

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Fasilitas

a. Pengertian fasilitas

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen dalam penyampaian (Tjiptono, 2015). Fasilitas merupakan bagian dari variable pemasaran yang memiliki peran cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaian (Nirwana, 2014).

Perusahaan jasa perlu mengembangkan pemahaman akan respon pelanggan terhadap berbagai aspek tata letak fasilitas . Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang ditempati dan dinikmati oleh karyawan dan sengaja disediakan untuk dipakai dan dipergunakan serta dinikmati oleh tamu, dan untuk penggunaanya.

Beberapa pendapat pada dasarnya memiliki pengertian yang sama dan pada intinya yaitu fasilitas yang diberikan kepada konsumen dapat mempermudah dalam menggunakan sarana dan prasarana yang telah disediakan. Masih banyak penyedia jasa yang tidak menyadari bahwa

fasilitas memiliki pengaruh tersendiri terhadap perasaan dan kenyamanan pelanggan.

1) Faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas

Terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam merancang dukungan fisik atau fasilitas fisik (Nirwana, 2014) diantaranya adalah :

- a) Desain fasilitas
- b) Nilai fungsi
- c) Estetika
- d) Kondisi yang mendukung
- e) Peralatan penunjang
- f) Seragam pegawai
- g) Laporan-laporan
- h) Garansi

Beberapa pendapat pada dasarnya memiliki pengertian yang sama dan pada intinya yaitu fasilitas yang diberikan kepada konsumen dapat mempermudah dalam menggunakan sarana dan prasarana yang telah disediakan.

2) Indikator fasilitas

Indikator Fasilitas ada 3 (Tjiptono, 2014) yaitu sebagai berikut:

a) Pertimbangan/Perencanaan Spasial

Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan. Sehingga dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

b) Perencanaan Ruang

Unsur ini mencakup interior dan arsitektur. Seperti penempatan perabotan perlengkapan dalam ruangan Bandara, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.

c) Perlengkapan dan Perabot

Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan. Sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa. Unsur pendukung lainnya seperti toilet, wifi, tempat lokasi makan dan minum dan lain sebagainya.

d) Fasilitas penunjang

Adapun fasilitas-fasilitas penunjang yang terdapat didalam boarding lounge yang juga merupakan bagian dari fasilitas terminal antara lain:

- (1) Tempat duduk
- (2) Televisi
- (3) AC
- (4) Charger station
- (5) Ruang untuk merokok
- (6) Viewer : informasi untuk mengetahui pesawat datang dan pergi.
- (7) ATM
- (8) Kios-kios souvenir dan kafe
- (9) Biro pelayanan penerbangan
- (10) Toilet
- (11) Play ground
- (12) Buku bacaan majalah / Koran

2. Ruang tunggu

Ruang tunggu diartikan sebagai ruang teras didekat pintu masuk (bioskop, bandara dan sebagainya) yang dilengkapi dengan beberapa perangkat meja-kursi yang berfungsi sebagai ruang duduk atau ruang

tunggu, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016:599). Ruang tunggu penumpang pada bandara merupakan fasilitas yang ada di terminal yang berfungsi sebagai area bagi para penumpang untuk menunggu pesawat. Terdapat beberapa fasilitas yang ada di ruang tunggu untuk menunjang kegiatan para penumpang selama berada di ruang tunggu seperti area duduk bagi penumpang, kamar mandi, kantin, AC, dan lain-lain.

Ruang tunggu bandara harus memiliki fasilitas yang sangat nyaman bagi para penumpang. Kenyamanan adalah hal terpenting yang perlu diperhatikan, akan tetapi masih ada bandar udara yang kurang memperhatikan kenyamanan tersebut, misalnya Jumlah kursi yang terbatas, sempitnya ruang tunggu, kursi yang sangat keras bahkan ada beberapa Bandar udara yang tidak menggunakan penyejuk udara. Sebagai tempat yang digunakan untuk menunggu, seharusnya para penumpang diberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan. Hampir di semua ruang tunggu keberangkatan di Bandara hanya menggunakan satu ruangan besar tanpa pemisah, sehingga seluruh penumpang yang menggunakan ruang tunggu tumpah ruah di satu ruangan yang mengakibatkan sesak dan tidak nyaman.

