

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Keberadaan Angkasa Pura II berawal dari Perusahaan Umum dengan nama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng melalui Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 1984, kemudian pada 19 Mei 1986 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 26 tahun 1986 berubah menjadi Perum Angkasa Pura II. Selanjutnya, pada 17 Maret 1992 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1992 berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Seiring perjalanan perusahaan, pada 18 November 2008 sesuai dengan Akta Notaris Silvia Abbas Sudrajat, SH, SpN Nomor 38 resmi berubah menjadi PT Angkasa Pura II (Persero). PT Angkasa Pura II (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara di lingkungan Kementrian Perhubungan yang bergerak di bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia Barat. PT Angkasa Pura II diberikan kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan mengupayakan pengusahaan Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini berubah nama menjadi Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta serta Bandara Halim Perdanakusuma.

Berdirinya PT Angkasa Pura II bertujuan untuk menjalankan pengelolaan dan pengusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dengan mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber daya manusia yang dimiliki dan penerapan tata kelola perusahaan yang baik. Tujuan itu diharapkan dapat menghasilkan produk dan layanan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat sehingga dapat meningkatkan nilai perusahaan dan kepercayaan masyarakat. Salah satu kiprah PT Angkasa Pura II telah menunjukkan kemajuan dan peningkatan usaha yang pesat dalam bisnis jasa kebandarudaraan melalui penambahan berbagai sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan pada bandara yang dikelolanya. Saat ini PT Angkasa

Pura II sudah mengelola 19 Bandara, antara lain yaitu Bandara Soekarno-Hatta (Jakarta), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Kualanamu (Medan), Supadio (Pontianak), Minangkabau (Padang), Sultan Mahmud Badaruddin (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Husein Sastranegara (Bandung), Sultan Iskandarmuda (Aceh), Raja Haji Fisabilillah (Tanjungpinang), Sultan Thaha (Jambi), Depati Amir (Pangkal Pinang), Silangit (Tapanuli Utara), Banyuwangi (Jawa Timur), Tjilik Riwut (Palangkaraya), Radin Inten II (Lampung), H.A.S Hanandjoeddin (Tanjung Pandan), Kertajati (Jawa Barat), dan Fatmawati Soekarno (Bengkulu). Selama kurun waktu beberapa tahun terakhir, PT Angkasa Pura II telah berhasil memperoleh berbagai penghargaan dari berbagai instansi. Penghargaan yang diperoleh merupakan bentuk apresiasi kepercayaan masyarakat atas performance perusahaan dalam memberikan pelayanan.

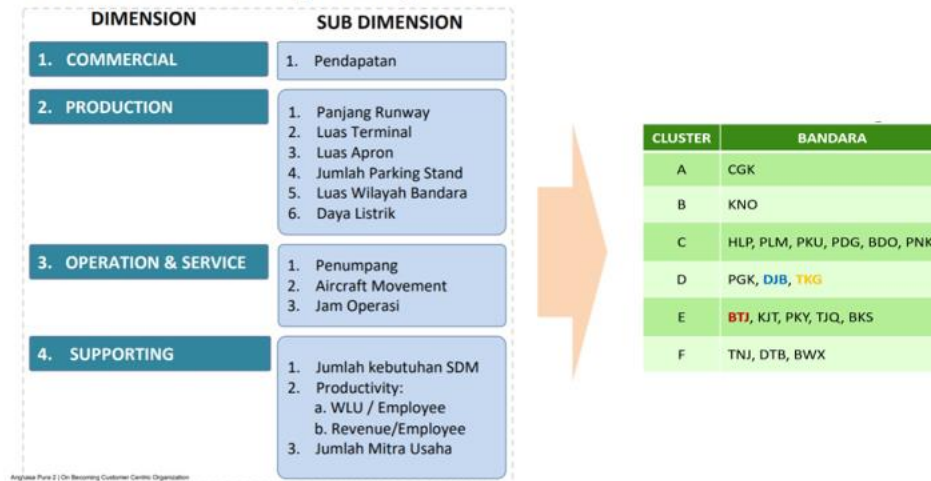
## **1.2. Latar Belakang**

Bandara-bandara yang dikelola PT Angkasa Pura II terdiri dari 19 (sembilan belas) bandara dan terbagi menjadi beberapa kelas bandara yang dibagi berdasarkan:

