terminal penumpang Bandar Udara di Provinsi Nusa Tenggara Timur menggunakan material yang tentunya mempunyai mutu dan kualitas yang sangat baik sehingga sangat berpengaruh dalam mereduksi kebisingan dari air side maupun land side. (JM Mariano, 2014)

Kebutuhan fasilitas di terminal Bandar Udara akan terus mengalami peningkatan, sehingga adanya suatu analisis terkait kebutuhan terhadap fasilitas yang ada sangat diperlukan dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan dan kenyamanan pengguna sekarang dan pengguna yang akan datang. Jumlah penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang terus mengalami peningkatan sehingga Bandar Udara melakukan perluasan fasilitas. Selain itu pada Bulan April 2021 terjadi Badai Seroja yang menyebabkan kerusakan pada fasilitas di terminal ruang tunggu (Kompas.com). Adapun fasilitas yang disediakan pada terminal ruang tunggu Bandar Udara El Tari Kupang ini meliputi Air Conditioner (AC), kursi, mushola, karpet, restoran, charging area, dan beberapa papan pengumuman keberangkatan pesawat.

Saat ini ruang tunggu di terminal penumpang domestik Bandar Udara Internasional El Tari Kupang sedang dalam perbaikan (Kupang Tribunnews) sehingga

perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui kesesuaian fasilitas ruang tunggu terminal penumpang domestik Bandar Udara Internasional El Tari Kupang dengan fasilitas yang telah tersedia.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Bandar Udara**

Menurut Phasa et.al. (2019) Bandara atau yang biasa terkenal dengan sebutan airport adalah sebuah fasilitas yang digunakan pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter melakukan pendaratan dan lepas landas. Yang paling sederhana dari suatu Bandar Udara adalah minimal memiliki sebuah landasan pacu atau helipad atau yang digunakan untuk pendaratan helikopter, sedangkan untuk bandara-bandara yang sudah besar biasanya dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas lengkap yang digunakan untuk operator layanan penerbangan maupun untuk penggunaannya seperti bangunan hanggar dan terminal.

Menurut PT.(Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara merupakan lapangan udara, termasuk segala bangunan serta peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Sedangkan, menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) Bandar Udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi serta peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan maupun sebagian untuk kedatangan, keberangkatan serta pergerakan pesawat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penebangan, Bandar Udara merupakan kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang yang lain. Kemudian Pasal 228, menyatakan bahwasannya Otoritas Bandar Udara mempunyai tugas serta tanggung jawab : ayat (a) menjamin keselamatan, keamanan, kelancaran, dan kenyamanan di bandar udara; (b) memastikan terlaksana dan terpenuhinya ketentuan keselamatan dan keamanan penerbangan, kelancaran dan kenyamanan di bandar udara.

### **PT Angkasa Pura 1**

PT Angkasa Pura merupakan sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandara di Indonesia. Fokus kerja PT Angkasa Pura I ini menitikberatkan pada pelayanan kawasan Indonesia bagian Tengan dan Timur. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1962 tepatnya pada tanggal 20 bulan Februari.

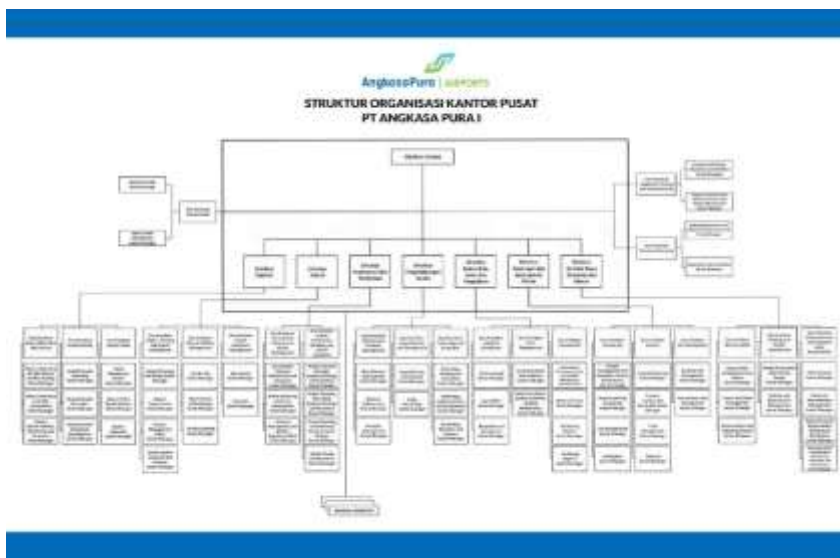
PT. Angkasa Pura I (Persero) saat ini, mengelola 15 bandara di Indonesia, tidak hanya itu, Angkasa Pura I (Persero) juga mempunyai lima anak perusahaan, yaitu PT.

