

# OPTIMALISASI FASILITAS AREA BOARDING GATE PT ANGKASA PURA I DALAM MENINGKATAN PELAYANAN PENERBANGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN

Ega Dwi Agustina<sup>1</sup>, Fryda Fatmayati<sup>2</sup>

[egadwi71@gmail.com](mailto:egadwi71@gmail.com)<sup>1</sup>, [fryda.fatmayati@sttkd.ac.id](mailto:fryda.fatmayati@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

## ABSTRAK

Optimalisasi boarding gate merupakan upaya peningkatan efisiensi dan kenyamanan proses boarding pesawat. Kondisi fasilitas area boarding gate di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin dinilai belum optimal karena sering terjadi penumpukan penumpang waktu sibuk dan kurangnya jumlah seat yang tersedia. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui kondisi fasilitas area boarding gate dan bagaimana langkah pengoptimalan yang dilakukan untuk mencapai pelayanan yang maksimal. Metode kualitatif digunakan dalam penelitian dengan pengumpulan data melalui observasi wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul akan dianalisis, direduksi, kemudian disajikan untuk disimpulkan. Informasi yang diperoleh akan diuji keabsahannya melalui triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Hasil penelitian membuktikan secara umum fasilitas di area boarding gate dinilai cukup baik. Namun, ditemukan adanya indikasi tantangan dalam manajemen arus penumpang serta hambatan dari segi anggaran, koordinasi, dan tindakan indisipliner penumpang dalam proses optimalisasi fasilitas. Optimalisasi terus dilakukan dengan analisis kebutuhan penumpang, pemeliharaan rutin, dan penggunaan sistem informasi digital yang efektif.

**Kata Kunci:** Optimalisasi, Fasilitas Boarding Gate, Pelayanan.

## ABSTRACT

*Boarding gate optimization is an effort to increase the efficiency and comfort of the aircraft boarding process. The condition of the boarding gate area facilities at Syamsudin Noor International Airport Banjarmasin is considered not optimal because there is often a build-up of passengers during peak hours and a lack of available seats. The purpose of this study is to find out the condition of boarding gate area facilities and how optimization steps are taken to achieve maximum service. Qualitative methods are used in research by collecting data through observation, interviews, and documentation. The data that has been collected will be analyzed, reduced, and then presented for conclusion. The information obtained will be tested for validity through triangulation of techniques and triangulation of sources. The results of the study prove that in general, the facilities in the boarding gate area are considered quite good. However, there are indications of challenges in passenger flow management as well as obstacles in terms of budget, coordination, and passenger disciplinary actions in the process of optimizing facilities. Optimization continues to be carried out by analyzing passenger needs, routine maintenance, and the effective use of digital information systems.*

**Keywords:** Optimization, Boarding Gate Facilities, Services.

## PENDAHULUAN

Bandar Udara adalah Kawasan di daratan dan/atau Perairan dengan batas-batas tertentu yang di gunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang di lengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (UU RI No. 1 Tahun 2009). Bandar Udara merupakan pertemuan dalam moda transportasi udara yang merupakan salah satu

pintu gerbang kegiatan perekonomian nasional dan Internasional. Sektor pengawasan fasilitas bandara merupakan salah satu sektor penunjang terhadap kelancaran perekonomian, juga bisa dikatakan faktor penting didalam Pembangunan kegiatan di bandara. Untuk itu perlu juga kualitas pelayanan yang optimal untuk mencapai hasil kerja yang di inginkan (Direktorat Jendral Penerbangan Udara).

Fasilitas Bandar Udara merupakan unsur yang sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan para pengguna jasa sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Dengan adanya fasilitas yang sangat memadai /maka para penumpang akan merasa puas dengan kinerja Perusahaan penerbangan serta akan menarik minat calon penumpang untuk terus memakai jasa Perusahaan di kemudian hari. Maka fasilitas bandar udara harus di bangun dengan standar Internasional. Tujuan Pembangunan tersebut adalah untuk memenuhi kriteria Internasional dalam halnya keselamatan dan juga untuk menarik minat maskapai penerbangan dunia untuk transit di bandar udara tersebut.

Bandar udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin adalah bandar udara yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri dan rute penerbangan dari dan ke luar negeri. Dengan adanya pengoperasian terminal baru pada tanggal 10 Desember 2019 ada pembaharuan fasilitas maupun fasilitas utama dan penunjang sebagai nilai tambah. Pada terminal baru ini banyak optimalisasi fasilitas yang kurang khususnya fasilitas di area Boarding Gate. Bandar udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin mempunyai 10 gate namun hanya 9 gate yang di operasikan, karena gate 1 dikhususkan untuk penerbangan Internasional. Keadaan fasilitas Area Boarding gate dirasa belum optimal dikarenakan sering terjadinya penumpukan penumpang di waktu sibuk, sehingga menyebabkan seat yang tersedia kurang memadai. Adapun fasilitas penunjang seperti toilet, smoking room, kids zone, reading corner sudah tersedia namun masih perlu adanya pengoptimalan guna memberikan pelayanan serta kenyamanan penumpang. Oleh karena itu fasilitas sangat penting karena jika fasilitas tidak berfungsi atau rusak dapat menghambat kelancaran aktivitas serta kenyamanan penumpang.

Optimalisasi fasilitas area boarding gate adalah suatu upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam proses boarding pesawat di bandar udara. Optimalisasi fasilitas pada area terkait yaitu fasilitas yang tersedia pada area boarding gate, dengan demikian bandar udara dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan penumpang. Peningkatan efisiensi operasional dengan menggunakan teknologi dan tata letak yang lebih baik, maka area boarding gate dapat dimaksimalkan untuk meningkatkan efisiensi operasional. kemudian hal ini dapat membuat penggunaan sistem antrian yang lebih baik. Setiap bandar udara sering kali bersaing untuk mencapai standar pelayanan dan kenyamanan penumpang, salah satunya dengan mengoptimalkan fasilitas area boarding gate dapat menjadi bagian dari strategi bandara untuk meningkatkan kualitas dan menarik lebih banyak maskapai penerbangan serta penumpang. Perkembangan teknologi baru seperti pengenalan wajah, pembelian perbelanjaan dengan sistem self service, dan system otomatisasi lainnya dapat diterapkan dalam upaya optimalisasi fasilitas area boarding gate untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan penumpang.

