BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 DATA UMUM

3.1.1 SEJARAH PT GAPURA ANGKASA

Tuntutan kegiatan operasional pada dunia kedirgantaraan yang mengharuskan maskapai penerbangan agar dapat memberikan pelayanan operasional secara cepat, tepat, dan akurat tanpa mengabaikan prosedur keselamatan semakin jelas terlihat pada era modern seperti sekarang ini. Demikian juga yang dirasakan oleh PT Garuda Indonesia selaku maskapai penerbangan nasional milik Republik Indonesia, dimana selama ini maskapai tersebut menangani secara tunggal proses operasional kegiatan penerbangan yang ada yakni mulai dari keberangkatan pesawat *(pre flight)* hingga kedatangan pesawat *(post flight)* tanpa adanya keterlibatan pihak perantara yang bertindak sebagai jasa penunjang pelayanan kegiatan operasional darat *(ground handling).*

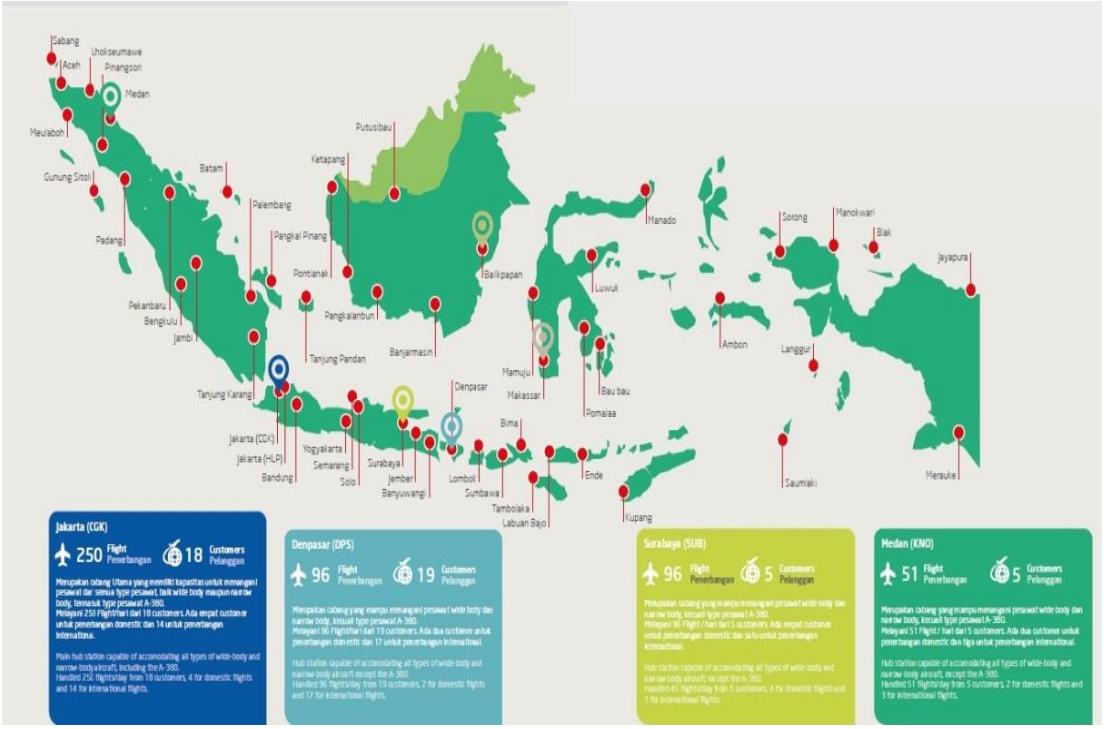
Atas dasar hal tersebutlah mengapa kemudian PT Gapura Angkasa selaku perusahaan *ground handling* yang menangani secara khusus maskapai penerbangan Garuda Indonesia didirikan. PT Gapura Angkasa sendiri berdiri pada tanggal 26 Januari 1998 dengan nama perusahaan pada saat awal berdiri yakni Gapura, dimana dalam pendiriannya perusahaan ini di modali oleh tiga perusahaan BUMN yakni PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero), serta PT Angkasa Pura II (Persero). Kerjasama antara ketiga perusahaan milik negara tersebut mengacu pada Keputusan Menteri Keuangan dengan Nomor SR 04/MK/016/1996 dan juga

akta no.32 tanggal 26 Januari tahun 1998. Identitas PT Gapura Angkasa sebagai perusahaan *ground handling* bagi maskapai penerbangan nasional nomor wahid tersebut juga dipertegas dengan mayoritas kepemilikan saham PT Garuda Indonesia di PT Gapura Angkasa yang jumlahnya mencapai 1.263.360 (Satu Juta Dua Ratus Enam Puluh Tiga Ribu Tiga Ratus Enam Puluh) atau dengan prosentase saham persero sebesar 58,75 % mulai tanggal 9 Desember 2014.

Sejak berdiri dan hadir dalam layanan kegiatan operasional darat pada dunia penerbangan sipil Indonesia, PT Gapura Angkasa terus berupaya untuk mewujudkan komitmen agar dapat selalu memberikan pelayanan terbaiknya secara menyeluruh dari waktu ke waktu di berbagai penjuru nusantara. Hal ini dibuktikan dengan ekspansi bisnis yang dilakukan secara bertahap ke 20 bandara yang ada di kawasan Indonesia mulai dari tahun 1999 hingga tahun 2000. Ekspansi selanjutnya terjadi pada tahun 2014, dimana pada tahun tersebut PT Gapura Angkasa berhasil memperluas pelayanan operasionalnya hingga ke 45 bandara yang ada di Indonesia. Pada tahun 2015 perusahaan ini kembali memperluas pelayanan operasionalnya ke 53 bandara yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Adapun cakupan wilayah Indonesia yang dimaksud dalam hal ini terdiri dari wilayah Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Jawa, Bali, Lombok, Nusa Tenggara dan Timor Timur, Ambon, serta yang terakhir yakni Papua.

Pada wilayah operasional Jawa sendiri terdapat beberapa bandara yang tersebar di beberapa kota besar antara lain yakni Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Solo, Surabaya, Jember, dan Banyuwangi. Untuk lokasi dari kantor pusat (*head office*) PT Gapura Angkasa sendiri berada di

Jakarta atau lebih tepatnya berada di lantai 1 gedung DANPERA, Kota Baru Bandar Kemayoran dengan nomor kode pos 10610. Jika diamati secara seksama, lokasi kantor pusat tersebut letaknya sangat berjauhan dengan dua bandar udara yang menjadi lokasi kegiatan operasional dari PT Gapura Angkasa yang berada di wilayah Jawa yakni bandara Soekarno Hatta yang berlokasi di Serang Banten dan bandara Halim Perdanakusuma yang



berlokasi di Jakarta Timur.

Sumber gambar : Annual Report PT Gapura Angkasa 2015

Gambar 3.1 Sebaran wilayah operasional PT Gapura Angkasa.

