

BAB II

GAMBARAN UMUM TERMINAL 3 BANDARA SOEKARNO-HATTA DAN KELEMBAGAAN PELAYANAN *CHECK-IN* INTERNASIONAL

2.1 Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta

2.1.1 Profil Bandara Internasional Soekarno-Hatta

Bandara merupakan infrastruktur vital yang disediakan oleh pemerintah guna kemudahan jaringan penerbangan serta menjadi mata rantai penting dalam penerbangan internasional. Pembangunan Bandara Internasional Soekarno-Hatta dilatarbelakangi oleh kondisi Bandara Kemayoran yang sebelumnya beroperasi sebagai bandara sipil utama. Lokasi Bandara Kemayoran yang terlalu dekat dengan basis militer Indonesia, yaitu Bandara Halim Perdanakusuma, menimbulkan lalu lintas penerbangan yang sempit dan padat. Hal tersebut berpotensi menimbulkan risiko terhadap lalu lintas internasional. Pemilihan lokasi bandara baru di Kawasan Cengkareng pada tahun 1970-an didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah tersebut pada saat itu masuk ke wilayah administratif DKI Jakarta dan berbatasan dengan Tangerang. Oleh karena itu, Bandara Soekarno-Hatta menggunakan kode penerbangan internasional “CGK” (Cengkareng). Meskipun saat ini Bandara Soekarno-Hatta secara administratif berada di Kecamatan Benda, Kota Tangerang, Banten, kode internasionalnya tetap dipertahankan (Ibrahim, 2023).

Bandara Soekarno-Hatta diresmikan oleh Presiden Soeharto pada 5 Juli 1985, dan kini merupakan bandara terbesar dan terluas di Indonesia

dengan luas mencapai 2.555 hektare. Sebagai bandara terbesar di Indonesia, Bandara Soekarno-Hatta juga merupakan satu-satunya bandara di Indonesia yang memiliki tiga landasan pacu (*runway*), dengan *runway* 1 & 2 sepanjang 3.660 meter dan *runway* 3 sepanjang 3.000 meter. Bandara ini juga didukung oleh fasilitas terminal kargo terpisah untuk melayani kebutuhan domestik dan internasional. Pengelolaan operasional Bandara Soekarno-Hatta dipercayakan kepada PT Angkasa Pura II (Persero), salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah Kementerian Perhubungan yang berperan sebagai Badan Usaha Bandar Udara (BUBU) dan bergerak untuk menangani bandara-bandara di wilayah Indonesia bagian Barat (InJourney Airports, 2024).

Bandara ini memiliki 3 terminal utama untuk melayani penerbangan yang dibangun secara bertahap. Terminal 1 mulai beroperasi pada Maret 1985, yang kemudian disusul oleh Terminal 2 pada Januari 1992. Terminal 3 mulai beroperasi secara penuh pada Agustus 2016. Kini ketiga terminal tersebut bersama-sama melayani kebutuhan penerbangan domestik maupun internasional setiap tahunnya.

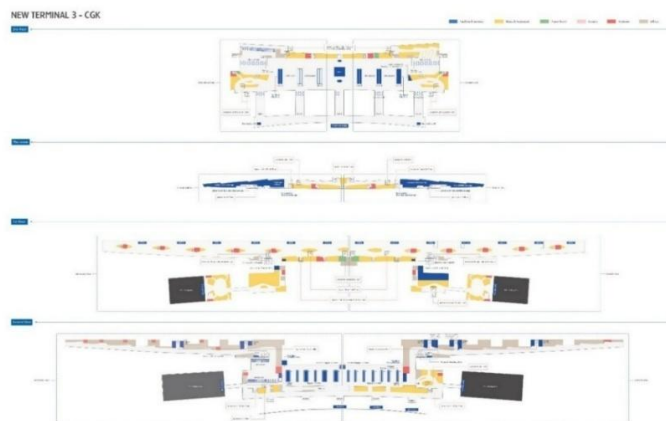
2.1.2 Profil Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta

Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta, disebut juga sebagai Terminal 3 Ultimate, terletak di area sisi timur-utara bandara dan dirancang dengan desain modern dan futuristik. Posisinya yang terpisah dengan Terminal 1 dan 2 menjadikannya sebagai terminal yang berdiri sendiri, tetapi tetap terintegrasi dalam sistem operasional bandara secara keseluruhan. Terminal

ini pertama kali dioperasikan pada bulan April 2015 dengan kapasitas awal 4 juta penumpang, sebelum akhirnya beroperasi secara penuh pada Agustus 2016 (InJourney Airports, 2024).

Sebagai terminal yang melayani penerbangan domestik dan internasional, Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta terdiri atas ground floor, 1st floor, 2nd floor, dan mezzanine, serta dilengkapi 28 gate. Alokasi gate tersebut yaitu gate 1-10 untuk penerbangan internasional dan gate 11-28 untuk penerbangan domestik, sehingga terminal ini mampu mengakomodasi banyak maskapai (Budhiman, 2025). Terminal 3 dilengkapi dengan berbagai fasilitas lengkap. Fasilitas tersebut antara lain adalah check-in counter, ruang tunggu yang luas, food court, area ritel, lounge bandara, smoking area, hotel, mushola dan masjid, ruang laktasi dan disabilitas, serta fasilitas layanan penumpang lainnya. Selain itu, salah satu keunggulan Terminal 3 adalah integrasinya dengan berbagai moda transportasi lain. Terminal ini terhubung langsung dengan KA Bandara (Railink), taksi, bus, dan layanan transportasi online.

Gambar 2. 1 Denah Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta



Sumber: Garuda Indonesia, 2025

Adapun maskapai yang beroperasi di terminal ini dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Maskapai Nasional (Indonesia): Garuda Indonesia (GA), Citilink (QG), Pelita Air (IP), Transnusa (8B).
2. Maskapai Internasional:
 - a. Asia: Singapore Airlines (SQ), Malaysia Airlines (MH), Thai Airways (TG), Philippine Airlines (PR), Vietnam Airlines (VN), Royal Brunei Airlines (BI), Uzbekistan Airways (HY), Air Macau Company Limited (NX), Starlux Airlines (JX), All Nippon Airways (NH), Japan Airlines (JL), Sri Lankan Airlines (UL), Air India (AI), China Airlines (CI), China Eastern Airlines (MU), China Southern Airlines (CZ), Xiamen Airlines (MF), Shandong Airlines (SC), Sichuan Airlines (3U), Korean Air (KE), Asiana Airlines (OZ), Cathay Pacific Airways (CX), Air China (CA), Eva Air (BR).
 - b. Timur Tengah: Saudi Arabian Airlines (SV), Emirates (EK), Qatar Airways (QR), Etihad Airways (EY), Oman Air (WY), Egypt Air (MS)
 - c. Eropa, Afrika, dan Australia: Turkish Airlines (TK), Ethiopian Airlines (ET), Aerolink Uganda (XAU), Qantas Airways (QF).

2.1.3 Pelayanan Check-In Keberangkatan Penerbangan Internasional Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta

Area *Check-In Counter* Terminal 3 dikelompokkan ke dalam klaster A hingga F yang berada di 2nd floor. *Check-in* internasional berada di klaster A-D, sementara *check-in* domestik berada di klaster D-F (Baller, 2025). Berikut rincian *check-in counter* internasional:

1. Klaster A: Cathay Pacific Airways, China Southern Airlines, Egypt Air, Garuda Indonesia (Internasional), Qantas Airways, Royal Brunei Airlines.
2. Klaster B: All Nippon Airways, China Airlines, Ethiopian Airlines, Korean Air, Qatar Airways, Saudi Arabian Airlines, Starlux Airlines, Thai Airways, Turkish Airlines, Vietnam Airlines.
3. Klaster C: Air China, Emirates, Japan Airlines, Malaysia Airlines, Philippine Airlines, Shandong Airlines, Singapore Airlines, SriLankan Airlines, Xiamen Air.
4. Klaster D: Air Macau, Asiana Airlines, China Eastern Airlines, Etihad, Eva Air, Hainan Airlines, KLM, Loong Air, Oman Air, Sichuan Airlines.
5. Klaster E: Pelita Air (Internasional), TransNusa (Internasional).

