

Analisis Prosedur Penagihan *Passenger Service Charge On Ticket* dalam Penerbangan Domestik di PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Adi Soemarmo

Saskia Pinandhita Widyahadi*, Irsyadul Ibad

Program Studi Manajemen Administrasi, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Sebelas Maret

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur penagihan *Passenger Service Charge (PSC) on ticket* untuk penerbangan domestik di PT Angkasa Pura Indonesia, khususnya di Kantor Cabang Bandara Adi Soemarmo. PSC merupakan salah satu komponen pendapatan utama dalam jasa aeronautika yang berperan penting dalam mendukung pendapatan dan operasional serta peningkatan layanan bandara. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penagihan PSC *on ticket* dimulai dari pemindaian boarding pass, dilanjutkan dengan verifikasi data penumpang yang wajib membayar (*paying pax*), penginputan data ke dalam sistem *Passenger Service Charge On Ticket (POT)*, hingga tahap rekapitulasi dan pelaporan pendapatan. Proses ini melibatkan koordinasi yang erat antara petugas PSC, tim sales, tim keuangan, dan pihak maskapai penerbangan. Penelitian ini menekankan pentingnya validasi data yang akurat dan sinergi yang efektif antar pihak terkait dalam mendukung efisiensi serta akurasi prosedur penagihan PSC *on ticket* di lingkungan kebandarudaraan.

Kata Kunci: *Passenger Service Charge On Ticket*, Penagihan, PT Angkasa Pura Indonesia

DOI:

<https://doi.org/10.53697/jim.v5i2.2406>

*Correspondence: Saskia Pinandhita Widyahadi

Email: Saskiapinandhita@gmail.com

Received: 22-04-2025

Accepted: 05-05-2025

Published: 06-06-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyze the procedure for collecting the *Passenger Service Charge (PSC) on tickets* for domestic flights at PT Angkasa Pura Indonesia, especially at the Adi Soemarmo Airport Branch Office. PSC is one of the main revenue components in aeronautical services which plays an important role in supporting revenue and operations and improving airport services. Data was collected through observation, documentation, and in-depth interview techniques. Data analysis is carried out through data reduction, data presentation, and conclusions drawn. The results of the study show that the PSC on ticket billing procedure starts from scanning the boarding pass, followed by verifying the data of passengers who are obliged to pay (*paying pax*), input of data into the *Passenger Service Charge On Ticket (POT)* system, to the recapitulation and revenue reporting stage. This process involves close coordination between PSC officers, sales teams, finance teams, and airlines. This study emphasizes the importance of accurate data validation and effective synergy between related parties in supporting the efficiency and accuracy of PSC on ticket billing procedures in the airport environment.

Keywords: *Passenger Service Charge On Ticket*, Billing, PT Angkasa Pura Indonesia

Pendahuluan

Perkembangan globalisasi mendorong pergerakan masyarakat melewati batas – batas daerah dan negara. Hal ini perlu didukung dengan perkembangan transportasi, salah satunya disektor transportasi udara. Masyarakat kerap memilih menggunakan transportasi udara atas pertimbangan jarak tempuh, efisiensi waktu, dan kenyamanan (Syafei & Basri Said, 2022). Dahulu banyak masyarakat yang merasa awam dengan transportasi udara (Eliezer et al., 2019a). Namun seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi menjadi nilai tambah sebagai sarana edukasi dan sosialisasi mengenai transportasi udara (Septiani et al., 2024). Meningkatnya peminat transportasi udara ditandai dengan meningkatnya frekuensi jumlah penerbangan baik rute domestik maupun rute internasional. Hal ini menjadi sinyal baik untuk penerbangan Indonesia. Bandara yang menjadi komponen utama dalam kelancaran kegiatan penerbangan (Jesica, 2018). Bandara sebagai penghubung antar daerah, provinsi, pulau dan anatar negara. Transportasi udara sangat diperlukan apalagi Indonesia sebagai negara kepulauan keberadaan dan kemajuan transportasi udara mempermudah dalam penjangkauannya (Sabur, 2019). Keberadaan bandara menjadi tolok ukur pemerataan pertumbuhan ekonomi di wilayah Indonesia, Khususnya wilayah yang bukan metropolitan, hal tersebut mempermudah akses jangkauannya. Bandar udara memiliki pengaruh signifikan terhadap wilayah di sekitarnya, berfungsi sebagai penghubung yang memperkuat jaringan transportasi dan aksesibilitas ke pusat kegiatan ekonomi dan social (Cahyani et al., 2017). Transportasi udara juga memberi dampak yang baik dalam meningkatkan pariwisata Indonesia. Indonesia yang mempunyai alam dan wisata yang indah menjadi pemikat pariwisata tidak hanya untuk Masyarakat lokal namun juga memikat ketertarikan wisata internasional. Dengan transportasi udara dan bandara yang semakin pesat perkembangannya dapat mempermudah jangkauannya wisata nya (Gori Insani et al., 2024).