Adapun dari penelitian terdahulu oleh Martinus (2020) setelah berpindah dari bandara lama ke bandara baru masih banyak fasilitas yang masih layak untuk digunakan tetapi perlu adanya optimalisasi fasilitas penunjang. Dimana fasilitas lama yang diperbaharui untuk diterminal didukung dengan ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya dengan fasilitas baru yang belum ada di terminal lama. Seperti penambahan sarana buggy car, upgrade dan penambahan kursi ruang tunggu, Air Conditioner (AC Central) pembaharuan system pendingin dari sebelumnya, dan menambah Giant hall atau layer yang

menampilkan informasi tentang jadwal penerbangan.

Berdasarkan pembahasan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Optimalisasi Fasilitas Area Boarding Gate Pt Angkasa Pura I Dalam Meningkatkan Pelayanan Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin” yang menguraikan gambaran umum tentang bandar udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin yang di Kelola PT Angkasa Pura I yang mempunyai kegiatan di bidang pelayanan operasi lalu lintas dan jasa.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Pengamatan Observasi Di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru

Selama melakukan observasi selama dua bulan dari tanggal 1 Agustus sampai dengan tanggal 30 September 2023 dengan menggunakan pedoman observasi dalam mengumpulkan data hasil observasi. Peneliti menemukan bahwa pada jam-jam sibuk, fasilitas di area Boarding Gate terkadang tidak dapat mengakomodasi jumlah penumpang yang besar, sehingga mengakibatkan antrian yang cukup panjang. Temuan lain yang harus dicatat adalah terkait ketersediaan fasilitas hiburan bagi penumpang di area boarding gate yang kurang optimal dan perlu adanya peningkatan. Bandar udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru telah menyediakan fasilitas seperti reading corner, nursery room, smoking room, dan kids zone, yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan hiburan bagi penumpang selama menunggu di area boarding gate. Namun, peneliti menemukan bahwa fasilitas-fasilitas ini masih terbatas dalam jumlah dan kualitasnya. Sebagai contoh, reading corner yang tersedia hanya memiliki koleksi buku yang terbatas dan kurang diperbarui, sementara kids zone kurang terawat dan kurang menarik bagi anak-anak. Selain itu, ketersediaan layanan tambahan seperti pelayanan kursi roda masih belum optimal dan terkadang kurang diinformasikan dengan baik kepada penumpang yang membutuhkan layanan tersebut.



Gambar 1 Dokumentasi Temuan Masalah Di Area Boarding  
Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan gambar diatas terdapat penumpukan penumpang yang sering terjadi pada jam-jam sibuk ditambah lagi dengan terjadinya penundaan sementara penerbangan yang di sebabkan oleh kabut asap. Kekurangan seat di area Boarding Gate bisa menjadi masalah yang signifikan bagi penumpang dan pengelola bandara, yang dapat menyebabkan ketidak nyamanan penumpang karena harus berdiri atau duduk di lantai yang tidak higienis dan tidak nyaman.



Gambar 2 Cuaca Kabut Asap  
Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Dapat dilihat pada gambar di atas terjadi kemarau panjang yang mengakibatkan kebakaran lahan gambut di sekitar bandar udara sehingga terjadinya asap tebal yang mengganggu penerbangan, oleh karena itu jadwal penerbangan di tunda sampai waktu yang tidak bisa di tentukan, dan terjadinya penumpukan penumpang yang membuat kapasitas Boarding Gate kurang memadai.



Gambar 3 Fasilitas Area Baca (Reading Corner)  
sumber : Data Primer Diolah, 2023

Area baca merupakan fasilitas yang disediakan untuk para penumpang yang menunggu penerbangan. Area ini biasanya dilengkapi dengan berbagai macam bacaan seperti, majalah, koran, dan buku namun yang terjadi di bandar udara Syamsudin Noor masih kurang optimal karena buku bacaan yang tersedia masih sangat terbatas serta terdapat buku yang mulai rusak. Namun, dari pihak bandar udara memiliki rencana ingin merubah fasilitas ini menjadi fasilitas yang lebih modern seperti elektronik buku, majalah digital, dan konten lainnya melalui perangkat alat elektronik pribadi.



Gambar 4 Fasilitas Internet Corner  
Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Internet Corner adalah fasilitas yang menyediakan fasilitas internet bagi penumpang yang menunggu penerbangan. Area ini dilengkapi dengan computer yang terhubung dengan internet dapat dilihat pada gambar diatas penumpang dapat menggunakan fasilitas ini untuk mengakses email, browsing, bekerja, dan keperluan lainnya yang membutuhkan koneksi internet. Namun sayangnya yang terjadi di lapangan masih banyak penumpang yang belum mengerti cara mengoperasikan fasilitas ini. Internet Corner yang tersedia di bandar udara Internasional Syamsudin masih terbatas yang hanya berjumlah tiga dan hanya terletak ada di tengah-tengah antara gate 2 dan gate 3.



Gambar 5 Fasilitas Kids Zone  
Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Kids zone atau area bermain anak adalah area khusus yang disediakan untuk anak-anak agar mereka dapat bermain dan bersenang-senang sambil menunggu jadwal penerbangan. Fasilitas bermain anak biasanya dengan berbagai permainan anak dan fasilitas lainnya yang aman dan menyenangkan bagi anak-anak. Dapat dilihat dari gambar di atas area ini belum bisa dikatakan lengkap tetapi sudah cukup memadai. Area Kids Zone dilengkapi dengan berbagai mainan fisik seperti prosotan ayunan balok bangunan dan permainan memanjat karena ini memberikan tempat bagi anak-anak untuk bergerak dan bermain. Fasilitas ini dirancang untuk membuat waktu tunggu lebih menyenangkan bagi anak-anak dan bagi orang tua.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di area Boarding Gate Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi disajikan dalam bentuk deskripsi data dan

selanjutnya peneliti menganalisis dan dilakukan pembahasan dengan metode deskriptif kualitatif, maka selanjutnya penulis akan membahas hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang telah di paparkan di atas berikut ini hasil yang akan peneliti bahas :

### **1. Kondisi Fasilitas Area Boarding Gate Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru**

Kondisi fasilitas area Boarding Gate di bandar udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru cukup lengkap dan modern. Bandar udara telah mengalami berbagai peningkatan dan renovasi dalam beberapa tahun terakhir untuk meningkatkan kenyamanan para penumpang. Fasilitas di area Boarding Gate mencakup kursi tunggu yang nyaman, fasilitas toilet, area untuk pengisian daya elektronik, serta berbagai pilihan tempat makan dan minum. Area ini dilengkapi dengan akses Wifi gratis dan layanan informasi penerbangan yang memadai untuk memudahkan penumpang.