Angkasa Pura Logistik, PT. Angkasa Pura Properti, PT. Angkasa Pura Support, PT. Angkasa Pura Hotel, dan PT. Angkasa Pura Retail.

**Tabel 1 Data Perusahaan**

Sumber: Dokumen Perusahaan PT. Angkasa Pura I

Nama Perusahaan	PT. Angkasa Pura I (Persero)
Alamat	Kantor Pusat Jakarta, Kota Baru Bandar Kemayoran, Blok B. 12 Kav. 2
Kota	Jakarta
Kode Pos	10610
Nomor Telepon	021-654-1961
Fax	021-654-1513
Jenis Perusahaan	BUMN / Perseroan Terbatas
Laman Website	<a href="https://ap1.co.id/">https://ap1.co.id/</a>
Email	Humas@angkasapura1.co.id



**Gambar 1 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I**

Sumber: Dokumen Perusahaan PT. Angkasa Pura I

Terminal Inspection Service merupakan salah satu unit pelayanan dibawah Airport Service Section Head yang mempunyai tugas serta fungsi melakukan inspeksi atau pengecekan terhadap semua fasilitas di lingkungan terminal penumpang maupun di terminal cargo. Terminal Inspection Service memiliki petugasnya sendiri yang disebut Terminal Inspektur. Terminal Inspektur unit ini memiliki beberapa bagian supervisor atau team leader yang mempunyai perannya masing-masing.

### **Bandar Udara Internasional El Tari Kupang**

Bandar Udara Internasional El Tari Kupang merupakan bandar udara internasional yang terletak di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Tahun 1944-1945 lapangan terbang ini dikembangkan oleh Australia dan diberi nama Lapangan Terbang Penfui. Nama Penfui ini berasal dari bahasa Timor yakni "pena" yang berarti "jagung" dan "fui" yang artinya "hutan". (Kumau Info)

### **Kualitas**

Kualitas adalah kunci yang paling utama dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Jika perusahaan telah mampu menyediakan produk dengan kualitas yang baik, maka perusahaan telah membuat fondasi untuk menciptakan kepercayaan konsumen akan produk kita. Menurut Sunyoto (2012), kualitas adalah suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan

Romadhon(2018) memaparkan bahwa kualitas adalah sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan, menurut Marlius(2018) kualitas bisa diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan definisi ini, kualitas merupakan hubungan antar produk dan pelayan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Kualitas merupakan kesesuaian produk kita dengan kebutuhan pasar dan kepuasan konsumen.

Adapun indikator-indikator kualitas fasilitas menurut Tjiptono (2014) adalah:

1. Pertimbangan/perencanaan spasial  
Perencanaan spasial merupakan perencanaan sesuatu yang berkaitan dengan ruang dan tempat.
2. Perencanaan ruang  
Perencanaan ruang merupakan perencanaan sesuatu yang berkaitan dengan ruang. Bagaimana cara memanfaatkan ruang yang masih tersedia dan bagaimana cara mengelola ruang tersebut supaya bisa dimanfaatkan secara maksimal.
3. Perlengkapan/perabotan  
Perlengkapan atau perabotan merupakan suatu alat atau fasilitas yang mempunyai tujuan untuk mendukung berjalannya pekerjaan.
4. Tata cahaya dan warna  
Tata cahaya dan warna merupakan jenis pewarnaan ruangan serta pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.
5. Unsur Pendukung

Keberadaan fasilitas utamayang telah tersedia maupun yang disediakan tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya yang selalu diperhatikan tingkat kenyamanannya.

