

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bandar Udara

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 56 tahun 2015 tentang kegiatan perusahaan di bandar udara ;

1. kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo dan/atau pos, tempat perpindahan intra dan/atau antar moda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah,
2. Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (2008) bandar udara adalah sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat. Bandar Udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landas pacu namun bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator pelayanan penerbangan maupun bagi penggunanya.

Menurut Anex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Menurut PT Angkasa Pura (Persero) ; bandar udara adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

2.2 Pelayanan

Menurut Kotler (2007) “pelayanan adalah pemberian jasa kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhannya”. Dikatakan pula bahwa jasa dapat didefinisikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dapat dikatakan sebagai jasa.

2.3 Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara

Keputusan Menteri Perhubungan KM No 47 tahun 2002 menyebutkan bahwa sisi darat suatu bandar udara adalah wilayah bandar udara yang tidak langsung berhubungan dengan kegiatan operasi penerbangan. Adapun ditinjau dari pengopersiannya, fasilitas sisi darat sangat terkait erat dengan pola pergerakan barang dan penumpang serta pengunjung dalam suatu bandar udara.

Sehingga pengoperasian fasilitas ini harus dapat memindahkan penumpang, kargo, surat, pesawat, pergerakan kendaraan permukaan secara efisien, cepat dan nyaman dengan mudah dan berbiaya rendah. Selain itu aspek keselamatan, keamanan dan kelancaran penerbangan juga harus tetap dipertimbangkan terutama sekali pada pengoperasian fasilitas sisi darat yang terkait dengan fasilitas sisi udara. Dalam penetapan standar persyaratan teknis operasional fasilitas sisi darat, satuan yang digunakan untuk mendapatkan nilai standar adalah satuan jumlah penumpang yang dilayani. Hal ini karena aspek efisiensi, kecepatan, kenyamanan keselamatan, keamanan dan kelancaran penerbangan dapat dipenuhi dengan terjaminnya kecukupan luasan yang dibutuhkan oleh masing-masing fasilitas. Bagian dari fasilitas sisi darat meliputi Terminal Penumpang, Terminal Barang (Kargo), Bangunan Operasi, Fasilitas Penunjang bandar udara, (Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005)

2.4 Fasilitas Bangunan Terminal Penumpang

Fasilitas bangunan terminal penumpang adalah bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan. Di dalam terminal penumpang terbagi 3 (tiga) bagian yang meliputi keberangkatan, kedatangan serta peralatan penunjang bandar udara (Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005).

1. Fasilitas keberangkatan

- a. *Check in counter* adalah fasilitas pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.

- b. *Check in area* adalah area yang dibutuhkan untuk menampung *check in counter*. Luasannya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
- c. Rambu/marka terminal bandar udara adalah pesan dan papan informasi yang digunakan sebagai penunjuk arah dan pengaturan sirkulasi penumpang di dalam terminal. Pembuatannya mengikuti tata aturan baku yang merupakan standar internasional.
- d. Fasilitas *Custom Imigration Quarantina/CIQ* (bandar udara internasional), ruang tunggu, tempat duduk, dan fasilitas umum lainnya adalah fasilitas yang harus tersedia pada terminal keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
- e. Selain itu pada terminal keberangkatan juga terdapat fasilitas: *hall* keberangkatan dimana *hall* ini menampung semua kegiatan yang berhubungan dengan keberangkatan calon penumpang dan dilengkapi dengan kerb keberangkatan, ruang tunggu penumpang, tempat duduk dan fasilitas umum *toilet*.

2. Fasilitas kedatangan

- a. Ruang kedatangan adalah ruangan yang digunakan untuk menampung penumpang yang turun dari pesawat setelah melakukan perjalanan. Luasannya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani

oleh bandar udara tersebut. Fasilitas ini dilengkapi dengan keberangkatan kedatangan dan *baggage claim area*.

- b. *Baggage conveyor belt* adalah fasilitas yang digunakan untuk melayani pengambilan bagasi penumpang. Panjang dan jenisnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut dan banyaknya bagasi penumpang yang diperkirakan harus dilayani.
- c. Rambu/marka terminal bandar udara, Fasilitas *Custom Immigration Quarantine/CIQ* (bandar udara internasional) dan fasilitas umum lainnya (*toilet* telepon dsb) adalah kelengkapan terminal kedatangan yang harus disediakan yang jumlah dan luasnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.