Fasilitas yang memadai dan mencukupi yang diberikan pihak bandara diharapkan dapat memberi kepuasan bagi konsumen sebagai sarana penunjang serta memudahkan konsumen untuk mendapatkan yang dibutuhkan tanpa harus membeli diluar lingkungan Bandara.

3. Kenyamanan

a. Pengertian kenyamanan

Kenyamanan adalah bagian dari salah satu sasaran karya arsitektur. Kenyamanan terdiri atas kenyamanan psikis dan kenyamanan fisik. Kenyamanan psikis yaitu kenyamanan kejiwaan (rasa aman, tenang, gembira) yang terukur secara subyektif. Kenyamanan fisik dapat terukur secara obyektif yang meliputi kenyamanan spasial, visual, auditorial dan termal (James Rilatupa, 2014).

Kenyamanan ditentukan oleh beberapa unsur pembentuk dalam perancangan yakni sirkulasi, daya alam/iklim, kebisingan, aroma/bau-bauan, bentuk, keamanan, kebersihan, keindahan dan penerangan (Hakim, 2012). Dengan penjelasan rinci sebagai berikut:

1) Sirkulasi

Kenyamanan dapat berkurang karena sirkulasi yang kurang baik, seperti tidak adanya pembagian ruang yang jelas untuk sirkulasi manusia dan kendaraan bermotor, atau tidak ada pembagian sirkulasi antara ruang satu dengan lainnya. Sirkulasi dibedakan menjadi dua yaitu sirkulasi di dalam ruang dan sirkulasi di luar ruang atau peralihan antara dalam dan luar seperti foyer atau lobi, koridor, atau hall.

2) Temperatur

Temperatur diperlukan, jika temperatur ruang sangat rendah maka temperatur permukaan kulit akan menurun dan sebaliknya jika temperatur dalam ruang tinggi akan mengalami kenaikan pula. Pengaruh bagi aktivitas kerja adalah bahwa temperatur yang terlalu dingin akan menurunkan gairah kerja dan temperatur yang terlampau panas dapat membuat kelelahan dalam bekerja dan cenderung banyak membuat kesalahan. Diperlukan temperatur optimal untuk orang dapat beraktivitas dengan baik.

3) Kebisingan

Daerah yang berada dekat dengan perkantoran atau industri, kebisingan adalah satu masalah pokok yang bisa mengganggu kenyamanan bagi orang disekitarnya. Banyak cara untuk mengurangi kebisingan, salah satunya dengan menggunakan alat pelindung diri (ear muff, ear plug), kebisingan juga dapat direduksi dengan memberi barrier atau penghalang antara sumber kebisingan dengan pengguna ruang.

4) Aroma atau bau-bauan

Aroma atau bau-bauan yang mengganggu dapat mengurangi kenyamanan orang yang berada di sekitarnya. Aroma wewangian relatif secara personal. Wewangian yang

menyenangkan untuk seseorang belum tentu menyenangkan bagi orang lain.

5) Bentuk

Bentuk dari perancangan harus disesuaikan dengan ukuran standar manusia agar dapat menimbulkan rasa nyaman. Bentuk juga merupakan suatu kenyamanan yang dirasakan dengan indra penglihatan manusia.

6) Keamanan

Keamanan merupakan masalah terpenting. Keamanan yang kurang dapat mengganggu dan menghambat aktivitas yang akan dilakukan. Keamanan bukan saja berarti dari segi kejahatan (kriminal), tapi juga termasuk kekuatan konstruksi, bentuk ruang, dan kejelasan fungsi.

7) Kebersihan

Kebersihan akan menjadi sesuatu yang bersih selain menambah daya tarik lokasi. Menambah rasa nyaman karena bebas dari kotoran sampah dan mengeliminasi bau-bauan yang tidak sedap yang ditimbulkannya.

8) Keindahan

Keindahan merupakan hal yang perlu diperhatikan untuk memperoleh kenyamanan karena mencakup masalah kepuasan batin dan pancaindra. Menilai keindahan cukup sulit karena setiap

orang memiliki persepsi yang berbeda untuk menyatakan sesuatu itu adalah indah. Dalam hal kenyamanan, keindahan dapat diperoleh dari segi bentuk ataupun warna.

