

SPATIAL LAYOUT IMPACT ON PASSENGER COMFORT IN TERMINAL 3 OF SOEKARNO-HATTA AIRPORT

PENGARUH TATA LETAK RUANG DALAM TERMINAL 3 BANDARA SOEKARNO-HATTA TERHADAP KENYAMANAN PENUMPANG

Jamilah Fauziana Khoiriyah^{1*}, Heru Subiyantoro²⁾

Program Studi Arsitektur, Fakultas Arsitektur dan Desain,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

20051010034@student.upnjatim.ac.id¹⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh jarak antara area check-in menuju boarding gate di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta terhadap kenyamanan penumpang. Fokus penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana dampak yang disebabkan dari tata letak ruang dalam Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta yang menyebabkan jauhnya jarak antara area *check-in* dengan *boarding gate* terhadap pengalaman dan kepuasan penumpang, serta preferensi mereka terhadap solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Data dari penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan observasi dan studi kasus. Observasi dilakukan terhadap fasilitas-fasilitas yang ada di dalam Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta untuk dapat memberikan data visual dan informasi yang diperlukan. Data studi kasus dikumpulkan dengan melakukan peninjauan literatur yang relevan untuk mendapatkan pemahaman isu serta faktor-faktor yang mempengaruhi permasalahan terkait. Hasil yang didapatkan adalah tata letak Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta berdampak signifikan pada kenyamanan penumpang. Permasalahan utama adalah jarak antara area *check-in* dan *boarding gate*. Solusi yang diinginkan penumpang meliputi transportasi internal yang efisien, fasilitas istirahat dan relaksasi yang lebih baik, *signage* dan informasi yang jelas, serta perluasan dan diversifikasi fasilitas penunjang. Hasil ini menuntut pihak pengelola Terminal 3 untuk mengimplementasikan solusi-solusi tersebut guna meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, dan kepuasan penumpang. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan dalam pengembangan dan perbaikan infrastruktur serta tata letak ruang di masa depan.

Kata kunci: Jarak, Kenyamanan penumpang, Pengelolaan bandara, Terminal 3.

Abstract

The aim of this research is to analyze the impact of the distance between the check-in area and boarding gate in Terminal 3 of Soekarno-Hatta Airport on passenger comfort. The research focuses on understanding the impact caused by the spatial layout of Terminal 3, which results in a significant distance between the check-in area and boarding gate, on passenger experience and satisfaction, as well as their preferences for solutions to address this issue. Data for this research is collected using qualitative methods with an observational and case study approach. Observations are conducted on the facilities within Terminal 3 of Soekarno-Hatta Airport to gather visual data and relevant information. Case study data is obtained through a review of relevant literature to understand the issues and factors influencing the related problems. The results obtained indicate that the layout of Terminal 3 at Soekarno-Hatta Airport has a significant impact on passenger comfort. The main problem is the distance between the check-in area and the boarding gate. Solutions desired by passengers include efficient internal transportation, better rest and relaxation facilities, clear signage and information, as well as expansion and diversification of supporting facilities. These results demand the management of Terminal 3 to implement these solutions to improve accessibility, comfort, and passenger satisfaction. This research can also serve as a reference in the development and improvement of infrastructure and space layout in the future.

Keywords: Airport design, Distance, Passenger comfort, Terminal 3.

1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang No. 1 Tentang Penerbangan dan PM. 69 Tahun 2013 tentang Tata Letak dan Fasilitas Bandara dan bandar udara memiliki definisi "wilayah yang secara geografis ditentukan di permukaan daratan dan/atau perairan, yang berfungsi sebagai titik operasional bagi pesawat udara untuk melakukan aktivitas pendaratan dan lepas landas, penumpang naik dan turun, serta pengelolaan barang. Selain itu, bandara juga berperan sebagai terminal perpindahan antara berbagai moda transportasi. Bandara juga dilengkapi dengan infrastruktur yang mendukung keselamatan dan keamanan penerbangan, serta berbagai fasilitas utama dan tambahan lainnya yang mendukung operasional dan kenyamanan pengguna." (Undang Undang No. 1 Tentang Penerbangan, Tahun 2013; PM. 69 Tahun 2013).

Bandar udara memiliki peran yang penting sebagai pusat jaringan transportasi udara, pintu gerbang kegiatan perekonomian, tempat alih moda transportasi, pendorong dan penunjang industri, membuka isolasi wilayah, mengembangkan daerah perbatasan, menangani bencana, dan memperkuat wawasan nusantara dan kedaulatan negara.

