

PROSES PELAYANAN *CHECK IN* DI MALAYSIA AIRLINES DI BANDARA SOEKARNO HATTA JAKARTA PADA MASA PANDEMI

* Azzahra Hendiyana¹, Dewi Endah², Eka Immamah³, Nurhayati⁴

^{1,2,3,4}Sekolah Tinggi Penerbangan Aviasi, Jakarta, Indonesia

*Email Korespondensi:

azzahrahendiyana@gmail.com

ARTIKEL INFORMASI

Diterima:
16 Juni 2022

Direvisi:
31 Juni 2022

Dipublikasi:
22 Juli 2022

ABSTRAK

Saat paparan virus meningkat, negara membuat kebijakan melarang orang asing masuk ke negaranya guna menanggulangi virus Covid-19. Ada syarat dan ketentuan yang berlaku untuk penumpang penerbangan internasional ataupun penerbangan domestik. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, dan kepustakaan. Tujuan penelitian yaitu mengetahui, memahami, dan mengamati proses pelayanan *check in* saat keberangkatan pesawat di maskapai Malaysia Airlines pada masa pandemi Covid-19. Tenaga kerja Malaysia Airlines memperhatikan kerapian dan kebersihan berpakaian. Pada saat kegiatan operasional yang membuat kendalanya adalah disaat penumpang belum melengkapi dokumen tambahan saat *check in* selama pandemi. dari prosedur penerbangan internasional sebelum dan sesudah pandemi terdapat perbedaan pada syarat dan dokumen yang harus disiapkan. Syarat dan ketentuan untuk terbang yang berlaku dapat berubah sewaktu-waktu. Dibutuhkan ketelitian dalam pemeriksaan identitas penumpang, hal ini penting demi keselamatan dan keamanan proses penerbangan, serta sarana dan prasarana yang masih dalam kondisi kurang baik yaitu kursi roda, komputer, dan *queing*.

Kata Kunci: *Check in*, Dokumen, Proses, Prosedur

1. PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya zaman, sektor penerbangan semakin maju dan modern, kegiatan moda transportasi udara berkembang pesat dengan adanya perkembangan pengetahuan dan teknologi. Transportasi dalam dunia pariwisata menempati posisi penting dalam perekonomian, mempererat persatuan dan kesatuan, serta mempengaruhi setiap aspek negara dan kehidupannya. Pentingnya transportasi dapat dilihat dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi untuk memindahkan orang dan barang dari daerah tertentu ke setiap pelosok tanah air bahkan dunia. Dan pariwisata saat ini tidak lagi hanya bergantung pada pendapatan, tetapi pada gaya hidup masyarakat seiring kemajuan teknologi informasi, dan teknologi transportasi udara untuk perjalanan jarak jauh yang cenderung lebih murah. mendapatkan banyak peminat pemakai transportasi udara. Transportasi udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan bandar udara atau lebih. Jenis transportasi ini membuat perjalanan yang memiliki jarak jauh menjadi terasa dekat dan dapat ditempuh dengan waktu yang singkat. (Permenhub, 2017)

Menurut Widadi A. Suwarno Maskapai penerbangan adalah Perusahaan Penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo) dan benda pos dengan pesawat udara. Dari banyaknya maskapai penerbangan, Malaysia Airlines adalah salah satu maskapai penerbangan domestik Malaysia, melayani berbagai penerbangan domestik dan internasional dari Pusat Operasi Bandara Internasional Kuala Lumpur (KLIA). Selain itu, salah satu cabang Malaysia Airlines yang berlokasi di Indonesia, Bandara Soekarno Hatta di Jakarta. Memiliki kode penerbangan internasional yaitu MH (Malaysia Hospitality). Maskapai Malaysia Airlines salah satu anak perusahaan dari Malaysian Aviation Group (MAS) yang beroperasi melayani perjalanan dengan tujuan Jakarta (CGK)-Malaysia (KLIA) atau sebaliknya dan dapat juga perjalanan transit di Kuala Lumpur untuk ke negara-negara lainnya. Malaysia Airlines menggunakan sistem teknologi informasi untuk memberikan pelayanan yang unggul kepada pengguna jasa transportasi udara, baik dalam ticketing, saranan dan prasarana di dalam pesawat seperti tempat duduk penumpang, dan perjalanan keberangkatan (Boarding) penumpang ke tempat tujuan. Dan yang menjadi kunci performa suatu perusahaan maskapai penerbangan dilihat dari pelayanannya. Disini lah petugas seorang pasasi berada, petugas pasasi atau bisa disebut ground handling staff merupakan petugas yang melayani dan membantu penumpang dari mulai keberangkatan hingga memasuki pesawat atau saat kedatangan penumpang.

Di tahun 2022, di Indonesia masih menghadapi wabah virus yang penyebarannya cepat dan mematikan. Virus ini pertama kali terdeteksi di Wuhan, China. *Coronavirus disease 2019* atau biasa disingkat COVID-19 adalah infeksi yang disebabkan oleh SARS-CoV-2, sejenis virus korona. Orang dengan COVID-19 mungkin mengalami demam, batuk kering, dan *dispnea*. Infeksi ditularkan dari orang ke orang melalui tetesan pernapasan yang sering terjadi saat batuk atau bersin. Kisaran tetesan biasanya hingga 1 meter. Tetesan dapat menempel pada benda, tetapi tidak tinggal di udara untuk waktu yang lama. Waktu dari terpapar virus hingga timbulnya gejala klinis berkisar antara 1 hingga 14 hari, dengan rata-rata 5 hari. Karena itu, orang sakit harus memakai masker untuk meminimalkan penyebaran tetesan air. Sejauh ini penyebab virus korona belum diketahui, namun diketahui bahwa virus tersebut dapat menyebar melalui hewan dan menginfeksi satu spesies, termasuk manusia, ke spesies lainnya. (Arihasan, 2020)

Saat paparan virus meningkat pesat, negara membuat kebijakan melarang kedatangan orang asing ke negaranya guna menanggulangi virus Covid-19. Bandara menjadi sepi, banyak syarat dan ketentuan yang berlaku untuk penumpang yang terbang ke negara lain atau pun terbang area domestik. Mempengaruhi penerbangan tiap maskapai, untuk mengurangi pengeluaran yang berlebih, seperti maskapai Malaysia Airlines di Bandara Soekarno Hatta terjadi pengurangan jadwal terbangnya, sebelum pandemi covid-19 terdapat delapan kali penerbangan menjadi satu kali penerbangan. Terjadi kekurangan karyawan karena tidak adanya jadwal terbang ke Malaysia saat virus Covid-19 sedang meningkat dan berdasarkan Surat Edaran Satuan Gugus Covid-19 Nomor 23 Tahun 2021 tentang protokol kesehatan perjalanan internasional pada masa pandemi Covid-19 terdapat kebijakan menutup beberapa penerbangan internasional guna mencegah penularan virus Covid-19 sehingga karyawan memilih mencari pekerjaan yang lain daripada harus menganggur menunggu jadwal terbang dibuka Kembali normal.

