



# Persepsi Penumpang Terhadap Kenyamanan Ruang Tunggu Domestik di Bandar Udara Internasional Sams Balikpapan

Aditiya Fabio Prakusya Santoso<sup>\*1</sup>, Gallis Nawang Ginusti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta, Indonesia

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received August 08, 2025

Revised August 29, 2025

Accepted August 29, 2025

Available online August 30, 2025

### Kata Kunci:

Kenyamanan, Ruang Tunggu Bandara, Differensial Semantik, Fasilitas Penumpang

### Keywords:

Comfort, Airport Waiting Room, Semantic Differential, Passenger Facilities



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright ©2025 by Aditiya Fabio Prakusya Santoso, Gallis Nawang Ginusti. Published by CV. Rifainstitut

## ABSTRAK

Kenyamanan ruang tunggu di bandara menjadi faktor penting yang memengaruhi pengalaman penumpang selama menunggu keberangkatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kenyamanan pengguna ruang tunggu domestik di Gate 5 dan Gate 6 Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Sepinggan Balikpapan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana instrumen disusun dalam skala diferensial semantik 5 poin menurut Sugiyono (2019) untuk memudahkan responden memberikan penilaian. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebar kepada 68 responden yang dipilih dengan purposive sampling. Analisis dilakukan secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung nilai rata-rata (mean) dari masing-masing variabel dan dimensi yang digunakan dalam instrumen penelitian. Hasil nilai rata-rata tersebut kemudian diklasifikasikan menggunakan pendekatan skala interval untuk menentukan kategori tingkat kenyamanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ruang tunggu domestik tersebut berada pada kategori “nyaman” dengan skor rata-rata 4,07. Indikator pencahayaan dan kebersihan toilet memperoleh nilai tertinggi, sedangkan fasilitas Wi-Fi dan stopkontak mendapat nilai terendah meskipun masih dalam kategori “nyaman”. Temuan ini selaras dengan teori kenyamanan Kolcaba dan merekomendasikan peningkatan fasilitas digital serta sarana pendukung untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

## ABSTRACT

The comfort of airport waiting areas is a crucial factor influencing passengers' experiences while waiting for departure. This study aims to analyze the comfort level of users in the domestic waiting rooms at Gates 5 and 6 of Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Sepinggan International Airport, Balikpapan. A quantitative approach was employed using a survey method, with instruments designed on a 5-point semantic differential scale based on Sugiyono (2019) to help respondents provide their assessments. Data were collected through questionnaires distributed to 68 respondents selected using purposive sampling. The analysis was conducted using descriptive quantitative techniques by calculating the mean values of each variable and dimension in the research instrument. These mean values were then classified using an interval scale approach to determine the category of comfort level. The results showed that the domestic waiting area fell into the "comfortable" category with an average score of 4.07. Lighting and toilet cleanliness received the highest scores, while Wi-Fi and power outlet facilities received the lowest, although still within the "comfortable" category. These findings align with Kolcaba's theory of comfort and suggest improvements in digital facilities and supporting amenities to enhance passenger satisfaction.

## 1. PENDAHULUAN

Transportasi udara memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat modern, khususnya bagi penumpang yang menggunakan jasa bandara (Shobirin & Ali, 2019). Faktor kenyamanan yang dirasakan penumpang selama berada di bandara menjadi aspek utama yang memengaruhi pengalaman pengguna (Pertiwi, Ali, & Sumantyo, 2022); (Dona & Kurniadi, 2024). Oleh karena itu, kenyamanan pengguna jasa bandara harus menjadi prioritas, dengan perhatian khusus yang tertuju pada fasilitas yang tersedia. Fasilitas bandara mencakup semua infrastruktur dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung operasional bandara dan penerbangan (Sudur & Pamuraharjo, 2024).

\*Corresponding author

E-mail addresses: [aditiya.fabio03@gmail.com](mailto:aditiya.fabio03@gmail.com) (Aditiya Fabio Prakusya Santoso)

Selain itu, terdapat Peraturan Menteri Nomor 36 Tahun 2021 pasal 1 ayat (5) yang berbunyi bahwa fasilitas bandar udara adalah semua fasilitas yang dipergunakan untuk keperluan operasional bandar udara dan penerbangan yang terdiri dari prasarana peralatan bandar udara, utilitas bandar udara, dan pelayanan darurat bandar udara. Bandar udara berperan sebagai fasilitas penting dalam sistem transportasi udara yang mendukung proses operasi penerbangan, baik untuk keberangkatan maupun kedatangan pesawat sebagai jalur penghubung antar daerah (Tukuboya & Prakosawati, 2022).

Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan merupakan bandar udara strategis di Indonesia dan menjadi salah satu yang terbesar di Kalimantan Timur. Bandara ini memiliki 2 terminal yang melayani rute domestik dan internasional dengan kapasitas pergerakan hingga 10 juta orang per tahun. Gate 1 hingga 2 digunakan untuk ruang tunggu penumpang internasional, dan Gate 3 hingga 11 untuk penumpang domestik.

Kenaikan jumlah penumpang yang signifikan pada tahun 2021 hingga 2023 di Bandar Udara Internasional SAMS Balikpapan didorong oleh pemilihan Kalimantan Timur sebagai lokasi Ibu Kota Nusantara (IKN), serta status Balikpapan sebagai kota industri. Peningkatan arus penumpang ini perlu diimbangi dengan perhatian terhadap aspek kenyamanan dan keamanan, guna memberikan pengalaman perjalanan yang positif bagi pengguna jasa serta meningkatkan kepercayaan terhadap fasilitas bandar udara.

Salah satu fasilitas yang mendukung kenyamanan di bandar udara adalah ruang tunggu. Seperti yang dijelaskan dalam penelitian Hidayat dan Sari (2022), ruang tunggu yang nyaman dapat mengurangi stres penumpang dan meningkatkan pengalaman keseluruhan mereka. Fasilitas ruang tunggu harus memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2021 ayat (4). Penelitian Prasetyo dan Sari (2023) menyatakan bahwa ruang tunggu yang nyaman dan memadai dapat meningkatkan kepuasan penumpang.

Persepsi penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kenyamanan. Persepsi ini dibentuk berdasarkan pengalaman langsung yang dialami saat berada di bandar udara. Jika fasilitas sesuai harapan, maka kenyamanan dan kepuasan meningkat. Namun jika tidak memadai, maka persepsi negatif akan muncul dan mengganggu pengalaman perjalanan penumpang (Ningsih & Rachmawati, 2024); (Riyanti & Azhar, 2022)

Permasalahan di ruang tunggu domestik Bandar Udara Internasional SAMS Balikpapan telah ditemukan, seperti kebocoran plafon, suhu ruangan yang tidak optimal akibat AC yang tidak memadai, koneksi Wi-Fi yang lambat, kurangnya charging stand, serta tempat duduk yang tidak nyaman. Hal ini diperkuat dengan ulasan pengguna di Google Review yang mengeluhkan berbagai kekurangan pada fasilitas, khususnya di Gate 5 dan 6.

Penelitian ini berfokus pada tingkat kenyamanan ruang tunggu domestik di Bandar Udara Internasional SAMS Balikpapan yang dinilai berdasarkan persepsi penumpang terhadap fasilitas yang tersedia. Dengan memahami bagaimana penumpang merasakan kenyamanan saat berada di ruang tunggu, pengelola bandara dapat merumuskan strategi perbaikan fasilitas secara tepat guna menciptakan lingkungan yang lebih nyaman, aman, dan mendukung kebutuhan penumpang selama menunggu keberangkatan.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Bandar Udara**

Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah airport merupakan sebuah fasilitas untuk pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat, serta naik turunnya penumpang, barang atau kargo (Aulia Rahman, 2021). Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 pasal 1 ayat 33 tentang Penerbangan, bandar

udara adalah kawasan di daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan untuk mendarat dan lepas landasnya pesawat udara, serta untuk naik turunnya penumpang, bongkar muat barang, dan sebagai tempat perpindahan antara moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya.

### **Bandar Udara Internasional SAMS Balikpapan**

Bandar Udara Internasional SAMS Balikpapan (IATA: BPN, ICAO: WALL) atau akrab disebut bandara SAMS terletak di kota Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur, awalnya dibangun pada tahun 1942 sebagai lapangan terbang militer dan pada tahun 1977 dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero). Bandara ini resmi dinamai Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman pada tahun 1990 sebagai bentuk penghormatan terhadap tokoh penting Kalimantan Timur, dan telah meraih penghargaan “The ACI Director General’s Roll of Excellence in Airport Service Quality” (Angkasa Pura I, 2022).

