

# ANALISIS KAPASITAS FASILITAS BOARDING DI BANDAR UDARA SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR

Oleh Jeni Sartika \*)

Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Udara  
Jl. Merdeka Timur No.5 Jakarta 10110 Telp. (021) 34832944 Fax. (021) 3483298  
e-mail : litbang\_udara@yahoo.co.id

## ABSTRACT

Sultan Hasanuddin International Airport Makassar with its role as the entrance to eastern part of Indonesia, is the busiest airport currently. However, it may mean nothing if it is not facilitated with boarding lounge both for domestic and international departure. Boarding lounge is a place provided for passengers to wait before departure after they check in. Due to the busy airport, potentials of flight delay experienced by the passengers while waiting in the boarding lounge should be anticipated. It may happen because of the congested passengers during peak hours. Nevertheless, after conducting this research, results show that the utilization of the provided boarding lounge reaches 67% while the passenger perception towards the facilities is categorized very good. On the other hand, the calculation of the provided boarding lounge capacity show "fair" result. Generally, the availability as well as the good facility of the boarding lounge should be maintained.

**Keyword :** *boarding lounge*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin - Makassar adalah Bandar Udara yang terletak 30 km dari Kota Makassar, provinsi Sulawesi Selatan. Pada awalnya, Bandar Udara Sultan Hasanuddin - Makassar hanya melakukan penerbangan yang menghubungkan Surabaya - Makassar. Pada tanggal 30 Oktober 1994, Bandar Udara Sultan Hasanuddin - Makassar dinyatakan sebagai Bandar Udara Internasional sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 61 Tahun 1994 tanggal 07 Januari 1995 tentang Pelayanan Angkutan Udara ke/dari Luar Negeri di Bandar Udara. Pada tanggal 28 Maret 1995 ditandai dengan penerbangan perdana oleh *Malaysian Airlines System* (MASS) langsung dari Kuala Lumpur ke Bandara Hasanuddin - Makassar, kemudian disusul dengan penerbangan *Silk Air* yang menghubungkan Bandara Changi Singapore dengan Bandara Sultan Hasanuddin - Makassar. Sebagai Bandar Udara Internasional, yang melayani rute penerbangan dalam negeri dan rute penerbangan dari dan ke luar negeri, Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar harus memperhatikan kualitas pelayanannya seperti pelayanan di *boarding lounge*.

*Boarding lounge* sangat berkaitan dengan pelayanan terhadap penumpang. Pelayanan bandar udara di sisi terminal (*land side*) berakhir ketika penumpang menuju proses *boarding* ke dalam pesawat, kemudian pelayanan bandar udara masuk pada area

*air side*. Secara umum kapasitas maksimal pelayanan *boarding lounge* sesuai dengan SKEP/77/VI/2005 untuk terminal kecil kapasitas penumpang di *boarding lounge* pada waktu sibuk  $\geq 50$  orang per jam, terminal sedang 101-500 orang per jam, dan terminal besar 501-1500 orang per jam. Untuk itu perlu diketahui kapasitas penumpang pada jam sibuk. Jumlah inilah yang akan mempengaruhi besarnya penyediaan ruang tunggu. Seperti yang telah diatur pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara menyatakan bahwa *boarding lounge* keberangkatan harus cukup menampung penumpang pada jam sibuk selama menunggu saat *boarding* setelah *check in*. Selain itu *boarding lounge* juga senantiasa dapat memberikan kenyamanan bagi penumpang dengan penyediaan fasilitas- fasilitas di ruang tunggu sehingga penumpang tidak merasa bosan sampai menunggu keberangkatan. Untuk mengetahui apakah kapasitas *boarding lounge* (ruang tunggu) sudah terpenuhi maka dilakukan Pengkajian Kapasitas Fasilitas *Boarding Lounge* di Bandar Udara Sultan Hasanuddin – Makassar.

### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah kajian ini adalah bagaimana kecukupan penyediaan ruangan *boarding lounge* pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin – Makassar?

### **Tujuan Dan Kegunaan**

Tujuan dari kajian ini adalah untuk memberikan pelayanan yang memadai dalam rangka menjamin terselenggaranya fasilitas bandar udara khususnya *boarding lounge*. Kegunaannya adalah untuk memberikan masukan kepada penyelenggara bandar udara terkait tentang aspek kenyamanan yang merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

### **Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Inventarisasi Peraturan Perundang – Undangan yang terkait dengan kajian
2. Inventarisasi data fasilitas *boarding lounge* di Bandar Udara Sultan Hasanuddin – Makassar
3. Inventarisasi data jumlah penumpang berangkat pada jam sibuk
4. Identifikasi kapasitas fasilitas *boarding lounge* dengan jumlah penumpang pada jam sibuk
5. Menganalisis kebutuhan kapasitas fasilitas *boarding lounge* pada jam sibuk di Bandar Udara Sultan Hasanuddin – Makassar

## **BAHAN DAN METODE PENELITIAN**

### **Dasar Hukum**

1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pada BAB XI Pasal 29 ayat 1,2 dan 3, menyatakan setiap badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