Narasumber I bernama bapak Danang Prasetyo mengatakan bahwa fasilitas yang terdapat area Boarding Gate sudah cukup baik dan memiliki area yang cukup luas dan dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh narasumber berikut

"...kami memiliki area boarding gate yang cukup luas dan baik. Di lengkapi dengan fasilitas FIDS yang jelas, informasi cuaca, dispenser di bawah FIDS, kursi yang nyaman dan dilengkapi dengan stop kontak di beberapa seat, fasilitas hiburan seperti TV hiburan, 2 Kids Zone, reading corner, smoking area, 2 toilet dan musholla, serta beberapa tenant seperti oleh-oleh khas daerah, pakaian, aksesoris dan kebutuhan perjalanan lainnya..."

Narasumber II bernama Saidah Sahib mengatakan bahwa area Boarding Gate sudah cukup luas serta fasilitas pendukung yang sudah memadai, namun masih kurang optimal. Hal ini seperti yang di ungkapkan narasumber berikut

"...bisa dilihat mba di area boarding gate kita memang sudah cukup luas serta fasilitas pendukung yang sudah memadai namun mungkin masih kurang optimal di beberapa fasilitas dan ruang tunggu kita mampu menampung kurang lebih 200 penumpang per gate mba..."

Narasumber III bernama Ibu Indah Tri Susanti mengatakan bahwa fasilitas di area Boarding Gate Sudah cukup baik dan memiliki 9 gate yang cukup luas namun perlu adanya peningkatan lagi. Hal ini seperti yang di ungkapkan narasumber berikut

"....saya rasa, area boarding gate sudah cukup baik dan nyaman untuk para penumpang mba setelah adanya renovasi, kita memiliki 9 gate yang cukup luas dengan fasilitas penunjang seperti tv hiburan, reading corner, toilet, mushola, kids zone, FIDS, dispenser, ruang merokok, nursery room, internet corner, dan Wifi. Semua fasilitas tersebut sudah tersedia namun beberapa fasilitas perlu adanya peningkatan lagi mba...."

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam dengan narasumber di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru, kondisi fasilitas area Boarding Gate di menunjukkan suatu gambaran yang kompleks dan multidimensi. Secara umum, aspek fisik infrastruktur Boarding Gate dinilai cukup memadai, dengan ketersediaan sembilan gate keberangkatan yang luas dan terawat dengan baik. Fasilitas-fasilitas pendukung seperti toilet, mushola, dan area merokok berada ditempat yang strategis menunjukkan upaya manajemen bandara dalam memenuhi kebutuhan dasar penumpang. Ruang tunggu yang tersedia memiliki kapasitas yang cukup besar, mampu menampung kurang lebih 200 penumpang per gate, yang secara teoretis dapat mengakomodasi arus penumpang pada kondisi normal. Dari sisi infrastruktur, beberapa kendala teknis seperti sistem pendingin udara yang terkadang kurang dingin dan layer FIDS yang kadang mengalami masalah contohnya eror. Perlunya adanya pendekatan manajemen aset yang lebih proaktif dan sistematis. Fasilitas hiburan dan refreshing bagi penumpang seperti

reading corner, nursery room, kids zone, dan rest area tersedia namun masih terbatas dalam jumlah dan kualitasnya, mengindikasikan area potensial untuk pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan pengalaman penumpang secara keseluruhan.

Namun, observasi lebih lanjut mengungkapkan bahwa pada periode puncak atau peak season, kapasitas ini terkadang tidak mencukupi, mengindikasikan adanya tantangan dalam manajemen arus penumpang pada waktu-waktu tertentu. Dari informasi yang di dapat melalui wawancara 3 orang narasumber dan observasi yang di lakukan peneliti di bandar udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru terkait kapasitas area boarding gate sudah cukup memadai untuk menampung jumlah penumpang terutama pada jam-jam sibuk.

Narasumber I mengatakan bahwa kapasitas area boarding gate sudah cukup memadai namun saat di jam-sibuk seat masih kurang untuk menampung penumpang terlebih jika terjadi delay sehingga menyebabkan penumpukan penumpang. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan narasumber berikut.

"...ya sudah cukup memadai tetapi di saat jam-jam sibuk seat masih kurang untuk menampung penumpang apalagi jika terjadi delay yang menyebabkan penumpukan penumpang sehingga saya sebagai petugas selalu memonitoring agar tidak ada penumpang yang tidak kebagian tempat duduk dengan cara mengarahkan penumpang gate yang masih kosong..."

Narasumber II mengatakan bahwa kapasitas di area Boarding Gate sering mengalami penumpukan penumpang yang menyebabkan ketidak nyamanan. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan narasumber berikut.

"...saat ini, kapasitas area Boarding Gate di bandara kami memang cukup menantang terutama pada jam-jam sibuk. Kami sering mengalami penumpukan penumpang yang menyebabkan ketidaknyamanan. Meskipun sudah ada upaya untuk mengatur jadwal penerbangan dengan lebih baik, jumlah penumpang yang tinggi pada waktu tertentu tetap menjadi masalah..."

Narasumber III mengatakan bahwa kapasitas area Boarding Gate s tidak sepenuhnya memadai untuk menampung lonjakan penumpang pada saat jam-jam sibuk dengan adanya penambahan fasilitas pendukung guna meningkatkan kenyamanan penumpang. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan narasumber berikut.

