

# PELAKSANAAN PELAYANAN *GROUND HANDLING* TERHADAP PENUMPANG MASKAPAI LION AIR DI PT KOKAPURA BANDAR UDARA INTERNASIONAL ACHMAD YANI SEMARANG

You She Melly Anne Dharasta<sup>1)</sup>, Anton Turnado<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

## Abstrak

Salah satu pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa transportasi udara yaitu penanganan dan pelayanan terhadap penumpang, bagasi, kargo dan pos, terutama dalam lingkungan terminal di bandara keberangkatan maupun bandara tujuan. Hal tersebut merupakan bagian dari pelaksanaan *ground handling* terhadap penumpang yang dilakukan oleh PT. Kokapura Bandara Internasional Achmad Yani Semarang, dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa bandara. Berdasarkan hasil observasi, pelayanan yang diberikan oleh petugas *ground handling* sesuai dengan *SOP* (*standard operation procedure*) untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan petugas dari tugasnya atau dari komplain para penumpang. Fungsi dan peranan *ground handling* terhadap kepuasan penumpang sangat berpengaruh bagi perusahaan. Pelaksanaan pelayanan *ground handling* meliputi *check-in counter*, *boarding gate*, *lost and found* dan *costumer service*. Permasalahan yang dapat terjadi di *lost and found* adalah salah ambil (*wrong taken*), bagasi hilang, *found baggage/on hand baggage/surplus baggage*, *damage/pilfered baggage* dan temuan bagasi *ex cabin*.

**Kata Kunci** : *ground handling*, *service excellent*

## Pendahuluan

Perkembangan jasa pelayanan maskapai penerbangan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Berkembangnya jasa pelayanan maskapai penerbangan karena melihat besarnya potensi jumlah penumpang dan banyaknya maskapai penerbangan yang ada. Selain itu daya tarik jasa maskapai penerbangan cukup besar dan menjanjikan. Hal itu dapat dilihat dari sebagian besar maskapai penerbangan yang ada menerapkan sistem LCC (*Low Cost Carrier*) yaitu biaya operasional yang rendah dimana maskapai penerbangan melakukan pemotongan biaya operasional yang dikeluarkan. Begitu juga dengan maskapai lion air yang menerapkan sistem tersebut akan tetapi tetap mempertahankan kualitas pelayanan dengan semaksimal mungkin. Penerbangan bertarif rendah ini diterapkan oleh maskapai-maskapai penerbangan dengan melihat situasi dan kondisi penumpang pada saat ini dimana penumpang ingin cepat sampai tujuan dengan waktu yang tidak lama. Bila dibandingkan dengan jasa yang lainnya, misalnya lewat darat ataupun laut, jalur udara merupakan alternatif yang paling baik digunakan karena selain dapat menghemat banyak waktu, juga dapat menghemat biaya.

Salah satu pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa transportasi udara yaitu penanganan dan pelayanan terhadap penumpang, bagasi, kargo dan pos, terutama dalam lingkungan terminal di bandara keberangkatan maupun bandara tujuan. Penanganan dan pelayanan terhadap penumpang dimulai saat penumpang membeli tiket pesawat, *check-in* penumpang, *check-in* bagasi penumpang dan pelabelan bagasi, pengecekan *boarding pass* di ruang tunggu penumpang saat penumpang *boarding*, selanjutnya pada saat penumpang sampai turun di tempat tujuan. Hal tersebut merupakan bagian dari pelaksanaan *ground handling* terhadap penumpang yang dilakukan oleh PT. Kokapura Bandara Internasional Achmad Yani Semarang, dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik

kepada pengguna jasa bandara. Dan peneliti meneliti tentang Pelaksanaan Pelayanan *Ground Handling* terhadap penumpang Maskapai Penerbangan lion air di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.

## Tinjauan Pustaka

### Pengertian, Ruang Lingkup Dan Tujuan *Ground Handling*

Pengetahuan Tata Operasi Darat adalah pengetahuan tentang penanganan pesawat dan penanganan penumpang di Bandar Udara, dalam dunia penerbangan dikenal dengan istilah *ground handling*.

### Pengertian *Ground Handling*

*Ground handling* berasal dari kata “*ground*” dan “*handling*”. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandara (*airport*). *Handling* berasal dari kata *hand* atau *handle* yang artinya tangan atau tangani. *To handle* berarti menangani, melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti penanganan atau pelayanan (*service to service*, sehingga pada banyak kesempatan kita sering menjumpai pemakaian kata “*Ground Service*”. Dalam banyak kasus, kita juga sering menemukan kata “*Ground Operation*”. Baik “*Ground Handling*”, “*Ground Service*”, “*Ground Operation*”, maupun “*Airport Service*”, pada dasarnya mengandung maksud dan pengertian yang sama, yaitu merujuk kepada “suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara, untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan atau ketibaan (*arrival*)”. Secara sederhana, “*Ground Handling*” atau “Tata Operasi Darat” adalah pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di *apron*, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo, serta pos di *cargo area*.