2. Keputusan Menteri Nomor 47 Tahun 2002 tentang Sertifikasi Operasi Bandara, menyebutkan bahwa fasilitas bangunan terminal penumpang adalah bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang mulai keberangkatan hingga kedatangan. SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, bahwa ruang tunggu keberangkatan harus cukup untuk menampung penumpang pada jam sibuk selama penumpang menunggu saat boarding setelah *check in*.
3. SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, bahwa ruang tunggu keberangkatan harus cukup untuk menampung penumpang pada jam sibuk selama penumpang menunggu saat boarding setelah *check in*.
4. SKEP 347/ XII/1999 tentang standar rancang bangun dan / atau rekayasa fasilitas dan peralatan bandar udara yang meliputi bangunan, peralatan terminal penumpang, bangunan operasi serta fasilitas penunjang bandar udara. Kebutuhan luasan yang didasarkan pada jumlah penumpang pada jam sibuk merupakan indikator yang menjadi perhatian.
5. <http://denpasar festival.com/> JARIR AT THOBARI menyatakan dalam artikelnya "Ketika saya menuju ke *lounge*, saya melihat betapa sesaknya ruang tunggu, banyak yang hingga duduk di lantai yang kotor. Ironisnya lagi, banyak sekali asap rokok di ruang tunggu, membuat penumpang yang tidak merokok terpaksa menghirup udara yg penuh dengan polusi rokok yang sangat berbahaya. Ini seharusnya menjadi tanggung jawab pihak bandara karena *boarding lounge* adalah sebuah tempat yang biasa digunakan untuk menunggu jadwal terbang, dimana tempat ini merupakan tempat penumpang duduk sambil menunggu panggilan *boarding* naik ke pesawat. Sebagai tempat menunggu *boarding lounge* harusnya dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas seperti luas *boarding lounge* yang cukup, kursi tempat duduk yang memadai, buku bacaan, televisi dan lain-lain, sehingga waktu untuk menunggu keberangkatan tidak akan terasa lama.
6. [Bataviase.co.id](http://Bataviase.co.id) 08 Sep 2010 (Bisnis Indonesia Jasa), Kementerian Perhubungan mengharapkan maskapai penerbangan menyediakan fasilitas ruang tunggu khusus (*lounge*) bagi pemudik di bandar udara untuk seluruh penumpang, baik kelas ekonomi maupun bisnis, jika terjadi keterlambatan keberangkatan (*delay*).

### **Defenisi / Pengertian**

Menurut [gepyflight.blogdetik.com](http://gepyflight.blogdetik.com), *Boarding lounge* adalah sebuah tempat yang biasa digunakan untuk menunggu jadwal terbang, tempat ini merupakan tempat penumpang duduk sambil menunggu panggilan *boarding* naik ke pesawat. Sebagai tempat menunggu selayaknya para penumpang diberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan, dimana *boarding lounge* harus dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas seperti luas *boarding lounge* yang cukup, kursi tempat duduk yang memadai, buku bacaan, televisi dan lain-lain, sehingga waktu untuk menunggu keberangkatan tidak akan terasa lama.

*Boarding lounge*(ruang tunggu) juga dapat diartikan sebagai titik terakhir pada *land side*, yang berkaitan dengan pelayanan penumpang sebagai individu. Pelayanan bandara di sisi terminal berakhir ketika penumpang menuju proses *boarding / planning* ke dalam pesawat, kemudian pelayanan bandara masuk pada area *air side*.

### Metode Pengumpulan Data

Pada kajian ini data yang digunakan yaitu:

- a. Data Primer : data yang diperoleh dari responden
- b. Data Sekunder : data jumlah penumpang pada jam sibuk yang diperoleh dari studi kepustakaan.

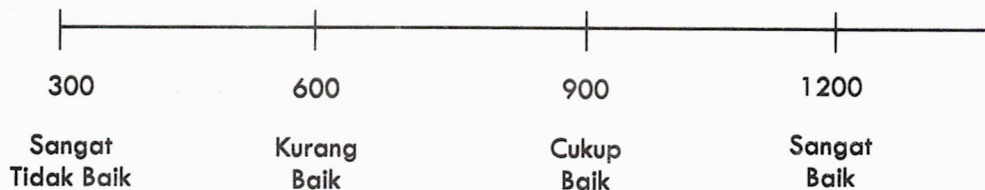
Pengumpulan data diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada penumpang di *boarding lounge* berupa pertanyaan tertutup yang jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu. Sedangkan melalui wawancara dan kuesioner terbuka diberikan pada penyelenggara Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar untuk mendapatkan informasi yang belum diperoleh dari pengisian kuesioner seperti: data jumlah penumpang pada jam sibuk dan luas *boarding lounge*.

### Metode Analisis Data

- a. Menurut Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung, 2003, dalam penelitian kuantitatif ini pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui pendapat penumpang terhadap fasilitas *boarding lounge* di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar, skala pengukuran yang digunakan adalah *skala likert*, dengan skala sebagai berikut:

1. Sangat Baik : 5
2. Baik : 4
3. Cukup : 3
4. Buruk : 2
5. Sangat Buruk : 1

Data kuesioner yang berupa data kuantitatif (angka), kemudian ditafsirkan menjadi kualitatif yang diperoleh dari perhitungan skor secara kriterium. Dari perhitungan skor yang diperoleh dibuat kategori sebagai berikut:



- b. Metode dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif yang akan dibandingkan dengan SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara yang terkait dengan perhitungan luas *boarding lounge* keberangkatan dan tempat duduk pada *boarding lounge*.

$$A = C - \left( \frac{u.i + v.k}{30} \right) m^2 + 10\%$$

- A = Luas ruang tunggu keberangkatan
- C = Jumlah penumpang datang pada waktu sibuk
- U = Rata-rata waktu menunggu terlama (60 menit)
- i = Proporsi penumpang menunggu terlama (0,6)
- v = Rata-rata waktu menunggu tercepat (20 menit)
- k = Proporsi penumpang menunggu tercepat (0,4)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan studi pustaka maka diperoleh data sebagai berikut:

