

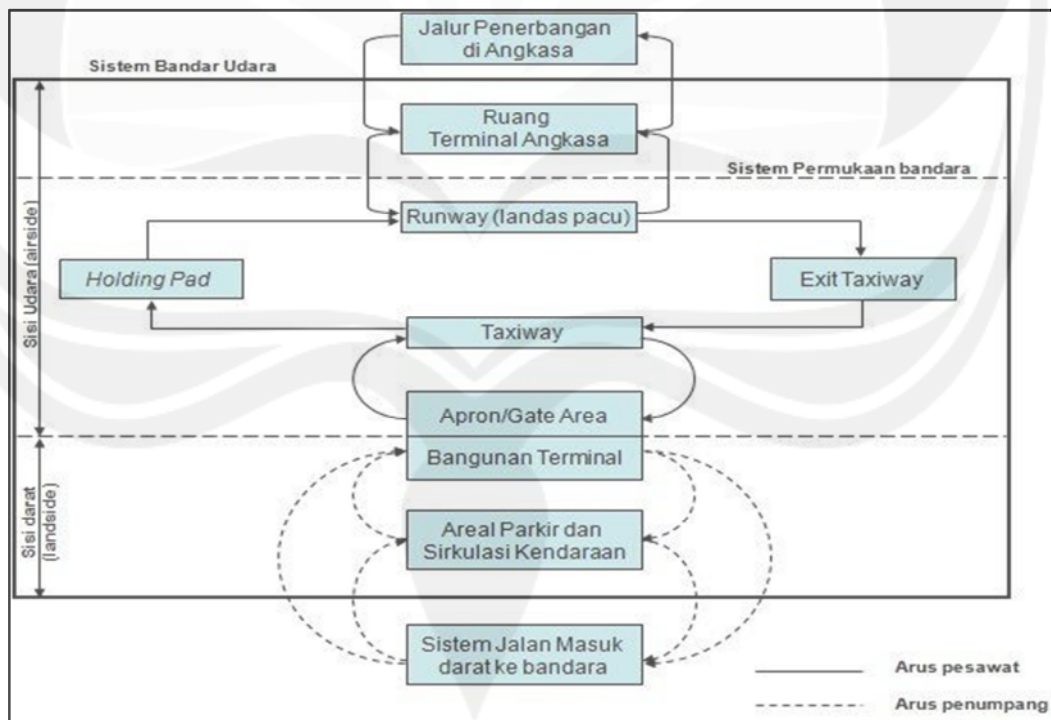
BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Sistem Lapangan Terbang

Sebuah lapangan terbang melingkupi kegiatan yang sangat luas, yang mempunyai kebutuhan yang berbeda. Sistem lapangan terbang dibagi dua, yaitu sisi darat (*land side*) dan sisi udara (*air side*), yang keduanya dibatasi oleh terminal. (Basuki,1986)

Untuk lebih jelas mengenai bagian-bagian dari suatu sistem bandar udara, dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut ini:



Gambar 3.1 Bagian-bagian dari suatu sistem bandar udara

Sumber: Basuki, 1986

3.2 Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara

3.2.1 Kedatangan

A. *Baggage conveyor belt*

Tergantung dari jenis dan jumlah *seat* pesawat udara yang dapat dilayani pada satu waktu. Idealnya satu *baggage claim* tidak melayani 2 pesawat udara pada saat bersamaan.

$$L = \frac{(\sum pxn)}{60 \text{ menit}} \times 20 \text{ menit} \quad (3-1)$$

$$= \frac{(\sum pxn)}{3}$$

$$\sum_n^L p$$

L= *Length of conveyor belt.*

p= Jumlah pesawat udara saat jam puncak.

n= Konstanta dari jenis pesawat udara dan jumlah *seat*.

Ketentuan : L ≤ 12 m menggunakan tipe *linier*,

L > 12 m menggunakan tipe *circle*,

L ≤ 3 m menggunakan *gravity roller*.

Tabel 3.1 Konstanta jenis pesawat udara dan jumlah *seat*

No	Jenis Pesawat Udara	Seat	N	Length of Conveyor Belt Minimum (m)	Type of Conveyor Belt
1	F27-30	52	8	3	<i>Gravity roller</i> <i>Linier</i>
		60	12	4	
2	F28-600	65	12	4	<i>Linier</i>
		85	14	5	
3	DC9-32	115	12	4	<i>Linier</i>
		127	20	7	
4	B737-200	86	14	5	<i>Linier</i>
		125	40	7	

Lanjutan Tabel 3.1

No	Jenis Pesawat Udara	Seat	N	Length of Conveyor Belt Minimum (m)	Type of Conveyor Belt
5	DC10-40	295	40	14	Circle
		310	48	16	
6	B747-300	408	55	19	Circle
		561	60	20	

Sumber: Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005

B. *Baggage claim area*

Untuk menghitung luas *Baggage claim area* dapat digunakan rumus :

$$A = 0,9 c + 10\% \quad (3-2)$$

Keterangan:

A= *baggage claim area* (m²),

c= jumlah penumpang datang pada waktu sibuk.

