

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

5) 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.

6) 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.

7) 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.

8) Charging Point

Charging point merupakan fasilitas bagi penumpang yang ingin melakukan isi ulang daya untuk ponsel dan laptop, bisa

melakukannya di beberapa charging point yang tersebar di area tempat duduk.

9) Shopping Center

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

10) Kios atau Restoran

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

11) Toilet

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

12) Ruang Laktasi

Ruang laktasi merupakan fasilitas khusus bagi para ibu yang sedang menyusui. Karna 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.

13) Kids Zone

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

14) Flight Information Display System (FIDS)

Flight Information Display System (FIDS) adalah seperangkat jaringan komputer yang memberikan layanan informasi berupa jadwal penerbangan melalui TV monitor dan LED board.

3. Kenyamanan Penumpang

a. Definisi Kenyamanan

Pengertian kenyamanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu keadaan yang nyaman. Untuk memenuhi suatu keadaan yang nyaman, maka harus mampu memenuhi minimal kebutuhan dasar dari manusia itu sendiri. Kenyamanan merupakan suatu keadaan seseorang merasa sejahtera atau nyaman baik secara mental, fisik maupun sosial (Keliat, Windarwati, Pawirowiyono, & Subu, 2015). Kenyamanan menurut (Keliat dkk., 2015) dapat dibagi menjadi tiga yaitu:

- 1) Kenyamanan fisik, merupakan rasa sejahtera atau nyaman secara fisik.
- 2) Kenyamanan lingkungan, merupakan rasa sejahtera atau rasa nyaman yang dirasakan didalam atau dengan lingkungannya
- 3) Kenyamanan sosial; merupakan keadaan rasa sejahtera atau rasa nyaman dengan situasi sosialnya.

Dari pernyataan diatas kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian luas (komprehensif) seseorang terhadap lingkungannya. Manusia menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang

masuk ke dalam dirinya. Kenyamanan juga dapat diperoleh dengan menyediakan faktor eksternal yang dapat membantu mencapai kondisi nyaman, atau dengan menghilangkan penyebab ketidaknyamanan tersebut.

b. Indikator-Indikator Kenyamanan

Beberapa indikator yang mempengaruhi kenyamanan menurut (Hakim, 2006) dalam (Violesia, 2014) menyatakan antara lain :

1) Sirkulasi

Kenyamanan dapat berkurang karena sirkulasi yang kurang baik, seperti tidak adanya pembagian ruang yang jelas untuk sirkulasi manusia dan kendaraan bermotor, atau tidak ada pembagian sirkulasi antara ruang satu dengan lainnya. Sirkulasi dibedakan menjadi dua yaitu sirkulasi di dalam ruang dan sirkulasi di luar ruang atau peralihan antara dalam dan luar seperti lobi (foyer), koridor, atau hall.

2) Daya alam atau Iklim

Daya alam atau iklim yang dapat berpengaruh pada kenyamanan antara lain :

a) Radiasi Matahari

Radiasi matahari berlebih dapat mengurangi kenyamanan, terutama pada siang hari, sehingga diperlukan adanya peneduh (shading) pada bagian yang terekspos oleh sinar matahari.

b) Angin

Arah Angin perlu diperhatikan dalam merancang, sehingga tercipta pergerakan angin mikro yang sejuk dan memberikan kenyamanan. Pada ruang-ruang yang luas dan terbuka perlu diadakan elemen-elemen penghalang angin supaya kecepatan angin yang kencang dapat dikurangi.

c) Curah Hujan

Faktor curah hujan sering menimbulkan gangguan pada aktivitas manusia di ruang publik, sehingga perlu diperhatikan saat merancang bukaan, khususnya di daerah tropis dimana curah hujan tinggi dan kecepatan angin relatif kencang.

d) Temperatur

Jika temperatur ruang sangat rendah maka temperatur permukaan kulit akan menurun dan sebaliknya jika temperatur dalam ruang tinggi akan mengalami kenaikan pula. Pengaruh bagi aktivitas kerja adalah bahwa temperatur yang terlalu dingin akan menurunkan gairah kerja dan temperatur yang terlampau panas dapat membuat kelelahan dalam bekerja dan cenderung banyak membuat kesalahan. Sehingga diperlukan temperatur optimal untuk orang dapat beraktivitas dengan baik.