### 1. Data Primer

Data hasil penyebaran kuesioner yang disebarakan pada penumpang di *boarding lounge* Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Kuesioner

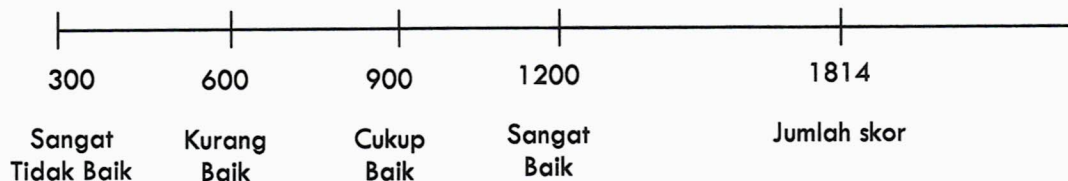
Responden	JAWABAN PERTANYAAN										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28
2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	2	28
3	3	4	5	2	3	3	3	3	4	3	33
4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	35
5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
6	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32
7	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	40
8	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	43
9	4	4	5	4	4	3	3	2	3	2	34
10	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	40
13	4	4	4	4	4	3	1	3	3	1	31
14	4	4	3	3	4	4	3	3	4	1	33
15	4	3	4	4	3	5	3	3	4	1	34

16	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	42
17	2	3	4	2	5	2	3	3	3	3	30
18	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	36
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	47
20	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	31
21	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	35
22	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
23	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
24	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	34
25	4	3	5	3	4	3	2	4	3	1	32
26	4	3	5	5	5	4	4	4	3	2	39
27	4	4	5	5	5	5	2	4	4	2	40
28	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	41
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
30	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
31	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2	33
32	4	3	5	3	5	2	1	3	3	1	30
33	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	40
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
35	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
36	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	33
37	2	3	5	3	4	2	4	4	4	2	33
38	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28
39	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	33
40	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	41
41	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	39
42	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44
43	4	4	5	4	4	2	3	4	4	1	35
44	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	36
45	4	5	4	4	5	5	4	4	5	2	42

46	3	4	5	3	5	4	5	4	5	3	41
47	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	34
48	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	34
49	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	36
50	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	31
<b>JUMLAH</b>											<b>1814</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari kuesioner yang disebarakan yang dapat dilihat pada Tabel 1, maka dapat diperoleh jumlah skor kriterium (bila setiap butir mendapat skor tertinggi) =  $5 \times 10 \times 50 = 2500$ . Untuk skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah butir = 10 dan jumlah responden = 50. Jumlah skor untuk pengumpulan data = 1814. Dengan demikian kapasitas fasilitas *boarding lounge* di Bandar Udara Sultan Hasanuddin-Makassar menurut persepsi 50 penumpang adalah  $1814 : 2500 = 72.56\%$  dari kriteria yang ditetapkan. Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Nilai 1814 termasuk kategori interval "Sangat Baik".

Dari hasil kuesioner jumlah total persepsi penumpang yang diambil di Bandar Udara Internasional Hasanuddin Makassar bahwa kecukupan ruang *boarding lounge* sangat baik.

Berdasarkan data dari Tabel 1, maka diketahui jumlah responden yang menjawab tiap pertanyaan dalam kuesioner, yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Dengan skala sebagai berikut:

1. Sangat Baik : 5
2. Baik : 4
3. Cukup : 3
4. Buruk : 2
5. Sangat Buruk : 1

Tabel 2. Jumlah Responden

NO	PERTANYAAN TENTANG TATA RUANG BOARDING LOUNGE	JUMLAH RESPONDEN				
		1	2	3	4	5
1	Penataan meja dan kursi pada ruangan <i>boarding lounge</i> (ruang tunggu) domestik	3	36	9	2	0
2	Pencahayaan lampu ruang <i>boarding lounge</i> sesuai dengan kebutuhan	6	27	17	0	0
3	Kecukupan luas ruangan <i>boarding lounge</i>	20	23	7	0	0
4	Kenyamanan dalam menunggu <i>boarding lounge</i>	7	25	15	3	0
5	Kebersihan ruangan <i>boarding lounge</i>	13	27	10	0	0
6	Pelayanan komunikasi dengan petugas yang memberikan service kepada penumpang	7	23	15	5	0
7	Makanan dan minuman yang disediakan pada ruang <i>boarding lounge</i>	3	19	19	7	2
8	Keserasian warna furniture dengan ruangan	5	21	21	3	0
9	Penempatan tata letak dekorasi dengan ruangan	4	27	19	0	0
10	Ketersediaan bacaan, koran, majalah, dan lain-lain	0	9	15	20	6

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari Tabel 2 dapat diketahui kondisi *boarding lounge* di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar dari jawaban penumpang:

1. Penataan meja dan kursi pada ruang *boarding lounge* domestik secara keseluruhan baik.
2. Pencahayaan lampu ruang *boarding lounge* sudah cukup baik
3. Kecukupan luas ruangan *boarding lounge* sudah baik
4. Kenyamanan dalam menunggu *boarding lounge* sudah cukup baik
5. Kebersihan ruangan *boarding lounge* sudah baik
6. Pelayanan komunikasi dengan petugas yang memberikan service kepada penumpang sudah cukup baik.
7. Makanan dan minuman yang disediakan pada ruang *boarding lounge* sudah cukup baik.
8. Keserasian warna furniture dengan ruangan sudah baik
9. Penempatan tata letak dekorasi dengan ruangan sudah baik
10. Ketersediaan bacaan, koran, majalah, dan lain-lain masih kurang baik