### Ruang Lingkup *Ground Handling*

Ruang lingkup atau batasan pekerjaan “*Ground Handling*”, yaitu pada fase atau tahap:

#### 1. *Pre-Flight*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan (di bandara asal/*origin station*).

#### 2. *Post Flight*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan (di bandara tujuan/*destination*). Atau dengan kata lain penanganan penumpang dan pesawat selama berada di bandara. Secara teknis operasional, aktivitas “*Ground Handling*” dimulai pada saat pesawat “*taxi*” (*parking stand*), mesin pesawat sudah dimatikan, roda pesawat sudah diganjal (*block on*), dan pintu pesawat sudah dibuka (*open the door*), serta para penumpang sudah dipersilahkan untuk turun atau keluar dari pesawat. Maka, pada saat itu para staf udara sudah memiliki kewenangan untuk mengambil alih pekerjaan dari “*Pilot In Command (PIC)*” beserta *cabin crew*-nya. Dengan demikian, fase ini kita namakan “*Arrival Handling*”. Dan sebaliknya, kegiatan atau pekerjaan orang-orang darat berakhir ketika pesawat siap-siap untuk lepas landas, yaitu pada saat pintu pesawat ditutup, mesin dihidupkan, dan ganjal roda pesawat sudah dilepas (*block off*). Tanggung jawab pada fase ini (*in-flight*) berada di 3 tangan “*Pilot In Command*” beserta para awak cabinnya. Fase ini dikenal dengan istilah “*Departure Handling*”.

Objek yang ditangani oleh *ground staff* pada intinya meliputi: penumpang (*pax*), barang bawaan

penumpang (*baggage*), barang kiriman (*cargo*), benda-benda pos (*mail*), *ramp*, dan *aircraft*. Sebagai sebuah proses penanganan, maka muncul istilah: *passenger handling*, *baggage handling*, *cargo and mail handling*, dan *ramp handling*. Di mana baik ruang lingkup maupun objek kegiatan tersebut harus mengacu kepada aturan yang telah ditetapkan oleh "IATA Airport Handling Manual, 810 Annex A", yang telah menetapkan sebanyak 14 *section* pelayanan standar atau 14 kegiatan.

### **Tujuan Ground Handling**

*Ground handling* mempunyai tujuan atau target-target/sasaran-sasaran yang ingin dicapai, yakni:

1. *Flight Safety*
2. *On Time Performance*
3. *Customer Satisfaction*
4. *Reliability*

### **Pengertian Passenger Handling**

*Passenger handling* adalah proses penanganan dan pelayanan terhadap penumpang pada saat di terminal bandar udara keberangkatan maupun kedatangan. Kegiatan *passenger handling* terdiri dari beberapa unit yaitu *check-in counter*, *boarding gate*, *customer service* dan *lost and found*. *Check-in counter* merupakan tempat dimana penumpang memperoleh *boarding pass* dan menimbang bagasinya untuk diberi label dan dimasukkan ke dalam pesawat. Pada saat *check-in*, penumpang tersebut harus menyerahkan tiket dan identitas dirinya kepada petugas *check-in counter* untuk diperiksa.

Setelah *check-in* dan memperoleh *boarding pass*, penumpang tersebut diperbolehkan untuk masuk ruang tunggu (*boarding gate*). Pada saat masuk ke *boarding gate*, *boarding pass* penumpang akan diperiksa oleh petugas *boarding gate*. Pemeriksaan dilakukan agar petugas bisa mendata kembali berapa banyak penumpang yang sudah masuk ke *boarding gate*. Jika pesawat sudah *boarding*, petugas *boarding gate* akan mengarahkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat sesuai urutan.

Urutan penumpang yang naik pesawat yang pertama yaitu penumpang sakit atau *disable passenger*, dan *special passenger*, setelah itu penumpang yang membawa bayi dan anak kecil, lalu penumpang ekonomi dengan nomer urut kursi di belakang. Setelah itu yang *executive*/penumpang yang mempunyai *green seat*.