Kenyamanan perjalanan di bandara sangat penting karena dapat meningkatkan kepuasan penumpang, memperkuat citra dan reputasi bandara, mendorong pertumbuhan lalu lintas penumpang, meningkatkan efisiensi operasional, dan meningkatkan keamanan dan kepatuhan. Pengelola bandara dapat meningkatkan fasilitas, layanan, dan tata letak ruang dalam untuk menciptakan lingkungan yang nyaman bagi penumpang, sehingga menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman. Terminal 3 merupakan terminal yang ditujukan untuk melayani penerbangan internasional di bandara Soekarno-Hatta, dengan tujuan utama meningkatkan kinerja terminal penerbangan internasional. Pembangunan Terminal 3 dilakukan sebagai upaya untuk mengatasi masalah *overload* atau kelebihan kapasitas yang terjadi di Terminal 2. Di Terminal 3, terdapat 54 maskapai yang beroperasi, termasuk maskapai Garuda, Citilink, dan maskapai lain yang tergabung

dalam *Skyteam*, sementara maskapai lainnya melayani rute internasional. Terdapat total 28 *gate* di Terminal 3, dengan *gate* 1 sampai 10 digunakan untuk penerbangan internasional, dan *gate* 11 sampai 28 untuk penerbangan domestik. Terdapat salah satu isu yang cukup signifikan yaitu jarak yang jauh antara area *check-in* dan *boarding gate* di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Dampak yang dapat terjadi dari permasalahan tersebut adalah, dengan jarak yang jauh antara area *check-in* dan *boarding gate*, penumpang diharuskan untuk berjalan jauh atau menggunakan transportasi internal bandara untuk mencapai *boarding gate* yang dituju. Permasalahan ini menyebabkan mobilisasi penumpang memakan waktu yang lebih lama dan meningkatkan risiko keterlambatan pesawat. Jarak yang jauh antara area *check-in* dan *boarding gate* dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan kelelahan saat berjalan atau mengangkut bagasi bagi penumpang dengan bagasi berat atau masalah kesehatan. Aksesibilitas penumpang dengan mobilitas terbatas juga harus dipertimbangkan. Memahami permasalahan ini penting dalam mencari solusi yang tepat untuk meningkatkan pengalaman penumpang dan efisiensi operasional di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.

2. TINJAUAN TEORI

a. Teori Desain Interior Bandara

Berdasarkan artikel yang berjudul *Maximizing Design at Small Airports* (Poul, 2022), desain interior bandara memegang peranan penting dalam menciptakan pengalaman yang nyaman bagi penumpang. Konsep-konsep seperti penggunaan ruang yang efisien, pencahayaan yang memadai, pemilihan material yang tepat, dan perabotan yang ergonomis, semuanya berkontribusi terhadap kesan pertama dan kenyamanan jangka panjang penumpang.

b. Pengaruh Tata Letak Ruang

Menurut *Airport Cooperative Research Program* (2010) desain terminal bandara yang efisien melibatkan aliran lalu lintas penumpang yang lancar, kenyamanan dan fasilitas yang memadai, prioritas pada keamanan dan keselamatan,

keberlanjutan dan efisiensi energi, integrasi dengan sistem lain, dan fleksibilitas untuk mengakomodasi perubahan. Semua prinsip ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang aman, nyaman, dan efisien bagi penumpang dan staff bandara. Tata letak ruang yang baik harus memfasilitasi aliran penumpang yang lancar, mengurangi kepadatan, dan mempercepat proses *check-in* hingga *boarding*. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional bandara tetapi juga mengurangi stres dan kecemasan penumpang.

c. Kenyamanan Penumpang

Kenyamanan penumpang dapat dilihat dari dua aspek: psikologis dan fisik. Secara psikologis, penumpang harus merasa tenang dan terkontrol, sementara secara fisik, bandara harus menyediakan fasilitas yang mendukung kesejahteraan fisik penumpang, seperti kursi yang nyaman, toilet yang bersih, dan sinyal navigasi yang jelas (Wallace, 2023).

d. Prinsip Universal Design

Berdasarkan Derriani (2016) prinsip universal design menekankan pada penciptaan lingkungan yang dapat diakses oleh semua orang, tanpa terkecuali. Ini termasuk penumpang dengan kebutuhan khusus, orang tua, dan anak-anak, yang semuanya harus dipertimbangkan dalam desain bandara.

