



Pelayanan Petugas Pasasi Dalam Menangani Special Passanger (Wheelchair) PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

¹Prisma Maydita Nugrahani, ²Anita Nur Marsyi'ah

¹Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

Alamat: Jl. Parangtritis No.KM 4, RW.5, Druwo, Bangunharjo, Kec. Sewon, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55187

Korespondensi Penulis: Prismamayditanugrahani170109030@students.sttkd.ac.id
anita.nur@sttkd.ac.id

Abstract: *This study aims to find out many cases of passengers who have special conditions due to illness, disability, the elderly, pregnant women, disabilities, the visually impaired and their children cannot do it alone, for that they need special services, namely in the form of wheelchair users to help their journey while at the airport. This study uses qualitative research methods. The data collection techniques used are observation, interviews, documents and documentation as well as observations. The researcher immediately made observations, the researcher also explained the results of the data taken during the interview and observations for the interview, the researcher interviewed 3 resource persons with document data obtained by the researcher from the documentation of the activities of the medical officer in handling the Special Passanger (Wheelchair) when carrying out duties and responsibilities in the field and also in the form of implementation documents for the data analysis techniques used, namely Data collection, data reduction, presentation of discussion data and conclusions. The results of this study include, the performance of the Pasasi unit in Handling Special Passenger (Wheelchair) at PT. The Angkasa Gate of I Gusti Ngurah Rai International Airport Bali has been very good in terms of work quality, work quantity, responsibility, cooperation, and initiatives which all aspects have been very well carried out by the Pasasi unit officers in handling special passengers. Officers must have experienced obstacles, obstacles here such as the wheelchair that is used is not suitable for use such as the wheelchair wheel sounds, Wheelchair passengers do not have a companion in carrying out flights, and wheelchair passengers do not bring a statement letter and other obstacles often occur experienced by the transit officer.*

Keywords : *Wheelchair , Passasion , Performance*

Abstrak; Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui banyak kasus penumpang yang memiliki kondisi khusus disebabkan karena sakit, disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, cacat, tunanetra dan anak-anak mereka tidak bisa melakukannya sendiri, untuk itu mereka membutuhkan pelayanan khusus yaitu berupa pengguna Wheelchair untuk membantu perjalanan mereka selama di bandara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumen dan dokumentasi serta pengamatan . Peneliti langsung melakukan observasi, peneliti pun memaparkan hasil dari data yang diambil selama melakukan wawancara serta pengamatan untuk wawancara peneliti mewawancarai kepada 3 narasumber dengan data dokumen

diperoleh peneliti dari dokumentasi kegiatan petugas pasasi dalam menangani Special Passanger (Wheelchair) pada saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab di lapangan dan juga berupa dokumen pelaksanaan untuk teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data ,reduksi data, penyajian data pembahasan dan kesimpulan. Hasil penelitian ini meliputi, kinerja unit Pasasi dalam Menangani Spesial Passenger (Wheelchair) di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sudah sangat baik di lihat dari aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, dan inisiatif yang semua aspek sudah sangat baik dilakukan oleh petugas unit Pasasi dalam menangani spesial passanger. petugas pastinya mengalami kendala, kendala disini seperti Wheelchair yang dipakai kurang layak pakai seperti roda wheelchair berbunyi, Penumpang wheelchair tidak memiliki pendamping dalam melakukan penerbangan, dan penumpang Wheelchair tidak membawa surat pernyataan dan lain-lain kendala-kendala tersebut kerap terjadi dialami oleh petugas pasasi.

Kata Kunci : Wheelchair , Pasasi ,Kinerja

1. LATAR BELAKANG

Bandar Udara sebagai salah satu sarana yang didalamnya terdapat perusahaan penerbangan yang menyediakan berbagai jasa kepada penumpang yaitu salah satunya adalah unit Ground Handling. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun Pasal 232 tentang penerbangan menyebutkan bahwa pelayanan jasa terkait bandar udara salah satunya adalah jasa terkait untuk menunjang kegiatan pelayanan operasi pesawat udara di bandar udara, yang terdiri atas penyediaan hangar pesawat udara, perbengkelan pesawat udara, catering pesawat udara, pelayanan teknis penanganan pesawat udara didarat (ground handling), pelayanan penumpang dan bagasi, serta penanganan atau pelayanan terhadap pada penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat didarat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara baik untuk sebelum penerbangan (departure) maupun setelah penerbangan (arrival).

