

**OPTIMALISASI FASILITAS AREA RUANG TUNGGU
DI BANDAR UDARA SYAMSUDIN NOOR KALIMANTAN SELATAN**

M. Ikhsan Fauzi¹
Yulianto harinugroho²

^{1,2} Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

¹⁾ m.ikhsanfzii@gmail.com

²⁾ harinugrohoyulianto@gmail.com

Abstract

This paper aims to determine the Optimization of Injourney Airport Waiting Room Area Facilities in Improving Flight Services at Syamsudin Noor Airport, South Kalimantan. The writing uses a qualitative method with data collection through observation, interviews, documentation and literature studies. The data that has been collected will be analyzed, reduced, then presented to be concluded. The results of the study prove that in general the facilities in the waiting room area of Syamsudin Noor Airport, South Kalimantan are quite complete, namely there are gates, toilets, nursery rooms, internet corners, reading corners, workspaces, charger stations, prayer rooms, trolley cabins, dispensers, kids zones, and smoking rooms have been considered quite good and optimal. However, there were factors that hindered the optimization of facilities in the waiting room area, namely the lack of human resources (HR) Facility care and trolley men so that additional human resources (HR) were needed in order to optimize the waiting room area facilities very optimally. Optimization of the waiting room area facilities at Syamsudin Noor Airport continues to be carried out with analysis of passenger needs and routine maintenance. Overall, the existing facilities support passenger comfort and satisfaction while waiting for departure.

Keywords: *Optimization, Waiting Room Area Facilities, Flight Services*

PENDAHULUAN

Fasilitas bandar udara merupakan unsur yang sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan para pengguna jasa sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Jasa Kibandarudaraan di Bandar Udara. Dengan adanya fasilitas yang sangat memadai / maka para penumpang akan merasa puas dengan kinerja perusahaan penerbangan serta akan menarik minat calon penumpang untuk terus memakai

jasa perusahaan dikemudian hari. Maka fasilitas bandar udara harus dibangun dengan standar internasional. Tujuan pembangunan tersebut adalah untuk memenuhi kriteria internasional dalam halnya keselamatan dan juga untuk menarik minat maskapai penerbangan dunia untuk *transit* di bandar udara tersebut. Fasilitas bandar udara merupakan unsur yang sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan para pengguna jasa sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Jasa Ke bandar udaraan di bandar udara. Dengan adanya fasilitas yang sangat memadai / maka para penumpang akan merasa puas dengan kinerja perusahaan penerbangan serta akan menarik minat calon penumpang untuk terus memakai jasa perusahaan dikemudian hari. Maka fasilitas bandar udara harus dibangun dengan standar internasional. Tujuan pembangunan tersebut adalah untuk memenuhi kriteria internasional dalam halnya keselamatan dan juga untuk menarik minat maskapai penerbangan dunia untuk transit di bandar udara tersebut (Agustina & Fatmayati, 2024).

Bandar udara Syamsudin Noor Kalimantan Selatan adalah bandar udara yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri. Dengan adanya pengoperasian *terminal* baru pada tanggal 10 Desember 2019 ada pembaharuan fasilitas maupun fasilitas utama dan penunjang sebagai nilai tambah. Pada *terminal* baru ini banyak optimalisasi fasilitas yang kurang khususnya fasilitas di area ruang tunggu. Bandar udara Syamsudin Noor Kalimantan Selatan mempunyai 10 *gate* namun hanya 9 *gate* yang dioperasikan, karena *gate* 1 dikhususkan untuk penerbangan internasional yang sampai saat ini belum dioperasikan. Keadaan fasilitas area ruang tunggu dirasa belum optimal dikarenakan sering terjadinya penumpukan penumpang diwaktu sibuk, sehingga menyebabkan *seat* yang tersedia kurang memadai. Adapun fasilitas penunjang seperti *toilet*, *smoking room*, *kids zone*, *reading corner* sudah tersedia namun masih perlu adanya pengoptimalan guna memberikan pelayanan serta kenyamanan penumpang. Oleh karena itu fasilitas sangat penting karena jika fasilitas tidak berfungsi atau rusak dapat menghambat kelancaran aktivitas serta kenyamanan penumpang (Agustina & Fatmayati, 2024).

