

PENTINGNYA PENGATURAN CHECK-IN COUNTER DALAM UPAYA MENGHINDARI PENUMPUKAN PENUMPANG PADA SUATU BANDAR UDARA

LILIS KURNIANINGSIH

Dosen Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug PO BOX 509 Tangerang.

Abstrak	Layanan check-in adalah suatu proses layanan terhadap penumpang yang akan mengadakan perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang, sedangkan check-in counter adalah meja layanan tempat penumpang datang untuk melaporkan diri sebelum naik pesawat. Pengaturan Check in counter sangatlah penting agar tidak terjadi penumpukan penumpang (antrian panjang) terutama pada jam – jam padat di suatu Bandar Udara, sehingga calon penumpang dapat terlayani dengan sebaik baiknya, merasa nyaman sebelum mereka melaksanakan perjalanan dengan pesawat udara.
Abstract	Check-in service is a process of servicing passengers who will be traveling by plane, while check-in counter is a counter service where passengers come to report themselves before boarding. Check in counter setting is very important to prevent the buildup of passengers (long queue), mainly on rush hour of an airport. With pleasant check in counter setting, passengers can be served properly, and they feel comfortable before traveling by airplane.
Kata Kunci	Bandar Udara, Check in, Check in counter, pesawat udara, penumpang.

PENDAHULUAN

Berdasarkan kepada intensitas arus penumpang dari hari ke hari yang menunjukkan peningkatan maka suatu Bandar Udara selalu dituntut untuk dapat terus berupaya meningkatkan pelayanan terhadap pemakai jasa Bandar udara tersebut.

Dengan memperhatikan kondisi yang terjadi sekarang, kita sering melihat banyaknya antrian yang panjang dan penumpukan penumpang di check in counter di hampir semua Bandar Udara khususnya pada jam – jam padat.

Direktorat Jendral Perhubungan Udara membuat suatu keputusan tentang standar kinerja operasional bandar udara yang terkait dengan tingkat pelayanan (*level of service*) di bandar udara Nomor; SKEP/284/X/1999 antara lain.

1. Tingkat Pelayanan (*level of service*) adalah tingkat pelayanan untuk jasa kebandar udaraan yang diterima oleh pengguna jasa yang variabel-variabelnya meliputi aspek

keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan penyelenggaraan jasa kebandarudaraan (pasal 2:3)

2. Indikator kualitas pelayanan adalah komponen pelayanan jasa yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan yang dinikmati oleh pengguna jasa.

Yang termasuk indikator kualitas pelayanan antara lain:

- a. Waktu tunggu yaitu waktu yang diukur sejak masuk kedalam antrian sampai selesai di proses dan keluar dari antrian kurang dari 20 menit.
- b. Waktu proses yaitu waktu yang diukur sejak mulai diproses di check-in counter sampai selesai dan keluar dari antrian kurang dari 2 menit 30 detik.

Menurut Edi Sumarno (2010:01) dalam bukunya layanan penumpang dan bagasi mendefenisikan layanan check-in adalah suatu proses layanan terhadap penumpang yang akan mengadakan perjalanan dengan menggunakan

pesawat terbang, sedangkan check-in counter adalah meja layanan tempat penumpang datang untuk melaporkan diri sebelum naik pesawat.

Menurut Achmad Mogandi (1993 : 29) dalam bukunya isitilah penerbangan sipil mendefinisikan check-in adalah proses pelaporan penumpang yang akan melakukan penerbangan kepada petugas perusahaan penerbangan di gedung terminal pemberangkatan.

Menurut *International Air Transport Association* dalam bukunya *Ground Handling Manual* (section 04 : 1) mendefinisikan standard operating procedure adalah mengatur, mempersiapkan dan memposisikan check-in counter.

Standard Operating Procedure yang dimaksud disini adalah :

- a. Counter check-in dibuka 2 jam sebelum *Estimate Time Departure* (ETD) untuk domestik dan 3 jam sebelum *Estimate Time Departure* (ETD) untuk International
- b. Menempatkan petugas check-in per *flight domestic* sebagai berikut:
 - 1) Pesawat Narrow body : 1 orang C class, 3 orang Y class
 - 2) Pesawat Wide body : 2 orang C class, 4 orang Y class
 - 3) Standby Counter : 2 orang
- c. Menempatkan petugas porter per *flight* sebagai berikut :
 - 1) Pesawat Narrow body : 4 orang (check-in dan make-up area), 1 orang checker
 - 2) Pesawat Wide body : 6 orang (check-in dan make-up area), 1 orang checker
 - 3) Controller : 1 orang (check-in dan make-up area)

d. Maksimum waktu setiap transaksi check-in untuk penumpang domestik selama 2 menit dan maksimum waktu untuk antrian 15 menit.

