

Analisis Prosedur Profiling Penumpang dan Bagasi Maskapai Lion Air di PT Kokapura Cabang Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Walid Jumlad¹ Arya Irawan²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: aryairawannn23@gmail.com²

Abstrak

Check-in counter merupakan suatu *service* atau pelayanan maskapai Lion Air yang diberikan kepada penumpang pada saat *check-in*. Pada tempat ini dilakukan pengecekan tiket, pemeriksaan bagasi, pemberian label-label bagasi, pemberian *boarding pass* kepada penumpang dan pemberian informasi mengenai pembayaran *airport tax*, lokasi *gate* dan *schedule* keberangkatan pesawat yang akan dinaiki. Petugas *check-in counter* melakukan profiling terhadap bagasi yang dibawa penumpang dan profiling kepada penumpang dengan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan untuk mendapat informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prosedur profiling terhadap penumpang dan bagasi serta mengetahui kendala penyelesaian profiling penumpang dan bagasi penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder berasal dari studi kepustakaan, SOP dan foto-foto yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data serta menarik kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data digunakan teknik triangulasi dan bahan referensi. Waktu penelitian pada bulan Februari-Maret 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur profiling terhadap penumpang telah sesuai dengan SOP, mulai dari menyapa dengan sopan dan senyum kepada penumpang, lalu memeriksa identitas KTP, SIM, Paspor, Visa serta Kartu Pegawai/Mahasiswa/Pelajar dan kemudian mencocokkan dengan tiket penumpang dan setelah itu petugas memberikan *boarding pass*. Prosedur profiling bagasi mulai dari survey isi muatan bagasi, lalu menimbang berat bagasi dengan maksimum berat 20 kg untuk kelas ekonomi dan 30 untuk kelas bisnis. Kemudian pelabelan bagasi serta pemberian nomor bagasi (*baggage tag number*). Kendalanya yaitu kurangnya kesadaran penumpang pada kebijakan dan ketentuan terkait kebijakan bagasi berbayar pada maskapai Lion Air serta adanya ibu hamil yang membawa surat keterangan dokter sudah *expired* atau lebih dari 7 hari.

Kata Kunci: Profiling Penumpang dan Bagasi, Maskapai Lion Air

Abstract

Check-in counter is a service or service of Lion Air airlines provided to passengers at check-in. At this place, tickets are checked, baggage is checked, baggage labels are given, boarding passes are given to passengers and information about airport tax payments, gate locations and departure schedules of the aircraft to be boarded is provided. Check-in counter officers conduct profiling of the baggage carried by passengers and profiling of passengers with questions asked to obtain information. This study aims to determine how the implementation of profiling procedures for passengers and baggage and to determine the obstacles to completing passenger and passenger baggage profiling at General Ahmad Yani Airport, Semarang. This study uses a descriptive qualitative approach. The data used are primary and secondary data. Primary data is obtained from observation and interviews, while secondary data comes from literature studies, SOPs and photographs related to the problems studied. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation and drawing conclusions. To test the validity of the data, triangulation techniques and reference materials are used. The research time is February - March 2024. The results of the study showed that the passenger profiling procedure was in accordance with the SOP, starting from politely greeting and smiling at passengers, then checking the identity of the KTP, SIM, Passport, Visa and Employee/Student/Student Card and then matching it with the passenger's ticket. The

baggage profiling procedure starts from a baggage content survey, then weighing the weight of the baggage with a maximum weight of 20 kg for economy class and 30 for business class. Then baggage labeling and giving a baggage tag number. The obstacles are the lack of passenger awareness of the policies and provisions related to the paid baggage policy on Lion Air and the presence of pregnant women who bring a doctor's certificate that has expired or is more than 7 days old.

Keywords: *Passenger and Baggage Profiling, Lion Air Airlines*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Transportasi adalah kegiatan memindahkan barang dan atau manusia dari tempat asal ke tempat tujuan dan merupakan salah satu jenis kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan manusia dengan mengubah letak barang dan orang secara geografis sehingga menyebabkan adanya transaksi (Utomo, 2010). Berkembangnya perusahaan transportasi udara menyebabkan terjadinya persaingan antar perusahaan yang semakin ketat setiap perusahaan akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk penumpang salah satunya pelayanan *check in counter*. Dimana konter check in merupakan tempat berlangsungnya proses pendataan penumpang dan bagasi dalam suatu penerbangan Guna mewujudkan pelayanan yang baik. faktor sumber daya manusia hal ini tenaga kerja juga berperan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Saat *check-in* petugas *check-in counter* yang bertugas akan melakukan profiling untuk menunjang keselamatan penerbangan. Profiling adalah proses mengajukan sebuah pertanyaan kepada penumpang tentang data diri penumpang dan bagasi yang dibawanya untuk mendapatkan informasi tentang bagasi dan penumpang itu sendiri. Adapunditemukan banyak hal yang membuat pelayanan yang diberikan oleh petugas *check in counter* tidak maksimal yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan atau tidak puasan penumpang sehingga dalam beberapa hal dapat terjadi complain. Dengan adanya profiling maka dapat mengurangi terjadinya hal-hal yang tidak di harapkan seperti kesalahan pada saat *check-in online*, bagasi pesawat yang tertukar dan atau hilang pada saat pengambilan bagasi pada tujuan akhir. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Prosedur Profiling Penumpang dan Bagasi Maskapai Lion Air di PT Kokapura Cabang Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang”.