Para petugas harus memperhatikan kerapihan dan keramahannya saat melayani penumpang, agar penumpang merasa nyaman dan menjadi penilaian yang bagus ke perusahaan. Pada saat operasional keberangkatan berlangsung petugas *check in counter* terkendala karena koneksi pada komputer yang ada di meja *check in counter* dan karena terbatasnya wheelchair yang dibutuhkan, harus meminjam ke maskapai lain yang masih dalam satu perusahaan *ground handling* yaitu PT JAS. Petugas maskapai Malaysia Airline sebelum bertugas berkumpul untuk *briefing* atau istirahat di tempat yang biasa di sebut pantry karena keterbatasan ruang di kantor maskapai Malaysia Airlines yang berada di lantai 4 gedung perkantoran terminal 3 bandara Soekarno Hatta. Petugas *check in* yang bertugas menjadi garda terdepan atas penanggulangan meluasnya penyebaran Covid-19 yang bisa saja menambah kasus berat diantara negara yang mendatangkan orang asing, karena proses pemberangkatan diawali di *counter check in*.

Dengan adanya banyak dokumen yang harus diperiksa dan di setujui sebagai syarat izin terbang, proses dan prosedur menjadi sedikit Panjang dari sebelum adanya pandemi Covid-19. Suatu tugas yang membuat petugas *Check in counter* berhati-hati dan teliti dalam memeriksa dokumen penumpang serta menyetujui penumpang terbang ke negara lain di masa pandemi ini sesuai syarat yang berlaku dan dapat berubah suatu waktu dengan kelengkapan dokumen yang dibawa oleh penumpang. Jika saja ada satu dokumen yang kurang atau tidak diterima di negara tujuan akan merugikan penumpang di negara tujuan. Akibatnya membuat petugas setiap harinya ketika *check in counter* dibuka harus mengingatkan Kembali kepada penumpang yang kan berangkat mengenai dokumen dan persyaratan layak terbang, Adapun penumpang yang marah kepada petugas karena kurangnya info mengenai syarat terbang di tengah pandemi Covid-19. Oleh karena itu, sosialisasi pedoman

terbaru selama pandemi harus dibagikan kepada masyarakat umum untuk menghindari membuat antrian panjang di konter check in yang dapat mengganggu penundaan penerbangan.

Setelah proses *check in*, penumpang melewati tahap *boarding*. Penumpang akan melewati *Security Check Point 2* dan pemeriksaan imigrasi. Penulis menemukan peristiwa dimana penumpang ditahan di imigrasi, petugas *check in* harus menjelaskan kepada petugas imigrasi hasil dari wawancara singkat saat di meja *counter*. Peristiwa tersebut membuat pesawat terlambat terbang, dikarenakan proses pemeriksaan imigrasi yang cukup memakan waktu. Jika petugas imigrasi tidak mengizinkan penumpang layak terbang, maka petugas *check in* harus membatalkan tiket penumpang tersebut. *Gate* Malaysia Airlines di Bandara Soekarno Hatta menempuh waktu cukup panjang, terdapat di *gate* satu atau dua. Sehingga terkadang pesawat terlambat untuk *take off* karena penumpang masih di perjalanan menuju *gate*. Adapun pengumuman perpindahan *gate* mendadak, saat penumpang tidak mendengar pengumuman tersebut, petugas akan memberikan pengumuman terakhir penerbangan. Jika 10 menit tidak ada, maka penumpang tersebut akan ditinggal.

Tujuan dari adanya artikel ini untuk mengetahui, memahami, dan mengamati proses pelayanan *check in* saat keberangkatan pesawat di maskapai Malaysia Airlines pada masa pandemi Covid-19. Serta peran petugas Malaysia Airlines dalam proses pelayanan *check in* di maskapai Malaysia Airlines, maka rumusan masalah dalam artikel ini yaitu Apa peran staf pasasi dalam proses pelayanan di masa pandemi Covid-19, Bagaimana proses dan prosedur pelayanan check in selama pandemi covid-19, Apa yang menjadi kendala selama proses *check in* dan *boarding*, dan Bagaimanakah sarana dan prasarana staf pasasi saat ini supaya optimal dalam mendukung pekerjaan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daratan dan / atau perairan dengan batas – batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara, di samping untuk mendarat dan lepas landas, juga sebagai tempat untuk naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara atau sering disingkat Bandara 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*, sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya seperti bangunan terminal dan hanggar.

Menurut Annex 14 dari Organisasi Penerbangan Sipil Internasional, bandar udara merupakan area tertentu yang terletak di daratan atau di perairan yang dapat digunakan untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Area ini dapat digunakan secara keseluruhan atau hanya sebagian saja. Fasilitasnya meliputi bangunan, instalasi dan peralatan penerbangan. Pada pertumbuhan transportasi udara di seluruh dunia dewasa ini sangat berkembang, baik yang menyangkut angkutan udara (penumpang maupun barang) maupun jumlah dan frekuensi lalu lintas pesawat udara pengangkutannya.

Bandar Udara berperan penting di setiap negara, sebagai pintu gerbang utama transportasi udara. (Setiani, 2015) mengemukakan : “Bandar udara sebagai pintu gerbang dan salah satu infrastruktur transportasi yang wajib ada pada setiap negara, merupakan suatu simpul dari suatu sistem transportasi udara yang memiliki peran sangat penting.”

Bandar Udara domestik (Pasal 1 angka 36 UU RI No. 1 Tahun 2009) adalah bandara yang ditetapkan sebagai Bandara yang melayani rute penerbangan dalam negeri. Bandar Udara Internasional (Pasal 1 angka 37 UU RI No. 1 Tahun 2009) adalah Bandara yang ditetapkan sebagai Bandara yang melayani rute penerbangan dalam negeri dan rute penerbangan dari dan ke luar negeri.

