

**KAJIAN FASILITAS PARKIR KENDARAAN SEBAGAI UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA  
FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU**

**TUGAS AKHIR**

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

Oleh :

**ENGGAR SAFIRA JULISTIA**

**NIT. 55242210032**



**PRODI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2025**

**KAJIAN FASILITAS PARKIR KENDARAAN SEBAGAI UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA  
FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU**

**TUGAS AKHIR**

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

Oleh :

**ENGGAR SAFIRA JULISTIA**

**NIT. 55242210032**



**PRODI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2025**

## **ABSTRAK**

### **KAJIAN FASILITAS PARKIR KENDARAAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA**

**FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU**

Oleh

**ENGGAR SAFIRA JULISTIA**

**NIT : 55242210032**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA**

**PROGRAM DIPLOMA TIGA**

Bandar udara menyediakan berbagai fasilitas penting yang harus diperhatikan untuk mendukung kelancaran operasional penerbangan. Fasilitas ini terdiri dari prasarana, peralatan bandar udara, utilitas, serta layanan darurat yang tersedia di bandara. Fasilitas bandar udara dibagi menjadi dua jenis, yaitu fasilitas sisi darat (*landside*) dan fasilitas sisi udara (*airside*). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji salah satu fasilitas sisi darat (*airside*) yang difokuskan ke fasilitas parkir kendaraan parkir di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu sesuai dengan PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara dan PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan data yang digunakan diperoleh melalui metode observasi, dokumentasi, wawancara petugas terkait, serta data pendukung yaitu kuesioner yang di sebarakan kepada pengguna jasa. Jumlah penumpang di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu diatas 10 ribu pertahunnya, sehingga peraturan yang berlaku menjelaskan bahwa ada beberapa fasilitas yang mengharuskan penyediaan fasilitas tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas parkir kendaraan tidak memenuhi standar regulasi yang berlaku serta masih belum memadai karena banyak fasilitas yang seharusnya disediakan tetapi kondisi eksistingnya tidak tersedia, meskipun ada yang tersedia fasilitas tersebut tidak memadai. Kesimpulannya, fasilitas parkir kendaraan di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu perlu dikembangkan dengan merawat kembali segala fasilitas-fasilitas yang berada di area parkir kendaraan serta menyediakan fasilitas berupa parkir inap kendaraan.

**Kata Kunci** : Bandar Udara, Fasilitas, Fasilitas parkir kendaraan, pelayanan

## **ABSTRACT**

# **STUDY OF VEHICLE PARKING FACILITIES AS AN EFFORT TO IMPROVE SERVICES AT FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU AIRPORT**

By

**ENGGAR SAFIRA JULISTIA**

**NIT: 55242210032**

**PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT**

**DIPLOMA THREE PROGRAM**

*Airports provide various essential facilities that must be considered to support the smooth operation of flight activities. These facilities consist of infrastructure, airport equipment, utilities, and emergency services available at the airport. Airport facilities are divided into two types: landside facilities and airside facilities. This study aims to examine one of the landside facilities, specifically focusing on vehicle parking facilities at Fatmawati Soekarno Airport in Bengkulu, in accordance with Regulation PM 36 of 2021 on Airport Facility Standardization and Regulation PM 41 of 2023 on Airport Service Provision. This research uses a qualitative descriptive approach, and the data were obtained through observation, documentation, interviews with relevant personnel, and supporting data in the form of questionnaires distributed to service users. The number of passengers at Fatmawati Soekarno Airport in Bengkulu exceeds 10,000 annually, which, according to the applicable regulations, requires the provision of certain facilities. The results of the study indicate that the vehicle parking facilities do not meet the applicable regulatory standards and are still inadequate, as many required facilities are either not available or, if available, are insufficient. In conclusion, the vehicle parking facilities at Fatmawati Soekarno Airport in Bengkulu need to be improved by maintaining all existing facilities in the parking area and providing additional facilities such as long-term vehicle parking.*

**Keywords :** *Airport, Facilities, Service, Vehicle Parking Facilities*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas akhir: “KAJIAN FASILITAS PARKIR KENDARAAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-3, Politeknik Penerbangan – Palembang.



