

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terminal Bandar Udara merupakan sebuah bangunan di Bandar Udara dimana penumpang dapat berpindah antara transportasi darat menuju transportasi udara dan fasilitas yang membolehkan mereka untuk menaiki dan meninggalkan pesawat. Di terminal, banyak terjadi proses pelayanan seperti tempat penumpang membeli tiket, *check-In*, penitipan barang dan pemeriksaan keamanan.

Untuk mengatur proses pelayanan di wilayah Bandara tersebut, pemerintah melalui BUMN menunjuk PT. Angkasa Pura I dan II sebagai pengelola Bandara besar yang ada di Indonesia. Tugas utama mereka adalah untuk melakukan pengawasan dan pengelolaan Bandara baik dalam segi pengembangan infrastruktur dan layanan.

Dalam segi pengawasan layanan Bandar Udara di area terminal keberangkatan, PT. Angkasa Pura I membentuk sebuah unit kerja yang disebut dengan Terminal Service Officer (TSO). Salah satu tugas pengawasan yang dilakukan oleh Terminal Service Officer (TSO) berdasarkan KEP.DU.63/OM.07/2021 tentang standar operasional terminal adalah mengawasi pergerakan penumpang (*flow* penumpang) agar tidak terjadi penumpukan penumpang (antrian).

Antrian merupakan suatu keadaan atau masalah dimana seorang harus menunggu giliran untuk mendapatkan sebuah pelayanan. Antrian biasanya disebabkan oleh kebutuhan akan suatu layanan yang melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas tidak segera mendapatkan pelayanan (Dr. Gumgum Darmawan et al., 2023).

Masalah antrian penumpang pada proses pelayanan di area terminal keberangkatan sangat mungkin terjadi, salah satunya adalah di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar, karena menjadi Bandara *HUB* untuk penerbangan bagian Indonesia timur, sehingga memiliki pergerakan penumpang yang sangat tinggi.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik dikatakan bahwa Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar menjadi Bandara dengan jumlah keberangkatan penumpang domestik terbesar ke 4 di Indonesia setelah Bandara Soekarno Hatta, Juanda, dan Ngurah Rai pada bulan November 2022 dengan total jumlah penumpang sebesar 211.856 penumpang (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2022).

Dengan jumlah penumpang sebesar itu, Bandara Sultan Hasanuddin Makassar sangat berpotensi terjadi antrian penumpang pada proses pelayanannya. Hal tersebut semakin dipertegas dengan hasil observasi peneliti pada bulan Desember 2022 di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar dalam bentuk foto dokumentasi seperti pada **Gambar 1.1, 1.2, dan 1.3.**



Gambar 1. 1 Antrian Penumpang di Area *Check-In Counter* Lion Grup
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 15 Desember 2022, Jam 23:45 WITA)



Gambar 1. 2 Antrian Penumpang di Area *Check-In Counter* Lion Grup
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 16 Desember 2022, Jam 02:35 WITA)



Gambar 1. 3 Antrian Penumpang di Area *Check-In Counter* Lion Grup
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 20 Desember 2022, Jam 13:05 WITA)

Jika dilihat dari jumlah penumpang keberangkatan domestik yang tinggi dan foto dokumentasi hasil observasi peneliti pada **Gambar 1.1, 1.2, dan 1.3**, maka dapat disimpulkan bahwa masalah antrian penumpang di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar masih sering terjadi, terutama pada proses pelayanan di area terminal keberangkatan.

Untuk dapat mengatasi masalah antrian penumpang pada proses pelayanan di area terminal keberangkatan tersebut, maka perlu dilakukan analisis jumlah kebutuhan fasilitas pelayanan di area terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar agar dapat mengurangi penumpukan penumpang (antrian).

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis memilih laporan Tugas Akhir dengan judul “Simulasi Antrian Penumpang di Area Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar”, sehingga diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan solusi mengenai permasalahan antrian penumpang di area terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini, berdasarkan latar belakang di atas, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat model simulasi pada sistem antrian penumpang di area terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar?
2. Bagaimana melakukan analisis penyesuaian jumlah kebutuhan fasilitas pelayanan di area terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah, maka diberlakukan beberapa batasan masalah pada penelitian ini. Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Analisis sistem antrian penumpang di area terminal keberangkatan hanya dilakukan untuk penerbangan domestik.
2. Analisis jumlah fasilitas pelayanan di area terminal keberangkatan dilakukan di beberapa tempat, seperti bagian *check-in counter*, *self check-in*, *tap boarding pass keberangkatan*, *tap boarding pass transit/transfer*, SCP keberangkatan, SCP *transit/transfer*, dan ruang tunggu keberangkatan domestik.
3. Analisis sistem antrian penumpang tidak melakukan perhitungan biaya antrian.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, didapatkan beberapa tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Memperoleh model simulasi sistem antrian penumpang di area terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.
2. Mendapatkan jumlah kebutuhan fasilitas pelayanan di area terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Dapat melakukan analisis proses pelayanan penumpang di area terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar menggunakan metode simulasi.
2. Dapat mengurangi penumpukan penumpang (antrian) pada setiap pos pelayanan.
3. Tidak terjadi antrian penuh pada setiap pos pelayanan yang dapat menyebabkan terjadi *bottleneck*.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami penelitian ini.

1.6.1 BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisi uraian singkat tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

1.6.2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori maupun hasil dari penelitian sebelumnya untuk penulisan judul skripsi tentang “Simulasi Antrian Penumpang di Area Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar”. Bagian ini bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami konsep yang digunakan dalam penelitian. Teori yang digunakan pada laporan Tugas Akhir ini bersumber dari buku, jurnal, skripsi yang terkait dengan judul laporan Tugas Akhir.

1.6.3 BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diterangkan mengenai objek penelitian, jenis penelitian, diagram alir penelitian dan lokasi serta jadwal penelitian.

1.6.4 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan berisi tentang hasil dari studi kasus dan pembahasan mengenai hasil yang diperoleh.

1.6.5 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Penutup berisi tentang hasil dari penulisan laporan Tugas Akhir yang berupa kesimpulan, selain itu pula pada bab ini terdapat uraian saran atas kekurangan yang ada saat penelitian berlangsung dan solusi untuk penelitian berikutnya yang lebih baik lagi.