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

teknologi baru seperti pengenalan wajah, pembelian perbelanjaan dengan sistem *self service*, dan *system* otomatisasi lainnya dapat diterapkan dalam upaya optimalisasi fasilitas area ruang tunggu untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan penumpang (Agustina & Fatmayati, 2024).

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

TINJAUAN PUSTAKA

1. Optimalisasi

Menurut Depdikbud (Hidayat, 2022), optimalisasi berasal dari kata optimal berarti terbaik, tertinggi, sedangkan optimalisasi berarti suatu proses meningkatkan atau meningkatkan ketercapaian dari tujuan yang diharapkan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Optimalisasi merupakan suatu proses untuk mengoptimalkan agar ditemukannya solusi terbaik dari sekumpulan alternatif solusi yang ada. Optimalisasi dilakukan dengan memaksimalkan suatu fungsi objektif dengan tidak melanggar batasan. Dengan adanya optimalisasi, suatu sistem dapat meningkatkan efektifitasnya, yaitu meningkatkan keuntungan, meminimalisir waktu proses, dan sebagainya.

Menurut Tim Penyusun Kamus Bahasa Indonesia dalam (Hidayat, 2022) mendefinisikan bahwa optimalisasi merupakan proses, cara atau perbuatan mengoptimalkan. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik, paling tinggi atau paling menguntungkan. Pengertian optimalisasi bahwa optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Menurut beberapa ahli dalam (Hidayat, 2022) pengertian optimalisasi dapat didefinisikan sebagai berikut:

- a. Menurut Winardi (1999) Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki.
- b. Singiresu S Rao, John Wiley dan Sons (2009) Optimalisasi juga dapat didefinisikan sebagai proses untuk mendapatkan keadaan yang memberikan nilai maksimum atau minimum dari suatu fungsi.

2. Fasilitas

Menurut Kotler (Berliana, 2021), fasilitas merupakan tolak ukur dari

semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kenyamanan penumpang. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan penumpang.

Fasilitas merupakan sarana yang terlibat untuk memperlancar upaya perusahaan dalam menawarkan produk atau jasanya. Umumnya fasilitas berupa benda-benda yang berada dilokasi dimana terjadinya penawaran jasa kepada konsumen. Tujuan disediakan benda-benda tersebut untuk membuat konsumen nyaman. Hal-hal yang harus dipertimbangkan dalam menyediakan fasilitas yaitu kondisi fasilitas, desain *interior* dan *eksterior* serta kebersihan terutama yang berkaitan erat dengan kenyamanan konsumen. Menurut Kotler ada beberapa poin yang menjelaskan pengertian fasilitas secara lebih jelas.

a. Sarana dan Prasarana

Fasilitas mencakup segala jenis sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung suatu aktivitas atau tujuan tertentu. Misalnya, ruang kelas di sekolah atau gedung kantor di perusahaan.

b. Meningkatkan Efisiensi

Fasilitas dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam melaksanakan kegiatan atau tugas, baik itu di tempat kerja, pendidikan, atau tempat umum.

c. Bentuk Fisik dan Non-Fisik

Fasilitas tidak hanya berbentuk fisik (seperti bangunan atau peralatan), tetapi juga bisa berupa layanan atau sistem yang mempermudah proses tertentu (seperti layanan pelanggan atau teknologi informasi).

d. Mendukung Kegiatan

Fasilitas ada untuk mendukung dan mempermudah berbagai jenis kegiatan, misalnya kegiatan belajar mengajar di sekolah, kegiatan bisnis di perusahaan, atau kegiatan medis di rumah sakit.

e. Sumber Daya untuk Kepentingan Tertentu

Fasilitas adalah sumber daya yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan spesifik dalam konteks tertentu, seperti fasilitas olahraga di tempat gym atau fasilitas kesehatan di rumah sakit.

f. Beragam Jenis

Fasilitas dapat beragam, mulai dari fasilitas umum seperti jalan raya dan transportasi umum, hingga fasilitas khusus seperti ruang laboratorium, ruang meeting, atau perangkat komputer.

g. Aksesibilitas

Fasilitas juga berkaitan dengan kemudahan akses bagi pengguna untuk dapat memanfaatkannya, baik itu berupa fasilitas fisik yang mudah dijangkau atau layanan yang mudah diakses (Berliana, 2021).