Nama : Enggar Safira Julistia

NIT : 55242210032

PEMBIMBING I

Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

PEMBIMBING II

WILDAN NUGRAHA S.E., MS.ASM.

Penata Tingkat 1 (III/d)

NIP. 19890121 200912 1 002

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA

Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : “KAJIAN FASILITAS PARKIR KENDARAAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan – Palembang. Tugas Akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 16 Juli 2025.

KETUA

SEKERTARIS



Dr. Ir. SETIYO, M.M.  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
19601127 198002 1 001



WILDAN NUGRAHA, S.E., MS.ASM.  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19890121 200912 1 002

ANGGOTA



MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.  
Penata Muda Tingkat I (III/b)  
19880308 202012 1 006

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Enggar Safira Julistia

NIT : 55242210032

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul “KAJIAN FASILITAS PARKIR KENDARAAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari 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, 16 Juli 2025

Yang membuat Pernyataan



ENGGAR SAFIRA JULISTIA

NIT. 55242210032

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR**

Tugas akhir Diploma Tiga 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 :

Julistia. E. S (2025). KAJIAN FASILITAS PARKIR KENDARAAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU, Tugas Akhir Program Studi Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh Tugas Akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

*Dipersembahkan kepada*  
*Tercinta Papa Juli Arianto dan Mama Lisnani Minarti*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayahNya, Tugas Akhir yang berjudul “KAJIAN FASILITAS PARKIR KENDARAAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga di Politeknik Penerbangan – Palembang.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, terutama kepada:

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan pada hamba-Nya,
2. Keluarga terutama kedua orang tua Juli Arianto dan Lisnani Minarti yang memberikan Ridho, Restu, Doa dan bantuan serta dukungan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar.
3. Bapak Dr. Capt. Ahmad Hariri, S.T., S. SiT., M.Si. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang,
4. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.S.T., M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar udara sekaligus pembimbing I saya yang telah bersedia membimbing saya sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan,
5. Bapak Wildan Nugraha S. E. MS. ASM. selaku pembimbing II saya yang telah bersedia membimbing saya sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan,
6. Bapak Ngatimin K. Murtono sebagai *General Manager* Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu,
7. Seluruh senior di unit *airside, landside, AVSEC dan Cargo* di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu

8. Seluruh Dosen dan Instruktur serta Staf pada Jurusan Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang,
9. Kepada sahabat saya tercinta Putri Aprilia K. W. dan Bellytri Hardianti yang setia menemani penulis,
10. Kepada teman sekamar saya Okta, Qilla, SOS, dan Shita yang selalu mendengar keluh kesah saya selama menulis,
11. Kepada rekan saya Aliyah Nurul Huda yang senantiasa mendukung dan membantu saya selama penyusunan Tugas Akhir ini,
12. Teman-teman seperjuangan Pendidikan MBU 03 dan PPKP 03,
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu hingga dapat terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini.
14. Dan terakhir saya ucapkan terimakasih kepada penulis yaitu saya Enggar Safira Julistia telah berusaha keras untuk meyakinkan diri dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki.

Maka itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir ini di masa mendatang. Sekali lagi terima kasih. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, 16 Juli 2025

Enggar Safira Julistia

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	7
B. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Desain Penelitian.....	18

