

**ANALISIS SISTEM PERPARKIRAN KENDARAAN DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD
BADARUDDIN II PALEMBANG**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan
Program Studi Diploma Tiga
Manajemen Bandar Udara

Oleh

EKA NUR SAFITRI

NIT. 55242010006



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

Juli 2023

**ANALISIS SISTEM PERPARKIRAN KENDARAAN DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD
BADARUDDIN II PALEMBANG**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan
Program Studi Diploma Tiga
Manajemen Bandar Udara

Oleh

EKA NUR SAFITRI

NIT. 55242010006



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
Juli 2023**

ABSTRAK

ANALISIS SISTEM PERPARKIRAN KENDARAAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG

Oleh

EKA NUR SAFITRI

NIT : 55242010006

Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kapasitas lahan parkir kendaraan, fasilitas penerangan dan pengawasan oleh petugas parkir di Bandar Udara Internasional Badaruddin II Palembang sesuai dengan PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Jasa Bandar Udara. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan data yang digunakan diperoleh melalui metode observasi dengan mengumpulkan data kapasitas parkir dan tingkat penggunaan lahan parkir pada jam sibuk (*peak hour*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapasitas lahan parkir kendaraan sangat terbatas terutama pada jam sibuk (*peak hour*). Data menunjukkan bahwa tingkat penggunaan lahan parkir melebihi kapasitas yang tersedia, mengakibatkan penumpukan kendaraan di beberapa titik area bandar udara.

Fasilitas penerangan di area parkir juga perlu diperbaiki untuk membantu pengemudi mencari tempat parkir yang kosong dengan lebih mudah dan mengurangi risiko kecelakaan serta diperlukan adanya pengawasan oleh petugas parkir agar membantu mengatur lalu lintas di area parkir.

Kesimpulannya, peningkatan kapasitas lahan parkir, perbaikan fasilitas penerangan, dan pengawasan yang efektif oleh petugas parkir sangat penting agar dapat membantu mengoptimalkan penggunaan lahan parkir, memastikan keselamatan dan kenyamanan pengemudi serta meminimalisir kemacetan di area parkir.

Kata Kunci : Kapasitas lahan parkir, Jam sibuk, Kenyamanan, PM 178 tahun 2015.

ABSTRACT

*ANALYSIS OF VEHICLE PARKING SYSTEM AT SULTAN MAHMUD
BADARUDDIN II INTERNASIONAL AIRPORT PALEMBANG*

By

EKA NUR SAFITRI

55242010006

PROGRAM STUDY OF DIPLOMA THREE AIRPORT MANAGEMENT

This research aims to examine the capacity of vehicle parking areas, lighting facilities, and surveillance by parking at Sultan Mahmud Badaruddin II International Airport in accordance with PM 178/2015 on Airport Service Standards. The research utilizes qualitative descriptive approach, and the data is obtained through observational methods, specifically by collecting data on parking capacity and utilization rates during peak hours.

The findings of the research indicate that the capacity of vehicle parking areas is severely limited, especially during peak hours. The data shows that the utilization rate exceeds the available capacity.

The lighting facilities in the parking area also need to be improved to assist drivers in finding available parking spaces more easily and reduce the risk of accidents. Effective surveillance by parking attendants is necessary to manage traffic in the parking area and ensure vehicles are parked properly, thus avoiding congestion.

In conclusion, improving the capacity of the parking areas, upgrading lighting facilities, and implementing effective surveillance by parking area are crucial to optimize the utilization of parking spaces, ensure the safety and convenience of drivers, and minimize congestion in the parking area. The recommendations are essential to comply with PM 178/2015 regulations and enhance the overall parking experience at Sultan Mahmud Badaruddin II International Airport.

Keywords : Parking capacity. Peak hours, Comfort, PM 178/2015

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “ANALISIS SISTEM PERPARKIRAN KENDARAAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1, Politeknik Penerbangan Palembang- Palembang.



Nama : EKA NUR SAFITRI

NIT : 55242010006

PEMBIMBING I

HERLINA FEBIYANTI, S.T., M.M.
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 198302072007122002

PEMBIMBING II

JALINSYAH DENY YUNUSAHAVID, S.E., M.M.
NIK. 20004709

KETUA PROGRAM STUDI

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.
Pembina (IV/a)
NIP. 197606121998031001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : “ANALISIS SISTEM PERPARKIRAN KENDARAAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1, Politeknik Penerbangan Palembang- Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 25 juli 2023.