### **Terminal Keberangkatan**

Terminal keberangkatan merupakan area tempat penumpang memulai perjalanannya dengan menaiki pesawat, yang terdiri dari area check-in, area keamanan, ruang tunggu, dan area keberangkatan. Terminal ini terbagi menjadi dua, yaitu terminal keberangkatan domestik untuk penerbangan dalam negeri dan terminal keberangkatan internasional untuk penerbangan luar negeri, dengan fasilitas seperti pemeriksaan imigrasi, bea cukai, hingga layanan tambahan seperti restoran dan ATM (Putri & Fatmayati, 2022)

### **Persepsi**

Ruang tunggu bandara, atau boarding lounge, merupakan fasilitas di terminal yang diperuntukkan bagi penumpang sebelum keberangkatan. Menurut Permatasari dan Nugroho (2019), ruang tunggu menawarkan kenyamanan lebih dibanding area terminal umum melalui kursi yang lebih nyaman, suasana tenang, serta akses ke layanan pelanggan, makanan, minuman, Wi-Fi, dan hiburan. Sesuai Standar Pelayanan Penguasa Jasa Bandar Udara (Peraturan Menteri No. 178 Tahun 2015 dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 36 Tahun 2021), ruang tunggu termasuk kategori restricted public area yang harus memenuhi standar keselamatan, kenyamanan, dan pelayanan optimal bagi penumpang (Prihananti & Ginusti, 2022).

### **Ruang Tunggu Bandara**

Ruang tunggu bandara (boarding lounge) merupakan area terminal yang disediakan bagi penumpang sebelum keberangkatan (Ilma & Susanti, 2023). Menurut Permatasari dan Nugroho (2019), ruang tunggu memberikan kenyamanan lebih dibanding area terminal umum melalui kursi yang ergonomis, suasana tenang, serta akses ke layanan pelanggan, makanan, minuman, Wi-Fi, dan hiburan. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan, ruang tunggu termasuk fasilitas publik terbatas (restricted public area) yang wajib memenuhi standar kenyamanan. Spesifikasinya antara lain: ketersediaan kursi minimal 60% dari jumlah penumpang saat jam sibuk, suhu udara maksimal 25°C, pencahayaan 200–250 lux, serta toilet yang bersih, lengkap, dan bebas bau. Fasilitas pendukung lainnya mencakup ruang laktasi, informasi visual dan audio, kursi prioritas untuk disabilitas, ruang ibadah, ruang bermain anak, ruang merokok, Wi-Fi, dan charging station. Pemenuhan spesifikasi ini menjadi acuan penting dalam menilai tingkat kenyamanan ruang tunggu bagi penumpang.

## **Kenyamanan**

Kenyamanan adalah perasaan aman dan senang yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan dan fasilitas yang baik yang diberikan oleh bandara (Setyaningsih, 2016; Sari, 2021). Menurut Kolcaba (2016), aspek kenyamanan mencakup kenyamanan fisik, psikospiritual, lingkungan, dan sosial kultural. Faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan antara lain sirkulasi, iklim, kebisingan, aroma, keamanan, kebersihan, keindahan, dan penerangan (Hakim dalam Amalia dkk, 2019). Indikator kenyamanan dapat dilihat dari kebersihan, suhu ruang, dan keamanan (Hasanah, 2018).

### **3. METODE PENELITIAN**

Penyusunan ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode ini bertujuan mendeskripsikan karakteristik suatu fenomena atau variabel menggunakan data numerik dan analisis statistik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena dalam proses pengambilan data menggunakan kuesioner atau angket sehingga menghasilkan angka yang kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kenyamanan ruang tunggu domestik di Bandar Udara Internasional SAMS Balikpapan berdasarkan persepsi penumpang. Penelitian ini akan dilaksanakan selama 2 bulan, yaitu pada bulan Juli hingga Agustus 2025. Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional SAMS Balikpapan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan fasilitas ruang tunggu di gate lima dan enam pada Bandar Udara Internasional SAMS Balikpapan, berusia minimal 17 tahun, selama penelitian berlangsung selama 2 bulan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu peneliti memilih sampel berdasarkan karakteristik tertentu. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Lemeshow karena populasi tidak diketahui, sehingga didapatkan sebanyak 68 responden.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner kepada penumpang yang berada di ruang tunggu domestik Gate 5 dan Gate 6 Bandar Udara Internasional SAMS Balikpapan. Data sekunder diperoleh dari sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, laporan PT Angkasa Pura I, serta peraturan resmi seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang di Bandar Udara.