Perusahaan selalu fokus untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggannya dan memberikan perlindungan terbaik kepada pelanggannya. Dimulai dengan persiapan perjalanan dan tingkatkan kualitas layanan untuk semua rantai perjalanan selama dan setelah perjalanan (Yowanda & Mawardi, 2017). Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau seorang penumpang pesawat sebagai kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam memasarkan produknya. Dalam melayani penumpang, pelayanan yang maksimal menjadi hal penting dalam mendukung sebuah proses pelayanan yang lancar. Tujuannya agar penumpang merasa puas, aman, dan perusahaan jasa operasi darat serta maskapai penerbangan dapat memiliki citra baik dimata para penumpang.

(Kanedi et al., 2017) menerangkan bahwa pelayanan adalah tindakan produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta mencapai kepuasan konsumen.

Dapat dilihat ruang lingkup pelayanan *pre-flight* menurut PM 185 tahun 2015 meliputi informasi penerbangan, pemesanan tiket, penerbitan tiket, pelaporan tiket sebelum keberangkatan, proses *boarding*, serta penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan, dan penumpang ditolak untuk terbang. Pada proses pertama pelayanan keberangkatan pesawat akan menjumpai petugas *check in counter* yang dimana para petugas sebelumnya sudah mendapatkan pelatihan mengenai bagaimana cara melayani calon penumpang dengan baik dan telah mampu menguasai pekerjaannya. Petugas *check in* yang pertama berhubungan dengan calon penumpang, maka performa petugas *check in* harus baik dan tepat waktu dalam melayani calon penumpang.

Diperlukan kualitas pelayanan sesuai standar pelayanan terhadap penumpang, dikemukakan oleh (Hardiansyah, 2018) bahwa “Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.”

Standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan angkutan udara niaga berjadwal. Berdasarkan Peraturan Menteri 185 Tahun 2015 Bab II Ayat 2 dapat penulis simpulkan bahwa adanya tiga tahap utama dalam pelayanan penerbangan, yaitu :

a. *Pre-Flight*

Proses ini sebuah rangkaian yang dilakukan oleh petugas *ground handling* sebelum keberangkatan. Proses ini dimulai pemeriksaan SCP-1, *check in counter*, pemeriksaan SCP-2, dan *boarding*.

b. *In-Flight*

Merupakan sebuah pelayanan yang dilakukan oleh petugas cabin. Petugas cabin yaitu pramugari dan pilot. Yang bertugas memberikan arahan darurat dan melayani penumpang selama diatas pesawat.

c. *Post-Flight*

Sebuah pelayanan yang diberikan kepada penumpang disaat tiba di tempat tujuan.

Ground handling berasal dari kata *ground* dan *handling*. *Ground* artinya darat dan *handling* berasal dari kata dasar *hand* atau *handle* yang artinya tangan atau tangani. (Majid & Warpani, 2014). Disimpulkan pada bukunya (Pendi, 2017) *Ground handling* suatu kegiatan penanganan pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan untuk mendukung kegiatan suatu penerbangan di bandara dari mulai kegiatan pelayanan pada sebelum dan sesudah penerbangan. Kegiatan *ground handling* meliputi pelayanan terhadap penumpang, kargo, *ground support equipment* (GSE), perawatan pesawat, dan *aviation security* (AVSEC).

Petugas pasasi juga dapat diartikan sebagai *ground handling*. *Ground handling* ini merupakan pegawai yang bekerja di bandara. Tugasnya melayani pembelian tiket, mencetak *boarding pass*, dalam ruang tunggu, mengatur bagasi, mengatur dan menangani prosedur yang harus dilakukan baik sebelum maupun sesudah penerbangan, serta menangani ketika terjadi *delay* atau keterlambatan penerbangan. Berdasarkan buku tentang tata operasi darat (Lumataw, 2019) penulis dapat mengetahui ruang lingkup dan batasan kerja *ground handling*, yaitu pada tahap *pre flight service* (keberangkatan) dan *post flight service* (kedatangan). Secara teknis operasional, aktivitas petugas *ground handling* dimulai pada saat pesawat taxi, mesin pesawat sudah dimatikan, roda pesawat sudah diganjil (*block on*), dan pintu pesawat sudah dibuka pada tahap *arrival handling*. Dan sebaliknya, kegiatan ditahap *departure handling* Ketika pesawat siap untuk lepas landas. Yaitu pada saat pintu pesawat ditutup, mesin dihidupkan, dan ganjilan roda dilepas (*block off*).

Dikutip dari *journal of aeronautics and space technologies* “ *ground handling operations have speed, efficiency, and accuracy aspects*” (Bahar, 2020). Berdasarkan kutipas tersebut *ground handling* mempunyai tujuan atau sasaran yang ingin dicapai yang harus mendukung dan selaras dengan tujuan perusahaan penerbangan. Adapun tujuan atau sasaran *ground handling* yaitu : keselamatan penerbangan, ketepatan waktu, kepuasan pelanggan, dan efisien.

Berdasarkan buku (Majid & Warpani, 2014) *check in counter* di bandara adalah tempat pendaftaran atau pelaporan bagi para calon penumpang yang akan berangkat atau naik pesawat di bandara. Di bandara, *check in counter* berlokasi di wilayah *restricted public area*. Menurut (Pendi, 2017) *Check in* adalah proses pelaporan penumpang yang akan melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara di terminal keberangkatan bandara. Dilansir (Skyscanner, 2018) Dalam upaya kepuasan kepada penumpang, layanan *check in* maskapai Malaysia Airlines dapat dilakukan menjadi 3 bagian yaitu :

a. *Web Check in*

Web check in tersedia 48 jam hingga 90 menit sebelum keberangkatan. Fasilitas ini memungkinkan penumpang untuk memilih tempat duduk mereka dan dengan mudah mencetak *boarding pass* mereka dari mana saja. Namun, penumpang hanya dapat mencetak konfirmasi *check-in* jika diperlukan konfirmasi lebih

lanjut di bandara. Konfirmasi ini harus ditukarkan dengan boarding pass di konter *check-in*. Layanan ini tersedia untuk penerbangan individu atau grup dengan maksimal 9 penumpang. Web *check in* dapat dilakukan dari 2 hari hingga 90 menit sebelum keberangkatan.

b. *Check in counter*

Konter *check in* dapat diadakan di loket bandara maskapai penerbangan yang diinginkan, paling lambat 60 menit sebelum waktu keberangkatan penerbangan internasional atau 45 menit sebelum waktu keberangkatan penerbangan domestik.

c. *Mobile Check in*

Layanan mobile check-in dapat digunakan dengan terlebih dahulu mengunduh aplikasi mobile check-in ke smartphone. Saat *check in*, penumpang akan menerima *boarding pass* di ponsel mereka melalui SMS dan tautan email. Aplikasi mobile *check in* tersedia dari 2 hari hingga 90 menit sebelum keberangkatan dan dirancang agar kompatibel dengan berbagai produk berbasis iOS seperti iPhone, iPod, dan iPad. Selain *check in*, juga dapat memiliki akses pemilihan kursi, konfirmasi status penerbangan, konfirmasi waktu keberangkatan dan kedatangan, serta konfirmasi status bagasi hilang.