PT Angkasa Pura Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa kebandarudaraan. PT Angkasa Pura Indonesia memiliki peran penting memastikan semua hal yang berhubungan dengan kebandarudaraan berjalan dengan baik (Tukwain Iriani & Saur Costanius Simamora, 2018). PT Angkasa pura memiliki peranan memberikan jasa terkait lalu lintas penerbangan, jasa kebandarudaraan, jasa pelayanan penumpang pesawat udara, dan jasa terkait aktivitas penerbangan sesuai dengan peraturan internal Perusahaan. Berdirinya PT Angkasa Pura berfungsi melakukan pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan terkait bandara dan mengoptimalkan layanan jasa nya dengan memanfaatkan potensi sumber daya yang ada dan menerapkan prinsip perusahaan dengan baik (Eliezer et al., 2019). Hal ini ditunjukkan dengan adanya fasilitas sarana prasarana yang lebih maju, peningkatan kualitas pelayanan penumpang pesawat

udara bandara yang dikelola. Dari banyaknya jumlah Bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura Indonesia, salah satunya Bandara Adi Soemarmo yang juga mengalami perkembangan fasilitas dan pelayanan jasa. Bandara Soemarmo merupakan bandara memiliki jangkauan wilayah yang strategis karena mudah dijangkau dari wilayah sekitar Solo Raya, wilayah perbatasan Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, serta dari wilayah perbatasan Jawa Tengah dan Jawa Timur. Semenjak Keputusan di cabutnya penerbangan internasional Bandara Adi Soemarmo pada tahun 2024, saat ini Bandara Adi Soemarmo hanya melayani rute domestik saja. Untuk penerbangan domestik, pesawat komersial dari bandara Adi Soemarmo melayani beberapa rute penerbangan yaitu Solo-Jakarta dengan pendaratan pada Bandara Soekarno Hatta (CGK) dan Bandara Halim Perdana Kusuma (HLP), rute penerbangan Solo – Denpasar dengan pendaratan pada bandara Ngurah Rai.

Passenger Service Charge (PSC) on ticket atau disebut juga dengan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) merupakan salah satu pelayanan jasa Aeronautika yang berfokus pada pelayanan penumpang pesawat udara (Septian et al., 2022). Yang termasuk dalam Pelayanan Penumpang Pesawat Udara yaitu pada fasilitas di terminal kedatangan dan keberangkatan, fasilitas pada ruang tunggu penumpang, fasilitas keamanan dan keselamatan, fasilitas akses transportasi yang memadahi. Pelayanan ini dikenakan dalam rute penerbangan domestik dan rute penerbangan internasional. Salah satu pesawat yang dikenakan tarif *PSC On Ticket* adalah pesawat komersial. Tarif *PSC* yang dikenakan kini bukan lagi dengan pembelian kupon, namun tarif *PSC* sudah menjadi satu kesatuan dengan tiket pesawat.

PSC On Ticket menjadi sumber pendapatan PT Angkasa Pura Indonesia dalam bidang jasa Aeronautika, yaitu pendapatan yang bersumber pada kegiatan penerbangan (Susilawati & Lusiwan, 2024) . Adanya pengenaan tarif *PSC On Ticket* membantu PT Angkasa Pura Indonesia kantor cabang Bandara Adi Soemarmo melakukan pemeliharaan fasilitas bandara (Wiharja, 2023). Pendapatan yang bersumber pada *PSC on ticket* dihitung setiap penumpang melakukan penerbangan keberangkatan dari Bandara Adi Soemarmo. Bandara Adi Soemarmo melayani rute domestik saja. Dalam satu hari Bandara Adi Soemarmo terdapat kurang lebih 11 rute penerbangan dengan maskapai antara lain Batik Air, Garuda Indonesia, Lion Air, dan Citilink.