## 2. Data Sekunder

a. *Boarding Lounge* (ruang tunggu) di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar terdapat 4 ruangan dengan dengan luas berbeda-beda, antara lain:

- |  |                                |
|--|--------------------------------|
| 1. <i>Boarding Lounge</i> 1 (ruang tunggu) gate 1          | : Luas 1.575,00 m <sup>2</sup> |
| 2. <i>Boarding Lounge</i> 2 (ruang tunggu) gate 2 & gate 3 | : Luas 2.153,91 m <sup>2</sup> |
| 3. <i>Boarding Lounge</i> 3 (ruang tunggu) gate 4 & gate 5 | : Luas 2.153,91 m <sup>2</sup> |
| 4. <i>Boarding Lounge</i> 4 (ruang tunggu) gate 6          | : Luas 1.575,00 m <sup>2</sup> |

Total luas *boarding lounge* adalah 7.457,82 m<sup>2</sup>

Kapasitas *boarding lounge* 600 orang per gate.



b. Jumlah penumpang pada jam sibuk pada bulan Oktober s/d Desember 2010

Tabel 3. Pergerakan Jumlah Penumpang Pada Jam Sibuk di Bandara Sultan Hasanuddin-Makassar Pada Bulan Oktober s/d Desember 2010

TGL	KEBERANGKATAN					
	OKTOBER		NOPEMBER		DESEMBER	
	JAM	JUMLAH PAX	JAM	JUMLAH PAX	JAM	JUMLAH PAX
1	03.01 – 04.00	1.057	09.01 – 10.00	1.157	23.01 – 24.00	3.162
2	23.01 – 24.00	1.194	05.01 – 06.00	1.220	23.01 – 24.00	2.394
3	23.01 – 24.00	2.101	03.01 – 04.00	1.115	23.01 – 24.00	1.798
4	23.01 – 24.00	1.576	23.01 – 24.00	2.295	02.01 – 03.00	1.311
5	02.01 – 03.00	1.590	01.01 – 02.00	1.414	23.01 – 24.00	1.677
6	23.01 – 24.00	1.319	02.01 – 03.00	1.275	23.01 – 24.00	1.794
7	23.01 – 24.00	1.448	23.01 – 24.00	2.393	23.01 – 24.00	1.352
8	10.01 – 11.00	1.186	23.01 – 24.00	2.566	09.01 – 10.00	1.406
9	23.01 – 24.00	1.447	02.01 – 03.00	1.391	23.01 – 24.00	2.551
10	23.01 – 24.00	2.744	23.01 – 24.00	2.130	23.01 – 24.00	2.231
11	23.01 – 24.00	1.891	23.01 – 24.00	1.389	23.01 – 24.00	1.446
12	02.01 – 03.00	1.188	23.01 – 24.00	1.507	10.01 – 11.00	1.407
13	23.01 – 24.00	1.596	23.01 – 24.00	2.006	23.01 – 24.00	2.017
14	23.01 – 24.00	2.036	02.01 – 03.00	1.156	01.01 – 02.00	1.643
15	23.01 – 24.00	2.095	09.01 – 10.00	1.036	23.01 – 24.00	2.214
16	23.01 – 24.00	1.628	23.01 – 24.00	1.675	23.01 – 24.00	1.611
17	23.01 – 24.00	1.943	23.01 – 24.00	1.664	23.01 – 24.00	1.959
18	01.00 – 02.00	2.366	05.01 – 06.00	1.368	23.01 – 24.00	1.566
19	23.01 – 24.00	1.333	23.01 – 24.00	1.392	23.01 – 24.00	2.626
20	23.01 – 24.00	1.590	23.01 – 24.00	1.232	23.01 – 24.00	1.534
21	07.01 – 08.00	1.291	23.01 – 24.00	1.498	23.01 – 24.00	2.172
22	23.01 – 24.00	1.819	23.01 – 24.00	1.551	09.01 – 10.00	1.497
23	02.01 – 03.00	1.304	23.01 – 24.00	2.635	23.01 – 24.00	1.576
24	01.01 – 02.00	2.189	23.01 – 24.00	1.942	03.01 – 04.00	1.374
25	23.01 – 24.00	1.559	02.01 – 03.00	1.273	01.01 – 02.00	1.495
26	23.01 – 24.00	1.764	02.01 – 03.00	1.856	23.01 – 24.00	2.744
27	10.01 – 11.00	1.237	23.01 – 24.00	2.572	01.01 – 02.00	1.784
28	23.01 – 24.00	1.173	09.01 – 10.00	1.506	23.01 – 24.00	1.518
29	04.01 – 05.00	1.176	01.01 – 02.00	1.786	23.01 – 24.00	1.776
30	01.01 – 02.00	1.698	23.01 – 24.00	1.862	23.01 – 24.00	2.043
31	01.01 – 02.00	1.871	-	-	23.01 – 24.00	1.509

Sumber: PT.(Persero) Angkasa Pura I Bandara Internasional Sultan Hasanuddin - Makassar

