

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1. Boarding Gate**

Dalam Kamus AVIAPEDIA menurut Handoyo dan Sudiby (2011:20), Boarding gate adalah tempat pintu keluar menuju ke pesawat dan sebagai filter terakhir dari keberangkatan penumpang. Greeting passanger yaitu kegiatan menyapa penumpang dan selalu tersenyum. Sebelum penumpang akan naik ke pesawat dan akan Boarding melalui pintu gate yang telah disediakan ada beberapa prosedur yang harus diikuti oleh penumpang.

Prosedur Check ID penumpang dengan Boarding Pass adalah:

1. Setelah penumpang melakukan check-in mereka akan masuk diruang tunggu dan disitulah petugas Boarding mengecek ulang ID Card penumpang dengan Bording Pass.
2. Untuk penumpang asing dapat menunjukkan Passport.
3. Apabila terdapat kesalahan nama atau kesamaan Code Seat segera melapor ke Check-in Counter
4. Saat penumpang Boarding dipintu Gate dapat menunjukkan Boarding Pass dan petugas akan mencatat Code Seat penumpang.
5. Untuk penumpang Group agar diperkenankan selalu berdampingan agar dalam pengecekan tidak ada kesalahan.

6. Penumpang anak-anak harus selalu bersama orang tuanya.

### 3.2.Pelayanan

#### a. Pengertian Pelayanan

Menurut Assauri (1999: 149) pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.

Menurut Kasmir (2017: 47) pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

#### b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Menurut Parasuraman, dkk (1998: 69) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut :

##### 1) Tangibles (bukti fisik)

Meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan karyawan.

2) Reliability (kehandalan)

Memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3) Responsiveness (ketanggapan)

Memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) Assurance (jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan.

5) Empathy (empati)

Perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

c. Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Kasmir (2017: 51) Jenis-jenis pelayanan dibagi menjadi dua kelompok yaitu :

1) Pelayanan ke dalam

Pelayanan ke dalam artinya pelayanan antar karyawan dengan karyawan dalam mendukung pelayanan terhadap pelanggan. Atau pelayanan antara karyawan dengan pimpinan atau sebaliknya. Pelayanan dapat dilakukan dalam hal penyediaan dokumen, informasi, komunikasi atau lainnya.

## 2) Pelayanan keluar

Pelayanan keluar artinya pelayanan yang diberikan kepada pihak luar perusahaan misalnya dengan nasabah atau pelanggan. Pelayanan seperti ini dilakukan dalam rangka melayani proses transaksi sampai pelanggan membeli atau mengonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.

### 3.3. Penumpang

Menurut Damadjati (1995: 75) pengertian penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut. Penumpang sendiri terdistribusi dari 3 kategori, yaitu Adult (Dewasa), Child (Anak – anak), dan Infant (Bayi). Kategori penumpang dewasa adalah penumpang yang berusia 12 tahun keatas, kategori penumpang anak – anak adalah penumpang yang berusia 2 tahun keatas dan di bawah umur 12 tahun, sedangkan kategori penumpang bayi adalah penumpang yang berusia di bawah 2 tahun. Penumpang sendiri terdistribusi dari 2 jenis, yaitu penumpang umum dan penumpang khusus. Penumpang umum adalah penumpang yang biasa yang bisa bepergian sendiri tanpa memerlukan bantuan khusus. Penumpang khusus adalah penumpang yang memerlukan perhatian khusus seperti VIP, CIP, Wheel Chair, Pregnant, dan UM.

Dalam memberikan pelayanan dan alat pengangkutan terhadap penumpang, maka aspek keamanan, keselamatan dan kenyamanan, telah tersedia peraturan berskala Internasional (ICAO/IATA), Nasional (Undang-

Undang/Peraturan Pemerintah/Peraturan Menteri Perhubungan & Direktur Jenderal Perhubungan Udara serta peraturan Lokal (internal peraturan badan usaha angkutan udara niaga).

### 3.4. Maskapai Garuda Indonesia

PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk adalah maskapai penerbangan nasional yang dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (BUMN). Garuda adalah nama burung mitos dalam legenda pewayangan. Sejak Juni 2007 maskapai ini, bersama dengan maskapai Indonesia lainnya dilarang menerbangi rute Eropa karena alasan keselamatan, namun larangan ini dicabut dua tahun kemudian tahun 2009. Setahun sebelumnya maskapai ini telah menerima sertifikasi IATA Operational Safety Audit (IOSA) dari IATA, yang berarti bahwa Garuda telah memenuhi standar keselamatan penerbangan Internasional. Garuda masuk dalam daftar maskapai bintang empat dari Skytrax, yang berarti memiliki kinerja dan pelayanan yang bagus.

Tahun 2014 Garuda akan bergabung dengan aliansi penerbangan SkyTeam. Pada 2012, Garuda Indonesia mendapat penghargaan Best International Airline di antara maskapai-maskapai kelas dunia lainnya dengan 91 persen penumpang menyatakan sangat puas dengan pelayanan maskapai ini. Garuda juga merupakan sponsor SEA Games 2011 dan telah menandatangani perjanjian kerjasama dengan Liverpool FC Inggris.

PT Garuda Indonesia perlu bekerja sama dengan agent tour dan travel untuk mengembangkan sektor bisnis dan sama mendapat keuntungan. Sistem kerja sama yang dilakukan oleh agen tour dan travel berupa biaya joint fee dan deposit yang disesuaikan dengan kemampuan 12

calon mitra. Sistem operasionalnya sangat mudah, penyelenggaraan tour yang baik dan memiliki jadwal tetap selama 1 tahun sehingga memudahkan pemasaran jasa travel. Sistem ini juga memberikan peluang besar dan keuntungan kepada mitra.

Kerja sama yang dilakukan oleh agent tour dan travel sangat menunjang operasional PT Garuda Indonesia dimana untuk meningkatkan jumlah penumpang. Masyarakat memperoleh keuntungan dengan semakin banyaknya pilihan jasa penerbangan yang menawarkan berbagai kemudahan, seperti pemberian service yang semakin baik dan harga tiket yang sangat bersaing.

### **3.5. Bandar Udara**

Dalam hal ini, Astuti (2012:1) menyatakan bahwa “Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah airport merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau helipad ( untuk pendaratan helikopter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya seperti bangunan terminal dan hanggar. Serta pengertian lainnya menyebutkan bandara dengan tempat dimana pengunjung atau penumpang pesawat melakukan perjalanan melalui udara mulai dari berangkat (Departure) sampai tiba di daerah tujuan (Arrival) dimana pesawat udara biasanya mendarat atau lepas landas”.

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"

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.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Bandar Udara adalah lapangan terbang yang digunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik/turun penumpang, dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.