"...menurut saya bahwa kaasitas area Boarding Gate saat ini tidak sepenuhnya memadai untuk menampung lonjakan penumpang pada jam-jam sibuk. Kami berusaha mencari Solusi untuk penambahan fasilitas pendukung guna meningkatkan kenyamanan penumpang, selain itu kami juga menganalisis ulang proses boarding untuk meningkatkan efisiensi..."

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, terlihat bahwa kapasitas area Boarding Gate saat ini belum sepenuhnya memadai untuk menampung jumlah penumpang pada jam-jam sibuk. Diperlukan adanya peningkatan kapasitas fisik dan efisiensi proses boarding untuk mengatasi permasalahan ini. Penambahan serta peningkatan fasilitas juga menjadi prioritas untuk meningkatkan kenyamanan penumpang. Peneliti juga mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal integrasi sistem informasi yang lebih komprehensif. Aspek aksesibilitas mendapat perhatian khusus dengan adanya fasilitas dan layanan khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus, seperti jalur khusus tuna Netra dan ruang tunggu difabel. Meskipun demikian, observasi menunjukkan bahwa penerapan fasilitas ini masih terbatas dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan baik dalam alur operasional bandara, menggaris bawahi perlunya peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas aksesibilitas untuk menciptakan lingkungan yang benar-benar nyaman bagi pengguna jasa.

Fasilitas di area Boarding Gate Bandara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru telah dirancang dan dikelola sesuai dengan standar operasional internasional yang ketat. Ini mencakup peningkatan infrastruktur untuk kenyamanan penumpang, termasuk area tunggu yang luas dan nyaman, fasilitas sanitasi yang terjaga dengan baik, serta sistem informasi dan pengumuman yang efektif. Selain itu, bandara juga menawarkan aksesibilitas yang baik untuk memastikan pengalaman perjalanan yang lancar bagi semua penumpang. Semua ini berkontribusi untuk menciptakan lingkungan yang efisien, aman, dan memenuhi standar Internasional dalam pengelolaan operasional bandara. Dengan mematuhi standar operasional yang ketat ini, bandara tidak hanya berusaha untuk memenuhi harapan global dalam pelayanan, tetapi juga untuk menjadi destinasi yang diandalkan dan terpercaya bagi semua pelanggan yang menggunakan jasa transportasi udara.

Narasumber I menyatakan bahwa fasilitas di area Boarding Gate sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) tetapi dalam peningkatannya masih kurang karena sumber daya manusia (SDM) yang terbatas. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan narasumber sebagai berikut.

"...terkait fasilitas bandar udara sudah sesuai dengan standar operasional tetapi dari sumber daya manusia masih kurang karena sempit adanya pengurangan pegawai, dan perlu adanya peningkatan fasilitas demi kenyamanan pengguna jasa..."

Narasumber II menyatakan bahwa fasilitas di area Boarding Gate sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dengan memastikan keamanan, kenyamanan, serta efisiensi bagi penumpang. Serta memastikan area Boarding Gate selalu memberikan informasi terbaru, sehingga para penumpang selalu mendapat informasi penerbangan terkini. Hal ini di sesuai dengan yang di sampaikan narasumber sebagai berikut.

"...menurut saya ya sudah sesuai Standar operasional prosedur mba, dengan memastikan kenyamanan, keamanan, dan efisiensi bagi semua penumpang. Kami juga selalu memastikan setiap Boarding Gate dilengkapi dengan system informasi yang terbaru, sehingga penumpang selalu mendapatkan informasi penerbangan terkini. Selain itu, area boarding gate juga dilengkapi dengan fasilitas kenyamanan seperti tempat duduk yang memadai, akses Wi-Fi, dan fasilitas charging untuk perangkat elektronik..."

Narasumber III mengatakan bahwa fasilitas sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur namun ada beberapa fasilitas yang memang belum optimal. Hal ini seperti yang di ungkapkan narasumber sebagai berikut.

"...jika dilihat dari fasilitas sudah memenuhi standar operasional tetapi belum bisa optimal dengan sepenuhnya jika di bandingkan dengan bandar udara yang lain, adanya Upaya untuk meningkatkan fasilitas seperti yang masih belum optimal seperti kurangnya keharuman, kebersihan, sabun dan tisu, reading corner, dan kids zone yang masih kurang..."

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru fasilitas di area Boarding Gate sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan mengutamakan kenyamanan, keamanan, dan efisiensi bagi semua penumpang. Petugas selalu memastikan di setiap gate mendaatkan informasi penerbangan yang terbaru, tempat duduk yang nyaman serta dilengkapi dengan stop kontak charger yang terdapat di beberapa tempat duduk, akses Wi-Fi gratis, dan fasilitas penunjang lainnya. Namun masih terdapat beberapa kekurangan yang disebabkan oleh faktor kurangnya sumber daya manusia sehingga berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan dan efisiensi operasional yang diberikan. Sehingga perlu adanya Upaya peningkatan fasilitas yang masih belum optimal seperti kurangnya keharuman, kebersihan, sabun dan tisu, reading corner dan area kids zone yang masih kurang.

## **2. Cara Mengoptimalkan Fasilitas Boarding Gate PT Angkasa Pura I Dalam Meningkatkan Pelayanan Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru**

Pengoptimalan fasilitas merupakan hal yang paling penting pada sebuah bandar udara untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa agar para pengguna jasa dapat merasakan kenyamanan. Dalam Upaya meningkatkan pelayanan penerbangan di Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarbaru perlu adanya pengoptimalan fasilitas serta pembaharuan fasilitas yang lebih modern.

Narasumber I Bernama Bapak Danang Prasetyo mengatakan bahwa melalui inovasi, peningkatan infrastruktur, pelatihan staf, dan kerjasama yang baik dengan maskapai, dengan demikian petugas mampu meningkatkan efisiensi operasional Boarding Gate. Hal ini seperti yang diungkapkan narasumber sebagai berikut.

"...melalui inovasi teknologi, peningkatan infrastruktur, pelatihan staf, dan kerjasama yang baik dengan maskapai, dengan demikian mba petugas mampu meningkatkan efisiensi operasional Boarding Gate..."