e. Menempatkan petugas check-in per *flight international* sebagai berikut :

1) Pesawat Narrow body : 1 orang C class, 3 orang Y class

2) Pesawat Wide body : 2 orang C class, 4 orang Y class

f. Maksimum waktu setiap transaksi check-in untuk penumpang domestik selama 3 menit dan maksimum waktu untuk antrian 15 menit.

g. Petugas *check-in* memeriksa tiket *check-in* yang meliputi : nama, tujuan, masa berlaku, class of service, urutan flight coupon, yang disesuaikan dengan jadwal dan tujuan penerbangan.

h. Apabila diperlukan counter check-in dapat dibuka sesuai kesepakatan dan kondisi setempat.

Menurut Pujo Sutopo, Ssit, dalam buku diktat *Airport Slot Coordinator Training* (2004 : 6) menyebutkan adalah waktu pengaturan penggunaan check-in counter untuk menghindari antrian yang panjang dan penumpukan penumpang.

Menurut Drs. Aminarmo Budi Pradana, Ssit, MM dalam buku diktat *Manajemen Pengoperasian dan Pelayanan Bandar Udara* (2001 : 35) menyatakan bahwa :

“Meja lapor (*check-in counter*) biasanya ditetapkan bagi perusahaan penerbangan tertentu dan bersifat permanen (selama perjanjian pemakaian), namun untuk Bandar udara besar. Meja lapor tersebut dapat dipakai secara bergantian. Apabila perusahaan tertentu sudah berangkat maka logo dan atribut diambil dan diganti logo dan atribut perusahaan lain”

Sedangkan untuk Penanganan Bagasi (Baggage Handling) : Menurut Drs. Aminanrmo Budi Pradana, Sst, MM dalam buku diktat Manajemen Pengoperasian dan Pelayanan Bandar Udara (2001: 51) menyatakan bahwa : sistem laporan ada yang secara manual, ada yang semi otomatis dan otomatis.

“Ada tiga sistem pelaporan secara manual yaitu meja lurus, meja luru ganda, dan aliran”

a. Meja Lurus

Cara ini adalah yang paling lama/populer (tradisional) yaitu pada saat penumpang lapor, setelah bagasi ditimbang dan diberi label kemudian bagasi di taruh di ban berjalan yang ada di belakang petugas pelaporan. Kelemahan cara ini adalah penumpang harus antri (ke belakang) menyebabkan ruangan kurang efisien dan setelah selesai lapor, penumpang kembali melewati jalur.

b. Meja lurus ganda

Cara ini adalah cara yang lebih efisien dari cara pertama, utamanya dalam penggunaan ban berjalan yang dapat yang dapat dimuati dari kedua posisi ban (ban berjalan diapit oleh dua petugas check-in yang saling membelakangi, sedangkan arus penumpang hamper sama dengan cara pertama .

c. Aliran

Cara ini adalah cara dimana memungkinkan penumpang setelah selesai lapor tidak harus balik kanan/kiri tetapi terus meninggalkan tempat lapor pada arah yang bebas.

Sedangkan untuk Pengertian Tata Ruang Kerja adalah :

Menurut Sedarmayanti , Dra, M.pd. dalam bukunya tata kerja dan produktivitas kerja (1996 : 92) menjelaskan bahwa tata

ruang kerja dapat diartikan sebagai pengaturan dan penyusunan seluruh fasilitas dan perlengkapan kerja pada tempat yang tepat, sehingga pegawai dapat berkerja dengan baik, nyaman, leluasa dan bebas dan leluasa untuk bergerak guna mencapai efisiensi kerja. Sedangkan Joyce Marcella Laurence (2004 : 119) menerangkan bahwa kurangnya ruang personil dapat mengakibatkan rasa tidak nyaman, rasa tidak aman, stress, adanya ketidakseimbangan, komunikasi yang buruk dan segala kendala pada rasa kebebasan.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas pada intinya bahwa dalam merancang tata ruang kerja yang baik akan mengakibatkan pelaksanaan pekerjaan dapat diatur secara tertib dan lancar. Dengan demikian komunikasi kerja pegawai akan semakin mudah, dan akhirnya dapat mencapai efisiensi kerja.

Dalam upaya untuk merancang tata ruang kerja yang baik, hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain sebagai berikut:

a. Unit kerja yang melayani publik ditempatkan pada tempat yang mudah didatangi oleh orang luar atau tamu tanpa mengganggu satuan kerja lainnya.

b. Unit unit kerja yang satu sama lain saling berhubungan erat, di upayakan untuk dikelompokkan dalam suatu ruangan kerja atau yang berdekatan.

c. Unit kerja pusat yang mengerjakan semua kegiatan ketatausahaan, diupayakan ditempatkan ditengah.

d. Unit kerja dalam melaksanakan tugasnya menimbulkan suara gaduh, sedapat mungkin diletakkan jauh dari unit kerja yang membutuhkan ketenangan.