Hal serupa juga terjadi di wilayah operasional Jawa lainnya yakni di kantor PT Gapura Angkasa Yogyakarta, dimana lokasi area kegiatan operasional yang berada di bandara Adisucipto Yogyakarta juga berjauhan dengan kantor administrasi PT Gapura Angkasa yang bercabang di kota gudeg tersebut. Meski masih berada dalam satu wilayah daerah yang sama

namun letak antara kedua tempat tersebut terpisah oleh jalan raya Jogja – Solo yang merupakan jalan lintas kota dan lintas provinsi. Jarak antara kantor administrasi PT Gapura Angkasa Yogyakarta dengan area kegiatan operasional yang ada di bandara Adisucipto sendiri adalah ±150 meter, dengan waktu tempuh sekitar 10 menit.

Sumber : Dokumen/arsip PT Gapura Angkasa Yogyakarta

Gambar 3.2 Logo PT Gapura Angkasa Yogyakarta.

3.1.2 PROFIL PT GAPURA ANGKASA YOGYAKARTA

Nama Perusahaan	:	PT Gapura Angkasa Yogyakarta
Tahun berdiri	:	1998
Status	:	Kantor Cabang
Bidang Perusahaan	:	*Ground Handling/Airport Services*
Alamat Perusahaan	:	Jl. Raya Yogyakarta - Solo No.16, Karangploso, Maguwoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta
Kode pos	:	55282
No. Telepon	:	(0274) 488181
Website	:	www.gapura.id

3.1.3 VISI DAN MISI PERUSAHAAN

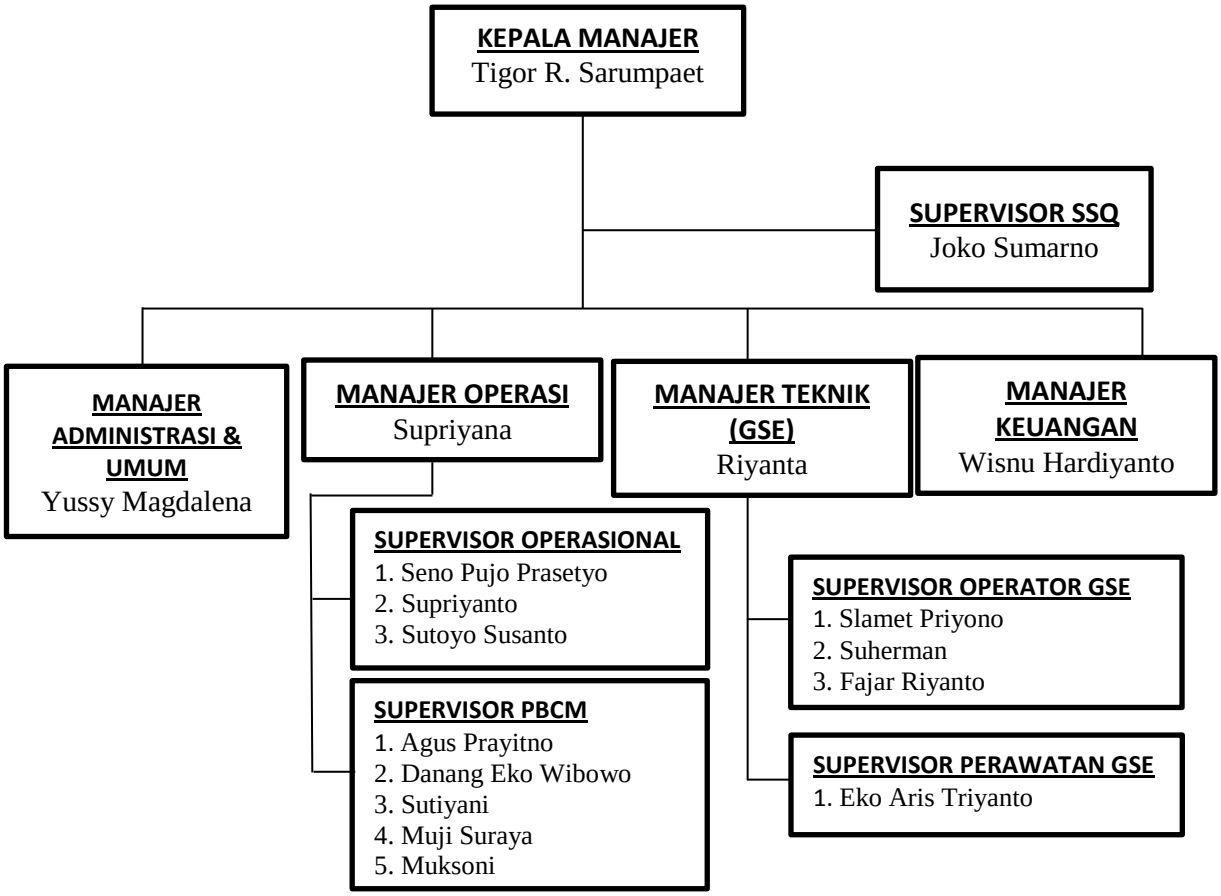
VISI

Menjadi penyedia jasa *ground handling* dan jasa terkait lainnya di bandar udara dengan kualitas layanan kelas dunia.

MISI

Sebagai perusahaan penyedia jasa *ground handling* dan jasa terkait lainnya di bandar udara, guna berkontribusi positif dalam integrasi bisnis jasa penerbangan nasional.

3.1.4 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN



Sumber : Dokumen/arsip PT Gapura Angkasa Yogyakarta

Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT Gapura Angkasa Yogyakarta

3.1.5 TUGAS DAN WEWENANG PERSONALIA

Berdasarkan susunan struktur organisasi PT Gapura Angkasa Yogyakarta yang ada pada halaman sebelumnya, maka keterangan tugas dan wewenang dari masing – masing bidang pekerjaan yang ada ialah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Keterangan Tugas dan Wewenang

No.	Posisi	Tugas dan Wewenang
1.	Kepala Manajer	Menetapkan serta melaksanan kebijakan umum dan kebijakan teknik.
2.	Manajer Administrasi dan Umum	Menyusun rencana kerja pada semua bidang/unit pekerjaan yang ada.
3.	Manajer Operasi	Mengatur rencana dan mengaktualisasikan kebijakan teknik dalam kegiatan operasional yang berupa *load control*, *ramp handling*, dan pengawasan terhadap keselamatan kerja.
4.	Manajer Teknik	Mengontrol dan mengevaluasi pelayanan terhadap pesawat yang sedang dalam posisi *stand by* (parkir). Dimana hal tersebut meliputi pengisian bahan bakar, penggantian oli, serta perawatan terhadap pesawat.
5.	Manajer Keuangan	Mengatur rencana keuangan perusahaan.

3.1.6 BIDANG USAHA YANG DILAYANI

Jasa penunjang kegiatan operasional darat atau yang biasa disebut dengan *ground handling services* dalam kalangan aviasi, merupakan bidang usaha yang mencakup banyak hal atas segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan maskapai penerbangan. Bidang pelayanan kegiatan operasional yang diberikan diantaranya berupa pelayanan kargo, pergudangan, *ramp service,* serta perawatan terhadap pesawat terbang (*aircraft maintenance*).

Beberapa hal tersebut hanyalah sebagian kecil dari 17 bidang usaha yang ditangani oleh PT Gapura Angkasa Yogyakarta, dimana dalam pelaksanaan teknisnya perusahaan ini selalu mengacu pada Akta no. 2 Tahun 2010 yang merupakan pengembangan dari IATA Airport Handling Manual, 810 Annex A tahun 1998. Meski demikian secara garis besar pendapatan perusahaan ini berasal dari tiga bidang usaha yang ada yakni *ground handling* (secara khusus), *warehousing,* dan *passenger and baggage handling* (jasa pelayanan penumpang dan bagasi/pasasi).

