

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Bandar udara

Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization), bandar udara adalah area tertentu di daratan maupun perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau 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 dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Sedangkan menurut PT (Persero) Angkasa Pura I, bandar udara adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Pembagian berdasarkan kawasan, bandar udara dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Sisi udara (airside)

Sisi udara merupakan bagian bandara yang berhubungan dengan kegiatan take off (lepas landas) maupun landing (pendaratan). Bagian dari sisi udara antara lain runway, taxiway, dan apron.

b. Sisi darat (landside)

Sisi darat merupakan suatu wilayah di sebuah bandara yang merupakan sisi luar bangunan terminal, terbuka untuk umum dan di dalam terminal yang terbatas untuk umum.

Di dalam bandar udara pemberian informasi sangat diperlukan oleh pengguna jasa untuk mengetahui informasi tentang keberangkatan dan kedatangan pesawat. Pemberian informasi dari pihak bandara harus tepat dan akurat agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat merugikan pengguna jasa. Menurut Romney dan Steinbart (2015:4) informasi merupakan data yang telah diatur dan diproses untuk memberikan arti. Menurut KBBI, akurat adalah teliti, saksama, cermat, dan juga tepat benar. Menurut Mochamad Sajoto (1988:59), ketepatan adalah kemampuan dalam mengendalikan gerak-gerak bebas terhadap suatu sasaran. Ketepatan merupakan faktor yang diperlukan seseorang untuk mencapai target yang diinginkan.

2. Bagian Informasi Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang

Pendapat lain mengatakan bahwa informasi dapat dimaknai sebagai sesuatu yang berarti bagi manusia yang menunjuk pada data yang telah diolah sehingga mempunyai arti, yang biasa dipergunakan pada setiap saat

disajikan. Informasi yang diberikan di Bagian Informasi Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang menggunakan Public Information Service yang berkaitan dengan jadwal kegiatan penerbangan baik dari Bandar Udara Abdul Rachman Saleh menuju bandar udara lainnya maupun penerbangan yang akan datang di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh. Sistem dan prosedur kerja Bagian Informasi pada Bandar Udara Abdul Rachman Saleh mengacu pada Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 54 Tahun 2018. Peraturan ini menyatakan bahwa Bagian Informasi berada dibidang kerja Seksi Teknik dan Pelayanan Jasa, yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang lanjutnya kegiatan operasional bandara, karena unit ini berhadapan langsung dengan para pengguna jasa ke bandarudaraan.

3. Kepuasan Pengguna Jasa

Keakuratan informasi yang didapat oleh Pengguna Jasa akan membuat kepuasan Pengguna Jasa terhadap bandara akan semakin meningkat. Menurut Umar (2015:65), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74), kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Sedangkan menurut Tse dan Wilton (1988) dalam Tjiptono (2012:311) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi

persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kerja lainnya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan.

4. Pelayanan

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggannya. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, pasien, penumpang dan lain-lain) pada tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan yang dilayani.

Monier (2012), mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Kemudian menurut Supriyono (2009), mengatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang diselenggarakan organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri.

Dengan memperhatikan berbagai pendapat di atas, pengertian pelayanan selalu dikaitkan dengan aktivitas seseorang untuk memenuhi kebutuhan, harapan, keinginan pihak lain. Dalam mendefinisikan pelayanan selalu dikaitkan dengan jasa (service).

B. Penelitian Yang Relevan

Tabel 1 Penelitian yang relevan

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Tomy Adrianto dan Any Ariani Noor	2013	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandara Husein Sastranegara Bandung	Pelayanan Bandara Husein Sastranegara Bandung masih belum baik atau dengan kata lain belum dapat memberikan kepuasan ideal kepada konsumen dari sisi information, assurance, security, convenience, responseveness, reliability, emphaty. Pemberian informasi yang tepat dan cepat menjadi peran di bandara karena konsumen pasti membutuhkan hal ini. Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi system informasi yang terintegrasi bahkan interaktif di setiap area yang digunakan konsumen.
2	Titi Sulasih	2008	Peran Bagian Informasi PT. (Persero)	Pelayanan yang baik dari pihak bandara akan memerikan kepuasan kepada para pengguna

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Dalam Menunjang Pariwisata Jawa Timur.	kepada para pengguna jasa sehingga dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa. Dalam hal ini yang sangat berperan penting adalah bagian informasi bandara. Dengan adanya informasi bandara para pengguna jasa akan lebih mudah dalam mendapatkan informasi baik itu tentang jadwal penerbanga juga tentang pariwisata di Jawa Timur.
3	Muhammad Arief	2011	Kualitas Pelayanan Publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar	Hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa pada umumnya penumpang tidak mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi terkait dengan jenis dan tempat-tempat pelayanan yang disediakan oleh pengelola Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Hal tersebut memberikan penilaian yang baik dari pengguna jasa yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

Persamaan penelitian yang penulis lakukan dengan penulis-penulis diatas yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan. Sedangkan perbedaanya yakni terletak pada subjek yang diteiliti.

