

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

Landasan teori adalah seperangkat definisi, konsep, proposisi yang telah disusun rapi, dan sistematis tentang variabel-variabel dalam sebuah penelitian. Landasan teori ini menjadi dasar yang kuat dalam penelitian yang akan dilakukan. Oleh karena itu, pembuatan landasan teori secara baik dan benar dalam sebuah penelitian menjadi salah satu hal yang penting, karena landasan teori akan menjadi sebuah pondasi dan landasan dalam penelitian itu sendiri.

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

##### **a. Definisi Bandar 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 antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (Dephub, 2017). Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura adalah lapangan udara termasuk semua peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Jadi bandar udara merupakan suatu sistem yang saling berhubungan satu sama lainnya yang bertujuan sebagai fasilitas pokok dari transportasi udara sehingga dapat menciptakan suatu fungsi yang aman, nyaman dan efektif. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara atau biasa dikenal bandara adalah kawasan di daratan dan 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 antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar udara memiliki beberapa jenis yaitu bandar udara berdasarkan kepentingannya yang terdiri dari bandar udara umum dan bandar udara khusus, bandar udara berdasarkan rute terdiri dari bandar udara domestik dan bandar udara internasional, dan bandar udara berdasarkan cakupan pelayanan terdiri dari bandar udara pengumpul (hub) dan bandar udara pengumpan (spoke). Dimana Bandar Udara Pengumpul (hub) merupakan bandar udara yang mempunyai cakupan pelayanan yang luas dari berbagai bandar udara yang melayani penumpang dan/atau kargo dalam jumlah besar dan mempengaruhi perkembangan ekonomi secara nasional atau berbagai provinsi. Bandar Udara Pengumpan (spoke) merupakan bandar udara yang mempunyai cakupan pelayanan dan mempengaruhi perkembangan ekonomi lokal, bandar udara tujuan atau bandar udara penunjang dari bandar udara

pengumpul, bandar udara sebagai salah satu prasarana penunjang pelayanan kegiatan lokal.

#### **b. Peran Bandar Udara**

Menurut Direktorat Jendral Perhubungan Udara, bandar udara memiliki peran sebagai:

- 1) Simpul dalam jaringan transportasi udara yang digambarkan sebagai titik lokasi bandar udara yang menjadi pertemuan beberapa jaringan dan rute penerbangan sesuai ketentuan bandar udara.
- 2) Pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah yang digambarkan sebagai lokasi dan wilayah di sekitar bandar udara yang menjadi pintu masuk dan keluar kegiatan perekonomian.
- 3) Tempat kegiatan alih moda transportasi, dalam bentuk inter koneksi antar moda pada simpul transportasi guna memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan yang terpadu dan berkesinambungan yang digambarkan sebagai tempat perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya.
- 4) Pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan atau pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya, digambarkan sebagai lokasi bandar udara yang memudahkan transportasi udara pada wilayah di sekitarnya.

- 5) Pembuka isolasi daerah, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang dapat membuka daerah terisolir karena kondisi geografis dan/atau karena sulitnya moda transportasi lain.
- 6) Pengembangan daerah perbatasan, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan tingkat prioritas pengembangan daerah perbatasan Negara Kesatuan Republik Indonesia di kepulauan dan/atau di daratan.
- 7) Penanganan bencana, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan ke mudahan transportasi udara untuk penanganan bencana alam pada wilayah sekitarnya.
- 8) Prasarana memperkokoh wawasan nusantara dan kedaulatan negara, digambarkan dengan titik-titik lokasi bandar udara yang dihubungkan dengan jaringan dan rute penerbangan yang mempersatukan wilayah dan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

### **c. Fungsi Bandar Udara**

Menurut Direktorat Jendral Perhubungan Udara, berdasarkan fungsinya maka bandar udara merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan pemerintahan atau perusahaan.

- 1) Sebagai tempat penyelenggaraan pemerintahan maka bandar udara merupakan tempat unit kerja instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat sesuai peraturan

perundang-undangan dalam urusan yaitu pembinaan kegiatan penerbangan, kepabeanan, keimigrasian, kekarantina

- 2) Bandar udara sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan perusahaan maka bandar udara merupakan tempat usaha bagi unit penyelenggara bandar udara atau badan usaha bandar udara, badan usaha angkutan udara, dan badan hukum indonesia atau perorangan melalui kerjasama dengan Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara.

#### **d. Profil Umum Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak**

Bandar Udara Supadio terletak 17 km di sebelah Tenggara Kota Pontianak, letak bandar udara yang dapat ditempuh sekitar 20 menit dari pusat kota dengan menggunakan kendaraan roda empat. Bandar Udara Internasional Supadio terletak pada lahan seluas 528 hm dengan gedung terminalnya 6.045 m<sup>2</sup>. Dengan letak bandar udara yang masih jauh dari pusat kota, dengan kondisi sekitar bandar udara yang masih dikelilingi dengan lahan kosong yang dimanfaatkan para petani untuk lahan pertanian.