3.1.7 MASKAPAI PELANGGAN

Tujuan awal dari didirikannya PT Gapura Angkasa sebagai jasa penunjang kegiatan operasional darat pada pesawat terbang sendiri adalah jelas untuk membantu meringankan beban kegiatan operasional dalam proses keberangkatan maupun kedatangan pada maskapai penerbangan yang menjadi induk dari perusahaan ini, yaitu Garuda Indonesia beserta anak perusahaannya yakni Citilink Airlines.

Namun seiring dengan berjalannya waktu dan juga ekspansi bisnis yang terus dilakukan, kini PT Gapura Angkasa telah memiliki lebih dari 30

pelanggan yang berasal dari berbagai maskapai penerbangan yang ada, baik itu maskapai penerbangan milik negara Indonesia maupun maskapai milik negara asing. Berikut keterangan gambar beberapa maskapai penerbangan yang dilayani oleh PT Gapura Angkasa hingga saat ini.



Sumber : www.gapura.id/our-customers/

Gambar 3.4 Maskapai pelanggan PT Gapura Angkasa.

Sementara itu maskapai pelanggan yang ada pada PT Gapura Angkasa Yogyakarta sendiri selaku salah satu kantor cabang operasional yang masuk dalam wilayah operasional Jawa adalah *Garuda Indonesia*, *Citilink*, dan juga *Airfast Indonesia*. Di bandara Adisucipto Yogyakarta sendiri jadwal penerbangan dari kedua maskapai penerbangan baik Garuda Indonesia maupun Citilink secara keseluruhan berjumlah 42 penerbangan setiap harinya. Sementara itu jadwal maskapai penerbangan Airfast Indonesia sendiri hanya berjumlah 3 penerbangan yang ada di setiap akhir pekan.

3.2 DATA KHUSUS

3.2.1 STANDAR WAKTU OPERASIONAL *CHECK IN*

Layaknya perkantoran pada umumnya semua unit pekerjaan yang ada pada jasa pelayanan penumpang dan bagasi (pasasi) juga memiliki waktu atau jam tertentu dalam menjalankan pelayanan operasionalnya, tak terkecuali dengan salah satu unit yang ada pada bagian pasasi bandara yakni unit *check in* counter. Waktu buka dan tutup kegiatan pelayanan dari unit *check in counter* sendiri telah diatur dan ditetapkan dalam sebuah regulasi yang mengatur tentang standar waktu operasional *check in*. Regulasi ini ditetapkan agar proses pelayanan *check in* terhadap semua penumpang dapat tertangani secara menyeluruh dan juga benar, meski demikian proses *check in* dari setiap penumpang sendiri hanya dibatasi selama dua menit saja.

Tabel 3.2 Keterangan jam operasional *check in* counter

STATION	REPORTING TIME		CLOSING TIME	
	Category		Category	
	Narrow Body	Wide Body	Narrow Body	Wide Body
Domestic	two hours before std	two hours before std	20 minutes before std	30 minutes before std
Domestic to International or Regional	two hours before std	two hours before std *) except for MEA destination 4 hours before	20 minutes before std *) except for MEA destination 1 hours before	30 minutes before std *) except for MEA destination 1 hours before

Sumber : Kupas Tuntas Penerbangan 2016

Dari keterangan data pada tabel 3.2 tersebut maka dapat diketahui bersama bahwasannya standar waktu dibukanya pelayanan operasional unit *check in counter* adalah 2 jam sebelum jadwal keberangkatan penerbangan baik itu pada penerbangan domestik maupun internasional. Penetapan standar waktu buka unit *check in counter* sendiri didasarkan pada sebuah alasan operasional, yakni pada durasi penumpang melakukan proses *check in* dan juga pada proses penginputan data penumpang berikut barang bagasinya kedalam sistem yang ada pada unit *check in counter*.



Sumber : Dokumen pribadi

Gambar 3.5 Unit *check in counter* PT Gapura Angkasa Yogyakarta yang melayani maskapai penerbangan Citilink

Proses penginputan data tersebut menjadi penting karena pada akhirnya baik data penumpang maupun data barang bagasi tercatat milik penumpang akan ditindak lanjuti ke unit – unit pelayanan lainnya untuk dijadikan sebuah dokumen penerbangan. Alasan operasional lainnya yang juga melatar berlakangi standar waktu tutup unit *check in counter* 20 menit sebelum jadwal keberangkatan penerbangan adalah proses pemuatan penumpang maupun barang *(loading process)* kedalam suatu pesawat.

Proses pemuatan barang kedalam pesawat sendiri hanya dapat dilakukan jika proses *check in* selesai dilakukan, meski demikian proses pemuatan penumpang dan barang dapat menjadi lebih panjang ketika pesawat yang digunakan berukuran besar *(wide body)*, dimana proses pemuatan penumpang dan barang ke dalam pesawat berukuran besar sendiri dapat memakan waktu kurang lebih 30 hingga 45 menit. Disamping proses pemuatan penumpang dan barang, dalam durasi waktu tersebut proses persiapan dokumen – dokumen penerbangan seperti *passenger manifest/paxman* dan *loadsheet* juga harus tuntas sebelum sesaat pesawat dinyatakan siap untuk diberangkatkan (*pushback*).

Namun demikian regulasi standar waktu tutup yang digunakan pada unit *check in counter* milik PT Gapura Angkasa yang ada di bandara Adisucipto Yogyakarta sendiri adalah 30 menit sebelum jadwal keberangkatan penerbangan, meskipun armada pesawat yang biasa digunakan oleh maskapai Garuda Indonesia dan Citilink yang melayani rute Yogyakarta sendiri tergolong pesawat berbadan sedang/kecil *(narrow body)*, hal tersebut dilakukan berdasarkan acuan sebuah regulasi *pre flight* yang ada di bandara Adisucipto Yogyakarta yang biasa disebut dengan istilah *Jogja Kick and Run 30* (JKR 30). Ini artinya dalam waktu 30 menit tersebut seluruh pihak *ground staff* yang bertugas di bandara Adisucipto Yogyakarta sudah harus dapat menyelesaikan semua prosedur keberangkatan, baik itu dalam proses kepengurusan dokumen penerbangan maupun dalam prosedur lainnya seperti misalnya *baggage sweeping* (pemeriksaan barang bagasi) pada kabin penumpang, dimana hal tersebut dilakukan agar pesawat yang akan terbang tidak mengalami kelebihan muatan (*overload*).

3.2.2 FUNGSI KODE BOOKING TIKET PENERBANGAN DALAM PROSES *CHECK IN*

Proses pelaporan penumpang atau yang biasa dikenal sebagai proses *check in* merupakan salah satu proses dan juga sekaligus prosedur wajib yang telah ditetapkan oleh semua maskapai penerbangan (berdasarkan peraturan penerbangan sipil) kepada para penumpangnya sebelum para penumpang tersebut benar – benar dapat diperbolehkan naik kedalam suatu pesawat secara legal. Namun sebelum melakukan proses *check in* tersebut tentunya penumpang harus membeli tiket penerbangan terlebih dahulu, mengingat unit *check in counter* sendiri hanya menerima proses *check in* saja baik itu pada penumpang maupun pada barang penumpang yang akan dibagasikan dan bukan bertindak sebagai agen reservasi pemesanan suatu tiket penerbangan.

