

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Bandar Udara

Menurut UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, 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 antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2012 Tentang Pembangunan dan pelestarian lingkungan hidup bandar udara, 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.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan Pasal 1, bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, dan naik turunnya penumpang atau bongkar muatan kargo atau pos, yang dilengkapi dengan fasilitas

keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi. Bandar udara menurut statusnya terdiri sebagai berikut :

1. Bandar udara umum, yaitu bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
2. Bandar udara khusus, yaitu bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu.

2.2. Fungsi Bandar Udara

Menurut Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri No. 69 Tahun 2013 tentang Tata Nacan Kebandarudaraan Nasional, Berdasarkan fungsinya maka bandar udara merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan atau pengusaha.

Sebagai tempat penyelenggaraan pemerintah maka bandar udara merupakan tempat unit kerja instansi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan dalam urusan antara lain :

- a. Pembinaan kegiatan penerbangan
- b. Kepabeanan
- c. Keimigrasian
- d. Kekarantinaan

Bandar udara sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan pengusaha maka bandarudaraan merupakan tempat usaha bagi :

- a. Unit penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara

- b. Badan Usaha Angkutan Udara, dan
- c. Badan Hukum Indonesia atau perorangan melalui kerjasama dengan Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara.

2.3. Peranan Bandar Udara

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2013, bandar udara memiliki peran sebagai berikut :

1. Simpul dalam jaringan transportasi udara yang digambarkan sebagai titik lokasi bandar udara yang menjadi pertemuan beberapa jaringan dan rute penerbangan sesuai hierarki bandar udara.
2. Pintu gerbang kegiatan perekonomian, dalam upaya pemetaan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah yang digambarkan sebagai lokasi dan wilayah di sekitar bandar udara yang menjadi pintu masuk dan keluar kegiatan perekonomian.
3. Tempat kegiatan alih moda transportasi, dalam bentuk interkoneksi antar moda pada simpul transportasi guna memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan yang terpadu dan berkesinambungan yang digambarkan sebagai tempat perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya.
4. Pendorong dan penunjang kegiatan industri dan atau perdagangan.

5. Pembuka isolasi daerah, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang dapat membuka daerah terisolir karena kondisi geografis dan atau karena sulitnya moda transportasi lain.
6. Prasarana memperkuat wawasan nusantara dan kedaulatan negara, digambarkan dengan titik-titik lokasi bandar udara yang dihubungkan dengan jaringan dan rute penerbangan yang mempersatukan wilayah dan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.4. Klasifikasi Bandar Udara

Di Indonesia klasifikasi bandar udara sesuai dengan keputusan Menteri Perhubungan No. 36 Tahun 1993 didasarkan pada beberapa kriteria berikut ini :

1. Komponen jasa angkutan udara.
2. Komponen pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan.
3. Komponen daya tampung bandara (landasan pacu dan tempat parkir pesawat).
4. Komponen fasilitas keselamatan penerbangan (fasilitas elektronika dan listrik yang menunjang operasi fasilitas keselamatan penerbangan).
5. Komponen status dan fungsi bandara dalam konteks keterkaitannya dengan lingkungan sekitarnya.

2.5. 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.

Dalam Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2005, Adapun ditinjau dari pengeoperasiannya, 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 fasilitas sisi darat meliputi Terminal Penumpang, Terminal Barang (Kargo), Bangunan Operasi, Fasilitas Penunjang Bandar Udara.

2.5.1. 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. Aspek yang diperhatikan dalam penilaian

kinerja perasional adalah jumlah dan kondisi fasilitas tersebut. Di dalam terminal penumpang terbagi 3 (tiga) bagian yang meliputi keberangkatan, kedatangan serta Peralatan penunjang bandar udara.

1. Fasilitas keberangkatan

- a. *Check in counter* adalah fasilitas pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlah dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
- b. *Checks 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 didalam terminal. Pembuatannya mengikuti tata aturan baku yang merupakan standart internasional.
- d. Fasilitas *Custom Imigration Quarantina (CIQ)* (bandar udara Internasional), Ruang tunggu, Tempat duduk, dan Fasilitas umum lainnya (*toilet*, telepon dsb) 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 kerb 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 Imigration Quarantine (CIQ)* dan Fasilitas umum lainnya (*toilet*, telepon dsb) adalah kelengkapan terminal kedatangan yang harus disediakan yang jumlahnya dan luasannya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu yang dilayani oleh bandar udara tersebut.