3. METODOLOGI PERANCANGAN

Data yang relevan dikumpulkan dalam penelitian ini melalui pendekatan kualitatif yang menggunakan pendekatan observasi. Observasi dilakukan di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta untuk mendapatkan data visual untuk membantu analisis tata letak ruang terminal. Pengamatan dilakukan di area *check-in*, *boarding gate*, dan jalur yang harus ditempuh penumpang antara kedua lokasi. Data yang dikumpulkan melalui pengamatan mencakup jarak tempuh, rute perjalanan, penanda atau petunjuk yang tersedia, dan interaksi penumpang dengan lingkungan sekitar. Dilakukan pula pengamatan terhadap

kondisi infrastruktur dan fasilitas, seperti ruang tunggu, eskalator, tangga, dan koridor, serta mobilitas penumpang dan interaksi dengan petugas bandara.

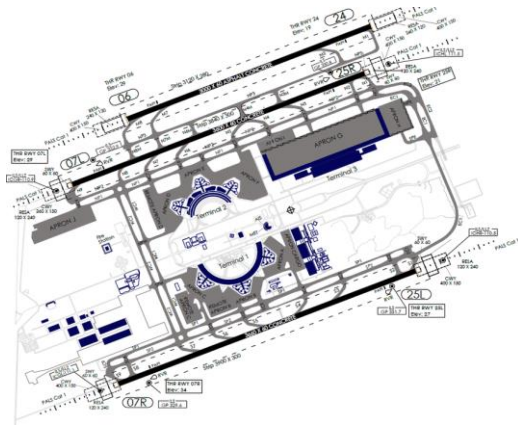
Studi kasus dilakukan melalui peninjauan literatur yang relevan. Tujuan dari peninjauan literatur adalah untuk mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber informasi yang berkaitan dengan tata letak ruang Terminal 3 dan masalah yang berkaitan dengan jarak antara area *check-in* dan *boarding gate*. Sumber informasi yang digunakan meliputi artikel, jurnal ilmiah, laporan penelitian, studi kasus sebelumnya, dan kebijakan pengelolaan bandara. Tujuan dari peninjauan literatur adalah untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai masalah yang dihadapi.

4. HASIL PEMBAHASAN

a. Analisis Data Observasi

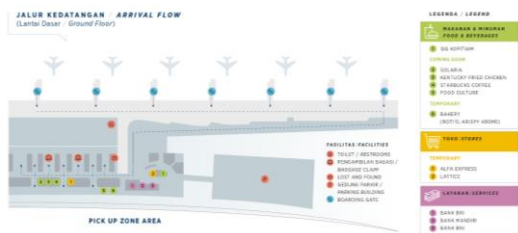
1) Tata letak ruang dalam Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta

Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta memiliki penataan sedemikian rupa yang telah disesuaikan dengan bentuk dan luas lahan serta fasilitas yang diperlukan untuk menunjang kegiatan operasional di dalam Terminal 3. Tata letak ruang dalam didesain dengan tujuan memberikan kenyamanan kepada penumpang serta petugas yang melakukan aktivitas perjalanan di Terminal 3. Terminal 3 di Bandara Internasional Soekarno-Hatta merupakan terminal terbaru dan terbesar di bandara tersebut. Terletak di sisi timur laut bandara, sebelumnya terminal ini dikenal sebagai Terminal 3 *Ultimate* sebelum diintegrasikan dengan terminal lama Terminal 3. Terminal ini memiliki luas total 422.804 meter persegi, sehingga sedikit lebih besar dari Terminal 3 di Bandara Internasional Changi di Singapura.



Gambar 1. Layout Plan Bandara Soekarno-Hatta

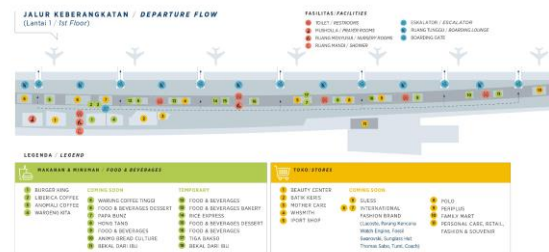
Posisi bangunan Terminal 3 yang berada di sisi timur laut dari keseluruhan Bandara Soekarno-Hatta memiliki bentuk lahan yang cenderung memanjang sehingga desain ruang dalam juga mengikuti bentuk lahan yang tersedia. Terminal 3 terdiri atas 4 lantai secara berurutan yaitu lantai dasar/*ground floor*, lantai 1, lantai *mezzanine*, dan lantai 2.