Di terminal kedatangan, penumpang yang membawa bagasi dapat mengambil bagasinya di *conveyor belt*. Sebelum penumpang tersebut keluar dari area terminal kedatangan, label bagasinya akan diperiksa dan dicocokkan oleh petugas apakah sesuai dengan nomer bagasi yang dibawa oleh penumpang. Jika penumpang kehilangan bagasinya atau terdapat kerusakan pada bagasinya, penumpang tersebut harus melaporkan kejadian tersebut kepada petugas *lost and found*. Petugas *lost and found* akan menangani jika terjadi masalah terhadap bagasi penumpang yang hilang maupun rusak.

Kegiatan *baggage handling* dan *cargo handling* adalah kegiatan penanganan terhadap bagasi dan kargo yang akan diberangkatkan dengan pesawat maupun bagasi dan kargo yang datang di bandara tujuan. *Aircraft handling* yaitu pelayanan menangani pesawat saat berada di darat. Kegiatan *aircraft handling* yaitu meliputi pengisian bahan bakar (*refueling*), perawatan pesawat (*maintenance*) pengisian air bersih, menjaga kebersihan pesawat udara, bongkar muat bagasi dan kargo, mempersiapkan peralatan untuk kegiatan turun dan naik penumpang dari dan ke pesawat. Semua kegiatan tersebut dilakukan di area *apron*.

### ***Service Excellent***

*Service excellent* adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di dalam negeri khususnya dan luar negeri pada umumnya yang semakin lama semakin kritis dan membutuhkan perhatian dari setiap institusi maupun perusahaan terlibat dalam pemberian kualitas pelayanan, kualitas dari pengalaman pelanggan (Suharto, 2009). Hal ini sangat penting sebagai dasar untuk menentukan strategi dalam mencapai tujuan perusahaan dan semua hal tersebut harus dijadikan sebagai konsep yang berorientasi kepada pelanggan (*Customer Oriented*) sebagai pijakan.

Produk usaha penerbangan berbentuk totalitas pelayanan yang dikenal dengan konsep “*core service*” yang merupakan inti dari produk penerbangan. Produk yang dipasarkan salah satunya yaitu penanganan penumpang dan bagasi. Hal tersebut merupakan bagian dari totalitas pelayanan dari perusahaan kepada pelanggan demi menciptakan *image* yang baik terhadap perusahaan.

Setiap perusahaan ingin memberikan citra (*image*) serta memenangkan persaingan di dalam memasarkan produknya maka perusahaan harus melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan (*service excellence*) secara terus menerus sesuai perkembangan budaya ekonomi, di dalam dan di luar negeri baik untuk penerbangan rute domestik maupun penerbangan rute internasional.

Memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak produsen dapat berpedoman pada variable pelayanan prima (*service excellent*) yang dijelaskan oleh beberapa penulis. Pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain: Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Tanggungjawab (*Accounttability*)

Menurut Tjiptono (2002) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain: Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, Kenyamanan

Terkait dengan usahanya meningkatkan mutu untuk pelayanan yang berorientasikan kepada kepuasan pelanggan maka pelayanan tersebut harus dilaksanakan dengan budaya *service* industri melalui pola 3 (tiga) S dengan sasaran 2 (dua) K:

- (S) Pertama : Sumber Daya Manusia
- (S) Kedua : *Service* yang prima (*service excellence*)
- (S) Ketiga : Sarana (fasilitas yang prima)
- (K) Pertama : Kepuasan pemakai jasa (*costomer satisfaction*)
- (K) Kedua : Kepercayaan pemakai jasa (*costomer trust*)

Ada tiga fase dalam *service* (pelayanan) dalam totalitas pelayanan (*peripheral service*) yaitu:

1. Fase pelayanan pra terbang (*pre flight service*)
2. Fase pelayanan selama penerbangan (*in flight service*)
3. Fase paska terbang (*post flight service*)

Kelemahan yang terdapat pada salah satu fase dari ketiga fase pelayanan tersebut akan membawa akibat buruk terhadap kualitas dari produk penerbangan, sehingga diperlukan konsistensi tingkat pelayanan agar usaha penerbangan memperoleh dan dapat mempertahankan konsumen yang dimilikinya, sesuai dengan tujuan dari *service excellent* yaitu menghapus dan mengurangi kendala-kendala yang terjadi selama ini dengan menata kembali sistem pelayanan yang ada agar semua pemakai jasa transportasi udara semakin puas akan segala kemudahan sebelum perjalanan serta sesudah perjalanan.