3) Kebisingan

Pada daerah pada seperti perkantoran atau industri, kebisingan adalah satu masalah pokok yang bisa mengganggu kenyamanan bagi orang di sekitarnya. Banyak cara untuk mengurangi kebisingan, salah satunya dengan menggunakan alat pelindung diri (ear muff, ear plug), kebisingan juga dapat direduksi dengan memberi barrier atau penghalang antara sumber kebisingan dengan pengguna ruang.

4) Aroma atau bau-bauan

Aroma atau bau-bauan yang mengganggu dapat mengurangi kenyamanan orang-orang yang berada di sekitarnya. Aroma wewangian pun relatif secara personal. Wewangian yang menyenangkan untuk seseorang belum tentu menyenangkan bagi orang lain.

5) Bentuk

Bentuk dari perancangan harus disesuaikan dengan ukuran standar manusia agar dapat menimbulkan rasa nyaman.

6) Keamanan

Keamanan merupakan masalah terpenting, karena ini dapat mengganggu dan menghambat aktivitas yang akan dilakukan. Keamanan bukan saja berarti dari segi kejahatan (kriminal), tapi juga termasuk kekuatan konstruksi, bentuk ruang, dan kejelasan fungsi.

7) Kebersihan

Sesuatu yang bersih selain menambah daya tarik lokasi dan juga dapat menambah rasa nyaman, karena bebas dari kotoran sampah dan mengeliminasi bau-bauan yang tidak sedap yang ditimbulkannya.

8) Keindahan

Keindahan merupakan hal yang perlu diperhatikan untuk memperoleh kenyamanan karena mencakup masalah kepuasan batin dan panca indra. Untuk menilai keindahan cukup sulit karena setiap orang memiliki persepsi yang berbeda untuk menyatakan sesuatu itu adalah indah. Dalam hal kenyamanan, keindahan dapat diperoleh dari segi bentuk ataupun warna.

9) Penerangan

Untuk mendapatkan penerangan yang baik dalam ruang perlu memperhatikan beberapa hal yaitu cahaya alami, kuat penerangan, kualitas cahaya, daya penerangan, pemilihan dan peletakan lampu. Pencahayaan alami di sini dapat membantu penerangan buatan dalam batas-batas tertentu, baik dan kualitasnya maupun jarak jangkauannya dalam ruangan.

c. Penumpang

Penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang

menyelenggarakan angkutan tersebut. (Boni Arionasti, 2014). Sedangkan Menurut Yoeti dalam Boni Arionasti (2014) pengertian penumpang adalah pembeli produk dan jasa pada suatu perusahaan adalah pelanggan perusahaan barang dan jasa mereka dapat berupa seseorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan.

Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Pasal 140 Bagian Kedelapan tentang Tanggung Jawab Pengangkut antara lain :

- 1) Badan usaha angkutan udara niaga wajib mengangkut orang dan/atau kargo, dan pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan.
- 2) Badan usaha angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati.
- 3) Perjanjian pengangkutan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen muatan.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan adalah untuk mencari perbedaan dan persamaan antara penelitian sebelumnya guna untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan. Selain itu, juga digunakan untuk membandingkan penelitian yang sudah ada dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis.

Disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Table 2.1 Penelitian yang Relevan

No.	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Clara Theresia, Mangara M.Tambunan, Nazlina	2013	EVALUASI FASILITAS RUANG TUNGGU GUNA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN MAKRO ERGONOMI PADA STASIUN KERETA API XYZ	Kondisi fasilitas pada bagian ruang tunggu Stasiun kereta api XYZ masih belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No.9 Tanggal 8 Febuari 2011. Temperatur udara pada bagian ruang tunggu stasiun kereta api selama satu minggu pengamatan berada pada rentang 31-35.3o C sehingga penumpang merasa kepanasan dan gerah ketika menunggu kedatangan kereta api tujuan. Tingkat intensitas bunyi pada bagian ruang tunggu Stasiun Kereta api berada