Unit Pasasi merupakan ground staff dari unit ground handling memiliki berbagai tugasnya masing masing dimulai dari pelayanan check in hingga penumpang naik pesawat. Kinerja petugas pasasi adalah bagian dari ground handling atau staff yang memberikan pelayanan penumpang serta bagasi di bandara. Penumpang adalah orang yang namanya tercantum pada tiket, memiliki identitas diri, dan kartu boarding. Penumpang pesawat udara berasal dari berbagai kalangan, mulai dari bayi, anak-anak, remaja, orang dewasa, ibu hamil, bahkan lansia. Penumpang special adalah mereka yang membutuhkan akomodasi dan perawatan khusus baik dari staff darat maupun personal kabin. Setiap penumpang pesawat udara berhak mendapatkan pelayanan yang baik dimulai pada saat melakukan check-in. selama penerbangan berlangsung maupun setelah tiba di bandara tujuan, salah satunya yaitu pelayanan wheelchair atau kursi roda untuk penumpang yang sakit atau tidak bisa berjalan. Maka dari itu penulis tertarik mengambil Analisis kinerja petugas pasasi dalam menangani special passanger (Wheelchair) karna pada saat penulisan melakukan praktek kerja lapangan, penulis banyak menemukan kasus Penanganan Penumpang Wheelchair di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali pada PT. Gapura Angkasa di Terminal Kedatangan internasional, seperti penumpang yang memiliki kelainan dan membutuhkan pelayanan

wheelchair ada juga lansia yang sudah tidak mampu untuk berjalan jauh dan ada juga ibu-ibu yang memiliki berat badan yang lebih maka membutuhkan layanan wheelchair, agar pembaca dapat mengetahui penanganannya

2. KAJIAN TEORITIS

Sejarah PT.Gapura Angkasa

Gapura Angkasa merupakan perusahaan pelayanan darat yang melayani penerbangan domestik dan internasional di Bandar tersebut. PT. Gapura Angkasa senantiasa belajar dari pengalaman dan menjaga kualitas layanan kepada pelanggan. Tanggung jawab dan kewajiban PT Gapura Angkasa adalah saling melengkapi dan untuk bekerja sama dalam melayani operasional penerbangan di Indonesia serta memberikan keterampilan dan ketepatan pelayanan yang hanya dapat dicapai dengan mengembangkan sistem manajemen yang berkembang, peralatan yang sesuai, dan sumber daya manusia yang berkualitas dan bermotivasi tinggi merupakan kunci dari perjalanan perusahaan. Gapura Angkasa adalah merupakan Perusahaan Perseroan Terbatas yang didirikan oleh tiga perusahaan BUMN yang sudah ada, yaitu:

- a. PT. Garuda Indonesia selaku Airline terbesar di Indonesia
- b. PT. Angkasa Pura I, selaku pengelola bandar udara di Indonesia Tengah

Namun setelah menyadari perlunya profesionalisme di bidang ground handling, PT. Angkasa pura memutuskan untuk mendirikan perusahaan baru. Dengan menempatkan beberapa kelompok kerja dari PT. Garuda Indonesia untuk bekerja di PT. Gapura Angkasa, merupakan salah satu cara untuk menjaga kepercayaan masyarakat bahwa PT. Gapura Angkasa dimiliki oleh sekelompok ahli dibidangnya.

PT Gapura Angkasa telah mempunyai standar khusus untuk pelayanan penanganan ground handling yang akan dikeluarkan oleh IATA meliputi:

- a. Perwakilan dan akomodasi
- b. Load control dan Departemen Komunikasi
- c. Unit Load Device (ULD) Control

Di dalam Penelitian di Lapangan bidang ground handling ada beberapa objek (bagian) diantaranya yaitu: Di dalam Penelitian di Lapangan bidang ground handling ada beberapa objek (bagian) diantaranya yaitu:

Check-In

Di sini kita bisa belajar tentang proses pelaporan kembali penumpang yang akan naik pesawat, termasuk verifikasi identitas penumpang, pemilihan/reservasi kursi di pesawat, dan permintaan khusus penumpang (seat), kursi roda, makanan khusus, dan lain-lain) sebagai pelaporan proses bagasi yang akan dikumpulkan/dimuat ke troli, kemudian dikabin pesawat. (Loading Baggage). Setiap penumpang akan mendapatkan free bagasi sebesar:

