

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Bandar Udara

Menurut peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 40 Tahun 2012 tentang Pembangunan Dan pelestarian lingkungan hidup bandar udara, pengertian bandar udara adalah sebagai berikut.

1. Kebandarudaraan adalah Segala sesuatu yang berkaitan dengan bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan keselamatan, keamanan, kelancaran, dan arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo, dan tempat perpindahan intra atau antar moda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.
2. Bandar udara adalah Kawasan di daratan 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 kesehatan dan keselamatan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas umum lainnya.

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

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 70 tahun 2001 tentang Kebandarudaraan, bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan sebagai tempat mendarat dan lepas landas pesawat udara dan naik

turunnya penumpang atau bongkar muatan kargo/ pos yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan.

2.2. Pelayanan

Dalam menggunakan semua fasilitas umum / publik, pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diutamakan untuk memberikan rasa puas kepada para pengguna fasilitas umum tersebut. Menurut Koetler (2003) pelayanan adalah suatu tindakan atau kinerja yang diberikan pada orang lain. Sedangkan Moenir (1992) menyatakan bahwa pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka untuk mencapai tujuan untuk bisa mendapatkan kepuasan di dalam pemenuhan kebutuhan.

2.3. Fungsi Bandar Udara

Secara Umum fungsi bandar udara adalah :

1. tempat pelayanan bagi kedatangan dan keberangkatan pesawat terbang
2. tempat naik turun penumpang dan bongkar muat barang
3. tempat perpindahan (*interchange*) antar moda transportasi udara (*transit*)
4. Tempat untuk pengisian bahan bakar, perawatan, dan pemeriksaan kondisi pesawat sebelum terbang. (Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005)

2.4. Klasifikasi Bandar Udara

Di Indonesia klasifikasi bandara 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 bandara)
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 (Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 2005)

2.5. Fasilitas Sisi Darat Bandara

Sisi darat (*Lanside*) suatu bandar udara dirancang dan dikelola untuk mengakomodasikan pergerakan kendaraan darat, penumpang, dan angkutan kargo di kawasan bandar udara. Bagian dari fasilitas sisi darat bandara yakni Terminal Penumpang, Terminal Barang, Bangunan operasi, Fasilitas Penunjang Bandar Udara, (Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005)

2.5.1. Terminal Penumpang

Terminal Penumpang berfungsi untuk melayani seluruh kegiatan penumpang dari kedatangan hingga keberangkatan. Terminal Penumpang dibagi menjadi 3 bagian yang terdiri dari keberangkatan, kedatangan, dan peralatan penunjang bandar udara (Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005)

1. Fasilitas Keberangkatan

- a. *Check In Counter* berfungsi untuk melayani pengurusan tiket penumpang pesawat yang berhubungan dengan keberangkatan dan informasi penerbangan.
- b. *Check in area* berfungsi untuk menampung penumpang yang melakukan check in.
- c. Rambu/marka terminal bandara adalah tanda yang dipasang untuk menunjukkan adanya batas-batas tertentu dalam pengoperasian bandara atau simbol yang dipasang pada daerah movement area untuk menyampaikan informasi aeronautika.
- d. *Fasilitas Custom Quarantine / CIQ* (Bandar Udara Internasional) adalah fasilitas yang harus tersedia pada terminal keberangkatan, meliputi ruang tunggu, tempat duduk, serta fasilitas lainnya.
- e. Pada terminal keberangkatan juga terdapat *Hall* yang berfungsi menampung semua kegiatan keberangkatan calon penumpang yang dilengkapi dengan Kerb keberangkatan dan fasilitas lainnya. (Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005)

2. Fasilitas Kedatangan

Ruang Kedatangan berfungsi sebagai ruang tunggu bagi penumpang yang turun dari pesawat. Di ruang kedatangan dilengkapi dengan *baggage claim area*.

3. *Baggage Conveyor Belt*

Fasilitas yang berfungsi untuk melayani pengambilan barang penumpang.

4. Rambu/Marka, *Custom Imigration Quarantine* (bandar udara internasional), dan fasilitas umum (toilet, telepon umum, dan lainnya) termasuk salah satu kelengkapan pada terminal kedatangan yang harus ada. (Perturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005)

2.5.2. Fasilitas Bangunan Terminal Barang

Fasilitas Bangunan Terminal Barang (Kargo) adalah bangunan yang berfungsi untuk aktivitas bongkar muat barang (kargo). Fasilitas ini terdiri dari Gudang, kantor administrasi, parkir pesawat, gedung operasi, jalan masuk, dan tempat parkir umum. (Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005)

2.5.3. Fasilitas Bangunan Operasi

1. Gedung Operasional antara lain : PKP-PK (Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran), Menara Kontrol, Stasiun Meteorologi Gedung NDB (*Non Directional Beacon*), Gedung VOR (*Very High Frequency*), dan Gedung DME (*Distance Measuring Equipment*)
2. Bangunan Teknik Penunjang Terdiri dari :
 - a. Pembangkit Tenaga Listrik (*Power House*)
 - b. Stasiun Bahan Bakar (DPPU)
 - c. Hanggar

Fasilitas pada bangunan penunjang ini berhubungan dengan operasional bandar udara, aspek kelistrikan, dan pergerakan pesawat.

3. Bangunan Administrasi Bandar Udara merupakan pusat kegiatan operasional dan seluruh aktivitas di bandar udara. Kepala bandar udara, Kepala divisi dan staff lainnya berkantor disini. (SKEP 347//XX//1999).

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Alexander Wibowo pada tahun 2015 dengan judul ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DI BANDARA RENDANI MANOKWARI , menyimpulkan bahwa secara garis besar pelayanan di bandar udara Rendani Manokwari masih diperlukan peningkatan fasilitas, sehingga fasilitas yang ada dapat sesuai dengan persyaratan teknis pengoperasian dan dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna fasilitas di terminal kedatangan bandar udara Rendani Manokwari.