Gambar 2. Denah Lantai Dasar Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta

Seperti yang dapat dilihat di Gambar 2, lantai dasar merupakan area kedatangan penumpang yang melakukan penerbangan internasional maupun domestik. Pada lantai dasar juga terdapat area *baggage claim* atau area pengambilan bagasi bagi penumpang yang telah menyelesaikan perjalanan mereka. Selain itu, di lantai dasar juga terdapat layanan untuk imigrasi dan pengecekan visa kedatangan. Di lantai ini juga terdapat pelayanan bea cukai bagi penumpang yang melakukan kedatangan dari luar negeri. Lantai dasar juga dilengkapi beberapa toko dan restoran untuk para penumpang yang ingin membeli makanan, minuman, atau kebutuhan lain. Selain itu, di lantai ini

juga dilengkapi fasilitas toilet dan mushola. Di lantai ini juga terdapat 2 pintu yang dapat digunakan para penumpang yang akan melakukan perpindahan dari dan ke Terminal 2 dengan menggunakan bus *apron*.



Gambar 3. Denah Lantai 1 Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta

Lantai selanjutnya adalah lantai 1. Lantai yang merupakan area keberangkatan domestik dan internasional ini memiliki boarding gate yang berjumlah 28. Di lantai ini dilakukan pemeriksaan keamanan atau *security check* untuk para penumpang yang hendak melakukan keberangkatan. Selain itu, terdapat fasilitas ruang tunggu di sekitar *boarding gate* yang dilengkapi dengan kursi tunggu untuk penumpang yang menunggu jadwal keberangkatan pesawat. Di lantai 1 juga telah dilengkapi fasilitas toilet untuk kenyamanan penumpang. Lantai ini dilengkapi dengan gate yang مخصوص untuk penumpang yang ingin menggunakan layanan *shuttle bus*. Layanan transportasi ini مخصوص untuk penumpang yang mendapatkan *boarding gate* nomor 22 hingga 28. Penumpang dapat mengakses layanan ini melalui gate 13. Selain *shuttle bus*, lantai ini juga diintegrasikan dengan pintu-pintu menuju *skytrain* yang dapat dimanfaatkan penumpang yang ingin berpindah ke Terminal 1 maupun Terminal 2.

LANTAI MEZZANINE / MEZZANINE FLOOR



Gambar 4. Denah Lantai Mezzanine Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta

Di Terminal 3 terdapat lantai *mezzanine* yang dilengkapi dengan *lounge* khusus bagi penumpang pesawat *business class* dan *first class*. Selain itu, ada juga *lounge* khusus bagi penumpang pesawat Garuda Indonesia yang terdaftar di *GarudaMiles*. Di *lounge* ini disediakan *complementary foods and drinks* bagi para penumpang untuk menikmati waktunya beristirahat di *lounge*.



Gambar 5. Denah Lantai 2 Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta

Lantai paling atas di Terminal 3 adalah lantai 2. *Drop-off* untuk penumpang yang hendak melakukan keberangkatan dilakukan di lantai ini. Sebelum memasuki area *check-in* dan ruang tunggu, penumpang diharuskan untuk melewati bagian pemeriksaan keamanan untuk dilakukan *scanning* terhadap barang bawaan. Lantai 2 merupakan area *check-in* bagi para penumpang untuk dilakukan pengecekan terhadap identitas

dan tiket penerbangan. Proses *check-in* juga dilakukan bagi penumpang yang ingin menitipkan bagasi. Selain itu, ada juga mesin-mesin *self check-in* bagi penumpang yang telah memesan tiket secara *online*. Lantai ini memiliki banyak kursi tunggu yang tersedia bagi penumpang maupun pengantar. Terdapat beragam pilihan restoran dan kios makanan yang dapat dipilih. Lantai ini juga dilengkapi dengan fasilitas toilet, mushola, serta penukaran uang asing.

2) Identifikasi jarak antara area *check-in* dan *boarding gate*

Ruang-ruang di dalam Terminal 3 disusun dengan susunan ruang linear dengan memaksimalkan penggunaan lahan untuk kegiatan operasional bagi semua pengguna bandara. Susunan linear ini menyebabkan para penumpang baik yang hendak melakukan keberangkatan maupun kedatangan diharuskan untuk melewati koridor sepanjang 1 km agar dapat mencapai tujuan yaitu *boarding gate* maupun pintu keluar. Jarak tempuh jauh yang harus ditempuh oleh penumpang meningkatkan potensi ketidaknyamanan, terutama bagi penumpang dengan mobilitas terbatas atau yang membawa banyak bagasi. Meskipun area koridor telah dilengkapi dengan *travelator* di beberapa titik, penumpang masih memerlukan waktu sekitar 15 hingga 30 menit untuk dapat mencapai tujuan dengan berjalan kaki. Jika dibandingkan dengan beberapa bandara di lain di Asia seperti *Kuala Lumpur International Airport Terminal 2* dengan jarak tempuh 1,2 km, *Istanbul Airport* dengan jarak tempuh 1,2 km, atau *Suvarnabhumi Airport* di Bangkok dengan jarak tempuh 1 km, panjang koridor Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta telah memenuhi standar. Bandara Internasional Hong Kong yang memiliki jarak tempuh serupa dengan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta yaitu 1,3 km telah dilengkapi dengan fasilitas kereta, *travelator*, dan *shuttle bus* untuk mengakomodasi kebutuhan mobilitas penumpang. Berbeda dengan Terminal 3 yang belum memiliki fasilitas yang