Kelas Y = 20 kg Kelas C = 30 kg

Gate

Tugas dan pembelajaran yang bisa didapat disini adalah mengenai cara pengecekan ulang kartu identitas penumpang yang disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera pada boarding pass. Tujuannya sendiri adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, disini kita bertugas untuk melakukan kegiatan boarding yang akan diperintahkan oleh Ramp. Dalam kegiatan boarding ini kita mempersiapkan penumpang untuk masuk kedalam pesawat serta menghitung jumlah penumpang yang ada

Lost and Found (L/L)

Tugas pokok lost and found sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah, penumpang datang ke unit baggage service kemudian mengisi PIR/ Property Irregularity Report

Pelayanan

Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (quality nice). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empathy dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga (Noor, 2020). Dalam dunia bisnis, bukan hanya produk/jasa yang di perhatikan. Dalam hal berbisnis kualitas pelayanan harus bisa diperhatikan juga. Karena kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan konsumen. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan konsumen dan memuaskan kebutuhan mereka (Achmad, 2020). Kualitas pelayanan adalah semua hal yang diharapkan oleh konsumen pada perusahaan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen

Service Excellent

Menurut Sugiarti (2021) dalam dunia penerbangan, penanganan terbaik atau service excellent dijadikan sebagai fundamental demi kelancaran dalam kelangsungan setiap penerbangan. Untuk menanggapi hal-hal tersebut, pihak airlines harus memberikan service antara lain eye contact, senyuman, greeting, offering help, body language, dan ucapan terima kasih. Sebagai petugas, harus mengerti apa yang dibutuhkan oleh penumpang, jika ada penumpang yang sedang kesulitan, petugas akan berempati kepada penumpang, agar penumpang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Penanganan

Penanganan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu proses, cara, perbuatan menangani, penggarapan. Penanganan memiliki arti, yaitu menentukan tindakan yang dilakukan dalam rangka melakukan sesuatu. Sedangkan menurut Kamus Internasional penanganan (handling) yaitu tindakan menyentuh, mengendalikan, mengelola, menggunakan, dll dengan tangan atau tangkai. Jadi menurut pengertian di atas penanganan yaitu suatu jenis tindakan yang bisa berupa tindakan menyentuh, mengendalikan, mengelola,

menggunakan Proses, cara, atau pembuatan: penggarapan adalah definisi penanganan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Istilah "penanganan" dalam konteks perjalanan udara terutama mengacu pada aktivitas perusahaan penerbangan yang melibatkan layanan seperti bagasi, kargo, pos, dan peralatan tambahan untuk pergerakan pesawat di darat selama operasi bandara, menurut F.X Widadi berikut prosedur penanganan atau pelayanan penumpang :

- a. Reservation yaitu proses pemesanan tempat.
- b. Fare calculation yaitu menghitung tarif, khususnya sistem.
- c. Ticketing yaitu pembuatan dan pendistribusian tiket.
- d. Departure yaitu proses layanan keberangkatan penumpang di Bandara.

Pasasi

berdasarkan Passasi merupakan salah satu produk jasa dari PT Garuda Angkasa Ngurah Rai Bali yang berkaitan dan berhadapan langsung dengan penumpang pesawat. Bagian passasi bertugas mulai dari check-in, proses pemberangkatan dan proses kedatangan penumpang, bertanggung jawab atas pelayanan bagasi baik yang harus melalui karantina terlebih dahulu (berhubungan dengan pihak bea cukai) maupun bagasi cabin pesawat. Pasasi juga bertanggung jawab atas pelayanan kepada penumpang special atau penumpang yang membutuhkan bantuan.