3. Fasilitas penunjang bandar udara

Fasilitas penunjang bandar udara meliputi: jalan dan parkir kendaraan pengunjung merupakan fasilitas yang ditujukan untuk mendukung pelayanan terhadap para pengunjung baik calon penumpang maupun pengunjung non-penumpang, juga termasuk jembatan, drainase, turap dan pagar serta taman. Fasilitas ini juga memberikan layanan keterkaitan inter moda sebagai salah satu upaya integrasi bandar udara dengan sistem moda transportasi lainnya.

2.5 Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara

Standar teknis fasilitas sisi darat selain terkait dengan aspek keselamatan dan keamanan juga terkait dengan aspek kenyamanan sebagai salah satu aspek penting dalam pelayanan penumpang. Acuan utama standar ini adalah SKEP

347/XII/1999 tentang standar rancang bangun dan/atau rekayasa fasilitas dan peralatan bandar udara yang meliputi bangunan dan peralatan terminal penumpang, bangunan terminal kargo, bangunan operasi serta fasilitas penunjang bandar udara. Kebutuhan luasan yang didasarkan pada jumlah penumpang jam sibuk merupakan indikator yang menjadi perhatian utama dalam standar ini. Hal ini disebabkan karena lingkup penilaian yang akan dilakukan dalam kegiatan verifikasi ini nantinya adalah ditekankan pada kecukupan penyediaan ruang tiap fasilitas sisi darat. Standar persyaratan teknis bangunan terminal mempertimbangkan faktor-faktor antara lain arsitektural, struktur, mekanikal dan elektrikal, pengembangan, umur ekonomis bangunan, pendapatan serta non aeronautika. Standar ini diupayakan dapat memenuhi tingkat pelayanan terminal penumpang baik ditinjau dari sisi penumpang maupun dari sisi perusahaan angkutan udara. Standar ini juga ditetapkan untuk dapat mendukung fungsi terminal penumpang yang meliputi aspek operasional, komersial, dan administrasi. Standar persyaratan teknis terminal kargo ditetapkan untuk mendukung fungsi terminal kargo sebagai sarana memproses pengiriman dan penerimaan muatan udara, domestik maupun internasional, agar memenuhi persyaratan keselamatan penerbangan dan persyaratan lain yang ditentukan, dan alih moda transportasi dari moda darat menjadi moda udara atau sebaliknya. Standar terminal kargo mempertimbangkan faktor kompatibilitas, fleksibilitas dan ekspansibilitas, aksesibilitas, kawasan keselamatan operasi penerbangan serta cuaca dan iklim. Selain daripada itu standar ini juga mengacu pada dasar-dasar perencanaan terminal kargo yang meliputi persyaratan keselamatan dan keamanan

penerbangan, konsep tata ruang serta sistem operasi. Standar persyaratan teknis bangunan operasi ditetapkan untuk mendukung fungsi bangunan operasi yang terdiri dari bangunan administrasi dan umum, bangunan operasional, dan bangunan teknik/penunjang. Standar ini mengacu pada beberapa kriteria penting yang meliputi kebutuhan serta fungsi, karakteristik peralatan, kondisi fisik dan lingkungan bandar udara, dan kemungkinan peningkatan fungsi dan pengembangan akan datang, yang sangat penting dalam penentuan kebutuhan luas, tata letak, jenis dan sistem konstruksi dan jenis bahan bangunan operasi. Persyaratan teknis operasional fasilitas sisi darat sangat ditentukan oleh jumlah penumpang yang dilayani oleh bandar udara tersebut, baik pada jam-jam sibuk maupun sepanjang tahun pengoperasiaanya. Untuk fasilitas sisi darat yang berupa peralatan, jenis pesawat, muatan bagasi dan kargo juga menjadi pertimbangan penting dalam menentukan nilai standar teknis operasional fasilitas tersebut. Nilai yang disajikan dihasilkan dari hasil perhitungan data tersebut diatas dengan menggunakan rumusan baku yang telah ditetapkan dalam peraturan. (Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005)

2.6 Kepuasan Penumpang atau Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2007) yang menyatakan bahwa : “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan”.

Adapun arti penting kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2002) sebagai berikut :

1. Reputasi perusahaan yang semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.
2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas penumpang.
3. Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk perusahaan
4. Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan.
5. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
6. Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggaan yang lebih baik.

