

EVALUASI FASILITAS ALIH MODA DI BANDARA INTERNASIONAL LOMBOK

EVALUATION OF MODE TRANSFER FACILITIES AT LOMBOK INTERNATIONAL AIRPORT

Zusnita Meyrawati dan Kustining Rachmani

Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda

Jl. Medan Merdeka Timur No.5 Jakarta Pusat 10110, Indonesia

email: zusnita_meyrawati@dephub.go.id dan norachmani@yahoo.com

Diterima: 6 April 2015; Direvisi: 20 April 2015; disetujui: 22 Mei 2015

ABSTRAK

Kegiatan alih moda penumpang pada beberapa simpul transportasi (pelabuhan, bandara, stasiun kereta api, dan terminal bus) yang ada saat ini, khususnya di kota-kota besar, belum seluruhnya terfasilitasi. Fasilitas alih moda cenderung disediakan apa adanya dan tidak memenuhi aspek seamless service serta keselamatan dan keamanan. Bandara Internasional Lombok merupakan salah satu simpul transportasi yang menjadi gerbang utama dalam menunjang pariwisata di Indonesia sehingga perlu diperhatikan aspek standar pelayanannya termasuk di dalamnya fasilitas alih moda. Dalam rangka mendukung kelancaran proses alih moda dan untuk memenuhi aspek seamless service serta keselamatan dan keamanan di Bandara Internasional Lombok, maka perlu dilakukan evaluasi terkait ketersediaan dan kondisi fasilitas alih moda di bandara tersebut. Diharapkan dari penelitian ini bisa dirumuskan kebutuhan fasilitas alih moda dan memberikan rekomendasi kepada pihak-pihak terkait. Dengan metode analisis Customer Satisfaction Index (CSI), menunjukkan bahwa pelayanan fasilitas alih moda di Bandara Internasional Lombok belum optimal dengan nilai 69,03%. Menurut penumpang, fasilitas alih moda yang sebaiknya diperbaiki adalah jalan penghubung, drainase jalan, ruang jalan untuk difable, handrail, tempat penyimpanan barang, mesin penjual otomatis, penunjuk waktu (jam), dan pusat informasi angkutan lanjutan.

Kata kunci: pelayanan, alih moda, fasilitas, kepuasan.

ABSTRACT

Mode transfer activity of passengers on several nodes of transportation (ports, airports, railway stations and bus terminals) that exists today, especially in big cities, has not been fully facilitated. Provision of mode transfer facilities provided as is and do not meet aspects of seamless service as well as safety and security. Lombok International Airport is one of the nodes of transportation which becomes a main gate in supporting tourism in Indonesia so it's importance to note that aspects of service standards including mode transfer facilities. In order to support the smooth process of mode transfer and to fulfill aspects of seamless service as well as safety and security in Lombok International Airport, it is necessary to evaluate availability and conditions related to the availability of facilities at the airport transfer modes. It's expected that this research can formulate the needs of mode transfer facilities and make recommendations for the relevant parties. Using the method of analysis Customer Satisfaction Index (CSI), showed that service of mode transfer facilities in Lombok International Airport is not optimal with a value of 69.03%. According to passengers, the mode of transfer facilities that should be improved is the connecting road, road drainage, road space for difable, handrail, storage of goods, vending machines, clock (hours), and advanced transport information center.

Keywords: services, mode transfer, facilities, satisfaction.

PENDAHULUAN

Dalam konsep transportasi antarmoda diperlukan keterpaduan jaringan pelayanan dan prasarana transportasi yang diwujudkan dalam bentuk interkoneksi pada simpul transportasi yang berfungsi sebagai titik temu untuk memfasilitasi kegiatan alih moda yang juga disebut sebagai terminal antarmoda (*intermodal terminal*). Terminal antarmoda dari aspek tatanan fasilitas, fungsional dan operasional harus mampu memberikan pelayanan menerus yang tidak putus (*single seamless service*) antar moda yang terlibat. Kegiatan alih moda khususnya penumpang pada beberapa simpul transportasi (pelabuhan,

bandara, stasiun kereta api, dan terminal bus) yang ada saat ini khususnya di kota-kota besar belum seluruhnya terfasilitasi. Fasilitas alih moda cenderung disediakan apa adanya dan tidak memenuhi aspek *seamless service* serta keselamatan dan keamanan.

