

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Bandar Udara**

Berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daatan/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 antar moda transportasi yang dilengkapi fasilitas keselamatan, keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar udara memiliki beberapa komponen utama, yaitu :

a. Sisi Udara (Airside)

Merupakan bagian yang tertutup untuk publik dan hanya terbuka bagi semua pihak yang terlibat langsung dengan operasi pesawat udara. Adapun komponen yang terdapat pada daerah sisi udara (airside) adalah landasan pacu (runway), taxiway, apron, terminal penumpang dan gate, hanggar, dan lain-lain.

b. Sisi Darat (Land Side)

Merupakan bagian yang terbuka bagi publik, meliputi terminal penumpang domestik (ruang kedatangan, keberangkatan, check-in, dan lain-lain) dan bangunan operasi (gedung AMC, radar, dan lain-lain). Pada prinsipnya, layanan dan fasilitas yang

disediakan oleh bandar udara dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bidang, yaitu :

- 1) Layanan operasi pesawat udara.
- 2) Layanan lalu-lintas penumpang dan barang.
- 3) Layanan kegiatan komersial.

## **2. Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar**

Bandara ini bernama Lapangan Terbang Kadieng terletak 30 km dari provinsi Sulawesi Selatan. Bandara ini mempunyai dua landasan pacu, yang pertama sepanjang 3.180 m x 45 m dan yang kedua 2.500 m x 45 m. Bandara ini dioperasikan oleh PT. Angkasa Pura I.

Meskipun berstatus bandara internasional, sejak 28 Oktober 2006 hingga Juli 2008 sempat tidak ada rute internasional kecuali penerbangan haji setelah rute internasional terakhir Hasanuddin, Makassar-Singapura ditutup Garuda Indonesia karena merugi. Sebelumnya, Silk Air dan Malaysia Airlines telah terlebih dahulu menutup jalur internasional mereka ke Hasanuddin. Air Asia membuka kembali rute Makassar-Kuala Lumpur mulai 25 Juli 2008. Disusul kemudian Garuda Indonesia membuka kembali penerbangan langsung Makassar-Singapura mulai 1 Juni 2011.

Bandara ini mengalami proses perluasan dan pengembangan yang dimulai tahun 2004 dan direncanakan selesai pada tahun 2009. Antara bagian dari pengembangan adalah terminal penumpang baru berkapasitas 7 juta penumpang per tahun, apron (lapangan parkir

pesawat) yang berkapasitas tujuh pesawat berbadan lebar, landasan pacu baru sepanjang 3.180 meter x 45 meter, serta taxiway. Pengoperasian terminal baru dimulai pada 4 Agustus 2008 dengan menggunakan landas pacu lama karena landas pacu baru masih sedang dikerjakan.

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Sudah Mengoperasikan Apron baru, landasan pacu terbaru serta 1 buah taxiway. Perpanjangan landasan tahap 2 dari 3,180 meter menjadi 3,500 meter telah mulai dilaksanakan pada akhir tahun 2011 dan awal 2012 , setelah pembebasan lahan terlaksanakan. Perpanjangan landasan ini ditujukan agar kedepannya dapat didarati pesawat berbadan lebar seperti Boeing 747 secara maksimal.

### **3. Pelayanan**

#### **a. Pengertian Pelayanan**

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

Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan

berlangsung secara rutin yang meliputi seluruh kehidupan orang dan masyarakat.

b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi. Kelima dimensi tersebut menurut Tjiptono (2011) adalah :

1) Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, kelengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersediannya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

2) Keandalan (Reliability)

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

3) Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apa pun posisi seseorang di perusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.

4) Jaminan (Assurance)

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing.

5) Empati (Empathy)

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung.



#### **4. Kepuasan Penumpang**

##### **1. Pengertian kepuasan**

Menurut Kotler (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Tjiptono (2011) kepuasan konsumen adalah respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk.

Berdasarkan berbagai pendapat dari para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan mencakup kesesuaian antara harapan setiap pelanggan dengan kinerja yang dirasakan setelah mengkonsumsi baik barang atau jasa.

##### **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupiyoadi 2012) antara lain :

- a) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

- b) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c) Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan arena kualitas produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- d) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

## **5. Ruang Tunggu**

Ruang tunggu menurut Keputusan Menteri Nomor 20 Tanggal 4 Mei tahun 2003 tentang pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 mengenai terminal penumpang bandar udara sebagai standar wajib adalah fasilitas yang berfungsi sebagai daerah tunggu penumpang sebelum naik ke pesawat udara.

Menurut PP Nomor 41 Tahun 1993, terminal adalah sarana transportasi untuk keperluan memuat dan menurunkan orang atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum yang merupakan satu simpul jaringan transportasi. Dapat disimpulkan bahwa terminal bandar udara itu sendiri merupakan sebuah bangunan bandar udara dimana penumpang atau barang dapat berpindah antar moda fasilitas yang membolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat.

Menurut PP Nomor 43 Tahun 1993, adapun standar kelayakan dari suatu ruang tunggu pada bandar udara yaitu memiliki fasilitas pemeriksaan dan administratif (fiskal dan imigrasi) yang dilengkapi dengan beberapa orang personel berlisensi yang setiap saat harus siap dan berada pada tempat tersebut, diharuskan membuat loket 1 (satu) buah yang dapat mengakomodasi pengguna khusus misalnya penumpang yang memakai kursi roda, untuk fasilitas imigrasi jarak antar meja/counter imigrasi minimal 90cm agar dapat digunakan dengan mudah.