B. Objek Penelitian & Subjek Penelitian.....	19
C. Teknik Pengumpulan Data .....	20
D. Teknik Analisis Data .....	25
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Hasil .....	28
B. Pembahasan.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
A. Kesimpulan .....	44
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA .....	47
LAMPIRAN .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Desain Penelitian (Penulis, 2025) .....	19
Gambar III. 2 Alur Berpikir (Penulis, 2025) .....	26
Gambar IV. 1 Genangan air pada area parkir (Penulis 2024).....	33
Gambar IV. 2 Parking Gate yang rusak (Dokumentasi Penulis 2024).....	35
Gambar V. 1 Rancangan Parkir Inap Kendaraan (Penulis, 2024) .....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan (Penulis, 2025) .....	10
Tabel III. 1 Instrumen Observasi.....	21
Tabel III. 2 Instrumen Kuesioner (Setyarini et al., 2021) .....	22
Tabel III. 3 Informan Wawancara (Penulis, 2025) .....	23
Tabel III. 4 Instrumen Wawancara (Setyarini et al., 2021) .....	24
Tabel III. 5 Rencana kegiatan penulis (2025) .....	27
Tabel IV. 1 Jumlah Penumpang Tahun 2024 (Arsip Bandara,2024) .....	28
Tabel IV. 2 Data Kendaraan Parkir Antar Jemput (Arsip Bandara, 2024) .....	29
Tabel IV. 3 Data Kendaraan Parkir Inap (Arsip Bandara, 2024).....	29
Tabel IV. 4 Hasil Observasi (Penulis, 2024) .....	30
Tabel IV. 5 Hasil Kuesioner (Penulis, 2025).....	32
Tabel IV. 6 Pertanyaan dan Jawaban nomor 1 (Penulis, 2025) .....	36
Tabel IV. 7 Pertanyaan dan Jawaban nomor 2 (Penulis, 2025) .....	37
Tabel IV. 8 Pertanyaan dan Jawaban nomor 3 (Penulis, 2025) .....	38
Tabel IV. 9 Pertanyaan dan Jawaban nomor 4 (Penulis, 2025) .....	38
Tabel IV. 10 Pertanyaan dan Jawaban nomor 5 (Penulis, 2025) .....	39
Tabel IV. 11 Pertanyaan dan Jawaban nomor 6 (Penulis, 2025) .....	40
Tabel IV. 12 Kriteria nilai Customer Satisfaction Index (CSI) (Prima, 2020) .....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A Lembar Observasi .....	50
Lampiran B PM 36 Tahun 2021 .....	53
Lampiran C PM 41 Tahun 2023 .....	54
Lampiran D Lembar Validasi Wawancara.....	55
Lampiran E Hasil Wawancara I .....	58
Lampiran F Hasil Wawancara II .....	61
Lampiran G Hasil Wawancara III .....	64
Lampiran H Hasil Wawancara IV .....	67
Lampiran I Dokumentasi Wawancara .....	70
Lampiran J Hasil Kuesioner .....	71
Lampiran K SK Penetapan Pembimbing .....	75
Lampiran L Lembar Bimbingan.....	76
Lampiran M Turnitin.....	78

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bandar Udara merupakan pintu gerbang utama transportasi udara. Ini diatur oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan Bandar Udara. Bandar Udara adalah suatu wilayah daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang berfungsi sebagai tempat lepas landas dan mendaratnya pesawat udara, naiknya penumpang, bongkar muat barang, serta transportasi intramoda dan antarmoda, dilengkapi dengan peralatan keamanan dan keselamatan penerbangan, dan fasilitas dasar dan penunjang lainnya (Yahya Dewata & Aji Puspitasari, 2022).

Bandar udara berperan sebagai pintu gerbang aktivitas ekonomi yang mendorong pembangunan, pertumbuhan, dan kestabilan ekonomi. Selain itu, bandara juga menjadi titik temu antara pembangunan nasional dan daerah, dengan kawasan sekitarnya menjadi lokasi keluar-masuknya aktivitas ekonomi. Untuk mendukung kelancaran perpindahan antar moda transportasi, disediakan fasilitas konektivitas di hub-hub transportasi sebagai titik integrasi antara moda angkutan udara dan moda transportasi lainnya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan secara konsisten dan berkelanjutan. Kegiatan industri, komersial, dan/atau pariwisata yang memimpin dan mendukung yang mendorong momentum Pembangunan nasional dan integritas dengan sektor Pembangunan lainnya digambarkan sebagai fasilitas bandara yang memfasilitasi perjalanan udara di wilayah terdekat (Jumawan & Susanto, 2023).

