Gema Wisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata
Volume. 22 Nomor. 1 Januari 2026
e-ISSN: 2774-8987; p-ISSN: 1411-5077, Hal 105-120
DOI: https://doi.org/10.56910/gemawisata.v22i1.871
Tersedia: https://stiepari.org/index.php/gemawisata

Analisis Fasilitas Penunjang Sektor Pariwisata di Bandara Sisingamangaraja XII dalam Mendukung Kawasan Danau Toba sebagai Destinasi Super Prioritas

Putri Ayu Andriani Simanjuntak
Prodi Pariwisata Budaya dan Keagamaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Kristen,
Institut Agama Kristen Negeri Tarutung, Indonesia.

**Penulis Korespondensi: putriayuandriani20@gmail.com*

Abstract*:This study aims to assess the quality and impact of supporting tourism facilities at Sisingamangaraja XII International Airport in strengthening the development of Lake Toba as a Super Priority Destination. The airport holds a strategic role as the main gateway for tourists visiting the Lake Toba area, making the quality of services and the completeness of facilities crucial aspects in creating a memorable travel experience. The research employed a qualitative approach with data collected through in-depth interviews with key informants, direct field observations, and documentation. Data analysis was conducted using the (SERVQUAL) model, which evaluates five key dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings reveal that the airport has provided several tourism-supporting facilities, including ground transportation services, food and beverage outlets, as well as souvenir and gift shops. However, the implementation of these facilities has not yet reached optimal performance. Identified challenges include the limited choice of transportation options to and from various tourist destinations, the lack of authentic Lake Toba culinary offerings at food and beverage outlets, and the insufficient promotion of local products at souvenir shops. Furthermore, the absence of essential services such as travel agencies and money changers has negatively affected convenience, particularly for international tourists who require accessible information, transactions, and travel services. These findings indicate that improving supporting facilities at Sisingamangaraja XII International Airport is an urgent necessitySuch efforts are expected to enhance the quality of airport services, increase tourist satisfaction, and ultimately reinforce Lake Toba's position as a leading national and international tourism destination.*

Keywords: *Airport Facilities; Lake Toba; Qualitative Method; SERVQUAL Analysis; Sisingamangaraja XII;*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas serta dampak fasilitas penunjang sektor pariwisata di Bandar Udara Sisingamangaraja XII dalam mendukung pengembangan kawasan Danau Toba sebagai Destinasi Super Prioritas. Bandara ini memiliki peran strategis sebagai gerbang utama wisatawan yang berkunjung ke kawasan Danau Toba, sehingga kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitasnya menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkesan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam kepada informan kunci, observasi langsung di lapangan, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model SERVQUAL yang menilai lima dimensi utama, yakni Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bandara telah menyediakan sejumlah fasilitas penunjang pariwisata, antara lain layanan transportasi darat, tenant makanan dan minuman, serta gerai suvenir dan oleh-oleh. Namun, keberadaan fasilitas tersebut belum sepenuhnya optimal. Kendala yang masih ditemukan meliputi keterbatasan pilihan transportasi dari dan menuju berbagai destinasi wisata, kurangnya penyajian kuliner khas Danau Toba di tenant makanan dan minuman, serta minimnya promosi produk-produk lokal di gerai suvenir. Selain itu, ketiadaan fasilitas pendukung seperti agen perjalanan dan money changer berdampak bagi wisatawan mancanegara yang membutuhkan akses informasi, transaksi, serta layanan wisata yang lebih mudah dan cepat. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan fasilitas penunjang di Bandara Sisingamangaraja XII merupakan kebutuhan mendesak. Perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pengembangan layanan berbasis kearifan lokal, serta penguatan kolaborasi multipihak. Dengan langkah tersebut, kualitas pelayanan di bandara diharapkan mampu meningkatkan kepuasan wisatawan sekaligus memperkuat posisi Danau Toba sebagai destinasi unggulan pariwisata nasional maupun di internasional.

Kata kunci: Analisis SERVQUAL; Danau Toba; Fasilitas Bandara; Metode kualitatif; Sisingamangaraja XII.

Naskah Masuk: November 23, 2025; Revisi: Desember 14, 2025; Diterima: Januari 20, 2026;
Terbit: Januari 30, 2026

1. LATAR BELAKANG

Penetapan Danau Toba sebagai Destinasi Super Prioritas (DSP) oleh pemerintah menunjukkan komitmen untuk memajukan kawasan ini sebagai tujuan wisata unggulan global. Pariwisata tidak hanya mencakup interaksi antara wisatawan dengan lingkungan destinasi, tetapi juga berbagai sektor pendukung seperti transportasi, akomodasi, makanan dan minuman, hiburan, serta layanan lainnya yang berperan dalam menciptakan pengalaman wisata yang holistik. Oleh karena itu, keberhasilan pengembangan pariwisata sangat bergantung pada sinergi antara elemen-elemen tersebut. (Tangian & Kumaat, 2016)