Tabel 2. 1 Jumlah Penumpang Pesawat pada Penerbangan Internasional Bandara Soekarno-Hatta Tahun 2024

Keberangkatan Penerbangan Internasional Tahun 2024 (Orang)	
Januari	650.043
Februari	623.149
Maret	609.907
April	653.900
Mei	652.622
Juni	653.964
Juli	660.180
Agustus	774.041
September	750.773
Oktober	726.088
November	717.794

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, Badan Pusat Statistik 2025

Tingginya volume penumpang menjadi dasar pertimbangan dalam menetapkan kebutuhan ideal jumlah *check-in counter*, fasilitas, serta tenaga kerja agar tingkat pelayanan tetap memenuhi standar yang telah ditetapkan pemerintah. Pelayanan *check-in* atau pelaporan keberangkatan penumpang, merupakan tahap yang mengharuskan ketersediaan fasilitas yang memadai dan mampu mengakomodasi beban operasional saat jam sibuk (*peak hour*). Untuk memenuhi standar pelayanan, setiap *counter check-in* internasional wajib dilengkapi dengan fasilitas meja pelaporan, komputer, *baggage tag printer*, timbangan yang sudah dikalibrasi, *conveyor* bagasi penumpang, serta sistem antrean yang terdiri atas *yellow line* (pembatas antrean antara pelapor dengan meja pelaporan) dan *queue line* (pembatas antrean antara meja pelaporan satu dengan lainnya). Selain itu, informasi yang jelas disediakan melalui monitor display dan nomor meja pelaporan, serta keamanan dan kenyamanan dijaga dengan adanya *rail* pengaman untuk setiap meja *counter*.

2.2 Kelembagaan dan Peran Aktor Terkait

2.2.1 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan RI sebagai Regulator

Kementerian Perhubungan (Kemenhub) RI adalah lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab atas perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang transportasi baik darat, laut, maupun udara. Kebijakan tersebut mencakup pelayanan, keselamatan, keamanan, peningkatan aksesibilitas, serta konektivitas sarana dan prasarana transportasi. Sejak 2021 Kemenhub memiliki beberapa tipe unit organisasi, yakni Sekretariat Jenderal (Setjen), Direktorat Jenderal (Ditjen), Badan, Inspektorat Jenderal, Staf Ahli, serta Pusat. Masing-masing unit memiliki kedudukan, tugas, fungsi, serta bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan (Kementerian Perhubungan, 2022).