Bandara Internasional Lombok merupakan salah satu simpul transportasi yang menjadi gerbang utama dalam menunjang pariwisata di Indonesia. Sebagaimana mengutip pernyataan Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Prov. NTB dari kompas.com bahwa kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara pada tahun 2014 mencapai 1.629.122, meningkat dari tahun

sebelumnya yang hanya berjumlah 1.357.602, dengan rincian wisatawan mancanegara (wisman) sebanyak 752.306 dan wisatawan nusantara (wisnus) sebanyak 876.816. Selain itu, berdasarkan data PT. Angkasa Pura I (Persero), jumlah pertumbuhan penumpang baik internasional maupun domestik dari tahun 2012 sampai dengan 2013 juga mengalami peningkatan.

Dengan jumlah wisatawan dan penumpang yang terus meningkat maka pemerintah setempat dan PT. Angkasa Pura I (Persero) khususnya, perlu memperhatikan fasilitas utama dan penunjang guna memberikan kenyamanan dan keamanan kepada para wisatawan serta penumpang, termasuk di dalamnya fasilitas alih moda. Fasilitas alih moda tersebut memiliki peran penting dalam mendukung pergerakan penumpang ketika tiba dengan pesawat beralih menggunakan moda transportasi lain ke tujuan akhir. Sebagaimana data dari DAMRI Cabang Mataram, bahwa penumpang yang menggunakan angkutan lanjutan ini terus bertambah khususnya dari tahun 2013 hingga 2014. Tercatat dari bulan September hingga Desember 2013 jumlah penumpang mencapai 122.646 orang dan meningkat menjadi 364.424 orang pada tahun 2014. Selain itu, jumlah pengguna angkutan lanjutan lainnya seperti pengguna taksi dan *travel* juga tidak sedikit.

Menunjang hal tersebut di atas, maka fasilitas alih moda di Bandara Internasional Lombok perlu dievaluasi, dan melalui penelitian ini diharapkan dapat disusun kebutuhan fasilitas alih moda serta memberikan rekomendasi kepada pihak terkait mengenai penyediaan fasilitas alih moda sehingga fungsi bandara sebagai pintu gerbang pariwisata dan perekonomian dapat meningkatkan pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi, serta keselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah khususnya Provinsi Nusa Tenggara Barat. Selain itu, keberadaan bandara dapat memudahkan transportasi dari dan ke wilayah di sekitarnya dalam rangka mendorong dan menunjang kegiatan industri, perdagangan dan/atau pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana ketersediaan dan kondisi fasilitas alih moda di Bandara Internasional Lombok, sedangkan tujuannya adalah merumuskan kebutuhan fasilitas alih moda di Bandara Internasional Lombok sehingga dapat bermanfaat dan menjadi rekomendasi bagi Pemerintah serta PT. Angkasa Pura I (Persero).

TINJAUAN PUSTAKA

A. Bandara Internasional Lombok

Bandara Internasional Lombok dibangun untuk

membuka akses seluas-luasnya bagi perkembangan ekonomi dan pembangunan Nusa Tenggara Barat. Bandara Selaparang yang sudah ada di Mataram, hanya memiliki *runway* 2.100 m dan sangat tidak aman bagi penerbangan, baik untuk *landing* maupun *take off*. Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut, maka dibangunlah Bandara Internasional Lombok (BIL). Keberadaan BIL diharapkan dapat mempercepat pengembangan mobilitas kegiatan timur-barat Pulau Lombok serta memungkinkan membuka rute penerbangan domestik maupun luar negeri yang lebih banyak. Potensi sumber daya Nusa Tenggara Barat seperti pariwisata, perikanan, industri, dan peternakan akan berkembang dengan cepat. Pembangunan BIL juga akan dapat memberikan stimulan terhadap pertumbuhan bandara di Pulau Sumbawa yang nantinya akan dapat menjadi bandara pengumpan utama.