memadai untuk memenuhi kebutuhan mobilisasi penumpang. Alasan penumpang perlu menempuh jarak yang jauh dengan berjalan kaki adalah sebagian besar pesawat dengan tipe *narrow* yaitu pesawat domestik jarak dekat dan frekuensi penerbangan yang sering, diparkir di ujung *gate*.



Gambar 6. Gambar Satelit
Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta

b. Temuan Studi Kasus

Berdasarkan studi yang telah dilakukan oleh Wilman (2017), ditemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh sebesar 47,9% terhadap kepuasan penumpang di Terminal 3, sementara 52,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Setelah dilakukan evaluasi kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan di Terminal 3 ditemukan bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan adalah sedang. Studi tersebut juga menemukan bahwa kebersihan bandara, ketersediaan informasi, dan perilaku staf berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Selain itu, fasilitas juga merupakan faktor penting, dengan keluhan dari penumpang tentang kurangnya fasilitas pendukung seperti kursi yang tidak mencukupi, kapasitas parkir yang terbatas, dan kelangkaan troli. Kebersihan juga menjadi perhatian, terutama kebersihan toilet yang dianggap buruk oleh penumpang. Responsivitas staf juga menjadi masalah, dengan keluhan tentang beberapa staf yang tidak responsif di Terminal 3. Selanjutnya, ketersediaan informasi dan perilaku staf juga mempengaruhi kepuasan penumpang. Dalam rangka meningkatkan kepuasan penumpang di Terminal 3, perlu adanya perbaikan dalam hal kualitas layanan, fasilitas,

kebersihan, responsivitas staf, ketersediaan informasi, dan perilaku staf. Data keluhan pengguna yang berkaitan dengan jarak antara area *check-in* dan *boarding gate* di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta dikumpulkan melalui unggahan penumpang di sosial media serta publikasi media massa untuk melakukan tinjauan kasus. Berdasarkan keluhan pengguna di sosial media, banyak penumpang yang mengeluhkan mengenai jarak jauh yang harus ditempuh secara berjalan kaki. Salah satu penumpang Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta menyampaikan keresahannya melalui kanal sosial media yaitu *Twitter*. Penumpang tersebut mengeluhkan mengenai jarak sejauh total 1,2 km yang perlu ditempuh mulai dari area *drop-off* hingga menuju *boarding gate* untuk maskapai yang digunakan oleh penumpang. Meskipun sudah ada fasilitas bis untuk mengakomodasi kebutuhan mobilisasi penumpang yang tidak ingin berjalan jauh menuju gate keberangkatan, fasilitas tersebut masih terbatas pada penerbangan domestik saja sehingga bagi penumpang dengan penerbangan internasional masih perlu berjalan kaki. Selain fasilitas *shuttle bus*, sebelumnya di Terminal 3 telah disediakan fasilitas *golf car/buggy car*. Namun, berdasarkan situs resmi Bandara Soekarno-Hatta, hanya terdapat 36 kendaraan yang belum cukup untuk mengakomodasi kebutuhan penumpang secara maksimal sehingga penumpang sering mengeluhkan bahwa mereka tidak ingin menghabiskan waktu untuk menunggu fasilitas mobil *golf* yang seringkali sudah penuh. Penumpang lainnya mengeluhkan tentang desain interior Terminal 3 terutama bagian langit-langit yang masif dan memiliki pola desain dengan *continuous pattern* menyebabkan bagian ruang dalam terasa sangat luas dan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap jarak koridor yang jauh. Melalui tinjauan kasus terhadap keluhan penumpang di sosial media dan media massa, ditemukan adanya konsistensi dalam pengungkapan ketidakpuasan

penumpang terkait jarak berjalan kaki yang jauh dengan fasilitas yang belum memadai di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Para penumpang menyoroti kesulitan mereka dalam berpindah antara area *check-in* dan *boarding gate*, terutama bagi penumpang dengan mobilitas terbatas atau yang membawa bagasi berat. Beberapa pengguna juga menunjukkan kekecewaan terhadap kurangnya aksesibilitas yang memadai, termasuk kurangnya *travelator/moving walkway* di sepanjang rute jalan kaki. Para penumpang mengungkapkan kebutuhan akan adanya perbaikan tata letak ruang dalam Terminal 3, dengan usulan untuk dilakukan usaha dari pengembang untuk mempersingkat jarak antara area *check-in* dan *boarding gate*, meningkatkan aksesibilitas, serta menyediakan fasilitas yang mendukung kenyamanan penumpang. Keluhan ini mencerminkan pentingnya pengelolaan yang efektif dalam merancang tata letak yang lebih efisien dan memperhatikan kebutuhan dan preferensi penumpang. Tinjauan kasus ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga tentang persepsi dan pengalaman penumpang terkait isu jarak di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.