### **Fase pelayanan pra terbang (*Pre Flight Service*)**

Pelayanan *on ground service* diawali dari calon penumpang mendapatkan informasi produk dari kantor penjualan atau *agent* yang membuat pembukuan perjalanan, mendapatkan tiket hingga memasuki pesawat terbang. Ruang lingkup pelayanan tersebut adalah *sales office and reservation* serta *airport handling* yang terdiri atas :

1. Informasi yang cepat dan tepat tentang perjalanan penumpang menyangkut *schedule*, tarif yang berlaku, menu serta makanan di pesawat sesuai pemesanan vegetarian atau bukan, travel dokumen, *check in time*, dan fasilitas lainnya.
2. *Issued tiket* serta pembayaran yang mudah dan cepat.
3. *Reservation* yang *reliable* atau dipercaya sebagai status pembukuan.
4. Fasilitas *check in* termasuk *airport tax* dengan mudah dan cepat baik oleh perusahaan ataupun bandara.
5. *Security check in* yang benar-benar aman, baik bagi *cabin*, bagasi ataupun penumpangnya.
6. Pengeras suara untuk memberikan informasi yang *up to date* kepada para penumpang baik untuk *boarding*, *delay*, *arrival* dan informasi lain yang perlu disampaikan kepada para penumpang.

### **Status Reservasi Penumpang**

Berdasarkan status reservasinya jenis-jenis penumpang dapat dibedakan menjadi beberapa macamnya yaitu:

1. Penumpang yang status OK,  
Penumpang jenis ini akan tertera kata "OK" di tiket dan namanya tertera dalam PNL (*Passenger Name List*).
2. Penumpang *No Rec*,  
Yaitu penumpang yang sudah mempunyai status tapi namanya tidak terdaftar dalam PNL
3. Penumpang *Stand By*,  
Yaitu penumpang yang tiketnya belum tertera OK dan namanya belum terdaftar dalam PNL.
4. Penumpang *No Show*,  
Yaitu penumpang yang namanya terdaftar dalam PNL tetapi tidak melapor (*check-in*).
5. Penumpang *Go Show*,  
Yaitu penumpang yang tidak terdaftar dalam PNL, di tiket belum berstatus OK tapi bisa terbang.

### **Sejarah Singkat Berdirinya PT. KOKAPURA ACHMAD YANI**

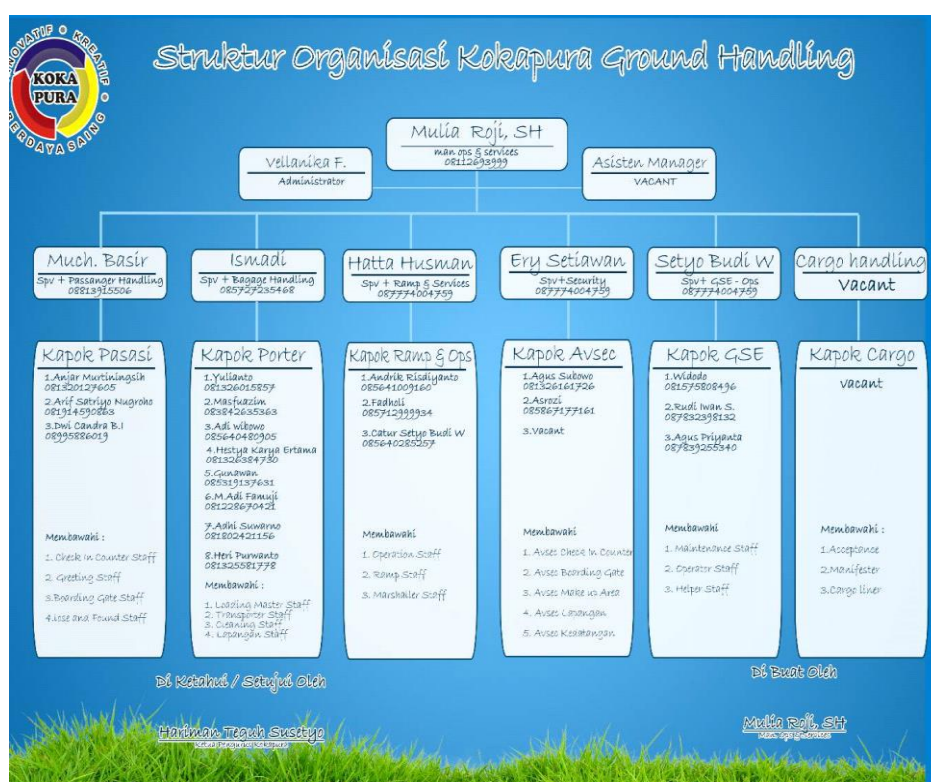
Pada awalnya Bandara Ahmad Yani adalah pangkalan udara TNI Angkatan Darat, lalu dibentuk Perwakilan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara di Puad Ahmad Yani Semarang sebagai realisasi atas perubahan status pelabuhan udara Kalibanteng dengan Surat Keputusan Bersama Panglima Angkatan Udara, Menteri Perhubungan dan Menteri Angkatan Darat Nomor: KEP-932/9/1966.83/1966 dan S2/1/-PHB tanggal 31 Agustus 1966 tentang status Pelabuhan Udara Bersama Kalibanteng Semarang. Namun karena peningkatan frekuensi penerbangan sipil, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pengelola Bandar Udara Ahmad Yani diserahkan kepada PT Angkasa Pura I (Persero) terhitung tanggal 1 Oktober 1995, kepemilikan dan pengoperasian Bandar Udara Achmad Yani Semarang diserahkan pada PT Angkasa Pura I (Persero) dengan pembinaan teknis tetap dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.