Petugas *check in* bagian dari salah satu departemen *ground handling*. Jadi petugas *check in* juga bisa disebut petugas *ground*. Petugas *check in* yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan segala aktifitas di counter *check in* agar pesawat dapat berangkat sesuai jadwal keberangkatan. Adapun tugas dari petugas *check in counter* yaitu :

- 1) Memeriksa Tiket
- 2) Memeriksa Dokumen
- 3) Memasukkan Nama Penumpang ke Dalam *Passenger List*
- 4) Menimbang Barang Bawaan
- 5) Memberi *Tag Baggage*
- 6) Menunjukkan Gate

Menurut PM 185 Tahun 2015 pasal 1, *Check in* adalah proses pelaporan calon penumpang ke maskapai penerbangan untuk melakukan penerbangan. Pada penerbangan internasional, *check in counter* dibuka tiga jam sebelum keberangkatan. Pasal 18 ayat 1 berbunyi “Batas waktu tutup *check in counter* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf d yaitu 30 (tiga puluh) menit sebelum jadwal keberangkatan”. Beberapa hal yang perlu disiapkan petugas *check in counter* :

- a) *Passenger manifest* yaitu berisi *passenger name list*(PNL) dengan keterangan tujuannya (*destination*), *special service*, dan *special information*.
- b) *Boarding pass* yaitu kertas yang berisi jadwal penerbangan, nama, *gate*, *seat*, *boarding pass number*, dan tujuan penerbangan.
- c) *Baggage claim tag* berisikan keterangan tanda pengenal dari bagasi seperti *hand baggage tag*(tanda pengenal untuk *cabin baggage*), *priority tag* (yang secepatnya dikirim ke penumpang atau diprioritaskan), dan *fragile tag* (khusus bagasi yang mudah pecah).
- d) *Excess baggage ticket* yaitu bagaimana menghitung *excess baggage*, baik menurut *weight system* maupun *place system*.
- e) *Seat* yaitu apakah pergi sendiri, sudah *request*, grup atau rombongan.
- f) Mengecek dokumen perjalanan yaitu apakah ada di *passenger manifest*, *class*, *carier*, *validity*, *booking status*.

Prosedur adalah Langkah-langkah atau sebuah rangkaian dalam suatu kegiatan. Adapun prosedur *check in* yaitu :

- 1) Diawali dengan menerapkan 3S yaitu senyum, sapa, salam kepada penumpang. Petugas berpakaian rapih, menunjukkan sikap ramah dan siap melayani penumpang
- 2) Menanyakan tujuan keberangkatan
- 3) Petugas meminta dokumen perjalanan penumpang(paspor, Kartu identitas, visa, dan surat pendukung lainnya) dan meminta izin potret dokumennya sebagai *back up* data penumpang
- 4) Mengisi data penumpang di *system computer* yang terdapat di meja *counter*, menyesuaikan nama penumpang yang terdaftar dalam sistem dengan kartu identitas penumpang
- 5) Menanyakan kepada penumpang apakah ada barang bawaan bagasi atau kabin

- 6) Petugas meminta penumpang menaikkan bagasi barang bawaan untuk ke timbangan yang sudah tersedia
- 7) Mengingatkan penumpang dengan sopan bahwa tidak ada barang berharga seperti uang, emas, barang elektronik seperti laptop dan powerbank atau barang berbahaya di masukkan ke dalam bagasi tercatat atau bagasi kabin.
- 8) Memastikan bagasi tercatat tidak boleh melebihi dari ketentuan berat yaitu 30 kg. barang bawaan kabin tidak boleh lebih dari 7kg.
- 9) Memasukkan data berat bagasi kedalam sistem sesuai dengan berat yang tertera pada timbangan bagasi
- 10) Jika kelebihan berat bagasi, memberitahu penjelasan kepada penumpang dengan baik dan selesaikan sesuai aturan yang berlaku serta berikan arahan kepada penumpang untuk membayar biaya kelebihan bagasi.
- 11) Memeriksa dan memastikan surat-surat pendukung tambahan seperti surat layak terbang kepada ibu hamil, bayi, dan orang sakit yang tidak lewat dari masa berlaku surat dikeluarkan.
- 12) Menanyakan adakah penumpang yang membutuhkan *special request* seperti penumpang membutuhkan kursi roda, berkebutuhan khusus, dan penumpang anak kecil bepergian sendiri.
- 13) Petugas menanyakan kepada penumpang pilihan tempat duduk yang diinginkan, didekat jendela, lorong, atau pun di kursi pintu darurat.
- 14) Petugas memberikan *tag baggage* di bagasi penumpang dan memberikan *hand carry baggage* jika penumpang membawa bagasi kabin.
- 15) Petugas mencetak *boarding pass* penumpang, dan memberitahu tempat pemeriksaan *Security Check Point 2* dan imigrasi, nomor tempat duduk penumpang, jam untuk *boarding* dan lokasi *gate*.
- 16) Petugas mengakhiri dengan memberikan salam terima kasih kepada penumpang

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan saat Pelatihan Kerja Lapangan, dapat disampaikan prosedur *check in* selama pandemi Covid-19 yaitu :