Kuesioner yang disusun berdasarkan indikator kenyamanan dari Hasanah (2018) dan Hakim (2006) dalam Amalia (2019), serta disesuaikan dengan konteks ruang tunggu domestik di Bandara SAMS Balikpapan. Instrumen ini dirancang untuk mengukur persepsi penumpang secara kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Setiap butir pertanyaan menggunakan skala diferensial semantik 5 poin berbasis dua kutub pernyataan berlawanan. Menurut Sugiyono (2019), skala ini efektif untuk menilai sikap atau persepsi responden terhadap objek tertentu, dan dapat dikonversi ke dalam bentuk angka 1–5 untuk dianalisis secara statistik deskriptif. Teknik dokumentasi dilakukan melalui pengambilan gambar langsung di lapangan menggunakan ponsel. Dokumentasi berupa foto digunakan untuk mendukung keabsahan data dalam penelitian ini. Studi literatur atau studi pustaka adalah proses sistematis untuk mengumpulkan, menelaah, dan menganalisis sumber tertulis seperti buku, jurnal, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian. Menurut Nailufar, (2021), teknik ini membantu peneliti mengidentifikasi topik, menganalisis literatur, serta mengelola referensi.

Uji Validitas & Uji Reliabilitas, instrumen dalam penelitian ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel kenyamanan dinyatakan valid dengan nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel (0,238) dan signifikansi 0,000 sesuai dengan ketentuan dari Ghozali (2016) dan Widiasworo (2019). Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,939 yang melebihi batas minimum 0,6 sehingga instrumen dinyatakan reliabel berdasarkan kriteria Sugiyono (2019) dan Ghozali (2016). **Analisis data**

dilakukan dengan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Langkah analisis dimulai dengan menghitung nilai rata-rata dari tiap indikator, dilanjutkan klasifikasi berdasarkan skala interval yang ditetapkan, lalu diinterpretasikan ke dalam kategori kenyamanan sesuai skor responden. Dari skala interval tersebut. Selanjutnya diinterpretasikan ke dalam rata-rata jawaban responden dengan kriteria:

**Tabel 1. Jawaban Responden**

<b>Interval</b>	<b>Keterangan</b>
4,20 – 5,00	Sangat Nyaman
3,40 - 4,19	Nyaman
2,60 – 3,39	Cukup Nyaman
1.80 – 2,59	Tidak Nyaman
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Nyaman

Berdasarkan tabel klasifikasi tersebut, nilai rata-rata hasil penelitian adalah 4,07, yang berada dalam rentang 3,40 – 4,19. Dengan demikian, tingkat kenyamanan ruang tunggu domestik di gate 5 dan 6 Bandara Internasional SAMS Balikpapan berada pada kategori “nyaman”.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Deskripsi Karakteristik Responden**

Penelitian ini melibatkan 68 responden yang menggunakan ruang tunggu domestik di gate 5 dan 6 Bandar Udara Internasional SAMS Balikpapan. Karakteristik responden dianalisis untuk memberikan konteks dalam menafsirkan persepsi mereka terhadap kenyamanan ruang tunggu. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah Perempuan sebanyak 36 orang (53%) dan Laki-Laki sebanyak 32 orang (47%). Berdasarkan usia, mayoritas responden berada dalam rentang usia 17–25 tahun sebanyak 23 orang (34%), disusul usia 45–55 tahun sebanyak 17 orang (25%).

Karakteristik pendidikan terakhir menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan lulusan Sarjana/Diploma sebanyak 34 orang (50%), dan lulusan SMA/Sederajat sebanyak 31 orang (46%). Dari sisi pekerjaan, responden didominasi oleh kategori pekerjaan “Yang Lain” sebanyak 23 orang (34%) dan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 20 orang (29%). Sementara itu, berdasarkan frekuensi penggunaan transportasi udara, mayoritas responden menggunakan transportasi udara sebanyak 4 kali dalam setahun (44%).