ANGGOTA



GANDA RUSMANA, S.SiT., M.M
Pembina (IV/a)
NIP. 197103141993011002

SEKRETARIS



JALINSYAH DENY YUNUSAHAVID, S.E., M.M.
NIK. 20004709

KETUA



Ir. BAMBANG WIJAYA PUTRA, M.M.
Pembina Tk.1 (IV/b)
NIP. 196009011981031001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Nur Safitri

NIT : 55242010006

Program Studi : Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “ANALISIS SISTEM PERPARKIRAN KENDARAAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan

A photograph of a 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp. The stamp features a portrait of a man and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERA ZEMBEL'. A signature is written over the stamp in black ink.

Eka Nur Safitri

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir DIII yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKi yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas akhir ini dapat ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut :

Safitri, E. N. (2023). *ANALISIS SISTEM PERPARKIRAN KENDARAAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG*. Palembang: Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang

Dipersembahkan kepada

Ayahanda Triyono dan Ibunda Musdalifah Milyanti

Terkasih M Al Kholik Cahyo Pudjo Febriyanto

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS SISTEM PERPARKIRAN KENDARAAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu tanpa hambatan yang berarti.

Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih kepada orangtua, keluarga, teman dan rekan-rekan yang turut mendukung dan memberikan semangat kepada saya. Terimakasih juga kepada Ibu Herlina Febiyanti, S.T., M.M. dan Bapak Jalinsyah Deny Yunusahavid, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan serta masukan yang sangat berharga dalam setiap tahap penulisan tugas akhir ini.

Saya menyadari bahwa tugas akhir ini tidak lepas dari keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, saya terbuka untuk menerima masukan, saran dan kritik yang membangun dari pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan menjadi langkah awal yang baik dalam perjalanan saya di dunia ilmiah. Saya berharap penulisan ini dapat memberikan inspirasi, wawasan dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Palembang, Juli 2023



Eka Nur Safitri

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan.....	5
D. Manfaat.....	5
E. Batasan Masalah	6
F. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Teori Penunjang.....	8
1. Bandar udara	8
2. Standar Pelayanan.....	9
3. Kualitas Pelayanan	11
4. Jasa Kebandarudaraan.....	13
5. Kenyamanan.....	14
6. Parkir.....	15
7. Pengendalian parkir	16
8. Alat penerangan.....	17

9. Pengawasan oleh petugas parkir.....	18
B. Kajian penelitian terdahulu yang relevan.....	18
BAB III	21
METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Metode Penelitian.....	21
1. Teknik pengumpulan data.....	21
2. Teknik analisis.....	24
3. Instrumen Penelitian	24
B. Tahapan penelitian (Desain Penelitian).....	25
C. Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
1. Tempat penelitian	27
2. Waktu penelitian.....	27
D. Populasi, sampel.....	28
1. Populasi.....	28
2. Sampel.....	28
E. Objek Penelitian.....	28
BAB IV	29
HASIL/ANALISIS SERTA DISKUSI.....	29
A. Hasil Analisis.....	29
1. Analisis Kapasitas lahan parkir	29
2. Analisis kondisi penerangan di area parker kendaraan.....	35
3. Analisis Pengawasan oleh petugas parkir	36
B. Pembahasan	37
BAB V.....	42
KESIMPULAN DAN SARAN	42

A. Kesimpulan	42
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Jumlah Penumpang (Laporan Operasional Harian Bandara, 2022).....	45
Lampiran B Peraturan Menteri Nomor 178 tahun 2015	47
Lampiran C Tabel <i>Gap Analysis</i>	48
Lampiran D Hasil observasi perhitungan jumlah kendaraan	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Desain Penelitian	26
Gambar IV. 1 Layout parkir kendaraan	29
Gambar IV. 2 Kendaraan roda 4 parkir tidak sesuai pada tempatnya	34
Gambar IV. 3 Kendaraan roda 4 parkir tidak sesuai pada tempatnya	34
Gambar IV. 5 Lampu penerangan jalan di area parkir kendaraan.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data luasan kapasitas parkir kendaraan	3
Tabel III. 1 Rencana kegiatan penulisan (Penulis, 2023)	27
Tabel IV. 1 Data luasan kapasitas parkir kendaraan.....	29
Tabel IV. 2 Rekapitulasi jumlah kendaraan yang masuk ke area parkir	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi udara memegang peran penting dalam menghubungkan ribuan pulau yang ada di Indonesia, khususnya bagi wilayah-wilayah yang sulit dijangkau oleh moda transportasi darat dan laut. Selain itu, transportasi udara juga dapat membuka peluang bagi pengembangan pariwisata dan perdagangan di wilayah-wilayah tersebut. Namun penyelenggaraan transportasi udara juga harus memperhatikan aspek keselamatan dan kenyamanan penumpang, serta harus mengikusi regulasi dan standar yang berlaku untuk memastikan keamanan dan keselamatan dalam penerbangan.