### **Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara**

Suatu terminal Bandar udara didefinisikan sebuah bangunan di bandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan yang membolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat. Menurut Fitriyanti(2020) terminal ruang tunggu merupakan pertemuan utama antara lapangan udara dan bagian bandar udara yang lain. Daerah ini termasuk fasilitas yang dilakukan untuk pemrosesan penumpang, barang dan bagasi, penanganan barang angkutan (cargo) dan kegiatan administrasi, operasi serta pemeliharaan Bandar Udara. Terminal ruang tunggu juga didefinisikan oleh beberapa penulis seperti berikut, Yuda et.al(2019) menyebutkan bahwa terminal ruang tunggu merupakan suatu pangkalan yang berfungsi sebagai pengakomodasian kedatangan, keberangkatan dan transfer sebuah pengangkutan dengan jumlah tinggi. Janan (2017) juga menyampaikan pendapatnya bahwa bangunan terminal ruang tunggu yang ada pada Bandar Udara merupakan daerah penemuan utama antara lapangan udara dengan bagian Bandar Udara lainnya.

Terminal ini mempunyai fungsi untuk memberikan daerah pertemuan antara dan cara jalan masuk ke Bandar Udara, dengan tujuan untuk memproses penumpang yang memulai ataupun mengakhiri perjalanan udara serta mengangkut penumpang dari dan ke pesawat. Sedangkan menurut Magnun (2015) ruang tunggu Bandar Udara merupakan fasilitas yang disediakan untuk penumpang ketika menunggu pelayanan keberangkatan pesawat terbang. Adapun fasilitas yang disediakan pada ruang tunggu terminal penumpang Bandar Udara seperti Air Conditioner (AC), kursi, mushola, karpet, restoran, charging area, tempat untuk difabel, serta beberapa papan pengumuman pemberangkatan pesawat.

### **Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Menurut Ekotama (2015) Standar Operasional Prosedur merupakan sistem yang dibuat untuk memudahkan, merapikan, dan menerbitkan pekerjaan kita . didalam sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan mulai dari awal sampai akhir. Sedangkan Widiastuti (2013) beranggapan bahwa Standar operasional Prosedur merupakan dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja secara lengkap, bertahap, teratur, dan sistematis. Standard Operasional Prosedur dalam perusahaan dapat memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil dapat berjalan dengan efektif serta efisien sesuai dengan tujuan utama yang telah dibuat oleh perusahaan. Menurut Tathagati (2015) Standar Operasional Prosedur atau yang terkenal dengan sebutan "prosedur" merupakan dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan serta melakukan kebijakan serta

aktivitas organisasi seperti halnya yang ditetapkan dalam pedoman. Setiap perusahaan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur dikarenakan merupakan pedoman bagaimana nantinya sebuah perusahaan melakukan proses sebuah fungsi kerja yang dapat berjalan dengan baik, dapat menjadi acuan ketika menemukan hal yang tidak maksimal dalam hal ini tidak efektif dan efisien.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan tipe penelitian deskriptif. Seperti yang dijelaskan oleh Moeloeng (2016) bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mempunyai tujuan untuk memahami fenomena terkait apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya persepsi, perilaku, motivasi, tindakan secara holistik, dan dengan cara deskripsi berbentuk kata-kata dalam bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Sedangkan menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dilandasi pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai kunci. Tujuan penulis menggunakan penelitian kualitatif adalah untuk memaparkan dan mengungkapkan fakta-fakta serta gejala yang terdapat didalam masalah penelitian yaitu menganalisis dan mendeskripsikan revitalisasi ruang tunggu terminal penumpang domestik yang ada pada Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.

## **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini bertempat di Ruang Tunggu Terminal Penumpang Domestik PT Angkasa Pura I (Persero), yang berada di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Penelitian ini dilakukan selama dua bulan mulai dari 01 Oktober 2022 sampai 30 November 2022.

