

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bandar Udara

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, dimuat pada pasal 1 ayat 33 bahwa: 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.

Dalam statusnya, UU RI No. 1 tahun 2009 Pasal 1 mengatakan bahwa bandar udara diklasifikasikan menjadi 6 kategori. Diantaranya adalah:

1. Bandar Udara Umum yang berfungsi sebagai bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
2. Bandar Udara Khusus yang hanya digunakan untuk melayani kepentingan sendiri untuk menunjang kegiatan usaha pokoknya.
3. Bandar Udara Domestik yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri.

4. Bandar Udara Internasional adalah bandar udara yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri dan rute penerbangan dari dan ke luar negeri.
5. Bandar Udara Pengumpul (*hub*) adalah bandar udara yang mempunyai cakupan pelayanan yang luas dari berbagai bandar udara yang melayani penumpang dan/atau kargo dalam jumlah besar dan mempengaruhi perkembangan ekonomi secara nasional atau berbagai provinsi.
6. Bandar Udara Pengumpan (*spoke*) adalah bandar udara yang mempunyai cakupan pelayanan dan mempengaruhi perkembangan ekonomi terbatas.

Begitu halnya dengan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan Presiden Republik Indonesia, dikatakan pada Ketentuan Umum Bab I, Pasal 1 bahwa:

Ayat 1: Bandar Udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.

Ayat 2: Kebandarudaraan meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi bandar udara untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo dan/atau pos, keselamatan penerbangan, tempat perpindahan intra dan/atau antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah.

Ayat 4: Tatanan Kebandarudaraan Nasional adalah suatu sistem kebandar-udaraan nasional yang memuat hierarki, peran, fungsi, klasifikasi, jenis, penyelenggaraan, kegiatan, keterpaduan intra dan antar moda serta keterpaduan dengan sektor lainnya.

2.2 Fungsi Bandar Udara

Sebagai mana yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan Presiden Republik Indonesia, dicantumkan pada pasal 4 ayat 2 bahwa bandar udara menurut fungsinya ialah sebagai :

- a. Simpul dalam jaringan transportasi udara sesuai dengan hierarki fungsinya,
- b. Pintu gerbang kegiatan perekonomian nasional dan internasional,
- c. Tempat kegiatan alih moda transportasi.

Dan didalam UU RI No. 1 tahun 2009 juga ditegaskan bahwa fungsi dari bandar udara ialah 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 :

1. Pembinaan kegiatan penerbangan.
2. Kepabeanan.
3. Keimigrasian.
4. Kekarantinaan.

2.3 Fasilitas Bandar Udara

Disebutkan dalam pasal 11 ayat 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan Presiden Republik Indonesia, Bandar Udara memiliki beberapa fasilitas. Fasilitas tersebut digolongkan menjadi dua bagian, yaitu fasilitas pokok dan fasilitas penunjang bandar udara. Yang termasuk dalam fasilitas pokok ialah:

1. Fasilitas sisi udara,
yang terdiri dari Landasan Pacu (*Runway*), *Apron*, *Air Traffic Control*, Unit Penanggulangan Kecelakaan, *Aircraft Fuel Facilities* dan Alat Bantu Navigasi.
2. Fasilitas sisi darat,
yang terdiri dari Terminal Udara, *Curb* (tempat penumpang naik-turun), parkir kendaraan, penjualan tiket, petugas imigrasi, tempat pertokoan, tempat parkir mobil umum.
3. Fasilitas navigasi penerbangan.
4. Fasilitas alat bantu pendaratan visual.
5. Fasilitas komunikasi penerbangan.

Sedangkan fasilitas penunjang bandar udara, diantaranya ialah:

1. Fasilitas penginapan/hotel
2. Fasilitas penyediaan toko/restoran
3. Fasilitas penempatan kendaraan bermotor
4. Fasilitas perawatan pada umumnya

5. Fasilitas lainnya yang menunjang secara langsung atau tidak langsung kegiatan bandar udara.

2.4 Skytrain

Skytrain merupakan jenis transportasi sejenis LRT (Light Rail Transit) akan tetapi dalam pengoperasiannya kereta ini dijalankan secara otomatis atau tanpa menggunakan masinis. Sistem yang digunakan pada *Skytrain* ini adalah *Automated Guideway Transit (AGT)* dengan ban karet yang dilengkapi pengarah serta penggerak otomatis. Kecepatan dari *Skytrain* ini dapat mencapai 60 km/jam. Dalam kasus penelitian ini, *Skytrain* merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh PT. Angkasa Pura II pada Bandara Soekarno-Hatta untuk meningkatkan adanya pelayanan terhadap konsumen.

2.5 Pelayanan Publik

Seperti yang dijelaskan pada UU RI No. 25 tahun 2009 dalam ketentuan umum, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut para ahli, Kasmir (2005) mengatakan bahwa pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Begitu pula yang di jelaskan oleh Majid (2009), kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku/jasa tersebut memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani.

Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, maka prinsip-prinsip pelayanan publik dikelompokkan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yaitu pesyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan/keluhan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran
3. Kepastian Waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.6 Konsumen atau Pengguna

Menurut Dema (2007), Konsumen merupakan orang-orang yang menggunakan jasa kebandarudaraan yang memiliki tujuan penerbangan yang bervariasi serta konsumen yang juga bervariasi dalam usia, tingkat pendidikan serta selera. Mereka membeli barang dan jasa dengan perbedaan yang amat besar. Selain itu, ada pula faktor-faktor yang mempengaruhi bagaimana pilihan konsumen atau perilakunya terhadap pembelian jasa maupun barang. Salah satunya menurut Philip Kotler (2000) dijelaskan bahwa gaya hidup merupakan salah satu faktor penyebab

seseorang menggunakan atau membeli sebuah jasa. Dengan begitu pihak pemasar akan dengan mudah mengarahkan kemajuan pelayanannya agar menarik minat konsumen. Seperti yang juga dilakukan oleh pihak bandara dalam penyediaan fasilitas baru.

2.7 Kepuasan

Kepuasan memiliki persepsi yang berbeda-beda, seperti yang telah dijabarkan oleh beberapa ahli. Salah satunya menurut Philip Kotler (2000) yang mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan sebuah perasaan senang atau kecewa terhadap harapannya setelah membandingkan dengan kesan langsung dalam menggunakan suatu produk. Pada dasarnya, kepuasan itu sendiri merupakan sebuah penilaian seseorang terhadap sesuatu yang digunakan. Hasil dari sebuah kepuasan tersebut diantaranya timbul perasaan senang atau yang sering disebut dengan “rasa puas” dan sebaliknya apabila perasaan yang timbul adalah kecewa setelah menggunakan sebuah produk.

Biasanya, dengan timbulnya rasa puas oleh konsumen akan memberi dampak positif terhadap pemasar atau produsen. Hasil nyata yang akan didapatkan oleh penyedia jasa ialah dengan adanya penggunaan ulang produk atau jasa oleh konsumen. Tentu hal tersebut kemudian akan berpengaruh pada penghasilan yang didapatkan pihak penyedia jasa. Selain itu, dari kepuasan konsumen dapat dijadikan sebuah evaluasi kepada penyedia jasa agar meningkatkan kembali kualitas pelayanannya terhadap konsumen. Dengan begitu, reputasi penyedia jasa akan meningkat di mata konsumen.

Kemudian, Philip Kotler (2000) juga mengatakan bahwa ada 4 metode yang dapat digunakan produsen untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Diantaranya ialah Sistem keluhan dan Saran, Survei Kepuasan Konsumen, *Ghost Shopping* serta *Lost Customer Analysis*.