Kajian Pustaka

Profiling Penumpang

Profiling berasal dari kata profil yang berarti pandangan dari samping, lukisan atau gambar dari samping, atau grafik yang memberikan fakta tentang hal-hal khusus seperti pertanyaan- pertanyaan yang di ajukan *ground handling*. Alwi (2014) berpendapat bahwa profiling adalah eksplorasi atas informasi yang dimiliki terhadap sesuatu atau pandangan mengenai seseorang.

Profiling Bagasi

Menurut IATA (*International Air Transport Association*) bagasi adalah merupakan harta benda atau barang- barang pribadi yang dimiliki oleh penumpang yang diizinkan oleh Airlines untuk diangkut oleh pesawat udara guna keperluan untuk dipakai atau yang digunakan oleh penumpang yang bersangkutan selama perjalanannya Bagasi hanya dibawa oleh penumpang, baik yang bisa diletakkan atau disimpan dalam cabin penumpang (*head rack*).

Profil dan Sejarah PT Kokapura Avia

PT Kokapura Avia berdiri pada tanggal 15 September 1992, terdaftar dalam badan hukum dengan nomor 9675/BHVI berdiri Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Avia Bhakti Bandar Udara dengan beranggotakan 32 Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pada tanggal 22 Oktober 1996 Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Avia Bhakti berganti nama menjadi PT Kokapura Ahmad Yani Semarang. PT Kokapura bergerak dalam bidang koperasi simpan pinjam dan penjualan, berupa penyedia berbagai macam kebutuhan sehari-hari. Sering berkembangnya layanan jasa dalam bidang penerbangan, PT kokapura mulai mengepakkan sayapnya menuju dunia penerbangan dengan penyedia jasa dalam bidang *Ground Handling* pada awal tahun 2006.

Maskapai Lion Air

Lion Air merupakan maskapai penerbangan swasta nasional asal Indonesia yang secara hukum didirikan pada tanggal 15 November 1999 dan mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 30 Juni 2000, dengan melayani rute penerbangan dari Jakarta menuju Pontianak menggunakan pesawat dengan tipe Boeing 737-200 yang pada saat itu berjumlah 2 unit. Penerbangan pertama maskapai Lion Air melayani rute Jakarta dan Pontianak dengan memakai Boeing 737-200.

Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani (IATA: SRG, ICAO: WAHS) adalah sebuah bandar udara yang terletak Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. Bandara ini dinamai untuk menghormati Jenderal TNI (Anumerta) Ahmad Yani (1922-1965), yang merupakan Pahlawan Nasional Indonesia. Pada tahun 2018, bandara ini merupakan salah satu bandara dengan pertumbuhan tercepat di dunia berdasarkan persentase pertumbuhan. Bandara ini menjadi bandara internasional dengan penerbangan pertama Garuda Indonesia ke Singapura pada bulan Agustus 2004. Bandara ini dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I yang mengelola bandara-bandara di bagian timur Indonesia.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Jenis penelitian ini penulis menggunakan kenis penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2020), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menganalisis suatu kasus atau masalah spesifik saat ini dengan mengandalkan kepercayaan pribadi berdasarkan fakta-fakta dan data historis yang ada, lalu fakta dan data tersebut, dikumpulkan, dianalisis, dan diinterpretasikan.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian menurut Arikunto (2019) subjek penelitian adalah memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan.. Subjek dalam penelitian ini adalah petugas *check-in counter* maskapai Lion Air PT Kokapura Avia cabang Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Objek penelitian menurut Arikunto (2019) bahwa objek penelitian adalah *variable* atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Objek penelitian ini adalah PT Kokapura Avia yang menangani maskapai Lion Air.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada *check-in counter* maskapai Lion Air di PT Kokapura cabang Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Periode penelitian berlangsung selama kurang lebih 2 bulan pada bulan 1 Februari sampai dengan 31 Maret 2024.