9) Penerangan

Penerangan yang baik dalam ruang. Banyak hal yang perlu diperhatikan yaitu cahaya alami, kuat penerangan, kualitas cahaya, daya penerangan, pemilihan dan peletakan lampu. Pencahayaan alami di sini dapat membantu penerangan buatan dalam batas-batas tertentu, baik dan kualitasnya, maupun jarak jangkauannya dalam ruangan.

b. Aspek dalam Kenyamanan

Aspek kenyamanan (Kolcaba, 2016) terdiri dari:

- 1) Kenyamanan fisik berkenaan dengan sensasi tubuh yang dirasakan oleh individu itu sendiri.
- 2) Kenyamanan psikospiritual berkenaan dengan kesadaran internal diri, yang meliputi konsep diri, harga diri, makna kehidupan.
- 3) Kenyamanan lingkungan berkenaan dengan lingkungan, kondisi dan pengaruh dari luar kepada manusia seperti temperatur, warna, suhu, pencahayaan, suara, dll.
- 4) Kenyamanan sosial kultural berkenaan dengan hubungan interpersonal, keluarga, dan sosial atau masyarakat (keuangan,

perawatan kesehatan individu, kegiatan religius, serta tradisi keluarga).

4. Penumpang

a. Pengertian penumpang

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 (Damadjati, 2015).

Penumpang adalah Pembeli Produk dan jasa pada suatu perusahaan adalah pelanggan perusahaan barang dan jasa mereka dapat berupa seseorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan (Yoeti, 2016).

Pengertian penumpang diatas sangatlah luas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan penumpang yaitu seseorang (individu) dan satu perusahaan (kelompok) yang menggunakan jasa angkutan untuk suatu perjalanan tertentu dengan mengeluarkan sejumlah uang sebagai imbalan bagi pengangkut dengan kata lain dapat didefinisikan orang telah membeli tiket, berarti orang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan alat transportasi yang disediakan oleh pihak pengangkutan atau perusahaan niaga dan terikat kontrak dan persetujuan dengan pengangkut tertera didalam tiket dengan pengangkut selama perjalanan.

b. Pembagian penumpang

Pada umumnya penumpang dibagi menjadi 2 yaitu:

- 1) Penumpang domestik adalah penumpang yang melakukan penerbangan/perjalanan dari suatu kota ke kota yang lain dalam satu wilayah/negara tertentu.
- 2) Penumpang internasional adalah penumpang yang melakukan penerbangan/perjalanan dari suatu negara ke negara lainnya.

c. Hak penumpang

Hak penumpang adalah sebagai berikut

- 1) Mendapatkan pelayanan yang baik dalam membeli tiket atau karcis pesawat.
- 2) Mendapatkan pelayanan yang baik selama perjalanan dalam penerbangan.
- 3) Mendapatkan santunan dari pihak pengangkut apabila terjadi kecelakaan.
- 4) Menuntut ganti kerugian apabila pihak pengangkut merugikan penumpang.

d. Jenis Penumpang

Jenis-jenis penumpang sebagai berikut:

- 1) Penumpang biasa yaitu penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan siapapun.
- 2) Penumpang khusus (special passenger) yaitu penumpang yang memiliki kondisi fisik dan mental, status social ekonomi, kedudukan, jabatan, pengaruhnya dikarenakan latar belakang penumpang yang bersangkutan tersebut atau karena perusahaan penerbangan menganggap penumpang tersebut perlu mendapatkan pelayanan khusus.

e. Kewajiban penumpang

Kewajiban utama penumpang adalah mematuhi seluruh aturan penerbangan maka penumpang dalam memperoleh haknya juga harus melaksanakan kewajiban yaitu :

- 1) Membayar uang angkutan, kecuali ditentukan sebaliknya.
- 2) Mengindahkan petunjuk-petunjuk dari pengangkut udara atau dari pegawai pegawainya yang berwenang.
- 3) Menunjukkan tiketnya kepada pegawai-pegawai pengangkut udara setiap saat apabila diminta.