Berikut Tabel jumlah rute penerbangan keberangkatan dari Bandar Udara Adi Soemarmo:

Tabel 1. Tabel Jadwal Penerbangan Domestik Berjadwal

No	Waktu	Maskapai	Flight Number	Tujuan
1.	07.00 WIB	Batik Air	ID6375	CGK
2.	07.00 WIB	Garuda	GA223	CGK
3.	08.00 WIB	Lion Air	JT924	DPS
4.	10.45 WIB	Garuda	GA225	CGK
5.	10.50 WIB	Batik Air	ID7040	HLP
6.	11.15 WIB	Citilink	QG763	CGK
7.	11.25 WIB	Batik Air	ID7365	CGK
8.	12.40 WIB	Batik Air	ID7532	HLP
9.	15.15 WIB	Batik Air	ID7367	CGK
10.	16.00 WIB	Batik Air	GA221	CGK
11.	18.30 WIB	Batik Air	ID8369	CGK

Sumber: PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Adi Soemarmo

Dalam proses Penagihan *Passenger Service Charge (PSC) On Ticket* harus sesuai intruksi yang tercantum pada Keputusan Direksi. Petugas harus memahami mekanisme perencanaan administrasi, memahami mekanisme perhitungan dan penagihan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal sehingga dapat meraih kepuasan penumpang. Prosedur penagihan menjadi komponen penting yang harus diterapkan. Menurut Narko dalam (Wijaya & Irawan, 2018) Dengan adanya prosedur sebagai pedoman langkah – langkah pekerjaan klerikal pedoman yang dibentuk guna menjamin adanya tahapan yang konsisten terhadap penanganan pelanggan yang sama sehingga dapat memberikan dampak baik bagi Perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara komprehensif semua aspek tahapan yang terkait dengan prosedur penagihan *Passenger Service Charge (PSC) On Ticket*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendalami setiap langkah dalam proses penagihan, mulai dari pengumpulan data penumpang, perhitungan biaya, hingga pelaksanaan penagihan itu sendiri. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi kendala-kendala yang dihadapi dalam setiap tahapan, baik dari segi operasional, teknis, maupun regulasi yang mungkin mempengaruhi efisiensi dan efektivitas proses penagihan.

Metodologi

Jenis Penelitian

Dalam kegiatan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan memahami fenomena yang terjadi pada subjek penelitian, dengan cara menggali informasi dari tempat penelitian tanpa memanipulasi keasliannya (sugiyono, 2018). Metode ini lebih menekankan pada makna, pengalaman, dan interpretasi subjektif daripada angka atau data statistik (Waruwu, n.d.).

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Adi Soemarmo selama 2 Bulan.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Creswell dalam (Ishtiaq, 2019) Teknik pengumpulan data terdiri dari Observasi, wawancara, dan Dokumentasi

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek atau subjek penelitian dan mencatat kejadian serta perilaku dengan cara yang alami, asli, tidak dibuat-buat, dan spontan dalam periode waktu tertentu (Saleh et al., 2017). Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan secara langsung dengan mengikuti proses aktivitas secara langsung. Objek yang diamati mengenai prosedur penagihan *passenger service charge on ticket* dalam penerbangan domestik, mulai dari kegiatan pemindaian boarding pass hingga kegiatan monitoring pendapatan *passenger service charge on ticket*.

2. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang melibatkan dua individu atau lebih yang bertujuan mengungkap informasi lebih lanjut mengenai suatu topik melalui pertanyaan – pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara (Syamil & Nusantara, 2023). Kegiatan wawancara melibatkan sekelompok individu yang berkaitan dengan topik tersebut. Dalam penelitian ini, kegiatan wawancara berlangsung dengan petugas PSC, Airport Commercial Department Head, dan Finance Department Head.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan mendapatkan informasi dan data melalui pengamatan dokumen, gambar, angka, tulisan, buku, dan juga arsip (PROF. DR.

SUGIYONO, 2018). Dokumen yang diperlukan untuk penelitian ini adalah dokumen manifest penumpang, kegiatan pencatatan pada system POT, dan berita acara.

Analisis Data

Analisis Data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini memiliki batasan masalah yang jelas, yaitu hanya berfokus pada prosedur penagihan *Passenger Service Charge On Ticket* untuk penerbangan domestik dan penerbangan terjadwal saja.