Pada tahun 2004 seiring dengan perkembangan arus global, pengguna jasa menghendaki adanya penerbangan Internasional. Dengan demikian, tanggal 10 Agustus 2004 dikeluarkan Surat

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 64 Tahun 2004 yang mengatur pelayanan Angkutan Udara ke atau dari Luar Negeri melalui Bandar Udara Achmad Yani Semarang. Dan telah diresmikan oleh Gubernur Kepala Daerah Jawa Tengah pada hari selasa tanggal 31 Agustus 2004.

Bandar Udara Ahmad Yani merupakan salah satu bandar udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero), sebagai pintu gerbang dan ujung tombak lalu lintas udara yang berlokasi di bagian barat kota Semarang. Posisi Bandara Ahmad Yani terletak antara garis 06.05-07.10 LS dan garis 109.35110.50 BT, berbatasan dengan Kabupaten Kendal di sebelah Barat Kabupaten Demak disebelah Timur Kabupaten Semarang disebelah Selatan Laut Jawa di sebelah Utara. Secara geografis letak kota Semarang memiliki potensi yang sangat strategis, antara lain: Semarang sebagai Ibukota Propinsi Jawa Tengah merupakan pusat pemerintahan, perekonomian, politik, sosial, budaya.

Semarang yang berseberangan dengan pulau Kalimantan menyimpan potensi adanya hubungan transportasi udara antara Pulau Jawa dengan sentra-sentra ekonomi di Pulau Kalimantan. Semarang merupakan titik persinggahan dari jalur penerbangan yang padat antara Jakarta dengan Surabaya.



Gambar 1 Struktur Organisasi PT. Kokapura Achmad Yani Semarang

## Hasil Dan Pembahasan

### Check-in Counter

*Check-in counter* merupakan suatu *service* atau pelayanan yang diberikan kepada penumpang pada saat *check in*, pada saat ini dilakukan pengecekan tiket, pemeriksaan terhadap bagasi, dan juga pemberian label-label pada bagasi penumpang, pemberian *boarding pass*, dan pemberian informasi mengenai pembayaran *airport tax*, lokasi *gate*, dan *schedule* keberangkatan pesawat yang akan

dinaiki.

Beberapa hal yang perlu disiapkan petugas *check-in counter* dibuka :

1. *Passenger manifest passenger name list*
2. *Boarding pass* untuk *manual*
3. *Baggage claim tag*
4. Label/tag lainnya, seperti *security tag, priority tag, fragile tag, group tag, name tag, checked baggage tag*, dsb.
5. *Excess baggage ticket*
6. *Seat allocation* untuk *special seat*
7. *Purser information*
8. *Limited release tag*.

Hal pertama yang dilakukan penumpang ketika tiba di bandara adalah menuju ke *check – in counter* dengan membawa tiket, bagasi, dan tas (kalau ada). Setelah memeriksa tiket, petugas *check – in counter* akan menimbang bagasi untuk melihat apakah ada kelebihan berat atau tidak. Bila lebih, dan petugas akan memberikan *excess baggage* tiket sebagai tanda bukti pembayaran kelebihan itu. Setelah proses ini selesai, ia akan memberikan *boarding pass* dan potongan *baggage claim tag*, serta mengembalikan sisa tiket (*cover* tiket).

Untuk kenyamanan calon penumpang dan kelancaran kerja, para petugas *check – in counter* harus memperhatikan hal – hal sebagai berikut :

1. Penampilan harus rapi, murah senyum, dan ramah. harus mengetahui tata cara *check-in*, antara lain :
  - a. Bagaimana cara memeriksa tiket.
  - b. Cara mempersiapkan *boarding pass*.
  - c. Cara mempersiapkan *baggage claim tag*.
  - d. Cara membaca PNR (*Passenger Name Record*) atau PNL (*Passenger Name List*) atau Daftar Nama Penumpang.
  - e. Cara membuat *excess baggage* tiket seandainya penumpang mempunyai kelebihan berat atas bagasinya.
  - f. Dan lain-lain.