## **Jenis dan Sumber Data**

### **Data Primer**

Data primer merupakan sumber data yang berasal atau data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual maupun secara kelompok, serta observasi. Kemudian untuk metode yang digunakan dalam pengambilan data primer yakni wawancara dan observasi.

### **Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang berasal atau data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau data yang diperoleh didapatkan melalui perantara



(diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau hasil laporan yang telah disusun berbentuk arsip atau dokumen.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data dengan tujuan agar pekerjaan yang dilakukan lebih mudah dan hasilnya juga lebih baik dalam artian lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah jika nantinya diolah. Menurut Sugiyono (2017) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis pada penelitian, karena sebuah penelitian mempunyai tujuan utama yaitu mendapatkan data.

### **Wawancara**

Menurut Sugiyono (2017) Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang yang saling bertukar informasi ataupun ide melalui metode tanya jawab guna membangun makna pada suatu topik tertentu. Wawancara mempunyai ciri khas, ciri utama dari wawancara adalah melakukan kontak langsung dengan tatap muka antara pihak pencari informasi dengan sumber informasi. Dengan cara wawancara ini, peneliti dapat menggali informasi, data, serta kerangka keterangan dari subyek penelitian. Wawancara ini melibatkan petugas TIS (Terminal Inspection Service) yang berada pada ruang tunggu terminal penumpang domestik Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.

### **Observasi**

Menurut Sugiyono (2017) Observasi merupakan metode pengumpulan data yang mempunyai ciri-ciri khusus yang terkait dengan perilaku manusia, fenomena/gejala alam, serta proses kerja. Peneliti berada di titik tertentu guna mendapatkan bukti-bukti yang dianggap valid dalam laporan yang akan diajukan. Didalam observasi ini peneliti menggunakan observasi partisipan, yakni peneliti mengamati secara langsung kead aan objek. Hal yang akan diamati nantinya adalah revitalisasi fasilitas ruang tunggu terminal penumpang domestik Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Observasi yang akan dilakukan adalah dengan cara peneliti berada di lokasi tersebut serta membawa lembar observasi yang sudah disiapkan.

### **Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2017) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah lewat atau berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, serta karya monumental. Didalam wawancara, peneliti mengajukan pertanyaan sedangkan narasumber ataupun informan menjawab secara spontan, jawaban narasumber nantinya direkan dengan catatan, atau boleh juga dengan bantuan teknologi yang semakin berkembang seerti alat rekam. Tujuan dari adanya dokumentasi ini salah

satunya adalah untuk mendukung data. Hal-hal yang akan di dokumentasikan dalam penelitian ini nantinya adalah aktifitas penumpang yang menggunakan fasilitas ruang tunggu serta keadaan ruang tunggu yang ada pada Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.

### **Teknik Analisis Data**

Metode analisis data merupakan salah satu langkah penting yang harus diterapkan guna mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan. Dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penelitian, peneliti akan mendefinisikan dan kemudian menganalisis data yang dikumpulkan. Sugiyono (2017) berpendapat bahwa data sudah jenuh karena kegiatan analisis dan kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus diselesaikan sampai tuntas. Aktivitas pada analisis data: reduksi data (data reduction), penyajian data (display data), kesimpulan/verifikasi (conclusion drawing/verification).

### **Reduksi Data**

Jumlah data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak dan harus dicatat secara teliti dan detail. Semakin lama peneliti di lapangan, semakin besar dan kompleks jumlah data, maka diperlukan analisis data dengan reduksi data. Menurut Sugiyono (2017) Mereduksi data mempunyai arti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, mencari tema dan pola, serta membuang hal yang tidak perlu. Oleh karena itu, data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan lebih banyak data dan pengumpulan data selanjutnya. Dalam reduksi data, peneliti dapat dibantu perangkat elektronik, dengan memberikan kode dan aspek tertentu. Adapun data yang akan direduksi penulis adalah berupa data-data yang didapatkan selama proses pengambilan data di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.