Terkait maskapai penerbangan, Lion Air menjadi maskapai yang paling banyak digunakan oleh responden sebanyak 27 orang (40%), disusul Citilink sebanyak 17 orang (25%), dan Super Air Jet sebanyak 16 orang (24%). Untuk tujuan perjalanan, mayoritas responden melakukan perjalanan dengan tujuan kunjungan keluarga sebanyak 31 orang (46%), sementara perjalanan dengan tujuan bisnis merupakan yang paling rendah yaitu sebanyak 7 orang (10%).

## Hasil Perolehan Kuesioner Kenyamanan Ruang tunggu

**Tabel 2. Perolehan Kuesioner Kenyamanan Ruang Tunggu**

No	Pernyataan	Total Jawaban					Mean	Interpretasi
		1	2	3	4	5		
1.	Bagaimana Anda menilai kebersihan lantai dan area tempat duduk di ruang tunggu?	1 (1.5%)	1 (1.5%)	7 (10.3%)	30 (44.1%)	29 (42.6%)	4,25	Sangat Bersih
2.	Bagaimana Anda menilai kebersihan toilet dan fasilitas sanitasi di ruang tunggu?	0 (0%)	0 (0%)	12 (17.6%)	23 (33.8%)	33 (48.5%)	4,30	Sangat Bersih
3.	Bagaimana kenyamanan suhu ruangan yang Anda rasakan di ruang tunggu?	1 (1.5%)	5 (7.4%)	11 (16.2%)	26 (38.2%)	25 (36.8%)	4,01	Sejuk
4.	Bagaimana sirkulasi udara yang Anda rasakan saat berada di ruang tunggu?	0 (0%)	5 (7.4%)	10 (14.7%)	25 (36.8%)	28 (41.2%)	4,12	Lancar
5.	Bagaimana pencahayaan di area ruang tunggu menurut Anda?	0 (0%)	1 (1.5%)	6 (8.8%)	25 (36.8%)	36 (52.9%)	4,41	Sangat Terang
6.	Beberapa aman Anda merasa dari kehilangan barang pribadi di ruang tunggu?	0 (0%)	5 (7.4%)	10 (14.7%)	24 (35.3%)	29 (42.6%)	4,13	Aman
7.	Seberapa aman Anda merasa secara pribadi (fisik) saat berada di ruang tunggu?	0 (0%)	4 (5.9%)	8 (11.8%)	25 (36.8%)	31 (45.6%)	4,22	Sangat Aman
8.	Seberapa terganggu Anda dengan kebisingan yang ada di ruang tunggu?	2 (2.9%)	3 (4.4%)	16 (23.5%)	26 (38.2%)	21 (30.9%)	3,89	Tidak Terganggu
9.	Bagaimana aroma atau bau yang Anda rasakan di dalam ruang tunggu?	0 (0%)	5 (7.4%)	14 (20,6%)	29 (42.6%)	20 (29.4%)	3,94	Harum
10.	Bagaimana kesan estetika dan keindahan visual ruang tunggu menurut Anda?	0 (0%)	2 (2.9%)	16 (23.5%)	23 (33.8%)	27 (39.7%)	4,10	Menarik
11.	Apakah ruang tunggu tampak bersih dan tertata secara estetis?	0 (0%)	3 (4.4%)	14 (20.6%)	24 (35.3%)	27 (39.7%)	4,10	Tertata
12.	Bagaimana kenyamanan kursi atau tempat duduk yang tersedia menurut Anda?	0 (0%)	6 (8.8%)	10 (14.7%)	22 (32.4%)	30 (44.1%)	4,12	Nyaman
13.	Bagaimana ketersediaan fasilitas charging atau stopkontak?	1 (1.5%)	4 (5.9%)	18 (26.5%)	25 (36.8%)	20 (29.4%)	3,87	Tersedia
14.	Bagaimana kualitas koneksi Wi-Fi di ruang tunggu menurut Anda?	4 (5.9%)	12 (17.6%)	16 (23.5%)	23 (33.8%)	13 (19.1%)	3,43	Cepat
15.	Seberapa lengkap fasilitas pendukung lain seperti tempat sampah, musholla, dll.?	0 (0%)	4 (5.9%)	9 (13.2%)	23 (33.8%)	32 (47.1%)	4,22	Sangat Lengkap
<b>RATA-RATA MEAN KESELURUHAN</b>						4,07	Nyaman	