2.5.2. Fasilitas bangunan terminal barang (kargo)

Fasilitas bangunan terminal barang (Kargo) adalah bangunan terminal yang digunakan untuk kegiatan bongkar muat barang muat barang (kargo) udara yang dilayani oleh bandara udara tersebut. Luasnya dipengaruhi oleh berat dan volume kargo waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut. Fasilitas ini meliputi gudang, kantor administrasi, parkir pesawat, gedung operasi, jalan masuk dan

tempat parkir kendaraan umum. Fasilitas-fasilitas tersebut diatas merupakan fasilitas standar yang dalam penyediaan dan pengoperasiannya disesuaikan dengan klasifikasi kemampuan bandar udara bersangkutan.

2.5.3. Fasilitas bangunan operasi

Fasilitas bangunan operasi meliputi :

1. Gedung Operasional antara lain : PKP-PK, menara control, stasiun meteorology, gedung NDB, gedung VOR dan gedung DME
2. Bangunan Teknik Penunjang yang terdiri dari power house dan stasiun bahan bakar merupakan fasilitas yang terkait dengan jaminan kelangsungan operasional bandar udara dari aspek kelistrikan dan pergerakan pesawat.
3. Bangunan Administrasi dan Umum terdiri kantor bandara, kantor keamanan dan rumah dinas bandara serta bangunan kantin dan tempat ibadah.

Fasilitas tersebut diatas dibutuhkan untuk mendukung pengoperasian bandar udara baik secara aspek administrasi, personalia, maupun lalu lintas kebandarudaraan.

2.6. Peralatan Pemeliharaan Bandar Udara Sisi Darat

Peralatan pemeliharaan sisi darat adalah Peralatan penunjang operasi bandar udara yang dibutuhkan untuk memperlancar pelayanan bandar udara, yang meliputi Sistem pendingin, *lift* dan eskalator, *plumbing*, sistem pemadam kebakaran, sistem timbangan, garbarata, ban berjalan, *people mover system*, peralatan penunjang pelayanan darat pesawat udara. Selain itu terdapat peralatan penunjang fasilitas penerbangan terdiri dari pendeteksi bahan organik dan Non-

organik antara lain : *x-ray inspection machine*, *explosive detector*, *walk through metal detector*, dan peralatan pemantau lalu lintas orang, barang, kendaraan dan pesawat udara di bandar udara antara lain : *integrated security system* dan *close circuit television (CCTV)*

2.7. Kepuasan

Menurut Yazid (2003) kepuasan merupakan ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan untuk kerja yang senyatanya diterima. Menurut Majid (2009) kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi dimana yang menggambarkan terpenuhinya, bahkan terampainya harapan pelanggan atas suatu produk atau layanan yang dilakukan oleh pihak produsen/pelaku usaha.

Menurut Parasuraman et al, (dalam Lovelock dan Wirtz 2011) dalam mengukur kepuasan pelanggan ada lima dimensi besar melalui kualitas jasa, yaitu :

1. Reability (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan.
2. Responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan membantu dan merikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
3. Assurance (jaminan) yaitu kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
4. Emphaty (empati) yaitu kepedulian dan perhatian yang diberikan karyawan terhadap kebutuhan konsumen.
5. Tangible (kasat mata) yaitu apresiasi terhadap fasilitas fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

2.8. Pelayanan

Menurut Kasmir (2005) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan yang menggunakan jasa, namun hal tersebut juga harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Kotler (1997) ada tujuh pendekatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Menyuruh penyedia jasa bekerja lebih cekatan.
2. Meningkatkan kuantitas jasa dengan melepas kualitas tertentu.
3. Mengindustrialisasikan jasa dengan menambah peralatan dan menstandarisasi produksi.
4. Mengurangi atau menghilangkan kebutuhan akan jasa dengan menemukan suatu solusi produk.
5. Merencanakan jasa yang lebih efektif.
6. Memberikan kepada pelanggan insentif untuk menggantikan pekerjaan perusahaan dengan pekerjaan mereka sendiri.
7. Memanfaatkan kemampuan teknologi.

Fasilitas umum/publik merupakan bagian paling penting dalam memberikan kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga ada rasa puas yang dirasakan pengunjung. Bandara yang dimana merupakan tempat untuk

pengunjung berpergian menggunakan pesawat terbang selain itu juga sebagai tempat transit perlu diperhatikan tingkat pelayanan fasilitas yang tersedia pada bandara tersebut, seperti yang akan dijelaskan dalam Skripsi yang berjudul “Analisis Mengenai Kepuasan Penumpang terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas di Bandar Udara Parrimura Ambon” yang akan dibahas pelayanan fasilitas di bandara tersebut yang dikhususkan pada jalur terminal kedatangan penumpang. Terdapat berbagai macam fasilitas yang disediakan untuk pengguna layanan bandar udara, seperti *baggage claim area*, *smoking area*, *toilet*, keamanan dan fasilitas pendukung lainnya.

