

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Penumpang**

Menurut Damadjati (1995) pengertian penumpang adalah Setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkut lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan atau 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.

Pengertian penumpang menurut (wikipedia) adalah seseorang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut.

Penumpang bisa dikelompokkan dalam dua kelompok:

1. Penumpang yang naik suatu mobil tanpa membayar, apakah dikemudikan oleh pengemudi atau anggota keluarga.
2. Penumpang umum adalah penumpang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu wahana dengan membayar, wahana bisa berupa taxi, bus, kereta api, kapal ataupun pesawat terbang.

Pengertian penumpang diatas sangatlah luas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan penumpang dapat diartikan seseorang (individu) dan satu perusahaan (kelompok) yang menggunakan jasa angkutan untuk suatu perjalanan tertentu dengan mengeluarkan sejumlah uang sebagai imbalan bagi pengangkut dengan kata lain dapat didefinisikan orang membeli tiket, berarti orang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan alat transportasi yang disediakan oleh pihak pengangkutan atau perusahaan niaga dan terikat kontrak dan persetujuan dengan pengangkut tertera di dalam tiket dengan pengangkut selama perjalanan.

### **3.2 Jenis – Jenis Penumpang**

1. Penumpang biasa yaitu penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun.
2. Penumpang khusus (special passenger) yaitu penumpang yang memiliki kondisi fisik dan mental, status sosial ekonomi, kedudukan, jabatan, pengaruhnya dikenakan latar belakang penumpang yang bersangkutan tersebut atau karena perusahaan penerbangan menganggap penumpang tersebut perlu mendapatkan pelayanan khusus. Yang termasuk penumpang khusus adalah :
  - a) Wheelchair Passengers adalah penumpang yang karena kondisi kesehatannya/keadaan fisiknya yang memerlukan kursi roda untuk menuju ke pesawat atau sebaliknya.

- b) Stretcher Passengers (penumpang yang ditandu) adalah Penumpang ini kondisi fisik dan mentalnya memerlukan tandu atau alat bantu untuk memudahkan penumpang naik pesawat/berada di dalam pesawat. Pengangkutan penumpang sakit ini harus melalui proses penanganan standar yang disebut medical clearance atau medical case disingkat MEDA.
- c) Minor adalah fasilitas layanan penerbangan tanpa didampingi orangtua. Dalam menggunakan fasilitas ini, kondisi anak harus sehat jasmani dan rohani.
- d) Young Passenger Travelling Alone (YPTA) adalah Penumpang Muda Bepergian Sendiri (Young Passenger Travelling Alone / YPTA) yang berusia 12 - 16 tahun.
- e) VVIP (Very Very important person)/ VIP (Very important person) adalah penumpang yang mempunyai suatu jabatan di pemerintahan.
- f) CIP (Commercial Important Person) adalah pejabat penting dalam suatu perusahaan besar dan terkenal atau publik figur terkenal.
- g) Elderly Passengers adalah penumpang yang sudah berumur atau lansia.
- h) Unruly Passengers "Penumpang yang tidak mau mengikuti peraturan setelah diberitahu.
- i) Pregnant Passengers adalah penumpang wanita hamil.
- j) Blind Passenger adalah penumpang yang mengalami kebutaan.

- k) Obesitas Passenger adalah penumpang yang memiliki berat badan melebihi batas/gemuk.

### 3.3 Check-In

Check in adalah suatu proses untuk mengkonfirmasi di bandara untuk suatu penumpang pesawat kepada maskapai pesawat tersebut yang dilakukan sesaat sebelum penumpang tersebut menaiki pesawat ataupun keberangkatan. Ada dua cara dalam melakukan check-in di suatu bandara, yaitu dengan manual dan secara mandiri. Apabila penumpang menghendaki check-in secara manual, maka proses check-in dilaksanakan dengan bantuan para petugas maskapai di setiap counter sedangkan apabila check-in ingin dilakukan secara mandiri maka penumpang bisa melakukannya sendiri pada mesin check-in yang telah disediakan oleh setiap bandara.

Langkah pertama yang dilakukan ketika check in di bandara yaitu jangan lupa untuk mempersiapkan tiket pesawat yang telah anda beli, cek tujuan dan nama anda. Walaupun tiket sekarang berbentuk online, namun pastikan bahwa anda tetap membawa bentuk cetaknya. Kedua, siapkan dan pisahkan barang berharga anda dengan barang yang lain yang akan dimasukkan di dalam bagasi. Ketiga, siapkan kartu tanda pengenal anda seperti KTP dan tiket pesawat dan tunjukan kepada petugas, selanjutnya petugas akan mengarahkan anda untuk meletakkan barang bawaan anda yang akan diberi label khusus.

### **3.4 Boarding Gate**

Boarding Gate/Lounge : Tempat ruang tunggu penumpang yang akan naik ke pesawat atau merupakan proses terakhir dari suatu pemberangkatan. Pada saat penumpang memasuki pintu masuk keberangkatan, petugas/staff yang bertugas di gate, akan memeriksa kembali dokumen penumpang. Dengan tujuan untuk memastikan kembali apakah penumpang tersebut merupakan penumpang yang akan berangkat menggunakan pesawat Citilink sesuai rute atau tidak, dan mencocokkan seat number penumpang yang ada didalam boarding pass atau transit card dengan information sheet, dan departure card.

### **3.5 Kegiatan-Kegiatan Boarding**

Menurut Erawati (2013 : 5) Boarding adalah proses naiknya penumpang kedalam pesawat mulai dari boarding gate sampai ke cabin pesawat.

- a) Menempatkan staf pada boarding gate yang telah ditentukan.
- b) Mempersiapkan perlengkapan peralatan boarding gate antara lain : Sign board, Radio HT, Hand count, Handling label, Kertas print, Announcement Board, Prepare Activity Check list.
- c) Memastikan letak pesawat.
- d) Menginformasikan ke unit transport tentang parkir pesawat bila diperlukan.
- e) Menginformasikan ke unit Ramp Handling tentang special passenger.

- f) Menginformasikan ke unit yang terkait antara lain security airport, informationservice perihal proses passenger masuk ruangan tunggu keberangkatan.
- g) Memeriksa dan memastikan kesesuaian identitas penumpang antara identitas KTP dengan identitas di boarding pass dengan tujuan tidak adanya kekeliruan atau kesalahan data pada penumpang.
- h) Memeriksa boarding pass penumpang untuk melihat rute dan registrasi pesawat serta jam penerbangan dan ruang tunggu agar tidak terjadi kesalahan dalam memasuki ruang tunggu ( boarding gate ).
- i) Memastikan antara seat number yang ada di boarding pass atau transit card penumpang dengan information sheet.
- j) Apabila pada saat pesawat sudah akan terbang, tetapi penumpang boarding tidak sesuai atau masih ada kekurangan, maka petugas boarding gate harus melakukan pemberitahuan panggilan terakhir ( last minute called ) kepada penumpang yang bersangkutan, agar segera menuju pesawat.
- k) Apabila pesawat tidak menggunakan avio bridge maka petugas boarding gate akan menyiapkan anak tangga.
- l) Terakhir petugas boarding gate menyerahkan flight document pada awak kabin.