Sumber Data

Menurut Sugiyono (2020), data primer adalah sumber data yang memberikan data langsung kepada pengumpul data. Data primer untuk penelitian ini berasal dari wawancara dan observasi. Wawancara diperoleh langsung dari responden yaitu petugas *check-in counter* maskapai Lion Air. Menurut Sugiyono (2020), data sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data (misalnya orang atau dokumen lain). Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari literatur dan dokumen yang tersedia yaitu *Work Instruction* PT Kokapura bagian pelayanan penumpang dan bagasi, SOP, serta prosedur Lion Air terkait kebijakan bagasi dan ibu hamil.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan prosedur profiling terhadap penumpang maskapai Lion Air di PT Kokapura Avia cabang Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Berikut ini merupakan prosedur profiling penumpang maskapai Lion Air di PT Kokapura Avia cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang: Penumpang umum adalah penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun, mulai dari *check-in* sampai *boarding*. Penanganan penumpang umum sebagai berikut:

1. Sambutan dan Pengecekan Identitas:
 - a. Petugas *check-in* menyambut penumpang dengan ramah dan senyum kepada penumpang yang datang dengan selamat pagi/siang/malam.
 - b. Meminta dan memverifikasi dokumen identitas penumpang, seperti paspor atau KTP serta tiket atau kode *booking*.
2. Verifikasi Tiket dan Informasi Penerbangan:
 - a. Memeriksa tiket dan kode booking untuk memastikan bahwa informasi penerbangan sesuai
 - b. Mengkonfirmasi detail penerbangan seperti tanggal, waktu dan tujuan.
 - c. Jika penerbangan internasional, memeriksa visa dan dokumen perjalanan lainnya untuk memastikan bahwa penumpang memenuhi persyaratan masuk negara tujuan.
3. Pengecekan Bagasi:
 - a. Menanyakan apakah penumpang memiliki bagasi untuk diperiksa.
 - b. Menimbang dan memeriksa bagasi sesuai dengan aturan berat dan ukuran yang berlaku.
 - c. Menempelkan tag bagasi pada bagasi dan memberikan tanda terima bagasi kepada penumpang.
4. Penerbitan *Boarding Pass*: Mencetak dan memberikan *boarding pass* kepada penumpang yang berisi informasi tentang nomor kursi, gerbang *boarding*, dan waktu *boarding*.
5. Penyampaian Informasi Penting Lainnya:
 - a. Memberikan informasi tentang gerbang *boarding*, waktu *boarding* dan prosedur keamanan.
 - b. Memberikan informasi tambahan tentang fasilitas bandara jika diperlukan.
6. Penanganan Kasus Khusus:
 - a. Jika ada penumpang yang bermasalah seperti tiket yang tidak valid, masalah bagasi, atau dokumen yang tidak lengkap, petugas akan menangani kasus tersebut dengan prosedur yang sesuai, termasuk mengarahkan penumpang ke layanan pelanggan jika

diperlukan.

- b. Jika penumpang tidak dapat memenuhi syarat untuk melakukan penerbangan, maka petugas berhak menolak yang bersangkutan.

Prosedur profiling terhadap bagasi penumpang maskapai Lion Air di PT Kokapura Avia cabang Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

1. 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 penelitian di PT Kokapura Avia pada pelayanan *check-in counter*,
2. Menimbang 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 Lion Air sendiri berat maksimum bagasi tercatat adalah 20 kg untuk kelas ekonomi dan 30 untuk kelas bisnis.
3. Pelabelan 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.
4. Pemberian nomor bagasi (*baggage tag number*) penumpang. Nomor pengenalan 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 pengenalan bagasi tersebut diberikan secara bersamaan dengan boarding pass kepada penumpang terkait sesaat setelah proses *check-in* selesai dilakukan.

Kendala penyelesaian profiling pada penumpang dan bagasi penumpang maskapai Lion Air di PT Kokapura Avia cabang Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