Narasumber II Bernama Ibu Saidah Sahib mengatakan bahwa mengoptimalkan efisiensi fasilitas perlu ditingkatkannya kerjasama yang baik dengan maskapai penerbangan, mengatur jadwal Boarding yang lebih efisien, dan memastikan koordinasi yang baik dalam menangani penumpang. Hal ini seperti yang diungkapkan narasumber sebagai berikut.

"...mengoptimalkan efisiensi operasional fasilitas perlu ditingkatkannya lagi kerjasama yang baik dengan maskapai penerbangan merupakan hal yang penting juga mba. Dengan mengatur jadwal Boarding yang lebih efisien dan memastikan koordinasi yang baik dalam menangani penumpang..."

Narasumber III Bernama Ibu Indah Tri Susanti mengatakan bahwa koordinasi serta Kerjasama antar petugas sangat di perlukan untuk memastikan penggunaan fasilitas dapat berjalan dengan baik. Hal ini seperti yang diungkapkan narasumber sebagai berikut.

"...koordinasi serta kerjasama antar petugas sangat di perlukan untuk memastikan penggunaan fasilitas dapat berjalan dengan baik..."

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru, untuk meningkatkan efisiensi fasilitas Boarding Gate dengan melalui inovasi teknologi, peningkatan infrastruktur, pengoptimalan penggunaan dan perawatan fasilitas, pelatihan staf, dan kerjasama yang baik dengan maskapai. Tidak hanya kerjasama dengan maskapai tetapi koordinasi antar petugas juga sangat penting untuk memastikan penggunaan fasilitas dapat berjalan dengan baik.

Peran serta kesiapan petugas Terminal Service Officer (TSO) yang harus memonitoring setiap fasilitas dapat berfungsi dengan baik, jika terdapat kendala maupun kerusakan petugas Terminal Service Officer (TSO) berkomunikasi dengan pihak terkait sehingga tidak menimbulkan masalah lebih lanjut yang dapat mengganggu operasional bandar udara. Sehingga bandar udara dapat beroperasi dengan lancar tanpa hambatan apapun dan bisa memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa.

Narasumber I mengatakan bahwa petugas sangat berperan penting dalam memastikan kelancaran operasional dan meningkatkan fasilitas pelayanan yang tersedia di area Boarding Gate, petugas selalu melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan petugas kepada pengguna jasa khususnya di area Boarding Gate. melakukan pengawasan secara rutin dan memastikan fasilitas data berfungsi dengan baik. Hal ini seperti yang di ungkapkan narasumber sebagai berikut.

"...sebagai petugas sangat berperan penting dalam memastikan kelancaran operasional dan meningkatkan fasilitas pelayanan yang tersedia di area Boarding Gate,

petugas selalu melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan petugas kepada pengguna jasa khususnya di area Boarding Gate. saya juga melakukan pengawasan secara rutin di area Boarding Gate dan area lainnya, serta memastikan bahwa semua fasilitas dapat berfungsi dengan baik...”

Narasumber II mengatakan bahwa petugas selalu berkoordinasi terkait jadwal penerbangan sesuai dengan layar Flight Information Display System (FIDS), apabila terjadi perubahan jadwal penerbangan, perubahan gate dapat disampaikan dengan jelas serta tepat waktu, koordinasi yang efektif ini dapat membantu para pengguna jasa merasa lebih nyaman. Hal ini seperti yang diungkapkan narasumber sebagai berikut.

“...saya selalu berkoordinasi jadwal penerbangan sesuai dengan layar FIDS, apabila terjadi perubahan jadwal penerbangan, perubahan gate dapat disampaikan dengan jelas serta tepat waktu, koordinasi yang efektif ini membantu para pengguna jasa merasa lebih nyaman...”

Narasumber III mengatakan bahwa pemantauan dan koordinasi kepada petugas lainnya terkait kendala yang dapat mengganggu kelancaran operasional. Memantau kondisi serta fasilitas di area Boarding Gate. Hal ini seperti yang diungkapkan narasumber sebagai berikut.

“...pemantauan serta berkoordinasi kepada petugas lainnya apakah ada kendala di area Boarding Gate yang dapat mengganggu kelancaran operasional. Memantau kondisi di Area Boarding Gate, termasuk memeriksa ketersediaan...”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru, petugas bertanggung jawab untuk memastikan kelancaran operasional dan meningkatkan fasilitas pelayanan yang tersedia di area Boarding Gate. Pengawasan rutin yang dilakukan oleh petugas di area Boarding Gate dan area lainnya adalah langkah-langkah untuk mengurangi kemungkinan terjadinya masalah yang tidak diinginkan. Hal ini termasuk memeriksa ketersediaan tempat duduk, kebersihan ruang tunggu, serta fungsi dari fasilitas teknologi seperti akses Wi-Fi dan layar informasi penerbangan (FIDS). Dengan pemantauan secara rutin, petugas dapat mengidentifikasi masalah atau kekurangan sebelum berdampak kepada pengguna jasa.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam memberikan pengalaman yang positif bagi penumpang di bandar udara adalah pelayanan di area Boarding Gate. Seiring dengan meningkatnya jumlah penumpang, optimalisasi fasilitas di area Boarding Gate perlu ditingkatkan untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan penumpang. Langkah-langkah yang dapat diambil untuk mengoptimalkan fasilitas ini harus mencakup kebutuhan penumpang, penggunaan teknologi yang modern, serta pelatihan staf yang memadai.

Narasumber I mengatakan bahwa langkah-langkah yang dilakukan yaitu melakukan analisis terkait kebutuhan penumpang, merancang fasilitas yang lebih nyaman dan sesuai dengan yang diharapkan penumpang serta penggunaan teknologi yang canggih. Hal ini seperti yang diungkapkan narasumber sebagai berikut.

“...Langkah-langkah yang dilakukan yaitu melakukan analisis terkait kebutuhan penumpang merupakan faktor yang sangat penting mba, dari hasil melakukan analisis kita dapat merancang fasilitas yang lebih nyaman dan sesuai dengan apa yang diharapkan penumpang selain itu penggunaan teknologi yang canggih dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan di area Boarding Gate...”