- 4) Tunduk kepada peraturan-peraturan pengangkut udara mengenai syarat-syarat umum perjanjian angkutan muatan udara yang disetujuinya.
- 5) Memberitahukan kepada pengangkut tentang barang-barang berbahaya atau terlarang yang dibawa naik sebagai bagasi tercatat atau sebagai bagasi tangan termasuk pula barang-barang terlarang yang ada pada penumpang.

5. Bandar Udara

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). Bandara-bandara besar biasanya dilengkapi dengan berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya seperti bangunan terminal dan hangar.

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. Kemudian didalamnya menyangkut bangunan terminal (terminal building), tempat parkir pesawat terbang (apron), parkir kendaraan darat, jalan, jalur hijau Annex 14 dari ICAO (International

Civil Aviation Organization). 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”.

6. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum yang dibahas sebagai berikut:

- a. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pada BAB XI pasal 29 ayat 1,2 dan 3, menyatakan setiap badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Dalam pasal 232 (2) butir b menyebutkan bahwa salah satu pelayanan jasa kebandarudaraan adalah fasilitas terminal untuk pelayanan angkutan penumpang. Fasilitas terminal untuk pelayanan penumpang terdiri atas terminal kedatangan dan keberangkatan, dimana salah satu fasilitas di terminal keberangkatan adalah ruang tunggu/ boarding lounge.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan. Peraturan Pemerintah tersebut, pada pasal 11 dinyatakan bahwa daerah lingkungan kerja digunakan untuk fasilitas sisi udara dan sisi darat. Pasal 22 disebutkan bahwa pengoperasian bandar udara umum telah dilakukan setelah memnuhi persyaratan

(salah satu) tersedia fasilitas untuk menjamin kelancaran arus penumpang, kargo dan pos dimana salah satu fasilitas pada sisi darat adalah ruang tunggu / boarding lounge.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan berisikan penelitian yang sebelumnya pernah dibuat dan dianggap cukup relevan/mempunyai keterkaitan dengan judul yang akan diteliti, yang berguna untuk menghindari terjadinya pengulangan penelitian dengan pokok permasalahan yang sama. Penelitian relevan dalam penelitian ini juga bermakna sebagai referensi penelitian yang akan dibahas.

Tabel 2. 1 review peneliti terdahulu

No	Nama peneliti	Tahun penelitian	Judul penelitian	Hasil penelitian
1.	Boni Arionasti Karo Sekali	2014	Pengaruh Fasilitas Di Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang	Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima yaitu bahwa ada pengaruh positif signifikan antara fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.
2.	Yuke Sri Rizki dan Yati Nurhayati	2015	Analisis Ruang Tunggu / Boarding Lounge Terhadap Peningkatan Jumlah Penumpang Di Bandar Udara El Tari Kupang	Dari hasil pengolahan data yang dilakukan maka diketahui bahwa luas ruang tunggu bandara El Tari Kupang belum mencukupi oleh karena itu perlu penambahan luas agar dapat menampung penumpang pada jam sibuk.

3.	Rio Tri Putra Setiawan dan Dra. Meirinawati, M.AP.	2013	Strategi Pelayanan Ruang Tunggu Keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya	Penerapan strategi pelayanan ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya sudah berjalan dengan baik, namun ada beberapa kendala yang terjadi. Indikator lima strategi meningkatkan kinerja pelayanan publik oleh David Osborne.
----	--	------	---	--

C. Hipotesis

Hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori (Sugiyono, 2015). Hipotesis merupakan jawaban sementara yang dibuat oleh penulis yang kebenarannya perlu diuji kembali. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

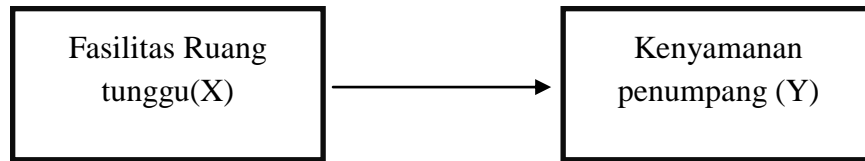
Ho : Tidak ada pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Banyuwangi.

Ha : Ada pengaruh positif fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Banyuwangi.

D. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2. 1 kerangka pemikiran



Kesimpulan dari kerangka pemikiran diatas yaitu adanya pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Banyuwangi atau dapat juga disebut variable X yang mempengaruhi variable Y.