Hasil dan Pembahasan

Passenger service charge (PSC) On ticket yang selanjutnya disingkat *PSC On Ticket* merupakan pelayanan jasa penumpang yang menggunakan pesawat udara sebagai transportasi berpindah wilayah yang dipilih melalui penggunaan fasilitas bandar udara sejak memasuki beranda (*curb*) keberangkatan, pintu keberangkatan, sampai dengan pintu kedatangan (*arrival gate*) dan beranda kedatangan penumpang dan beranda (*curb*) kedatangan penumpang. Pada awalnya pembayaran PSC tidak menjadi satu kesatuan dengan harga tiket pesawat, namun melalui penjualan kupon. Setelah di sahkannya Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor KP 59 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 12 Tahun 2015 Tentang Pembayaran *Passenger Service Charge (PSC)* Disatukan Dengan Tiket Penumpang Pesawat Udara (Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara, 2015). Hal ini menjadikan PSC menjadi satu kesatuan dengan harga tiket pesawat yang dibeli oleh calon penumpang dibawah tanggung jawab Badan Usaha Angkutan Udara. Dengan peraturan baru yang mengubah *Passenger Service Charge (PSC) on ticket* dapat mengatasi permasalahan adanya titik antrian (*stop over*) dapat berkurang bagi penumpang pesawat udara, sehingga dapat meningkatkan *Level of Service*.

Tarif *PSC On Ticket* adalah tarif yang dikenakan pada bandar udara yang menjadi satu kesatuan dengan harga tiket pesawat. *PSC on ticket* dikenakan pada rute penerbangan domestik dan rute penerbangan internasional. Namun pada Bandara Adi Soemarmo hanya melayani penerbangan dalam rute domestik saja. Setiap Bandara juga memiliki tarif *PSC on ticket* yang berbeda – beda. Besaran tarif ditentukan sesuai dengan kapasitas dan fasilitas Bandara.

Tabel 2. Tarif Passenger Service Charge On Ticket Bandara Adi Soemarmo

No	Bandar Udara	Tarif PSC On Ticket Dalam Negeri
1.	Adi Soemarmo - Surakarta	Rp 99.900 / Paying Pax

Yang dimaksud dengan Paying Pax adalah penumpang wajib bayar *PSC on ticket* yang diambil dari daftar nama penumpang pesawat udara per penerbangan yang diterbitkan oleh maskapai dalam bentuk cetakan. Lembar cetakan tersebut disebut juga dengan Manifest Penumpang/*Passenger Manifest*. Berdasarkan disahkannya Peraturan

Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor KP 59 Tahun 2015 PSC *On ticket* dikenakan pada penumpang pesawat udara dengan ketentuan, penumpang pesawat udara yang melakukan penerbangan untuk 1 (satu) kali perjalanan dengan menggunakan 1 (satu) tiket sesuai dengan bandara tujuan.

Tagihan *Passenger service charge (PSC) On ticket* merupakan biaya yang wajib dibayarkan oleh penumpang pesawat udara atas PSC *On Ticket*. Dalam proses pencatatan dan perhitungan jumlah penumpang wajib bayar dan pendapatan PSC *On Ticket* di bandara dilaksanakan oleh unit kerja yang membidangi fungsi Airport Commercial. Proses pencatatan dilakukan pada *Passenger Service Charge (PSC) On Ticket System* yang selanjutnya disebut dengan sistem POT yang merupakan sistem yang di bangun oleh Perusahaan yang digunakan sebagai alat utama untuk mengolah data hasil pindaian *boarding pass* penumpang pesawat udara, pencatatan data penumpang dan rekonsiliasi dengan data maskapai, serta verifikasi penghitungan jumlah penumpang pesawat udara yang wajib membayar PSC *On Ticket* (Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.14/KB.01.01/2021 . Jumlah tagihan PSC *On Ticket* merupakan perkalian atas Data Paying Pax dengan tarif PSC *On Ticket*.

Tagihan PSC *On Ticket* = Data Paying Pax X Tarif PSC *On Ticket*

Data paying pax merupakan data yang sudah terverifikasi dalam sistem POT, berisi jumlah penumpang wajib bayar PSC *On Ticket* yang diambil dari data manifest penumpang pada setiap penerbangan oleh maskapai. Sesuai dengan ketentuan, biaya tersebut sudah menjadi kesatuan dengan harga tiket pesawat yang dibeli oleh penumpang, sehingga proses penagihan ini melalui Airline dengan tarif yang telah ditentukan oleh PT Angkasa Pura Indonesia di lingkungan Bandar Udara.