Narasumber II mengatakan bahwa langkah yang diambil dengan cara menjaga kebersihan serta pemeliharaan fasilitas secara rutin, serta penggunaan papan informasi digital yang dan pengumuman yang jelas untuk mengurangi kebingungan dan kecemasan penumpang. Hal ini seperti yang diungkapkan narasumber sebagai berikut.

"...Langkah yang dapat diambil dengan cara menjaga kebersihan serta pemeliharaan fasilitas harus dilakukan secara rutin, terutama pada area toilet dan area kursi ruang tunggu, hal tersebut dapat menciptakan lingkungan yang lebih nyaman bagi para pengguna jasa. Selain itu kami juga menggunakan papan informasi digital dan pengumuman secara jelas serta berkala dapat membantu mengurangi kebingungan dan kecemasan penumpang..."

Narasumber III mengatakan bahwa dengan memastikan kebersihan serta menjamin kenyamanan dan menyediakan fasilitas seperti kursi ruang tunggu yang nyaman, Meningkatkan fasilitas yang kurang optimal. Hal ini seperti yang diungkapkan narasumber berikut.

"...langkah yang utama yaitu memastikan kebersihan serta menjamin kenyamanan kepada pengguna jasa dan menyediakan fasilitas seperti kursi ruang tunggu yang nyaman, menjaga kebersihan terutama area yang sering digunakan oleh para penumpang. Selain itu mengoptimalkan fasilitas-fasilitas yang kurang optimal seperti reading corner, kids zone, dan smoking room..."

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, yaitu melakukan analisis terkait kebutuhan penumpang sebagai langkah awal dalam peningkatan fasilitas yang lebih nyaman dan sesuai dengan harapan para pengguna jasa. Dengan ini pihak bandar udara dapat mengetahui area-area yang memerlukan perbaikan dan pengoptimalan. Selain itu, menjaga kebersihan dan melakukan pemeliharaan fasilitas secara rutin agar menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan. Memanfaatkan teknologi canggih untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan, terutama di area Boarding Gate. mengoptimalkan fasilitas yang tersedia untuk memastikan pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur sehingga dapat meningkatkan pengalaman terbaik bagi penumpang.

### **3. Hambatan Pengoptimalan Fasilitas Boarding Gate Yang Ada Di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa area boarding gate sering kali kekurangan seat pada waktu sibuk sehingga mengakibatkan para pengguna jasa mencari seat di gate lain, selain itu proses boarding yang lambat atau tidak teratur dapat menyebabkan keterlambatan penerbangan. Koordinasi yang buruk antara staf bandara dan maskapai, serta pengguna jasa yang tidak disiplin dapat memperlambat proses ini. Kurangnya koordinasi serta keterlambatan dalam menyampaikan informasi kepada penumpang mengenai status penerbangan, perubahan gate, dan waktu boarding dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan para pengguna jasa, sistem informasi yang kurang efisien dapat memperburuk situasi.

Narasumber I Bernama Bapak Danang Prasetyo mengatakan bahwa hambatan dalam pengotimalan yaitu kapasitas fasilitas kursi ruang tunggu yang belum sepenuhnya mampu menampung peningkatan jumlah penumpang, pemeliharaan fasilitas yang kurang dan perbaikan yang membutuhkan waktu yang lama, kurangnya cepatnya koordinasi antar petugas, serta keterbatasan anggaran. Hal ini seperti yang diungkapkan narasumber sebagai berikut.

"...hambatannya adalah kapasitas fasilitas kursi ruang tunggu yang belum sepenuhnya mampu mengakomodasi peningkatan jumlah penumpang, pemeliharaan fasilitas yang kurang dan perbaikan fasilitas yang memerlukan waktu serta biaya yang signifikan, kurangnya atau lambatnya koordinasi antar petugas yang membawahi fasilitas, dan keterbatasan anggaran..."

Narasumber II mengatakan bahwa hambatan dalam pengoptimalan fasilitas karena kurangnya pegawai, para pengguna jasa atau penumpang yang tidak memanfaatkan fasilitas

sesuai dengan kegunaan, kurang cepatnya koordinasi antar petugas, dan keterbatasan anggaran. Hal ini seperti yang diungkapkan narasumber sebagai berikut.

"...hambatan dalam pengoptimalan fasilitas ya karena kurangnya pegawai mba saat kemaren mba Ojt kami merasa terbantu untuk memonitoring fasilitas yang ada di terminal khususnya juga di area Boarding Gate, terkadang ada juga para penumpang yang menggunakan fasilitas tidak sesuai dengan kegunaan contohnya seperti seat yang harusnya gunakan tempat duduk para penumpang malah di jadikan tempat menaruh barang, koordinasi antar petugas kurang cepat, ya yang utama juga kendala di keterbatasan biaya mba karena kita harus benar-benar meminimalkan anggaran makanya kita juga masih kurang di sumber daya manusianya..."

Narasumber III mengatakan bahwa kurangnya rasa sadar penumpang yang tidak teratur sehingga dapat membuat penggunaan fasilitas kurang optimal, sumber daya manusia yang kurang, komunikasi antara petugas yang lambat atau kurang maksimal, serta keterbatasan anggaran. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh narasumber sebagai berikut.

"...kurangnya rasa sadar dan kedisiplinan penumpang yang tidak teratur sehingga dapat membuat fasilitas kurang optimal dalam penggunaannya, sumber daya manusia yang kurang akibat adanya pengurangan pegawai sehingga menyebabkan pengoperasian fasilitas tidak maksimal, komunikasi antara petugas jualan masih kurang atau masih lambat ketika terjadi masalah atau ketika ada temuan masalah, namun yang paling penting adalah keterbatasan anggaran yang berdampak pada kurang efisiensi dalam meningkatkan fasilitas..."

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di bandara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru hambatan dalam pengoptimalan fasilitas di area Boarding Gate mencakup kapasitas kursi ruang tunggu yang belum memadai, pemeliharaan dan perbaikan fasilitas yang kurang optimal, kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang membuat koordinasi antar petugas yang lambat, keterbatasan anggaran, kurangnya kesadaran dan kedisiplinan penumpang serta system informasi yang kurang efisien. Aspek sumber daya manusia juga menjadi salah satu hambatan yang signifikan dalam Upaya pengoptimalan fasilitas boarding gate.