Dalam konteks ini, Bandar Udara Sisingamangaraja XII (Silangit) berperan vital sebagai titik akses utama bagi wisatawan, menjadikannya elemen krusial dalam rantai nilai pariwisata. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2019 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional, salah satu fungsi utama bandar udara adalah sebagai pendorong sekaligus penunjang aktivitas industri dan/atau perdagangan (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2019). Peran tersebut dimaksudkan agar keberadaan bandar udara mampu mempermudah akses transportasi dari dan menuju wilayah sekitarnya, sehingga dapat mendukung perkembangan sektor industri, perdagangan, maupun pariwisata. Dengan demikian, bandar udara berkontribusi dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional serta mendorong keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya. Bandara Sisingamangaraja XII dalam mendukung kawasan Danau Toba sebagai Destinasi Super Prioritas sudah memiliki berbagai fasilitas penunjang sektor pariwisata yang dirancang untuk memberikan kenyamanan dan mendukung kebutuhan penumpang. Fasilitas tersebut meliputi layanan transportasi (travel), restorant (food and beverage), tenant suvenir serta fasilitas tenant oleh-oleh.

Namun, meskipun bandara ini telah menyediakan berbagai fasilitas penunjang, seperti layanan transportasi, restoran, serta tenant suvenir dan oleh-oleh, observasi awal mengindikasikan adanya beberapa tantangan signifikan yang menghambat optimalisasi perannya. Salah satu permasalahan utama adalah efisiensi layanan transportasi. Aksesibilitas transportasi merupakan faktor kunci dalam peningkatan kepuasan penumpang. Sering kali penumpang menghadapi kendala waktu tunggu yang lama sebelum keberangkatan dan kurangnya pilihan fasilitas transportasi alternatif, seperti kendaraan roda dua. Kondisi ini dapat mengurangi kenyamanan dan kepuasan penumpang sehingga perlunya peningkatan dalam penyediaan transportasi yang lebih fleksibel dan responsif. (Sumardi & Jumlad, 2022)

Di sektor kuliner, fasilitas restoran yang ada belum sepenuhnya mengeksplorasi potensi makanan khas lokal Danau Toba, sehingga gagal memanfaatkan kekayaan budaya sebagai daya tarik promosi dan branding destinasi. Penyediaan makanan khas dapat memainkan peran

signifikan dalam memperkenalkan dan mempromosikan nilai budaya kepada para penumpang. Kurangnya variasi kuliner khas daerah dapat mengurangi potensi pengalaman penumpang di bandara. Berdasarkan hal-hal tersebut, peningkatan penawaran kuliner lokal di bandara ini menjadi krusial dalam menunjang branding destinasi Danau Toba sebagai kawasan super prioritas, sekaligus meningkatkan daya tarik dan kepuasan penumpang selama perjalanan mereka. (Kevin Gustian Yulius & Jeremy Moody Koamesah, 2023)

Lebih lanjut, di area suvenir dan oleh-oleh, ditemukan adanya ketidakseimbangan penawaran produk. Dominasi produk non-khas lokal seperti Bolu Meranti daripada oleh-oleh unik daerah (misalnya Kopi Lintong, Kacang Sihobuk dan tipa-tipa) melemahkan identitas budaya lokal. Permasalahan ini diperparah oleh minimnya penerapan strategi storytelling yang efektif serta keterbatasan penguasaan bahasa asing oleh sebagian besar pelaku usaha, yang menghambat komunikasi dan penyampaian nilai-nilai budaya kepada wisatawan internasional. Storytelling dalam marketing merupakan salah satu bentuk komunikasi untuk mendeskripsikan peristiwa atau hal agar lebih menarik dan berkesan sehingga memiliki peran penting dalam membangun keterikatan emosional antara penumpang dan produk. (Huda & Ming Lukiarti, 2024)

Selain itu, ketiadaan fasilitas esensial seperti money changer dan travel agent menambah kendala praktis bagi wisatawan, terutama dari mancanegara, dalam memenuhi kebutuhan dasar dan merencanakan perjalanan mereka. Dengan mempertimbangkan berbagai permasalahan ini, penelitian ini akan berfokus pada analisis mendalam mengenai kesiapan fasilitas di Bandar Udara Sisingamangaraja XII. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan memberikan rekomendasi strategis guna memastikan bandara dapat berfungsi secara efektif sebagai gerbang pariwisata yang mendukung penuh visi Danau Toba sebagai destinasi super prioritas.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Analisis

Suryana (2015) menyatakan bahwa analisis merupakan suatu proses yang berfokus pada pengabstrakan dan pengorganisasian data secara sistematis serta rasional untuk memperoleh jawaban atas suatu permasalahan. Dengan kata lain, Analisis mencakup berbagai kegiatan, seperti mengelompokan data ke dalam kategori, penguraian menjadi unit-unit yang lebih kecil, penyusunan pola, pemilihan informasi yang relevan, serta penyintesisan data hingga

menghasilkan kesimpulan yang komprehensif dan mudah dipahami. (Prabowo & Susanti, 2019)

Dari pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan suatu rangkaian proses terstruktur untuk memecah, menyusun, serta mengelola data atau informasi yang diperoleh guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap suatu permasalahan atau fenomena yang dikaji. Tahap ini tidak hanya menitikberatkan pada penguraian data menjadi bagian-bagian kecil, melainkan juga menekankan pada upaya menafsirkan keterkaitan antarbagian untuk mengidentifikasi pola, makna, serta implikasi yang muncul. Oleh karena itu, analisis memiliki peranan krusial dalam penelitian karena hasilnya dapat dijadikan pijakan dalam menarik kesimpulan, memberikan rekomendasi, maupun merumuskan langkah strategis yang sesuai.