Prosedur Penagihan *passenger service charge on ticket* untuk penerbangan domestik:

a. *Scan boarding pass* milik penumpang

Scan *boarding pass* akan menghasilkan Manifest penumpang (*passenger manifest*) yang berisi daftar nama penumpang pesawat udara per penerbangan yang diterbitkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara dalam bentuk cetakan (*hard copy*). Pada dokumen manifest terdapat *Actual Passenger On Board (APB)* yang berisi total penumpang yang diangkut oleh pesawat udara dengan kategori dewasa, anak – anak dan bayi serta transit dan transfer. *Collecting hard copy manifest* di peroleh dari ground handling airlines paling lambat 2 jam setelah penerbangan

b. Verifikasi data *paying pax*

Proses Verifikasi data *paying pax* dilakukan oleh petugas PSC *On Ticket*. Dokumen pendukung yang digunakan ialah manifest penumpang (*Passenger Manifest*) pada setiap penerbangan dan melakukan verifikasi hasil pemindaian *boarding pass* sebagai data

pembandingan untuk dicantumkan pada berita acara perhitungan jumlah penumpang wajib bayar PSC *On Ticket* berdasarkan pada passenger manifest, actual passenger on board.

Tahap selanjutnya adalah proses penginputan data paying pax pada sistem POT berdasarkan pada berita acara jumlah penumpang wajib bayar PSC *On Ticket* yang dilampiri dengan manifest penumpang. Berikut adalah Langkah – Langkah proses penginputan data *paying pax*:

1. Mengakses sistem POT

Pertama, pengguna harus mengakses sistem POT dengan menggunakan kredensial yang valid. Setelah masuk, pengguna akan dibawa ke dashboard utama sistem POT, yang menampilkan berbagai menu dan opsi untuk pengelolaan data.

2. Validasi sistem POT

Setelah masuk ke sistem, pengguna harus melakukan validasi data pada menu "Data Pax (All Data)". Pada tahap ini, pengguna harus memasukkan data yang diperoleh mengenai jumlah paying pax, yang terdiri dari rincian sebagai berikut:

Adult : Jumlah penumpang dewasa.

Child : Jumlah penumpang anak-anak.

Infant : Jumlah penumpang bayi.

Transit: Jumlah penumpang transit.

3. Unggah scan manifest data penumpang di sistem POT

Unggah Scan Manifest Data Penumpang di Sistem POT Setelah validasi data selesai, langkah selanjutnya adalah mengunggah scan manifest data penumpang di sistem POT. Ini dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah berikut di menu Data Pax (All Data):

Pilih opsi Feedback dan klik "*Browse*" untuk memilih file manifest untuk diunggah. Dalam kebanyakan kasus, file ini berupa dokumen yang berisi informasi detail tentang penumpang. Setelah memilih file, pengguna harus menekan tombol "*Upload Image*" untuk mengunggah gambar ke dalam sistem.

Tujuan dari proses pengunggahan ini adalah untuk mengurangi kesalahan dan memastikan bahwa semua data penumpang yang tercatat dalam sistem POT sesuai dengan manifest yang ada.

Verifikasi data paying pax di sistem POT maksimal dilakukan sampai hari ketiga (H+3). Jika sudah melewati waktu akan memasuki masa freeze, Dimana verifikasi data paying pax pada sistem POT tidak dapat dilakukan perubahan.

- c. Rekapitulasi dan pelaporan pendapatan *passenger service charge (PSC) on ticket*

Peran Airport Commercial Department Head dalam proses penagihan *passenger service charge (PSC) on ticket* di PT Angkasa Pura Indonesia mencakup beberapa langkah

penting. Pertama, mereka bertanggung jawab untuk membuat berita acara harian menggunakan sistem POT. Selanjutnya, tim Airport Commercial melakukan verifikasi data untuk memastikan bahwa semua informasi yang terkait dengan penjualan tiket dan PSC akurat dan sesuai dengan catatan sistem. Setelah itu, mereka juga melakukan rekap data untuk diserahkan kepada tim finance, yang akan menggunakan informasi tersebut untuk proses akuntansi dan pelaporan keuangan.

Proses ini penting untuk menjaga transparansi dan akurasi dalam pengelolaan keuangan perusahaan. Setelah berita acara harian disusun, langkah berikutnya adalah mencantumkan jumlah pendapatan yang diperoleh dari PSC on ticket dalam periode satu hari. Ini mencakup semua transaksi yang telah diverifikasi dan direkap, sehingga memberikan gambaran yang jelas tentang pendapatan yang dihasilkan dari PSC *On Ticket*. Berita acara ini tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi internal, tetapi juga sebagai alat komunikasi antara tim Airport Commercial dan tim finance. Dengan melampirkan rekap data dari sistem POT, tim finance dapat melakukan pengecekan dan verifikasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa semua pendapatan tercatat dengan benar.