Keterangan : WITA : + 8 jam

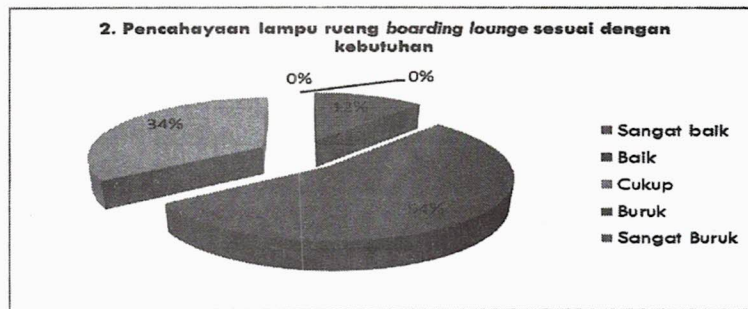
WIB : + 7 jam

Berdasarkan pengumpulan data yang dapat dilihat pada Tabel 2 maka analisisnya dapat dilihat dalam bentuk diagram seperti berikut:



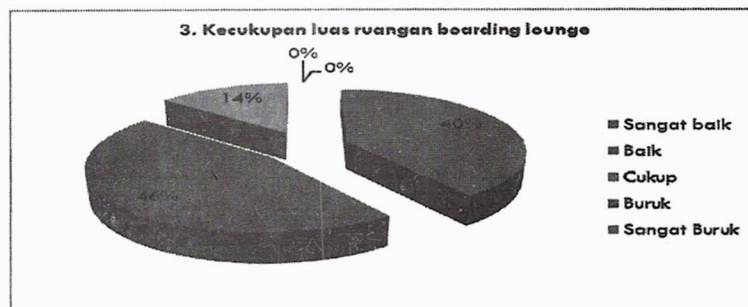
Gambar 1. Diagram penataan meja dan kursi ruangan boarding lounge

Dalam diagram penataan meja dan kursi pada ruangan *boarding lounge* (rung tunggu) domestik menunjukkan bahwa penumpang yang menjawab sangat baik sebanyak 6%, baik 72%, cukup 18%, buruk 4%, sangat buruk 0%, hal ini menunjukkan secara garis besar bahwa penataan meja dan kursi sudah baik.



Gambar 2. Diagram pencahayaan lampu ruangan boarding lounge

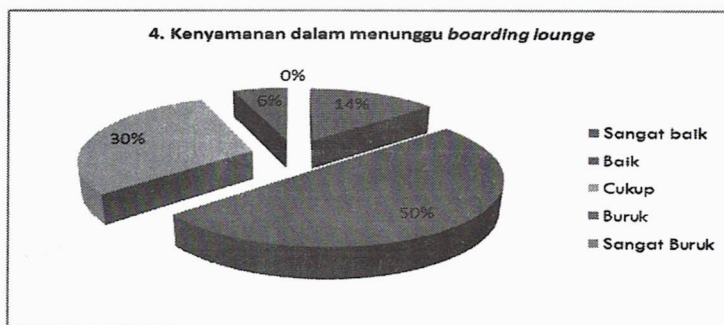
Diagram diatas menunjukkan bahwa penumpang yang menjawab sangat baik sebanyak 12%, baik 54%, cukup 34%, buruk dan sangat buruk 0% untuk pencahayaan lampu ruangan *boarding lounge* sesuai dengan kebutuhan. Secara garis besar pencahayaan di *boarding lounge* sudah baik.



Gambar 3. Diagram kecukupan luas ruangan boarding lounge

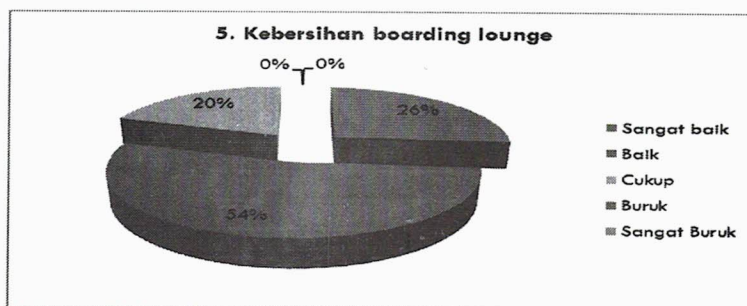
Diagram diatas menunjukkan bahwa penumpang yang menjawab sangat baik sebanyak 40%, baik 46%, cukup 14%, buruk dan sangat buruk 0% untuk kecukupan luas

ruangan *boarding lounge*, sehingga dapat disimpulkan bahwa luas *boarding lounge* sudah sangat baik, cukup menampung penumpang pada jam sibuk.



Gambar 4. Diagram kenyamanan menunggu diruang *boarding lounge*

Dari diagram diatas menunjukkan bahwa penumpang yang menjawab kenyamanan dalam menunggu *boarding lounge* sangat baik sebanyak 14%, baik 50%, cukup 30%, buruk 6% dan sangat buruk 0%, secara garis besar kenyamanan di *boarding lounge* sudah baik, walaupun ada kekurangan seperti kurangnya hiburan saat menunggu.



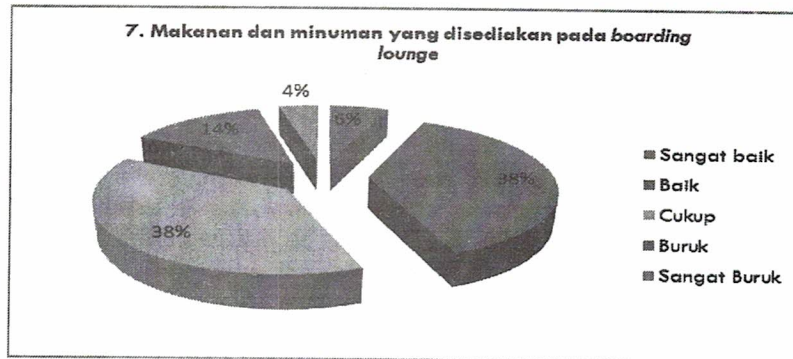
Gambar 5. Diagram kebersihan ruangan *boarding lounge*

Diagram diatas menunjukkan bahwa penumpang yang menjawab sangat baik sebanyak 26%, baik 54%, cukup 20%, buruk dan sangat buruk 0% untuk kebersihan ruangan *boarding lounge*, sehingga dapat disimpulkan bahwa kebersihan *boarding lounge* sudah baik.