1. Komersial atau pendapatan disetiap Bandara.
2. Produksi yang ditentukan oleh panjang runway bandara, luas terminal, luas Apron, jumlah parking Stand, luas wilayah bandara, dan daya listrik.
3. Operasi dan pelayanan yang berdasarkan jumlah penumpang, pergerakan pesawat dan jam operasi bandara.
4. Pendukung yang terdiri dari jumlah kebutuhan sumber daya manusia, produktifitas, dan jumlah mitra usaha.

Berdasarkan ke-4 (empat) kriteria tersebut bandara yang dikelola oleh PT Angkasa pura II terbagi menjadi 6 kelas. Yaitu kelas A, B, C, D, E dan F.

### Branch Office Clustering Existing Model



Gambar 1.1 Branch Office Clustering PT Angkasa Pura II (Persero)

Sumber : Internal PT Angkasa Pura II (Persero)

Dari ke 19 (Sembilan kelas) bandara di atas terdapat kelas C yang terdiri dari 6 (enam) Bandara yaitu Halim Perdanakusuma (Jakarta), Sultan Mahmud Badaruddin (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Minangkabau (Padang), Husein Sastranegara (Bandung), Supadio (Pontianak). Bandara-bandara tersebut merupakan bandara-bandara yang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih dalam peningkatan pendapatan maupun peningkatan pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan terhadap penumpang berdasarkan Peraturan Menteri perhubungan Nomor PM 178 tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara yaitu, fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, Fasilitas yang memberikan nilai tambah dan kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk. Dari ke-4 (empat) standar layanan tersebut, fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang yang meliputi pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan *check-in*, imigrasi keberangkatan, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu keberangkatan dan pelayanan

bagasi. Dan sering menjadi perhatian adalah pelayanan *check-in* di setiap bandara. Setiap penumpang yang akan melakukan keberangkatan diwajibkan untuk melaporkan dan menunjukkan identitas dan dokumen. *Check-in* adalah proses konfirmasi calon penumpang pada maskapai penerbangan sesaat sebelum menaiki pesawat terbang. Standar *check-in* terdapat 2 kriteria yaitu waktu menunggu dan waktu proses dalam *check-in*.

LAMPIRAN I  
PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 178 Tahun 2015  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA

PENILAIAN STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA

| No  | Bentuk Pelayanan   | Indikator | Tolok Ukur |                                      |         | Uraian Tolok Ukur                                                                                                                                        |   |                                                                                                        |    | Kesesuaian Tolok Ukur |    |    | Nilai |
|-----|--------------------|-----------|------------|--------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------|----|----|-------|
| 1   | 2                  | 3         | 4          | 5                                    | 6       | 7                                                                                                                                                        | 8 | 9                                                                                                      | 10 | 11                    | 12 | 13 | 14    |
| 1.2 | Pelayanan Check-in | Waktu     | 1.2.1      | waktu menunggu :<br>< 30 menit       | 1.2.1.1 | Waktu tunggu :<br>batas waktu<br>lamanya menunggu<br>check-in per<br>penumpang,<br>dihitung dari mulai<br>menunggu sampai<br>maju ke counter<br>check-in | a | Seluruh objek penilaian<br>masih dalam standar<br>waktu yang ditentukan                                |    |                       |    |    | 20    |
|     |                    |           |            |                                      |         |                                                                                                                                                          | b | terdapat 1-4 (satu sampai empat) objek penilaian<br>yang melebihi standar<br>waktu yang ditentukan     |    |                       |    |    | 15    |
|     |                    |           |            |                                      |         |                                                                                                                                                          | c | Terdapat 5-9 (lima sampai sembilan) proses<br>pemeriksaan melebihi<br>standar waktu yang<br>ditentukan |    |                       |    |    | 10    |
|     |                    |           |            |                                      |         |                                                                                                                                                          | d | Terdapat 10 (sepuluh)<br>atau lebih proses<br>pemeriksaan melebihi<br>standar waktu yang<br>ditentukan |    |                       |    |    | 0     |
|     |                    |           | 1.2.2      | waktu proses :<br>< 2 menit 30 detik | 1.2.2.1 | Waktu proses :<br>kecepatan atau<br>lamanya waktu<br>proses pelayanan<br>per penumpang                                                                   | a | Seluruh objek penilaian<br>masih dalam standar<br>waktu yang ditentukan                                |    |                       |    |    | 20    |
|     |                    |           |            |                                      |         |                                                                                                                                                          | b | terdapat 1-4 (satu sampai empat) objek penilaian<br>yang melebihi standar<br>waktu yang ditentukan     |    |                       |    |    | 15    |
|     |                    |           |            |                                      |         |                                                                                                                                                          | c | Terdapat 5-9 (lima sampai sembilan) proses<br>pemeriksaan melebihi<br>standar waktu yang<br>ditentukan |    |                       |    |    | 10    |
|     |                    |           |            |                                      |         |                                                                                                                                                          | d | Terdapat 10 (sepuluh)<br>atau lebih proses<br>pemeriksaan melebihi<br>standar waktu yang<br>ditentukan |    |                       |    |    | 0     |

Gambar 1.2 Lampiran 1 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. PM 178 tahun 2015

Menurut peraturan menteri perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara disebutkan bahwa

waktu menunggu *check-in* per penumpang dihitung mulai menunggu sampai maju ke counter *check-in* adalah kurang dari 30 menit. Dan waktu proses pelayanan per penumpang adalah kurang dari 2 menit 30 detik.

*Check-in* dapat dilakukan secara manual disetiap counter *check-in* maskapai yang tergantung dengan nomor penerbangannya atau secara mandiri dilakukan pada mesin *check-in* yang disediakan disetiap bandara. Dalam proses *check-in* di bandara tersebut akan terjadi antrian.

Antrian adalah kegiatan pelayanan yang menyebabkan gangguan pada proses pergerakan arus lalu lintas manusia, dimana pada suatu kondisi antrian akan mengakibatkan permasalahan baik untuk pengguna maupun untuk pengelola (Arsyad, 2012). Di dalam teori antrian terdapat 3 (tiga) komponen utama yang harus benar-benar diketahui dan dipahami, yaitu: tingkat kedatangan, tingkat pelayanan, dan disiplin antrian.

Dari ke-6 (enam) bandara yang berada dalam kelas C terdapat tingkat pelayanan yang berbeda berdasarkan laporan e-service yang dibuat setiap bandara.

Tabel 1.1 Rekapitan Proses Pelayanan *Check-in* Bulan September sampai dengan Bulan Desember 2020

**REKAPAN PROSES PELAYANAN CHECK-IN BULAN SEPTEMBER SAMPAI DENGAN DESEMBER 2020**

| NO | BANDARA              | MEMENUHI | TIDAK MEMENUHI | TOTAL | PERSENTASE TIDAK MEMENUHI |
|----|----------------------|----------|----------------|-------|---------------------------|
| 1  | HALIM PERDANA KUSUMA | 111      | 11             | 122   | 9%                        |
| 2  | PALEMBANG            | 95       | 7              | 102   | 7%                        |
| 3  | PEKANBARU            | 114      | 7              | 121   | 6%                        |
| 4  | PADANG               | 110      | 8              | 118   | 7%                        |
| 5  | BANDUNG              | 114      | 6              | 120   | 5%                        |
| 6  | PONTIANAK            | 87       | 17             | 104   | 16%                       |

*Sumber : Data e-services. Data yang telah diolah*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Bandara Supadio memiliki tingkat persentase tidak memenuhi dalam pelayanan *check-in* yang paling tinggi diantara bandara lain yang berada di kelas bandara yang sama, yaitu 16% dari total jumlah hari pelayanan dari periode bulan September hingga Desember 2020.