PT. Angkasa Pura II merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kebandarudaraan. Perusahaan ini memiliki tugas untuk mengelola dan mengoperasikan bandar udara di wilayah Indonesia bagian barat, termasuk Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang juga memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan dan keselamatan penerbangan, serta memberikan pelayanan terbaik kepada para penumpang dan pengguna jasa bandar udara. Perusahaan ini juga berkomitmen untuk melakukan pengembangan dan modernisasi infrastruktur di bandar udara yang dikelolanya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memperkuat posisi Indonesia di kancah internasional.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting bagi PT. Angkasa Pura II dalam mengelola bandar udara. Dalam dunia usaha jasa, kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan. Selain itu, dengan memberikan pelayanan yang berkualitas PT. Angkasa Pura II

dapat meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat dan memperoleh kepercayaan dari pengguna jasa Bandar udara. Oleh karena itu, evaluasi dan perbaikan terus menerus harus dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh sistem dan proses di bandar udara dapat berjalan dengan optimal dan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa.

Persiapan yang matang dan dukungan pemerintah yang memadai sangat penting dalam mengembangkan sektor penerbangan di Indonesia terutama terkait dengan pembangunan infrastruktur, peningkatan kualitas layanan dan pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas. Bandar udara juga harus terus melakukan inovasi dan peningkatan terhadap sistem dan prosesnya untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien kepada para pengguna jasa penerbangan. Semua upaya ini diharapkan dapat mendukung pertumbuhan dan kemajuan sektor penerbangan di Indonesia, serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Bandar udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang memiliki fasilitas sisi udara dan sisi darat. Fasilitas sisi udara meliputi *runway*, *taxiway*, *apron* dan lain-lain yang berhubungan dengan operasi penerbangan, sedangkan fasilitas sisi darat meliputi terminal penumpang yang terdiri dari ruang tunggu, restoran, lahan parkir kendaraan. Bandar udara memiliki lahan parkir untuk kendaraan penumpang yang datang menjemput, mengantarkan penumpang maupun yang dititipkan oleh pemilik kendaraan selama mereka berada di luar kota atau luar negeri.

Lahan parkir di bandar udara dapat menampung ratusan kendaraan dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti petunjuk arah, sistem pembayaran, keamanan dan lain sebagainya. Fasilitas parkir yang memadai dan efisien di Bandar udara sangat penting untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi penumpang

yang menggunakan transportasi umum dan pribadi. Ketersediaan lahan parkir kendaraan di Bandar udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang memiliki luas 19.028 m² dan luas parkir inap 3.945 m². Berikut merupakan fasilitas parkir kendaraan yang terdapat di Bandar udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang :

Tabel I. 1 Data luasan kapasitas parkir kendaraan

No	Luas	Jenis	Jumlah
1.	19.028 m ²		
	Roda 4	Mobil	663
	Bus	Bus	10
	Roda 2	Motor	280
2.	3.945 m ² (Parkir Inap)	Mobil	148

Sumber : Data Fasilitas Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang tahun 2022

Berdasarkan kondisi saat ini di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang terdapat pengguna jasa bandar udara yang mengendarai kendaraan roda 4 seringkali mengalami kesulitan dalam mencari lahan parkir yang kosong. Kondisi ini menyebabkan pengendara memarkirkan kendaraannya di daerah larangan parkir sehingga terjadi penyempitan jalan serta kemacetan dan dapat mengganggu kenyamanan pengguna jasa bandar udara lain.

Situasi ini menunjukkan bahwa sistem parkir di Bandar udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang perlu ditingkatkan untuk mengakomodasi kebutuhan pengguna jasa Bandar udara yang semakin meningkat. PT. Angkasa

Pura II dapat melakukan evaluasi studi kelayakan untuk menambah kapasitas parkir misalnya dengan memperluas lahan parkir atau memperbaiki sistem parkir baru.

PT. Angkasa Pura II juga dapat meningkatkan pengaturan dan pengawasan terhadap penggunaan lahan parkir agar terhindar dari penumpukan kendaraan dan kekacauan lalu lintas di sekitar bandar udara. Dengan demikian pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Bandar udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dapat lebih optimal dan memberikan kepuasan bagi para pengguna jasa Bandar udara.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan terdapat *gap analysis* yang terjadi di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang terutama pada fasilitas parkir kendaraan roda 4, seperti diketahui bersama fasilitas parkir juga merupakan salah satu fasilitas yang penting bagi penumpang yang terdapat di sisi darat bandar udara, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan judul “ANALISIS SISTEM PERPARKIRAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya perparkiran kendaraan dan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi pengguna jasa bandar udara.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana analisis sistem perparkiran kendaraan di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

C. Tujuan

Untuk mengetahui analisis sistem perparkiran kendaraan di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang

D. Manfaat

Setelah penulis melakukan penulisan dengan menghasilkan tulisan yang berbasis data dan terpercaya yang diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan pengetahuan dan praktik di bidang yang relevan selanjutnya dan berguna bagi masyarakat, khususnya lembaga tempat penulisan dilakukan. Penulis berharap hasil penulisan ini dapat bermanfaat secara teoritis dan praktik, diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penulisan diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan mengenai sistem perparkiran kendaraan terhadap kenyamanan dan keamanan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
- b. Dapat menjadi bahan rujukan dan data penunjang dalam penulisan berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan kontribusi pemikiran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Bandar udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang bahwa dengan adanya analisis sistem perparkiran kendaraan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna jasa Bandar udara dan dapat memenuhi standar *level of service* sesuai dengan PM 178 tahun 2015.
- b. Hasil penulisan ini diharapkan meningkatkan kenyamanan dan keamanan pengguna jasa lahan parkir di Bandar udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

E. Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini lebih terfokus dan untuk memperkecil adanya penyimpangan pembahasan maka penulis membatasi pembahasan mengenai analisis sistem perparkiran kendaraan roda 4 di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

F. Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai topik yang akan dibahas dalam tugas akhir dengan jelas dan memadai agar dapat dipahami dengan baik topik yang akan dibahas dalam tugas akhir. Bab I terdiri dari beberapa bagian yaitu :

a. Latar belakang

Latar belakang menjelaskan tentang pentingnya topik yang akan dibahas dalam tugas akhir. Latar belakang dapat berisi permasalahan yang dihadapi, kondisi yang memicu penulisan tugas akhir, atau kepentingan penelitian yang dilakukan.

b. Perumusan masalah

Merumuskan masalah secara jelas dan terperinci untuk membatasi pembahasan agar lebih terfokus dan terarah.

c. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian menjelaskan secara jelas dan terperinci tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian yang dilakukan.

d. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini menjelaskan secara jelas dan terperinci manfaat penelitian yang ingin dicapai melalui penelitian yang dilakukan

e. Batasan masalah

Membatasi pembahasan agar lebih terarah dan fokus

f. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan menjelaskan tentang struktur penulisan yang akan diikuti dalam penulisan tugas akhir yang bertujuan agar pembaca dapat lebih mudah mengikuti alur dan memahami isi tugas akhir dengan baik.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan dan analisis tentang teori-teori yang relevan dan terkait dengan masalah yang diteliti dan berisi studi literature terkait yang mendukung penelitian seperti jurnal ilmiah, buku, dan sumber lainnya.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara rinci tentang metode yang digunakan dalam penelitian, tahapan yang dilakukan sesuai dengan metode yang dipilih, serta waktu dan tempat penelitian.

4. BAB IV HASIL/ANALISIS

Bab ini berisi hasil penelitian atau pengamatan yang telah dilakukan serta analisis dan interpretasi hasil tersebut serta berisikan paparan data dan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian atau pengamatan yang telah dilakukan. Bab ini juga memaparkan grafik, table atau ilurtrasi lainnya yang mendukung hasil penelitian.

5. BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan ringkasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan juga rekomendasi atau rencana tindakan yang dapat dilakukan berdasarkan kesimpulan yang diperoleh serta dapat menjadi rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Penunjang

1. Bandar udara

Dalam ICAO (*International Civil Aviation Organization*) Annex 14, bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan di darat dari pesawat udara. Selain itu dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 33 (Revisi Undang-Undang Nomor 15 tahun 1992) tanggal 12 Januari tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 1996 tanggal 4 Desember 1996 tentang Kebandarudaraan, diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 yang dimaksud dengan bandar udara adalah kawasan 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 keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya.