Tidak dapat dipungkiri bertambahnya intensitas arus penumpang dari hari ke hari

yang menunjukkan peningkatan maka suatu Bandar Udara selalu dituntut untuk dapat terus berupaya meningkatkan pelayanan terhadap pemakai jasa Bandar udara tersebut.

Dengan memperhatikan kondisi yang terjadi sekarang, semakin banyak kita lihat antrian yang panjang dan penumpukan penumpang terutama di check in counter pada jam – jam padat.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut di atas agar tidak terjadi penumpukan penumpang di check in counter, maka perlu dilakukan pengaturan check in counter.

Berdasarkan keadaan di lapangan, sering kita perhatikan di beberapa Bandar Udara telah terjadi penumpukan penumpang di *check-in counter* terutama pada jam padat yaitu antara jam 09.⁰⁰ sampai dengan jam 13.⁰⁰ WIB. Setelah di amati secara seksama dapat penulis kemukakan beberapa faktor yang menjadi penyebab penumpukan penumpang di *check-in counter* antara lain :

1. Prosedur pelayanan check-in

Dalam pelaksanaan prosedur pelayanan check-in di counter pada umumnya *ground handling agent* dan operator penerbangan belum terlaksana dengan sempurna disebabkan karena :

- a. Jumlah petugas dari operator penerbangan yang menangani proses *check-in* berjumlah 3 orang per flight.
- b. Waktu proses di check-in lebih dari 3 menit untuk setiap penumpang dan waktu berada dalam antrian sampai proses selesai lebih dari 20 menit.
- c. Layanan bagasi juga terlalu lama karena kurangnya fasilitas timbangan barang dan *gravity roller* untuk memindahkan barang dari ruang check-in counter ke daerah *make up area* untuk dimuat ke gerobak barang.

2. Sistem Pemakaian Counter

Melihat dari jumlah serta sistem pemakaian counter yang ada, beberapa airlines sangat kesulitan untuk menggunakan fasilitas counter karena umumnya counter yang ada sudah digunakan (dikontrak) oleh beberapa airlines, untuk itu perlu dilakukan pengaturan penggunaan counter dan memperpanjang kontrak pemakaian counter tersebut sehingga pemakaian counter dapat diatur berdasarkan jadwal penerbangan yang ada.

3. Kondisi Ruang Check-in

Untuk layanan bagasi penumpang, banyak tumpukan bagasi di ruangan check-in karena terbatasnya fasilitas seperti timbangan dan *gravity roller* untuk memindahkan barang dari ruangan check-in ke *mark-up area* yang akan dimuat ke dalam gerobak barang. Setelah penumpang selesai proses check-in terjadi lagi antrian yang panjang didepan loket untuk membeli *Passenger Service Charge* (PSC)

Sesuai dengan misi perusahaan yaitu mengutamakan keselamatan penerbangan dan kepuasan pelanggan maka perusahaan atau suatu Bandar Udara harus selalu menciptakan suasana yang menggambarkan kedisiplinan, kebersihan, kenyamanan, dan keteraturan.

Hal ini akan dapat dicapai apabila :

1. Layanan proses check-in sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang sudah ditetapkan
2. Sistem pemakaian *check-in counter* harus mengikuti peraturan (*slot time*) yang sudah ditetapkan oleh pengelola Bandar Udara.
3. Penataan kembali ruang *check-in counter* agar petugas dapat bekerja dengan baik, nyaman dan leluasa

Berdasarkan teori-teori yang ada, maka perbaikan-perbaikan yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Layanan Check-in

Ground handling agent dan operator penerbangan agar menjalani standard operating procedure dengan cara :

a. Untuk penerbangan domestic:

- 1) Menempatkan petugas check-in per flight sebagai berikut:
 - a) Pesawat Narrow Body : 1 orang C class, 3 orang Y class
 - b) Pesawat Wide Body : 2 orang C class, 4 orang Y class
 - c) Standby counter : 2 orang
- 2) Menempatkan petugas porter per flight:
 - a) 4 orang untuk check-in dan mark-up area
 - b) 1 orang untuk checker
 - c) 1 orang controller untuk check-in dan mark-up area

b. Untuk penerbangan internasional:

- 1) Menempatkan petugas check-in per flight sebagai berikut:
 - a) Pesawat Narrow Body : 1 orang C Class, 3 orang Y class
 - b) Pesawat Wide Body : 2 orang C class, 4 orang Y class
 - c) Standby counter : 2 orang
- 2) Menempatkan petugas porter per flight
 - a) 4 orang untuk check-in dan mark-up area
 - b) 1 orang untuk checker
 - c) 1 orang controller untuk check-in dan mark-up area

c. Waktu transaksi

- 1) Maksimum waktu setiap transaksi check-in untuk penumpang domestic selama 2

menit dan waktu maksimum untuk antrian 15 menit.