3. Ruang Tunggu

Menurut Berliana (2021) mendefinisikan bahwa ruang tunggu berasal dari kata ruang dan tunggu. Ruang Tunggu adalah ruangan atau tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan proses penerbangan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Berliana (2021), tunggu; menunggu mempunyai pengertian sebagai berikut:

- a. Tunggu; bertunggu: tinggal sementara untuk berjaga (menjaga); berkawal.
- b. Menunggu: tinggal beberapa saat di suatu tempat sambil mengharap sesuatu akan terjadi (datang).
- c. Menunggu: tinggal sementara untuk merawat, menjaga (barang-barang, rumah, orang sakit, dan lain-lain).
- d. Menantikan sesuatu yang mesti datang atau terjadi; menunggukan.
- e. Mendiami, menghuni; menunggu Menurut kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, pengertian ruang tunggu: Ruang tempat menunggu; ruang yang disediakan khusus untuk menunggu, biasa dilengkapi dengan kursi.

Dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu merupakan wadah manusia untuk melakukan aktivitas yang paling membosankan, yaitu menunggu. Kegiatan menunggu merupakan kegiatan harian semua orang di berbagai kondisi, sayangnya kondisi ini tidak dapat dihindari karena menunggu merupakan suatu proses yang pasti kita lalui pada saat sebelum memulai kegiatan.

Menurut Santoso (Berliana, 2021), adapun 13 fasilitas penunjang yang terdapat dalam ruang tunggu yaitu :

- a. Kursi (Tempat Duduk)
Kursi (tempat duduk) merupakan fasilitas yang harus ada dalam kegiatan menunggu, fasilitas kursi ruang tunggu menjadi bagian tidak terpisahkan dari usaha memberikan yang terbaik bagi pelanggan atau penggunaannya. Menunggu adalah aktivitas yang cukup menyebalkan maka dari itu jika selama menunggu tidak disediakan fasilitas kursi maka itu sangat melelahkan.
- b. Televisi (TV)
Televisi atau tv merupakan fasilitas pendukung karena pada saat penumpang menunggu dan merasa bosan, tv bisa menjadi salah satu hiburan atau informasi bagi penumpang yang sedang menunggu.
- c. Internet atau Wifi
Internet atau wifi ini adalah salah satu fasilitas yang paling diincar banyak orang. Selain dapat membantu dalam hal pekerjaan atau ingin berbagi momen istimewa di media sosial, juga bisa mengisi waktu tunggu penerbangan dengan mengakses berbagai fitur hiburan dari dunia maya.
- d. Pendingin Ruangan
Pendingin ruangan merupakan fasilitas sistem atau mesin yang dirancang untuk menstabilkan suhu udara dan kelembapan suatu

area. Pendingin ruangan yang digunakan untuk pendinginan maupun pemanasan tergantung pada sifat udara pada waktu tertentu.

e. *Smoking Area*

Smoking area merupakan fasilitas yang disediakan pihak bandar udara bagi para penumpang yang ingin merokok sambil menunggu keberangkatan, untuk menghindari ketidaknyamanan bagi penumpang yang tidak menyukai atau tidak merokok.

f. *ATM Center*

ATM center merupakan fasilitas elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang "teller" manusia. Banyak ATM juga melayani penyimpanan uang atau cek, transfer uang atau bahkan membeli pulsa telepon seluler.