### **Proses dan prosedur di *check-in counter***

1. Petugas menyapa dengan sopan dan senyum kepada penumpang yang datang dengan selamat pagi/siang/malam.
2. Meminta dokumen perjalanan penumpang: tiket, paspor atau KTP.
3. Setelah memintan tiket, memasukkan nama penumpang di *passenger list* pada computer untuk mengetahui bahwa penumpang tersebut sudah melakukan *reservasi* sesuai dengan *ticket* yang ia miliki.
4. Kemudian memasukkan data penumpang seperti nomor seat penumpang, dan sebagainya.
5. Setelah itu keluar *boarding pass* untuk penumpang tersebut dan ditempelkan cap lunas *airport tax* karena penerbangan lion air sudah *includ* dengan tiket penumpang.
6. Kemudian petugas menimbang tas *passenger* :  
Apabila berat tas tersebut kurang dari 7 kg, maka tas tersebut bisa di bawa oleh penumpang itu sendiri dan menjadi tanggung jawab penumpang tersebut, tas seperti itu biasa disebut *hand carry*.
7. Setelah ditimbang, petugas *check – in* membuat *tag baggage* penumpang tersebut dengan memasukkan jumlah berat tas dan banyaknya tas.

8. Kemudian *tag baggage* yang keluar, diambil *tag number*nya dan di tempelkan pada bagasi sebagai identitas diri agar jika sewaktu – waktu bagasi tersebut terpisah dari pemiliknya, bagasi tersebut bisa cepat – cepat di berikan kepada pemiliknya.
9. Setelah semuanya sudah selesai dan semua dokumen – dokumen penumpang sudah diperiksa oleh petugas kemudian petugas *check-in counter* menunjukkan dimana *gate* (*gate* berapa), nomor seatnya, jam keberangkatan, dan *tag number bagasi pax* tersebut.
10. Dan tidak lupa mengucapkan terimakasih dan selamat jalan “*Have a nice trip*”.

### **Boarding gate**

*Boarding gate* merupakan tempat ruang tunggu penumpang yang akan naik ke pesawat atau merupakan proses terakhir dari suatu pemberangkatan sedangkan *boarding pass* yaitu tanda *pass* naik ke pesawat yang berisi nama penumpang, tujuan, *sequent number*, *seat number*, dan tanggal penerbangan. Penumpang yang masuk ke dalam *boarding gate* diberikan *boarding pass* sesuai dengan *seat* yang telah dipilih oleh penumpang.

### **Proses Boarding**

1. Persiapan  
Mempersiapkan sarana pendukung dan penunjang lainnya seperti *handy talky*, *printer*, *display/system*, *hand counter*, label-label bagasi, dokumen lainnya yang diperlukan.
2. Prosedur *Boarding Gate*  
2 jam sebelum *Schedule Time Departure* (STD) untuk *Domestik Flight*.
3. Mencocokkan kartu identitas dengan *boarding pass*.
4. Mengecek *sequent number* pada *boarding pas* penumpang.
5. Melakukan *swepping* bagasi penumpang.
6. Melakukan *pre-boarding information* dan *safety information*.
7. Membuat prioritas *boarding announcement* dalam bahasa inggris dan Indonesia.
8. Melakukan *boarding management* dengan skala prioritas sebagai berikut:
  - a. Penumpang cacat (INCAP).
  - b. Penumpang *special handling*: orang tua, UM, Ibu Hamil, penumpang yang membawa anak kecil.
  - c. Penumpang *transit*.
  - d. Penumpang *Y-Class*, dimulai dari urutan/bagian belakang
  - e. Penumpang *C-Class/green seat*.
  - f. Penumpang VIP/CIP.
9. Dokumen-dokumen yang diserahkan kepada *crew* pesawat yang akan melakukan penerbangan :
  - a. *Manifest Pasenger*,
  - b. *Load sheet*,
  - c. *Gendec*,
  - d. *Notoc*,
  - e. APB (*Actual Passenger On Board*),
  - f. Surat pernyataan ibu hamil, dan bagi penumpang yang tidak membawa kartu identitas.
10. Perlengkapan *boarding gate* domestik
  - a. *Radio Hand talky*
  - b. *Boarding Gate Cheklis*
  - c. Kartu Transit
  - d. Label *Tag*
  - e. Label *limited release*