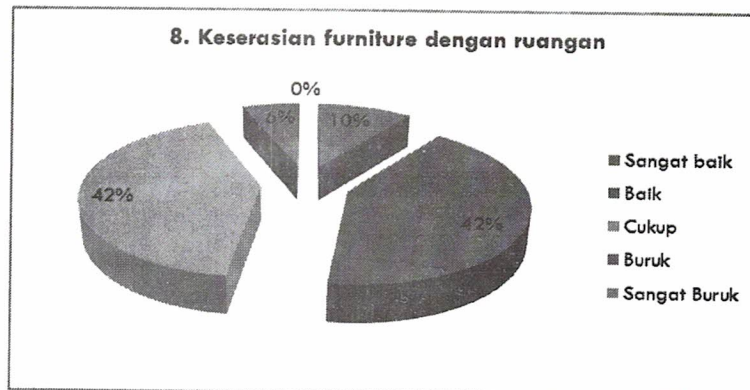
Gambar 6. Diagram pelayanan komunikasi dengan petugas yang memberikan servis kepada penumpang

Diagram diatas menunjukkan bahwa penumpang yang menjawab sangat baik sebanyak 14%, baik 46%, cukup 30%, buruk 10 % dan sangat buruk 0% untuk pelayanan komunikasi dengan petugas yang memberikan servis kepada penumpang, sehingga dapat di simpulkan bahwa pelayanan komunikasi kepada penumpang sudah cukup baik walaupun ada beberapa penumpang yang tidak puas, hal ini di sebabkan dari cara petugas dalam menjawab pertanyaan penumpang kurang ramah atau kurang jelas sehingga penumpang tidak puas dengan jawaban petugas tersebut.



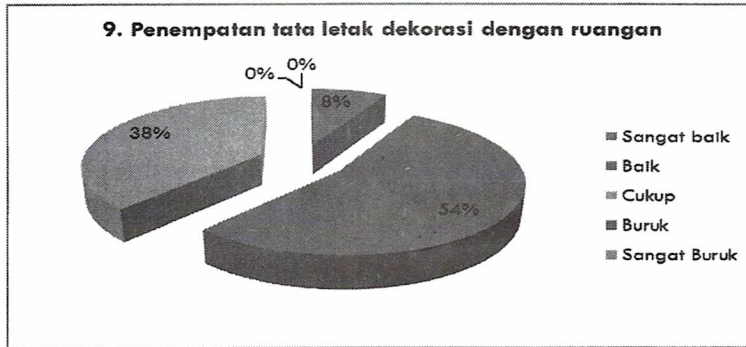
Gambar 7. Diagram makanan dan minuman yang disediakan di *boarding lounge*

Diagram diatas menunjukkan bahwa penumpang yang menjawab sangat baik sebanyak 6%, baik 38%, cukup 38%, buruk 14 % dan sangat buruk 4%, untuk makanan dan minuman yang disediakan di *boarding lounge*. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ketersediaan makanan dan minuman di *boarding lounge* sudah cukup baik walaupun ada beberapa penumpang yang menjawab buruk, hal ini disebabkan karena harga makanan dan minuman yang cukup mahal.



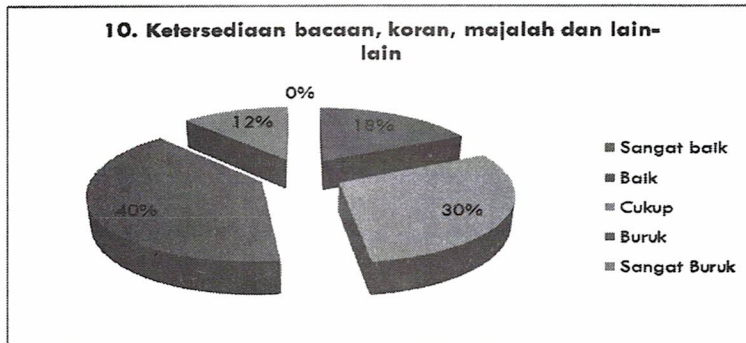
Gambar 8. Diagram keserasian warna *furniture* dengan ruangan

Diagram diatas menunjukkan bahwa penumpang yang menjawab keserasian warna *furniture* dengan ruangan sangat baik sebanyak 10%, baik 42%, cukup 42%, buruk 6 % dan sangat buruk 0%, maka dapat disimpulkan bahwa keserasian warna *furniture* dengan ruangan sudah cukup baik.



Gambar 9. Diagram penempatan tata letak dekorasi dengan ruangan

Diagram diatas menunjukkan bahwa penumpang yang menjawab penempatan tata letak dekorasi dengan ruangan sangat baik sebanyak 8%, baik 54%, cukup 38%, buruk 0% dan sangat buruk 8%, maka dapat disimpulkan penempatan tata letak dekorasi sudah baik.