g. *Money Changer*

Money changer merupakan fasilitas yang disediakan oleh pihak bandar udara untuk menukarkan uang rupiah dari negara asal ke mata uang negara tujuan atau sebaliknya. Jika kita ingin melakukan perjalanan ke luar negeri yang memiliki mata uang yang berbeda, kita harus menukarkan terlebih dahulu uang rupiah dalam bentuk uang asing sesuai dengan negara tujuan.

h. *Charging Point*

Charging point merupakan fasilitas bagi penumpang yang ingin melakukan/ 1 isi/ 1 ulang/ 1 daya/ 1 untuk/ 1 ponsel/ 1 dan/ 1 laptop,/ 1 bisa melakukannya di beberapa *charging point* yang tersebar di area tempat duduk.

i. *Shopping Center*

Shopping center merupakan fasilitas bagi penumpang yang ingin berbelanja oleh-oleh khas dari daerah atau kota tersebut.

j. Kios atau Restoran

Kios atau restoran merupakan fasilitas yang disediakan bagi penumpang yang ingin makan minum atau sekedar membeli cemilan sembari menunggu waktu penerbangan.

k. *Toilet*

Toilet merupakan fasilitas yang disediakan pihak bandara sebagai kebutuhan bagi penumpang.

l. Ruang Laktasi

Ruang laktasi merupakan fasilitas khusus bagi para ibu yang sedang menyusui. Karena sebagian ibu tidak mengetahui kapan si buah hati haus dengan adanya ruang laktasi ini ibu bisa kapan saja memberikan ASI tanpa harus menyusui di tengah keramaian.

m. *Kids Zone*

Kids zone atau ruang bermain anak merupakan fasilitas yang disediakan pihak bandar udara bagi anak-anak yang sedang menunggu.

METODE PENELITIAN

Jenis penulisan yang digunakan dalam penulisan ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Tujuannya adalah untuk mengetahui secara jelas dan lebih mendalam tentang Optimalisasi Fasilitas Area Ruang Tunggu *Injourney Airport* Dalam Meningkatkan Pelayanan Penerbangan Di Bandar Udara Syamsudin Noor Kalimantan Selatan. Subjek penulisan dalam penelitian ini adalah pegawai di bagian/bidang *Airport Operation Landside Terminal & Service Improvement* (AOLTSI). Adapun objek penulisan dari penelitian ini adalah Optimalisasi Fasilitas Area Ruang Tunggu *Injourney Airport* Dalam Meningkatkan Pelayanan Penerbangan Di Bandar Udara Syamsudin Noor Kalimantan Selatan. Adapun metode penulisan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara

Peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat dan menggali pertanyaan dan memberikan penjelasan. Dalam pengumpulan data melalui wawancara penulis melakukan wawancara tersebut kepada pegawai / staf *Airport Operation Landside Terminal & Service Improvement* (AOLTSI)

2. Teknik Observasi

Menurut Jaco dalam YuliantoHarinugroho (2021) observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi atau pengamatan secara langsung di lapangan untuk mengetahui apa saja fasilitas dan seberapa optimal fasilitas yang ada di area ruang tunggu Bandara Syamsudin Noor Kalimantan Selatan.

3. Teknik Dokumentasi

Metode dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan hasil pengamatan. Dalam hal ini penulis memperoleh data dari hasil dokumen yang ada di Bandara Syamsudin Noor Kalimantan Selatan. Analisis data merujuk teori menurut Miles dan Huberman meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Fasilitas yang ada di area ruang tunggu di Bandar Udara Syamsudin Noor Kalimantan Selatan

Fasilitas area ruang tunggu di bandar udara Internasional Syamsudin Noor Banjarbaru cukup lengkap dan modern. Bandar udara telah mengalami berbagai peningkatan dan renovasi dalam beberapa tahun terakhir untuk meningkatkan kenyamanan para penumpang. area ruang tunggu di Bandar Udara Syamsudin Noor Kalimantan Selatan dilengkapi dengan fasilitas sebagai berikut :

