

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2015 Mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandara, bandara adalah suatu wilayah darat atau laut yang dibatasi yang digunakan sebagai tempat lepas landas dan mendaratnya pesawat udara, bongkar muat, naik turunnya penumpang, dan berpindah antar moda transportasi.

Berdasarkan UU Nomor 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan, bandara berdasarkan statusnya yaitu antara lain:

1. Bandara umum merupakan bandara yang yang melayani kepentingan umum.
2. Bandara khusus merupakan bandara yang menawarkan manfaat khusus untuk mendukung kegiatan tertentu.
3. Bandar domestik merupakan bandara yang diperuntukkan bagi penerbangan domestik atau dalam negeri.
4. Bandara international merupakan bandara yang ditunjuk untuk melayani penerbangan domestik dan internasional.

#### **2.2. Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara**

Berdasarkan PM No 178 Tahun 2015 Pasal 3 mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandara, standar pelayanan bagi pengguna jasa bandara menjadi

tolak ukur dalam memberikan pelayanan bandara kepada operator bandara. Adapun pelayanan-pelayanan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Fasilitas keberangkatan dan kedatangan penumpang seperti:
  - a. Layanan *check-in*;
  - b. Imigrasi kedatangan serta keberangkatan;
  - c. Pemeriksaan bagasi dan penumpang;
  - d. Pelayanan bagasi;
  - e. Area tunggu keberangkatan;
  - f. Layanan Bea Cukai.
2. Fasilitas untuk menjamin kenyamanan penumpang seperti:
  - a. Pengaturan suhu ruangan;
  - b. Pengatur kondisi pencahayaan;
  - c. Kemudahan angkut bagasi
  - d. Pelayanan informasi;
  - e. Tempat Parkir;
  - f. Toilet;
  - g. Fasilitas untuk pengguna berkebutuhan khusus;
  - h. Kebersihan.
3. Fasilitas untuk memberikan nilai tambah seperti:
  - a. Fasilitas belanja;
  - b. Ruang ibu menyusui;
  - c. Musholla;
  - d. Restoran;

- e. *Smoking area*;
- f. Area bermain anak-anak;
- g. *Money Changer /ATM*;
- h. Fasilitas wifi/internet;
- i. Tempat pembelian tiket;
- j. *Charging Station*;
- k. Fasilitas pengisian air minum;
- l. Ruang tunggu eksekutif

### **2.3. Pelayanan**

Menurut Georgorius dan Jiptono (2012), dinyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang meliputi sumber daya manusia, produk dan jasa, serta lingkungan dan proses yang setidaknya dapat mencapai atau melampaui kualitas layanan yang dibutuhkan. Kualitas pelayanan bisa dipahami dengan memberikan pelayanan terbaik yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Faktor-faktor berikut yang mempengaruhi kualitas layanan:

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Keandalan
4. Kenyamanan
5. Kemudahan

#### **2.4. Kepuasan**

Berdasarkan Kotler (2009), kepuasan berarti penilaian pengguna jasa baik senang maupun kecewa ketika membandingkan kinerja yang digambarkan untuk suatu produk dengan harapan. Kepuasan merupakan cara untuk membandingkan pengalaman dengan hasil evaluasi.

Menurut Bitner dan Zeithaml (2003), kepuasan merupakan konsep ekstrinsik daripada penilaian sederhana kualitas layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk:

1. Kualitas produk, adalah konsumen yang akan merasa puas apabila produk yang dihasilkan berkualitas baik dan sesuai yang diharapkan.
2. Faktor situasi, adalah kondisi dan keadaan yang dirasakan konsumen.
3. Harga, adalah harga yang diberikan kepada konsumen harus sesuai dengan kualitasnya.
4. Suatu pelayanan atau unsur pelayanan yang akan membuat konsumen merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik serta sesuai harapan konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen, adalah sifat dan karakteristik dari konsumen yang sesuai dengan kebutuhan pribadi mereka.

#### **2.5. Penelitian yang pernah dilaksanakan**

Terdapat beberapa penelitian yang sebelumnya pernah dilaksanakan dan berhubungan dengan topik penelitian ini seperti penelitian yang dilaksanakan oleh Firdausi tahun 2019 dengan judul “Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap

Fasilitas Umum Di Bandara Abdulrahman Saleh Malang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik dari penumpang Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang dan mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas umum di bandara tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 121 responden, dimana jumlah responden dihitung menggunakan rumus Slovin. Metode yang dipakai untuk menguji tingkat kepuasan penumpang yaitu metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Hasil yang didapatkan bahwa dengan menggunakan metode CSI didapatkan tingkat kepuasan pengunjung bandara adalah 77,43 %.

Penelitian selanjutnya pernah dilaksanakan yaitu oleh Windyastari dan Huda dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat di Bandar Udara Syamsudin Nor Banjarmasin”. Penelitian tersebut memiliki tujuan menganalisis tingkat kepuasan penumpang bandara tersebut, dan menganalisis strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan dari penumpang.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 388 responden tetapi responden yang valid ada 366 responden, dengan perhitungan jumlah responden menggunakan rumus Slovin. Untuk menguji kepuasan penumpang peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Dalam penelitian ini didapatkan hasil indeks tingkat kepuasan penumpang dengan menggunakan metode CSI adalah 59,8 % yang termasuk kategori cukup puas.

Penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian penulis adalah penelitian yang dilakukan oleh Adeline (2018), alumni mahasiswa Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta angkatan 2012. Penelitian tersebut berjudul “Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Fasilitas Di Bandara Adi Sucipto Yogyakarta”. Fasilitas-fasilitas yang ditinjau tingkat kepuasannya adalah fasilitas-fasilitas yang berada di terminal keberangkatan bandara meliputi hall keberangkatan, ruang tunggu, *check-in area*, dan toilet.

Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengukur kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di Bandara Adi Sucipto Yogyakarta dan untuk mengetahui fasilitas yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki sesuai dengan kepuasan dan kepentingan penumpang bandara. Penelitian tersebut menggunakan metode IPA dan CSI dan menggunakan *software* SPSS 20.

Dalam penelitian tersebut didapatkan hasil untuk fasilitas hall keberangkatan sudah memuaskan penumpang, untuk fasilitas ruang tunggu masih terdapat faktor yang belum memuaskan penumpang seperti ketersediaan tempat duduk, tingkat kebersihan, tempat bermain anak-anak, dan rambu-rambu pemberi informasi pada penumpang. Dan untuk fasilitas *check-in area* dan toilet sudah memuaskan penumpang.

## **2.6. Perbandingan Dengan Penelitian Saat Ini**

Penelitian saat ini penulis membahas mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal di Bandara Internasional Yogyakarta. Berikut

merupakan perbandingan penelitian penulis dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

**Tabel 2.1. Tabel Perbandingan Penelitian**

Penelitian Variabel	Firdausi, 2019	Windyastari & Huda, 2019	Adeline, 2018	Penelitian Saat Ini
Lokasi	Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang	Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin	Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta	Bandar Udara Internasional Yogyakarta
Metode Pengolahan Data	Metode CSI	Metode IPA dan CSI	Metode IPA dan CSI	Metode IPA dan CSI
Tujuan Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui karakteristik penumpang</li> <li>• Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui tingkat kepuasan penumpang</li> <li>• Mengetahui fasilitas yang perlu ditingkatkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang</li> <li>• Untuk mengetahui bagian dari pelayanan terminal YIA yang harus diperbaiki atau ditingkatkan sesuai dengan penilaian penumpang</li> </ul>