

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Bandar Udara**

Menurut Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan adalah sebagai berikut :

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 antarmoda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.
2. Tatanan kebandarudaraan nasional adalah sistem kebandarudaraan secara nasional yang menggambarkan perencanaan bandar udara berdasarkan rencana tata ruang, pertumbuhan ekonomi, keunggulan komparatif wilayah, kondisi alam dan geografi, keterpaduan intra dan antarmoda transportasi, kelestarian lingkungan, keselamatan dan keamanan penerbangan, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya.
3. 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 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.

## **2.2 Peranan Bandar Udara**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2013 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional, 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 modal 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 memperkokoh 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.

### **2.3 Klasifikasi Bandar Udara**

Di Indonesia klasifikasi bandar udara sesuai dengan keputusan Menteri Perhubungan No. 36 Tahun 1993 tentang Kriteria Klasifikasi Bandar Udara 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.

### **2.4 Jenis Bandar Udara**

Dalam UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, menyebutkan 7 ( tujuh ) jenis bandar udara, yaitu :

1. Bandar udara umum yaitu bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
2. Bandar udara khusus yaitu bandar udara yang hanya digunakan untuk melayani kepentingan sendiri untuk menunjang kegiatan usaha pokoknya.
3. Bandar udara domestik yaitu 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.
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.
7. Pangkalan udara adalah kawasan di daratan dan/ atau di perairan dengan batas - batas tertentu dalam wilayah Republik Indonesia yang digunakan untuk kegiatan lepas landas dan pendaratan pesawat udara guna keperluan pertahanan Negara oleh Tentara Nasional Indonesia.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2002 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional Pasal 1, membagi bentuk layanan yang disediakan bandara menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Bandar udara umum yang didefinisikan sebagai bandar udara yang melayani segala bentuk kepentingan umum atau lebih dikenal dengan bandar udara komersial.
2. Bandar udara khusus yang didefinisikan sebagai bandar udara yang melayani atau di pakai oleh kalangan tertentu saja, misal bandar udara khusus militer.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2002 Pasal 7, penggunaan bandar udara dibedakan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu :

1. Bandar udara domestik yang didefinisikan sebagai bandar udara yang melayani penerbangan komersial di dalam negeri.
2. Bandar udara internasional yang didefinisikan sebagai bandar udara yang melayani penerbangan komersial ke dalam maupun luar negeri.

### **2.5 Fungsi Bandar Udara**

Fungsi bandara sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2013 yaitu sebagai berikut :

1. Sebagai titik pertemuan beberapa jaring dan rute angkutan udara.
2. Pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah.
3. Tempat perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya dalam bentuk interkoneksi antar moda pada simpul transportasi guna memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan yang terpadu dan berkesinambungan.

4. Pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan, dan pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya.
5. Pembuka isolasi daerah, pengembangan daerah perbatasan, dan penanganan bencana.
6. Prasarana memperkuat wawasan nusantara dan kedaulatan Negara.

### **2.6 Fasilitas Sisi Udara Bandar Udara**

Keputusan Menteri Perhubungan KM Nomor 47 Tahun 2002 menyebutkan bahwa sisi udara suatu bandar udara adalah bagian dari bandar udara dan segala fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah bukan public tempat setiap orang, barang, dan kendaraan yang akan memasuki wajib melalui pemeriksaan keamanan dan/ atau memiliki izin khusus. Fasilitas sisi udara, baik konfigurasi maupun dimensinya, direncanakan berdasarkan kebutuhan pelayanan pesawat udara terbesar yang dilayani dan volume lalu lintas pergerakan pesawat udara dari waktu ke waktu.

### **2.7 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 bangunan terminal penumpang ( kedatangan & keberangkatan ), terminal barang kargo, *curb side*, dan akses bandara ( Cetak Biru Transportasi Udara 2005-2024 ).

### **2.7.1. Bangunan terminal penumpang**

Menurut SNI 03-7046-2004 tentang perencanaan terminal penumpang definisi terminal penumpang adalah bangunan yang menjadi penghubung sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya. Terminal penumpang juga melayani proses penumpang datang, berangkat maupun transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersial serta harus memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan operasi penerbangan.

Fasilitas terminal penumpang dimasa datang diharapkan untuk dapat melayani kegiatan perpindahan penumpang dari moda satu ke moda lainnya juga direncanakan untuk dapat membiayai kegiatan sehari-hari dengan memungkinkan pemanfaatan tempat usaha ( *revenue center* ) dengan tidak mengabaikan aspek keselamatan penerbangan ( Cetak Biru Transportasi Udara 2005 - 2024 ).

Aspek yang diperhatikan dalam penilaian kinerja operasional adalah jumlah dan kondisi fasilitas tersebut. Di dalam terminal penumpang terbagi 2 (dua) bagian yang meliputi keberangkatan dan kedatangan ( Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005 ), meliputi :

#### 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 petunjuk arah dan pengaturan sirkulasi penumpang di dalam terminal. Pembuatannya mengikuti tata aturan baku yang merupakan standar internasional.
- d. Fasilitas *Custom Imigration Quarantine/ CIQ* (bandar udara internasional), ruang tunggu, tempat duduk, 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 seperti *toilet*, *mushola*, dan lain-lain.

## 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 *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 adalah kelengkapan terminal kedatangan yang harus disediakan sesuai dengan jumlah penumpang waktu sibuk.

### **2.7.2. Fasilitas bangunan terminal barang**

Fasilitas bangunan terminal barang ( kargo ) adalah bangunan terminal yang digunakan untuk kegiatan bongkar muat barang ( kargo ) udara yang dilayani oleh bandar udara tersebut. Luasannya 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 ( Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005 ).

### **2.7.3. Fasilitas bangunan operasi**

Menurut Surat Keputusan 347 Tahun 1999 tentang Standar Rancang Bangun dan Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, bangunan operasi adalah bangunan-bangunan yang berfungsi untuk menampung kegiatan yang menunjang kegiatan operasional, keselamatan penerbangan dan pelayanan umum di bandar udara. Fasilitas bangunan operasi meliputi :

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 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 bandar udara, kantor keamanan dan rumah dinas bandar udara serta bangunan kantin dan tempat ibadah. Fasilitas tersebut diatas dibutuhkan untuk mendukung pengopersian bandar udara baik secara aspek administrasi, personalia, maupun lalu lintas kebandarudaraan.

#### **2.7.4. Fasilitas penunjang bandar udara**

Fasilitas penunjang bandar udara meliputi jalan dan parkir kendaraan pengunjung 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 ( Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005 ).

#### **2.8 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.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38, 2015 Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri, Departemen Perhubungan Republik Indonesia, untuk menentukan ( 6 ) enam aspek yaitu, keselamatan, kehandalan, keamanan, kesetaraan, kenyamanan, kemudahan.

Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. ( Kotler, 2009 ).

Menurut ( Lovelock dan Wirtz, 2011 ) dalam mengukur kepuasan pelanggan ada lima dimensi besar melalui kualitas pelayanan 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 memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
3. *Assurance* ( jaminan ) yaitu kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.

4. *Empathy* ( 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.