B. Konsep Sistem Intermoda

Konsep intermoda didefinisikan secara bervariasi, namun dasarnya terdapat keterhubungan dan manajemen yang baik antar berbagai moda (multimoda). Oleh sebab itu, *intermodality* dapat dilihat sebagai multimoda yang memiliki manajemen yang baik untuk melayani kebutuhan transportasi secara efisien. Keuntungan dari konsep intermoda baik dalam angkutan penumpang atau barang dapat dikuatkan dengan memfokuskan pada perbaikan keterhubungan fisik, koordinasi dan integrasi operasional serta memperbaiki sistem informasi dan komunikasi baik operator maupun penumpang.

Tujuan dari diterapkannya sistem intermoda adalah membuat optimalisasi penggunaan dari moda yang bervariasi dan meningkatkan keterhubungan diantara moda tersebut. Definisi paling maju dari sistem intermoda adalah mendorong terjadinya transportasi tanpa hambatan (*seamless*), efisien dan berlanjut (*sustainable*), yang dapat mencakup: mengurangi biaya dan meningkatkan tingkat pelayanan yang diminta dalam angkutan barang dan penumpang dengan menggunakan masing-masing moda dalam fungsinya yang paling tepat, mengurangi beban dari infrastruktur dan meningkatkan efisiensi total dengan berganti pada moda yang memiliki kapasitas lebih besar, mengurangi biaya dan waktu serta ketidaknyamanan berkaitan dengan perpindahan antar moda, meningkatkan produktifitas ekonomi dan efisiensi, sehingga meningkatkan nilai kompetitif dari produk pada

tingkat regional dan nasional, dan mengurangi tingkat penggunaan energi, serta meningkatkan kualitas lingkungan.

Konsep intermoda dapat diterapkan baik dalam lingkup regional, nasional maupun internasional. Namun demikian, pemilihan jenis moda yang paling tepat perlu dilakukan untuk mendapatkan tingkat efisiensi yang tinggi. Konsep intermoda didefinisikan secara bervariasi, namun dasarnya terdapat keterhubungan dan manajemen yang baik antar berbagai moda (multimoda). Oleh sebab itu, keterpaduan antar moda (*intermodality*) dapat dilihat sebagai multimoda yang memiliki manajemen yang baik untuk melayani kebutuhan transportasi secara efisien. Keuntungan dari konsep intermoda baik dalam angkutan penumpang atau barang dapat dikuatkan dengan memfokuskan pada perbaikan keterhubungan fisik, koordinasi dan integrasi operasional serta memperbaiki sistem informasi dan komunikasi baik operator maupun penumpang.

Beberapa definisi intermodal transportation yang disampaikan oleh beberapa pakar dan lembaga transportasi di antaranya a. Brad Jones, et. al (2000) dalam *Transportation Law Journal*, Vol. 27, Tahun 2000 mendefinisikan transportasi intermodal sebagai “perpindahan orang dan barang menggunakan lebih dari satu jenis moda transportasi dalam satu perjalanan, tanpa hambatan”.

McKenzie, et. al (2000) dalam *The Book of Intermodal Transportation* mendefinisikan transportasi intermoda sebagai “pengiriman suatu barang dalam *kontainer* menggunakan lebih dari satu moda”.

United States Department of Transportation (US-DOT), memberikan beberapa penjelasan definisi transportasi intermodal sebagai: 1) “...kontainerisasi, pengangkutan/piggyback, atau teknologi lainnya yang dapat menyediakan pergerakan yang menerus/seamless untuk barang dan orang dengan menggunakan lebih dari satu moda transportasi”; 2) “...penyediaan koneksi diantara moda yang berbeda, misalnya antara jalan dengan pelabuhan atau antara layanan bus pengumpan dengan transit rel”; 3) “...cara pandang yang holistik terhadap transportasi dimana semua moda saling bekerjasama sesuai perannya masing-masing untuk menyediakan pilihan layanan terbaik bagi pengguna, dan sebagai konsekuensinya kebijakan di setiap moda harus disesuaikan. Cara pandang ini dulunya dikenal sebagai transportasi yang berimbang/balanced,

terintegrasi/integrated, atau komprehensif”.