Bandara Supadio merupakan bandara yang berada di pulau Kalimantan, tepatnya berada di Pontianak Kalimantan Barat. Kota Pontianak merupakan kota yang dilewati garis Khatulistiwa dan menjadi daya tarik sendiri bagi Provinsi Kalimantan Barat. Selain itu Kalimantan Barat sendiri mempunyai 3 suku asli yang Melayu, Dayak dan Cina. Dengan keanekaragaman suku dan tentunya budaya, Kalimantan Barat menjadi salah satu destinasi wisata bagi wisatawan domestik maupun mancanegara, dan Bandara Supadio dipercaya menjadi pintu gerbang bagi yang masuk dan keluar dari Kota Pontianak. Bandara Supadio mempunyai 1 (satu) terminal yang digunakan oleh maskapai Penerbangan domestik yang terdiri dari Garuda Indonesia, Lion Air, Batik Air, Sriwijaya Air, Nam Air, Citilink, dan Penerbangan Internasional yaitu Air Asia. Bandara Supadio dirancang untuk dapat menampung jumlah penumpang sebesar 3,8 juta per tahun dengan luas terminal 32.000 m<sup>2</sup>. Bandara Supadio Pontianak juga melayani penerbangan internasional. Bandara Supadio diharapkan dapat menjadi salah satu pintu gerbang Indonesia dan menjadi gambaran yang baik bagi penumpang atau turis mancanegara.

Berikut adalah data pergerakan pesawat, penumpang dan kargo di Bandara Supadio hingga bulan Desember Tahun 2020.

Tabel 1.2

## Pergerakan Pesawat, Penumpang dan Kargo.

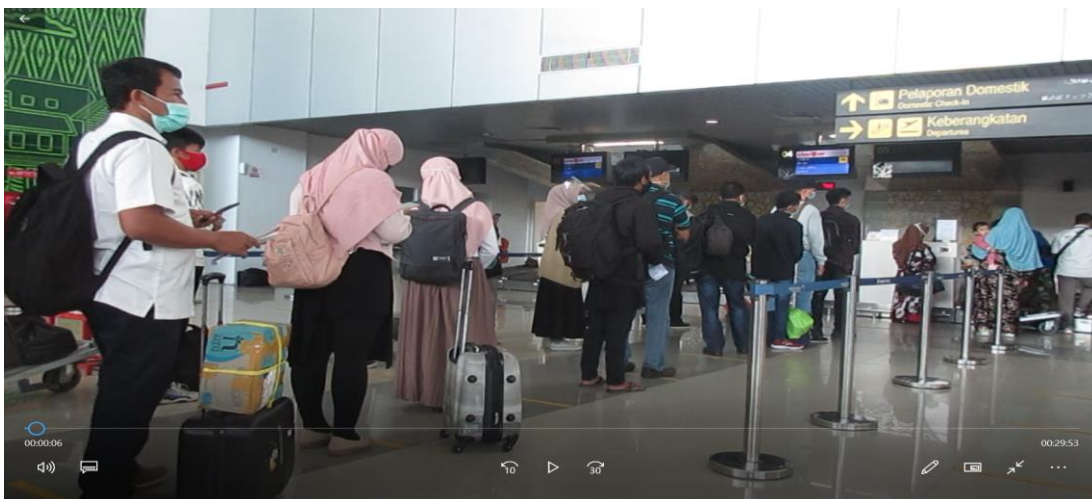
| URAIAN                                   | Forecast<br>2020 | Realisasi s.d Desember |                  | Capaian<br>s.d Desember<br>2020 | Growth<br>s.d Desember<br>2020 |
|------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|---------------------------------|--------------------------------|
|                                          |                  | 2019                   | 2020             |                                 |                                |
| Pergerakan Pesawat Domestik              | 28.687           | 27.567                 | 16.096           | 56%                             | -41,61%                        |
| Pergerakan Pesawat Internasional         | 2.275            | 2.188                  | 457              | 20%                             | -79,11%                        |
| <b>Jumlah</b>                            | <b>30.962</b>    | <b>29.755</b>          | <b>16.553</b>    | <b>53%</b>                      | <b>-44,37%</b>                 |
| Pergerakan Penumpang Domestik (Pax)      | 3.154.870        | 3.041.798              | 1.395.291        | 44%                             | -54,13%                        |
| Pergerakan Penumpang Internasional (Pax) | 224.735          | 218.884                | 39.363           | 18%                             | -82,02%                        |
| <b>Jumlah</b>                            | <b>3.379.604</b> | <b>3.260.682</b>       | <b>1.434.654</b> | <b>42%</b>                      | <b>-56,00%</b>                 |
| Pergerakan Kargo Domestik (Ton)          | 20.681           | 19.577                 | 20.458           | 99%                             | 4,50%                          |
| Pergerakan Kargo Internasional (Ton)     | 32               | 30                     | 6                | 17%                             | -81,66%                        |
| <b>Jumlah</b>                            | <b>20.713</b>    | <b>19.607</b>          | <b>20.463</b>    | <b>99%</b>                      | <b>4,37%</b>                   |