f. Surat pernyataan

11. Petugas *Boarding gate* terdiri atas:

- a. *Among*  
Petugas ini pertama kali ditemui sewaktu di *gate*, karena berada didepan pintu *gatenya*. Pertama petugas ini harus mengucapkan salam terlebih dahulu lalu meminta dokumennya untuk diperiksa ulang setelah tadi diperiksa oleh petugas *check-in*.
- b. *Gate Cheker*.  
Petugas ini memasukkan data penumpang yang sudah masuk ke *gate* ke dalam komputer dengan cara memasukkan *sequent number*nya atau tempat duduk penumpangnya.
- c. *Announcement*  
Petugas ini bertugas mengprin data *manifes* penumpang yang akan berangkat serta memberikan pengumuman seperti tentang kedatangan pesawat yang terlambat serta memberikan pengumuman tentang penumpang yang harus duluan masuk kedalam pesawat. Seperti penumpang yang butuh penanganan khusus “sakit” .
- d. *Boarding gate*  
Petugas ini biasanya berjumlah dua orang petugas karena selain bertugas mengumpulkan *boarding card* penumpang yang akan masuk kedalam pesawat, petugas yang satunya lagi bertugas menghitung jumlah penumpang dengan alat penghitung agar jumlah dari awal hingga penumpang yang berangkat sama.

### ***Lost and Found***

Pelayanan *lost and found* merupakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang mengalami permasalahan dengan bagasinya.

Pada dasarnya *lost and found* merupakan tempat penumpang yang datang untuk mengambil bagasinya. Apabila penumpang mendapati bagasinya rusak atau hilang, maka penumpang juga dapat melaporkannya kepada petugas yang berada di *lost and found*.

1. Tugas *staff lost and found* :

- a. Memeriksa setiap *E-mail* yang masuk dari *station* lain
- b. Harus siap di terminal kedatangan sebelum *passenger* turun.
- c. Harus *stand by* di *conveyor belt* sebelum bagasi datang, sehingga dapat mengontrol *conveyor* tempat penurunan bagasi dan mengarahkan penumpang untuk mengambil bagasinya.
- d. Memeriksa keadaan bagasi yang tersimpan, apakah masih utuh dan dicatat dalam *log book*.

### **Penanganan Bagasi Yang Datang**

Penurunan bagasi dari pesawat Langsung dikirim ke *delivery bag area* di kedatangan. Petugas *lost and found* telah siap di kedatangan sebelum penumpang turun, agar pada waktu bagasi datang diumumkan kepada penumpang siap di *conveyor belt* untuk mengambil bagasinya. Petugas *lost and found* meminta *claim tag bag* dan mencabut labelnya waktu pengambilan bagasi dan mencocokkannya. Hal ini untuk menghindari penumpang salah ambil bagasi atau mengantipasi orang lain mengambil bagasi yang bukan miliknya. Untuk bagasi yang belum diambil, segera diamankan di gudang serta dicatat dalam buku *found bag record*. Jika terjadi *missing/damage* bagasi maka segera dibuatkan PIR (*property irregularity report*) dan di *record* untuk segera ditangani lebih lanjut lagi.

**Beberapa kasus yang pernah terjadi di *lost and found* adalah :**

1. Salah ambil (*wrong taken*)
2. Bagasi hilang
3. *Found baggage / on hand baggage / surplus baggage*
  - a. Jika ada bagasi identifikasi, dapat langsung dikirim ke stasiun kehilangan dengan menggunakan label *rush tag*.
  - b. Jika tanpa ada tanda idenfikasi, maka akan disimpan di gudang yang ada di *lost and found*.
4. *Damage / pilfered baggage*
  - a. *Damage baggage* : bagasi rusak
  - b. *Pilfered baggage* : bagasi berkurang isinya
5. Temuan bagasi *ex cabin*
6. *Courtesy case*, passenger bagasi, tapi dokumen yang dimiliki oleh penumpang tidak lengkap.
7. Kurang Terima Bagasi :
  - a. Apabila terjadi kurang terima bagasi, penumpang diharapkan melapor ke kantor *lost and found*.
  - b. Petugas *lost and found* harus menanyakan ciri-ciri bagasi tersebut.
  - c. Petugas harus mencari barang yang dimaksud.
  - d. Apabila bagasi ditemukan , bagasi tersebut harus diserahkan kepada penumpang.
  - e. Apabila bagasi penumpang tidak ditemukan, petugas harus menyampaikan kepada penumpang bahwa bagasi belum ditemukan.
  - f. Jika bagasi tersebut masih tertinggal di *station* keberangkatan/transit, petugas *lost and found* harus segera di informasikan kepada penumpang dan menanyakan kepada penumpang apakah bagasinya akan ditunggu atau diantar ke alamat penumpang.
  - g. Apabila belum ada kejelasan mengenai bagasi yang hilang tersebut, petugas harus meminta penumpang untuk mengisi *property irregularity report (PIR)*.
8. Lebih terima bagasi :
  - a. Apabila ada bagasi yang tidak diambil oleh penumpang di *arrival hall/conveyer*, petugas *lost and found* harus mengamankan bagasi tersebut.
  - b. Petugas *lost and found* harus mencatat nomor label, berat, *station* asal, nomor penerbangan pada bagasi tersebut.
  - c. Petugas *lost and found* harus mengirim berita ke *station* terkait disertai data lengkap bagasi.
  - d. Jika ada permintaan dari *station* lain petugas *lost and found* harus segera mengirim pada kesempatan pertama.
  - e. Pengiriman bagasi lebih menggunakan *rush tag* label dan disertai pemberitahuan tertulis ke *station* tujuan.
9. Penanganan bagasi rusak :
  - a. Apabila terjadi laporan mengenai bagasi yang diterima penumpang rusak, petugas harus mengecek, mencatat kondisi kerusakan bagasi dan meminta *baggage claim tag*.
  - b. Petugas *lost and found* harus berkoordinasi dengan *station* keberangkatan dan transit mengenai kondisi bagasi yang dimaksud, apakah pada saat penerimaan bagasi dalam kondisi baik atau rusak. Apabila bagasi yang dimaksud dalam kondisi rusak, maka pihak *airlines* tidak bertanggung jawab terhadap perbaikan/penggantian kerusakan bagasi. Dan jika sebaliknya, bagasi yang dimaksud diterima dalam kondisi baik pada *station* keberangkatan atau transit, maka petugas harus mengisi *form damage report* untuk pelaksanaan perbaikan dan penggantian.
10. Penelusuran Bagasi:
  - a. Petugas harus mengirimkan berita mengenai ciri-ciri dari bagasi yang kurang terima ke semua *station* terkait.
  - b. Semua *station* terkait harus aktif merespon dan menjawab berita kurang terima bagasi tersebut.

