

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Ground Handling

Ground Handling adalah suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang, bagasi, kargo, mail, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat selama berada di bandara, untuk keberangkatan (departure) maupun untuk kedatangan (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 kargo area. Secara umum pelayanan yang diberikan perusahaan ground handling teknis dan ground handling passenger. Ground Handling teknis merupakan pelayanan yang bersifat teknis untuk keperluan pesawat terbang seperti bahan bakar, membersihkan pesawat termasuk laundry, kursi dan pantry. Ground handling passenger merupakan 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.

3.2 Penanganan Penumpang (Passenger Handling)

Passenger Handling atau penanganan penumpang adalah suatu tata cara atau proses dalam menangani atau melayani penumpang di suatu penerbangan mulai dari proses reservasi atau pemesanan tempat tempat hingga penumpang tiba di tempat tujuan.

3.3 Penumpang

Penumpang adalah pengguna jasa transportasi udara dari departure ke destinasi yang sudah memenuhi peraturan-peraturan di airlines yang menuntut keamanan, keselamatan, dan kenyamanan selama penerbangan.

Menurut Damadjati (1995) pengertian penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus di angkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut.

Menurut Yoeti (1999) pengertian penumpang adalah pembeli produk dan jasa pada suatu perusahaan adalah pelanggan perusahaan barang dan jasa mereka dapat berupa seseorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan.

Penumpang terdiri dari 3 kategori, yaitu Adult (Dewasa), Child (Anak-anak), dan Infant (Bayi). Kategori penumpang dewasa adalah penumpang yang berusia 12 tahun ke atas, kategori penumpang anak-anak adalah penumpang yang berusia 2 tahun ke atas, dan di bawah umur 12 tahun, sedangkan kategori penumpang bayi adalah penumpang yang berusia di bawah 2 tahun. Penumpang terdiri dari 2 jenis, yaitu penumpang umum

dan penumpang khusus. Penumpang umum adalah penumpang yang bisa berpergian sendiri tanpa memerlukan bantuan khusus. Sedangkan penumpang khusus adalah penumpang yang memerlukan perhatian khusus seperti VIP, CIP, Wheel Chair Pax, Pregnant, UM, Infant dan Child, Stretcher Case.

Dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang maka aspek keamanan, keselamatan dan keamanan, telah tersedia peraturan berskala Internasional (ICAO/IATA), Nasional (Undang-Undang /Peraturan Pemerintah/peraturan Menteri Perhubungan & Direktur Jenderal Perhubungan Udara serta peraturan lokal (internal peraturan badan usaha angkutan udara niaga).

3.4 Penumpang Khusus

Penumpang Khusus adalah penumpang angkutan udara yang memerlukan penanganan khusus seperti VIP, CIP, Wheel Chair Pax, Pregnant, UM, Infant, dan Child, Stretcher Case.

Penumpang VIP (Very Important Person) adalah penumpang yang kedudukannya atau jabatannya dalam suatu pemerintah menyebabkan penumpang tersebut harus mendapatkan penanganan secara khusus (dalam hal prioritas/istimewa). Contohnya yaitu kepala pemerintahan, Kepala Negara, Raja, Ratu, Presiden, Perdana Menteri, Menteri, Gubernur, Duta Besar Panglima Angkatan Bersenjata, kepala Kepolisian, ketua MPR/DPR dalam menjalankan tugas/dinas, dan sejenisnya.

Penumpang CIP adalah penumpang yang memiliki jabatan atau kedudukan di suatu perusahaan besar seperti Presiden Direktur, Direktur,

Eksekutif Manager. Penanganan CIP pada dasarnya mengikuti pola penanganan VIP.

Penumpang Wheel Chair Pax adalah penumpang yang kondisi kesehatan atau keadaan fisiknya memerlukan kursi roda untuk menuju ke pesawat atau sebaliknya. Permintaan kursi roda dapat dibagi dalam tiga kategori berikut :

1. Penumpang dapat naik dan turun sendiri serta bergerak ke atau dari tempat duduk. Dalam hal ini dari gedung terminal ke pesawat dan sebaliknya penumpang akan memakai kursi roda. Penumpang seperti ini dikenal dengan istilah WCHC (penumpang memerlukan kursi roda sewaktu di dalam cabin).
2. Penumpang tidak dapat naik dan turun dalam pesawat sendiri, tetapi dapat berjalan kaki dari tempat duduk sendiri, dengan sangat sulit dan pelan-pelan. Penumpang seperti ini dikenal dengan istilah WCHS (penumpang tidak bisa naik-turun pesawat menggunakan tangga atau step).
3. Penumpang tidak dapat naik dan turun pesawat sendiri ke atau dari tempat duduknya, dan tidak bisa berjalan agak jauh, misalnya di ramp. Penumpang seperti ini dikenal dengan sebutan WCHR.