Dewey, J.F, at. Al. (2003) dalam Summary of Final Report BC354-44, Part A , July 2003 “*Transportation Intermodal*” mendefinisikan transportasi intermodal sebagai pergerakan transportasi yang menggunakan lebih dari satu moda (misal kereta-motor, motor-pesawat, atau kereta-kapal). Digambarkan sebagai suatu proses hubungan, interaksi dan pergerakan antar moda-moda transportasi.

Transport for London Integration Department (2001) dalam *Intermodal Transport Interchange for London* mendefinisikan “*intermodal interchange*” sebagai perpindahan orang/ penumpang dari satu moda ke moda lain yang berbeda jenisnya, misalnya dari bis ke kereta. Sedangkan seseorang yang melakukan perjalanan dan berpindah diantara 2 (dua) moda yang sama adalah bukan perpindahan antar moda, misalnya berpindah dari bis ke bis lainnya. Jones et al., (2000) dalam *Multimodal Transportation Planning Needs Survey* mendefinisikan “*intermodal transportation*” sebagai pengiriman kargo dan pergerakan orang menggunakan lebih dari satu moda transportasi dalam sebuah perjalanan yang berkesinambungan.

C. Fasilitas dan Peralatan Pendukung Kegiatan Alih Moda

Dalam penelitian “*Standarisasi Fasilitas dan Peralatan Pendukung Kegiatan Alih Moda Penumpang Pada Simpul Transportasi*” (2011) dinyatakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan dan efisiensi orang dalam melakukan kegiatan berpindah tempat, perlu didukung dengan fasilitas dan peralatan yang dapat memudahkan pengguna jasa dalam mencapai moda lanjutan dari bandara. Beberapa fasilitas dan peralatan pendukung tersebut antara lain: fasilitas jalan penghubung/selasar menuju halte terdekat, fasilitas informasi angkutan lanjutan pada ruang tunggu alih moda penumpang, serta fasilitas dan peralatan pendukung reservasi dan *ticketing* pada kegiatan alih moda penumpang. Sedangkan dalam penelitian “*Studi Evaluasi Keterpaduan dan Desain Stasiun Kereta Api Dengan Shuttle Bus Rapid Transit (BRT)*” (2013) diterangkan mengenai konsep penyelenggaraan sistem angkutan umum. Konsep angkutan umum massal merupakan sebuah sistem yang mencapai tingkat pelayanan angkutan umum yang dapat diteladani dan berisi ciri-ciri terpenting yang bertujuan untuk memindahkan penumpang dalam jumlah massal dengan segala infrastruktur

pendukungnya.

Fasilitas pendukung angkutan umum massal antara lain halte, fasilitas pejalan kaki, fasilitas penyeberangan, fasilitas integrasi antarmoda, dan fasilitas *park and ride*. Penerapan dan pengembangan teknologi informasi untuk kepentingan pelayanan angkutan umum massal antara lain pemasangan sistem informasi bus (*bus information system*), penerapan prioritas untuk bus (*bus priority*) pada persimpangan, pemasangan fasilitas informasi di setiap bus/halte, penerapan sistem tiket elektronik (*electronic ticketing system*), dan penerapan sistem kendali operasi angkutan umum.

D. Kepuasan Pelanggan

Pengertian kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) menurut para ahli, antara lain: (1) Kotler dan Keller (2007:238) memberikan definisi atau pengertian kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sebagai fungsi dari seberapa sesuainya harapan pembeli produk dengan kinerja yang dipikirkan pembeli atas produk tersebut, (2) Swan, et al, dalam Fandy Tjiptono (2008:349) memberikan definisi atau pengertian kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakaiannya, (3) Oliver dalam Fandy Tjiptono (2008:349) memberikan definisi atau pengertian kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sebagai evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk dan/atau pengalaman konsumsi, (4) Churchill & Surprenant dalam Fandy Tjiptono (2008:349) memberikan definisi atau pengertian kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sebagai hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan antara reward dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya, (5) Westbrook dan Reilly dalam Fandy Tjiptono (2008:349) memberikan definisi atau pengertian kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sebagai respons emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan, dan (6) Kang Jian, Zhang Xin dan Zheng Zhao Hong, (2009:4) memberikan definisi atau pengertian kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan mengatakan sebagai berikut: “As a

quantitative index, customer satisfaction describes the difference between expectation and perceived quality, and measures the degree of satisfaction”. Artinya, kepuasan pelanggan sebagai suatu indeks yang kuantitatif, kepuasan pelanggan menguraikan perbedaan antara harapan dan mutu yang dirasakan, dan mengukur derajat tingkat kepuasan. Sebagaimana dikutip dari sumber: <http://id.shvoong.com/business-management/marketing/2181289-definisi-atau-pengertian-kepuasan-pelanggan/#ixzz3BqKtw0l7>

METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan dalam kajian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Adapun tahapan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* pertama adalah dengan menghitung *weighting factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap-tiap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka persentase, sehingga didapatkan total *weighting factors* 100%. Setelah itu, nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *weighted score*. Kemudian *weighted score* dari setiap faktor, dijumlahkan. Hasilnya disebut *weighted average*. Selanjutnya, *weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya adalah *satisfaction index*.

Adapun hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat diinterpretasikan seperti pada Tabel 1.

Sebagai bahan analisis dalam penelitian, pengumpulan data dilakukan melalui 2 (dua) tahap yaitu melalui studi pustaka, pengumpulan data dan informasi dari studi terdahulu, buku, perundang-undangan, dan makalah yang terkait dengan obyek penelitian. Selanjutnya pengumpulan data dilakukan melalui kunjungan langsung ke lapangan untuk mendapatkan data dari responden baik pengguna jasa maupun operator bandara. Adapun data primer dari lapangan didapatkan dari persepsi dan harapan para pengguna jasa yang menggunakan bus Damri, taxi, dan travel dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Sementara itu, untuk data sekunder didapatkan dari operator bandara meliputi rencana Pengembangan Bandara Internasional Lombok, data

Tabel 1. Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

Angka Indeks	Interpretasi
$X = 64\%$	<i>Very Poor</i>
$64\% < X = 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X = 77\%$	<i>Cause For Concern</i>
$77\% < X = 80\%$	<i>Border Line</i>
$80\% < X = 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X = 87\%$	<i>Very Good</i>
$X > 87\%$	<i>Excellent</i>

Sumber: www.leadershipsfactors.com

fasilitas alih moda dan data volume pergerakan penumpang yang menggunakan alih moda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengamatan langsung, telah diidentifikasi beberapa peralatan dan pendukung alih moda pada Bandara Internasional Lombok dikaitkan dengan studi terdahulu mengenai standar fasilitas alih moda.

A. Fasilitas Jalan Penghubung/Selasar Menuju Halte Terdekat

Fasilitas jalan penghubung pada Bandara Internasional Lombok masih belum maksimal, karena penumpang yang akan beralih menggunakan moda lanjutan lain tidak tersedia jalan khusus untuk menghubungkan dengan halte terdekat dan bercampur dengan jalan bagi kendaraan beroda 4 (empat). Selain itu, selasar hanya terdapat di ruang tunggu Damri dan untuk menunggu taksi, ruang tunggu bercampur dengan ruang tunggu penumpang lain yang menunggu jemputan khusus seperti Gambar 1.

B. Fasilitas Ruang Tunggu Alih Moda Penumpang

Ruang tunggu yang disediakan sebagaimana Gambar 2 masih belum memenuhi persyaratan sebagaimana yang tercantum dalam studi terdahulu mengenai Standardisasi Fasilitas dan Peralatan Pendukung Alih Moda Penumpang pada Simpul Transportasi. Peralatan pendukung fasilitas ruang tunggu alih moda yang semestinya harus disediakan oleh pihak Angkasa Pura I adalah tempat penitipan barang, peta trayek angkutan lanjutan, informasi angkutan lanjutan, fasilitas keamanan dan keselamatan, serta fasilitas penunjuk waktu (jam). Sedangkan peralatan pendukung yang disarankan untuk

kenyamanan pengguna jasa antara lain fasilitas toilet beserta stafnya, telepon umum, area komersil, mesin penjualan otomatis, tempat pembayaran dengan tunai dan rambu di luar ruang tunggu.