*Sumber: Peneliti, 2025*

Berdasarkan hasil kuesioner dari 68 responden, diperoleh rata-rata keseluruhan sebesar 4,07 dengan keterangan Nyaman. Nilai mean tertinggi terdapat pada pertanyaan indikator pencahayaan “bagaimana pencahayaan di area ruang tunggu menurut anda?” dengan mean 4,41 (Sangat Nyaman), menunjukkan pencahayaan di ruang tunggu dirasakan sangat baik oleh penumpang. Disusul oleh pertanyaan “Bagaimana Anda menilai kebersihan toilet dan fasilitas sanitasi di ruang tunggu?”, indikator kebersihan toilet dan fasilitas sanitasi, dengan mean 4,3 (Sangat Nyaman), mengindikasikan kondisi sanitasi yang bersih dan memadai.

Sementara itu, pernyataan dengan mean terendah berada pada indikator fasilitas pendukung “Bagaimana kualitas koneksi Wi-fi di ruang tunggu menurut anda?” dengan nilai 3,42 (Nyaman), serta “Bagaimana ketersediaan fasilitas charging atau stopkontak?” dengan mean 3,86 (Nyaman). Hal ini menandakan bahwa koneksi Wi-fi dan fasilitas charging masih dirasa kurang optimal. Sesuai dengan ulasan Google Review yang tercantum dalam latar belakang, ditemukan beberapa keluhan penumpang mengenai Wi-fi dan tempat charging yang kurang memadai.

**Tabel 2. Mean Per Indikator Kenyamanan**

No	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Kebersihan ruang	4,25	Sangat Nyaman
2.	Kebersihan toilet/fasilitas	4,30	Sangat Nyaman
3.	Suhu ruang	4,01	Nyaman
4.	Sirkulasi udara	4,11	Nyaman
5.	Pencahayaan	4,41	Sangat Nyaman
6.	Keamanan barang dan diri	4,13	Nyaman
7.	Kebisingan	4,22	Sangat Nyaman
8.	Aroma	3,89	Nyaman
9.	Keindahan dan estetika	3,94	Nyaman
10.	Fasilitas pendukung	3,43	Nyaman

Sumber: Peneliti, 2025

Penilaian kenyamanan ruang tunggu dapat dilihat dari berbagai indikator. Indikator kebersihan ruang memperoleh mean 4,25 (Sangat Nyaman), menunjukkan bahwa area ruang tunggu—termasuk lantai, kursi, dan area sekitar—dipersepsikan bersih sehingga mendukung kenyamanan penumpang. Suhu ruang mencatat mean 4,01 (Nyaman), menandakan bahwa pendingin udara (AC) berfungsi cukup baik dan menciptakan suhu yang sejuk.

Sirkulasi udara memiliki mean 4,11 (Nyaman), memperlihatkan bahwa udara terasa segar dan tidak pengap. Keamanan barang dan diri memperoleh mean 4,13 (Nyaman), mengindikasikan penumpang merasa cukup aman terhadap barang maupun keselamatan pribadi. Kebisingan mendapat mean 4,22 (Sangat Nyaman), yang berarti ruang tunggu relatif tenang dan tidak mengganggu.

Aroma memiliki mean 3,89 (Nyaman), menunjukkan tidak adanya bau menyengat. Keindahan dan estetika memiliki mean 3,94 (Nyaman), mencerminkan tata ruang dan dekorasi cukup rapi dan enak dipandang. Namun, fasilitas pendukung seperti Wi-Fi (3,42) dan charging station (3,86) menjadi aspek dengan nilai terendah, yang menunjukkan perlunya peningkatan agar kenyamanan penumpang lebih maksimal.

Tingkat kenyamanan ruang tunggu domestik gate 5 dan 6 di Bandar Udara Internasional SAMS Balikpapan sebagian besar berada dalam kategori “nyaman” hingga “sangat nyaman”, berdasarkan hasil analisis deskriptif statistik. Indikator pencahayaan memperoleh skor tertinggi sebesar 4,41 diikuti oleh kebersihan toilet serta fasilitas dengan skor 4,30. Hal ini mengindikasikan bahwa pencahayaan dan kebersihan di ruang tunggu telah memberikan pengalaman positif bagi penumpang. Namun, terdapat dua indikator dengan skor yang relatif rendah, yaitu kualitas Wi-Fi (3,42) dan ketersediaan charging station atau stopkontak (3,38).