Bandar udara ini mempunyai landasan pacu seluas 2.250 x 30 m dan dapat didarati pesawat besar sekelas Boeing 737. Bandar Udara Supadio dilengkapi dengan pelayanan keimigrasian, karantina kesehatan, karantina tumbuhan, karantina hewan dan karantina ikan serta layanan kepariwisataan (Angkasa Pura II, 2017).



Penerbangan International di Bandar Udara Supadio Menjadi bandar udara international mempunyai standar-standar yang harus dicapai, baik dari kapasitas daya tampung bandar udara, fasilitas, estetika, dan panjang runway yang menyangkut ukuran pesawat dan berat pesawat agar memberikan kenyamanan bagi pengunjung domestik dan international. Ditambah dengan fasilitas kargo, untung meningkatkan perdagangan perekonomian Kalimantan Barat. Bandar Udara Supadio mempunyai bangunan unik dengan ornamen khas suku Dayak ini dilengkapi dengan ruang tunggu VIP. Fasilitas lainnya adalah kafetaria, restoran, resevasi hotel, toko cinderamata dan toko majalah serta pelayanan taksi.

Area parkirnya 12.000 m<sup>2</sup>, berkapasitas untuk 150 mobil. Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak terjadi peningkatan jumlah pengunjung atau pemakaian fasilitas transportasi udara dari tahun ke tahun dan diprediksikan akan terjadi kenaikan lagi setiap tahunnya karena meningkatnya perekonomian di Kalimantan Barat sehingga menuntut mobilitas yang tinggi pada transportasi udara ini, karena merupakan transportasi yang paling cepat untuk menuju ke kota lain bahkan pulau lain. Perkembangan angkutan udara yang mencatat perkembangan penumpang yang berangkat dan turun di Bandar Udara Internasional Supadio setiap tahunnya mengalami peningkatan, dan diprediksi akan naik terus dari tahun ke tahun.

Letak geografis bandar udara pada koordinat 109°23'32.39"BT - 109°23'38"BT dan antara 0°08'54" LS - 0°09'49" LS dengan ketinggian

10 feet di atas permukaan laut rata-rata (MSL = Mean Sea Level). Peta lokasi Bandar Udara Internasional Supadio sebagai berikut:



Gambar 1.1 Peta Lokasi Jalur Menuju Bandara  
(Sumber : <http://supadio-airport.co.id/id/guides/maps#>)

Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak memiliki pergerakan pesawat udara 70 – 80 pergerakan/hari, operasional bandara selama 18 jam. Bandar Udara Internasional Supadio dipergunakan untuk melayani penerbangan sipil dan militer.

## 2. Fasilitas

### a. Definisi Fasilitas

Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kenyamanan penumpang. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Fasilitas adalah segala sesuatu yang

bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan penumpang. (Kotler, 2014)

Fasilitas merupakan sarana yang terlibat untuk memperlancar upaya perusahaan dalam menawarkan produk atau jasanya. Umumnya fasilitas berupa benda-benda yang berada dilokasi dimana terjadinya penawaran jasa kepada konsumen. Tujuan disediakan benda-benda tersebut untuk membuat konsumen nyaman. Hal-hal yang harus dipertimbangkan dalam menyediakan fasilitas yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan terutama yang berkaitan erat dengan kenyamanan konsumen.

#### **b. Indikator-Indikator Fasilitas**

Menurut Tjiptono (2014) ada beberapa indikator yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, yaitu:

##### **1. Pertimbangan atau Perencanaan Spasial.**

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

##### **2. Perancang Ruang**

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliransirkulasi dan lain-lain.



### 3. Perlengkapan atau Perabotan

Perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung barang-barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para konsumen.

### 4. Tata Cahaya

Yang perlu diperhatikan dalam tata cahaya adalah jenis warna dan letak cahaya yang sesuai.

### 5. Warna

Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior fasilitas perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

### 6. Pesan-Pesan yang Disampaikan Secara Grafis

Aspek yang terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu.

## **c. Standar Fasilitas Bandar Udara Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Pasal 3 :

1. Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud meliputi :

- a) Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang
  - b) Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang
  - c) Fasilitas yang memberikan nilai tambah
  - d) Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk
2. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disebut tingkat pelayanan (Level of Service)
  3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan layanan tambahan.
  4. Kapasitas Terminal Bandar Udara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d digunakan sebagai prakiraan awal keberuntungan pengembangan fasilitas.
- Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Pasal 4 :

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf a meliputi :
  - a) Pemeriksaan penumpang dan bagasi
  - b) Pelayanan Check-in
  - c) Imigrasi Keberangkatan
  - d) Imigrasi Kedatangan

- e) Pelayanan Bea Cukai
  - f) Ruang Tunggu Keberangkatan
  - g) Pelayanan Bagasi
2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf b meliputi :
- a) Pengkondisian Suhu
  - b) Pengkondisian Cahaya
  - c) Kemudahan Pengangkutan Bagasi
  - d) Kebersihan
  - e) Pelayanan Informasi
  - f) Toilet
  - g) Tempat Parkir
  - h) Fasilitas bagi pengguna Berkebutuhan Khusus
3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf c meliputi :
- a) Musholla
  - b) Nursery
  - c) Fasilitas Berbelanja
  - d) Restoran
  - e) Ruang Merokok
  - f) Ruang Bermain Anak
  - g) ATM / Money Changer
  - h) Internet / Wifi