Dimana para petugas yang ada di bandar udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru masih terbatas atau kurang di karenakan adanya pengurangan pegawai untuk meminimalisir anggaran. Untuk mencegah terjadinya permasalahan maka petugas Terminal Service Officer selalu memonitoring situasi dan kondisi di area boarding gate dan area terminal guna menghindari terjadinya masalah yang berkelanjutan. Serta memperbaiki komunikasi dan koordinasi kepada setiap staf atau petugas lainnya dan tanggap dalam menerima laporan.

Narasumber I mengatakan bahwa petugas bertanggung jawab mengkoordinasikan semua kegiatan operasional di area Boarding Gate dengan berbagai pihak terkait, memastikan semua berjalan sesuai dengan prosedur operasional, memastikan bahwa fasilitas di area Boarding Gate berfungsi dengan baik. Hal ini seperti yang disampaikan narasumber sebagai berikut.

"...sebagai petugas bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan semua kegiatan operasional di area boarding gate dengan berbagai pihak terkait, memastikan semua sesuai dengan prosedur operasional, memastikan bahwa fasilitas di area boarding gate berfungsi dengan baik seperti kursi, layar informasi dan fasilitas penunjang lainnya..."

Narasumber II mengatakan bahwa petugas bertanggung jawab mengkoordinasikan kegiatan operasional khususnya di area Boarding Gate dengan berbagai pihak, memastikan semua sesuai dengan prosedur operasional, memastikan bahwa fasilitas di area Boarding Gate berfungsi dengan baik, seperti papan layer informasi dan fasilitas penunjang lainnya,

serta memastikan kebersihan area boarding gate dan area sekitarnya. Hal ini seperti yang diungkapkan narasumber sebagai berikut.

"...petugas bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan semua kegiatan operasional di area boarding gate dengan berbagai pihak terkait, memastikan semua sesuai dengan prosedur operasional, memastikan bahwa fasilitas di area boarding gate berfungsi dengan baik seperti papan layar informasi dan fasilitas penunjang lainnya, serta memastikan kebersihan di area boarding gate dan area yang sering digunakan oleh para pengguna jasa..."

Narasumber III mengatakan bahwa para petugas bertanggung jawab dalam melaporkan kondisi operasional dan kondisi fasilitas secara rutin, memberikan masukan untuk evaluasi dan peningkatan berkelanjutan yang mencakup tentang ketersediaan fasilitas, kinerja staf dan umpan balik dari para penumpang, memastikan tidak ada kendala dan arus penumpang yang lancar, petugas juga harus bertindak cepat ketika terjadi suatu masalah yang berhubungan dengan fasilitas. Hal ini seperti yang diungkapkan narasumber sebagai berikut.

"...kami bertanggung jawab untuk melaporkan kondisi operasional dan kondisi fasilitas secara rutin, memberikan masukan untuk evaluasi dan peningkatan berkelanjutan yang mencakup pelaporan tentang ketersediaan fasilitas, kinerja staf dan umpan balik dari para pengguna jasa, serta memastikan tidak ada kendala dan arus penumpang yang lancar, kita sebagai petugas juga harus bertindak cepat jika terjadi suatu masalah yang berhubungan dengan fasilitas yang rusak..."

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru bahwa sebagai petugas bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan semua kegiatan operasional dengan berbagai pihak terkait dan memastikan bahwa semua sudah sesuai dengan prosedur operasional. Hal ini mencakup memastikan fungsi optimal dari fasilitas seperti kursi ruang tunggu, layar informasi, dan fasilitas penunjang lainnya. Petugas juga bertanggung jawab menjaga kebersihan di area Boarding Gate dan area yang sering digunakan oleh penumpang. Pemantauan secara rutin terhadap kondisi operasional dan fasilitas dilakukan untuk memberikan laporan serta memberikan masukan untuk evaluasi dan peningkatan berkelanjutan. Melaporkan ketersediaan fasilitas, kinerja staff, serta umpan balik dari pengguna jasa untuk memastikan bahwa pengalaman penumpang tetap terjaga dan merasa nyaman. Petugas harus bertindak cepat dalam penanganan masalah yang terjadi terkait fasilitas yang rusak atau kendala operasional lainnya, hal ini bertujuan mengurangi potensi ketidaknyamanan yang di alami penumpang.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin, hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi di sajikan dalam bentuk deskripsi data maka selanjutnya penulis akan menarik kesimpulan dari penelitian melalui pengolahan data dan analisis data penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang telah di paparkan. Berikut ini merupakan kesimpulan yang akan peneliti simpulkan:

1. Kondisi fasilitas area Boarding Gate Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru, Secara umum, fasilitas dinilai cukup baik dan modern, dengan 9 gate keberangkatan yang luas dan dilengkapi berbagai fasilitas pendukung. Kapasitas area Boarding Gate cukup besar, mampu menampung sekitar 200 penumpang per gate. Namun, penelitian mengungkapkan bahwa pada periode puncak atau peak season, kapasitas ini terkadang tidak mencukupi, mengindikasikan adanya tantangan dalam manajemen arus penumpang. Selain itu, beberapa fasilitas masih memerlukan