Proses ini juga mencakup analisis terhadap data yang telah direkap, yang dapat memberikan wawasan lebih dalam mengenai tren penjualan dan pendapatan dari PSC *On Ticket*. Dengan demikian, tim Airport Commercial berperan penting dalam memastikan bahwa semua informasi yang disampaikan akurat dan tepat waktu, hal ini dapat menjadi pendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dalam manajemen keuangan perusahaan. Selain itu, penting bagi Airport Commercial untuk menjaga komunikasi yang baik dengan tim finance, sehingga setiap pertanyaan atau masalah yang muncul dapat diselesaikan dengan cepat. Hal ini akan membantu dalam menjaga kelancaran proses penagihan dan memastikan bahwa perusahaan dapat mengelola pendapatannya dengan efisien.

Airport Commercial juga memiliki peran penting dalam melakukan penagihan dan rekonsiliasi secara langsung dengan pihak maskapai. Dalam konteks ini, tim Airport Commercial berfungsi sebagai penghubung yang efektif antara pihak maskapai dan PT Angkasa Pura Indonesia, memastikan komunikasi yang lancar dan koordinasi yang baik dalam proses penagihan.

d. Pembayaran Tagihan *passenger service charge (PSC) on ticket*

Dalam proses pembayaran tagihan *Passenger Service Charge (PSC) On Ticket*, pembayaran tersebut dilakukan pada H+3, pada saat sudah memasuki masa freeze, yang merupakan periode di mana semua transaksi dan data terkait harus sudah final dan tidak dapat diubah. Dalam konteks proses pembayaran ini, maskapai penerbangan diharuskan untuk memiliki deposit yang memadai pada rekening yang

telah disepakati sebelumnya, sehingga dana tersebut dapat langsung diambil untuk menyelesaikan pembayaran. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses pembayaran berlangsung dengan efisien dan tanpa hambatan, serta untuk mengurangi kemungkinan terjadinya keterlambatan yang dapat berdampak negatif pada operasional maskapai dan kepuasan pelanggan.

e. Monitoring pendapatan *passenger service charge* (PSC) on ticket

Finance memiliki fungsi yang sangat penting dalam memastikan bahwa pendapatan dari *passenger service charge* (PSC) on ticket telah masuk ke rekening cabang dan sesuai dengan tagihan yang telah ditetapkan untuk PSC on ticket. Proses monitoring ini dilakukan dengan menggunakan berita acara harian yang dikeluarkan oleh Airport Commercial, yang berisi rincian transaksi dan jumlah pendapatan yang dihasilkan. Berita acara ini kemudian dibandingkan dengan pendapatan yang tercatat dalam rekening koran untuk memastikan bahwa semua transaksi telah dicatat dengan akurat dan tidak ada ketidaksesuaian.

Selain itu, finance di kantor cabang juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa penerimaan pembayaran untuk PSC on ticket dapat dilakukan kliring dengan data pendapatan yang diunggah oleh Treasury and Account Receivable di kantor pusat pada sistem. Proses ini dilakukan setelah H+1, yang berarti satu hari setelah transaksi dilakukan, untuk memastikan bahwa semua data telah diproses dan siap untuk direkonsiliasi. Dengan demikian, finance berperan dalam menjaga integritas dan akurasi laporan keuangan, serta memastikan bahwa semua pendapatan yang diterima dapat dikelola dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kendala dalam prosedur penagihan:

- a. Dalam proses penginputan dan verifikasi data penumpang yang melakukan pembayaran (paying pax), pihak terkait diberikan waktu hingga masa freeze, yaitu H+3 setelah penerbangan berlangsung, untuk memastikan bahwa semua informasi yang diperlukan telah dimasukkan dengan benar. Setelah melewati masa *freeze* tersebut, data paying pax yang telah tercatat dalam sistem POT tidak dapat diubah atau dimodifikasi. Namun, dalam praktiknya, terkadang terjadi perbedaan antara data paying pax yang dilaporkan oleh maskapai penerbangan dengan data yang terdapat dalam sistem POT. Jika kondisi seperti ini terjadi, maka dapat dilakukan penyesuaian (*adjustment*) untuk memperbaiki ketidaksesuaian tersebut. Penyesuaian ini hanya dapat dilakukan pada jumlah data paying pax yang tidak sesuai dan juga pada data lainnya yang memerlukan koreksi untuk memastikan akurasi informasi. Penting untuk dicatat bahwa penyusunan atau penyesuaian (*adjustment*) ini hanya dapat dilakukan ketika sistem POT sudah memasuki masa freeze, dan batas waktu untuk melakukan penyesuaian ini adalah

maksimal hingga hari ketujuh (H+7) setelah penerbangan. Dengan demikian, proses ini bertujuan untuk menjaga integritas data dan memastikan bahwa semua informasi yang tercatat dalam sistem adalah akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

- b. Kendala juga sering kali terjadi dalam proses pembayaran tagihan *Passenger Service Charge (PSC) on ticket*, yang dapat mempengaruhi kelancaran transaksi. Dalam proses pembayaran ini, maskapai penerbangan diwajibkan untuk memiliki deposit yang cukup di rekening yang telah disepakati sebelumnya, agar pembayaran dapat dilakukan dengan lancar. Namun, pada saat proses autodebet berlangsung, sering kali ditemukan bahwa rekening tersebut tidak memiliki saldo yang cukup untuk menutupi jumlah tagihan yang harus dibayarkan.

Ada banyak alasan yang mendasari terjadinya situasi ini, dan salah satu faktor utama yang berkontribusi adalah ketidakstabilan *cash flow* yang dialami oleh maskapai penerbangan. Dalam kondisi seperti ini, meskipun terdapat pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku, *punishment* yang dikenakan kepada maskapai biasanya hanya berupa teguran atau peringatan saja, yang bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi mereka untuk memperbaiki situasi keuangan mereka. Namun, jika keterlambatan dalam melakukan pembayaran berlangsung terlalu lama dan tidak ada upaya untuk menyelesaikannya, maka pihak kantor pusat akan mengambil tindakan lebih lanjut dengan melakukan penagihan. Penagihan ini dilakukan berdasarkan surat pemberitahuan yang telah dikirim oleh kantor cabang, yang berisi rincian mengenai keterlambatan pembayaran dan langkah-langkah yang perlu diambil untuk menyelesaikan kewajiban tersebut. Dengan demikian, proses ini bertujuan untuk menjaga hubungan yang baik antara pihak maskapai dan perusahaan, serta memastikan bahwa semua kewajiban finansial dapat dipenuhi dengan tepat waktu.

Kesimpulan

Passenger Service Charge (PSC) on ticket merupakan komponen yang sangat penting dalam pendapatan jasa aeronautika PT Angkasa Pura Indonesia, yang dikenakan kepada setiap penumpang pesawat udara. Pada saat ini PSC yang dikenakan kepada penumpang menjadi satu kesatuan dengan harga tiket pesawat yang dibeli oleh calon penumpang. Prosedur penagihan *PSC on ticket* terdiri dari beberapa tahapan utama yang saling terkait, yaitu: pemindaian boarding pass penumpang, verifikasi data penumpang wajib bayar (*paying pax*) berdasarkan manifest, penginputan data ke dalam sistem POT, rekapitulasi dan pelaporan pendapatan oleh tim Airport Commercial, serta proses pembayaran dan monitoring oleh pihak keuangan (*finance*). Sistem POT berfungsi sebagai alat utama dalam pencatatan dan verifikasi data *PSC on ticket*, di mana data yang dihasilkan digunakan

untuk memastikan bahwa tagihan sesuai dengan jumlah penumpang wajib bayar dan tarif yang berlaku. Koordinasi yang efektif antar unit kerja, termasuk sales officer, tim finance, dan pihak maskapai, menjadi kunci penting dalam memastikan keakuratan dan kelancaran proses penagihan PSC on ticket. Namun, pelaksanaan prosedur ini tidak tanpa kendala. Beberapa tantangan yang dihadapi meliputi perbedaan data antara manifest maskapai dan sistem POT, waktu terbatas untuk verifikasi data (hingga H+3), masalah kekurangan saldo deposit maskapai saat proses autodebet, serta perlunya penyesuaian data (adjustment) jika ditemukan ketidaksesuaian. Mekanisme penyesuaian data diperbolehkan hingga H+7 setelah penerbangan, dengan tujuan untuk menjaga akurasi dan integritas data pembayaran PSC. Dalam hal keterlambatan pembayaran oleh maskapai, sanksi berupa teguran atau penagihan lanjutan akan diberikan oleh kantor pusat. Efektivitas prosedur penagihan PSC on ticket di Bandara Adi Soemarmo sangat bergantung pada penerapan sistem yang tertib, validasi data yang cermat, serta hubungan antarlembaga yang terjalin dengan baik. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses penagihan PSC on ticket akan berkontribusi pada peningkatan layanan dan kepuasan penumpang di lingkungan kebandarudaraan.