Dibawah ini terdapat beberapa fasilitas bandar udara yang harus dimiliki :

- a. Landas pacu (*runway*), merupakan sebuah area yang digunakan untuk pesawat terbang melakukan pendaratan dan lepas landas.
- b. *Apron*, merupakan sebuah area yang digunakan oleh pesawat terbang untuk menurunkan penumpang atau barang, mengisi bahan bakar dan lainnya.
- c. *Taxiway*, merupakan sebuah area yang berfungsi sebagai penghubung antara *runway* dengan *apron*.

- d. *Air Traffic Controller*, merupakan seseorang berprofesi sebagai pemandu lalu lintas di udara, khususnya terhadap lalu lintas penerbangan pesawat, helikopter.
- e. Terminal bandar udara atau *concourse* adalah pusat urusan penumpang yang datang atau pergi yang didalamnya terdapat pemindai bagasi sinar X, *counter Check-in*, *Custom Immigration Quarantine* (CIQ) untuk bandar udara internasional, dan ruang tunggu (*boarding lounge*) serta berbagai fasilitas untuk kenyamanan penumpang.

Adapun fungsi Bandar udara sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2001 tentang Kebandarudaraan pada pasal 4 (empat) sebagai berikut :

- 1) Sempul dalam jaringan transportasi udara sesuai dengan hierarki fungsinya.
- 2) Pintu gerbang kegiatan perekonomian nasional dan internasional.
- 3) Tempat kegiatan alih moda transportasi.

2. Standar Pelayanan

Sesuai dengan PM 178 tahun 2015, Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan meliputi :

- a. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang
 - 1) Pemeriksaan penumpang dan bagasi
 - 2) Pelayanan *check-in*
 - 3) Imigrasi keberangkatan

- 4) Imigrasi kedatangan
 - 5) Pelayanan bea cukai
 - 6) Ruang tunggu keberangkatan
 - 7) Pelayanan bagasi
- b. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang
- 1) Pengkondisian suhu
 - 2) Pengkondisian cahaya
 - 3) Kemudahan pengangkutan bagasi
 - 4) Kebersihan
 - 5) Pelayanan informasi
 - 6) Toilet
 - 7) Tempat parkir
 - 8) Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus
- c. Fasilitas yang memberikan nilai tambah
- 1) Musholla
 - 2) *Nursery*
 - 3) Fasilitas berbelanja
 - 4) Restoran
 - 5) *ATM/Money Changer*
 - 6) *Internert/wifi*
 - 7) Fasilitas pembelian tiket
 - 8) *Charging station*
 - 9) Fasilitas air minum
 - 10) *Lounge* Eksekutif
- d. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk
- 1) Luas per penumpang pada jam sibuk
 - 2) Indikasi awal pembangunan, pendayagunaan, pengembangan, dan pengoperasian

3. Kualitas Pelayanan

Menurut (Juharni, 2017) kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan kemampuan sumber daya manajemen, pengetahuan, kompetensi inti, model, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia untuk menghasilkan barang dan jasa yang bernilai tambah bagi masyarakat.

Menurut (Riyanto, 2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Prinsip kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan aspek yang penting dalam setiap interaksi dengan pelanggan, terlepas dari jenis layanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang mengacu pada tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan melibatkan penilaian terhadap sejauh mana harapan dan kebutuhan konsumen terpenuhi oleh layanan yang diberikan. Beberapa faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan meliputi :

- a. Responsif adalah kemampuan perusahaan atau penyedia layanan untuk merespons permintaan, pertanyaan atau keluhan konsumen dengan cepat dan efektif
- b. *Reability* (keandalan) adalah kemampuan perusahaan atau penyedia layanan untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan

- c. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan perusahaan atau penyedia layanan untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada konsumen melalui kompetensi, keahlian, dan sikap profesional dari staf atau tenaga kerja
- d. Empati adalah kemampuan perusahaan atau penyedia layanan untuk memahami dan merespon perasaan, kebutuhan, dan keinginan konsumen dengan empati dan kepedulian
- e. *Tangibles* (fasilitas fisik) adalah lingkungan fisik, peralatan, dan materi yang terkait dengan penyediaan layanan yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan

Menurut (Gapersz, 2017) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu : melibatkan waktu tunggu dan waktu proses dalam pelayanan yang mencerminkan kemampuan perusahaan atau penyedia layanan untuk memberikan pelayanan tepat waktu kepada konsumen
- b. Akurasi : menyiratkan reabilitas pelayanan dimana perusahaan atau penyedia layanan harus memberikan pelayanan yang akurat dan bebas dari kesalahan kepada konsumen
- c. Kesopanan dan keramahtamahan : terkait dengan sikap dan perilaku staf perusahaan yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir, dan petugas penerima konsumen. Kesopanan dan keramahtamahan ini berkontribusi pada citra kualitas pelayanan dari industri jasa
- d. Tanggung jawab : menyangkut kemampuan perusahaan atau penyedia layanan untuk menerima pesan dan menangani keluhan dari konsumen dengan baik

- e. Kelengkapan : melibatkan lingkup kualitas pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta kualitas pelayanan komplementer lainnya
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan : terkait dengan ketersediaan outlet atau lokasi pelayanan, jumlah petugas yang melayani, dan fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data
- g. Variasi model pelayanan : menyiratkan inovasi dalam memberikan pola-pola baru dalam kualitas pelayanan serta fitur-fitur yang ditawarkan dalam pelayanan
- h. Kualitas pelayanan pribadi : berkait dengan fleksibilitas pelayanan, penanganan permintaan khusus, dan upaya perusahaan atau penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan individual konsumen
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan : aksesibilitas lokasi pelayanan, ketersediaan tempat parkir petunjuk yang jelas, serta kemudahan dalam memperoleh parkir dan lain sebagainya
- j. Atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya : terkait dengan lingkungan fisik seperti kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, ac, dan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi pengalaman konsumen dalam menerima pelayanan

4. Jasa Kebandarudaraan

Menurut Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/248/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasional Bandar Udara yang terkait dengan Tingkat Pelayanan (*Level of Service*) di Bandar udara sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandarudaraan, pasal 1 menyebutkan bahwa : jasa kebandarudaraan adalah jasa yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara oleh penyelenggara bandar udara umum. Jasa kebandarudaraan yang terkait dengan pelayanan jasa kegiatan penerbangan terdiri dari :

- a. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)
- b. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)
- c. Pelayanan Jasa Penerbangan (PJP)
- d. Pelayanan Jasa Pemakaian *Counter*
- e. Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata

Dalam pasal 5 juga disebutkan bahwa faktor pendukung yang dalam lingkup Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara adalah pelayanan di terminal penumpang ditinjau dari aspek keselamatan, kelancaran, keamanan dan kenyamanan penumpang pesawat udara. Kebandarudaraan meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggara Bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi Bandar udara untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo dan pos, keselamatan penerbangan, tempat perpindahan intra dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah.

5. Kenyamanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia nyaman adalah segar, sehat sedangkan kenyamanan adalah keadaan nyaman, kesegaran, kesejukan. Kenyamanan adalah keadaan atau pengalaman subjektif yang dirasakan oleh individu ketika merasa nyaman, tenang, santai dan puas dengan kondisi fisik, emosional, atau sosial di sekitar mereka. Kenyamanan sering kali dikaitkan dengan perasaan relaksasi, ketenangan, kepuasan, ketidakadaan ketidaknyamanan atau gangguan. Kenyamanan menjadi tujuan atau faktor penting dalam berbagai konteks, seperti desain interior, transportasi, tempat kerja, pelayanan publik, perhotelan, produk konsumen, dan lain sebagainya. Upaya untuk menciptakan kenyamanan dapat melibatkan perencanaan yang baik, pengelolaan lingkungan yang tepat, penggunaan teknologi yang sesuai,

perhatian terhadap detail, serta memahami kebutuhan, preferensi dan harapan pengguna atau konsumen.

Kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Manusia menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang masuk kedalam dirinya melalui keenam indera syaraf dan dicerna oleh otak untuk dinilai. Dalam hal ini yang terlibat tidak hanya masalah fisik biologis namun juga perasaan suara, cahaya, bau, suhu dan lain-lain rangsangan ditangkap sekaligus lalu diolah oleh otak. Kemudian otak akan memberikan penilaian relatif apakah kondisi itu nyaman atau tidak.

6. Parkir

Menurut (Direktorat Jendral Perhubungan Darat, 1998) parkir merupakan keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara, sedangkan berhenti adalah kendaraan tidak bergerak untuk sementara dengan pengemudi tidak meninggalkan kendaraan. Parkir merupakan suatu kebutuhan bagi kendaraan dan menginginkan kendaraannya parkir di tempat, dimana tempat tersebut mudah untuk dicapai.

Kapasitas parkir adalah banyaknya kendaraan yang dapat ditampung oleh suatu lahan parkir selama waktu pelayanan. Dalam mengukur kebutuhan parkir digunakan Satuan Ruang Parkir (SRP), menurut pedoman teknis penyelenggaraan parkir. Satuan Ruang Parkir adalah ukuran luas efektif untuk meletakkan kendaraan (mobil, penumpang, bus/truk, sepeda motor), termasuk ruang bebas dan lebar bukaan pintu (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 1998)

Besar ruang parkir yang diperlukan untuk menampung kendaraan parkir tergantung jumlah dan jenis kendaraan parkir, sudut parkir, pola parkir dan

karakteristik penggunaan tempat parkir. Untuk itu kapasitas parkir harus diperhitungkan sedemikian rupa sehingga tidak hanya didasarkan pada volume maksimum pada kondisi sibuk, namun juga harus memperhatikan dan mempertimbangkan keseluruhan perilaku kendaraan baik durasi parkir maupun akumulasi parkir selama selang waktu tertentu hal ini sangat penting karena penentuan kapasitas yang tidak optimal pada akhirnya akan mengakibatkan perencanaan daerah parkir yang tidak optimal pula. Kondisi ini akan mewujudkan kemungkinan suatu lahan parkir dapat menampung sejumlah kendaraan pada kondisi jam sibuk namun pada waktu lainnya akan banyak ruang kosong. Atau dapat pula terjadi sebaliknya dimana pada jam normal sekalipun banyak kendaraan yang tidak tertampung.

Secara umum pola parkir dapat dibagi menjadi tiga jenis menurut sudut parkirnya, yaitu sebagai berikut :

- 1) Pola parkir paralel (0 derajat)
- 2) Parkir pola membentuk sudut 90
- 3) Parkir pola membentuk sudut 30, 45, dan 60

Kebutuhan tempat parkir untuk kendaraan, baik kendaraan pribadi, angkutan penumpang umum, sepeda motor, maupun truk adalah sangat penting. Kebutuhan tersebut sangat berbeda dan bervariasi tergantung dari bentuk dan karakteristik masing-masing desain dan lokasi parkir. Selain mengganggu kelancaran lalu lintas, kegiatan parkir di badan jalan juga akan menurunkan kapasitas jalan dan meningkatkan kecelakaan yang diakibatkan gerakan parkir membuka pintu mobil, pejalan kaki muncul di antara kendaraan parkir, dan aktivitas lainnya sehubungan dengan parkir dan kendaraan yang diparkir.

7. Pengendalian parkir

Pengendalian parkir di jalan maupun diluar jalan merupakan hal penting untuk mengendalikan lalu lintas agar kemacetan, polusi, dan kebisingan dapat ditekan, dan juga akan meningkatkan standar lingkungan dan kualitas pergerakan jalan kaki dan pengendara sepeda. Karakteristik parkir perlu diketahui untuk merencanakan atau mengoptimalkan suatu lahan parkir. Berikut beberapa parameter karakteristik parkir yang harus diketahui, yaitu :

- a. Akumulasi parkir : jumlah kendaraan yang parkir di suatu tempat pada waktu tertentu dan dapat dibagi sesuai dengan kategori maksud perjalanan
- b. Durasi parkir : rentang waktu sebuah kendaraan parkir disuatu tempat (dalam satuan menit atau jam)
- c. Volume parkir : jumlah kendaraan yang termasuk dalam beban parkir (jumlah kendaraan pada periode waktu tertentu)
- d. Pergantian parkir (*parkir turnover*) : menunjukkan tingkat penggunaan ruang parkir, dan diperoleh dengan membagi volume parkir dengan luas ruang parkir untuk periode waktu tertentu
- e. Indeks parkir : ukuran yang lain untuk menyatakan penggunaan panjang jalan dan dinyatakan dalam presentasi ruang yang ditempati oleh kendaraan
- f. Kapasitas parkir : banyaknya kendaraan yang dapat ditampung oleh suatu lahan parkir selama waktu pelayanan

8. Alat penerangan

Alat penerangan jalan merupakan lampu penerangan jalan yang berfungsi untuk memberi penerangan pada ruang lalu lintas. Pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 27 tahun 2018 yang mengatur tentang alat penerangan jalan menjelaskan bahwa lampu penerangan jalan berfungsi untuk memberikan penerangan pada ruang lalu lintas. Lampu penerangan jalan memiliki fungsi utama yaitu untuk memberikan penerangan pada area parkir, ruang lalu lintas, jalan lingkungan dan lainnya. Tujuan

utama penggunaan lampu penerangan jalan adalah untuk memastikan keamanan, kenyamanan dan kelancaran lalu lintas pengguna jalan.

9. Pengawasan oleh petugas parkir

Peraturan daerah Kota Palembang nomor 4 tahun 2008 tentang pengelolaan dan retribusi parkir pasal 14 menjelaskan bahwa untuk ketertiban kendaraan yang parkir di tempat parkir dilakukan oleh petugas parkir dengan memberikan pelayanan masuk dan keluarnya dengan memperhatikan aspek keamanan dan ketertiban serta kelancaran lalu lintas, menjaga ketertiban keamanan dan kelancaran terhadap kendaraan-kendaraan yang parkir di tempat parkir yang menjadi tanggung jawabnya.

B. Kajian penelitian terdahulu yang relevan

Dalam penelitian ilmiah, pendekatan penelitian terdahulu atau studi literatur sangat penting dilakukan untuk memperoleh informasi dan pemahaman yang luas mengenai topik yang diteliti serta untuk memperkaya kerangka teori yang digunakan. Studi literatur ini juga dapat membantu mengidentifikasi kekurangan atau kelemahan pada penelitian terdahulu yang dapat dihindari dalam penelitian saat ini. Selain itu, studi literatur juga dapat memunculkan ide-ide atau gagasan inovatif untuk dikembangkan dalam penelitian saat ini.

Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian sebelumnya yang memiliki judul yang sama dengan penulis. Namun penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian yang dilakukan. Referensi tersebut membantu penulis untuk memperdalam teori dan konsep yang relevan dengan penelitian serta membandingkan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian penulis. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian

yang dilakukan oleh penulis. Berikut ini beberapa hasil penulisan yang dijadikan bahan telaah bagi penulis.

- a. Penulisan yang dilakukan oleh Ravael Eldad Pongtuluran, Muhammad Jazir Alkas, Heri Sutanto (2021) dengan judul “Analisis Karakteristik dan Kebutuhan Ruang Parkir Kendaraan di Bandar Udara Internasional Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Kalimantan Timur” penerbit jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi relevan dengan penulisan ini. Dalam penelitian ini pengambilan data primer menggunakan metode survei dengan titik akses tertentu dengan menempatkan surveyor di pintu masuk dan keluar untuk mencatat plat nomor kendaraan dan jam masuk keluar. Pengambilan data dilakukan selama 10 jam berturut-turut selama seminggu. Dan juga diperoleh data sekunder dari pihak pengelola Bandar udara Internasional Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Kalimantan Timur. Data tersebut digunakan sebagai bahan dalam menganalisis karakteristik parkir dan kebutuhan ruang parkir kendaraan. Berdasarkan penulisan tersebut dapat disimpulkan bahwa Bandar Udara tersebut masih mampu melayani permintaan parkir dan saat ini belum dibutuhkan penambahan lahan parkir baru. Namun, diperlukan adanya penataan pola parkir lebih baik.

- b. Penulisan yang dilakukan oleh Mohamad Isram M.Ain, Dr. Ir. Dewanti, M.s (2017) dengan judul “Analisis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir Kendaraan di Bandar Udara (Studi Kasus : Bandar Udara Supadio Kalimantan Barat)” relevan dengan penulisan ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja fasilitas dan pelayanan parkir. Pengambilan data karakteristik parkir menggunakan metode cordon count untuk perhitungan terpisah antara kendaraan masuk dan kendaraan keluar untuk mengetahui persepsi pengguna fasilitas parkir terhadap penyelenggaraan parkir yang dilakukan dengan wawancara. Dari hasil perhitungan penelitian tersebut menunjukkan bahwa ruang parkir yang disediakan (parking supply) masih bias menampung

permintaan parkir (parkir demand). Sementara berdasarkan CSI nilai yang diperoleh yaitu sebesar 0,49 yang berarti responden kurang puas dengan kualitas pelayanan fasilitas parkir kendaraan.

- c. Penelitian lain yang relevan juga dilakukan oleh Johanis Taran, Sakti Adji Adisasmitha, dan Mubassirang Pasra (2018) dengan judul “Model Sistem Perparkiran Kendaraan di Bandar Udara Sentani Jayapura”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik kondisi eksisting, persepsi responden pengguna lahan parkir dan kebutuhan ruang parkir berdasarkan tingkat akumulasi tertinggi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara survei langsung kelapangan untuk mencatat jumlah dan waktu kendaraan saat masuk dan keluar serta survei persepsi responden pengguna parkir dengan menggunakan kuisioner. Hasil dari analisa menunjukkan bahwa kapasitas area lahan parkir tidak mencukupi dilihat dari tingginya angka akumulasi parkir yang terjadi pada jam puncak yaitu pada pukul 12.30-13.00 WIT. Maka dari itu diperlukan adanya perluasan lahan area parkir mengingat tidak tercukupinya kapasitas parkir yang telah disediakan.