- 1) Penumpang menyiapkan tiket, dokumen perjalanan (KTP dan Paspor), surat pendukung lainnya.
- 2) Sesuai ketentuan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No 34 Tahun 2021. Penumpang berstatus WNI maupun WNA wajib mengikuti persyaratan mematuhi protokol Kesehatan, Vaksin Covid-19 dengan dosis lengkap, surat hasil tes PCR 2x24 jam sebelum keberangkatan dengan hasil negatif, dan melakukan karantina selama 14 hari di Indonesia atau melakukan karantina di negara tujuan sesuai dengan aturan yang berlaku.
- 3) Membuat dan membawa surat izin tinggal di kantor kedutaan negara yang di tuju
- 4) Jaga jarak aman dengan orang lain minimal 1,5m dan menerapkan *physical distancing* saat di bandara atau di barisan antrian yang sudah diterapkan.
- 5) Petugas memberikan 3S yaitu senyum, sapa, salam kepada penumpang. Petugas berpakaian rapih, menunjukkan sikap ramah dan siap melayani penumpang
- 6) Menanyakan tujuan keberangkatan
- 7) Petugas meminta dokumen perjalanan penumpang (paspor, Kartu identitas, visa, dan surat pendukung lainnya) dan meminta izin potret dokumennya sebagai back up data penumpang
- 8) Mengisi data penumpang di *system computer* yang terdapat di meja *counter*, menyesuaikan nama penumpang yang terdaftar dalam sistem dengan kartu identitas penumpang
- 9) Menanyakan kepada penumpang apakah ada barang bawaan bagasi atau kabin
- 10) Petugas meminta penumpang menaikkan bagasi barang bawaan untuk ke timbangan yang sudah tersedia
- 11) Mengingatkan penumpang dengan sopan bahwa tidak ada barang berharga seperti uang, emas, barang elektronik seperti laptop dan *power bank* atau barang berbahaya di masukkan ke dalam bagasi tercatat atau bagasi kabin.
- 12) Memastikan bagasi tercatat tidak boleh melebihi dari ketentuan berat yaitu 30 kg. barang bawaan kabin tidak boleh lebih dari 7kg.
- 13) Memasukkan data berat bagasi kedalam sistem sesuai dengan berat yang tertera pada timbangan bagasi
- 14) Jika kelebihan berat bagasi, memberikan penjelasan kepada penumpang dengan baik dan selesaikan sesuai aturan yang berlaku serta berikan arahan kepada penumpang untuk membayar biaya kelebihan bagasi.
- 15) Memeriksa dan memastikan surat-surat pendukung tambahan seperti surat layak terbang kepada ibu hamil, bayi, dan orang sakit yang tidak lewat dari masa berlaku surat dikeluarkan.

- 16) Menanyakan adakah penumpang yang membutuhkan special request seperti penumpang membutuhkan kursi roda, kebutuhan khusus, dan penumpang anak kecil bepergian sendiri.
- 17) Petugas menanyakan kepada penumpang pilihan tempat duduk mana yang mereka butuhkan, dekat jendela, dekat gang atau lorong, atau bahkan kursi pintu darurat.
- 18) Petugas memberikan *tag baggage* di bagasi penumpang dan memberikan *hand carry baggage* jika penumpang membawa bagasi kabin.
- 19) Petugas mencetak *boarding pass* penumpang, dan memberitahu tempat pemeriksaan *Security Check Point 2* dan imigrasi, nomor tempat duduk penumpang, jam untuk *boarding* dan lokasi gate.
- 20) Petugas mengakhiri dengan memberikan salam terima kasih kepada penumpang

Menurut PM 185 Tahun 2015 Pasal 1, *Boarding* adalah proses pelayanan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara. Pada Pasal 25 berbunyi :

Standar pelayanan *boarding* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf f meliputi:

- a) Pelayanan petugas *boarding gate*;
- b) Batas waktu penutupan naik pesawat udara (*boarding*);
- c) Proses menuju ke pesawat.

Pada Pasal 26 berbunyi : Pelayanan petugas *boarding* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf a meliputi penyampaian Informasi dan ketersediaan petugas, diantaranya:

- a) Tersedianya petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang menyampaikan informasi kepada penumpang pada saat *boarding* dan melakukan pemeriksaan pas masuk pesawat (*boarding pass*) serta kesesuaian tanda pengenal penumpang dan mengarahkan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik ke pesawat;
- b) Petugas *boarding gate* atau *boarding lounge* wajib memberikan informasi alasan jika terjadi keterlambatan, penundaan dan pembatalan penerbangan;
- c) Petugas *boarding gate* sudah harus berada di ruang tunggu 1 (satu) jam sebelum keberangkatan
- d) Petugas *boarding gate* dapat melakukan pemanggilan pertama dan pemanggilan terakhir kepada penumpang yang belum naik pesawat udara (*boarding*). Pada

Pasal 27 berbunyi :

- 1) Batas waktu penutupan naik pesawat udara (*boarding*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf b dilakukan 10 menit sebelum jadwal keberangkatan.
- 2) Apabila sampai dengan batas waktu penutupan naik pesawat udara (*boarding*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penumpang belum berada di dalam pesawat udara, maka badan usaha angkutan udara wajib menurunkan barang bagasi tercatat milik penumpang tersebut dan mengeluarkan nama penumpang tersebut dari daftar *manifest*.
- 3) Awak kabin badan usaha angkutan udara wajib mengumumkan terjadinya keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada penumpang yang ada di dalam pesawat udara.
- 4) Badan usaha angkutan udara dibebaskan dari kompensasi keterlambatan penerbangan yang terjadi dikarenakan kejadian sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

Boarding gate adalah ruang tunggu penumpang yang berada di dalam pesawat atau dalam proses akhir keberangkatan, dan *boarding pass* adalah tanda tiket masuk pesawat yang mencantumkan nama penumpang, tujuan, *seat number*, dan tanggal penerbangan. Penumpang yang memasuki *boarding gate* akan menerima *boarding pass* sesuai dengan kursi yang dipilih oleh penumpang. (Dharasta & Turnado, 2016).

Dikutip dari buku manajemen pelayanan darat perusahaan penerbangan (Majid & Warpani, 2014) dengan mempertimbangkan aturan keselamatan penerbangan, penumpang diperbolehkan naik ketika pramugari yang bertugas telah menyelesaikan dan menyiapkan kabin pesawat untuk *boarding* bersama penumpang. Petugas *gate* sudah siap di *boarding gate* dan perlu memandu penumpang ke pintu masuk pesawat.