*Sumber : Data Angkutan Udara PT Angkasa Pura II Cabang Supadio Pontianak*

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah penumpang domestik mengalami penurunan yang cukup signifikan sekitar 54,13% dari tahun sebelumnya dikarenakan adanya wabah Covid-19 di dunia, dan khususnya di Indonesia yang menyebabkan banyak dampak buruk bagi sektor usaha. Sektor pariwisata dan jasa transportasi menjadi salah satu yang paling buruk mengalami dampak dari Pandemi Covid-19. Jasa transportasi udara yang secara tidak langsung memberikan efek buruk bagi jasa kebandarudaraan. Walaupun terdapat penurunan jumlah penumpang tersebut, pelayanan di Bandara Supadio harus tetap optimal agar kenyamanan penumpang tidak terganggu, dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan serta tetap menjaga standar pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah.

Dimasa sekarang ini pada saat terjadinya Pandemi Covid-19 Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2020 tentang penetapan kedaruratan kesehatan masyarakat corona virus disease 2019 (covid-19) serta menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Guna menindaklanjuti peraturan tersebut menteri Perhubungan

Republik Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi dalam rangka pencegahan Corona Virus Disease 2019 (covid-19). Peraturan Menteri tersebut mengatur kegiatan transportasi udara, salah satunya ialah jarak antar manusia (*physical distancing*) harus berjarak 1 meter, untuk mengantisipasi penularan virus Covid-19. Area *Check-in* merupakan salah satu tempat yang harus menjalankan protokol kesehatan. Dengan demikian area ini perlu mendapat perhatian, jika tidak di kelola dengan baik akan menjadi *bottleneck* yang dapat menciptakan antrian yang panjang yang dapat mengganggu alur pergerakan penumpang dan menciptakan ketidaknyamanan kepada para penumpang di Bandara Supadio Pontianak.



Gambar 1.3 Antrian penumpang di *Check-in Counter*

*Sumber :Potongan Rekaman Video tanggal 1 Oktober 2020*

Pada gambar 1.3 di atas merupakan potongan dari video yang diambil pada saat observasi untuk melihat kondisi yang terjadi pada saat penumpang sedang antri untuk melakukan *check-in* penerbangan mereka di Bandara Supadio. Di dalam video ada beberapa penumpang yang tidak menjalankan protokol kesehatan, yang mengharuskan menjaga jarak 1 meter dengan penumpang yang lain yang berada dalam antrian. Pada saat observasi dilapangan juga didapatkan bahwa pada saat terjadi antrian yang panjang