Teori Analisis Kualitas Layanan (SERVQUAL)

Penelitian ini menggunakan model Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai alat analisis utama. Model ini digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Model ini menekankan pentingnya menganalisis kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. (Sinollah & Masruro, 2019).

Penerapan model SERVQUAL secara kualitatif memungkinkan untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi layanan yang perlu ditingkatkan di Bandar Udara Sisingamangaraja XII. Lima dimensi utama SERVQUAL yang relevan dalam kajian ini adalah tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Melalui kelima dimensi ini, analisis dilakukan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan penumpang secara komprehensif.

Sektor Pariwisata Danau Toba

Kawasan Danau Toba telah ditetapkan sebagai salah satu dari lima Destinasi Super Prioritas (DSP) oleh pemerintah, sebuah langkah strategis untuk memajukan pariwisata nasional. Penetapan ini didasarkan pada potensi besar Danau Toba sebagai destinasi unggulan dengan keindahan alam dan kekayaan budaya yang autentik. Aktivitas pariwisata ini dapat memberikan dampak terhadap ekonomi, sosial, dan budaya yang signifikan, baik bagi wisatawan maupun masyarakat lokal. (Riani, 2021)

Sebagai DSP, kawasan ini mendapatkan perhatian khusus dalam pengembangan infrastruktur, termasuk pembangunan dan perbaikan aksesibilitas menuju Bandara Sisingamangaraja XII. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing destinasi dan

mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. Penelitian ini mengkaji bagaimana fasilitas bandara yang merupakan bagian integral dari visi DSP mampu mendukung dan mewujudkan tujuan pemerintah tersebut. Dalam konteks ini, bandar udara tidak hanya berfungsi sebagai titik kedatangan dan keberangkatan, tetapi juga sebagai gerbang utama yang memberikan kesan pertama bagi wisatawan, sehingga kualitas fasilitas dan layanannya harus mencerminkan keunikan dan keramahan destinasi yang dituju.

Fasilitas Pendukung Sektor Pariwisata

Fasilitas pendukung pariwisata merupakan berbagai sarana dan layanan yang dibutuhkan untuk memudahkan aktivitas wisatawan selama perjalanan. Inskeep menjelaskan bahwa fasilitas tersebut dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu fasilitas primer yang mencakup akomodasi, transportasi, dan kuliner; fasilitas sekunder seperti pusat informasi wisata, pusat perbelanjaan, serta atraksi buatan; dan fasilitas tambahan berupa layanan kesehatan maupun keamanan. Seluruh fasilitas ini dirancang tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan pokok wisatawan, tetapi juga kebutuhan rekreasi mereka. Lebih dari itu, fasilitas pendukung turut berperan dalam mempromosikan destinasi melalui pengalaman wisatawan yang berhubungan langsung dengan produk lokal dan budaya daerah setempat. Sejalan dengan pengertian kepariwisataan, terdapat sejumlah unsur fasilitas pendukung pariwisata sebagaimana dikemukakan oleh Bagyono (2014) yang mencakup berbagai layanan primer dan sekunder yang esensial untuk menunjang pengalaman wisatawan. Komponen-komponen tersebut meliputi biro perjalanan, akomodasi, transportasi, restoran, money changer, atraksi wisata, dan cinderamata. (Fauziah et al., 2023)

Standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara mencakup beberapa aspek utama. Pertama, ketersediaan fasilitas yang digunakan dalam proses keberangkatan maupun kedatangan penumpang. Kedua, penyediaan fasilitas yang mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa. Ketiga, adanya fasilitas yang menawarkan nilai tambah bagi penumpang. Keempat, kapasitas terminal bandar udara yang memadai untuk menampung jumlah penumpang terutama pada saat jam sibuk. Selain itu, fasilitas informasi yang memadai juga merupakan elemen penting untuk mencapai kepuasan wisatawan, pelayanan informasi mempengaruhi seberapa puas penumpang terhadap layanan bandara. Implementasi strategi ini perlu diikuti dengan kolaborasi antara pihak-pihak terkait untuk memastikan bandara dapat memenuhi ekspektasi wisatawan yang kian meningkat. (Beky Putri Wananda, 2019)

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode penelitian. Strauss dan Corbin (edisi terjemahan 2009: 4) memaknai penelitian kualitatif sebagai "jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya". Penelitian kualitatif kekuatannya bukan pada data dan analisis statistik, tapi pada kemampuan peneliti untuk menjelaskan fenomena dan menangkap makna secara mendalam. Hal ini juga didukung dengan pendapat Miller bahwa penelitiaan kualitatif yakni menggambarkan atau menganalisis proses realitas sosial yang dikonstruksikan, dengan hubungan sosial (*social relationship*) melalui orang-orang berhubungan atau dihubungkan satu dengan lainnya. (Arianto, 2020)

