

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang ada pada bab – bab sebelumnya maka dapat diketahui dan disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Standar waktu operasional unit *check in counter* ditetapkan dua jam sebelum penerbangan ditetapkan agar proses pendataan penumpang dan barang penumpang yang dibagikan pada saat proses *check in* dapat berjalan secara efisien dan menyeluruh.
- b. Kode booking yang ada pada tiket penumpang digunakan untuk menindaklanjuti proses *check in* penumpang agar data penumpang dapat masuk kedalam sistem yang ada pada unit *check in counter* untuk selanjutnya dicetak dan dijadikan dokumen penerbangan yang bernama *passenger manifest*.
- c. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan dalam proses *check in* meliputi *passenger profiling*, *document profiling* dan juga *baggage profiling*. Dimana ketiga hal tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa identitas penumpang telah sesuai dengan yang ada pada tiket. Sehingga kevaliditasan identitas penumpang dapat sesuai dengan yang ada dalam *passenger manifest* dan juga terpasang dengan benar pada label identifikasi yang ada bagasi tercatat.
- d. Regulasi *limited release* ditetapkan agar penumpang tidak dapat menggugat klaim ganti rugi atas bagasi tercatatnya secara sembarangan. Demikian juga dengan regulasi *Secutiry Item* (SECIT) yang dibuat untuk

meminimalisir adanya tindakan kriminal dalam penerbangan, demi terjaganya konsistensi kualitas pelayanan yang ada.

- e. Kendala yang ada pada saat proses *check in* dilakukan meliputi kendala internal yakni kendala teknis, berupa kurangnya jumlah unit *check in counter*. Sedangkan kendala eksternal yang ditemui berasal dari kurangnya kesadaran dari penumpang untuk mematuhi kebijakan dan regulasi penerbangan yang ada.

4.2 SARAN

Saran yang dapat diberikan kepada PT Garuda Angkasa Yogyakarta selaku pihak *ground handling* berdasarkan pada pembahasan yang telah dijabarkan pada kesimpulan diatas adalah sebagai berikut ;

- a. Menambah jumlah personil pegawai pada unit *check in counter* khususnya yang melayani maskapai penerbangan Citilink agar proses pelayanan *check in* dapat berjalan dengan lancar dan efisien.
- b. Memberikan pemahaman terhadap para pegawai yang bertugas akan pentingnya menjalankan pekerjaan sesuai dengan regulasi dan juga Standar Operasional Prosedur yang berlaku, demi keselarasan dan juga kelancaran dalam melakukan pekerjaan.
- c. Memberikan edukasi dan pelatihan secara maksimal dan menyeluruh terhadap pegawai baru agar dapat menjalankan pekerjaan dan tugas lainnya secara maksimal pada setiap unit pasasi yang ada di bandara Adisucipto Yogyakarta.
- d. Memberikan penjelasan kepada penumpang tentang pentingnya mematuhi kebijakan dan regulasi penerbangan yang telah ditetapkan.