C. Fasilitas Informasi Angkutan Lanjutan pada Ruang Tunggu Alih Moda Penumpang

Bandara Internasional Lombok bekerjasama dengan Damri melayani rute perjalanan dari bandara menuju Senggigi dan Mataram. Informasi penjualan tiket disediakan oleh pihak Damri sekitar 100m dari pintu kedatangan, sehingga memudahkan penumpang untuk memilih alternatif moda lanjutan. Adapun untuk tarif yang dikenakan untuk perjalanan ke Senggigi adalah sebesar Rp. 30.000 dan Rp. 20.000 untuk ke Mataram. Selain bus Damri, ada juga pilihan taksi resmi Bandara Lombok yang bisa dilihat di *counter* taksi resmi sebelum pintu keluar terminal kedatangan domestik. Selain itu, pada fasilitas *information center* juga telah disediakan informasi mengenai angkutan lanjutan yang telah disediakan oleh pihak Angkasa Pura I, tidak jauh dari *counter* penjualan tiket damri seperti Gambar 3.

D. Fasilitas dan Peralatan Pendukung Reservasi serta Ticketing pada Kegiatan Alih Moda Penumpang

Lokasi fasilitas dan peralatan pendukung reservasi serta *ticketing* pada Bandara Internasional Lombok mudah dilihat dan dijangkau oleh penumpang seperti Gambar 4 di bawah. Papan informasi juga mempunyai jarak pandang yang memadai untuk dilihat dari jarak yang cukup jauh. Selain itu bentuk huruf dan warna rambu yang digunakan cukup mudah untuk dilihat dan dibaca.



Gambar 1. Fasilitas Jalan Penghubung.



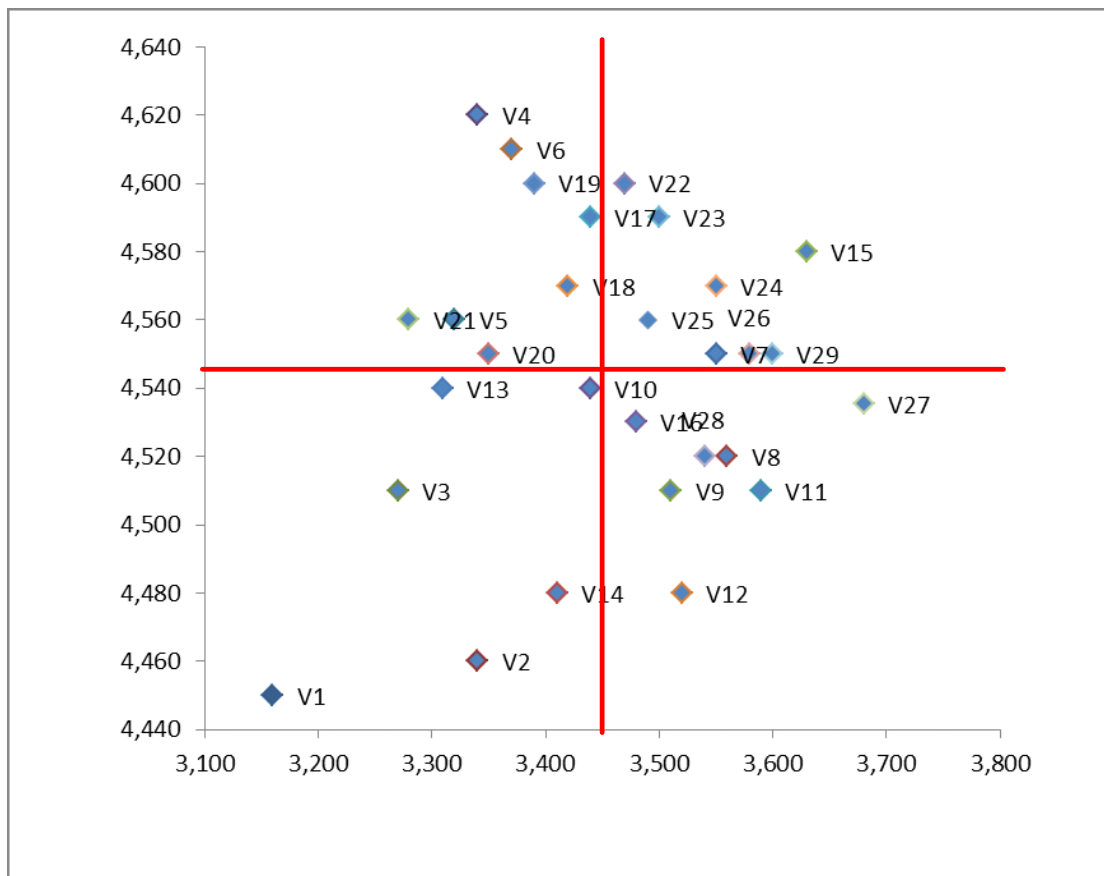
Gambar 2. Fasilitas Ruang Tunggu Alih Moda Pengguna Damri.