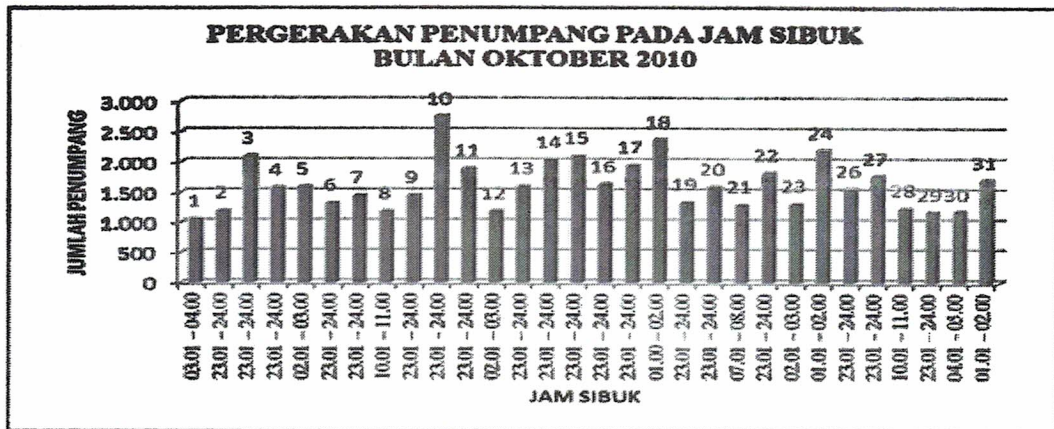


Gambar 10. Diagram Ketersediaan bacaan, koran, majalah

Diagram diatas menunjukkan bahwa penumpang yang menjawab ketersediaan bacaan, koran, majalah dan lain-lain sangat baik sebanyak 0%, baik 18%, cukup 30%, buruk 40% dan sangat buruk 12%, dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa ketersediaan bacaan, koran, majalah kurang baik, karena di ketersediaan bacaan, koran, majalah *boarding lounge* masih sangat kurang sekali.

#### . Penumpang Pada Jam Sibuk

- a. Dari Tabel 3 dapat dilihat jumlah penumpang pada jam sibuk pada bulan Oktober 2010 terjadi pada tanggal 10 Oktober 2010 sebanyak 2.744 penumpang pada jam 23.01 – 24.00 (07.01 – 08.00 WITA), dari data tersebut dapat dihitung kapasitas luas dan jumlah kursi *boarding lounge* Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar masih memenuhi atau tidak, yang analisis hasilnya akan ditampilkan dalam bentuk grafik.



Gambar 11. Data Pergerakan Penumpang Pada Jam Sibuk Bulan Oktober 2010

$$\text{Luas boarding lounge} : A = C - \left( \frac{u.i + v.k}{30} \right) m^2 + 10\%$$

$$7.457,82 = 2.744 - \left( \frac{60.0.6 + 20.0,4}{30} \right) m^2 + 10\%$$

$$7.457,82 = 2.744 - (1.4666)m^2 + 0.1$$

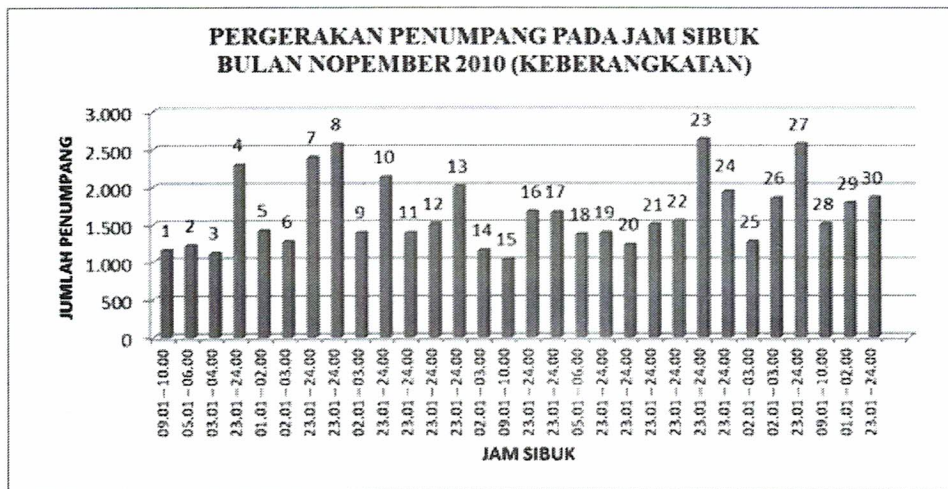
$$7.457,82m^2 = 1.1774m^2$$

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Tempat Duduk} : N &= 1/3 \times a \\ &= 1/3 \times 2744 \\ N &= 950 \end{aligned}$$

(Keterangan: jumlah kursi yang tersedia 2400 kursi)

Dari perhitungan di atas diketahui bahwa luas *boarding lounge* masih memenuhi begitu juga dengan jumlah tempat duduk masih mencukupi.

- b. Jumlah penumpang pada jam sibuk pada bulan Nopember 2010 terjadi pada tanggal 23 Nopember 2010 sebanyak 2.635 penumpang pada jam 23.01 – 24.00 (07.01 – 08.00 WITA), dari data tersebut dapat dihitung kapasitas luas dan jumlah kursi *boarding lounge* Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar masih memenuhi atau tidak, yang analisis hasilnya akan ditampilkan dalam bentuk grafik.