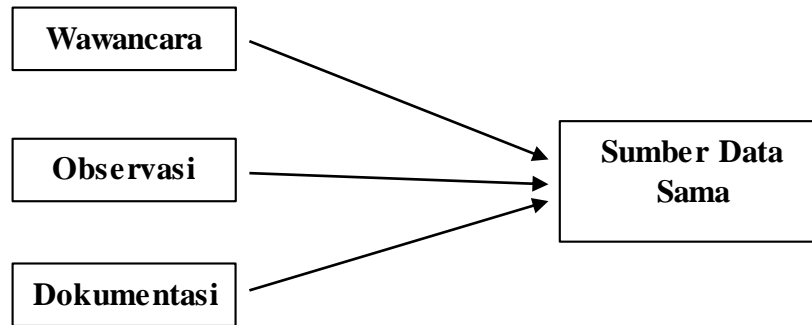
### **Penyajian Data**

Setelah mereduksi data, langkah selanjutnya yaitu menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa penjelasan, bagan, tabel, grafik, pictogram dan sebagainya. Dalam hal ini Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa teks yang paling umum digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

### **Kesimpulan/Verifikasi**

Langkah terakhir pada analisis data kualitatif menurut Sugiyono (2017) yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang disajikan masih bersifat sementara dan akan berubah kecuali ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan yang dibuat

pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten ketika penelitian kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut kredibel.



### **Teknik Keabsahan Data**

Menurut Sugiyono (2017) Teknik triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik yang ada serta sumber data yang ada. Teknik triangulasi guna menguji reliabilitas data dilakukan dengan cara mengecek data dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Maka sebenarnya peneliti telah melakukan pengujian kredibilitas data serta pengumpulan data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi teknik, yaitu peneliti melakukan teknik pengumpulan yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Jika metode pengujian kredibilitas data menghasilkan data yang berbeda, peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan guna melihat data mana yang dianggap benar, data dari penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, serta dokumen dari sumber objek yang sama yakni ruang tunggu terminal penumpang domestik Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.

### **Gambar 2 Teknik Triangulasi Data**

Sumber: Sugiyono (2017)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Strategi pengadaan fasilitas baru ruang tunggu terminal penumpang domestik bandar udara Internasional El Tari Kupang**

#### **Revitalisasi fasilitas ruang tunggu**

Revitalisasi merupakan suatu cara yang diupayakan guna menghidupkan bangunan, distrik, maupun kota yang sebelumnya mengalami degradasi melalui intervensi baik fisik maupun non-fisik, yaitu sosial maupun ekonomi.

Pasca badai seroja yang menerjang Pulau Timor beberapa waktu lalu mengakibatkan adanya beberapa kerusakan fasilitas yang ada pada ruang tunggu Bandar Udara Internasional El Tari Kupang, salah satunya adalah cermin, kursi dan

atap. Beberapa strategi dilakukan oleh pihak bandar udara guna meniasati kerusakan yang terjadi di ruang tunggu salah satunya adalah dengan mengganti kursi yang sudah tidak layak pakai dengan kursi yang telah lama tersedia atau kursi cadangan. Selain itu, kerusakan yang terjadi pada atap-atap yang bocor juga dilakukan peniasatan dengan cara melakukan perbaikan terhadap atap terutama pada bagian lorong gate pemberangkatan. Sedangkan strategi yang digunakan untuk meniasati kerusakan pada cermin adalah dengan mengganti beberapa cermin yang pecah dan retak dengan cermin yang baru.

Revitalisasi yang dilakukan bukan hanya pada ruang tunggu saja karena kerusakan tidak hanya terjadi pada ruang tunggu. Kerusakan terjadi juga pada lobi keberangkatan yang menyebabkan beberapa tembok sedikit retak. Revitalisasi masih terus berjalan dan masih tetap dilakukan peningkatan fasilitas pasca badai seroja.

### **Menyediakan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus**

Fasilitas khusus ini disediakan untuk penumpang penyandang cacat, orang sakit, serta penumpang lanjut usia. Fasilitas khusus yang disediakan antara lain :

1. Lift/escalator yang disediakan untuk penumpang dengan kursi roda, fasilitas ini juga dapat digunakan untuk penumpang umum.
2. Ramp dengan kemiringan maksimal yang dapat digunakan untuk penumpang dengan kursi roda.
3. Toilet yang di desain khusus untuk penumpang berkebutuhan khusus.
4. Kursi tunggu pada ruang Check In dan Baggage Claim yang khusus disediakan untuk penumpang lanjut usia dan ibu hamil.