				<p>pada rentang 66.8 dB sampai 88.1 dB.</p> <p>Pemecahan permasalahan yang terdapat pada bagian ruang tunggu kereta api menggunakan pendekatan Makro Ergonomi dengan metode MEAD (Macro Ergonomic Analysis and Design) sehingga diperoleh hasil pemilihan alternatif perbaikan dengan melakukan perbaikan dan pengadaan fasilitas di bagian ruang tunggu, pelatihan (training) petugas pada stasiun kereta e-Jurnal Teknik Industri FT USU/ e-JTI FT USU Vol 1, No. 1, Maret 2013 pp. 51-59 59 api, dan perbaikan budaya atau kebiasaan penumpang.</p> <p>Usulan perbaikan fasilitas ruang tunggu pada Stasiun kereta api yang diusulkan dapat diterapkan oleh pihak manajemen perusahaan.</p>
2	Boni Arionasti Karo Sekali	2014	<p>PENGARUH FASILITAS DI RUANG TUNGGU TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG</p>	<p>Dari pembahasan sebelumnya, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa R^2 atau besarnya pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang adalah 0,636.</p> <p>Nilai positif pada r menunjukkan adanya pengaruh antara fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang, nilai R^2 yang cukup besar</p>

				<p>menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan oleh fasilitas ruang tunggu termasuk tinggi terhadap kepuasan penumpang. Pengujian hipotesis dengan nilai F-hitung = 84,175 dengan angka signifikansi sebesar 3,920 ternyata lebih besar dari tingkat signifikansi (α) 0,05. Cara lainnya yaitu dengan membandingkan nilai F-hitung dengan nilai F-tabel, dimana F-hitung > F-tabel = 84,187 > 3,920. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima yaitu bahwa ada pengaruh positif signifikan antara fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.</p>
3.	Suprpto	2017	<p>PENGARUH PERSEPSI PELAYANAN DAN FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL PT. MITRA PINASTHIKA MUSTIKA (MPM) AUTO NISSAN (Studi Kasus pada Bengkel MPM Auto Nissan Alam Sutera)</p>	<p>Terdapat pengaruh yang signifikan persepsi pelayanan dan persepsi fasilitas ruang tunggu secara bersama sama terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $F_o = 105,948$ dan $sig = 0,000 < 0,05$.</p> <p>Terdapat pengaruh yang signifikan persepsi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_o = 5,848$ dan $sig = 0,000 < 0,05$.</p>

				Terdapat pengaruh yang signifikan persepsi fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_o = 6,157$ dan $sig = 0,000 < 0,05$.
--	--	--	--	---

Sumber : Peneliti (2020)

1. Perbedaan & Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Clara Theresia, Mangara M.Tambunan dan Nazlina

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang berjudul Evaluasi Fasilitas Ruang Tunggu Guna Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Makro Ergonomi Pada Stasiun Kereta Api XYZ ini yaitu sama-sama membahas tentang fasilitas ruang tunggu.

Perbedaan pada penelitian Clara Theresia, Mangara M.Tambunan dan Nazlina meneliti tentang evaluasi dari fasilitas ruang tunggu guna peningkatan kualitas pelayanan menggunakan pendekatan makro ergonomi, sedangkan penelitian ini meneliti tentang pengaruh dari fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner secara langsung.

2. Perbedaan & Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Boni Arionasti Karo Sekali

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Fasilitas Di Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang yang dilakukan oleh Boni Arionasti Karo Sekali yaitu sama-sama menggunakan

variabel bebas fasilitas ruang tunggu sebagai variabel yang mempengaruhi dan objek penelitiannya sama-sama menggunakan penumpang bandara yang ada di ruang tunggu. Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama yaitu menggunakan metode analisis regresi linier sederhana, uji t.

Sedangkan perbedaan pada penelitian Boni Arionasti Karo Sekali meneliti tentang fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang terhadap kepuasan penumpang, sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak terhadap kenyamanan penumpang.