Selain itu ruang tunggu bandar udara harus memiliki alat bantu pemeriksaan keamanan seperti Hand-Held Metal Detector, Baggage X-ray untuk mengetahui barang-barang terlarang (menggunakan sinar X), Walk Through Metal Detector alat yang ditempel pada tubuh manusia untuk mendeteksi benda-benda terlarang dan dilengkapi dengan beberapa personel penjaga, apabila diperlukan pemeriksaan lebih lanjut



maka harus disediakan tempat/ruang search boot yang dapat dilalui pengguna dengan mudah.

Ruang tunggu juga diwajibkan memiliki beberapa pintu masuk minimal 1 buah dengan lebar bergantung pada kapasitas, direkomendasikan ukuran daun pintu selebar 1,40 m dengan 0,90 m untuk ruang berkapasitas 120 m<sup>2</sup> dan 0,80 m untuk ruang berkapasitas kurang dari 30 m<sup>2</sup>, untuk jalan masuk yang biasa dilalui orang direkomendasikan memiliki lebar 1,60 m.

Ruang tunggu bandar udara harus dilengkapi dengan departure lounge yang dilengkapi dengan fasilitas listrik, AC (Air Conditioning), televisi, komunikasi/voice information, toilet, washtafel, tempat ibadah, tempat penjualan buku- buku bacaan, sistem sirkulasi udara, pencahayaan, pemandangan (view) dan fasilitas komersial yang tersedia harus dapat diakses oleh penumpang (Widyatmiko, 2013).

## **B. Penelitian yang Relevan**

Penelitian yang relevan merupakan acuan peneliti dalam melakukan penelitian, penelitian ini membahas mengenai ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang dan berikut merupakan acuan peneliti yang berkaitan dengan ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang.

**Tabel 2.1**  
**Rujukan Penelitian**

NO	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	TAHUN	HASIL PENELITIAN
1.	Riad Al Hamdani	“Pengaruh pelayanan Banda Udara terhadap kepuasan konsumen di bandar udara Iskandar pangkalan bun kota waringi barat Kalimantan Tengah”	2017	Ada pengaruh pelayanan Bandar Udara. Dari hasil pengujian dalam penelitian ini diketahui bahwa kepuasan konsumen di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun di pengaruhi oleh 3 pelayanan Bandar Udara yaitu pelayanan fasilitas, pelayanan ground handling, dan pelayanan penerbangan. Dari beberapa pelayanan Bandar Udara yang disimpulkan bahwa dimensi pelayanan penerbangan paling besar berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan dimensi yang paling rendah pengaruhnya adalah dimensi pelayanan ground handling.
2.	Muhammad Arief	‘Kualitas pelayanan publik di bandara Sultan Hasanuddin Makassar’	2017	Hasil analisa data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar belum maksimal, dimana penilaian negatif dari penumpang lebih dominan dari penilaian positifnya, seperti toilet, parkir, dan arus lalu lintas belum memenuhi standar pelayanan.
3.	Princillia Beauty Korina	“Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia”	2016	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara fasilitas ruang tunggu domestik terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia.
4.	Indra Yuzal dan Adi Wiratama	“Pelayanan Fasilitas Terminal Bagi	2016	Secara parsial kualitas pelayanan fasilitas terminal mempunyai pengaruh yang positif terhadap

		Pengguna Jasa Penerbangan”		pengguna jasa penerbangan di Terminal Bandar Udara Husein Sastranegara, Bandung.
5.	Damasus Dema Kokoh Santosa	“Analisis Kepuasan Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Bandara Adisutjipto	2011	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendapat konsumen terhadap fasilitas ruang tunggu menyatakan bahwa sebagian besar konsumen merasa sangat puas.

Hubungan penelitian-penelitian sebelumnya diatas dengan penelitian ini adalah adanya kesamaan dalam pembahasan mengenai pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang.

### C. Hipotesis

Menurut Hikmawati (2017) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan teori yang dipaparkan maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

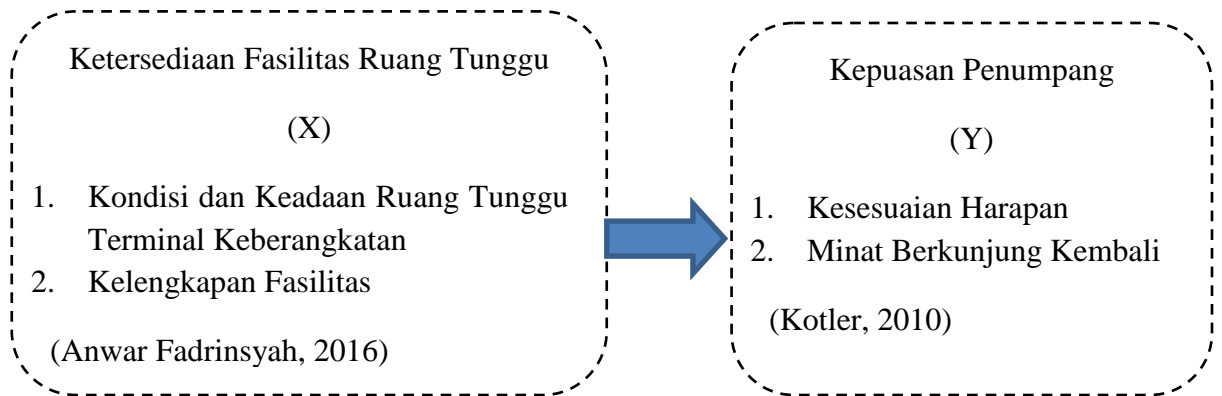
Ha : Ada pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

H0 : Tidak ada pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

#### **D. Kerangka Pemikiran Operasional**

Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research*, 1992 dalam (Sugiyono, 2012) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ketersediaan fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sudah memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa di Bandar Udara tersebut. Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas (independent) berupa fasilitas (X) dan variabel terikat (dependent) berupa kepuasan (Y).



**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**