### **Memberikan kenyamanan fasilitas pada penumpang**

Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang diantaranya adalah :

1. Keadaan lantai yang baik dan bersih, tidak ada kerusakan seperti retak dan pecah, serta lantai tidak licin, sehingga membentuk karakter ruang tunggu yang nyaman dan aman untuk penumpang. Terdapat petugas kebersihan yang bertugas secara rutin.
2. Dinding dan langit-langit ruang tunggu dengan warna yang soft dan tidak mencolok, dalam keadaan baik dan tidak ada kerusakan. Intensitas cahaya pada terminal adalah 200-250 lux dimana intensitas cahaya sesuai dengan yang ditentukan dan berfungsi sebagai sumber cahaya di bandar udara.
3. Kursi yang tersedia lebih banyak dari standar jumlah yang ditentukan, jumlah kursi yang tersedia paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk dengan kondisi yang baik dan dapat digunakan.
4. Air Conditioner/AC dalam keadaan baik, suhu ruangan kurang dari dua puluh lima derajat sehingga memberikan udara segar bagi penumpang yang menunggu keberangkatan. Suhu pada terminal sesuai dengan standar yang ditentukan.

5. Terdapat 2 toilet yaitu toilet pria dan wanita dengan kelengkapan dan kebersihan sesuai standar, kondisi toilet yang bersih, wangi, dan tidak ada genangan air serta dilengkapi dengan toilet duduk/jongkok, wastafel, sabun, tissue, tempat sampah, cermin, pengharum ruangan, tanaman hias, dan air yang jernih serta tidak bau.
6. Tersedia pelayanan informasi dalam bentuk audio, visual, dan counter yang di letakkan di tempat strategis, mudah terlihat, jelas terbaca, dapat terdengar, dan informatif yang terdiri dari Public Information System (announcement), Flight Progres Display (FIDS), dan Public Adress System (signage) yang semuanya tersedia sesuai standar.
7. Tersedia fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus yang digunakan untuk penumpang berkebutuhan khusus yaitu toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus, lift khusus pada bandara udara dengan 2 lantai atau lebih serta area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan.

#### **Memberikan Fasilitas Yang Mempunyai Nilai Tambah**

Fasilitas yang mempunyai nilai tambah diantaranya adalah :

1. Tersedia fasilitas berbelanja yang tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman serta tertata secara rapi, terdapat beberapa toko yang menjual pakaian dan kain khas Nusa Tenggara Timur serta aksesoris.
2. Tersedia Lounge eksekutif untuk tempat penumpang menunggu. Lounge ini diperuntukkan bagi penumpang dengan keanggotaan khusus untuk menunggu dengan fasilitas eksklusif yang tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih.
3. Ruang baca yang tersedia dalam keadaan baik dan bersih, terdapat 3 komputer yang dapat digunakan para penumpang, terdapat banyak referensi buku yang dapat dibaca oleh pengunjung, serta suhu ruangan yang tidak panas.
4. Kids Zone yang disediakan dalam keadaan lengkap, baik, bersih, dan layak pakai serta aman untuk anak-anak.
5. Tersedia Internet Corner untuk penumpang yang mudah tersambung atau komputer untuk membuka internet dengan jaringan internet yang lancar.
6. Tersedia 2 Charger Station yang dapat digunakan untuk mengisi daya alat elektronik seperti laptop, handphone, tablet, dan sebagainya dan tersedia dalam keadaan baik.
7. Musholla yang tersedia dalam keadaan bersih, rapi, nyaman, sejuk yang dilengkapi dengan 2 tempat wudhu masing-masing untuk pria dan wanita. Dilengkapi juga dengan mukena, sajadah, dan sarung dalam kondisi wangi dan bersih dan dalam jumlah yang cukup banyak.
8. Disediakan 1 Nursery Room khusus bagi ibu dan bayi untuk menyusui, berganti pakaian, dan membuatsusu. Tersedia dengan fasilitas yang baik, bersih dan aman serta dilengkapi dengan wastafel, kursi, cermin, dan dispenser.