3. Perbedaan & Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Suprpto

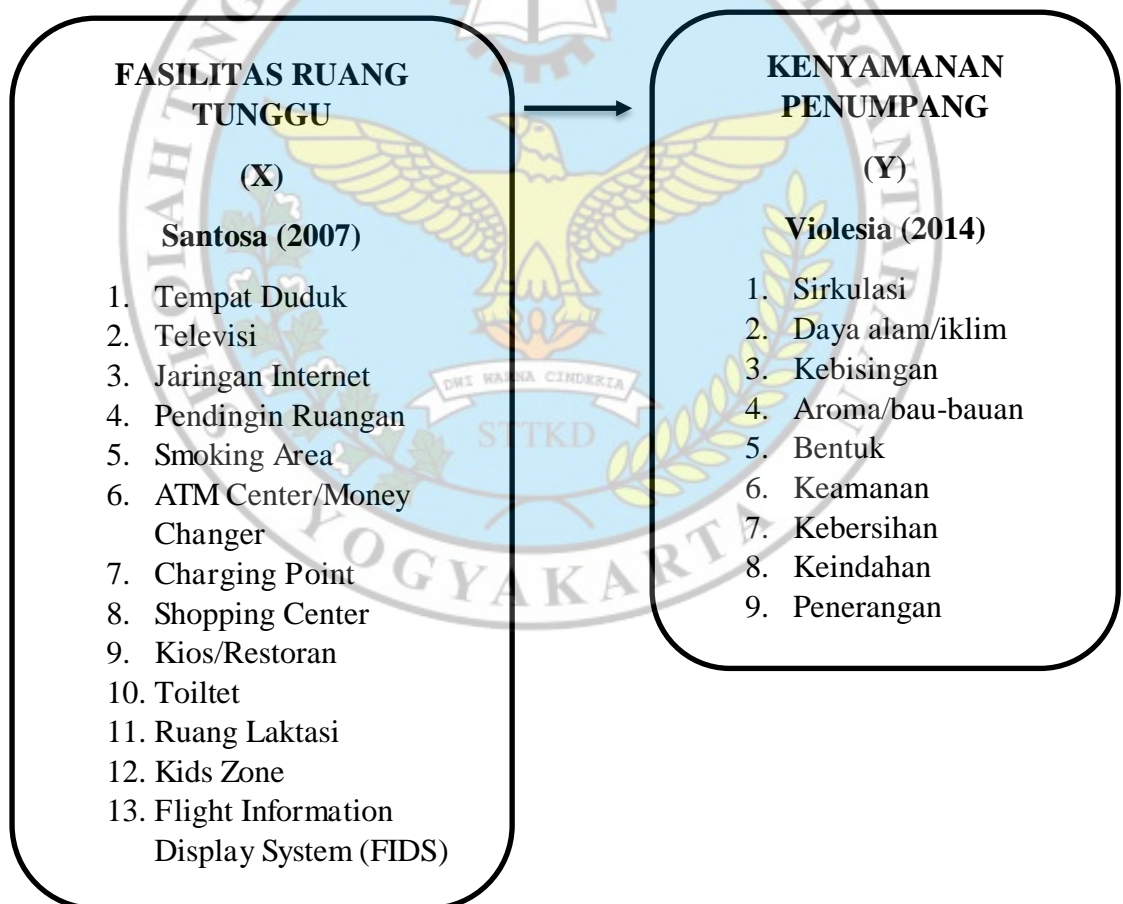
Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Presepsi Pelayanan Dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bengkel PT. Mitra Pinasthika Mustika (MPM) Auto Nissan ini yaitu sama-sama membahas tentang fasilitas ruang tunggu.

Sedangkan perbedaan pada penelitian Suprpto menggunakan tiga variabel yaitu persepsi pelayanan, fasilitas ruang tunggu, dan kepuasan penumpang sedangkan penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu fasilitas ruang tunggu dan kenyamanan penumpang.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir adalah suatu model koseptual mengenai bagaimana teori itu berhubungan dengan segala macam faktor yang telah atau sudah diidentifikasi yakni sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti (Sugiyono, 2017). Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir



Sumber : Peneliti (2020)

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat (Sujarweni, 2014). Dalam penelitian ini, hipotesis dikemukakan dengan tujuan untuk mengarahkan serta memberi pedoman bagi penelitian yang akan dilakukan. Di dalam penelitian ini penulis menarik beberapa anggapan sementara yaitu:

1. Hipotesis pertama (H_a)

Ada pengaruh antara fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

2. Hipotesis kedua (H_0)

Tidak ada pengaruh antara fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