Gambar 3. Fasilitas Informasi Angkutan Lanjutan.



Gambar 4. Fasilitas Pendukung Reservasi serta Ticketing Alih Moda.



Gambar 5. Hasil Pemetaan Nilai Persepsi dan Harapan Responden.

Selain itu, berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa fasilitas alih moda di Bandara Internasional Lombok yang dirasakan oleh pengguna jasa adalah buruk (*poor*), dengan nilai sebesar 69,03%, namun ada beberapa fasilitas yang harus dipertahankan keberadaannya.

Berdasarkan analisis, telah diidentifikasi juga 8 (delapan) variabel fasilitas yang harus diperbaiki, karena harapan responden terhadap aspek tersebut tinggi, tetapi kenyataannya kualitasnya masih rendah. Secara lebih rinci dapat dilihat pada Gambar 5.

Dari Gambar 5 diatas dapat dilihat bahwa aspek fasilitas alih moda yang harus diperbaiki adalah fasilitas berupa: lebar jalan penghubung (V2), drainase jalan (V4), ruang jalan untuk *difable* (V5), *handrail* (V6), tempat penyimpanan barang (V17), mesin penjual otomatis (V18), penunjuk waktu (jam) (V19), dan pusat informasi angkutan lanjutan (V20).

Berdasarkan analisis di atas, guna meningkatkan pelayanan kepada penumpang khususnya dalam hal penyediaan fasilitas alih moda maka perlu dilakukan perbaikan di antaranya dengan memperbaiki jalan (akses) keluar dan masuk penumpang, dengan memperlebar jalan penghubung alih moda sehingga tidak terjadi konflik antara penumpang yang akan menuju bandara dengan penumpang dari bandara, memperbaiki drainase jalan sehingga pada saat musim hujan, jalan akses tidak tergenang,

menyediakan jalan akses maupun fasilitas khusus untuk penumpang *difable*, hal tersebut sangat diperlukan karena penumpang *difable* juga memiliki hak yang sama dengan penumpang lain. Selain itu juga dengan menyediakan *handrail* untuk mempermudah pergerakan penumpang sekaligus berfungsi untuk meningkatkan keselamatan para penumpang, khususnya anak-anak, orang tua, ibu hamil dan penyandang cacat. Kemudian menyediakan tempat penyimpanan untuk memfasilitasi para penumpang yang membawa banyak barang, menambah pusat informasi angkutan lanjutan pada terminal kedatangan sehingga memudahkan penumpang untuk beralih ke moda lain, menyediakan fasilitas penunjuk waktu, tidak hanya di dalam bandara tapi juga di halte pemadu moda dan menyediakan mesin penjual otomatis sehingga dapat mengurangi keberadaan pedagang kaki lima di selasar yang keberadaannya cukup mengganggu aksesibilitas.