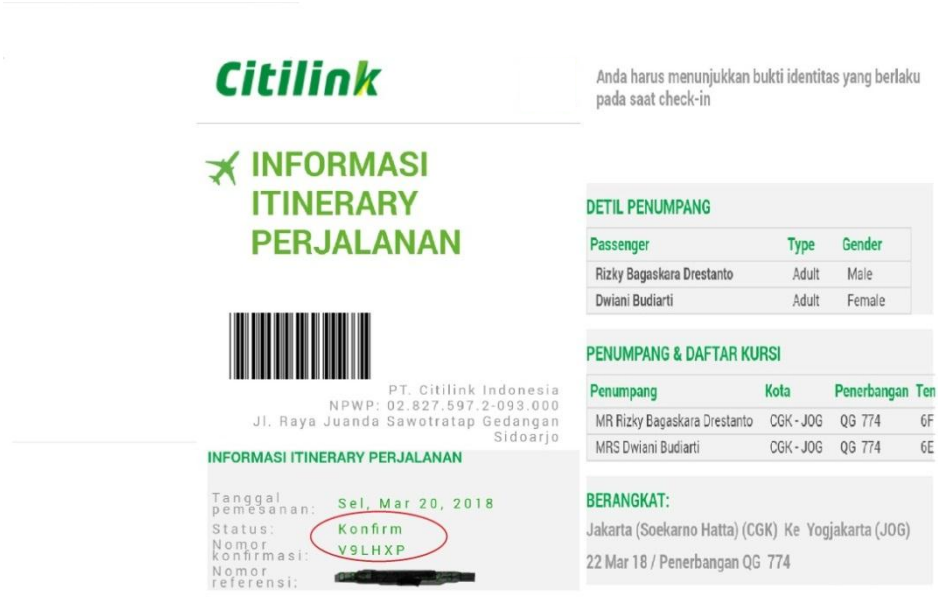
Adapun ketentuan yang harus dipenuhi oleh penumpang dalam membeli dan memesan tiket penerbangan diantaranya sebagai berikut :

1. Melakukan pemesanan dan juga pembelian tiket penerbangan baik itu melalui agen reservasi tiket maskapai penerbangan yang bersangkutan maupun melalui biro atau agen perjalanan.
2. Melakukan pembayaran atas tiket penerbangan yang telah dibeli baik secara tunai maupun transfer.
3. Memiliki *booking code* (kode booking) atas tiket yang telah dibeli tersebut.

Kode booking merupakan hal yang paling penting dan utama yang harus dimiliki oleh penumpang sebelum melakukan proses *check in*. Hal ini dikarenakan kode booking yang ada menandakan bahwa proses pemesanan

dan pembayaran tiket telah sah dan selesai dilakukan. Selain itu kode booking yang ada pada tiket penumpang juga berfungsi ntuk memverifikasi data diri penumpang kedalam database milik maskapai penerbangan terkait.

Kode booking yang dimiliki penumpang pada tiket penumpang tersebut juga nantinya akan digunakan oleh petugas yang ada pada unit *check in counter* dalam menerima dan menindaklanjuti proses *check in* dari penumpang yang bersangkutan, atau secara lebih tepatnya kode booking yang ada pada tiket tersebut akan digunakan untuk menginput data penumpang kedalam sistem yang ada pada unit *check in counter*, dimana data – data penumpang tersebut nantinya akan secara otomatis masuk ke dalam daftar penumpang yang ada di dalam *paxman (passenger manifest).*


Citilink

Anda harus menunjukkan bukti identitas yang berlaku pada saat check-in

INFORMASI ITINERARY PERJALANAN

DETIL PENUMPANG

Passenger	Type	Gender
Rizky Bagaskara Drestanto	Adult	Male
Dwiani Budiarti	Adult	Female

PENUMPANG & DAFTAR KURSI

Penumpang	Kota	Penerbangan	Ten
MR Rizky Bagaskara Drestanto	CGK - JOG	QG 774	6F
MRS Dwiani Budiarti	CGK - JOG	QG 774	6E

PT. Citilink Indonesia
NPWP: 02.827.597.2-093.000
Jl. Raya Juanda Sawotratap Gedangan Sidoarjo

INFORMASI ITINERARY PERJALANAN

Tanggal pemesanan: Sel, Mar 20, 2018
Status: Konfirm
Nomor konfirmasi: V9LHXP
Nomor referensi: [redacted]

BERANGKAT:
Jakarta (Soekarno Hatta) (CGK) Ke Yogjakarta (JOG)
22 Mar 18 / Penerbangan QG 774

Sumber : http://book.citilink.co.id

Gambar 3.6 Tiket Citilink yang terkonfirmasi disertai kode booking

3.2.3 STANDAR OPERASIONAL PORSEDUR (SOP) DALAM MELAYANI PROSES *CHECK IN* PENUMPANG DAN BARANG MILIK PENUMPANG

Sebagai salah satu unit yang bertugas di bagian pasasi pada area keberangkatan di suatu bandara, maka sudah pasti unit *check in counter* juga ikut memegang peranan penting dan juga krusial dalam menunjang suatu pelayanan yang dijalankan oleh suatu maskapai penerbangan. Hal ini dibuktikan dengan tingginya prosedur kerja atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di unit *check in counter*, dimana SOP tersebut ditetapkan demi menjaga kualitas pelayanan kepada para penumpang secara menyeluruh mulai dari saat proses *pre flight* (keberangkatan) hingga nanti pada saat *post flight* (kedatangan).

Oleh karenanya demi menjaga kualitas pelayanan tersebut maka setidaknya terdapat tiga unsur penting dalam prosedur kerja yang telah dibuat dan ditetapkan. Adapun unsur – unsur penting berdasarkan SOP yang berlaku dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang pada saat melakukan proses *check in* di unit *check in counter* sendiri mencakup beberapa hal sebagai berikut :

1. *Passenger Profiling*
2. *Document Profiling*
3. *Baggage Profiling*

Ketiga unsur pelayanan tersebut merupakan proses yang wajib dijalankan dan tidak boleh ada satupun dari ketiganya yang boleh dilewatkan. Hal tersebut dilakukan agar nantinya proses pelayanan yang diberikan dalam penerbangan (*inflight service*) dapat berlangsung secara

aman dan nyaman hingga sampai di tujuan akhir. Penjelasan dari ketiga unsur pelayanan tersebut secara mendalam dijabarkan sebagai berikut :

1. *Passenger Profiling* (Pemeriksaan identitas penumpang)

   Merupakan prosedur pertama yang dilakukan dalam memulai proses *check in* penumpang, dimana dalam proses tersebut penumpang yang bersangkutan akan diminta untuk melampirkan beberapa dokumen penting seperti tiket penerbangan yang telah dibeli dan juga dokumen yang menyatakan atas identitas diri penumpang tersebut. Setelah itu dokumen – dokumen yang telah dilampirkan tersebut akan diperiksa kesesuaiannya, dimana kesesuaian yang dimaksud dalam hal ini merupakan kesesuian identitas penumpang berupa nama penumpang yang ada pada tiket dengan yang ada pada dokumen identitas milik penumpang.

   Dokumen identitas yang dapat dilampirkan dalam proses *check in* sendiri merupakan dokumen identitas yang secara sah diakui oleh negara dan atau institusi lembaga yang secara sah diakui negara seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM) dan juga Kartu Pegawai/Mahasisa/Pelajar. Kesesuaian nama penumpang yang ada pada tiket menjadi hal yang paling penting dalam suatu penerbangan karena data diri penumpang tersebut akan berguna bagi proses klaim asuransi jika nantinya terjadi hal berupa kecelakaan penerbangan. Jika nama penumpang tidak sesuai dengan yang ada pada tiket penerbangan, maka bisa dipastikan nama penumpang yang bersangkutan tidak akan tercatat dalam manifes penerbangan dan penumpang tidak akan memperoleh serta menuntut ganti rugi apapun terhadap maskapai penerbangan terkait.

2. *Document Profiling* (Pemeriksaan kevaliditasan dokumen)

Selain kesesuian identitas berupa nama sebagaimana yang telah dibahas pada poin sebelumnya, hal lainnya yang juga diperiksa dari dokumen – dokumen milik penumpang adalah kevaliditasan dari dokumen – dokumen tersebut. Kevaliditasan yang dimaksud dalam hal ini mencakup beberapa hal penting seperti tanggal berlaku tiket, dan juga masa berlaku dari dokumen identitas milik penumpang yang telah dilampirkan dalam melakukan proses *check in*.



Sumber : Dokumen pribadi

Gambar 3.7 Contoh paspor milik penumpang dengan masa berlaku hingga tahun 2021

Untuk pemeriksaan yang menyangkut masa berlaku dari dokumen identitas milik penumpang sendiri hanya dilakukan bagi penumpang yang melakukan proses *check in* dengan menyertakan paspor, hal ini dilakukan karena beberapa negara tujuan tertentu akan menolak paspor dengan masa berlaku kurang dari 6 bulan sebelum masa berlaku dari paspor tersebut benar – benar habis. Proses pemeriksaan yang menyangkut masa berlaku tersebut hanya berlaku pada dokumen

identitas penumpang berupa paspor dan tidak demikian halnya dengan dokumen – dokumen identitas lainnya seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), dan kartu pegawai maupun kartu mahasiswa/kartu pelajar, sebagaimana yang tercantum pada poin 1.

3. *Baggage Profiling* (Proses pemeriksaan barang dan bagasi)

Proses pemeriksaan barang milik penumpang atau yang lebih dikenal dalam kalangan aviasi dengan sebutan *baggage profiling* merupakan prosedur yang dilakukan untuk memastikan bahwa barang – barang milik penumpang yang akan ikut dalam suatu penerbangan tidak melanggar ketentuan yang ada. Selain itu terdapat ketentuan lain yang juga akan diperiksa dalam proses ini. Ketentuan tersebut mencakup berat dan dimensi barang bawaan milik penumpang, dimana pada umunya berat bagasi kabin yang diperbolehkan oleh maskapai penerbangan sendiri adalah 7 kilogram.

Regulasi yang sama juga ditetapkan oleh maskapai penerbangan Garuda Indonesia, dimana dimensi bagasi kabin penumpang sendiri diharuskan memiliki batas maksimum panjang 56 cm dan lebar 36 cm serta tebal 23 cm dengan jumlah ketebalan dari ketiga dimensi tersebut tidak lebih dari 115 cm atau berat 7 kilogram. Ketentuan tersebut menjadi berbeda ketika jenis pesawat yang digunakan merupakan jenis pesawat perintis seperti CRJ dan ATR yang juga merupakan salah satu jenis pesawat yang dioperasikan oleh maskapai Garuda Indonesia. Pada pesawat jenis tersebut batas maksimum panjang dari bagasi penumpang sendiri adalah 41 cm dengan lebar 34 cm serta tebal 17 cm, dimana jumlah dari ketiga dimensi tersebut tidak lebih dari 92 cm atau dengan

berat 7 kilogram, mengingat CRJ dan ATR sendiri merupakan jenis pesawat yang tergolong kecil. Untuk memastikan bahwa bagasi kabin penumpang telah sesuai dengan ketentuan yang ada maka, bagasi kabin tersebut akan diukur menggunakan alat yang bernama *baggage test unit*.

Sama halnya dengan dengan bagasi kabin, bagasi tercatat pun juga memiliki kriteria dan ketentuan khusus agar dapat ikut kedalam suatu penerbangan. Proses pemeriksaan terhadap bagasi tercatat sendiri juga tergolong ketat, karena secara prosedural pemeriksaan tersebut harus melalui beberapa hal penting seperti berikut :

a. Survey isi muatan bagasi
b. Penimbangan berat barang bagasi
c. Pelabelan pada barang bagasi
d. Pemberian nomor bagasi (*baggage tag number*) terhadap penumpang

Penjelasan mengenai prosedur terhadap bagasi tercatat milik penmpang adalah sebagai berikut :

a. Survey isi muatan bagasi

   Survey ini dilakukan dengan cara menanyakan langsung kepada penumpang yang bersangkutan atas barang – barang yang diangkut didalam bagasi tercatat tersebut. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama magang berlangsung, survey yang dilakukan tersebut menyangkut beberapa hal penting seperti :

   (1) Memastikan penumpang yang bersangkutan tidak memasukkan barang berharga kedalam bagasi tercatat seperti perhiasan dan juga barang - barang eletronik, dimana kedua kategori barang tersebut hanya diperbolehkan masuk ke dalam bagasi kabin. Hal

ini dilakukan demi menjaga keamanan terhadap barang – barang penumpang itu sendiri, baik itu dari segi kondisi barang maupun antisipasi terhadap adanya tindakan sabotase berupa perusakan dan pencurian pada isi barang bagasi tercatat milik penumpang oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

(2) Memastikan barang bagasi tercatat tersebut telah di *packing* (dikemas) oleh penumpang yang bersangkutan, agar nantinya selama berada di dalam kompartement pesawat barang bagasi tersebut tidak terbuka atau tercecer.

(3) Memastikan kembali kepemilikan barang bagasi tercatat kepada penumpang yang bersangkutan, agar identitas dari penumpang dapat tercantum dengan benar pada label identifikasi dan nomor pengenal bagasi.

(4) Memastikan kepada penumpang yang bersangkutan bahwa barang bagasi miliknya tidak ditinggal atau diitipkan sebelum melakukan proses *check in*. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya kesalahpahaman mengenai kondisi dan juga dugaan sabotase tehadap barang bagasi yang mungkin saja terjadi antara pihak penumpang dengan pihak maskapai penerbangan pada saat tiba di bandara kedatangan nanti.

(5) Memastikan penumpang yang bersangkutan tidak membawa benda – benda yang mudah memicu terjadinya kebakaran dalam penerbangan yang berlangsung. Contoh benda – benda tersebut diantaranya seperti cat thiner, bahan bakar, methanol, serta cairan pemantik apin (korek).

b. Penimbangan berat bagasi

Setelah survey isi barang bagasi dilakukan maka langkah selanjutnya adalah penimbangan terhadap bagasi tercatat milik penumpang. Proses penimbangan ini perlu dilakukan agar berat dari barang bagasi tercatat milik penumpang tidak melebihi ketentuan yang ada. Pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia sendiri berat maksimum bagasi tercatat yang diperbolehkan secara umum adalah 32 kilogram. Namun secara khusus ketentuan maksimum dari berat bagasi tercatat sendiri dapat bertambah sesuai dengan alokasi yang ada pada masing – masing sub kelas pilihan penumpang (*excess baggage*). Berikut adalah tabel rincian mengenai ketentuan berat maksimum bagasi tercatat penumpang berdasarkan pada sub kelas yang ada.