Gambar 12. Data Pergerakan Penumpang pada Jam Sibuk Bulan Nopember 2010

$$\text{Luas boarding lounge : } A = C - \left( \frac{u.i + v.k}{30} \right) m^2 + 10\%$$

$$7.457,82 = 2.635 - \left( \frac{60.0.6 + 20.0,4}{30} \right) m^2 + 10\%$$

$$7.457,82 = 2.635 - (1.4666) m^2 + 0.1$$

$$7.457,82 m^2 = 1.0684 m^2$$

$$\text{Jumlah Tempat Duduk : } N = 1/3 \times a$$

$$= 1/3 \times 2.635$$

$$N = 878 \text{ (Keterangan: jumlah kursi tersedia 2400 kursi)}$$

Dari perhitungan di atas diketahui bahwa luas *boarding lounge* masih memenuhi begitu juga dengan jumlah tempat duduk masih mencukupi.

- c. Jumlah penumpang pada jam sibuk pada bulan Desember 2010 terjadi pada tanggal 01 Desember 2010 sebanyak 3.162 penumpang pada jam 23.01 - 24.00 (07.01 - 08.00 WITA), dari data tersebut dapat dihitung kapasitas luas dan jumlah kursi *boarding lounge* Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar masih memenuhi atau tidak, yang analisis hasilnya akan ditampilkan dalam bentuk grafik.



Gambar 13. Data Pergerakan Penumpang Pada Jam Sibuk Bulan Desember 2010

$$\text{Luas boarding lounge} : A = C - \left( \frac{u.i + v.k}{30} \right) m^2 + 10\%$$

$$7.457,82 = 3.162 - \left( \frac{60.0.6 + 20.0.4}{30} \right) m^2 + 10\%$$

$$7.457,82 = 3.162 - (1.4666)m^2 + 0.1$$

$$7.457,82m^2 = 1.5954m^2$$

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Tempat Duduk} : N &= 1/3 \times a \\ &= 1/3 \times 3162 \\ N &= 1054 \end{aligned}$$

(Keterangan: jumlah kursi yang tersedia 2400 kursi)

Dari perhitungan di atas diketahui bahwa luas *boarding lounge* masih memenuhi begitu juga dengan jumlah tempat duduk masih mencukupi.

*Utilisasi boarding lounge* sangat ditentukan oleh distribusi oleh distribusi penumpang dari waktu ke waktu, karena *boarding lounge* hanya digunakan untuk penumpang yang akan berangkat, maka hanya puncak pergerakan penumpang terjadi kesesuaian dengan puncak pergerakan pesawat yaitu pada selang waktu 07.00 – 08.00 WITA.

Kapasitas *boarding lounge* pada saat ini 600 orang per gate bagi penumpang domestik dengan asumsi *boarding lounge* digunakan penumpang hanya selama *turn around time* (40 menit) maka kapasitasnya perjam dapat dihitung:



$$60/40 \times 600 \text{ orang} = 900 \text{ orang}$$

Dengan demikian *utilisasi* kemampuan *boarding lounge* saat ini mencapai:

$$600/900 \times 100 \% = 67 \%$$

Jadi kemampuan *boarding lounge* yang terpakai pada saat ini (tahun 2011) sebesar 67%. Tetapi jika *delay* terjadi cukup lama misalnya 30 menit maka terjadi:

- Lama waktu tinggal di *boarding lounge* adalah:

$$(40 + 30) = 70 \text{ menit}$$

- Kapasitas *boarding lounge* per jam:

$$60/70 \times 600 \text{ orang} = 514 \text{ orang}$$

Oleh karena itu apabila terjadi *delay* keberangkatan sangat menentukan kapasitas *boarding lounge*, namun demikian perlu dilakukan antisipasi terhadap kemungkinan terjadinya lonjakan penumpang dimasa yang akan datang. Untuk menyeimbangkan aliran antara fasilitas layanan di ruang *boarding lounge* dimasa yang akan datang perlu dipertahankan keberadaan kapasitas yang ada.

## KESIMPULAN

1. Hasil kecukupan ruangan *boarding lounge* yang ada pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin - Makassar memiliki *utilisasi* sebesar 67%, oleh karena itu tidak perlu adanya penambahan kapasitas untuk mengakomodasi kenaikan jumlah penumpang pada jam sibuk.
2. Pelayanan terhadap *boarding lounge* pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, menurut persepsi penumpang yang menjadi sampel bahwa fasilitas yang tersedia berada dalam kategori "sangat baik".
3. Dari hasil analisa perhitungan jumlah luas ruangan dari kursi yang disediakan pada pergerakan penumpang waktu jam sibuk serta pergerakan pesawat menunjukkan hasil yang masih mencukupi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan  
Keputusan Menteri Tahun 2002 tentang Sertifikasi Operasi Bandara  
SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis dan Pengoperasian Fasilitas Teknis Bandara  
SKEP 347/ XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara  
Sudjana, 1982, Metode Statistik, Tarsito, Bandung  
Sugiyono, 2003, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih dengan dibantunya pengumpulan data kepada Penyelenggara Bandara Sultan Hasanuddin Makassar, para peneliti di lingkungan Pusat Litbang Perhubungan Udara serta Prof.DR.K.Martono, S.H.,LLM. sebagai Mitra Bestari Warta Ardhia Jurnal Penelitian Perhubungan Udara.

## **BIODATA PENULIS**

- \* ) Jeni Sartika, Sarjana Teknik Industri, Calon Peneliti bidang Transportasi Udara di Pusat Litbang Perhubungan Udara Badan Litbang Perhubungan.

Alamat Kantor : Jl. Merdeka Timur No.5, Jakarta Pusat