Boarding dilaksanakan setelah melewati proses *check in*, pada tahap ini penumpang akan memasuki pesawat. Adapun penulis mengamati prosedur *boarding* selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) di maskapai Malaysia Airlines yaitu :

- 1) Petugas *boarding gate* memberikan salam kepada penumpang
- 2) Petugas *gate* meminta penumpang untuk menunjukkan *boarding pass*
- 3) Pada saat *boarding*, petugas harus berada di sisi kanan dan kiri pintu *gate* untuk mengecek *boarding pass* penumpang

- 4) 20 menit sebelum STD petugas *gate* harus mendahulukan penumpang dengan penanganan khusus (UM, cacat, sakit, penumpang dengan *wheelchairs*, penumpang dengan membawa bayi)
- 5) 15 menit sebelum STD petugas melakukan *boarding* untuk seluruh penumpang sesuai prosedur
- 6) Mengucapkan selamat jalan kepada penumpang
- 7) Apabila untuk ke pesawat menggunakan bus, petugas harus mengarahkan penumpang dengan tertib dan naik ke bus
- 8) Jika pesawat hendak berangkat, tetapi jumlah penumpang *boarding* masih ada kekurangan, maka petugas *boarding gate* harus memberikan pemberitahuan panggilan terakhir agar penumpang yang bersangkutan segera menuju pesawat
- 9) Petugas perlu menghitung potongan *boarding pass*, membandingkannya dengan data jumlah penumpang di pesawat, dan memberi tahu ke petugas *load control*
- 10) Petugas harus Kembali melakukan pengecekan jumlah penumpang yang sudah ada di pesawat kepada petugas *load control*. Jika jumlah penumpang dari *boarding gate* sesuai dengan jumlah penumpang yang masuk ke dalam pesawat, selanjutnya *aviobridge* dapat ditarik
- 11) Petugas *boarding gate* menyerahkan *flight document* kepada awak kabin
- 12) Mengirim *telex* ke station tujuan bila diperlukan

Dalam tahap penyelesaian ada beberapa aktivitas yang dilakukan yaitu sebagai berikut :

- a) Memeriksa dan menghitung Kembali potongan *boarding pass*
- b) Menyerahkan NOTOC, *passenger manifest*, *load sheet*, dan *special handling* kepada orang yang bertugas untuk mengawasi dan bertanggung di dalam pesawat yaitu *crew* awak kabin pada saat penumpang sudah lengkap memasuki pesawat
- c) Merapikan dan membersihkan kembali meja *boarding gate*
- d) Melaporkan jika terjadi penyimpangan ke pihak maskapai (menggangu *boarding*)
- e) Evaluasi semua kegiatan yang dilakukan

Kendala yang dihadapi maskapai Malaysia Airlines :

- a) *Delay* yaitu selama pandemi Covid-19 ada syarat terbang yang bisa berubah dalam waktu yang tidak ditentukan. Faktor tersebut bisa terjadi karna ramainya penumpang, ada beberapa dokumen yang harus diperiksa petugas dengan cermat. Akan tetapi, ada beberapa penumpang yang belum siap dengan dokumennya seperti pengisian formulir online di aplikasi *my sejahtera*
- b) Malaysia airlines juga melayani penumpang keberangkatan umroh, jadwal keberangkatan mengalami *re-time*. Dimana jadwal penerbangan di siang hari, di pindahkan ke pagi hari, pembukaan *check in counter* jam 7 pagi.
- c) Perpindahan *gate* mendadak disaat operasional, menjadi kendala pesawat *delay* berakibat pada penumpang yang kurang fokus atau asik dengan kegiatan sendiri, sampai tidak mendengar info perpindahan *gate* yang sudah diinformasikan petugas.

3. METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah kualitatif dengan menggunakan wawancara langsung kepada informan dari objek penelitian dengan focus hanya pada empat aspek yaitu sarana dan prasarana, tenaga kerja, prosedur kerja, dan pelaksanaan kegiatan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran staf pasasi dalam proses pelayanan di masa pandemi covid-19.

Petugas pasasi atau petugas *ground handling* dalam proses pelayanan keberangkatan (*pre-flight*) pesawat yaitu petugas *check in* dan *boarding*. Dibutuhkan ketelitian dalam memeriksa dokumen penumpang dan menyetujui penumpang saat *check in* ataupun *boarding*. Di masa pandemi covid-19 ini, petugas harus *extra* hati-hati dalam menyetujui penumpang untuk *check in*. Petugas membantu penumpang untuk mendapatkan *boarding*

pass dengan memperlihatkan tiket dan dokumen perjalanannya kepada petugas *check in*. Menerima bagasi penumpang dengan ketentuan bagasi untuk penumpang kelas ekonomi maksimal 32 kg dan untuk penumpang kelas bisnis maksimal 45-50 kg serta untuk bagasi *cabin* maksimal 7 kg. Petugas juga membantu penumpang yang kesulitan dalam kelengkapan dokumen tambahan selama pandemi ini. Seperti penumpang Malaysia Airlines banyak yang kesulitan saat membuat akun aplikasi *mysejahtera*, akun tersebut fungsinya sebagai pelacak Covid-19 untuk orang yang datang ke negara Malaysia.

Proses dan prosedur *check in* selama pandemi Covid-19

Check in counter Malaysia Airlines dibuka pada pukul 12.00 WIB. Selama pandemi Covid-19 hanya ada satu penerbangan setiap harinya untuk jadwal penerbangan Jakarta-Malaysia. Ada syarat dan kebijakan untuk penerbangan internasional yang harus dilengkapi penumpang seperti bukti surat tes PCR, sertifikat vaksin, dan surat izin masuk ke negara tujuan dari kedutaan negaranya yang berada di Indonesia. Adapun prosedur *check in* selama pandemi Covid-19 :

- a) Petugas *briefing* sebelum *counter check in* dibuka
- b) Sesampai di *counter*, petugas merapikan jalur antrian sesuai tiket. Untuk Malaysia Airlines terdapat tiga antrian yaitu kelas bisnis, kelas ekonomi, dan *baggage drop off* (untuk penumpang yang sudah melakukan *check in* secara online).
- c) Petugas mempersiapkan sistem komputer, merapikan *label tag*, stiker, dan *form* pendamping yang jika dibutuhkan
- d) Petugas memberi salam atau *greeting* kepada penumpang
- e) Petugas meminta dokumen perjalanan penumpang terdiri dari tiket pesawat, passport, visa, surat hasil tes PCR berlaku 2x24 jam, sertifikat vaksin dua dosis, asuransi selama perjalanan, dan penumpang harus memiliki akun pada aplikasi *my sejahtera* untuk melakukan pelacakan digital guna menghentikan virus Covid-19. Karena syarat terbang dapat berubah-ubah, pada per awal April 2022 terdapat kebijakan baru untuk syarat terbang ke Malaysia. Dokumen yang harus disiapkan terdiri dari tiket, passport, *my travel card* (bisa didapatkan atau dilihat dari aplikasi *my sejahtera*) jika sudah mendapatkan tiga dosis vaksin tidak perlu asuransi *cover* Covid-19 dan tidak perlu karantina, penumpang yang baru vaksin dua dosis maka wajib karantina selama lima hari di Malaysia.
- f) Petugas meminta penumpang menaikkan bagasi barang bawaan untuk ditimbang, jika bagasi *overload* maka penumpang wajib membayar kelebihan bagasi nya. Kebijakan Malaysia Airline jika terjadi bagasi berlebih maka penumpang diberatkan perkilo nya sebesar Rp 200.000 untuk tujuan ke Malaysia. Jika ke tujuan negara lain ditentukan kebijakan dari negara nya tersebut.
- g) Petugas melabeli pada barang bawaan penumpang
- h) Petugas mencetak *boarding pass* penumpang, dan memberitahu jam untuk *boarding* dan keberadaan *gate*. Dikarenakan posisi *gate* Malaysia Airlines jauh, maka petugas menghimbau penumpang untuk langsung masuk *boarding* supaya tidak terlambat memasuki pesawat.
- i) Petugas memberikan salam terima kasih kepada penumpang