C. Hipotesis

1. Ho : tidak ada pengaruh pelayanan Bagian Informasi terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.
2. Ha : Ada pengaruh pelayanan Bagian Informasi terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

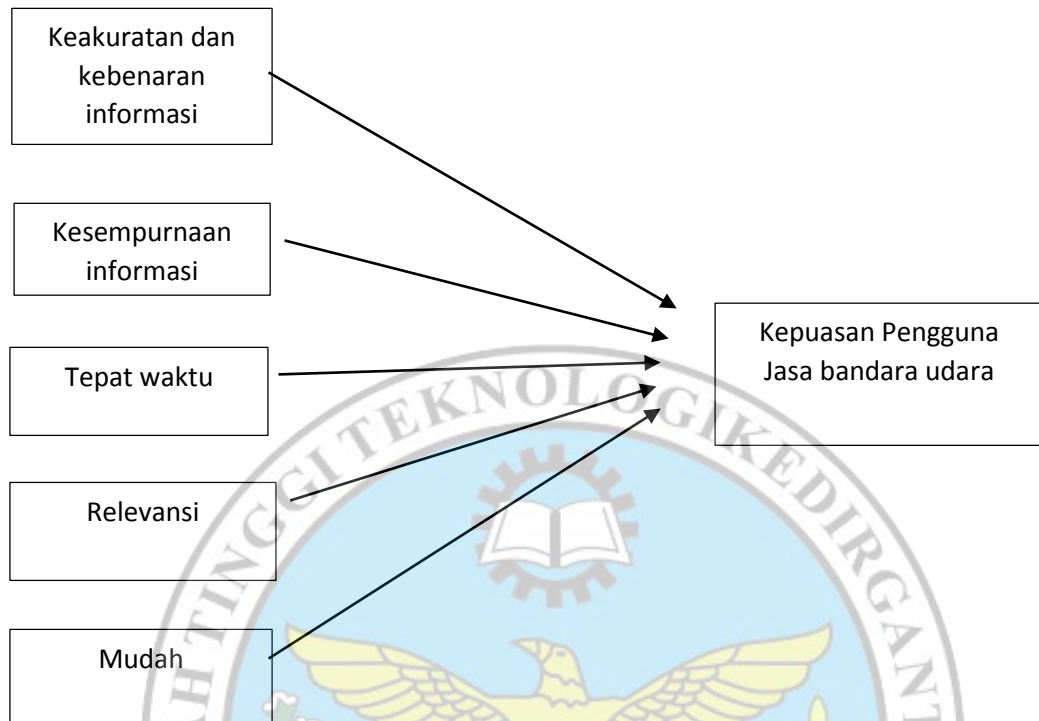
Penulis mengambil hipotesis sebagai berikut :

Ha : Ada pengaruh pelayanan Bagian Informasi terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang

D. Kerangka Berpikir

Penelitian dilakukan berdasarkan kerangka berpikir yang dibuat, untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Sutedjo (2002:17) menyatakan bahwa tidak semua informasi berkualitas, maka kualitas informasi diidentifikasi sebagai berikut :

Gambar 1 Kerangka berfikir



Dari kerangka diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Keakuratan dan Teruji Kebenaran Informasinya

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan, tidak bias, dan tidak menyesatkan. Kesalahan-kesalahan itu dapat berupa kesalahan perhitungan maupun akibat gangguan (noise) yang dapat merubah dan merusak informasi tersebut.

2. Kesempurnaan Informasi

Untuk mendukung informasi pertama, kesempurnaan informasi menjadi faktor penting dimana informasi disajikan lengkap tanpa pengurangan, penambahan atau perubahan.

3. Tepat waktu

Informasi harus disajikan secara tepat waktu, mengingat informasi akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. Keterlambatan informasi akan mengakibatkan kekeliruan dalam pengambilan keputusan.

4. Relevansi

Informasi akan memiliki nilai manfaat yang tinggi jika informasi tersebut diterima oleh mereka yang membutuhkan, dan menjadi tidak berguna jika diberikan kepada mereka yang tidak membutuhkan.

5. Mudah

Informasi harus mudah diakses dan juga mudah dipahami oleh mereka yang membutuhkan informasi.