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Kementerian Perhubungan

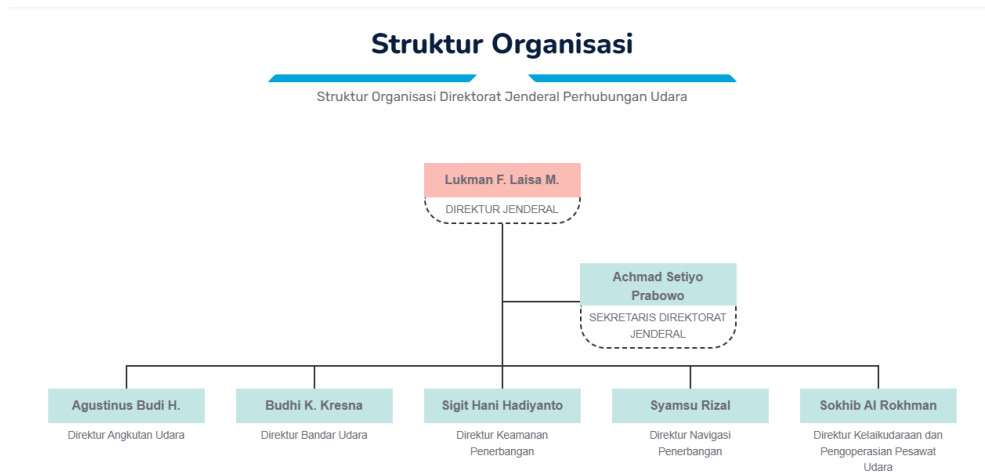


Sumber: Kementerian Perhubungan RI, 2025

Kemenhub membawahi empat Ditjen yang membawahi mata transportasi darat, laut, udara, dan perkeretaapian. Setiap Ditjen memiliki wewenang untuk menyusun dan menetapkan norma, standar, prosedur, serta kriteria penyelenggaraan transportasi di masing-masing mata, termasuk memberikan bimbingan teknis, supervisi, dan evaluasi penyelenggaraan layanan perhubungan. Salah satu Ditjen tersebut, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (DJPU), bertugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan serta standarisasi teknis di bidang perhubungan udara.

Visi DJPU adalah “Terwujudnya Penyelenggaraan Transportasi Udara yang Handal, Berdaya Saing, dan Memberikan Nilai Tambah dalam Mendukung Ketahanan Nasional”. Untuk mewujudkan visi tersebut, DJPU memiliki beberapa misi: (1) Penyelenggaraan transportasi yang aman, selamat, nyaman, tepat waktu, terpelihara, mencukupi kebutuhan, menjangkau seluruh pelosok tanah air, serta mampu mendukung pembangunan nasional; (2) Penyelenggaraan transportasi yang efisien, dengan harga terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, dilayani oleh SDM yang profesional, mandiri, dan produktif; (3) Penyelenggaraan perhubungan yang mampu mendorong pertumbuhan produksi nasional melalui iklim usaha yang kondusif bagi berkembangnya peran serta masyarakat, usaha kecil, menengah, dan koperasi (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2025).

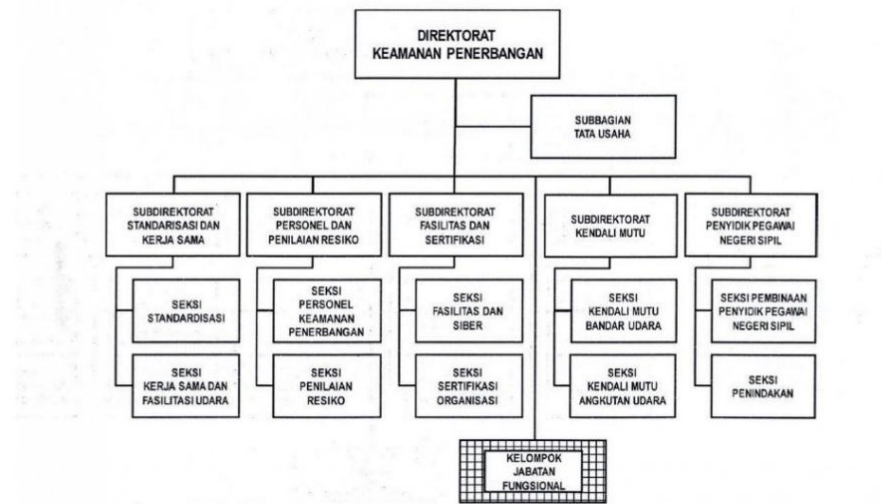
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Perhubungan Udara



Sumber: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2025

Untuk melaksanakan visi dan misi tersebut, DJPU membawahi beberapa direktorat teknis, seperti Direktorat Angkutan Udara, Direktorat Bandar Udara, Direktorat Keamanan Penerbangan, Direktorat Navigasi Penerbangan, serta Direktorat Kelaikudaraan dan Pengoperasian Pesawat Udara. Direktorat Keamanan Penerbangan (Dit. Kam Penerbangan) merupakan unit teknis di bawah DJPU yang bertanggung jawab mengawasi pelayanan penerbangan agar sesuai dengan standar yang berlaku termasuk dalam proses *check-in*.

Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Direktorat Keamanan Penerbangan



Sumber: Kementerian Perhubungan, 2025

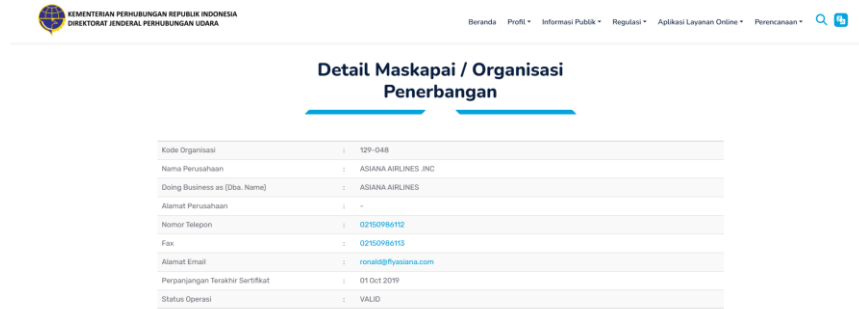
Dalam menjamin keamanan dan memastikan standar pelayanan dipenuhi, Dit. Kam Penerbangan menetapkan beberapa standar dan prosedur operasional. Dengan demikian, melalui unit di bawahnya, DJPU menetapkan standar pelayanan, serta memiliki peran untuk melaksanakan pengawasan pemenuhan standar layanan melalui audit, inspeksi, pengamatan (*surveillance*), dan pemantauan (*monitoring*). Selain itu, dilakukan pula penilaian tingkat pelayanan (*level of service*) terhadap standar pelayanan paling sedikit satu kali dalam 2 tahun. Hasil penilaian pelayanan digunakan sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan, indikator kinerja pelayanan, serta pertimbangan penetapan atau penyesuaian tarif jasa kebandarudaraan.

2.2.2 Asiana Airlines sebagai Maskapai Penerbangan

Asiana Airlines, Inc. merupakan salah satu maskapai penerbangan asal Korea Selatan yang berdiri pada 17 Februari 1988. Maskapai ini merupakan anggota dari Star Alliance atau salah satu jaringan aliansi maskapai penerbangan terbesar di dunia. Saat ini Asiana Airlines telah menjangkau rute domestik ke 6 kota dengan 7 jalur penerbangan, serta rute internasional ke 22 negara yang mencakup 56 kota dengan 61 jalur penerbangan (Asiana Airlines, 2025).

Sejak awal berdiri, Asiana Airlines menganut prinsip manajemen “keselamatan maksimal dan kepuasan pelanggan melalui pelayanan” yang menempatkan keselamatan sebagai prioritas utama dan berkomitmen memberikan layanan tanpa kompromi. Dengan prinsip tersebut, Asiana Airlines terus berkembang menyediakan pelayanan yang aman, cepat, dan nyaman bagi pelanggan sesuai dengan kebutuhan waktu dan tempat. Komitmen pelayanan Asiana Airlines juga tercermin dalam motto yang diusung, yaitu *State of the Art Service* yang menekankan penggunaan pesawat berteknologi mutakhir dengan pelayanan terbaik; *Considerate Service* yang berorientasi pada pemberian layanan dengan menekankan nilai kesopanan dan keramahan; *Friendly Service* yaitu bersikap ramah dalam interaksi melalui pelayanan yang tulus; serta *High-end Service* yang menyediakan pelayanan dengan kualitas terbaik dan penuh dedikasi selama penerbangan (Asiana Airlines, 2025).

