

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Bandar Udara

Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (persero) Angkasa Pura adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

a) Sisi Udara (Air Side)

- 1) Runway atau landas pacu yang mutlak diperlukan pesawat. Panjangnya landas pacu biasanya tergantung dari besarnya pesawat yang dilayani. Untuk bandar udara perintis yang melayani pesawat kecil, landasan cukup dari rumput ataupun tanah diperkeras (stabilisasi). Panjang landasan perintis umumnya 1.200 meter dengan lebar 20 meter, misal melayani Twin Otter, Cessna, dll. pesawat kecil berbaling-balang dua (umumnya cukup 600-800 meter saja). Sedangkan untuk bandar udara yang agak ramai dipakai konstruksi aspal, dengan panjang 1.800 meter dan lebar 30 meter.

Pesawat yang dilayani adalah jenis turbo-prop atau jet kecil seperti Fokker-27, Tetuko 234, Fokker-28, dlsb. Pada bandar udara yang ramai, umumnya dengan konstruksi beton dengan panjang 3.600 meter dan lebar 45-60 meter. Pesawat yang dilayani adalah jet sedang seperti Fokker-100, DC-10, B-747, Hercules, dlsb. Bandar udara internasional terdapat lebih dari satu landasan untukantisipasi ramainya lalu lintas.

- 2) Apron atau tempat parkir pesawat yang dekat dengan terminal building, sedangkan taxiway menghubungkan apron dan runway. Konstruksi apron umumnya beton bertulang, karena memikul beban besar yang statis dari pesawat.
- 3) Untuk keamanan dan pengaturan, terdapat ATC (Air Traffic Controller) berupa menara khusus pemantau yang dilengkapi radio control dan radar karena dalam bandar udara sering terjadi kecelakaan, maka disediakan unit penanggulangan kecelakaan (air rescue service) berupa peleton penolong dan pemadam kebakaran, mobil pemadam kebakaran, tabung pemadam kebakaran, ambulans, dan peralatan penolong lainnya.
- 4) Juga ada fuel service untuk mengisi bahan bakar avtur.

b) Sisi Darat (Land Side)

- 1) Terminal bandar udara atau concourse adalah pusat urusan penumpang yang datang atau pergi. Di dalamnya terdapat pemindai bagasi sinar

X, counter check-in, (CIQ, Custom - Immigration - Quarantine) untuk bandar udara internasional, dan ruang tunggu (boarding lounge) serta berbagai fasilitas untuk kenyamanan penumpang. Di bandar udara besar, penumpang masuk ke pesawat melalui garbarata atau avio bridge. Di bandar udara kecil, penumpang naik ke pesawat melalui tangga (pax step) yang bisa dipindah-pindah.

- 2) Curb, adalah tempat penumpang naik-turun dari kendaraan darat ke dalam bangunan terminal
- 3) Parkir kendaraan ,untuk parkir para penumpang dan pengantar/penjemput termasuk taksi

Setiap bandar udara memiliki kode IATA dan ICAO yang berbeda satu sama lain. Kode bisa diambil dari berbagai hal seperti nama bandar udara, daerah tempat bandar udara terletak, atau nama kota yang dilayani. Kode yang diambil dari nama bandar udara mungkin akan berbeda dengan namanya yang sekarang karena sebelumnya bandar udara tersebut memiliki nama yang berbeda. Untuk Bandar Udara Tebelian sendiri kode IATAnya adalah SQG dan kode ICAOnya adalah WIOS.

2. Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah alat yang digunakan untuk mempermudah dan melancarkan suatu usaha atau pekerjaan (Amaliawati S, 2015). Fasilitas dapat pula diartikan segala hal yang dapat melancarkan maupun memudahkan pelaksanaan suatu usaha. Dilihat dari sudut pandang yang

lain fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsinya. Artinya bahwa fasilitas adalah kemudahan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang digunakan untuk memudahkan dan memperlancar suatu usaha yang dilakukan.

a) Fasilitas Fisik

Fasilitas fisik dapat diartikan segala sesuatu yang berupa benda atau yang dapat dibendakan, yang memiliki peranan dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha. Seringkali fasilitas fisik disebut juga dengan fasilitas materiil. Fasilitas dapat memberi kemudahan dan kelancaran bagi suatu usaha dan umumnya diperlukan sebelum suatu kegiatan berlangsung maka dapat pula disebut sebagai sarana materiil. Banyak benda disekitar kita yang merupakan fasilitas fisik contohnya gedung sekolah. gedung sekolah merupakan fasilitas untuk menjalankan proses belajar mengajar. Tanpa ruang kelas yang baik belajar akan berjalan kurang kondusif dan tujuan pendidikan kurang tercapai.