- peningkatan kualitas dan kuantitas untuk memenuhi standar pelayanan yang optimal dan memenuhi ekspektasi pengguna jasa.
2. Optimalisasi fasilitas Boarding Gate di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru memerlukan pendekatan multidimensi yang mencakup aspek teknologi, infrastruktur, dan sumber daya manusia. Langkah-langkah yang diidentifikasi meliputi inovasi teknologi, peningkatan infrastruktur, pelatihan staf yang intensif, dan penguatan kerjasama dengan maskapai penerbangan. Analisis kebutuhan penumpang menjadi landasan penting dalam merancang fasilitas yang lebih nyaman dan sesuai harapan. Pemeliharaan rutin dan peningkatan kebersihan fasilitas juga menjadi prioritas untuk menjamin kenyamanan pengguna jasa. Penggunaan sistem informasi digital yang efektif dan komunikasi yang jelas dipandang sebagai strategi kunci untuk mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepuasan penumpang, menciptakan pengalaman bandara yang lebih lancar dan efisien.
  3. Hambatan dalam pengoptimalan fasilitas Boarding Gate di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru mencakup berbagai aspek yang saling terkait. Permasalahan utama meliputi keterbatasan kapasitas kursi ruang tunggu pada waktu sibuk, pemeliharaan dan perbaikan fasilitas yang kurang optimal, serta keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) akibat pengurangan pegawai. Faktor-faktor lain yang berkontribusi terhadap hambatan ini termasuk koordinasi antar petugas yang terkadang lambat, keterbatasan anggaran yang membatasi upaya peningkatan, serta kurangnya kesadaran dan kedisiplinan penumpang dalam menggunakan fasilitas. Sistem informasi yang kurang efisien juga diidentifikasi sebagai salah satu kendala signifikan. Kombinasi hambatan-hambatan ini menciptakan tantangan kompleks dalam upaya optimalisasi fasilitas dan peningkatan kualitas layanan di area Boarding Gate.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti dari data lapangan dan kesimpulan yang disajikan diatas, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin dan pihak terkait dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### **1. Bagi Bandar Udara**

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru melakukan peningkatan komprehensif terhadap fasilitas Boarding Gate. Ini mencakup optimalisasi kapasitas ruang tunggu untuk mengakomodasi lonjakan penumpang pada waktu sibuk, peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas pendukung seperti reading corner dan kids zone, serta implementasi sistem informasi yang lebih efisien. Penting juga untuk meningkatkan koordinasi antar petugas melalui pelatihan dan sistem komunikasi yang lebih baik. Bandar udara perlu mempertimbangkan alokasi anggaran yang lebih besar untuk pemeliharaan dan pembaruan fasilitas secara berkala. Selain itu, pengembangan strategi untuk meningkatkan kesadaran dan kedisiplinan penumpang dalam penggunaan fasilitas juga perlu diperhatikan.

#### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan studi dengan melibatkan perspektif penumpang melalui survei kepuasan dan wawancara mendalam. Analisis komparatif dengan bandar udara serupa di daerah lain dapat memberikan wawasan berharga tentang praktik terbaik dalam pengelolaan fasilitas Boarding Gate. Peneliti juga dapat mempertimbangkan untuk melakukan studi longitudinal untuk mengamati perubahan dan dampak dari implementasi perbaikan fasilitas terhadap kepuasan pengguna jasa dan efisiensi operasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hadi, Asrori, R. (2021). *PENELITIAN KUALITATIF: STUDY FENOMENOLOGI, CASE STUDY, GROUNDED THEORY, ETNOGRAFI, BIOGRAFI*. Edisi Pertama. CV. Pena Persada. Yogyakarta.
- Ali, Mohammad. (2014). *Metodologi & Aplikasi Riset Pendidikan*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Anggraeni, P. (2017). Analisis SWOT Pada UMM Keripik Tempe Amel Malang Dalam Rangka Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 43 (1).
- Anjani, A. (2018). *Optimalisasi Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah. Tugas Akhir*. Universitas Gadjah Mada.
- Aprilian, A. (2022). Optimalisasi Pengawasan Petugas Unit Inspeksi Terminal Dalam Rangka Memenuhi Kualitas Pelayanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara Tunggal Wulung Cilacap. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 1 (3).
- B.Ikat, M. (2020). *Optimalisasi Fasilitas Bandar Udara Domestik Ke Bandar Udara Internasional Terhadap Fasilitas Landside Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Darmanto, A. (2016). *Optimalisasi Sumber Pendapatan Asli Daerah Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah di Kabupaten Kutai Timur*. *Jurnal Fakultas Ilmu Politik Universitas Mulawarman*.
- Deka, R. (2021). *Optimalisasi Fasilitas Gedung Terminal Penumpang Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan di Bandar Udara Internasional Lombok*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Wal Ashri Publishing. Medan.
- Idham Jamal, O. M. (2021). *Optimalisasi Fasilitas Bandar Udara Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Karunia Ariny. (2021). *Optimalisasi Standar Pelayanan Fasilitas Pengguna Jasa Di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Kautsar, N., & Hilal, R. F. (2023). *Analisa Penanganan Fasilitas Penumpang Unit Boarding Gate di Maskapai Citilink Bandar Udara Juanda Surabaya*. *Jurnal STIA YPPI Makassar*, 1 (4).
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran (12th ed.)*. PT Indeks. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. (2019). *Manajemen Pemasaran (13th ed.)*. Erlangga. Jakarta.
- Kriyantoro, R. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif Disertai Contoh Praktis Skripsi, Tesis, dan Disertasi Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Prenadamedia Group. Jakarta.
- Lagan, Y. (2020). *Optimalisasi Fasilitas Terminal Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Penumpang Pengguna Jasa Di Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Manaha, Y. V. (2016). *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Samsat Banjarmasin 2*. *Jurnal Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Muhammad Arsyad*.
- Nurrohman, B. (2017). *Optimalisasi Pelayanan E-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang*. *Jurnal STISIP Banten Raya Pandeglang*, 10 (6).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 178 Tahun 2015 Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. 16 November 2015. Lembaran Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 77 Tahun 2015 Standarisasi Dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara. 22 April 2015. Lembaran Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663. Jakarta.
- Pragasta, N. J. (2021). *Optimalisasi Fasilitas Ruang Tunggu Guna Menunjang Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Safitri, I. (2021). *Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Disabilitas Di Bandar Udara Yogyakarta*

- International Airport (YIA) . Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Salsabila, N. (2020). Optimalisasi Fasilitas Airfield Lighting System Sebagai Penunjang Pelayanan Navigasi Dan Keselamatan Penerbangan di Bandar Udara Tambolaka. Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan (SNITP) Tahun 2020. Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. (2017). Service Management : Mewujudkan Layanan Prima (3rd ed.). Andi. Yogyakarta.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Penerbangan. 12 Januari 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Jakarta.
- Utami, Y. P., & Cahyono, D. A. (2020). Study Home : Analisis Kesulitan Belajar Matematika Pada Proses Pembelajaran Daring. Jurnal Ilmiah Matematika Realistik, 1 (1).
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. Management Analysis Journal, 2 (1).