Tabel 3.2 Hasil perhitungan *baggage claim area*

Terminal	<i>Baggage Claim Area</i> (m ²)
Kecil	≤50
Sedang	51 – 99
Menengah	100 – 495
Besar	496 – 1485

Sumber: Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005

C. *Facility of Custom Immigration Quarantine* (Fasilitas karantina imigrasi)

Meja pemeriksaan paspor di layani oleh petugas imigrasi yang memeriksa keaslian paspor dan maksud tujuan kedatangan penumpang, serta apakah penumpang termasuk daftar *notice* (peringatan) dari kepolisian/interpol, serta pemeriksaan barang berbahaya/terlarang yang dibawa penumpang dan barang terkena bea masuk.

$$N = \frac{(a+b) t_2}{60} (+10\%) \quad (3-3)$$

Keterangan:

N= *Total gate passport control*,

a= jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk,

b= jumlah penumpang transfer,

t₂= waktu pelayanan konter (0,5 menit/penumpang).

Tabel 3.3 Hasil perhitungan jumlah meja pemeriksaan

Besar Terminal	Jumlah Meja Pemeriksaan
Kecil	1
Sedang	1-2
Menengah	2 – 6
Besar	6-17

Sumber: (Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005)

D. *Hall* (ruang) kedatangan

Ruang kedatangan harus cukup luas untuk menampung penumpang serta penjemput penumpang pada waktu sibuk. Area ini dapat pula mempunyai fasilitas komersial.

Untuk menghitung luas ruang kedatangan dapat digunakan

rumus,

$$A = 0,375 (b+c+2.c.f) + 10\% \quad (3-4)$$

Keterangan:

A= luas area ruang kedatangan (m²),

b= jumlah penumpang transfer,

c= jumlah penumpang datang pada waktu sibuk,

f= jumlah pengunjung per penumpang (2 orang).

Tabel 3.4 Hasil perhitungan luas ruang kedatangan

Terminal	Luas Ruang Kedatangan (m ²)
Kecil	≤ 108
Sedang	109 – 215
Menengah	216 – 1073
Besar	1074 – 3218

Sumber: Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005

E. Kerb/batas kedatangan

Lebar kerb/batas kedatangan sama seperti pada terminal keberangkatan dan panjang kerb sepanjang sisi luar bangunan terminal kedatangan yang bersisian dengan jalan umum.

Tabel 3.5 Hasil perhitungan lebar kerb

Penumpang Waktu Sibuk (orang)	Lebar Kerb Minimal (m)	Panjang (m)
≤100	5	Sepanjang Bangunan Terminal
≥100	10	

Sumber: Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005

F. Rambu (*sign*)

1. Rambu harus dipasang yang mudah dilihat oleh penumpang.
2. Papan informasi/rambu harus mempunyai jarak pandang yang memadai untuk dilihat dari jarak yang cukup jauh.
3. Bentuk huruf dan warna yang digunakan juga harus memudahkan pembacaan dan penglihatan.
4. Warna untuk tiap rambu yang sejenis harus seragam:
 - a) hijau untuk informasi petunjuk arah jalan: arah ke terminal keberangkatan, terminal kedatangan,
 - b) biru untuk penanda tempat pada *indoor*: toilet, telepon umum, restoran,
 - c) kuning untuk penanda tempat *outdoor*: papan nama terminal keberangkatan,

5. Penggunaan simbol dalam rambu menggunakan simbol-simbol yang sudah umum dipakai dan mudah dipahami.

G. Toilet

Untuk *toilet*, diasumsikan bahwa 20% dari penumpang waktu sibuk menggunakan fasilitas *toilet*. Kebutuhan ruang per orang sampai 1 m². Penempatan *toilet* pada ruang tunggu, *hall* keberangkatan, *hall* kedatangan. Untuk *toilet* para penyandang cacat besar pintu mempertimbangkan lebar kursi roda. *Toilet* untuk usia lanjut perlu dipasang *railing* (tempat untuk berpegang) di dinding yang memudahkan para lansia berpegangan (Muda, 2014).

Untuk menghitung luasan *toilet* dapat digunakan rumus,

$$A = P \times 0,2 \times 1 \text{ m}^2 + 10\% \quad (3-5)$$

Keterangan:

A= luasan *toilet*,

P= jumlah penumpang waktu sibuk.

Tabel 3.6 Persyaratan Luasan *Toilet*

Besar Terminal	Luas <i>Toilet</i> (m ²)
Kecil	7
Sedang	7 – 14
Menengah	15 – 66
Besar	66 – 198

Sumber: Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005

3.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dalam Supranto (2011) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang karena mudah diterapkan

dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerjanya. *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan merupakan metode analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang atau jasa (Supranto, 2011).

Importance Performance Analysis mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. *Importance Performance Analysis* dapat digunakan untuk membandingkan kepentingan suatu faktor yang berkaitan dengan barang dan jasa, dengan pelaksanaannya atau tingkat kinerjanya. Berdasarkan perbandingan tersebut, maka dapat ditentukan faktor mana yang sangat berpengaruh dan bagaimana tingkat pelaksanaannya atau tingkat kinerjanya.