Meskipun masih dalam kategori “nyaman”, keduanya berada di peringkat terendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini diperkuat oleh ulasan Google Review yang menyebutkan kualitas Wi-Fi dan keterbatasan stopkontak sebagai keluhan utama.

Bila dikaitkan dengan Teori Kenyamanan menurut Kolcaba (2016), hasil ini menunjukkan bahwa aspek fisik seperti pencahayaan dan kebersihan telah terpenuhi, namun aspek lingkungan seperti konektivitas internet dan fasilitas pengisian daya masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini juga didukung oleh temuan Mahgfira (2024) dan Arnanta (2022) yang menegaskan bahwa kebersihan, pencahayaan, dan fasilitas merupakan faktor utama dalam persepsi kenyamanan penumpang di ruang tunggu bandara. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu domestik di Bandar Udara Internasional SAMS Balikpapan telah mencapai tingkat kenyamanan yang baik, namun perlu peningkatan pada aspek fasilitas pendukung untuk menyamai standar kenyamanan bandara modern (MAHGFIRA, 2024); (Arnanta, 2022)F.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kenyamanan ruang tunggu domestik di gate 5 dan 6 Bandar Udara Internasional SAMS Balikpapan berada pada kategori “nyaman” hingga “sangat nyaman” dengan skor rata-rata 4,07. Indikator pencahayaan (mean 4,41) dan kebersihan toilet serta fasilitas sanitasi (mean 4,30) mendapat penilaian tertinggi. Sementara itu, indikator dengan skor terendah adalah kualitas Wi-Fi (mean 3,42) dan fasilitas charging atau stopkontak (mean 3,86), yang meskipun masih dalam kategori “nyaman”, tetap membutuhkan peningkatan. Penelitian ini selaras dengan teori kenyamanan Kolcaba serta mendukung temuan Mahgfira (2024) dan Arnanta (2022), bahwa aspek fisik, sosial, dan lingkungan memengaruhi persepsi kenyamanan penumpang di bandara.

## **6. REFERENCES**

- Arnanta, G. R. (2022). Analisis Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Ngloram Cepu. In *Prosiding SNITP (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)* (Vol. 6).
- Aulia Rahman, W. A. (2021). ANALISIS PENGARUH KETERSEDIAAN FASILITAS RUANG TUNGGU TERMINAL KEBERANGKATAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA AHMAD YANI SEMARANG. STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Dona, R. N., & Kurniadi, D. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bandar Udara: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Keamanan. *Journal of Engineering and Transportation*, 2(1).
- Ilma, P. U., & Susanti, A. (2023). Analisis Pelayanan Penumpang di Area Ruang Tunggu Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*, 1(3 (Desember)), 362–373.
- MAHGFIRA, A. (2024). PENGARUH SUHU RUANGAN TERHADAP KENYAMANAN PENUMPANG DI RUANG TUNGGU BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG. POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG.
- Ningsih, S., & Rachmawati, D. (2024). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Tingkat Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(1), 10.
- Pertiwi, A. B., Ali, H., & Sumantyo, F. D. S. (2022). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan; Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 582–591.
- Prihananti, Y. Y., & Ginusti, G. N. (2022). Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Layanan

- Pemeriksaan Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1203–1210.
- Putri, A., & Fatmayati, F. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik dan Kualitas Pelayanan Passenger Handling Terhadap Kenyamanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Surabaya Di Masa COVID 19 Tugas Akhir: STTKD. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 322–331.
- Riyanti, S. A., & Azhar, H. P. O. (2022). PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA DOMINE EDUARD OSOK SORONG. *Ground Handling Dirgantara*, 4(01), 46–53.
- Shobirin, M., & Ali, H. (2019). Strategi Pengembangan Infrastruktur dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(2), 155–168.
- Sudur, M., & Pamuraharjo, H. (2024). Evaluasi EVALUASI PENGARUH FAKTOR PELAYANAN, FASILITAS, DAN KEAMANAN PENERBANGAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA: Faktor Pelayanan, Fasilitas, dan Keamanan Penerbangan berdampak pada kepuasan penumpang. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, 1(3), 373–383.
- Tukuboya, T. A., & Prakosawati, E. E. (2022). Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang. *Aurelia: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 1–7.