Untuk poin 2 dan 3 penumpang harus disediakan kursi roda dari petugas pembantu bandara keberangkatan dan bandara tujuan. Bila tidak ada yang mengantar dan menjemput, dapat meminta bantuan cabin crew atau ground staff dan lain-lain.

Penumpang wanita hamil (Pregnant) adalah penumpang wanita sedang dalam kondisi hamil yang melakukan perjalanan dari stasiun keberangkatan ke stasiun destinasi yang telah memenuhi persyaratan dan perijinan dari pihak airlines dengan ketentuan maksimal usia kandungan 36 minggu. Untuk wanita hamil diusahakan tidak terbang terlalu lama, maksimal 4 jam. Bila perjalanan lebih dari 4 jam hendaknya di bagi dalam penerbangan lain dengan maksimal 4 jam sehingga tidak melelahkan dan membahayakan.

Penumpang UM (Uncompanied Minor) adalah penumpang anak-anak dengan usia 7 sampai 12 tahun yang berpergian sendiri tanpa didampingi oleh orang tuanya.

Penumpang Infant adalah penumpang bayi yang berumur 0-23 bulan. Penumpang bayi biasanya satu tempat duduk dengan ibunya (dipangku) dan membayar tiket pesawat 10% dari tariff normal penumpang biasa.

Penumpang Child adalah anak-anak yang berumur 2 tahun sampai dengan umur 10 tahun untuk penerbangan domestik. Dan 2 tahun sampai dengan 12 tahun untuk penerbangan internasional, ketentuannya adalah anak-anak mendapatkan kursi sendiri dengan membayar 50% dari penumpang dewasa.

Stretcher Case bisa disebut penumpang yang ditandu dimana kondisi fisik dan mental penumpang tersebut memerlukan sebuah tandu sebagai alat untuk memudahkan penumpang naik, turun ke pesawat.

Persyaratan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut :

1. Adanya surat keterangan dokter yang menyatakan penumpang tahan naik pesawat
2. Di sertakan oleh anggota keluarga, perawat, dan dokter
3. Naik ke pesawat duluan dan turun belakangan
4. Tersedia ambulance ditempat tujuan
5. Membayar biaya tambahan sebesar 200%
6. Pemblokiran sheat sebanyak 6 sheat
7. Mendatangi form of indemnity.

3.5 Penumpang Umum (General Passenger)

Penumpang umum adalah penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun, mulai dari check-in sampai boarding.

3.6 Penumpang Bermasalah

Penumpang bermasalah adalah penumpang yang berkaitan dengan penyalahgunaan dokumen-dokumen perjalanan yang dipalsukan (tidak valid), maupun dokumen-dokumen yang tidak lengkap. Penumpang seperti ini biasanya berkaitan dengan masalah politik dan hukum seperti politik, criminal,

dan tindak kejahatan lainnya. Semua kejadian tersebut terekam dalam jaringan.

Adapun yang termasuk penumpang bermasalah adalah :

1. Inadmissible Passenger (INAD) adalah seorang penumpang yang ditolak masuk suatu negara karena tidak memenuhi persyaratan negara tersebut. Beberapa sebab mengapa ia ditolak masuk ke suatu negara antara lain :
 - a. Dokumen perjalanan tidak lengkap (paspor habis masa berlakunya, tidak ada visa, paspor palsu, dan lain-lain).
 - b. Terkena daftar hitam atau black list seperti teroris, kriminal, pembawa penyakit berbahaya dan menular.
 - c. Alasan politikPenumpang seperti ini akan ditolak ketika mendarat di airport dan harus meninggalkan negara tersebut menuju ke stasiun atau negara tujuan selanjutnya atau kembali ke negara dari mana ia berangkat terakhir.
2. Deporte passenger adalah penumpang yang telah diizinkan masuk di suatu negara tetapi karena perbuatan dan tingkah lakunya melanggar norma yang ada di negara tersebut maka ia harus meninggalkan negara tersebut secepat mungkin. Contoh kasus urusan politik (membuat onar, melakukan tindak kriminal, menjelekkan negara tersebut, dan lain-lain yang melawan hukum

3.7 Penanganan Penumpang

1. Reservasi Tiket Penerbangan

Reservasi tiket penerbangan adalah proses pemesanan salah satu produk yang ada dalam perusahaan penerbangan yang berfungsi sebagai tanda bahwa pemegang dokumen tersebut berhak atas fasilitas pengantaran dari suatu daerah ke daerah lainnya.

2. Check-in Counter

Check-in merupakan kegiatan pelaporan diri untuk keberangkatan penumpang yang melakukan suatu perjalanan, serta tempat untuk memperoleh boarding pass yang terdapat seat number dan baggage tag sebagai tanda untuk memberikan informasi mengenai kepastian penumpang atau passenger melakukan keberangkatan.

3. Boarding Gate

Boarding gate merupakan tempat ruang tunggu penumpang yang akan naik ke pesawat atau proses terakhir dari suatu pemberangkatan.