tidak adanya tindakan dari maskapai untuk segera membuka meja counter *check-in* tambahan agar dapat mengurangi antrian dan mempercepat proses *check-in* para penumpang. Dan ini menyebabkan terganggunya arus pergerakan penumpang di area *check-in*. Panjangnya Antrian ini juga terjadi karena pada saat pemeriksaan di meja counter petugas counter *check-in* harus melakukan penambahan pengecekan dokumen yang sebelumnya hanya Kartu Identitas dan Tiket Penerbangan, sekarang harus melakukan pengecekan atas surat keterangan dokter bebas covid-19 hasil rapid test atau swab. Hal tersebut perlu diperbaiki dengan adanya ketetapan untuk jumlah penumpang yang berada dalam antrian dalam satu sistem antrian *check-in counter* di setiap maskapai.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan data laporan *e-services* didapat fenomena bahwa antrian yang terjadi di Bandara Supadio Pontianak masih memiliki persentase belum terpenuhinya standar yang telah ditentukan pemerintah lebih tinggi dibanding dengan bandara-bandara yang berada dikelas yang sama. Berdasarkan laporan tersebut maka dilakukan observasi lapangan untuk melihat secara langsung kondisi antrian yang terjadi di bandara Supadio pontianak. Observasi yang telah dilakukan menggunakan rekaman video, menunjukkan bahwa masih terjadi antrian yang panjang di *counter check-in* Bandara Supadio dan protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah, yaitu menjaga jarak 1 (satu) meter belum terlaksana dengan baik di antrian tersebut.

Melihat fenomena ini, penulis tertarik untuk mengetahui model antrian yang diterapkan di Bandara Supadio Pontianak pada saat pandemi covid-19 dan menghitung lama antrian yang terjadi. Dan memberikan simulasi antrian yang terbaik yang dapat diterapkan di Bandara Supadio Pontianak agar standar waktu yang ditetapkan oleh pemerintah dapat tercapai dan berjalan dengan baik. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi kepada PT Angkasa Pura II Bandara Supadio Pontianak untuk mengetahui dengan jelas model antrian terbaik yang dapat diterapkan di Bandara Supadio pada masa Pandemi Covid-19.

#### **1.4. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dibahas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kondisi antrian *check-in* bandara Supadio Pontianak pada masa pandemi Covid-19?
2. Bagaimanakah model antrian yang terbaik untuk diterapkan di area *Check-in* Bandara Supadio Pontianak pada masa pandemi Covid-19?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan masalah di atas, maka penulis menetapkan tujuan penelitian yang akan di lakukan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kondisi model antrian yang implementasikan di *Check-in* Bandara Supadio Pontianak pada masa pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui kondisi model antrian area *Check-in* yang terbaik untuk diimplementasikan di Bandara Supadio pada masa pandemi covid-19.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

##### **1.6.1. Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan informasi, acuan dan referensi maupun menambah ilmu baru bagi peneliti selanjutnya, sehingga di masa yang akan datang peneliti selanjutnya dapat memperdalam penelitiannya.

##### **1.6.2. Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan PT Angkasa Pura II Persero Bandara Supadio Pontianak untuk dapat mengkaji sistem antrian *Check-in* di Bandara Supadio agar dapat menjadi salah satu faktor dalam peningkatan pelayanan terhadap penumpang di Bandara Supadio Pontianak.

#### **1.7. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah proses counter check-in lion air di bandara Supadio Pontianak dengan menggunakan data observasi menggunakan rekaman video dan tidak menghitung biaya terhadap proses *check-in*.

## **1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan ini dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dan untuk kejelasan penulisan hasil penelitian. Dengan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori terkait penelitian dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, validitas dan reliabilitas dan teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dipaparkan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan, pengelolaan data, analisis dan pembahasan mengenai Simulasi Model antrian *Check-in* terbaik yang dapat diterapkan di Bandara Supadio Pontianak.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini, penelitian menjelaskan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dalam kaitannya dengan permasalahan yang telah di identifikasikan.