References

- Cahyani, F. N., Astuti, W., & Yudana, G. (2017). PENGARUH PERKEMBANGAN BANDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO KOTA SURAKARTA-KABUPATEN KARANGANYAR.
- Eliezer, K., Setiawan, A., Prasetyo, K. T., Penerbangan, P., Jl, S., & Andayani, J. (2019a). ANALISA IMPLEMENTASI STANDAR OPERASI PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA PETUGAS UNIT PELAYANAN JASA PENUMPANG PESAWAT UDARA (PJP2U) DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA JAKARTA.
- Eliezer, K., Setiawan, A., Prasetyo, K. T., Penerbangan, P., Jl, S., & Andayani, J. (2019b). ANALISA IMPLEMENTASI STANDAR OPERASI PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA PETUGAS UNIT PELAYANAN JASA PENUMPANG PESAWAT UDARA (PJP2U) DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA JAKARTA.
- Gori Insani, M., Dyahjatmayanti, D., & Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, J. (2024). Peran Bandar Udara terhadap Perkembangan Pariwisata Sumbawa Barat 1,*. 17(2). <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v17i2.1236>
- Ishtiaq, M. (2019). Book Review Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage. English Language Teaching, 12(5), 40. <https://doi.org/10.5539/elt.v12n5p40>

- Jesica. (n.d.). Aktivitas Public Relations Angkasa Pura II Dalam Menangani Pemberitaan. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.14/KB.01.01/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Dalam Tiket Atau Passenger Service Charge (PSC) On Ticket Untuk Penerbangan Berjadwal (Scheduled Flight) Pada Bandar Udara Yang Diusahakan Oleh PT Angkasa Pura I (Persero) .
- Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor KP 59 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 12 Tahun 2015 Tentang Pembayaran Passenger Service Charge (PSC) (2015). <https://jdih.dephub.go.id/peraturan/detail?data=LWtGKtiQViB0Bjj1dWLDXa49abnArjQtE49Xm1Gt4QA24TzGfeqwudn4jx6VQo5kGe8glt1Jnvvy4uQoJZUxWhH4jpMdIr42F98mzLo4dCK1OKDLi327Rg1ZFDubs4MuXbNDGJWAcla3NcITcvDZB143d>
- PROF. DR. SUGIYONO. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Vol. 2). <https://anyflip.com/xobw/rfpq/basic>
- Sabur, fatmawati. (2019). The Influence of Commercial Aircraft Movement on Passenger Movement at Blimbingsari Banyuwangi Airport. In Jurnal Teknik dan Keselamatan Transportasi (Vol. 2).
- Saleh, S., Pd, S., & Pd, M. (2017). ANALISIS DATA KUALITATIF Editor: Hamzah Upu.
- Septian, A. D., Div,), Udara, M. T., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., & Abstrak, Y. (2022). ANALISIS PENGARUH PENDAPATAN PELAYANAN JASA PENUMPANG PESAWAT UDARA (PJP2U) PADA MASA PANDEMI COVID-19 TERHADAP OPERASIONAL BANDAR UDARA KALIMARAU BERAU (Vol. 4, Issue 2).
- Septiani, V., Suryan, V., Amalia, D., Chandra, P. W. A., & Sari, A. N. (2024). Sosialisasi Tentang Fasilitas Sisi Darat Dan Udara Untuk Peningkatan Pengetahuan Penerbangan Siswa Siswi SMK Palembang. Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa.
- Susilawati, & Lusiwan, A. T. N. (2024). Analisis Pengakuan, Pengukuran, Penyajian dan Pengungkapan Pendapatan Menurut PSAK 72. Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Perpajakan.
- Syafei, I., & Basri Said, L. (2022). Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar.
- Syamil, A., & Nusantara, B. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif. <https://www.researchgate.net/publication/376828943>
- Tukwain Iriani, & Saur Costanius Simamora. (2018). EVALUASI PERBANDINGAN KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN BERDASARKAN METODE FINANCIAL

RATIO DAN DU PONT SYSTEM PADA PT. ANGKASA PURA I DAN PT. ANGKASA PURA II (PERIODE 2013-2016).

- Waruwu, M. (n.d.). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method).
- Wiharja, M. K. (2023). PENGARUH TARIF DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG.
- Wijaya, D., & Irawan, R. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknika Jakarta Barat: Vol. XVI (Issue 1).