Kendala Petugas Pasasi Terhadap Proses Pelayanan *Check in* dan *Boarding*

Proses pelaksanaan operasional akan berjalan lancar sesuai prosedur yang ada. Akan tetapi, pasti ada suatu kendala disaat pelaksanaan operasional berlangsung. Sesuai pengamatan penulis selama praktek kerja lapangan ada beberapa faktor yang menjadi kendala pada operasional, seperti :

- a) Dalam penerbangan tidak asing lagi dengan kata *delay*, dimana pesawat mengalami keterlambatan terbang dengan berbagai faktor kendala dalam proses keberangkatan. Selama pandemi Covid-19 ada syarat dan kebijakan yang bisa berubah dalam waktu yang tidak ditentukan. Faktor tersebut bisa terjadi karna ramainya penumpang, ada beberapa dokumen yang harus diperiksa petugas dengan cermat. Akan tetapi, ada beberapa penumpang yang belum siap dengan dokumennya seperti pengisian formulir *online* di aplikasi *my sejahtera*. Untuk penanggulangan nya petugas menghimbau dan mengingatkan penumpang yang masih di barisan antrian untuk kesiapan dokumennya. Dan petugas pun bersedia untuk membantu penumpang untuk pembuatan akun *my sejahtera* atau pengisian formulir *self declaration* sebagai tambahan untuk memenuhi persyaratan visa negara.
- b) Penumpang yang terlambat terjadi karena adanya perpindahan *gate* mendadak. Ada penumpang yang tidak mendengar himbauan petugas karena penumpang tersebut menggunakan *headset*. Petugas beberapa kali

melakukan panggilan himbuan kepada penumpang penerbangan Malaysia Airlines dan mencari penumpang tersebut di sekitar *gate*. Akhirnya, penumpang tersebut datang di akhir pesawat ingi *push back*.

- c) Malaysia Airlines juga melayani penumpang keberangkatan umroh, jadwal keberangkatan mengalami *re-time*. Dimana jadwal penerbangan di siang hari, di pindahkan ke pagi hari, pembukaan *check in counter* jam 7 pagi. Dikala siang ada penumpang yang tidak mengetahui perpindahan jadwal nya, maka dari itu, petugas harus *reschedule* tiket penumpang tersebut.
- d) Ada peristiwa saat mendampingi penumpang berkebutuhan khusus tunawicara, penumpang tersebut ditahan di kantor imigrasi. Karena tujuan penumpang berpergian ke negara tujuan mencurigakan, petugas yang melayani penumpang tersebut di meja *check in* memberikan penjelasan kepada petugas imigrasi atas pernyataan penumpang. Akan tetapi, untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan dan kurang akurat penjelasan dari penumpang. Petugas imigrasi tidak mengizinkan penumpang tersebut untuk terbang ke negara tujuannya. Dan petugas *check in* harus membatalkan tiket penumpang dan memberitahu kepada petugas *gate*.

Dari hasil penjabaran pembahasan diatas terlihat dari pelaksanaan kegiatan prosedur penerbangan internasional sebelum dan sesudah pandemi terdapat perbedaan pada syarat dan dokumen yang harus disiapkan. Untuk bepergian ke negara Malaysia, penumpang akan menjalani karantina selama lima hari sesudah sampai disana. Dan harus memiliki akun *my sejahtera* serta mengisi formulir *self declaration* sebagai tambahan untuk memenuhi persyaratan visa negara.

Pengoptimalan sarana dan prasarana kepada petugas pasasi selama bekerja

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang kegiatan bagi setiap perusahaan. Dalam pelaksanaan kegiatan, sarana dan prasarana sangat mempengaruhi kelancaran petugas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Berikut ini adalah sarana dan prasarana yang tersedia di maskapai Malaysia Airlines :

a. Sarana

1) Komputer

Komputer adalah alat elektronik yang berfungsi untuk menyimpan data dan menginput data penumpang, keterangan bagasi penumpang, mengetahui jadwal penerbangan penumpang, melacak kegiatan operasional penumpang, menerbitkan *boarding pass*, dan membuat laporan harian. Di *counter check in* Malaysia Airlines terdapat empat komputer, tetapi ada satu komputer yang terkendala masalah sistem ataupun koneksi jaringan komputer.

2) Kursi Roda

Kursi roda atau *wheelchairs* merupakan alat yang digunakan untuk penumpang *request*. Biasa digunakan untuk penumpang sakit, lansia, berkebutuhan khusus, dan hamil. Di Malaysia Airlines terdapat 3 *wheelchairs* dalam kondisi baik dan 1 *wheelchairs* dalam kondisi kurang baik, namun masih bisa digunakan. Jadi ada 4 total *wheelchairs* yang dimiliki Malaysia Airlines.

3) Timbangan Bagasi

Timbangan bagasi berguna untuk menimbang bagasi penumpang secara otomatis. Terdapat 4 timbangan bagasi di tiap meja *counter check in*. Timbangan dalam kondisi baik dan dapat digunakan.

4) Conveyor Belt

Conveyor Belt merupakan alat yang tersedia di belakang meja *counter* yang terhubung dengan timbangan bagasi penumpang untuk memudahkan petugas pasasi bagian merapihkan bagasi penumpang dalam pekerjaannya. Alat ini dalam kondisi baik selama penulis praktek kerja lapangan.

