

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Bandar Udara

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2013 tentang Tatahan Kebandarudaraan Nasional, 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 penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, menyebutkan bandar udara menurut statusnya sebagai berikut :

1. Bandar udara umum adalah bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
2. Bandar udara khusus adalah bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu.
3. Bandar udara domestik adalah bandar udara 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.

2.2. Fungsi Bandar Udara

Dalam Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Nomor 69 Tahun 2013 tentang Tata Nacan Kebandarudaraan Nasional, berdasarkan fungsinya maka bandar udara merupakan tempat penyelenggara kegiatan pemerintah dan atau pengusaha. Sebagai tempat penyelenggara 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. Kepabeanaan.
3. Keimigrasian.
4. Kekarantinaaan.

2.3. Peran Bandar Udara

Peran bandar udara menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2013 sebagai berikut :

1. Simpul dalam jaringan transportasi udara yang digambarkan sebagai titik lokasi bandar udara yang menjadi pertemuan beberapa jaringan dan rute penerbangan sesuai hirarki bandar udara.
2. Pintu gerbang kegiatan perekonomian, dalam upaya pemerataan 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, perdagangan dan atau pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya, digambarkan sebagai lokasi bandar udara yang memudahkan transportasi udara pada wilayah di sekitarnya.
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. Pengembangan daerah perbatasan, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan tingkat prioritas pengembangan daerah perbatasan Negara Kesatuan Republik Indonesia di kepulauan dan atau di daratan.
7. Penanganan bencana, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan kemudahan transportasi udara untuk penanganan bencana alam pada wilayah sekitarnya.
8. 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

Klasifikasi bandar udara di Indonesia 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 Bandar Udara

2.5.1. Fasilitas sisi darat

Sesuai Keputusan Menteri Perhubungan KM Nomor 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 Jenderal Perhubungan Udara Tahun 2005, ditinjau dari pengoperasiannya, fasilitas sisi darat sangat terkait erat dengan pola pergerakan barang dan penumpang serta pengunjung dalam suatu bandar udara. Terkait hal diatas maka pengeoperasian fasilitas ini harus dapat memindahkan penumpang, kargo, surat, pesawat, pergerakan kendaraan permukaan secara efisien, cepat dan nyaman dengan mudah dan biaya 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 sisi darat, satuan yang digunakan untuk mendapatkan nilai standar adalah satuan jumlah penumpang yang dilayani. Hal ini dikarenakan aspek efisiensi, kecepatan, kenyamanan keselamatan, keamanan dan kelancaran penerbangan dapat dipenuhi dengan terjaminnya kecukupan luas yang dibutuhkan oleh masing-masing fasilitas. Fasilitas sisi darat bandar udara meliputi :

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 di perhatikan dalam penilaian kinerja perasional adalah jumlah dan kondisi fasilitas tersebut. Didalam terminal penumpang terbagi 3 (tiga) bagian yang meliputi keberangkatan, kedatangan serta peralatan penunjang bandar udara.

a. Fasilitas terminal keberangkatan

- 1) *Check in counter* adalah fasilitas pengurus tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlah di pengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang di layani oleh bandar udara tersebut.
- 2) *Check in area* adalah area yang dibutuhkan untuk menampung *check in counter*. Luasnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
- 3) Rambu/marka terminal bandar udara adalah pesan dan papan informasi yang digunakan sebagai petunjuk arah dan pengaturan

sirkulasi penumpang didalam terminal. Pembuatannya mengikuti tata aturan baku yang merupakan standar internasional.

- 4) Fasilitas *custon imigration quarantine* (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.
- 5) Selain itu pada terminal keberangkatan juga terdapat fasilitas : *hall* keberangkatan dimana *hall* menampung semua kegiatan yang berhubungan dengan keberangkatan calon penumpang dan dilengkapi dengan kerb kedatangan, ruang tunggu penumpang, tempat duduk, dan fasilitas umum toilet.

b. Terminal kedatangan

- 1) 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 dan *baggage claim area*.
- 2) *Baggage conveyer 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 bagasi penumpang yang diperkirakan harus dilayani.

3) Rambu/marka terminal bandar udara, fasilitas *custom immigration quarantine* dan fasilitas umum lainnya (*toilet*, telepon dsb) adalah kelengkapan terminal kedatangan yang harus disediakan yang jumlah dan luasnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu yang dilayani oleh bandar udara tersebut.

c. Peralatan pemeliharaan bandar udara sisi darat

Setiap peralatan penunjang pada bandar udara harus dipelihara agar sesuai dengan standar yang berlaku. Kesehatan dan keselamatan pengguna bandar udara terutama terminal juga menjadi prioritas utama dalam rangka peningkatan pemeliharaan peralatan bandar udara sisi darat. Dalam rangka upaya memperlancar pelayanan bandar udara peralatan pemeliharaan meliputi sistem pendingin, *lift* dan *escalator*, *plumbing*, sistem pemadam kebakaran, sistem timbangan, garbarata, ban berjalan, *people mover* sistem, peralatan penunjang pelayanan darat pesawat udara. Untuk peralatan 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 adalah *integrated security system* dan *close circuit television (CCTV)*.

2. Bangunan terminal barang (kargo)

Fasilitas bangunan terminal barang (kargo) adalah bangunan terminal yang digunakan untuk kegiatan bongkar muat barang (kargo) udara yang dilayani oleh bandar 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.

3. Bangunan operasi

Fasilitas bangunan operasi meliputi :

- a. Gedung operasional antara lain : Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK), menara kontrol, stasiun meteorologi, gedung Non Directional Beacon (NDB), gedung Veryhigh Frequency Omni Range (VOR) dan gedung Distance Measuring Equipment (DME).
- b. 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.
- c. Bangunan adminstrasi dan umum terdiri kantor bandara, kantor keamanan dan rumah dinas bandara serta bangunan kanin dan tempat ibadah.

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

2.6. Kepuasan Konsumen

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”. Jadi, kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