1. Kurangnya kesadaran penumpang pada kebijakan dan ketentuan maskapai yang dibuat demi kenyamanan dan keamanan penerbangan. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya penumpang yang berisikeras agar barang bawaannya tidak dibagasi demi menghemat tarif kelebihan bagasi. Selain itu terkadang penumpang juga tidak mau menerima adanya kebijakan barang bagasi *limited release* dengan alasan 'konsumen adalah raja' dan berbagai macam alasan lainnya, dimana hal ini dapat menghambat proses *check-in* yang sedang berlangsung.
2. Kurangnya pengetahuan penumpang terkait kebijakan maskapai Lion Air terkait layanan bagasi berbayar, sehingga terjadi komplain yang berkemungkinan membuat waktu *check-in* menjadi semakin lama. Hal tersebut dapat berpontesi pada delay penerbangan Lion Air.
3. Adanya penumpang ibu hamil yang tidak membawa surat dokter karena tidak terlalu mengetahui prosedur ibu hamil untuk melakukan penerbangan ataupun ibu hamil yang membawa surat dokter tetapi surat tersebut sudah lewat dari 7 hari setelah penerbitan surat keterangan usia kehamilan. Secara aturan surat keterangan kehamilan tersebut hanya berlaku 7 hari saja, jika melebihi hari yang ditetapkan maka harus dilakukan pemeriksaan

ulang untuk dapat diterbitkan surat keterangan kehamilan tersebut dari dokter.

KESIMPULAN

1. Prosedur profiling terhadap penumpang telah sesuai dengan SOP, mulai dari menyapa dengan sopan dan senyum kepada penumpang, lalu memeriksa identitas KTP, SIM, Paspor, Visa serta Kartu Pegawai/Mahasiswa/Pelajar dan kemudian mencocokkan dengan tiket penumpang. Setelah tahap pemeriksaan identitas selesai, maka petugas memberikan *boarding pass* yang di dalamnya tertera mengenai informasi penerbangan. Bagi penumpang khusus seperti *wheelchair* diberikan kursi roda, bila ada riwayat penyakit wajib membawa surat dari dokter dan diberi tempat duduk di depan dalam pesawat, lalu penumpang *unaccompanied minor* (UM) wajib mengisi formulis khusus oleh orang tuanya/wali/keluarga dan memberitahu identitas orang yang menjemput di bandara tujuan serta didampingi oleh petugas yang disebut *escort service* dan diberi tanda pengenalan di bandaranya. Untuk penumpang ibu hamil (*pregnant women*) wajib membawa surat dokter tentang usia kehamilannya yaitu dibawah 35 minggu.
2. Prosedur profiling terhadap bagasi penumpang mulai dari survey isi muatan bagasi untuk memastikan tidak ada barang berharga di dalamnya, lalu menimbang berat bagasi dengan maksimum berat 20 kg untuk kelas ekonomi dan 30 untuk kelas bisnis. Kemudian pelabelan bagasi agar memudahkan dalam identifikasi serta pemberian nomor bagasi (*baggage tag number*) sebagai bentuk otentik terdaftarnya bagasitercatat.
3. Kendala penyelesaian profiling penumpang dan bagasi penumpang yaitu kurangnya kesadaran penumpang pada kebijakan dan ketentuan maskapai yang dibuat demi kenyamanan dan keamanan penerbangan dan kurangnya pengetahuan terkait kebijakan bagasi berbayar pada maskapai Lion Air serta adanya ibu hamil yang kadang surat keterangan dokter sudah *expired* karena secara aturan hanya berlaku 7 hari saat tanggal dikeluarkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cholid. (2010). Pengertian dan Istilah Penerbangan Sipil. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara tentang Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.
- Fatikmah, F N. (2018). Prosedur Profiling Penumpang Dan Bagasi Untuk Meningkatkan Keselamatan Penerbangan Di PT Garuda Angkasa Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.Yogyakarta
- Hurmam Santosa Utomo (2010). Manajemen Transportasi, Malang Pascasarjana Universitas Brawijaya,
- IATA Standart Ground Handling Aggrement, Annex A Ground Handling Service Section 4, Sub Section 4 (Ref AHM 18 Tahun 1998)
- Koebekti, R. (2017). Pasal 341 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Jakarta Book Paper Kokapura Ahmad Yani
- Kokapurasrg. (2015) Sejarah Singkat Kokapura Ahmad Yani. Retrieved from kokapurasrg: <https://kokapurasrg.wordpress.com>
- Mardiah (2020). Fasilitas Check-in Dan Kinerja Petugas Check-in counter Penerbangan Domestik Bandar Udara Internasional Adi SoemarmoBoyolali
- Moleong Lexy J. (2017). *Metodelogi Kenelitian Kualitatif* (edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Performance Garuda Indonesia Menggunakan IJ-Than Rules dalam Metode
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun2009

Rezika, Salsabila Miftah. (2020). *Teknik Analisis Data Kualitatif*. DQlab. Vol:9. SOP GH KKP
(2022). Standar Operasional Prosedur GH Kokapura Ahmad Yani.
Rough Set Theory. Yogyakarta
Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Wirangsane. A &
Widodo, E. (2016) *Decisien Rules pada Data On Time*