Penelitian ini berlokasi di Bandar Udara Sisingamangaraja XII, Tapanuli Utara, Sumatera Utara. Data penelitian diperoleh melalui kombinasi data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan dengan mewawancarai pengelola bandara, petugas layanan, serta penumpang, sementara data sekunder digunakan untuk memperkaya dan melengkapi informasi yang dibutuhkan. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga teknik utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara terstruktur untuk menggali informasi langsung dari narasumber yang berkompeten dan berpengalaman mengenai layanan serta fasilitas yang ada di bandara. Creswell (2014) menekankan bahwa wawancara terstruktur terbuka mampu membantu peneliti memahami perspektif responden secara lebih mendalam. (Daruhadi & Sopiati, 2024)

Selain itu, observasi turut digunakan untuk melihat langsung kondisi lapangan, khususnya terkait interaksi penumpang dengan berbagai fasilitas yang tersedia di bandara. Melalui teknik ini, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai bagaimana fasilitas digunakan, sejauh mana fasilitas tersebut memenuhi kebutuhan penumpang, serta kendala yang mungkin muncul dalam penggunaannya. Observasi juga membantu mengungkap perilaku spontan dan pola interaksi yang tidak di dapat hanya melalui wawancara. Dengan demikian, data yang diperoleh menjadi lebih objektif karena bersumber dari pengamatan langsung. Sugiyono (2013) menegaskan bahwa observasi memberikan data yang kaya dan mendalam dalam konteks sosial, sehingga peneliti dapat menangkap dinamika secara utuh. (Nurjanah, 2021).

Teknik ketiga adalah dokumentasi, yang menurut Sugiyono (2014) dilakukan melalui pengumpulan foto, catatan, atau dokumen lain yang relevan. Dalam penelitian ini, dokumentasi meliputi catatan lapangan yang berisi deskripsi rinci tentang fasilitas bandara dan interaksi penumpang, transkripsi hasil wawancara, serta foto-foto pendukung. Pencatatan segera

dilakukan setelah observasi agar tidak ada informasi penting yang terlewat. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis secara sistematis dengan menguraikan, menyusun, dan mengorganisasi informasi. Analisis ini menerapkan model Service Quality (SERVQUAL) secara kualitatif, yang berfokus pada lima dimensi: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan guna merumuskan kesimpulan dan rekomendasi yang relevan.

4. HASIL PENELITIAN

Kualitas Fasilitas Penunjang Sektor Pariwisata di Bandara Sisingamangaraja XII

Dalam memahami peran fasilitas penunjang pariwisata di Bandar Udara Sisingamangaraja XII, penelitian ini menyajikan temuan lapangan yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian difokuskan pada identifikasi dan analisis terhadap ketersediaan serta kualitas layanan fasilitas penunjang, yang mencakup layanan transportasi, food and beverage, tenant suvenir dan oleh-oleh, serta fasilitas informasi wisata. Keempat aspek tersebut dipilih karena memiliki relevansi langsung terhadap pemenuhan kebutuhan wisatawan serta berkontribusi dalam membentuk citra positif kawasan Danau Toba sebagai Destinasi Super Prioritas.

Pertama, Bandara Sisingamangaraja XII menyediakan tujuh operator transportasi resmi, yaitu Noah Transport Taxi & Travel, Tapanuli Trans Taxi & Travel, DAMRI, PT Sampri Transport, Karya Besar Transport, PT Parade Morganda Travel, dan PT Sosor Travel. Seluruh operator melayani rute ke berbagai daerah strategis di sekitar Danau Toba seperti Parapat, Balige, Tarutung, Dolok Sanggul, hingga ke wilayah yang lebih jauh seperti Sibolga dan Padang Sidempuan.



Gambar 1. Tujuh Operator Transportasi Resmi di Bandara Sisingamangaraja XII

Sumber: Dokumentasi Pribadi 2025

Setiap operator telah menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP), mencakup pemeriksaan rutin kendaraan, kelengkapan dokumen legal pengemudi, serta prosedur penanganan barang tertinggal. Secara umum, penumpang menilai layanan transportasi cukup baik, dengan kondisi kendaraan layak dan tarif yang transparan. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa keterbatasan ruang pembelian tiket dan sistem reservasi yang kurang efisien, sehingga menimbulkan antrean panjang pada waktu-waktu sibuk dan menurunkan kenyamanan pengguna jasa.

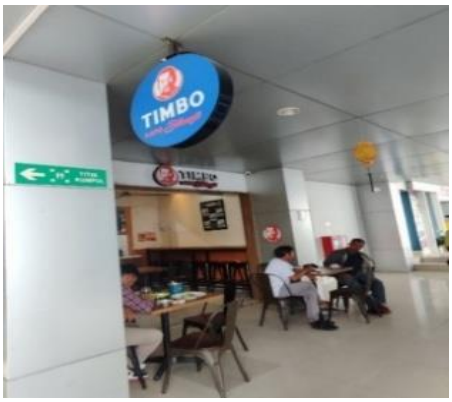
Yang kedua, tenant makanan dan minuman telah tersedia di berbagai titik strategis di lingkungan bandara, antara lain di ruang tunggu keberangkatan, terminal keberangkatan, area parkir, hingga terminal kargo. Kehadiran tenant ini tidak hanya memudahkan penumpang dalam memenuhi kebutuhan konsumsi selama berada di bandara, tetapi juga menghadirkan pilihan yang beragam sesuai dengan selera wisatawan. Produk yang ditawarkan mencakup hidangan lokal khas Tapanuli Utara, seperti ayam bumbu andaliman yang menjadi ikon kuliner Batak serta kopi arabika Siborongborong yang sudah dikenal memiliki cita rasa unggulan. Selain itu, tersedia pula berbagai pilihan makanan cepat saji dan minuman praktis yang lebih umum, sehingga dapat menjangkau seluruh kalangan penumpang, baik yang ingin menikmati pengalaman kuliner khas daerah maupun yang membutuhkan makanan dan minuman secara cepat sebelum keberangkatan.



Gambar 2. Dua Fasilitas *Food and Beverage* di Area Ruang Tunggu Keberangkatan

Keberadaan Food and Beverage Ayam Andaliman dan Piltik Coffee bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan penumpang dengan menyediakan pilihan makanan dan minuman berkualitas dalam jangkauan yang mudah dan praktis selama menunggu jadwal keberangkatan. Fasilitas ini juga menyediakan smoking room sebagai fasilitas pendukung dalam memenuhi

kebutuhan penumpang tanpa mengganggu kenyamanan umum. Dengan adanya fasilitas tersebut, penumpang yang memiliki kebiasaan merokok tidak perlu lagi meninggalkan ruang tunggu, sehingga alur mobilitas penumpang tetap terjaga, serta potensi keterlambatan keberangkatan akibat berpindah area dapat diminimalisasi.



Gambar 3. Fasilitas *Food and Beverage* di Area Terminal Keberangkatan

Di area terminal keberangkatan, sebelum memasuki ruang tunggu terdapat satu *tenant food and beverage*, yaitu Timbo Coffee untuk melayani kebutuhan konsumsi baik bagi pengunjung umum, penumpang yang belum melakukan proses *check-in*, maupun pihak-pihak lain yang beraktivitas di sekitar area terminal. Berdasarkan hasil observasi, mayoritas pelanggan Timbo Coffee adalah pekerja bandara serta pihak yang tidak memiliki akses ke area ruang tunggu atau tidak berencana melakukan perjalanan. Hal ini mendukung kelancaran operasional bandara dengan mengurangi kepadatan di ruang tunggu keberangkatan.



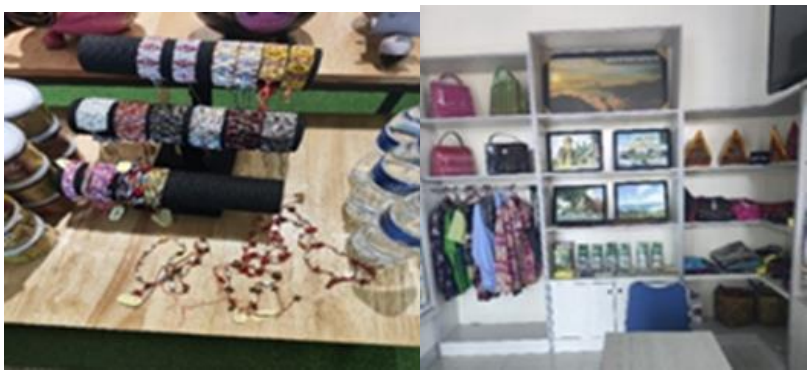
Gambar 4. Enam Fasilitas *Food and Beverage* di Area Parkir

Di area parkir , tersedia enam tenant food and beverage, yaitu Diva Cafe, Kantin Bandara, Rumah Makan Sederhana, Relasi, Toba Nauli Nabolon, dan Piltik Coffee. Keenam tenant ini

berfungsi untuk melayani kebutuhan konsumsi berbagai kalangan, termasuk penumpang, pengunjung, pengemudi transportasi umum, serta staf bandara yang beraktivitas di sekitar kawasan tersebut. Kehadiran tenant - tenant ini merupakan bagian dari strategi dalam menyediakan layanan kuliner yang mudah diakses di area luar terminal utama.

Dalam operasionalnya, fasilitas food and beverage di atas telah menerapkan SOP dengan baik, termasuk menjaga kebersihan, menggunakan metode First In First Out (FIFO) untuk bahan baku, serta memastikan pelayanan ramah dan profesional. Beberapa tenant juga dilengkapi fasilitas tambahan seperti smoking room dan akses Wi-Fi untuk menunjang kenyamanan pelanggan. Walaupun demikian, variasi menu masih terbatas, sehingga belum sepenuhnya mewakili kekayaan kuliner dari tujuh kabupaten di kawasan Danau Toba. Hal ini menjadi peluang untuk mengembangkan promosi kuliner lokal agar pengalaman wisatawan lebih berkesan.

Ketiga, fasilitas tenant suvenir dan oleh-oleh tersedia di ruang tunggu, terminal keberangkatan, serta area parkir bandara. Produk yang ditawarkan meliputi makanan khas Batak seperti tipa-tipa, kacang sihobuk, sambal andaliman, hingga kerajinan tangan berbahan ulos berupa pakaian, aksesoris, dan produk fungsional seperti pouch dan tas. Sebagian besar produk berasal dari UMKM lokal, sehingga tidak hanya berfungsi sebagai kenang-kenangan bagi penumpang, tetapi juga berkontribusi pada perekonomian masyarakat sekitar. Dari sisi operasional, tenant telah menerapkan SOP, termasuk pengecekan stok harian, kebersihan area penjualan, serta penyediaan metode pembayaran non-tunai yang memudahkan pelanggan. Namun, masih diperlukan inovasi promosi produk, misalnya melalui storytelling mengenai asal-usul, filosofi, maupun proses pembuatan produk tradisional, sehingga mampu meningkatkan daya tarik dan nilai edukatif bagi wisatawan.





Gambar 5. Fasilitas Suvenir dan Oleh Oleh di Bandara Sisingamangaraja XII

Ke-empat, untuk mendukung promosi destinasi, Bandara Sisingamangaraja XII menyediakan Tourist Information Center (TIC) serta brosur wisata. Fasilitas ini memberikan informasi lengkap mengenai destinasi utama di Kabupaten Samosir, termasuk rute perjalanan, peta wisata, daftar akomodasi, paket tur, hingga informasi mengenai aktivitas budaya seperti pertunjukan Opera Batak dan edukasi lokal (kopi, ulos, kuliner). Keberadaan fasilitas ini berfungsi strategis dalam membantu wisatawan merencanakan perjalanan secara efisien, hemat waktu, serta mendorong mereka untuk mengeksplorasi lebih banyak destinasi di kawasan Danau Toba.



Gambar 6. Fasilitas Informasi Pariwisaata di Bandara Sisingamangaraja XII

Peran Fasilitas Terhadap Danau Toba Sebagai Destinasi Super Prioritas

Fasilitas penunjang yang tersedia di Bandara Sisingamangaraja XII memiliki kontribusi penting dalam memperkuat citra Kawasan Danau Toba sebagai Destinasi Super Prioritas. Tenant oleh-oleh dan suvenir berperan strategis dalam memperkenalkan identitas budaya Batak melalui beragam produk khas, mulai dari kuliner tradisional hingga kerajinan berbahan ulos. Kehadiran tenant ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi penumpang dalam memperoleh buah tangan, tetapi juga turut mendukung keberlangsungan UMKM lokal serta menarik wisatawan untuk mengeksplorasi lebih jauh daerah sekitar Danau Toba.

Selain itu, tenant food and beverage turut berkontribusi dalam memperkenalkan kekayaan kuliner khas, seperti hidangan berbumbu andaliman dan kopi lokal. Meskipun variasinya masih

terbatas, keberadaan tenant ini mampu memberikan pengalaman awal bagi wisatawan mengenai keunikan cita rasa daerah. Hal tersebut menjadi pintu masuk penting bagi pengembangan promosi kuliner sebagai daya tarik wisata.

Sementara itu, layanan transportasi yang tersedia mempermudah konektivitas wisatawan menuju berbagai destinasi di sekitar Danau Toba. Dengan adanya transportasi yang terintegrasi, wisatawan lebih mudah menjangkau kawasan wisata utama, sehingga memperkuat aksesibilitas kawasan secara keseluruhan. Secara umum, kehadiran fasilitas-fasilitas tersebut menciptakan kesan pertama yang positif terhadap destinasi, memperkuat citra pariwisata Danau Toba, sekaligus mendukung terwujudnya pariwisata yang berkelanjutan.

5. PEMBAHASAN

Mengacu pada klasifikasi Bagyono (2014), fasilitas yang tersedia meliputi layanan transportasi, food and beverage, tenant oleh-oleh dan suvenir, serta pusat informasi wisata. Keberadaan fasilitas-fasilitas tersebut tidak hanya berfungsi sebagai penunjang operasional, tetapi juga memberikan pengalaman awal yang positif bagi penumpang sekaligus memperkuat citra pariwisata Danau Toba.

Dalam aspek transportasi, tersedianya berbagai moda perjalanan memudahkan mobilitas wisatawan untuk menjangkau destinasi strategis di sekitar Danau Toba. Tenant food and beverage berperan dalam memperkenalkan cita rasa khas lokal seperti andaliman dan kopi, meskipun variasi kuliner yang ditawarkan masih perlu diperluas. Sementara itu, tenant oleh-oleh dan suvenir mendukung pelestarian budaya Batak melalui produk khas seperti ulos, kerajinan tangan, dan kuliner lokal yang sebagian besar berasal dari UMKM. Fasilitas informasi wisata, seperti Tourist Information Center dan brosur, memberikan panduan yang komprehensif sehingga membantu wisatawan merencanakan perjalanan secara efektif. Analisis menggunakan model SERVQUAL menunjukkan bahwa fasilitas penunjang di bandara telah memenuhi kelima dimensi kualitas layanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Pertama, pada aspek Tangibles (bukti fisik), kondisi kendaraan transportasi dinilai layak jalan dengan tingkat kebersihan yang terjaga, sehingga memberikan rasa aman dan nyaman bagi penumpang. Tenant food and beverage tidak hanya menawarkan pilihan makanan dan minuman, tetapi juga melengkapi layanan dengan fasilitas tambahan seperti smoking room dan akses Wi-Fi yang memudahkan penumpang untuk tetap produktif maupun bersantai selama menunggu penerbangan. Sementara itu, tenant suvenir menampilkan produk dengan penataan yang rapi dan menarik, sehingga menciptakan kenyamanan visual sekaligus meningkatkan

daya tarik layanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fisik fasilitas telah dirancang untuk menghadirkan pengalaman yang lebih menyenangkan, mendukung citra bandara sebagai pintu gerbang pariwisata, serta berkontribusi pada kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kawasan Danau Toba.

Kedua, dalam dimensi Reliability (keandalan), layanan transportasi di bandara telah menunjukkan konsistensi dalam memenuhi standar operasional prosedur (SOP). Hal ini tidak hanya memberikan jaminan keamanan bagi penumpang, tetapi juga meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas layanan transportasi yang tersedia. Pada tenant food and beverage (F&B), keandalan tercermin melalui sistem pengelolaan bahan baku yang profesional, mulai dari proses penyimpanan, kebersihan dapur, hingga penyajian produk yang sesuai standar. Dengan demikian, penumpang mendapatkan kepastian atas kualitas dan higienitas makanan yang dikonsumsi. Sementara itu, tenant suvenir menjaga konsistensi layanan dengan memastikan ketersediaan produk yang representatif dari budaya lokal serta menjaga kualitas barang yang ditawarkan. Konsistensi ini tidak hanya memenuhi kebutuhan belanja penumpang, tetapi juga mendukung citra bandara sebagai etalase produk unggulan daerah. Dengan demikian, dimensi keandalan di seluruh fasilitas penunjang telah terbukti mampu memberikan kepastian dan konsistensi layanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna jasa

Ketiga, aspek Responsiveness (ketanggapan) tercermin dari kemampuan fasilitas penunjang di bandara dalam merespons kebutuhan penumpang dengan cepat dan tepat. Pada layanan transportasi, keterbukaan informasi mengenai tarif yang disampaikan secara transparan memberikan kepastian bagi pengguna jasa sekaligus meminimalisasi potensi kesalahpahaman. Tenant food and beverage (F&B) menunjukkan ketanggapan melalui kecepatan pelayanan, mulai dari proses pemesanan hingga penyajian, sehingga penumpang tidak perlu menunggu terlalu lama, terutama dalam kondisi waktu transit yang terbatas. Hal ini memperlihatkan bahwa setiap unit layanan memiliki orientasi untuk memberikan pengalaman yang praktis, efisien, dan ramah bagi penumpang, sehingga meningkatkan kepuasan sekaligus memperkuat citra pelayanan bandara

Keempat, pada dimensi Assurance (jaminan), kompetensi pengemudi dan legalitas kendaraan memberi rasa aman kepada penumpang. Tenant food and beverage (F&B) dan suvenir juga memperkuat jaminan layanan melalui profesionalisme staf, kualitas produk yang autentik, serta kejelasan informasi terkait menu maupun barang dagangan. Jaminan ini menciptakan rasa percaya bagi penumpang bahwa setiap layanan yang mereka terima telah sesuai standar dan layak dikonsumsi maupun digunakan. Selain itu, kepastian akan kualitas

dan integritas layanan turut berperan dalam membangun citra positif bandara sebagai penyedia fasilitas yang kredibel dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kelima, dimensi Empathy (empati) tercermin dari upaya penyedia transportasi menghadirkan variasi moda untuk memenuhi kebutuhan beragam penumpang. Tenant food and beverage (F&B) menunjukkan perhatian terhadap kenyamanan pelanggan melalui penyediaan fasilitas tambahan, sedangkan tenant suvenir menyediakan pilihan produk khas yang beragam untuk menyesuaikan kebutuhan serta preferensi wisatawan. Bentuk kepedulian ini memperlihatkan bahwa setiap layanan tidak hanya berorientasi pada fungsi, tetapi juga pada pemahaman akan ekspektasi dan kenyamanan pengguna. Dengan demikian, aspek empati menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman yang lebih personal dan berkesan bagi penumpang di bandara.