9. Tersedia ruang merokok yang dilengkapi dengan fasilitas exhaust, asbak, dan tempat membuang puntung rokok, yang tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman.
10. Tersedia fasilitas air minum gratis yang bersih dan dapat digunakan
11. Tersedia restoran yang dapat digunakan sebagai tempat penumpang makan dan minum. Restoran tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman.

### **Upaya untuk mempertahankan kualitas fasilitas ruang tunggu terminal penumpang domestik bandar udara Internasional El Tari Kupang**

Melakukan pembersihan dan penggantian fasilitas yang ada di dalam toilet secara rutin serta pengecekan terhadap petugas kebersihan dan mengganti shift petugas kebersihan secara berkala karena terdapat keluhan dari pengguna jasa bahwa kadang toilet sedikit bau dan tissue dalam keadaan kosong, serta lantai yang becek. Melakukan pengecekan fasilitas secara berkala seperti AC, WiFi umum, dan persediaan air minum serta meningkatkan tanggung jawab petugas terhadap keamanan dan kenyamanan ruang tunggu dan memastikan semua fasilitas yang tersedia sudah aman, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan penumpang sehingga fasilitas terhindar dari kerusakan karena terdapat beberapa keluhan penumpang terkait fasilitas yang telah disediakan seperti ruang tunggu yang kadang panas ketika penumpang banyak dan ramai, Wifi umum yang kadang tidak tersambung, air minum yang kosong atau tidak tersedia serta ada 2 charger station yang mati.

Meningkatkan kinerja petugas dalam melayani penumpang, seperti pelayanan petugas dalam membantu penumpang dengan ramah, kecepatan dan kecekatan petugas dalam menangani permasalahan, kemudahan mendapatkan informasi yang belum jelas pada petugas, serta sigapnya petugas dalam menangani keluhan penumpang. Meningkatkan kualitas fasilitas penunjuk informasi termasuk penunjuk visual dan penunjuk langsung dengan cara ditempatkan pada tempat-tempat strategis dan mudah dilihat oleh penumpang.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti dan paparan data serta pembahasan yang telah dibuat mengenai revitalisasi fasilitas serta kualitas fasilitas yang ada pada ruang tunggu terminal penumpang domestik bandar udara Internasional El Tari Kupang, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

Strategi perbaikan fasilitas yang rusak dan tidak layak pakai akibat badai seroja yang menerjang bandar udara Internasional El tari Kupang merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan pihak pusat. Namun, hal tersebut sudah terealisasi dan fasilitas yang mengalami kerusakan serta tidak layak pakai sudah mendapatkan penanganan secara tepat dan cepat dikarenakan adanya koordinasi dan kerja sama yang baik antara Unit Operasi dengan Unit terkait yang mengalami kerusakan. Namun perbaikan akan

terus dilakukan sehingga fasilitas yang telah tersedia akan terus terjamin kualitasnya. Strategi perbaikan fasilitas yang dilakukan diantaranya adalah revitalisasi fasilitas ruang tunggu, menyediakan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus, menyediakan kenyamanan fasilitas bagi penumpang, memberikan fasilitas yang memberikan nilai tambah, serta memberikan fasilitas yang menjamin keamanan dan keselamatan penumpang.