- c. Apabila telah diperoleh jawaban dari *station* terkait bahwa bagasi tersebut telah ditemukan, maka *station* terkait mengirim bagasi tersebut ke *station* yang mengalami kekurangan sesuai prosedur.
- d. Petugas *lost and found* harus memberitahukan kepada penumpang tentang keberadaan bagasi tersebut 1×24 jam.
- e. Apabila bagasi yang dimaksud telah ditemukan, informasikan kepada penumpang untuk pengaturan pengambilan bagasi.
- f. Apabila dalam 7 x 24 jam sejak berita kurang terima bagasi dikirimkan dan bagasi tersebut belum ditemukan, maka bagasi tersebut dinyatakan hilang dan harus segera dilakukan penggantian sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.

## Kesimpulan

1. Pelayanan yang diberikan oleh petugas *ground handling* sesuai dengan SOP (*standard operation procedure*) untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan petugas dari tugasnya atau dari komplain para penumpang.
2. Fungsi dan peranan *ground handling* terhadap kepuasan penumpang sangat berpengaruh bagi perusahaan.
3. Pelaksanaan pelayanan *ground handling* meliputi *check-in counter*, *boarding gate*, *lost and found* dan *costumer service*
4. Permasalahan yang dapat terjadi di *lost and found* adalah salah ambil (*wrong taken*), bagasi hilang, *found baggage/on hand baggage/surplus baggage*, *damage/pilfered baggage* dan temuan bagasi *ex cabin*.

## Saran

Adapun saran yang diberikan penulis :

1. Perusahaan harus lebih meningkatkan lagi pelayanan terhadap penumpang agar citra atau *image* perusahaan baik dimata penumpang atau *costumers*.
2. Petugas-petugas *ground handling* harus bekerjasama dalam meningkatkan pelayanan terhadap penumpang yang lebih baik lagi.
3. Petugas harus *on time* dalam melaksanakan tugasnya.
4. Perusahaan harus tegas terhadap petugas yang melakukan kesalahan atau lalai dalam menjalankan tugasnya.
5. Para staff hendaknya lebih teliti dan cermat untuk mengurangi resiko terjadinya penghambatan pada proses penerbangan.
6. Para staff hendaknya jangan membawa masalah pribadi ke dalam lingkungan kerja, tetapi bekerjalah secara profesional.

## Daftar Pustaka

- Mulyanto, H.F.1999, *Operational Handling*, Jakarta : PT. Gramedia Puasaka Utama.  
 Setiawan, Bambang. *SOP (Standar Operasi Penerbangan) Ground Handling Bandara International Achmad Yani, Semarang*.  
 Suharto, A.M. 2009, *Ground Handling*, Jakarta : Sekolah Tinggi Manajemen Transpor (STMT) Trisakti.  
 Tjiptono, Fandy, 2002, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi.  
 \_\_\_\_\_ . Basic Operation Procedure (SOP) Garuda Indonesia