- a. *Gate* total 10 *gate*, namun yang digunakan hanya 9 *gate* (*gate* 2–10), semua *gate* yang digunakan dalam kondisi normal

- b. *Toilet* tersedia di dua sisi (barat dan timur), kondisi baik dan berfungsi normal
- c. *Nursery room* tersedia 2 unit (sisi barat dan timur), kondisi normal dan berfungsi baik
- d. *Internet corner* 1 unit, terletak di antara *gate* 2 dan 3, berfungsi normal
- e. *Reading corner* 1 unit, terletak di depan *gate* 9 (timur), kondisi normal
- f. *Workspace* 1 unit, berada di depan *gate* 8, kondisi normal
- g. *Charger station* tersedia di semua *gate* (2–10), umumnya berbayar, tersedia juga yang gratis di kursi ruang tunggu, namun tidak semua kursi memilikinya
- h. Mushola 2 unit, satu dalam perbaikan, satu lagi berfungsi normal (depan *gate* 8)
- i. *Troli cabin* total 25 unit, seluruhnya berfungsi dengan normal
- j. Dispenser air minum, 1 unit umum, terletak di depan *gate* 5, 2 unit tambahan berada di *nursery room* (barat dan timur)
- k. *Kids zone* 1 unit, kondisi normal dan berfungsi baik.
- l. *Smoking room* 1 unit, beroperasi dengan normal

PEMBAHASAN

Cara mengoptimalkan fasilitas di area ruang tunggu di Bandar Udara Syamsudin Noor Kalimantan Selatan

Pengoptimalan fasilitas merupakan hal yang paling penting pada sebuah bandar udara untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa agar para pengguna jasa dapat merasakan kenyamanan. cara pengoptimalan fasilitas area ruang tunggu di Bandar Udara Syamsudin Noor Kalimantan Selatan, sebagai berikut :

- a. *Gate* sebagai elemen penting dalam proses *boarding*, juga telah dikelola dengan baik dan diarahkan agar berfungsi secara optimal. Salah satu hal utama yang menjadi perhatian dalam pengelolaan *gate* adalah kesesuaian kapasitas tempat duduk dengan jumlah penumpang pada masing-masing penerbangan. Upaya monitoring dilakukan secara rutin untuk memastikan bahwa penumpang tidak perlu berdiri atau berdesakan karena kekurangan kursi. Jika ditemukan ketidaksesuaian antara kapasitas *gate* dengan jumlah penumpang, maka dilakukan langkah-langkah cepat untuk mengatur ulang atau menyesuaikan area ruang tunggu. Selain itu, kebersihan dan kenyamanan di area *gate* juga menjadi fokus utama, agar seluruh proses menunggu dan boarding dapat berlangsung dengan tertib dan lancar.
- b. *Toilet*, ada dua titik dan itu terpakai secara optimal oleh penumpang, Fasilitas ini tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar penumpang, tetapi juga selalu dalam kondisi bersih, rapi, dan layak pakai. Hal ini berkat pengecekan rutin yang dilakukan setiap pagi serta upaya pemeliharaan dari petugas *facility care* yang terus menjaga kebersihan dan ketersediaan

perlengkapan seperti sabun dan tisu secara berkala.