Upaya mempertahankan kualitas fasilitas adalah hal yang penting untuk di prioritaskan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun dalam pelaksanaannya masih banyak keluhan dari pengguna jasa yang merasa kurang puas terkait kualitas fasilitas yang tersedia di Bandara khususnya pada ruang tunggu. Fasilitas tersebut diantaranya adalah fasilitas Wifi umum, persediaan air minum, serta ruang tunggu yang kurang sejuk ketika dalam keadaan ramai dan penuh dengan penumpang. Upaya yang dilakukan diantaranya adalah melakukan pembersihan dan penggantian fasilitas yang ada di dalam toilet secara rutin serta pengecekan terhadap petugas kebersihan dan mengganti shift petugas kebersihan secara berkala, Melakukan pengecekan fasilitas secara berkala seperti AC, WiFi umum, dan persediaan air minum serta meningkatkan tanggung jawab petugas terhadap keamanan dan kenyamanan ruang tunggu dan memastikan semua fasilitas yang tersedia sudah aman, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan penumpang sehingga fasilitas terhindar dari kerusakan, Meningkatkan kinerja petugas dalam melayani penumpang, seperti pelayanan petugas dalam membantu penumpang dengan ramah, kecepatan dan kecekatan petugas dalam menangani permasalahan, kemudahan mendapatkan informasi yang belum jelas pada petugas, serta sigapnya petugas dalam menangani keluhan penumpang, dan meningkatkan kualitas fasilitas penunjuk informasi termasuk penunjuk visual dan penunjuk langsung dengan cara ditempatkan pada tempat-tempat strategis dan mudah dilihat oleh penumpang.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa saran yang penulis harapkan dapat membangun efek positif dan diharapkan dapat membawa perubahan yang baik kedepannya antara lain:

#### Bagi Perusahaan

Ruang tunggu terminal penumpang domestik bandar udara Internasional harus mendapatkan perhatian khusus oleh pihak pusat terkait fasilitas yang belum memenuhi kebutuhan pengguna jasa serta perlu diadakannya peningkatan kualitas dan kinerja petugas yang ada pada bandara khususnya yang ada pada ruang tunggu sehingga keluhan pengguna jasa tidak ada lagi.

#### Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki potensi tinggi untuk dapat dikembangkan lagi melalui metode yang lain. Disarankan peneliti lain lebih mengembangkan pembahasan terkait fasilitas apa saja yang perlu ditingkatkan kualitasnya agar lebih komprehensif dengan cara

mengambil sumber data yang kompleks melalui metode yang lain dari metoda yang digunakan penulis.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dinas Perhubungan.2015. Bandar Udara dan bagian bagian bandar udara  
<http://dishub.jabarprov.go.id/news/view/576.html> diakses pada tanggal 15 juli 2022
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. 2019. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Dephub.go.id.. Accessed August 2, 2022. <http://server-aplikasi.dephub.go.id/?id/page/detail/100>
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. 2022. Data Bandar Udara. <http://hubud.dephub.go.id/hubud/website/BandaraDetail.php?id=229> diakses pada tanggal 15 juli 2022
- Ilmu Penerbangan.2021. Definisi BANDARA (Bandar Udara) Menurut Ilmu Penerbangan & Fungsinya. <https://ilmupenerbangan.com/definisi-bandara/> , diakses pada tanggal 15 juli 2022
- Kanal Info. 2019. Pengertian Data Primer dan Data Sekunder. <https://www.kanalinfo.web.id/pengertian-data-primer-dan-data-sekunder> Accessed August 2, 2022.
- Kumau Info. 2018. Sejarah Bandar Udara EL Tari Kupang. Accessed August 2, 2022. <https://www.kumau.info/sejarah-bandar-udara-el-tari-kupang>
- Mariano, JM. 2014. Analisis Tingkat Kebutuhan Terminal Penumpang Di Bandar Udara El Tari Kupang. E-journal.uajy.ac.id
- PENGERTIAN, PERAN DAN FUNGSI BANDAR UDARA. (n.d.). Retrieved from direktorat jenderal perhubungan udara : <http://hubud.dephub.go.id/hubud/website/Bandara.php>
- Prawiro. 2020. Memahami Apa Itu Kualitas dan Unsur-Unsurnya. <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-kualitas.html> diakses pada tanggal 23 juli 2022
- Prawiro. 2020. Memahami Apa Itu SOP, Tujuan, Fungsi, Manfaat, dan Prinsip SOP. <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-sop.html> diakses pada tanggal 23 juli 2022



- Salmaa. 2022. Kerangka Berpikir: Pengertian, Cara Membuat, dan Contoh Lengkap.  
<https://penerbitdeepublish.com/kerangka-berpikir/> diakses pada tanggal 15  
juli 2022
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Pemerintah Republik Indonesia.  
Jakarta
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D. Alfabeta. Bandung