

BAB III LANDASAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1992, tanggal 25 Mei 1992, tentang Penerbangan, dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 1996, tanggal 4 Desember 1996. Tentang Kebandarudaraan, diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001, tentang Kebandarudaraan, yang dimaksud dengan 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.

Sedangkan dalam Document 4444 Air Traffic Management, ICAO (Internasional Civil Aviation Organization), bandar udara didefinisikan sebagai suatu tempat atau daerah, di darat atau di perairan dengan batas-batas tertentu, termasuk bangunan dan instalasi, yang dibangun untuk keperluan pergerakan pesawat terbang lepas landas (take-off), pendaratan (landing), atau pergerakan di permukaan (taxiing).

Menurut Annex 9, **Facilitation**, Bab I, Definisi dan Penerapan, Bandar Udara Internasional adalah: “Any Airport designated by the Contracting State in whose territory it is situated as an airport of entry and departure for international air traffic, where are formalities incident to customs, immigration, public health, animal, and plant quarantine and

similar procedures are carried out.” Dalam terjemahan bebasnya berarti: setiap bandar udara yang berada di wilayah negara anggota dan ditetapkan oleh negara yang bersangkutan sebagai bandar udara bagi kedatangan dan keberangkatan penerbangan internasional, dimana ketentuan-ketentuan tentang imigrasi, kesehatan, karantina hewan dan tumbuh-tumbuhan serta prosedur sejenis dilaksanakan.

3.2 Sistem Pelayanan

Pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia(1990), pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Sementara menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Hadipranata (1980) berpendapat bahwa pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job description) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus sebagaimana yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Pemberian prioritas tambahan tempat duduk.
2. Penyediaan fasilitas kemudahan untuk naik dan turun dari pesawat udara.
3. Penyediaan fasilitas untuk penumpang selama di pesawat udara.

4. Tersedianya petunjuk tentang keselamatan dan keamanan penerbangan bagi penumpang pesawat udara dan sarana lain yang dapat dimengerti oleh penumpang.

Kemampuan memberikan pelayanan prima adalah hal yang sudah tidak bisa pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitanya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula dengan pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan atau PT.Gapura Angkasa, itu merupakan suatu cara bagaimana keramahtamahan dilakukan oleh pihak pemberi jasa kepada pelanggannya. Proses pelayanan check-in counter sangat penting bagi kelancaran bagi seorang penumpang untuk pergi menggunakan pesawat terbang, tetapi jika pelayanan check-in counter tidak berjalan dengan baik atau lelet maka bisa mengakibatkan keterlambatan pada seorang penumpang pesawat.

3.3 Penumpang

Menurut Damadjati (1995) 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.”

Menurut Yoeti (1999) pengertian 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.

Penumpang dapat dikelompokan dalam dua kelompok, yaitu:

1. Penumpang biasa yaitu penumpang yang dapat melakukan perjalanan melakukan proses keberangkatn sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun.
2. Penumpang khusus (special passanger) yaitu penumpang yang memiliki kondisi fisik dan mental, status sosial ekonomi, kedudukan, jabatan, pengaruhnya dikarenakan latar belakang yang bersangkutan tersebut atau karena perusahaan penerbangan menganggap penumpang tersebut perlu mendapatkan pelayanan khusus. Yang termasuk penumpang khusus adalah:
 1. Wheelchair Passangers adalah penumpang yang karena kondisi kesehatannya/keadaan fisiknya yang memerlukan kursi roda untuk menuju ke pesawat atau sebaliknya.
 2. Stretcher Passengers (penumpang yang ditandu) adalah penumpang yang kondisi mental dan fisiknya memerlukan tandu atau alat bantu untuk memudahkan penumpang naik pesawat/berada didalam pesawat. Pengangkutan penumpang sakit ini harus melalui proses penanganan standar yang disebut medical clearance atau medical case disingkat MEDA.

3. Minor adalah fasilitas layanan penerbangan tanpa didampingi orangtua. Dalam menggunakan layanan ini, kondisi anak harus sehat jasmani dan rohani.
4. Young Passangers Travelling Alone (YPTA) adalah penumpang muda bepergian sendiri (Young Passangers Travelling Alone/ YPTA) yang berusia 12-16 tahun.
5. VVIP (Very Very Important Person/VIP (Very Important Person) adalah penumpang yang mempunyai suatu jabatan di pemerintahan.
6. CIP (Commercial Important Person) adalah pejabat penting dalam suatu perusahaan besar dan terkenal atau public figure terkenal.
7. Elderly Passengers adalah penumpang yang sudah berumur atau lansia.
8. Unruly Passengers adalah penumpang yang tidak mau mengikuti peraturan setelah diberitahu.
9. Pregnant Passengers adalah penumpang wanita hamil.
10. Blind Passengers adalah penumpang yang mengalami kebutaan.
11. Obesitas Passengers adalah penumpang yang memiliki berat badan melebihi batas/gemuk.