Gambar 2. 5 Data Identitas Maskapai Asiana Airlines



The screenshot shows the official website of the Directorate General of Civil Aviation of the Republic of Indonesia. The page is titled 'Detail Maskapai / Organisasi Penerbangan'. It contains a table with the following information:

Kode Organisasi	129-048
Nama Perusahaan	ASIANA AIRLINES, INC.
Doing Business as (Dba. Name)	ASIANA AIRLINES
Alamat Perusahaan	-
Nomor Telepon	02150986112
Fax	02150986113
Alamat Email	ronald@flyasiana.com
Perpanjangan Terakhir Sertifikat	01 Oct 2019
Status Operasi	VALID

Sumber: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2025

Asiana Airlines telah resmi terdaftar sebagai maskapai penerbangan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan sejak 15 April 2019 telah berpindah lokasi dari Terminal 2 ke Terminal 3. Sebagai penyedia layanan penerbangan internasional, Asiana Airlines bekerja sama dengan perusahaan ground handling, yaitu PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) untuk mendukung pelaksanaan layanan darat, termasuk proses check-in.

Dalam prosedur check-in, penumpang diwajibkan menunjukkan tiket, paspor, serta visa. Setelah verifikasi dokumen dilakukan di counter maskapai, penumpang akan menerima boarding pass dan dapat menitipkan bagasi. Lokasi check-in counter Asiana Airlines berada di lantai keberangkatan Klaster B, tepatnya pada counter B21 – B26, dengan drop zone terdekat berada di Gate 2 lantai keberangkatan. Jam operasional check-in dimulai 3 jam sebelum keberangkatan hingga 1 jam sebelum keberangkatan. Batas waktu penutupan check-in Asiana Airlines di Bandara Soekarno-Hatta adalah 50 menit sebelum keberangkatan. Selain itu, tersedia Counter Transit JAS yang berlokasi sebelum kantor imigrasi kedatangan (Asiana Airlines, 2025).

2.2.3 PT Jasa Angkasa Semesta sebagai Perusahaan *Ground Handling*

PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) merupakan anak usaha dari Cardig Aero Services yang menyediakan berbagai jasa pendukung operasional bandara. Sejak 8 Juni 1984, PT JAS telah menyediakan layanan *ground handling* bagi berbagai maskapai internasional. Visi Perusahaan adalah “*To be The First Choice Provider of Airport Services and Solutions in Indonesia*” atau menjadi solusi utama bandara dalam menyediakan layanan penerbangan di Indonesia. Untuk mewujudkan visi tersebut, PT JAS mengemban misi “*To Provide Service Excellence through Professionalism and Innovation Recognizing*” dengan memberikan keunggulan layanan melalui profesionalisme dan inovasi, yang fokus pada kepuasan pelanggan sebagai kunci keberhasilan jangka panjang (JAS Airport Services, 2025).

PT JAS dipimpin oleh jajaran direksi yang terdiri dari Direktur Utama, Wakil Direktur Utama, dan Direktur. Sementara fungsi pengawasan dijalankan oleh dewan komisaris yang terdiri dari Presiden Komisaris sekaligus Komisaris Independen, serta Komisaris. Hingga kini, PT JAS telah melayani lebih dari 56 maskapai internasional dan domestik. Selain itu, PT JAS juga berkolaborasi dengan berbagai stakeholders di sektor penerbangan, kargo, dan perhotelan, serta beroperasi di delapan bandara besar di Indonesia, yang menjadikannya salah satu aktor penting dalam infrastruktur transportasi udara nasional. PT JAS menyediakan berbagai layanan pendukung operasional bandara, antara lain PRIVIA Airport

Concierge sebagai layanan pendampingan premium bagi penumpang, Ground Handling, Cargo Handling, Lounge Services, JAS Academy, dan Flight Support (JAS Airport Services, 2025).