- i) Fasilitas Pembelian Tiket
- j) Charging Station
- k) Fasilitas Air Minum
- l) Lounge Eksekutif

**d. Standar Fasilitas Bandar Udara Menurut Peraturan Direksi Nomor: PD.13.01/05/2020/0020 Tentang Pedoman Pelayanan Pelanggan Bandar Udara Dalam Implementasi Skenario The New Normal Di Bandar Udara PT Angkasa Pura II (PERSERO)**

1. Ketersediaan jumlah kursi ruang tunggu sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku yaitu  $60\% \times \text{Penumpang Waktu Sibuk Berangkat}$ .
2. Menyediakan marka Physical Distancing di kursi tunggu penumpang.
3. Menerapkan Physical Distancing yaitu menjaga jarak aman minimal 1 (satu) meter pada saat proses boarding.
4. Menyediakan Hand Sanitizer di area ruang tunggu.
5. Ruang merokok di area tertutup dan terbuka tidak difungsikan.
6. Ruang bermain anak tidak difungsikan.

**e. Fasilitas Bandar Udara Sisi Udara (Air Side) & Sisi Darat (Land Side)**

1. Sisi Udara (Air Side)
  - a) 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-baling 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, dan lain-lain. Bandar udara internasional terdapat lebih dari satu landasan untukantisipasi akan ramainya lalu lintas.

- b) Taxiway adalah area yang menghubungkan antara runway dan apron, berfungsi sebagai jalur pesawat berpindah dari runway ke apron atau sebaliknya.
- c) 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.



- d) Air Traffic Controller (ATC), berupa menara khusus pemantau yang dilengkapi radio control dan radar untuk keamanan dan pengaturan.
- e) Unit penanggulangan kecelakaan (Air Rescue Service) berupa peleton penolong dan pemadam kebakaran, mobil pemadam kebakaran, tabung pemadam kebakaran, ambulans, dan peralatan penolong lainnya, jika dalam bandar udara terjadi kecelakaan.
2. 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, Custom Immigration Quarantine (CIQ) 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 (curbside area atau drop zone), merupakan area dimana penumpang naik-turun dari kendaraan untuk menuju atau meninggalkan terminal bandar udara.
  - 3) Parkir kendaraan, untuk parkir para penumpang dan pengantar atau penjemput, termasuk taksi.

## f. Ruang Tunggu

Ruang tunggu berasal dari kata ruang dan tunggu. Ruang Tunggu adalah ruangan atau tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan proses penerbangan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, tunggu; menunggu mempunyai pengertian sebagai berikut :

- 1) Tunggu; bertunggu: tinggal sementara untuk berjaga (menjaga); berkawal.
- 2) Menunggu: tinggal beberapa saat di suatu tempat sambil mengharap sesuatu akan terjadi (datang).
- 3) Menunggu: tinggal sementara untuk merawat, menjaga (barang-barang, rumah, orang sakit, dan lain-lain).
- 4) Menantikan sesuatu yang mesti datang atau terjadi; menunggukan.
- 5) Mendiami, menghuni; menunggu Menurut kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, pengertian ruang tunggu: Ruang tempat menunggu; ruang yang disediakan khusus untuk menunggu, biasa dilengkapi dengan kursi.

Dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu merupakan wadah manusia untuk melakukan aktivitas yang paling membosankan, yaitu menunggu. Kegiatan menunggu merupakan kegiatan harian semua orang di berbagai kondisi, sayangnya kondisi ini tidak dapat dihindari karena menunggu merupakan suatu proses yang pasti kita lalui pada saat sebelum memulai kegiatan.

### **g. Fasilitas Ruang Tunggu**

Menurut Santosa (2007), adapun fasilitas-fasilitas penunjang yang terdapat dalam ruang tunggu yaitu :

#### 1) Kursi (Tempat Duduk)

Kursi (tempat duduk) merupakan fasilitas yang harus ada dalam kegiatan menunggu, fasilitas kursi ruang tunggu menjadi bagian tidak terpisahkan dari usaha memberikan yang terbaik bagi pelanggan atau penggunanya. Menunggu adalah aktivitas yang cukup menyebalkan maka dari itu jika selama menunggu tidak disediakan fasilitas kursi maka itu sangat melelahkan.

#### 2) Televisi (TV)

Televisi atau tv merupakan fasilitas pendukung karena pada saat penumpang menunggu dan merasa bosan, tv bisa menjadi salah satu hiburan atau informasi bagi penumpang yang sedang menunggu.

#### 3) Internet atau Wifi

Internet atau wifi ini adalah salah satu fasilitas yang paling diincar banyak orang. Selain dapat membantu dalam hal pekerjaan atau ingin berbagi momen istimewa di media sosial, juga bisa mengisi waktu tunggu penerbangan dengan mengakses berbagai fitur hiburan dari dunia maya.

#### 4) Pendingin Ruangan

Pendingin ruangan merupakan fasilitas sistem atau mesin yang dirancang untuk menstabilkan suhu udara dan kelembapan suatu