Tabel 3.3 Ketentuan berat maksimum pada tiap sub kelas

Kelas kabin	Geografis/dari dan atau ke	Lokasi	Jumlah berat
First	Antara ID	Domestik ID	40 kilogram
Bussines			30 kilogram
Economy			20 kilogram

Sumber : http://www.garuda-indonesia.com

Ketentuan ini sendiri didasarkan pada salah satu regulasi penerbangan mengenai konsep bagasi yang biasa disebut dengan *weight concept* (konsep berat barang) dimana semakin tinggi sub kelas yang ada dalam suatu penerbangan maka semakin besar juga jatah alokasi berat bagasi penumpang yang diperbolehkan, demikian juga sebaliknya. Konsep berat barang ini tidak berlaku bagi penerbangan bertarif rendah (*Low Cost Carrier*/LCC) seperti pada maskapai penerbangan

Citilink yang pelayanan *check in* nya juga dilayani oleh PT Gapura Angkasa, karena pada maskapai penerbangan tersebut tidak terdapat sub kelas penerbangan sebagaimana halnya yang ada dalam layanan perjalanan (*inflight service)* maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

c. Pelabelan pada barang bagasi

Setelah bagasi tercatat dipastikan telah memenuhi ketentuan, maka proses selanjutnya yang dilakukan yakni adalah memberi label identifikasi atau yang dalam dunia aviasi biasa disebut dengan *identification tag* pada setiap bagasi tercatat yang terdata. Fungsi dari diberikannya label tersebut adalah untuk mengetahui identitas dari kepemilikan bagasi tercatat, dimana dalam label identifikasi tersebut memuat informasi tentang nomor penerbangan dan juga tempat tujuan kemana bagasi tercatat tersebut akan diterbangkan. Sehingga nantinya barang bagasi tercatat dapat didistribusikan dan dimuat oleh bagian *load control* kedalam pesawat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Keterangan tempat tujuan yang terdapat pada label identifikasi tersebut dicantumkan dengan menggunakan kodifikasi tiga huruf atau biasa disebut dengan *three letters code* sebagaimana yang telah ditetapkan oleh organisasi penerbangan dunia yang bernama *International Air Transport Association* (IATA). Adapun keterangan dari kodifikasi tiga huruf yang terdapat dalam label identifikasi berdasarkan rute penerbangan yang dilayani oleh maskapai penerbangan Garuda Indonesia dan Citilink dari bandara Adisucipto Yogyakarta dapat dilihat pada keterangan tabel berikut :

Tabel 3.4 Kodifikasi tiga huruf bandara – bandara di Indonesia

No.	Nama kota	Provinsi	Kodifikasi	Nama bandara
1.	Tangerang	Banten	CGK	Soekarno Hatta
2.	Jakarta	DKI Jakarta	HLP	Halim Perdanakusuma
3.	Surabaya	Jawa Timur	SUB	Ir. H. Juanda
4.	Medan	Sumatera Utara	KNO	Kualanamu
5.	Pekanbaru	Riau	PKU	Sultan Syarif Kasim II
6.	Balikpapan	Kalimantan Timur	BPN	Sultan Aji Mahmmad S
7.	Makasar	Sulawesi Selatan	UPG	Sultan Hasanudin
8.	Denpasar	Bali	DPS	I Gusti Ngurah Rai

Sumber : Kupas Tuntas Penerbangan 2016

Sedangkan langkah – langkah dalam melakukan proses pelabelan pada bagasi tercatat milik penumpang dapat dilihat pada gambar berikut :



(1) *Identification Tag for lugagge*

(2) *Labeling lugagee with Identification Tag*

(3) *Giving Tag Number to passenger*

Sumber : Diolah dari berbagai sumber

Gambar 3.8 Proses pelabelan pada bagasi tercatat.

Pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia selain diberi label identifikasi sebagaimana dijelaskan pada gambar diatas, barang bagasi tercatat juga akan diberi label khusus yang bernama *Priority Tag*. Hal

ini dilakukan agar barang bagasi tercatat tersebut mendapat prioritas supaya dapat di keluarkan terlebih dahulu pada saat proses pengeluaran barang dari kompartement pesawat (*unloading process*) berlangsung di bandara kedatangan, sehingga penumpang terkait bisa mengambil barang bagasinya lebih cepat dibanding penumpang lainnya yang menunggu di *conveyer belt*. Pelabelan seperti ini hanya dapat dilakukan pada penumpang yang memiliki kartu keanggotaan maskapai terkait (*member card*), seperti *garuda miles.*



. Sumber : https://twitter.com/alvinlie21

Gambar 3.9 Label khusus *Priority Tag*

e. Pemberian nomor bagasi (*baggage tag number*) terhadap penumpang.

Nomor pengenal bagasi atau yang bisa juga disebut sebagai *baggage tag number* adalah tanda nomor bagasi yang harus dibawa oleh penumpang selama perjalanan sebagai bentuk otentik bahwa penumpang tersebut telah mendaftarkan bagasi tercatatnya kedalam penerbangan yang diikutinya. Nomor pengenal bagasi tersebut diberikan secara bersamaan dengan *boarding pass* kepada penumpang terkait sesaat setelah proses *check in* selesai dilakukan. Nomor pengenal bagasi tersebut berfungsi sebagai media bagi penumpang

dalam mengenali bagasi tercatatnya nanti pada saat tiba di bandara kedatangan, dimana pada bagasi tercatat milik penumpang sendiri juga telah diberi label identifikasi yang didalamnya juga memuat identitas penumpang dan juga nomor penerbangan yang sama dengan yang ada pada nomor pengenal bagasi milik penumpang. Hal tersebut kembali ditegaskan dalam Peraturan Menteri (PM) No.49 Tahun 2012 Bab 3 bagian kelima Pasal 20 ayat 6 tentang proses *check in,* dimana nomor pengenal bagasi yang diberikan kepada penumpang setidaknya harus memuat beberapa informasi sebagaimana berikut :

1) Nomor tanda pengenal bagasi
2) Nama atau logo pengangkut
3) Tanggal penerbangan
4) Nomor penerbangan
5) Kode tempat keberangkatan dan tempat tujuan
6) Berat bagasi



Sumber : Dokumen pribadi

Gambar 3.10 Identitas pengenal bagasi sesuai dengan label

3.2.4 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENERIMA JENIS BAGASI *LIMITED RELEASE*