TIS atau *Terminal Inspection Service* adalah salah satu unit dalam operasional dan pelayanan bandara, yang memiliki tanggung jawab untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan pengguna bandara, serta memastikan bahwa semua fasilitas bandara beroperasi dan berfungsi dengan optimal. Di bandar udara Fatmawati Soekarno

Bengkulu unit TIS berperan penting terhadap segala fasilitas supaya dapat berjalan dengan lancar.

Bandar udara menyediakan berbagai fasilitas penting yang harus diperhatikan untuk mendukung kelancaran operasional penerbangan. Meskipun arus penumpang di bandar udara Fatmawati Soekarno Bengkulu sempat menurun, namun saat ini arus penumpang tersebut telah mengalami peningkatan. Hal ini juga berdampak pada kegiatan operasional di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu yang akan semakin sibuk. Semakin banyak arus penumpang, maka jumlah penumpang yang meningkat juga akan berpengaruh. Dengan meningkatnya kebutuhan penumpang, tentu saja fasilitas yang harus disediakan oleh bandar udara juga harus lebih besar. Kepuasan penumpang sangat dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas yang memadai. Inilah salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh pengelola bandar udara dalam menyediakan fasilitas yang diperlukan. (Tukuboya & Prakosawati, 2022).

Fasilitas Bandar Udara meliputi seluruh sarana yang digunakan untuk mendukung kegiatan operasional bandara dan penerbangan. Fasilitas ini terdiri dari prasarana, peralatan bandar udara, utilitas, serta layanan darurat yang tersedia di bandara. Fasilitas bandar udara dibagi menjadi dua jenis, yaitu fasilitas sisi darat (*landside*) dan fasilitas sisi udara (*airside*). Sisi darat adalah area bandara yang tidak langsung terlibat dalam operasi penerbangan, sementara sisi udara mencakup bagian bandara beserta fasilitas pendukungnya yang merupakan zona tertutup untuk umum, di mana setiap orang, barang, dan kendaraan yang ingin masuk harus melewati pemeriksaan keamanan dan/atau memiliki izin khusus (Fasilitas et al., 2021).

Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dilengkapi dengan fasilitas yang terbagi menjadi sisi udara dan sisi darat. Fasilitas sisi udara meliputi landasan pacu (*runway*), jalur taksi (*taxiway*), *apron*, serta berbagai komponen lain yang berhubungan dengan operasional penerbangan. Sementara itu, fasilitas sisi darat terdiri dari terminal penumpang yang mencakup ruang tunggu, restoran, dan

area parkir kendaraan. Salah satu elemen penting yang harus diperhatikan di bandara adalah fasilitas parkir kendaraan, karena biasanya perjalanan dimulai dan berakhir di tempat parkir tersebut. Oleh karena itu, keberadaan pusat aktivitas ini harus dirancang agar tidak mengganggu kelancaran lalu lintas di sekitarnya (Saputra & Mildawati, 2017).

Area parkir di bandara mampu menampung ratusan kendaraan dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti petunjuk arah, sistem pembayaran, serta keamanan. Ketersediaan fasilitas parkir yang memadai dan efisien sangat penting untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi penumpang, baik yang menggunakan transportasi umum maupun kendaraan pribadi. Luas lahan parkir di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu mencapai 9.051m<sup>2</sup>.

Berdasarkan kondisi saat ini di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu terdapat pengguna jasa yang mengendarai kendaraan baik roda 2 maupun roda 4 mengalami kesulitan saat akan meninggalkan kendaraannya, dikarenakan tidak adanya fasilitas parkir inap. Sehingga menyebabkan para pengguna jasa mencari jasa fasilitas parkir inap diluar bandara, hal ini membuat banyaknya komplain terhadap pelayanan yang ada di bandara.