5) Handy Talkie

Handy talkie berfungsi sebagai alat komunikasi bagi para petugas yang ada *counter check in* maupun petugas yang berada di *gates*. Alat ini biasanya dipegang oleh *controller* yang bertugas mengawasi operasional. Di Malaysia Airlines terdapat 4 *handy talkie* dalam kondisi baik.

6) Printer

Printer yang dimaksud disini adalah mesin cetak yang berguna untuk mencetak *boarding pass* dan *tag baggage* penumpang. Di setiap meja *counter check in* terdapat *printer* dalam kondisi baik digunakan untuk operasional.

7) Queuing (Pembatas Antrian)

Pembatas antrian merupakan benda yang digunakan untuk menyekat antrian penumpang agar terlihat rapih dan memudahkan penumpang untuk masuk antrian sesuai dengan tiket yang dipunya. Letaknya berada di depan meja *check in counter* maskapai Malaysia Airlines. Pembatas antrian yang ada di meja *counter* layak guna, hanya saja terkadang kurang karena tercampur dengan meja *counter* maskapai lain Ketika konter *check in* di buka.

b. Prasarana

Prasarana atau infrastruktur adalah dukungan terpenting untuk implementasi proses. Infrastruktur sebagai fasilitas pendukung. Prasarana yang dipakai oleh maskapai Malaysia Airlines adalah :

1) Kantor

Kantor operasional Malaysia Airlines dapat di jumpai di terminal 3 Bandara Soekarno Hatta bagian perkantoran lantai 4. Kantor ini tempat dimana para tenaga kerja mengerjakan pekerjaannya. Di kantor ini juga sebagai tempat penyimpanan data-data penting yang mengenai maskapai Malaysia Airlines.

2) *Check in Counter*

Gerai konter ini tempat pelaksanaan *check in* berlangsung. Di gerai ini terdapat para tenaga kerja melakukan operasional. Terdapat perlengkapan dan alat-alat yang mendukung kegiatan operasional. Di gerai ini nyaman untuk melayani penumpang, menjawab pertanyaan penumpang yang kurang paham dalam melakukan penerbangan.

3) *Pantry*

Pantry yang dimaksud ini adalah tempat berkumpulnya para *staff check in counter* Malaysia Airlines untuk *briefing* sebelum memulai dan istirahat setelah selesai pekerjaan. Tempatnya berada di lantai tiga perkantoran terminal 3 Bandara Soekarno Hatta. Tempatnya layak dan nyaman untuk di tempati.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Tenaga kerja yang bertugas di lapangan menjalani tugasnya sesuai dengan *Standart Operating Produce* (SOP). Tenaga kerja harus bekerja tim dan kompak diantara tenaga kerja, sehingga terjadinya kelancaran pada saat operasional berlangsung, Pelaksanaan operasional berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku selama pandemi Covid-19. Dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dapat berubah sewaktu-waktu, Proses *check in* terlaksana sesuai dengan prosedur penanganan penumpang *check in*. Dan selama pandemi Covid-19, dibutuhkan ketelitian dalam pemeriksaan identitas penumpang dan memastikan barang bawaan penumpang aman untuk dibawa.

Hal ini sangat penting demi keselamatan dan keamanan proses penerbangan khususnya untuk penerbangan maskapai Malaysia Airlines, Sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dengan kondisi kurang baik yaitu *wheelchair*, komputer, dan *queing*. Dimana kursi roda terdapat empat tetapi hanya tiga yang bisa berguna dengan baik, komputer terdapat empat dan ada satu komputer yang terkendala karena sistem ataupun koneksi jaringan komputernya, dan *queing* yang berkurang atau berantakan karena dipakai oleh maskapai lain setelah atau sebelum maskapai Malaysia Airlines buka konter *check in*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arihasan. (2020). *Kenalan Dengan Covid-19*. Dinas Kesehatan Kendal. <https://corona.kendalkab.go.id/berita/read/kenalan-dengan-covid-19> (Diakses 13 April 2022)
- Arjanto Dwi. (2022). *Hari Ini 37 Tahun Lalu Bandara Soekarno-Hatta Dibuka: Sentuhan Arsitek Prancis*. Tempo.Co. <https://bisnis.tempo.co/read/1577480/hari-ini-37-tahun-lalu-bandara-soekarno-hatta-dibuka-sentuhan-arsitek-prancis> (Diakses 14 April 2022)
- Aritohang, M. F. (2016). *Prosedur Pelayanan Boarding Pada Perusahaan Penerbangan Malaysia Airlines di Kualanamu Internasional Airport*.
- Bahar, E. (2020). airlines employees service quality perception of the ground handling managment. *Journal of Aeronautics and Space Technologies*, 13.
- Dharasta, Y. S. M. A., & Turnado, A. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Ground Handling Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air di PT KOKAPURA Bandara Internasional Achmad Yani Semarang. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 3, 32.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Indupurnahayu, Edhie Budi Setiawan , Lira Agusinta , Ryan Firdiansyah Suryawan , Prasadja Ricardianto , Mustika Sari , Sri Mulyono, Reza Fauzi Jaya Sakti, Changes in Demand and Supply of the Crude Oil

Market During the COVID-19 Pandemic and its Effects on the Natural Gas Market, *International Journal of Energy Economics and Policy*, 2021, 11(3), 1-6, ISSN: 2146-4553

- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode, IV*, 38.
- Keumala, M. (2016). *Peranan Ground Handling Pt Garuda Angkasa Dalam Kegiatan Boarding Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Kualanamu*.
- Lumataw, A. (2019). *tata operasi darat*.
- Majid, suharo abdul, & Warpani, eko proba D. (2014). *Ground Handling*.
- Pendi, P. (2017). *Kupas Tuntas Penerbangan* (1st ed.). DEEPUBLISH.
- Permenhub. (2017). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 53 Tahun 2017 Tentang Pengamanan Kargo dan Pos serta Rantai Pasok*. 1–51.
- Ryan Firdiansyah, Bambang Soekarsono, Pengantar Kepabeanan Imigrasi dan Karantina, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016, ISBN 978-602-318-164-3
- Setiani, B. (2015). Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Bandar Udara. *WIDYA*, 3, 25.
- Skyscanner. (2018). *Cara Check in Malaysia Airlines*. <https://www.skyscanner.co.id/berita/cara-check-in-malaysia-airlines>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009
- Yowanda, H. B., & Mawardi, M. K. (2017). Strategi Pemasaran Penerbangan Berkonsep Low Cost Carrier (Lcc) Dan Daya Saing PerusahaaN (Studi Pada Maskapai Penerbangan Pt. Garuda Indonesia Citilink). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51, 175.