- 2) Maksimum waktu setiap transaksi check-in untuk penumpang internasional selama 3 menit dan waktu maksimum untuk antrian 15 menit.
- 3) Counter check-in sebaiknya dibuka 2 jam sebelum keberangkatan untuk penerbangan domestic dan minimal 3 jam sebelum keberangkatan untuk penerbangan Internasional. Apabila diperlukan counter check-in dapat dibuka lebih awal sesuai kebutuhan dan kondisi setempat

d. Layanan bagasi

Sistem yang dipakai adalah meja lurus yaitu pada saat penumpang lapor, setelah bagasi ditimbang dan diberi label kemudian bagasi ditaruh di gravity roller yang ada di belakang petugas pelaporan.

2. Sistem pemakaian check-in counter

a. Mengatur penggunaan counter secara bergiliran, jika sudah dipakai oleh suatu airlines maka logo dan atribut dibuka dan diganti oleh logo dan atribut airlines lain yang akan menggunakannya.

b. Petugas terminal inspeksi (TIS) dapat mendistribusikan jadwal penggunaan counter (slot time) ke masing-masing airlines serta mengatur dan mengawasi penggunaan counter tersebut.

Sistem penggunaan counter berdasarkan jadwal penerbangan, contoh dibawah ini adalah untuk hari operasi 1 (senin) dengan uraian sebagai berikut:

- 1) Jam 03.³⁰-05.³⁰ Counter No.3 dan 4 digunakan oleh penerbangan Lion dengan no. penerbangan 351 tujuan Jakarta.

2) Jam 06.⁴⁵-08.⁴⁵ Counter No. 1 dan 2 digunakan oleh penerbangan mandala dengan no. penerbangan 089 tujuan Jakarta.

3) Jam 07.¹⁵-08.¹⁵ Counter No. 7 dan 8 digunakan oleh penerbangan Jatayu dengan no. penerbangan 212 tujuan Jakarta.

4) Jam 07.¹⁵-9.¹⁵ Counter No. 5 dan 6 digunakan oleh penerbangan Garuda dengan no. penerbangan 161 tujuan Jakarta.

Jika diperhatikan pada jam 10.⁰⁰-11.⁰⁰ WIB, dapat dilihat penggunaan counter secara bersamaan dengan 8 penerbangan, yaitu:

1) Counter No.1 MDL 088 tujuan MES

2) Counter No.2 JTY 223 tujuan BTH

3) Counter No. 3 dan 4 Jatayu 382 tujuan MES, selanjutnya counter 3 dipakai lagi oleh Lion Air no.penerbangan 353 tujuan Jakarta dan counter no.4 dipakai Batavia Air no. penerbangan 582 tujuan Jakarta.

4) Counter No.5 dan 6 digunakan oleh Garuda 163 tujuan Jakarta.

5) Counter No. 6 dan 7 digunakan oleh Garuda 163 tujuan PKU dan Singapura.

6) Counter No. 8 digunakan oleh Merpati 153 tujuan Batam.

3. Penataan Ruang Check-in Counter

Untuk menghindari antrian yang panjang dan penumpukan penumpang, maka ruangan yang digunakan perlu ditata kembali dengan cara :

a. Penambahan timbangan agar setiap counter yang ada minimal mempunyai 1 buah timbangan.

b. Penambahan gravity roller jika diperlukan agar tidak terjadi penumpukan bagasi di ruang check-in counter.

c. Jika memungkinkan melaksanakan penataan kembali ruang operasional ground handling agent dan operator penerbangan sehingga dapat menambah ruangan.

d. Jika memungkinkan untuk Memundurkan/memindahkan loket penjualan *passanger service charge (psc)* untuk mengurangi antrian didepan pintu masuk ruang tunggu keberangkatan.

Dengan perubahan – perubahan tersebut diharapkan semua Bandar Udara tidak lagi terjadi antrian atau penumpukan penumpang di check-in counter, sehingga dapat melaksanakan pelayanan yang sebaik baiknya kepada masyarakat yang akan melaksanakan penerbangan.

Daftar Pustaka

- Drs. Aminanrmo Budi Pradana, Ssit, MM. Manajemen Pengoperasian dan Pelayanan Bandar Udara
- Laurens, Joyce Marcella. 2004. *Arsitektur dan Perilaku Manusia*. Jakarta: Grasindo
- Sedarmayanti, Dra, M.pd. 2009. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju