

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1. Pengertian Ground Handling**

Ground handling berasal dari kata ground dan handling. Ground artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di Bandar udara. Handling berasal dari kata dasar 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 or to service). Dapat disimpulkan bahwa ground handling adalah 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 Bandar udara, baik untuk keberangkatan (departure) maupun untuk kedatangan (arrival). Secara operasional ada empat unit kerja utama yang menunjang bisnis angkutan udara atau penerbangan dapat terlaksana yaitu passenger handling, aircraft handling, inflight service dan cargo handling.

Dalam dunia penerbangan, dikenal adanya tiga tahap utama dalam pelayanan, yaitu :

1. Pre flight service, artinya kegiatan penanganan terhadap penumpang dan pesawat sebelum keberangkatan (di bandara asal / origin station).

2. In flight service, berarti kegiatan pelayanan terhadap penumpang selama didalam pesawat.
3. Post flight service, adalah kegiatan penanganan terhadap penumpang, kargo, dan pesawat setelah penerbangan atau kedatangan (di Bandara tujuan/destination).

### **3.2. Pengertian Pelayanan**

- A. Menurut Winardi (1991 melalui Sarjanaku, 2016:1) dinyatakan bahwa pelayanan adalah bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan. Hal yang paling penting dalam suatu usaha adalah kualitas pelayanan yang diberikan, konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sangat baik. Karena keberhasilan suatu produk sangat ditentukan pula baik tidaknya pelayanan yang diberikan perusahaan dalam memasarkan produknya baik itu pelayanan sewaktu penawaran produk, pelayanan keramahan wiraniaga, pelayanan satpam, pelayanan kasir, pelayanan pengaturan parkir, hingga pelayanan terhadap kondisi produk pasca pembelian.
- B. Menurut Assauri (1999 melalui Sarjanaku, 2016:1) Definisi pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.

### 3.3. Pengertian Passenger dan Passenger Handling Pesawat Udara

Terdapat berbagai pengertian penumpang menurut para ahli, seperti :

- A. Menurut Damadjati (1995 melalui Phycologymania, 2013:1) pengertian penumpang adalah: “ Setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut “.
- B. Menurut Yoeti (1999 melalui Phycologymania, 2013:1) 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.
- C. Menurut R. S. Damardjati dalam bukunya Istilah – Istilah Dunia Pariwisata (2001:94 melalui Necel, 2009:1) “Passenger adalah setiap orang yang diangkut maupun yang harus diangkut dalam pesawat udara ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut.”
- D. Menurut F. X. Widadi Adi Suwarno (2001 melalui Necel, 2009:1) “Passenger Handling adalah penanganan atau pelayanan penumpang.”

Dapat disimpulkan bahwa penumpang pesawat udara adalah orang yang memiliki tiket dan menaiki pesawat diluar daripada crew. Sedangkan passenger handling adalah pelayanan penumpang pada pesawat udara.

Penumpang dibagi menjadi 3 kategori :

1. Penumpang biasa

Penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatannya sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun.

2. Penumpang bermasalah

Penumpang yang berkaitan dengan penyalahgunaan dokumen – dokumen perjalanan penumpang internasional, baik dokumen dipalsukan, maupun dokumen – dokumen yang tidak lengkap. Yang termasuk penumpang bermasalah adalah :

- a.) Prisoner (Tahanan)

Penumpang tahanan yang masih mempunyai masa tahanan dan masa hukuman yang masih berlaku. Prosedur :

- 1.) Membawa tahanan atau napi dari satu kota ke kota lain tergantung kebijakan dari lembaga permasyarakatan yang menyangkut tahanan tersebut dia akan membawa tahanan melalui pesawat charteran atau membawa tahanan dengan penerbangan sipil.
- 2.) Bila tahanan tersebut ikut dengan penerbangan sipil bersama dengan penumpang lainnya biasanya dia masuk ke dalam pesawat dengan urutan paling awal dan keluar paling akhir, agar tidak terjadi kontak dengan orang lain yang bias menjadikan modus untuk melakukan pelarian diri.

b.) Fatman

Tubuh penumpang yang mengalami penumpukan lemak yang sangat tinggi sehingga memerlukan pelayanan khusus dalam penerbangan. Dimana kondisi badan yang melebihi batas normal harus disediakan 2 kursi dan ditempatkan di barisan depan atau paling belakang serta dekat dengan gang / row.

3. Penumpang khusus

Penumpang yang memiliki kondisi fisik dan mental, status sosial ekonomi, kedudukan dan jabatan yang memerlukan pelayanan khusus.

Penumpang yang memerlukan bantuan khusus terbagi menjadi beberapa bagian :

a.) VVIP (Very Very Important Person)

Penumpang yang kedudukannya atau jabatannya dalam suatu pemerintahan menyebabkan penumpang tersebut harus mendapat penanganan khusus. Sebelum pesawat digunakan maka diadakan uji coba terlebih dahulu. Contohnya : Presiden, Wakil Presiden.

b.) VIP (Very Important Person)

Menteri, Duta Besar, Perdana Menteri, Letnan Jendral, Gubernur, Kepala Staff ABRI.

Prosedur :

- 1.) Diberikan ruangan khusus departure dan arrival
- 2.) SM dan DM menyambut VIP passenger

- 3.) Bagasi diberi label VIP
- 4.) Perlakuan khusus pada saat check in
- 5.) Last boarding and first disembarking

c.) CIP (Commercial Important Person)

Direktur Jendral dan Sekertaris Jendral Departemen, Kepala Daerah Kabupaten, Kepala Daerah/ Wakil Daerah Istimewa, penumpang C-class (direksi dan komisaris), public figure.

Prosedur :

- 1.) Diberikan ruangan khusus departure dan arrival
- 2.) SM dan DM menyambut CIP passenger
- 3.) Bagasi diberi label CIP
- 4.) Perlakuan khusus pada saat check in
- 5.) Last boarding and first disembarking
- 6.) Pemberitahuan di stasiun tujuan

d.) Unaccompanied Minor (UM)

Unaccompanied Minor (UM) merupakan penumpang anak – anak yang melakukan perjalanan sendirian tanpa pendampingan orang tua ataupun orang dewasa lainnya yang berumur 18 tahun. Dalam hal ini, penumpang yang dikategorikan sebagai unaccompanied minor memerlukan penanganan khusus yang merupakan pengawasan atau pendampingan ekstra, karena dalam hal ini penumpang kategori ini melakukan perjalanannya seorang diri.

Dalam penanganan unaccompanied minor ini diterapkan dengan menggunakan dua sistem. Pertama adalah dengan menggunakan jasa pengawalan ataupun pendampingan yang telah disediakan oleh perusahaan penerbangan (maskapai). Pendampingan dalam hal ini dilakukan oleh yang namanya escort service yang merupakan cabin crew dari perusahaan penerbangan dimana penumpang unaccompanied minor menggunakan jasa penerbangan. Tarif yang diminta saat penggunaan ini sendiri tergantung kepada ketentuan masing – masing maskapai. Jadi setiap maskapai memiliki tarif yang berbeda – beda.

Penanganan kedua yang diberlakukan dalam penanganan unaccompanied minor adalah dengan tanpa menggunakan pengawalan maupun pendampingan. Walaupun pada setiap tiket penumpang unaccompanied minor ditulis dengan kata “UM” ataupun Young Passenger Travelling Alone (YPTA). Ini merupakan istilah bagi UM yang mampu bepergian sendirian tanpa pengawasan ataupun pendampingan. Prosedur :

- 1.) Anak berusia 1-8 tahun harus ada pendamping
- 2.) Anak berusia 8-12 tahun tidak harus ada pendamping
- 3.) Memiliki tiket yang berlaku/ dokumen perjalanan yang lengkap
- 4.) Disertai form idemnitty (surat pernyataan dari maskapai dan di tanda tangani oleh orangtua/ wali).
- 5.) Penerbangan tanpa over stop (menginap)

Prosedur :

- 1.) Inform from ground staff/ crew about UM
- 2.) First boarding and last disembarking
- 3.) Label UM
- 4.) Seat
- 5.) During flight
- 6.) Disembarkation

e.) Pregnant Mother

- 1.) Disertai form indemnity
- 2.) Medical form (tergantung dri maskapai)
- 3.) Less than 32 weeks (8 bulan)
- 4.) Perhatikan lama penerbangan

Prosedur :

- 1.) Boarding normal
- 2.) Seat
- 3.) Inform from ground staff/ crew

f.) Infant Passenger / New Born

- 1.) Disertai form indemnity
- 2.) Umur 0-24 bulan
- 3.) Medical form
- 4.) Perhatikan lama penerbangan

Penumpang yang memerlukan bantuan khusus karena kondisi fisik :

a.) Handicapped Passengers

Penumpang yang memerlukan bantuan penerbangan. Handicapped pax terbagi menjadi 2 kategori, yaitu :

1.) Ambulatory

Penumpang yang masih bisa berjalan walaupun dengan pelan, seperti :

a.) Visually impaired passenger

Penumpang dengan gangguan penglihatan

b.) Hearing impaired passenger

Penumpang dengan gangguan pendengaran

c.) Sick passenger

Penumpang dengan keadaan sakit

d.) Elderly passenger

Penumpang lansia

2. Non Ambulatory

Penumpang yang membutuhkan kursi roda karena keterbatasan fisik, seperti :

a. Hemiplegic passenger

Penumpang dengan keadaan stroke setengah bagian badan kanan ataupun kiri.

b. Paraplegic passenger

Penumpang dengan keadaan stroke bagian bawah dari pinggang hingga kaki.

c. Quadriplegic passenger

Penumpang dengan kadaan stroke hampir seluruh bagian tubuh.

b.) Blind/ Deaf Passenger

Penumpang yang tidak bias melihat/ mendengar (tunawisma dan tunarungu)

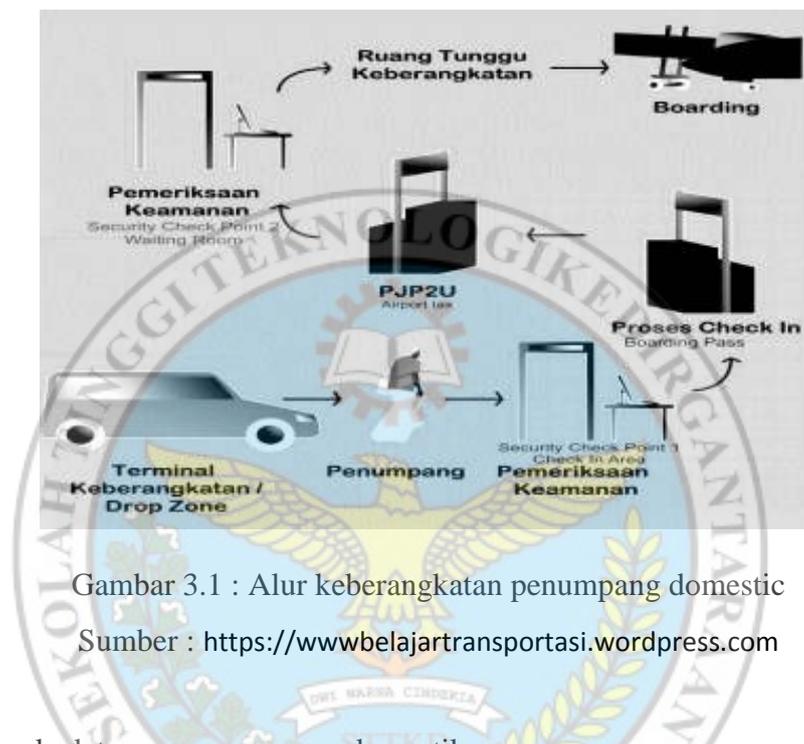
- 1.) Disertai form indemnity
- 2.) Serah terima dengan bagian passasi
- 3.) Selama di gate menuju pesawat selalu didampingi
- 4.) Boarding first and last disembarking
- 5.) Seat alokasi (berada di aisle seat)
- 6.) Briefing

**3.4. Pelayanan Penumpang**

Syarat pengangkutan penumpang beserta bagasi yang dibawa telah diatur dalam Konvensi Warsawa, yang tertuang dalam bentuk naskah The IATA General Condition of Carriage. Condition of Contract adalah naskah kontrak antara penumpang dengan perusahaan penerbangan. Kewajiban perusahaan penerbangan adalah menyangkut dan melayani penumpang sesuai kontrak atau perjanjian (berupa tiket) dengan sebaik-baiknya. Secara umum, penumpang dapat dikategorikan menjadi tiga jenis, yaitu penumpang biasa, penumpang khusus, dan penumpang bermasalah. Dan terdapat tiga kategori penumpang yang