b) Fasilitas Umum

Fasilitas umum ialah sarana yang telah disediakan untuk kepentingan umum atau bersama. Fasilitas yang disediakan ini merupakan sarana yang memberikan kemudahan sehingga harus dipelihara dengan baik. Contoh fasilitas umum adalah transportasi umum yang telah disediakan seperti BST, Trans Jakarta, dll. Fasilitas tersebut disediakan untuk memudahkan masyarakat dalam bepergian. Maka

fasilitas tersebut perlu dijaga dengan tidak merusak halte maupun menerobos jalur.

c) Fasilitas Sosial

Fasilitas sosial ialah fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah maupun swasta untuk masyarakat. Fasilitas sosial diharapkan mampu memudahkan masyarakat dalam melaksanakan aktivitasnya.

3. Pengertian Fasilitas Land Side

Alat yang digunakan untuk mempermudah dan melancarkan suatu usaha atau pekerjaan. Fasilitas dapat pula diartikan segala hal yang dapat melancarkan maupun memudahkan pelaksanaan suatu usaha.

Menurut Annex 14 ICAO (international civil aviation organization), Bandar Udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagai untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Fasilitas land side berupa terminal, curb, parkir kendaraan merupakan fasilitas sisi darat suatu bandar udara yang digunakan untuk memudahkan dan memperlancar suatu kegiatan kebandar udaraan. Beberapa fasilitas penting yang terdapat pada fasilitas Land Side Bandar Udara adalah :

a) Terminal Bandara

Terminal bandara atau concourse adalah pusat urusan penumpang yang datang atau pergi. Di dalamnya terdapat counter check-in, (CIQ,

Quarantine - Immigration - Custom) untuk bandar udara internasional, dan ruang tunggu serta berbagai fasilitas untuk kenyamanan penumpang. Di bandar udara besar, penumpang masuk ke pesawat melalui belalai. Di bandar udara kecil, penumpang naik ke pesawat melalui tangga yang bisa dipindah-pindah. Suatu terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan di bandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat. Di terminal, penumpang membeli tiket, menitipkan bagasinya, dan diperiksa pihak keamanan. Bangunan yang menyediakan akses ke pesawat (melalui gerbang) disebut 'concourse'. Tetapi, sebutan "terminal" dan "concourse" terkadang digunakan berganti-ganti, tergantung konfigurasi bandara.

b) Curb/Trotoar

Curb/Trotoar, adalah tempat penumpang naik-turun dari kendaraan darat ke dalam bangunan terminal. Para pejalan kaki berada pada posisi yang lemah jika mereka bercampur dengan kendaraan, maka mereka akan memperlambat arus lalu lintas. Oleh karena itu, salah satu tujuan utama dari manajemen lalu lintas adalah berusaha untuk memisahkan pejalan kaki dari arus kendaraan bermotor, tanpa menimbulkan gangguan-gangguan yang besar terhadap aksesibilitas dengan pembangunan trotoar.

c) Parking Area/Area Parkir

Area Parkir, untuk parkir para penumpang dan pengantar/penjemput, termasuk taksi. Area parkir bandar udara tidak hanya untuk para pengantar/penjemput saja, juga diperuntukan kepada penumpang yang membawa kendaraan sendiri. Penumpang dapat menginap kendaraan pribadinya di area parkir bandar udara dari keberangkatan dan tiba kembali namun tetap mengikuti batas waktu yang telah ditentukan oleh pihak bandar udara.

4. Pengertian Kepuasan Penumpang

Kepuasan (satisfaction) didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2012). Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Untuk dapat menciptakan para konsumen yang merasa puas, manajemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan yaitu berupa loyalitas konsumen sebagai dasar yang baik guna pembelian ulang dan penyebaran (advertising) dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012). Ada beberapa metode yang dipergunakan dalam mengukur kepuasan

pelanggannya, antara lain (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012):

a) Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib untuk memberikan kesempatan bagi seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Informasi yang didapatkan dari metode ini dapat menjadi masukan yang berharga bagi perusahaan sehingga memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam mengatasi masalah yang timbul. Akan tetapi metode ini pasif, sehingga sulit untuk mendapatkan gambaran secara lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas mau menyampaikan keluhannya. Sangat mungkin bagi mereka untuk langsung tidak mau membeli produk atau jasa dari perusahaan tersebut lagi.