c. Dampak Tata Letak Ruang Dalam

Berdasarkan data yang dikumpulkan, ada sejumlah faktor yang mempengaruhi kenyamanan penumpang terkait jarak antara area *check-in* dan *boarding gate*. Pertama, keluhan penumpang adalah jarak yang harus ditempuh secara berjalan kaki menuju *boarding gate*. Keluhan yang dikumpulkan dari pengguna di media sosial dan publikasi media massa menunjukkan bahwa penumpang merasa jarak yang harus mereka tempuh terlalu jauh. Penumpang mengeluhkan jarak sekitar 1,2 km dari area *drop-off* hingga *boarding gate*. Sementara *shuttle bus* hanya dapat membawa penumpang domestik, penumpang yang memiliki penerbangan internasional harus berjalan kaki. Keluhan lainnya terkait dengan

keterbatasan jumlah kendaraan *shuttle bus*, seperti *golf car* yang seringkali penuh, sehingga penumpang perlu menunggu untuk mendapatkan fasilitas tersebut. Terdapat beberapa solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kenyamanan penumpang. Aksesibilitas transportasi di Terminal 3 harus ditingkatkan, terutama untuk penumpang penerbangan internasional. Bus *shuttle* atau sarana transportasi dalam ruangan harus ditingkatkan dalam jumlah dan jangkauan operasional. Selain itu, penempatan fasilitas yang lebih efisien harus dipertimbangkan untuk mengurangi jarak yang harus ditempuh penumpang. Ini dapat berarti menempatkan area *check-in* di lokasi yang lebih dekat dengan *boarding gate* atau menambahkan fasilitas transit di antara kedua lokasi tersebut.



Gambar 7. Koridor Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta

Desain interior terminal juga mempengaruhi persepsi penumpang dalam melihat jarak koridor. Desain dengan pola yang terus-menerus berulang memberikan kesan ruang dalam yang luas dan dapat meningkatkan persepsi jarak yang lebih jauh. Dikarenakan jarak antara lantai dengan bagian langit-langit yang masif, penumpang merasakan bahwa koridor yang memiliki jarak yang sudah cukup signifikan tersebut menjadi lebih panjang dan perjalanan menuju pintu masuk menjadi lebih melelahkan. Desain interior Terminal 3 perlu dipertimbangkan kembali. Desain langit-

langit dengan pola yang lebih mengurangi kesan ruang yang terlalu luas dapat membantu mengatasi persepsi jarak jauh, dan desain yang lebih ergonomis dan ramah pengguna juga dapat meningkatkan kenyamanan penumpang. Singkatnya, kenyamanan penumpang di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta dipengaruhi secara signifikan oleh tata letak ruang. Penumpang merasa tidak nyaman karena banyak faktor. Ini termasuk jarak yang harus ditempuh secara berjalan kaki yang jauh, keterbatasan sarana transportasi, dan desain interior yang membuatnya terlihat lebih jauh. Peningkatan kenyamanan penumpang di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta akan memberikan dampak positif bagi pengguna bandara dan menunjukkan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik. Pembahasan ini dapat membantu manajemen bandara dan pihak terkait meningkatkan pengalaman penumpang dengan memperbaiki dan meningkatkan fasilitas, tata letak ruang, dan desain interior Terminal 3.

d. Preferensi Penumpang dalam Mengatasi Permasalahan Jarak

Berdasarkan tinjauan preferensi penumpang terkait solusi untuk mengatasi permasalahan jarak antara area *check-in* dan *boarding gate* di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta, ditemukan beberapa opsi yang dapat diimplementasikan. Dalam hal peningkatan fasilitas transportasi, penambahan jumlah kendaraan *shuttle bus* atau *golf car* untuk mencapai gate tujuan menjadi salah satu solusi yang diinginkan oleh penumpang. Dengan meningkatkan kapasitas dan frekuensi layanan, penumpang dapat lebih mudah dan cepat berpindah antara area *check-in* dan *boarding gate*. Selain itu, penambahan fasilitas untuk pejalan kaki yang nyaman dan terarah berupa *moving walkway* yang dibuat menerus dan tidak banyak terputus juga dianggap penting untuk meminimalkan jarak yang harus

ditempuh. Faktor lain yang harus diperhatikan adalah lokasi *boarding gate* dan *check-in* yang lebih strategis. Penumpang mengharapkan penempatan yang lebih efisien untuk mengurangi jarak yang harus ditempuh. Hal ini dapat diwujudkan melalui peninjauan ulang tata letak ruang Terminal 3. Peningkatan desain interior juga penting untuk dilakukan. Desain langit-langit yang masif dan pola desain terus-menerus dapat mempengaruhi seberapa jauh penumpang melihat jarak yang harus ditempuh. Oleh karena itu, perbaikan dan penyempurnaan desain yang menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan membuat penumpang merasa lebih dekat satu sama lain dapat membantu meningkatkan kenyamanan penumpang. Untuk membuat navigasi Terminal 3 lebih mudah dan mengurangi kebingungan terkait jarak, tanda petunjuk yang lebih jelas dan mudah diikuti juga diperlukan. Manajemen bandara dapat membuat keputusan yang tepat tentang peningkatan fasilitas dan tata letak ruang di Terminal 3 berdasarkan preferensi penumpang. Bandara dapat meningkatkan pengalaman penumpang dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka dengan melakukan perbaikan.

e. Implikasi Pengelolaan dan Desain Bandara

Penelitian dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman dan pengembangan pengelolaan dan desain Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno Hatta. Penelitian yang dilakukan dapat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta dan dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam pengembangan pengelolaan dan desain terminal tersebut. Potensi perbaikan dalam pengaturan tata letak ruang dalam Terminal 3. Terdapat potensi perbaikan yang dapat dilakukan dalam pengaturan tata letak ruang dalam Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta guna meningkatkan kenyamanan

penumpang. Potensi perbaikan meliputi pengoptimalan aksesibilitas dengan menyediakan transportasi internal yang efisien, peningkatan fasilitas istirahat dan relaksasi, perbaikan *signage* dan informasi yang jelas, perluasan dan diversifikasi fasilitas penunjang, serta desain interior yang nyaman dan fungsional. Dengan melakukan perbaikan-perbaikan ini, Terminal 3 dapat memberikan pengalaman perjalanan yang lebih baik dan memuaskan bagi penumpang.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tata letak ruang dalam Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta memiliki dampak signifikan terhadap kenyamanan penumpang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa jarak antara area *check-in* dan *boarding gate* merupakan permasalahan utama yang mempengaruhi pengalaman penumpang. Keluhan pengguna di media sosial menyoroti jarak yang jauh yang harus ditempuh secara berjalan kaki, keterbatasan fasilitas transportasi internal, serta desain interior yang memperkuat persepsi jarak yang panjang. Selain itu, tinjauan preferensi penumpang mengidentifikasi beberapa solusi yang diinginkan untuk mengatasi permasalahan jarak, seperti penyediaan transportasi internal yang efisien, peningkatan fasilitas istirahat dan relaksasi, perbaikan *signage* dan informasi yang jelas, serta perluasan dan diversifikasi fasilitas penunjang. Oleh karena itu, pihak pengelola Terminal 3 perlu memperhatikan temuan ini dan mengimplementasikan solusi yang telah disarankan guna meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, dan kepuasan penumpang. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan penting dalam pengembangan dan perbaikan infrastruktur serta pengaturan tata letak ruang dalam Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta di masa depan, sehingga pengalaman perjalanan penumpang dapat ditingkatkan secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, E. D. (2019). Pengelolaan Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta Menuju Aspek ECO-MODERN Airport. *Warta Penelitian Perhubungan*, 23(5), 497. <https://doi.org/10.25104/warlit.v23i5.1106>
- Airport Cooperative Research Program, & Brown, L. (2010). *Airport Passenger Terminal Planning and Design*. Transportation Research Board.
- Alur Kedatangan Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. (2019). Japan Airlines. <https://www.jal.co.jp/idl/id/inter/airport/cgk/info/>
- Badan Standarisasi Nasional. (2004). *Terminal Penumpang Bandar Udara*. SNI 03-7046-2004.
- Bandara Udara Internasional Soekarno-Hatta . (2020). Direktorat Jenderal Perhubungan Udara . hubud.dephub.go.id
- Derriani, N. (2016). Perancangan Interior Terminal Kedatangan Syamsudin Noor Airport Banjarmasin Dengan Pendekatan Sustainable Design. *Intra*, 4(2), 470–482.
- Erdiono, D. (2011). Arsitektur “Modern” (Neo) Vernakular di Indonesia. *Jurnal Sabua*, 3(3), 32–29.
- Fadhilah, A., Anugrah, R., Kautsar, M. A., Hidayat, M. R., & Yuniar, E. (2017). Pola Tatanan Ruang Penunjang Terhadap Efektifitas Akses Keberangkatan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. *Jurnal Reka Karsa Jurusan Arsitektur Institut Teknologi Nasional*, V(3). <https://doi.org/10.26760/rekakarsa.v5i3.3669>
- Falah, A., & Dwiatmoko, H. (2020). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TERMINAL 3 BANDARA SOEKARNO HATTA* [Undergraduate Thesis].
- Goldra, G., & Prayogi, L. (2021). Konsep Arsitektur Neo Vernakular pada Bandar Udara Soekarno Hatta dan Bandar Udara Juanda. *Jurnal LINEARS*, 4(1), 36–42. <https://doi.org/10.26618/j-linears.v4i1.5190>
- Hafilda, M. U., & Wibisono, M. A. (2021). *Perencanaan Kebutuhan Mobil Listrik Pengantar Penumpang di Bandara: Studi Kasus di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta* [Thesis]. <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/201230>
- Larasati, H. (2019). *Kajian Penggunaan Area Keberangkatan Internasional Terminal 3*