- c. *Nursery room* atau ruang menyusui menjadi salah satu fasilitas yang sangat membantu, khususnya bagi ibu-ibu yang membawa bayi atau anak kecil. Ruangan ini sering digunakan untuk menyusui atau mengganti popok, dan kondisinya selalu dijaga agar tetap bersih dan nyaman. Keberadaannya memberikan rasa aman dan tenang bagi pengguna jasa yang membutuhkan privasi dan kenyamanan dalam merawat anak.
- d. *Internet corner* secara teknis berfungsi dengan baik dan dapat digunakan kapan saja oleh penumpang. Namun, dari sisi penggunaan, fasilitas ini memang tidak terlalu ramai karena kecenderungan penumpang saat ini lebih banyak menggunakan *smartphone* pribadi dengan koneksi data sendiri. Meski begitu, keberadaan *internet corner* tetap dipertahankan dan dijaga agar siap digunakan ketika dibutuhkan.
- e. *Reading corner* atau sudut baca menjadi salah satu sudut favorit bagi penumpang yang ingin mengisi waktu tunggu dengan kegiatan bermanfaat. Banyak penumpang yang duduk membaca buku di sana karena koleksi buku yang cukup beragam dan suasana yang mendukung untuk relaksasi. Fasilitas ini tidak hanya berfungsi secara optimal, tetapi juga menambah nilai edukatif dan kenyamanan di area ruang tunggu.
- f. *Workspace* atau ruang kerja juga menunjukkan tingkat pemanfaatan yang tinggi. Area ini sangat mendukung penumpang yang ingin menyelesaikan pekerjaan sambil menunggu keberangkatan. Sudah tersedia meja kerja yang nyaman dan colokan listrik yang berfungsi dengan baik, sehingga penumpang bisa bekerja menggunakan laptop atau mengisi daya perangkat elektronik mereka tanpa kendala.
- g. *Charger station* juga menjadi fasilitas yang penting dan banyak digunakan. Kondisinya terus dipantau agar semua colokan listrik berfungsi normal, sehingga penumpang dapat mengisi daya perangkat elektronik mereka dengan aman dan nyaman. Fasilitas ini sangat membantu, apalagi bagi penumpang yang bepergian jauh dan membutuhkan perangkatnya tetap aktif.
- h. Mushola menjadi fasilitas yang sangat penting dan digunakan secara maksimal oleh penumpang. Walaupun baru tersedia satu mushola yang beroperasi, fasilitas ini selalu ramai terutama saat waktu salat tiba. Kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan perlengkapan ibadah menjadi prioritas dalam pemeliharannya, sehingga pengguna merasa tenang dan khushuk saat beribadah.
- i. *Trolley cabin* merupakan fasilitas penting lainnya yang membantu mobilitas penumpang, terutama bagi mereka yang membawa barang bawaan cukup banyak. *Trolley* digunakan secara terus-menerus, dan ketersediaannya terus dipantau melalui koordinasi aktif dengan petugas *trolley men*. Ketika jumlah penumpang sedang tinggi atau *trolley* mulai habis, petugas segera melakukan penambahan agar kebutuhan

penumpang tetap terpenuhi dengan baik.

- j. Dispenser air minum gratis, fasilitas ini sangat optimal dalam penggunaannya. Penumpang memanfaatkannya dengan baik, terutama untuk mengisi botol minum atau sekadar melepas dahaga. Ketersediaan air minum selalu dijaga agar tidak habis, dan petugas memastikan dispenser dalam kondisi bersih dan berfungsi dengan baik setiap harinya.
- k. *Kids zone* atau ruang bermain anak menjadi tempat yang menyenangkan dan aman bagi anak-anak. Area ini rutin dibersihkan, mainan selalu dirapikan, dan keselamatan anak menjadi prioritas utama. Orang tua yang membawa anak bisa merasa lebih tenang karena tersedia ruang bermain yang mendukung kenyamanan dan keamanan anak-anak selama menunggu keberangkatan.
- l. *Smoking room* tetap difungsikan dengan baik sebagai ruang khusus bagi penumpang yang merokok. Ruangan ini dijaga agar tetap bersih dan terisolasi, sehingga tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain di area ruang tunggu.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, fasilitas yang tersedia di area ruang tunggu bandara Syamsudin Noor Kalimantan Selatan telah dioptimalkan dengan baik dan memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi penumpang. Setiap fasilitas, mulai dari *toilet*, *nursery room*, *internet corner*, hingga mushola dan charger station, dipelihara dengan rutin dan memenuhi kebutuhan penumpang. Pengelolaan yang baik, termasuk pemantauan fasilitas seperti trolley cabin dan dispenser air minum, memastikan kenyamanan serta ketersediaan yang memadai. Meski beberapa fasilitas, seperti *internet corner*, tidak terlalu ramai digunakan, namun keberadaannya tetap penting. Secara keseluruhan, fasilitas yang ada mendukung kenyamanan, keamanan, dan kepuasan penumpang selama menunggu keberangkatan