b) Ghost / Mystery Shopping

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial terhadap pembeli produk perusahaan dan produk perusahaan pesaing. Kemudian mereka diminta untuk melaporkan temuan penting mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk/jasa perusahaan maupun produk/jasa perusahaan para pesaing. Selain itu, para ghost shoppers juga dapat langsung melakukan observasi cara perusahaan

dan pesaingnya penanganan terhadap keluhan yang ada baik oleh perusahaan yang bersangkutan maupun oleh pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap masalah dan keluhan pelanggan.

c) Lost Customer Analysis

Perusahaan akan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau telah pindah pemasok, agar dapat memahami mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain dan dapat mengambil kebijakan / penyempurnaan selanjutnya. Kesulitan dari metode ini adalah pada mengidentifikasi dan mengontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

d) Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon, email, website, maupun wawancara langsung. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 81 Tahun 2016, penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri

yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (boarding pass). Dalam industri penerbangan penumpang dimasukkan ke dalam 3 kategori, yaitu:

a) Penumpang Biasa

Penumpang biasa merupakan penumpang yang mendapatkan pelayanan dari pihak airlines sesuai dengan harga tiket yang dibayarkan. Dan tidak mendapatkan perbedaan pelayanan dengan penumpang lainnya dalam class yang sama.

b) Penumpang Khusus

Penumpang dikategorikan sebagai special passenger karena kondisi fisik-mentalnya, status sosial-ekonomi dan kedudukan atau jabatannya. Melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Bagian Ke-enam Pasal 134 telah diatur ketentuan “Pengkangkutan untuk penyandang cacat, lanjut usia, anak-anak di bawah usia 12 (dua belas) tahun, dan/atau orang sakit berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus dari badan usaha angkutan udara niaga. Contoh dari penumpang khusus atau special passenger adalah VIP (Presiden, Raja, Ratu, Menteri, Duta besar, dll), infant and children, UM (Unaccompanied Minor), wheel chair (penumpang yang menggunakan kursi roda), pregnant woman (wanita hamil) stretcher case (penumpang yang ditandu), blind passenger (penumpang buta), obesitas passenger (penumpang yang mengalami kelebihan berat badan).

c) Penumpang Bermasalah

Penumpang bermasalah merupakan penumpang yang biasanya berkaitan dengan masalah-masalah penyalahgunaan dokumen-dokumen perjalanan internasional, masalah politik dan hukum, tindak kriminal dan kejahatan yang melanggar hukum dan HAM. Penumpang ini harus mendapatkan pengawalan khusus dari pihak airlines dan pihak kepolisian.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan yaitu pada dasarnya pengertian kepuasan penumpang mencakup perbedaan antara tingkat kinerja dan kepentingan ataupun hasil yang diterima dan dirasakan oleh penumpang. Bila fasilitas yang ada di bandar udara layak, memadai dan berfungsi dengan baik juga sesuai dengan apa yang dipikirkan dan diharapkan maka penumpang akan merasa puas. Namun, apabila fasilitas yang ada di bandar udara melebihi dari apa yang dipikirkan dan juga diharapkan maka penumpang akan merasa sangat puas, begitupun sebaliknya. Jadi tingkat kepuasan penumpang dapat diukur dari baik dan buruknya fasilitas yang ada di bandar udara dengan harapan juga pikiran sesuai dengan yang diinginkan penumpang.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan merupakan rujukan dari penelitian yang dilakukan oleh orang lain yang digunakan sebagai bahan atau sumber

penelitian. Berdasarkan eksplorasi peneliti, ditemukan beberapa tulisan yang berkaitan dengan penelitian diantaranya:

Tabel 2.1
Penelitian yang Relevan

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode dan Variabel	Hasil Penelitian
1.	Raka Ari Sandi Kurniawan (2019)	Pengaruh Fasilitas dan Kinerja Pelayanan Terminal Domestik terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan	Metode Penelitian Kuantitatif dan Variabel independen yaitu fasilitas terminal domestik (X_1), Kinerja pelayanan (X_2), serta Variabel dependen yaitu Kepuasan Penumpang (Y)	Variabel fasilitas terminal domestik tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang . Berbanding terbalik dengan variabel kinerja pelayanan yang signifikan dengan menyumbang 0,724 atau 72,4%. Apabila dilihat dari Uji F maka kedua variabel tersebut memiliki pengaruh dengan besarnya 0,610 atau 61%, sedangkan sisanya 39% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain di luar variabel yang ditentukan.
2.	Brigita Tri Adriani (2019)	Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan terhadap	Metode penelitian Kuantitatif dan Variabel independen	Adanya hubungan sebesar 0.661 atau 66,1% variabel fasilitas ruang tunggu terminal

		Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat	yaitu Fasilitas Ruang tunggu keberangkatan (X) serta Variabel dependen kepuasan penumpang (Y)	keberangkatan Bandar Udara Tebelian, sedangkan sisanya 33,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
3.	Muhammad Faizal Achryzal Bachri (2019)	Perbandingan Tingkat Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia Domestik Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Terminal 2F Dan Terminal 3 Ultimate Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.	Metode Penelitian Kuantitatif dan Variabel independen yaitu fasilitas ruang tunggu terminal 2F (X_1), terminal 3 ultimate (X_2), serta Variabel dependen yaitu Kepuasan Penumpang (Y)	Hasil perhitungan besar berpengaruh variabel bebas (fasilitas ruang tunggu) terhadap variabel terikat (kepuasan penumpang) terminal 3 Ultimate memberikan kontribusi sebesar 80,4% dan terminal 2F memberikan kontribusi sebesar 68,2%, dengan kata lain penumpang merasa lebih puas ketika berada di ruang tunggu terminal 3 Ultimate.

Sumber: Peneliti

Berdasarkan Tabel 2.1 perbedaan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti dengan ketiga penelitian relevan di atas adalah penelitian yang akan dilaksanakan berbeda waktu dan lokasi penelitian dan fokus penelitiannya menenkankan pada pengambilan data

penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat, menganalisis apakah fasilitas Land Side mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2018). Kerangka berpikir akan menjelaskan secara teoritis antar variabel yang akan diteliti. Jadi, secara teoritis pada judul pengaruh fasilitas land side terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat memiliki hubungan antar variabel, dimana variabel independennya adalah pengaruh fasilitas land side dan variabel dependennya adalah terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap bandar udara. Setiap penumpang pesawat terbang pasti mengharapkan bandar udara yang bersih dengan fasilitas yang memadai serta memberikan rasa nyaman bagi penumpang pesawat terbang saat menunggu kedatangan pesawat terbang. Akan tetapi kenyataannya fasilitas-fasilitas yang disediakan terkadang kurang memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen sehingga mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan dan peningkatan fasilitas yang

dapat menunjang kepuasan penumpang. Perbaikan dan peningkatan fasilitas dapat dilakukan dengan mengevaluasi fasilitas-fasilitas yang tidak berfungsi sehingga tidak dapat digunakan oleh penumpang yang dapat menimbulkan rasa tidak puas atas fasilitas yang diberikan.

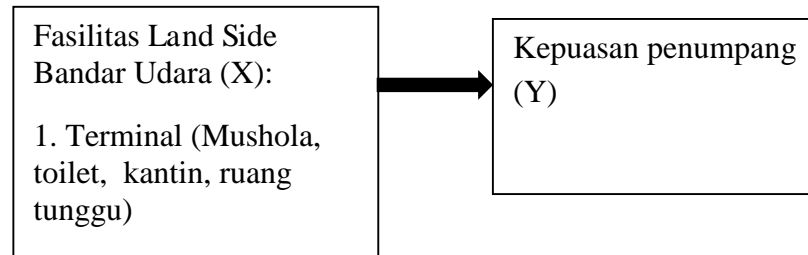
Kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu berupa abstraksi dari dimensi yang sedang diteliti sesuai dengan judul penelitian ini yaitu : “Pengaruh Fasilitas land side Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat” .

Dimensi yang digunakan untuk mengukur fasilitas yang terdiri dari :

- a. Area Curb
- b. Mushola atau ruang ibadah
- c. Toilet
- d. Kantin
- e. Parkir Kendaraan
- f. Ruang Tunggu

Dimensi yang digunakan dalam mengukur kepuasan penumpang yaitu kepuasan penumpang atas penggunaan fasilitas land side. Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.2
Kerangka Berpikir



Sumber : Penulis

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2018). Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada atau tidak adanya pengaruh fasilitas land side terhadap kepuasan penumpang Sintang Kalimantan Barat, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan apakah berpengaruh fasilitas land side terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.

Ho : Tidak adanya pengaruh fasilitas land side terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.

Ha : Adanya pengaruh fasilitas land side terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.