- Bandara Soekarno-Hatta Sebagai Ruang Transisi Pengunjung [Thesis]. <http://repository.mercubuana.ac.id/id/eprint/48589>
- Linguistic Landscape of Soekarno-Hatta International Airport Terminal 3 (Indonesia), by Ubaldus Djonda. (2022). Locall Project. <https://locallproject.eu/2022/03/22/linguistic-landscape-of-soekarno-hatta-international-airport-terminal-3-by-ubaldus-djonda/>
- Lutfi, M. I., & Sartono, W. (2013). *EVALUASI KAPASITAS TERMINAL 3 PENUMPANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA* [Undergraduate Thesis].
- Mailoa, M. (2022). *Ratapan di Terminal 3 Bandara Soetta*. Detikx. <https://news.detik.com/x/detail/intermeso/20220115/Ratapan-di-Terminal-3-Bandara-Soetta/>
- Media, K. C. (2023). *Ke Gate 22-28 Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta Bisa Naik Bus Gratis, Catat Caranya Halaman all*. KOMPAS.com. <https://travel.kompas.com/read/2023/04/24/092016927/ke-gate-22-28-terminal-3-bandara-soekarno-hatta-bisa-naik-bus-gratis-catat?page=all>
- Okezone. (2023). *Dapat Gate 28 di Terminal 3 Bandara Soetta, Naik Bus Aja Biar Nggak Gempor!* : Okezone Travel. <https://travel.okezone.com/read/2023/04/05/406/2793360/dapat-gate-28-di-terminal-3-bandara-soetta-naik-bus-aja-biar-nggak-gempor>
- Poul, J. (2022). *Maximising Design at Small Airports*. International Airport Review. <https://www.internationalairportreview.com/article/174628/maximising-design-at-small-airports/>
- Pradana, A. N., Ahjudanari, E., & Istiar. (2017). Evaluasi Ketersediaan Gate Di Terminal 3 Ultimate Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *JURNAL TEKNIK ITS*, 6(1).
- Rosyidi, S. A. P., & Adly, E. (2020). *Dasar-Dasar Perencanaan Bandar Udara*. UMY Press.
- Sampurno, R. A., Rinodistira, K., & Rizaldy, W. (2017). *OPTIMIZATION OF RUNWAY CAPACITY AT CGK AIRPORT*. www.atlantis-Press.com; Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/groest-17.2018.63>
- Santoso, M. R. D., & Prabowo, A. H. (2023). Implementasi dan Penerapan Arsitektur Fungsional Pada Bangunan Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *PROSIDING SEMINAR INTELEKTUAL MUDA #8*, 4(1). <https://doi.org/10.25105/psia.v4i1.16335>
- Siti Fatimah. (2019). *PENGANTAR TRANSPORTASI*. Myria Publisher.
- Suyoto, S., Basuki, I., & Sundari Handoko, V. (2022). Design of Nature tourism transportation in Kulon Progo from Yogyakarta International Airport to Borobudur. *International Journal of Transport Development and Integration*, 6(3), 236–252. <https://doi.org/10.2495/tidi-v6-n3-236-252>
- Wallace, A. (2023). *Airport Design Trends: Enhancing Passenger Wellbeing and Comfort*. Regional Gateway. <https://www.regionalgateway.net/prioritising-the-passenger-in-airport-design/>
- Wilman, M. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta* [Undergraduate Thesis]