REFERENSI

- Agustina, E. D., & Fatmayati, F. (2024). Optimalisasi Fasilitas Area Boarding Gate PT Angkasa Pura I Dalam Meningkatkan Pelayanan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin. *Jurnal Kajian Ilmiah Interdisipliner*, Volume 8, 120-135.
- Ananda, D. L., & Kurniadi, D. (2024). Optimalisasi Fasilitas Self Check-in counter, Ruang Tunggu Keberangkatan dan Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Layanan Penumpang Di Bandar Udara Adi Soemarmo – Surakarta. *Journal of Engineering and Transportation*, Volume 2.
- Ariebowo, T. E. (2023). Pelaksanaan Tugas-Tugas Apron Movement Control Dalam Keterbatasan Jumlah Personil Di Bandar Udara

Internasional Raja Haji Fisabililah Tanjungpinang. *Student Research Journal*, 292.

- Bariyah, K. (2022). Tinjauan Yuridis Tentang Penerbangan Balon Udara Sebagai Tradisi. *YUSTISIA TIRTAYASA*, 5.
- Berliana. (2021). PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KENYAMANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK. *Skripsi thesis, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi kedirgantaraan.*, 16-17.
- Berliana. (2021). PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KENYAMANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK. *Skripsi thesis, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi kedirgantaraan.*, 25-28.
- Delvianti, D. (2023). ANALISIS PENGELOLAAN DAN PERTANGGUNGJAWABAN ASET TETAP BERDASARKAN PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 71 TAHUN 2010 DI KELURAHAN PULO GEBANG. *Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.*, 32.
- Fatiha, M. P. (2023). Perencanaan Anggaran Biaya Guest Supplies Pada Departemen Housekeeping di Hotel BRE. *Depok-GICI Business School-2023*, 25.
- Hidayat, A. (2022). OPTIMALISASI PENYUSUNAN DAN PEMBUATAN LAPORAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Hospitality Vol.11*, 283.
- Miharjo, G. (2020). PENERAPAN METODE LABA KOTOR UNTUK MENYUSUN LAPORAN KINERJA PADA PEDAGANG MIKRO DI KECAMATAN MENTENG. *Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.*, 20.
- Nilamsari, N. (2014). MEMAHAMI STUDI DOKUMEN DALAM PENELITIAN KUALITATIF. *Wacana Volume XIII No.2*, 177.
- Purnama, M. H. (2014). Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Udara Full Service Di Bandar Udara Internasional Rute Jakarta-Lombok. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(5), 305-316.
- Setianingrum, C. A. (2021). PESAN KAMPANYE DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DAN FACEBOOK PASANGAN CALON TUNGGAL DALAM PEMILIHAN KEPALA DAERAH SERENTAK 2020 PADA 25 KABUPATEN/KOTA. *Unika Repository*, 40-41.
- Shultoni, M. N., & Nasution, F. F. (2024). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer(TSO) dalam melakukan Pengawasan Fasilitas di Area Ruang Tunggu Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Aerospace Engineering, Volume I*, 1-10.

- Sujarweni, V. (2014). Metodologi penelitian. *Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.*
- Trisuryanti, S. F. (2021). Gagasan Sistem Among Ki Hajar Dewantara dalam Membangun Pendidikan di Indonesia Sejak 1922 sampai dengan 2021. *TARIKHUNA: JOURNAL OF HISTORY AND HISTORY EDUCATION*, 18-27.
- Yuliana, D. (2015). Strategi Pengembangan Pelayanan Publik di Bandar Udara Internasional Soekarno. *Jurnal Perhubungan Udara*, 184.
- Yuliantoharinugroho. (2021). Analisis Penanganan Penumpang Disabilitas Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *JBMA: Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi*, 112-123.