Pada penelitian ini langkah pertama yang akan dilakukan adalah mengidentifikasi fasilitas-fasilitas pada jalur kedatangan penumpang yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang, mengkaji tingkat kepuasan penumpang pada fasilitas yang ada agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan penumpang. Dari uraian yang telah disajikan dalam tinjauan pustaka, maka dalam penelitian ini beberapa landasan teori yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. kepuasan yang akan dianalisis adalah kepuasan yang dirasakan oleh penumpang pada jalur kedatangan penumpang bandar udara Rendani Manokwari,

2. dalam penelitian ini, untuk mengukur kepuasan penumpang pada jalur kedatangan menggunakan beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan berdasarkan parameter analisisnya,
3. analisis yang digunakan adalah :

skala yang penilaian atas persepsi kinerja dan kepentingan pengukuran skala likert 5 tingkat, dengan maksud skala dan bobot sebagaimana yang ditemukan oleh Supranto, (2011), yaitu :

 - a. jawaban sangat puas dan sangat penting diberi bobot 5,
 - b. jawaban puas dan penting diberi bobot 4,
 - c. jawaban cukup puas dan cukup penting diberi bobot 3,
 - d. jawaban kurang puas dan kurang penting diberi bobot 2,
 - e. jawaban tidak puas dan tidak penting diberi bobot 1.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kinerja dan hasil penilaian tingkat kepentingan pengguna jasa, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan ukuran prioritas peningkatan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan penumpang, dan untuk lebih jelasnya mengenai skor serta karegori penilaiannya dapat dilihat pada Tabel 3.7 di bawah ini

Tabel 3.7 Penentuan skor dan nilai rerata tingkat kesesuaian antara kualitas kinerja dan kepentingan.

Variabel kualitas pelayanan	Skor Penilaian	Keterangan
Tingkat Kinerja	1) 1,0-1,9	Tidak Puas (TP)
	2) 2,0-2,9	Kurang Puas (KP)
	3) 3,0-3,9	Cukup Puas (CP)
	4) 4,0-4,9	Puas (P)
	5) 5,0	Sangat Puas (SP)

Lanjutan Tabel 3.7

Variabel kualitas pelayanan	Skor Penilaian	Keterangan
Tingkat Harapan	1) 1,0-1,9	Tidak Penting (TP)
	2) 2,0-2,9	Kurang Penting (KP)
	3) 3,0-3,9	Cukup Penting (CP)
	4) 4,0-4,9	Puas (P)
	5) 5,0	Sangat Penting (SP)

Sumber: Supranto, 2011

Dalam penelitian yang menggunakan *Importance Performance Analysis* ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh X dan Y, dimana sumbu mendatar (X) akan diisi oleh tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan. Untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}, \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (3-6)$$

Keterangan :

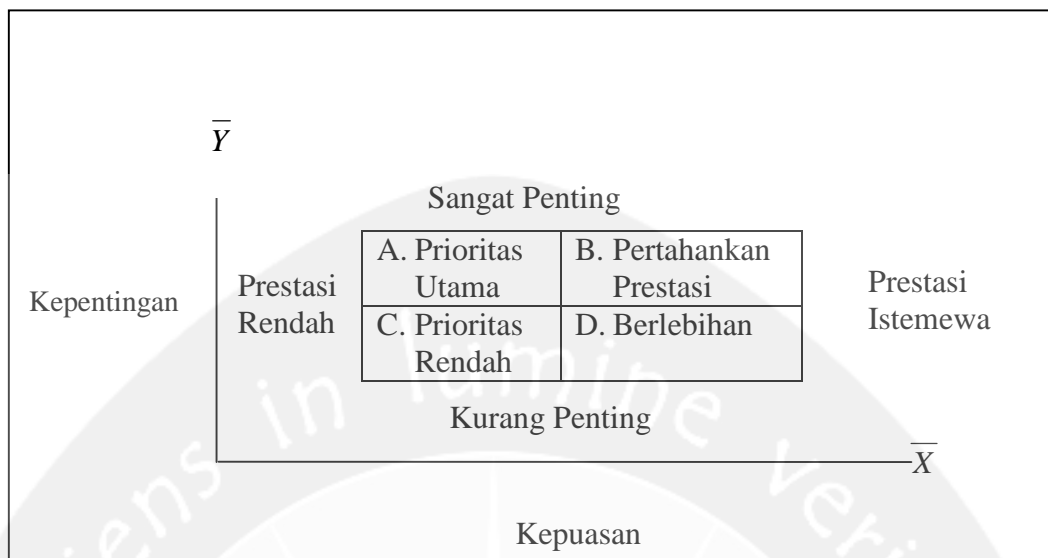
\bar{X} = skor rata-rata tingkat kinerja,

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan,

n = jumlah responden.

Diagram kartesius merupakan sumbu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). Setelah itu akan digambarkan diagram kartesius yang dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari skor tingkat kinerja atau kepuasan penumpang dari seluruh faktor dan \bar{Y} adalah rata-rata dari tingkat kepentingan/harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti Gambar 3.2



Gambar 3.2 Diagram kartesius (Sumber Supranto, 2011)

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan-perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.