Kondisi ini menggambarkan bahwa fasilitas parkir di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu perlu dikembangkan untuk mengakomodasi pengguna jasa bandar udara. Selama pelaksanaan *On The Job Training* di Unit *Terminal Inspection Service* penulis mendapatkan beberapa penumpang bertanya tentang ketersediaan fasilitas parkir inap pada tanggal 13 November 2024.

Pada PM 36 Tahun 2021 dijelaskan bahwa untuk bandara yang jumlah penumpang lebih dari 10 ribu dan kurang dari 5 juta per tahun di haruskan menyediakan parkir inap, parkir kendaraan khusus pegawai, drainasi, serta fasilitas-fasilitas lainnya, sedangkan di Bandara ini sendiri banyak yang belum tersedia fasilitas tersebut, meskipun sudah tersedia tetapi kualitas dari fasilitas tersebut kurang memadai. Berdasarkan yang dijelaskan di PM 41 Tahun 2023

marka harus terlihat jelas, beda halnya dengan bandara ini, pengguna jasa kesulitan karena marka kurang jelas.

Selain masalah diatas, terdapat beberapa temuan yang didapati oleh penulis yaitu di area parkir kendaraan terdapat genangan air dikarenakan drainase di area tersebut tidak tersedia yang seharusnya tidak ada sesuai dengan PM 41 Tahun 2023 halaman 88 dijelaskan bahwa kondisi area parkir haruslah baik, tidak ada genangan air, serta marka terlihat jelas.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan, penulis tertarik meneliti area pada fasilitas parkir kendaraan di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu. Mengingat bahwa fasilitas parkir merupakan salah satu fasilitas penting bagi penumpang di sisi darat bandara, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dengan judul “KAJIAN FASILITAS PARKIR KENDARAAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU” yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya fasilitas parkir kendaraan serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi pengguna jasa bandar udara.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang dapat dirumuskan adalah :

1. Apakah fasilitas parkir kendaraan di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu sesuai dengan regulasi yang berlaku?
2. Apakah fasilitas parkir kendaraan di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu sudah memadai untuk kebutuhan pengguna jasa?

## **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah sangat penting untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan, mengarahkan perhatian, serta memastikan bahwa masalah yang akan dibahas tetap terfokus. Penulis membuat batasan permasalahan

menganalisis fasilitas-fasilitas yang ada di area parkir kendaraan pada Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu berdasarkan PM 36 Tahun 2021 dan PM 41 Tahun 2023

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kesesuaian regulasi terhadap fasilitas parkir kendaraan di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu.
2. Kebutuhan pengguna jasa terhadap Fasilitas parkir kendaraan di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu sudah memadai atau belum.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dari tugas akhir ini, penulis memperoleh banyak keuntungan. Melalui penelitian ini, penulis mendapatkan pengalaman dalam menganalisis dan mengembangkan penelitian yang lebih mendalam, sehingga dapat memberikan pengalaman dalam berpikir kritis dan menyelesaikan masalah.

2. Bagi instansi

Penulis mengharapkan agar tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi Instansi Politeknik Penerbangan Palembang. Selain itu, karya ini juga diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

3. Bagi Lokasi OJT

Penulis sangat berharap bahwa tugas akhir ini juga akan memberikan manfaat bagi lokasi OJT penulis, yaitu Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak bandara agar fasilitas parkir kendaraan di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dapat ditingkatkan, baik dari segi fasilitas maupun pelayanannya.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk menghasilkan penelitian yang terstruktur dan mematuhi ketentuan yang ada, disusunlah sistematika penulisan yang terdiri dari beberapa bab sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada BAB I, Penulis memaparkan dan menganalisis aspek-aspek dasar dari penelitian ini yang disusun dalam beberapa subbab, meliputi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam BAB II, penulis menyampaikan teori-teori pendukung serta kajian pustaka yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada BAB III, penulis menguraikan metode penelitian yang digunakan, mencakup desain penelitian, proses pengumpulan data, serta alat-alat yang mendukung untuk menyajikan dan memperkuat data yang dibahas dalam penelitian ini.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada BAB IV, penulis menyajikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, serta analisis dan interpretasi dari hasil tersebut. Selain itu, bab ini juga memuat paparan data dan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian atau pengamatan yang telah dilaksanakan.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Pada BAB V, penulis menyampaikan Kesimpulan yang dihasilkan dari analisis yang telah dilakukan pada BAB I sampai IV, serta memberikan saran konstruktif yang diharapkan dapat mendukung perbaikan tugas akhir ini di masa mendatang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Bandar udara**

Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan, Bandar Udara merupakan kawasan daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turunnya penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (Nissa & Awan, 2022).

Menurut ICAO 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 pesawat (Astuty et al., 2023).

##### **2. Standar pelayanan**

Berdasarkan PM 41 Tahun 2023, standar pelayanan adalah tolak 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.

##### **3. Kualitas pelayanan**

Menurut (Noorrahman & Sairin, 2023) kualitas pelayanan merujuk ada tingkat keunggulan produk dan jasa yang diharapkan untuk memenuhi harapan konsumen. Jasa kan diterima oleh konsumen jika sesuai dengan ekspektasi yang ditetapkan.

Menurut pendapat Lupiyoadi (dalam Suryani, 2015:827-828) indikator kualitas pelayanan adalah yaitu :

1. Bukti nyata (*Tangible*) merujuk pada kemampuan sebuah perusahaan untuk memperlihatkan keberadaannya kepada pihak di luar.
  2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menyajikan layanan sesuai janji dengan tepat dan dapat diandalkan.
  3. Daya tanggap (*Responsiveness*) kebijakan bertujuan untuk mendukung dan memberikan pelayanan cepat serta akurat kepada konsumen, dengan menyajikan informasi yang jelas.
  4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) merujuk pada pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan yang mencakup beberapa elemen seperti komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi, dan etika.
  5. Empati (*Empaty*) melalui perhatian yang tulus dan personal yang diberikan kepada konsumen dengan berusaha memahami kebutuhan mereka.
4. Parkir

Parkir merupakan kondisi di mana suatu kendaraan tidak bergerak dan bersifat sementara. Definisi lainnya, parkir adalah proses memberhentikan dan menyimpan kendaraan untuk waktu sementara di suatu area tertentu. Menurut (Warpani, 1992) dalam jurnal (Sholikhin & Mudjanarko, 2017) Kendaraan tidak dapat bergerak tanpa henti, pada suatu waktu ia perlu berhenti sejenak (menurunkan muatan) atau berhenti dalam durasi yang lama yang disebut parkir.

Menurut Peraturan Pemerintah nomor 43 tahun 1993 tentang prasarana dan lalu lintas jalan, parkir didefinisikan sebagai kendaraan yang berhenti pada tempat-tempat tertentu baik yang dinyatakan dengan rambu atau tidak, serta tidak semata-mata untuk kepentingan menaikkan atau menurunkan orang atau barang (Tripoli, 2019).

Terdapat dua kategori parkir, yaitu parkir di luar jalur jalan (*off street parking*) dan parkir di dalam jalur jalan (*on street parking*). Parkir di luar

badan jalan mengacu pada tempat parkir yang berada di area atau bangunan yang ditetapkan secara khusus. Contoh parkir di luar jalur jalan mencakup area parkir terbuka, garasi bertingkat, dan parkir bawah tanah. Sementara itu, parkir di badan jalan adalah tempat parkir yang ruangnya berada di salah satu atau kedua sisi jalan (Pedo et al., 2023).