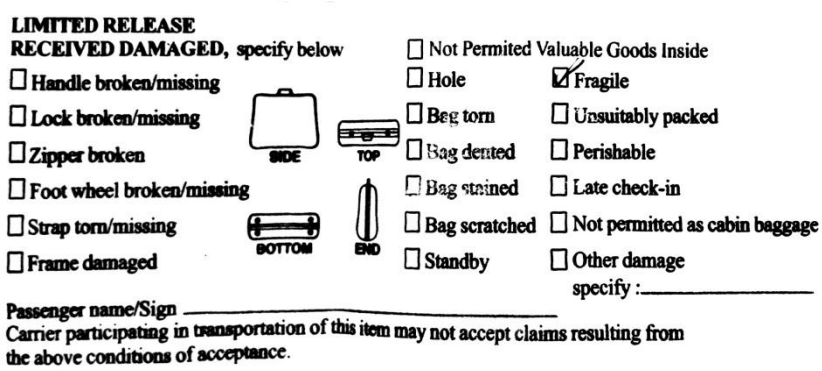
Ketatnya prosedur terhadap bagasi tercatat atau bagasi terdaftar milik penumpang sebagaimana telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya menunjukan bahwa selain penumpang, bagasi tercatat yang dibawa oleh para penumpang kedalam suatu penerbangan juga sepenuhnya menjadi tanggung jawab bagi maskapai penerbangan yang bersangkutan. Namun demikian dalam aturan penerbangan sipil sendiri terdapat beberapa kategori barang bagasi yang sepenuhnya menjadi tanggung jawab penumpang. Kategori barang bagasi ini disebut dengan *limited release* dimana secara umum dalam aturan penerbangan sipil sendiri terdapat setidaknya tujuh jenis barang yang masuk dalam kategori tersebut. Jenis barang bagasi yang termasuk dalam kategori *limited release* adalah sebagai berikut :

1. *Fragile* (barang pecah belah)
2. *Unsuitably packed* (barang tidak terkemas)
3. *Perishable* (mudah busuk)
4. *Late check in* (check in terlambat)
5. *Not permitted as cabin baggage* (barang terlarang masuk ke kabin)
6. *Stand by*
7. *Received damaged* (barang kondisi rusak)

Keterangan tentang barang bagasi yang termasuk dalam kategori *limited release* tersebut juga secara jelas dan detail telah tercantum dibalik label identifikasi yang diberikan pada bagasi tercatat milik penumpang. Dimana keterangan tersebut diberikan agar proses klaim *limited release*

yang telah ditetapkan pada bagasi tercatat milik penumpang tersebut memiliki bukti legalitas hukum yang kuat. Adapun langkah prosedural yang dillakukan dalam menetapkan klaim *limited release* pada bagasi tercatat milik penumpang adalah sebagai berikut :

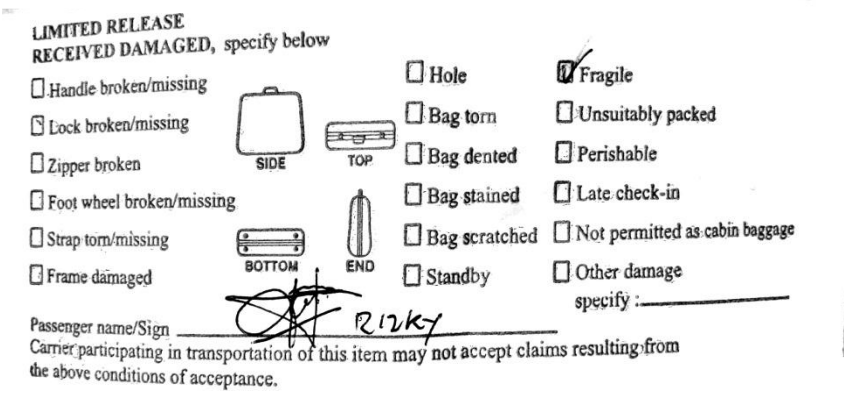
1. Memastikan kondisi dan isi muatan barang bagasi tercatat milik penumpang dengan cara melakukan survey secara langsung terhadap penumpang yang bersangkutan.
2. Setelah dipastikan bahwa dalam bagasi tercatat milik penumpang tersebut terdapat muatan barang dan atau barang ditemui dalam kondisi rusak sebagaimana telah dijelaskan dalam tujuh poin kategori barang *limited release* pada halaman sebelumnya maka langkah selanjutnya adalah menjelaskan mengenai ketentuan *limited relese* tersebut kepada penumpang.
3. Setelah penumpang paham dan sepakat atas ketentuan tersebut maka langkah selanjutnya adalah memberi tanda pada salah satu kategori barang *limited release* yang ada dibalik label identifikasi, sebagaimana yang terdapat dalam contoh gambar berikut ini.



Sumber : Dokumen pribadi

Gambar 3.11 Keterangan barang *limited release* yang telah ditandai

4. Langkah selanjutnya setelah memberi tanda pada keterangan barang *limited release* adalah meminta kepada penumpang yang bersangkutan untuk membubuhkan nama terang dan juga tanda tangan. Hal ini dilakukan sebagai bentuk kesepakatan penumpang terhadap ketentuan yang ada. Selain itu dengan dibubuhkanya tanda tangan tersebut, maka bagasi tercatat telah sepenuhnya menjadi tanggung jawab penumpang, sehingga penumpang tidak akan dapat menuntut apapun jika terjadi sesuatu pada barang bagasi tercatat miliknya.



Sumber : Dokumen pribadi

Gambar 3.12 Klaim *limited release* yang telah ditandatangani

Tanda tangan yang telah dibubuhkan oleh penumpang tersebut juga harus dilihat dan diperhatikan dengan seksama oleh para petugas yang ada di unit lain pasasi pada bandara kedatangan yang bernama *Lost And Found*. Proses pemeriksaan tersebut menjadi penting karena jika pada label identifikasi barang tersebut terdapat tanda tangan yang dibubuhkan sebagaimana terdapat pada keterangan gambar 3.12 diatas, maka proses klaim yang diajukan penumpang tidak bisa dilanjutkan dan segala bentuk kerusakan sepenuhnya menjadi tanggung jawab penumpang terkait.

3.2.5 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MELAYANI PENUMPANG YANG MEMBAWA SENJATA DAN BENDA TAJAM ATAU TUMPUL DALAM PENERBANGAN (*SECURITY ITEM*)

Selain kenyamanan, faktor lainnya yang juga diperhatikan dalam dunia penerbangan sipil adalah faktor keamanan. Hal ini ditunjukkan dengan kebijakan regulasi dari beberapa maskapai penerbangan yang melarang para penumpangnya untuk membawa senjata dan benda – benda tajam maupun tumpul kedalam penerbangan mereka. Kebijakan tersebut diberlakukan agar penerbangan yang berlangsung dapat terbebas dari berbagai bentuk ancaman tindakkan kriminal dengan menggunakan senjata dan atau benda tajam serta benda tumpul lainnya yang berpotensi dijadikan senjata. Adapun keterangan mengenai senjata maupun benda tajam yang berpotensi dijadikan senjata menurut kebijakan beberapa maskapai penerbangan dapat dilihat pada gambar berikut :