Secara keseluruhan, optimalisasi fasilitas bandara berkontribusi pada peningkatan kepuasan penumpang, penguatan identitas budaya lokal, dan promosi pariwisata yang berkelanjutan (Ridho, n.d.). Hal ini juga sejalan dengan kebijakan pemerintah yang disampaikan melalui Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2024 tentang Rencana Induk Destinasi Pariwisata Nasional (RIDPN) Danau Toba 2024–2044, yang menekankan pentingnya peran bandara sebagai pintu gerbang destinasi super prioritas.Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah aspek yang masih perlu diperbaiki. Pada layanan transportasi, sistem reservasi dan area pembelian tiket masih terbatas sehingga menimbulkan antrean dan ketidaknyamanan. Tenant makanan dan minuman perlu memperkaya variasi kuliner khas lokal agar pengalaman wisatawan lebih representatif. Adapun tenant suvenir dan oleh-oleh disarankan untuk mengembangkan inovasi promosi berbasis *storytelling* mengenai asal-usul, filosofi, serta proses pembuatan produk tradisional guna meningkatkan nilai edukatif dan daya tarik bagi wisatawan.

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas penunjang di Bandara Sisingamangaraja XII memiliki peran penting dalam mendukung Danau Toba sebagai Destinasi Super Prioritas. Layanan transportasi sudah cukup baik dengan berbagai rute menuju kawasan sekitar, meskipun sistem reservasi dan area pembelian tiket masih terbatas. Tenant food and beverage memberi kenyamanan bagi penumpang, namun variasi menu khas daerah perlu ditingkatkan. Tenant oleh-oleh dan suvenir tidak hanya menyediakan buah tangan, tetapi juga memperkenalkan budaya lokal serta mendukung kreativitas UMKM. Selain itu, fasilitas informasi wisata seperti Tourist Information Center dan brosur membantu wisatawan

merencanakan perjalanan. Secara keseluruhan, fasilitas-fasilitas tersebut telah menciptakan kesan positif bagi wisatawan dan menjadi bagian dari upaya promosi pariwisata Danau Toba.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan layanan. Pertama, tenant F&B disarankan untuk menambah variasi kuliner lokal, khususnya makanan khas dari berbagai kabupaten di sekitar Danau Toba, sehingga pengalaman kuliner penumpang menjadi lebih beragam dan bernuansa lokal. Kedua, perlu adanya pengembangan sistem reservasi transportasi yang lebih modern dan efisien, serta perbaikan area pelayanan tiket agar tidak menimbulkan kepadatan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa. Ketiga, peningkatan akses informasi wisata juga menjadi hal penting, di mana Tourist Information Center sebaiknya dilengkapi dengan fasilitas digital seperti layar interaktif atau aplikasi seluler, sehingga informasi terkait destinasi wisata dapat diakses secara lebih luas, praktis, dan mudah oleh para penumpang. Dengan demikian, rekomendasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan sekaligus mendukung pengembangan pariwisata di kawasan Danau Toba.

DAFTAR REFERENSI

Arianto, P. (2020). *Modul metode penelitian*. In *Metode penelitian* (Vol. 5, Issue July).

Beky Putri Wananda. (2019). Pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang. *Sustainability (Switzerland)*, *11*(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/red2017-eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=y

Daruhadi, G., & Sopiati, P. (2024). Metode pengumpulan data penelitian. *Metode Pengumpulan Data Penelitian*, *3*(5), 5423–5443.

Fauziah, S., Aritonang, Y. F., & Tim Manajemen Udara. (2023). Analisis fasilitas penunjang sektor pariwisata di Bandara Internasional Hang Nadim Batam. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, *5*(1), 2962–6765.

Huda, M., & Lukiarti, M. M. (2024). Pengaruh story telling marketing, celebrity endorsement, dan kualitas produk terhadap brand equity produk Scarlett Whitening di Kota Rembang. *Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, *7*(1), 19–29. https://doi.org/10.36815/bisman.v7i1.3076

Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional*.

Nurjanah. (2021). Analisis kepuasan konsumen dalam meningkatkan pelayanan pada Usaha Laundry Bunda Nurjanah. *Jurnal Mahasiswa*, *1*, 5.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara. (2015). https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/pm_178_tahun_2015.pdf

Prabowo, N., & Susanti, F. (2019). Analisis kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (Studi kasus Stasiun Pariaman). *OSF Preprints*, 1–12. https://doi.org/10.31219/osf.io/qskzf

Riani, N. K. (2021). Pariwisata adalah pisau bermata dua. *Jurnal Inobasi Penelitian, 2*(5), 1469–1474.

Ridho, M. (n.d.). Optimalisasi fasilitas bandara untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada penumpang di Bandara Kualanamu Internasional Airport.

Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (Servqual ± Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan (Studi kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Dialektika, 4*(1), 1–12. https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285

Sumardi, U. Z., & Jumlad, W. (2022). Pengaruh aksesibilitas menuju Bandar Udara Internasional Yogyakarta terhadap persepsi penumpang. *Jurnal Kewarganegaraan, 6*(2), 3025–3032.

Tangian, D., & Kumaat, H. M. (2016). *Pengantar pariwisata* (J. N. Tangon, Ed.; 2020th ed.). Polimdo Press.

Yulius, K. G., & Koamesah, J. M. (2023). Kepuasan tamu dan pelatihan karyawan pada departemen F&B Service: Studi kasus di Swiss-Belinn Kristal Kupang. *JMRI Journal of Multidisciplinary Research and Innovation, 1*(2), 37–45. https://doi.org/10.61240/jmri.v1i2.13