Selain memperbaiki aspek fasilitas alih moda di atas, aspek lain yang sudah disediakan oleh pihak pengelola dan pemerintah setempat namun harus terus dipertahankan guna meningkatkan pelayanan kepada penumpang adalah atap penutup (V7), speaker informasi (V15), jadwal angkutan lanjutan (V22), metode pemberitahuan (operator atau *display*) (V23), rambu petunjuk lokasi naik/turun penumpang angkutan lanjutan (V24), *layout* area layanan/trayek

angkutan lanjutan yang tersedia (V25), lokasi tempat reservasi dan *ticketing* (V26), dan sistem pencatatan penumpang (V29).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis di atas, menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas alih moda di Bandara Internasional Lombok belum optimal dengan nilai 69,03% sehingga perlu diperbaiki agar dapat mendukung kelancaran proses alih moda dan mampu memberikan pelayanan terus menerus serta tidak terputus (*single seamless service*) di antara moda yang terlibat. Fasilitas alih moda tersebut adalah lebar jalan penghubung, drainase jalan, ruang jalan untuk *difable*, *handrail*, tempat penyimpanan barang, mesin penjual otomatis, penunjuk waktu (jam), dan pusat informasi angkutan lanjutan.

SARAN

Untuk memperbaiki kekurangan yang ada, maka rekomendasi untuk PT. Angkasa Pura adalah memperbaiki jalan (akses) keluar dan masuk penumpang, dengan memperlebar jalan penghubung alih moda sehingga tidak terjadi konflik antara penumpang yang akan menuju bandara dengan penumpang dari bandara; memperbaiki drainase jalan sehingga pada saat musim hujan, jalan akses tidak tergenang; menyediakan jalan akses maupun fasilitas khusus untuk penumpang *difable*, hal tersebut sangat diperlukan karena penumpang *difable* juga memiliki hak yang sama dengan penumpang lain; menyediakan *handrail* untuk mempermudah pergerakan penumpang sekaligus berfungsi untuk meningkatkan keselamatan para penumpang, khususnya anak-anak, orang tua, ibu hamil dan penyandang cacat; menyediakan tempat penyimpanan untuk memfasilitasi para penumpang yang membawa banyak barang; menambah pusat informasi angkutan lanjutan pada terminal kedatangan sehingga memudahkan penumpang untuk beralih ke moda lain; menyediakan fasilitas penunjuk waktu, tidak hanya di dalam bandara tapi juga di halte pemadu moda; menyediakan mesin penjual otomatis sehingga dapat mengurangi keberadaan pedagang kaki lima di selasar yang keberadaannya cukup mengganggu aksesibilitas.

Selain PT. Angkasa Pura I, Pemerintah Daerah harus ikut berperan dalam menjaga ketertiban bandara, khususnya terkait keberadaan pedagang kaki lima di selasar yang mengganggu kelancaran pejalan

kaki dari terminal bandara menuju ke tempat parkir dan sebaliknya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada general manager PT. Angkasa Pura, PT. Damri, dan kepala Dinas Perhubungan Provinsi Nusa Tenggara Barat serta Pusat Penelitian dan Pengembangan Manajemen Transportasi Multimoda atas kesempatan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat diterbitkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 11 Tahun 2010 tentang Tata Nalangan Kebandarudaraan Nasional.
- Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 15 Tahun 2010 tentang Cetak Biru Transportasi Antarmoda/ Multimoda Tahun 2010-2030.
- Keputusan Direktur Jenderal Bina Marga No. 76/KPTS/ Db/1999 Tanggal 20 Desember 1999. Lampiran 10, Pedoman Perencanaan Jalur Pejalan Kaki pada Jalan Umum (No. 032/T/BM/1999).
- Peraturan Menteri Perhubungan No. KM 49 Tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional (Sistranas).
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 20 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 tentang Terminal Penumpang Bandara Sebagai Standar Wajib.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. KM 22 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 tentang Rambu-Rambu di Terminal Bandara Sebagai Standar Wajib.
- Peraturan Pemerintah No. 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan.
- Peraturan Pemerintah No. 8 Tahun 2011 tentang Angkutan Multimoda
- PT. Adizha Marathon. *Studi Standardisasi Fasilitas dan Peralatan Pendukung Kegiatan Alih Moda Penumpang Pada Simpul Transportasi*. Jakarta: Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda, 2011.
- Tamin O.Z. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB, 1997.
- Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. <http://id.shvoong.com/business-management/marketing/2181289-definisi-atau-pengertian-kepuasan-pelanggan/#ixzz3BqKtw0l7>
- <http://travel.kompas.com/read/2015/01/11/091200227/Kunjungan.Wisatawan.ke.NTB.Mencapai.1.6.Juta.Orang>