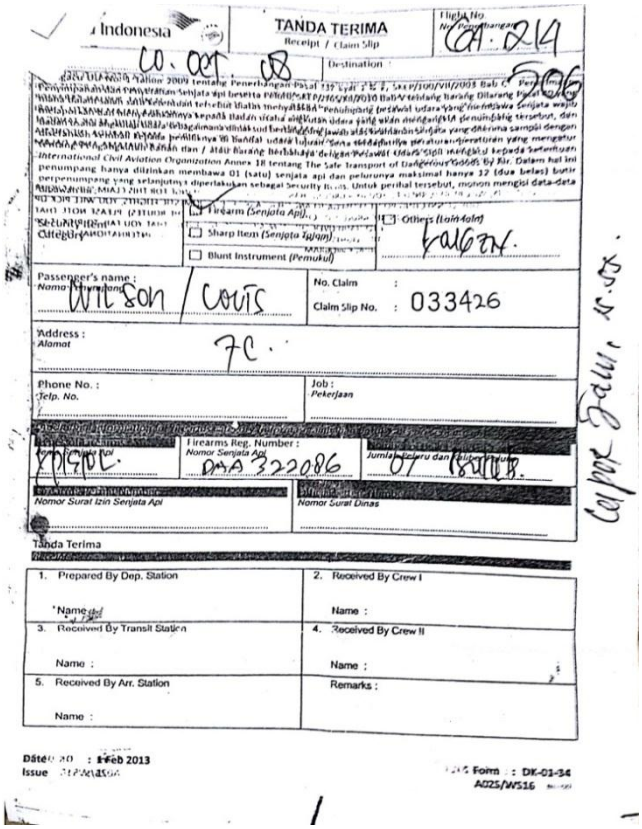
Sumber : http://www.garuda-indonesia.com

Gambar 3.13 Kategori senjata dan benda yang dapat dijadikan senjata

Meski demikian tidak semua maskapai penerbangan yang ada melarang para penumpangya untuk membawa senjata dan juga benda – benda tajam kedalam penerbangan mereka, beberapa maskapai penerbangan mengizinkan penumpangnya untuk membawa senjata dan benda – benda tajam maupun tumpul tersebut kedalam penerbangan mereka namun, senjata dan benda tajam yang akan dibawa tersebut harus melalui beberapa prosedur tersendiri yang ditetapkan oleh maskapai penerbangan terkait. Senjata dan benda tajam maupun tumpul dalam dunia penerbangan sendiri disebut sebagai *Security Item* atau yang biasa disebut dengan SECIT, dimana barang atau benda yang tergolong kedalam SECIT ini memiliki prosedur tersendiri jika akan diikutkan ke dalam suatu penerbangan. Adapun prosedur yang harus dilalui penumpang ketika membawa senjata dan atau benda tajam ke dalam suatu penerbangan adalah sebagai berikut :

1. Penumpang yang membawa senjata dan atau benda tajam diahruskan melapor ke petugas keamanan bandara (*Aviation Security*/AVSEC).
2. Setelah itu penumpang akan didampingi petugas keamanan bandara untuk menyerahkan senjata dan atau benda tajam yang dibawa tersebut kepada petugas yang ada di unit *check in counter.* Bagi penumpang yang membawa senjata api, maka peluru dari senjata api tersebutlah yang harus diserahkan, dimana nantinya peluru – peluru tersebut akan dimasukkan kedalam wadah yang bernama *Security Item* (SECIT) *box.*
3. Kemudian penumpang yang bersangkutan akan dimintai untuk mengisi formulir yang dinamakan dengan *security item form* pada *unit check in counter.* Formulir ini wajib diisi oleh penumpang agar penumpang yang bersangkutan tersebut dapat mengambil kembali barang bawannya yang

berupa senjata maupun benda tajam tersebut pada saat tiba di bandara kedatangan nanti.


TANDA TERIMA
Receipt / Claim Slip
Flight No.
Destination
Firearm (Senjata Api)
Others (Lain-lain)
Sharp Item (Senjata Tajam)
Blunt Instrument (Pemukul)
Passenger's name :
No. Claim :
Claim Slip No. : 033426
Address :
Alamat
Phone No. :
Telp. No.
Job :
Pekerjaan
Firearms Reg. Number :
Nomor Senjata Api
Nomor Surat Izin Senjata Api
Nomor Surat Dinas
Tanda Terima
1. Prepared By Dep. Station
Name :
2. Received By Crew I
Name :
3. Received By Transit Station
Name :
4. Received By Crew II
Name :
5. Received By Arr. Station
Name :
Remarks :
Date : 1 Feb 2013
Issue
Form : DK-01-34
A025/W516

Sumber : Dokumen pribadi

Gambar 3.14 Contoh formulir *Security Item* (*SECIT*)

4. Setelah semua prosedur selesai dilakukan, maka unit *check in counter* akan menyerahkan kembali senjata dan atau benda tajam maupun tersebut kembali ke petugas keamanan bandara.
5. Petugas keamanan bandara akan menyerahkan senjata dan atau benda tajam yang telah di rapikan tersebut kepada bagian *operation* untuk selanjutnya diangkut kedalam kompartement pesawat. Jika benda tersebut merupakan amunisi atau peluru maka akan diserahkan langsung kepada penerbang (pilot) atau awak kabin lain yang bertugas.

3.2.6 KENDALA DALAM PROSES PELAYANAN *CHECK IN*

Setiap langkah prosedur yang dilakukan di unit *check counter* sebagaimana telah dijelaskan pada pembahasan – pembahasan sebelumnya memiliki tujuan dan juga orientasi pada kenyamanan serta keamanan terhadap penumpang maupun barang bagasi milik penumpang itu sendiri. Namun meski demikian, terkadang dalam menjalankan proses pelayanan tersebut terdapat kendala – kendala teknis yang tak jarang dijumpai pada saat – saat tertentu, baik itu dari sisi operasionalnya maupun sumber daya manusianya. Adapun kendala – kendala yang dijumpai pada unit *check in counter* adalah sebagai berikut :

1. Jumlah unit *check in counter* yang kurang maksimal, dimana pada bandara Adisucipto Yogyakarta sendiri jumlah *check in counter* yang dilayani oleh PT Gapura Angkasa secara keseluruhan berjumlah 12 unit. Meski dalam keseharian tidak terdapat kendala berarti namun jumlah tersebut dirasa kurang maksimal dalam melayani proses *check in* penumpang saat musim liburan *(peak season)* tiba. Terlebih pada bandara internasional kelas II seperti bandara Adisucipto Yogyakarta.
2. Selain jumlah unit *check in counter,* jumlah pegawai atau petugas yang melayani pun juga kurang maksimal khususnya pada unit *check in counter* yang melayani maskapai Citilink. Hal ini sendiri di buktikan dengan temuan yang dijumpai dilapangan, dimana petugas yang melayani di unit *check in counter* sendiri terkadang harus berpindah tugas ke unit pasasi yang lain yakni *boarding gate* (pintu keberangkatan) karena kurangnya personil petugas yang berada di unit tersebut.

3. Kendala lainnya yang juga perlu menjadi perhatian adalah kurangnya kesadaran penumpang pada kebijakan dan ketentuan maskapai yang dibuat demi kenyamanann dan keamanan penerbangan. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya penumpang yang berisikeras agar barang bawaannya tidak dibagasikan demi menghemat tarif kelebihan bagasi. Selain itu terkadang penumpang juga tidak mau menerima adanya kebijakan barang bagasi *limited release* sebagaimana dijelaskan dalam sub bab nomor 3.2.4 dengan alasan ‘konsumen adalah raja’ dan berbagai macam alasan lainnya, dimana hal ini dapat menghambat proses *check in* yang sedang berlangsung.