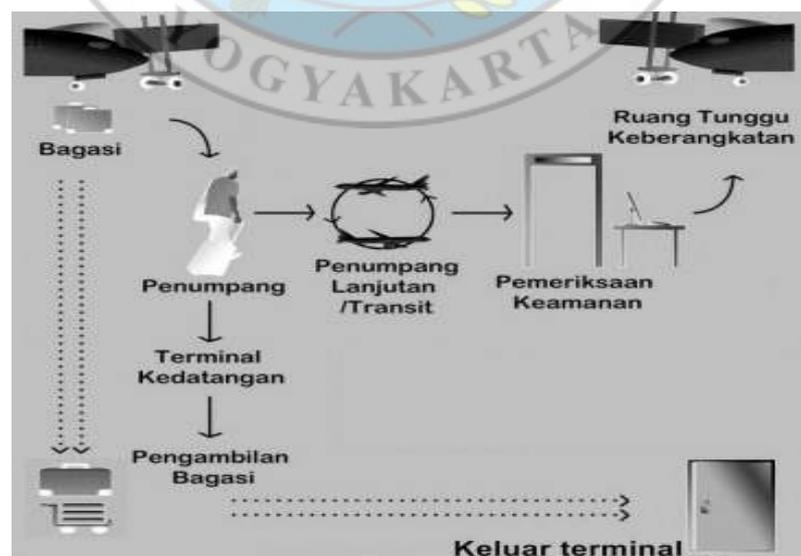
memerlukan penanganan secara khusus, diantaranya family and group traveler, religious traveler, dan passenger with medical problem.

Alur keberangkatan penumpang domestik :



Gambar 3.1 : Alur keberangkatan penumpang domestic  
Sumber : <https://www.belajartransportasi.wordpress.com>

Alur kedatangan penumpang domestik :



Gambar 3.2 : Alur kedatangan penumpang domestic  
Sumber : <https://www.belajartransportasi.wordpress.com>

### 3.5. Pengertian Boarding Gate

- A. Menurut Budi (2018 melalui Trespenerbangan, 2018:1 ) Boarding merupakan sebuah kegiatan yang terjadi di bandara di mana para penumpang sedang mulai menaiki pesawat. Sedangkan Boarding Gate sendiri merupakan jalur pembatas yang harus dilewati oleh para penumpang sebelum menaiki pesawat atau boarding. Jadi Boarding gate merupakan sebuah area di mana para penumpang akan menunggu saatnya untuk menaiki pesawat. Sebelum memasuki boarding gate, seorang penumpang akan diberikan boarding pass yang berisikan data-data penumpang termasuk gate yang harus ia lalui untuk menuju ke pesawat. Sehingga seorang penumpang harus benar-benar berkonsentrasi selama proses ini agar tidak salah masuk ke gate yang lain.
- B. Menurut Ratna Wulandari (2010 melalui, Susana Andriyaningsih, 2019:28 ) Boarding gate adalah tempat dimana penumpang menunggu keberangkatan pesawat dan sebagai filter terbaik dari proses keberangkatan penumpang.

### 3.6. Bandar Udara

- A. Menurut Undang Undang No. 1 Tentang Penerbangan dan PM.69 Tahun 2013 tentang Tata Nal Kebandarudaraan Nasional (2013 melalui hubud.dephub 2014:1) Bandar

Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

- B. Document 4444 Air Traffic Management, ICAO (Internasional Civil Aviation Organization) Bandar Udara didefinisikan sebagai suatu tempat atau daerah, di darat atau di perairan dengan batas-batas tertentu, termasuk bangunan dan instalasi, yang dibangun untuk keperluan pergerakan pesawat terbang lepas landas (take-off), pendaratan (landing), atau pergerakan di permukaan (taxiing).
- C. Menurut Astuti (2012 melalui Kadek Agus Parsuta, 2013:1 ) menyatakan bahwa “Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah airport merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau helipad ( untuk pendaratan helikopter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator

layanan penerbangan maupun bagi penggunanya seperti bangunan terminal dan hanggar. Serta pengertian lainnya menyebutkan bandara dengan tempat dimana pengunjung atau penumpang pesawat melakukan perjalanan melalui udara mulai dari berangkat (Departure) sampai tiba di daerah tujuan (Arrival) dimana pesawat udara biasanya mendarat atau lepas landas”.

- D. Menurut PT (persero) Angkasa Pura (melalui Kadek Agus Parsuta, 2013:1) lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