#### 5. Fasilitas

Fasilitas adalah salah satu aspek penting dalam industri penerbangan yang memiliki peran signifikan dalam memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan, selain aspek keamanan dan keselamatan. Fasilitas penerbangan juga mempunyai peran yang signifikan dalam memberikan kenyamanan kepada penumpang selama berada di bandara. Fasilitas seperti ruang tunggu, meja *check-in*, toilet, restoran, dan area komersial lainnya harus dirancang dengan memperhatikan aspek ergonomi, aksesibilitas, dan efisiensi (Dwi Candra Yuniar, Sukahir, 2023).

#### 6. Fasilitas Parkir

Fasilitas parkir adalah area yang ditetapkan sebagai lokasi untuk menghentikan kendaraan secara permanen dalam periode tertentu untuk melaksanakan berbagai aktivitas. Dalam pengelolaan parkir, tidak hanya aspek teknis yang harus diperhatikan, tetapi juga aspek estetika yang perlu menjadi perhatian. Dengan adanya berbagai kegiatan atau fasilitas, diperlukan sarana parkir yang memadai dan cukup, mengingat keberadaan pusat-pusat kegiatan tersebut akan mendorong dan meningkatkan kebutuhan akan tempat parkir. (Resahidayat et al., 2024).

Fasilitas parkir adalah area yang ditentukan sebagai lokasi untuk menghentikan kendaraan secara permanen guna melakukan aktivitas dalam jangka waktu tertentu. Tujuan dari fasilitas parkir adalah untuk menyediakan ruang bagi kendaraan agar dapat beristirahat serta mendukung kelancaran arus lalu lintas. (Asdar et al., 2022).

#### 7. Fasilitas Parkir Inap

Parkir inap merujuk pada kondisi di mana sebuah kendaraan tidak dalam keadaan bergerak atau berhenti di suatu lokasi pada waktu tertentu, dan

menghabiskan waktu di tempat tersebut lebih lama dari yang telah direncanakan (Abdilla, 2023). Maka dari itu pengertian dari fasilitas parkir inap merupakan suatu area yang ditetapkan sebagai tempat untuk sebuah kendaraan yang berhenti atau tidak dalam keadaan bergerak di suatu lokasi tertentu, serta menghabiskan waktu di tempat tersebut lebih lama dari yang telah direncanakan.

## B. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Untuk mendalami masalah yang di bahas, penulis melakukan pencarian terhadap berbagai literatur dan penelitian terdahulu yang relevan serta sejalan dengan fokus penelitian ini. Walaupun ada keterkaitan dalam diskusi, studi ini mengungkapkan perbedaan yang mencolok jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang akan dianalisis. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi :

Tabel II. 1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan (Penulis, 2025)

No.	Judul	Pembahasan	Persamaan	Perbedaan
1.	(Bukhari, 2019). Studi Karakteristik Parkir Inap di Bandar Udara Sultan Syarif Qasim II (SSQ II).	Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah dengan melaksanakan survei langsung di lapangan terhadap kendaraan yang masuk dan keluar dari lokasi parkir inap, serta melalui	Penggunaan metode serupa yaitu survei langsung dilapangan terhadap kendaraan yang masuk dan keluar, serta penyebaran kuesioner kepada penumpang.	Survei yang dilakukan tidak hanya pengguna fasilitas melainkan seluruh kendaraan yang masuk dan keluar, serta penyebaran kuesioner dilakukan secara random kepada penumpang

		<p>distribusi kuesioner kepada pengguna parkir inap bandara selama 7 hari dengan total 100 kuesioner.</p> <p>Pengolahan data dilakukan menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu analisis yang menggambarkan serta menilai data dari lapangan dalam wujud pernyataan dan kata-kata secara cermat dan sistematis. Dari penulisan tersebut, dapat disimpulkan bahwa parkir inap kendaraan di Bandar Udara Sultan Syarif Qasim II masih</p>		<p>berjumlah 50 responden.</p>
--	--	--	--	--------------------------------