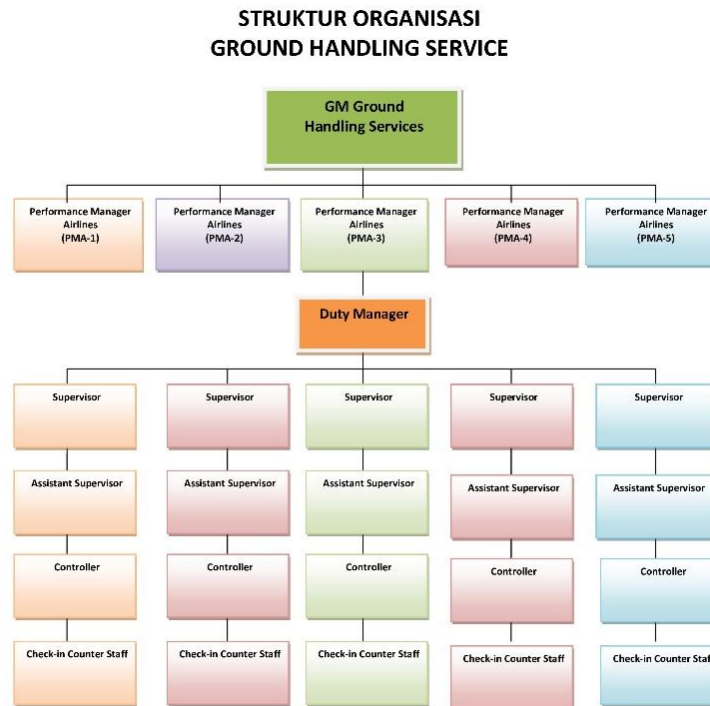
Gambar 2. 6 Klien PT Jasa Angkasa Semesta



Sumber: PT Jasa Angkasa Semesta, 2025

Ground Handling Service di PT JAS dipimpin oleh *General Manager* (GM) yang membawahi lima *Performance Manager Airlines* (PMA), di mana tiap PMA bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan maskapai tertentu yang menjadi klien PT JAS. Selanjutnya, *Duty Manager* bertugas mengoordinasikan operasional harian kegiatan *ground handling*. Pada tingkat teknis, struktur organisasi berjenjang turun dari *Supervisor*, *Assistant Supervisor*, *Controller*, hingga *Check-In Counter Staff*. Setiap posisi memiliki peran spesifik dalam pelayanan, mulai dari proses *check-in*, *boarding*, penanganan bagasi, hingga koordinasi keberangkatan.

Gambar 2. 7 Struktur Organisasi Ground Handling Service PT JAS



Sumber: PT Jasa Angkasa Semesta, 2025

Beroperasi dalam kerangka kepatuhan regulasi dan perjanjian kinerja, PT JAS wajib mematuhi regulasi yang ditetapkan Kementerian Perhubungan sebagai regulator utama, termasuk memiliki sertifikat operasi, menjalankan prosedur keselamatan, dan berperan dalam sistem keamanan penerbangan nasional. Sementara itu, PT JAS, terutama bagian ground handling service, juga harus memenuhi target kinerja yang telah disepakati dengan maskapai penerbangan pengguna jasa ground handling. PT JAS bertindak sebagai mitra operasional yang menjalankan pelayanan darat untuk berbagai maskapai, termasuk Asiana Airlines. Dalam operasional sehari-hari, PT JAS mewakili Asiana Airlines di darat yang menangani seluruh kegiatan ground handling, khususnya proses check-in sesuai standar

maskapai. Kontribusi PT JAS terhadap pelayanan check-in terletak pada efisiensi sumber daya yang ditawarkan. Keahlian khusus dan profesionalisme yang dimiliki memungkinkan maskapai, seperti Asiana Airlines, untuk mengalihkan sebagian fungsi pelayanan operasional daratnya, sehingga dapat lebih fokus pada pelayanan penerbangan. Melalui perjanjian kinerja berbasis indikator capaian, PT JAS berperan sebagai fasilitator yang memberikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan maskapai maupun regulator.