		mampu menampung banyak permintaan.		
2.	(Royan & Rahmadona, 2018). Analisa Karakteristik Parkir Umum dan Parikir Inap Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II.	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik kondisi saat ini, pandangan responden pemakai lahan parkir, serta kebutuhan area parkir berdasarkan tingkat akumulasi terbanyak. Pengumpulan data dilakukan melalui survei langsung di lapangan untuk mencatat jumlah serta waktu kendaraan saat masuk dan keluar. Hasil analisis	Metode pengumpulan data yang hampir serupa yaitu survei langsung kelapangan untuk mencatat jumlah kendaraan yang masuk dan keluar, serta bertujuan untuk mengetahui kondisi eksisting serta persepsi responden pengguna.	Pencatatan kendaraan hanya jumlah, waktu pencatatan tidak spesifik melainkan hanya bulan dan tahun. Hasil penelitian menunjukkan perbedaan yaitu kapasitas tidak melebihi dan tidak perlu adanya perluasan, melainkan peningkatan fasilitas.

		menunjukkan bahwa area parkir yang tersisa dan yang sudah melampaui kapasitas yang ada. Maka dari itu diperlukan adanya perluasan lahan area parkir mengingat ada lahan parkir yang masih tidak tercukupinya kapasitas parkir yang telah disediakan.		
3.	(Rizky et al., 2016). Sistem Informasi Parkir Inap di PT. Angkasa Pura II Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.	Berdasarkan temuan dari penelitian dan pengujian yang dilakukan terhadap sistem informasi parkir jangka panjang yang telah dilaksanakan, sistem yang ada sebelumnya	Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan jasa terkhusus area parkir kendaraan.	fokus penelitian ini yaitu mengembangkan sistem informasi parkir inap dengan cara Menyusun sistem Data <i>Flow Diagram</i> (DFD) sedangkan penulis berfokus

		<p>tidak memiliki laporan hasil akhir yang menunjukkan kurangnya keterkaitan antara pegawai di bidang komersial dan pihak atasan dalam melihat hasil laporan. Oleh karena itu, penulis menyusun sistem Data <i>Flow</i> Diagram (DFD) yang diharapkan dapat memberikan bantuan kepada PT. Angkasa Pura II Palembang dalam meningkatkan pelayanan jasa, khususnya di area parkir.</p>		<p>pada kajian fasilitas yang ada di area parkir kendaraan.</p>
--	--	--	--	---

4.	(Setyarini et al., 2021). Evaluasi terhadap fasilitas parkir mobil di Bandara Halim Perdanakusuma untuk meningkatkan kepuasan pengguna.	Penelitian ini bertujuan untuk menilai fasilitas parkir mobil di Bandara Halim Perdanakusuma dengan tujuan meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, antara lain aksesibilitas bagi penyandang disabilitas tunanetra, pengaturan parkir, penataan troli, dan lain-lain.	Tujuan untuk menilai fasilitas parkir di bandara dan hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki.	Fokus penelitian ini hanya parkir mobil sedangkan penulis mengkaji seluruh area parkir kendaraan yang ada di Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu.
5.	(Napitupulu et al., 2024). Pengaruh Fasilitas dan	Abstrak Penelitian ini menitikberatkan pada analisis	Penelitian ini berfokus pada fasilitas dan pelayanan di	Metode penelitian yang digunakan adalah metode

	<p>Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara</p>	<p>dampak kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di bandara. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Kualitas pelayanan yang baik serta fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kepuasan penumpang, sementara kekurangan fasilitas dan kualitas</p>	<p>bandara, sejalan dengan pendekatan penulis yang mengaitkan antara kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas dalam mendukung kenyamanan serta kepuasan pengguna jasa bandara.</p>	<p>kuantitatif. Perbedaan utama terletak pada fokus kajian penelitian ini hanya menitikberatkan pada fasilitas secara umum, sedangkan penulis secara khusus membahas fasilitas parkir kendaraan yang merupakan bagian dari fasilitas sisi darat (<i>landside</i>) bandara.</p>
--	---	---	---	--

		pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepuasan mereka.		
--	--	--	--	--