Check In

Check in Counter merupakan tempat dimana calon penumpang harus melaporkan diri berkaitan dengan keberangkatannya, dengan menunjukkan dokumen penerbangan, misalnya : kode booking tiket, dibawah ini merupakan tugas tugas check in counter antara lain .Persiapan-persiapan petugas Check in Counter adalah :

- a. Perhatikan Performance diri
- b. Mengecek display pada billboard, apakah sudah sesuai dengan penerbangan yang akan kita incharge.
- c. Menyiapkan label bagasi, limited release, surat pernyataan

Tugas-tugas Pokok Check In Counter

- a. Mengecek *Validity tiket*, tanggal penerbangan, rute penerbangan & *Class*.
- b. Mencocokkan dokumen penumpang seperti KTP, PASSPORT atau SIM yang akan di cocokkan dengan tiket.
- c. Menyobek *Flight Coupon*.

Penumpang Special

Berdasarkan General Operation Manual PT Garuda Angkasa, (2020) yang termasuk Special Passenger antara lain sebagai berikut:

Unaccompanied Minors (UMNR)

Untuk tempat duduk Unaccompanied Minors (UMNR) sesuai dengan kebijakan tiap airline pelanggan dan jangan memberikan seat pada baris emergency exit dan untuk batasan penerimaannya itu dengan mengamati kebijakan airline pelanggan mengenai :

- a. Connecting flight.
- b. Pembatasan jumlah maksimum UMNR pada setiap flight.

Infant dan Children

Infant merupakan bayi dengan usia yang kurang dari 2 tahun. Jumlah seat maksimal terhadap infant yang diperbolehkan disetiap pesawat dibatasi oleh jumlah masker dalam oksigen tambahan yang tersedia di pesawat. Bisa saja terdapat batasan mengenai jumlah bayi yang diizinkan untuk setiap penumpang dewasa, atau usia minimum yang harus dipertanggung jawabkan untuk setiap bayi atau 10% dari jumlah seat, Children merupakan penumpang kategori minor dengan usia diantara 2 dan 12 tahun (sudah mencapai usia 2 tahun, namun belum mencapai usia 12 tahun). Jika minor mencapai usia 2 tahun pada saat dalam perjalanannya, maka termasuk ke dalam kategori children.

Penumpang dengan Mobilitas Kurang

Menentukan kode wheelchair berdasarkan kebutuhan spesifik penumpang yang diantaranya sebagai berikut :

- a. WCHR (Wheelchair Ramp) – untuk penumpang yang dapat naik dan turun tangga serta berjalan di dalam kabin pesawat namun memerlukan wheelchair untuk menuju /dari pesawat.
- b. WCHS (Wheelchair Step) – untuk penumpang yang tidak dapat naik dan turun tangga, dimana wheelchair penumpang harus dibantu manai/ menuruni tangga tetapi dapat berjalan menuju dari cabin seat mereka.
- c. WCHC (Wheelchair Cabin) – untuk penumpang yang sepenuhnya tidak mampu bergerak dan memerlukan wheelchair untuk menuju/dari pesawat dan harus digendong untuk menaiki/ menuruni tangga dan bergerak ke/dari cabin seat mereka

Penumpang Dikategorikan Sebagai Special Passenger

Karena kondisi fisiknya, status social ekonominya, kedudukan, jabatan, pengaruhnya. karena latar belakang penumpang yang bersangkutan atau karena perusahaan penerbangan menganggap penumpang tersebut perlu pelayanan atau penanganan secara khusus. Adapun yang termasuk special passenger tersebut antara lain sebagai berikut :

- a. VIP (very Important person) adalah penumpang yang kedudukannya atau jabatannya dalam suatu pemerintahan menyebabkan penumpang tersebut harus mendapat penanganan khusus (dalam hal ini prioritas/istimewa). Contohnya : kepala pemerintah, kepala negara, raja, ratu, perdana menteri dll yang sejenisnya. Penumpang VIP beserta rombongan harus mendapat duduk di barisan paling depan. Mereka boarding belakangan (setelah penumpang yang lain sudah naik) dan pada saat tiba ditempat tujuan penumpang VIP ini turun terlebih dahulu. Penyelesaian VIP hendaknya dilakukan dengan kerja sama

- yang baik antara pihak protokoler dengan pihak ground staff. Penanganan harus dilakukan dengan teliti dan penuh dengan perhatian , jangan sampai hal buruk terjadi.
- b. CIP (commercial important person) adalah pejabat penting dalam suatu perusahaan besar dan terkenal seperti direktur utama atau para direksi lainnya. Penumpang CIP ini memerlukan pelayanan khusus.

fSTCR (Stretcher)

Adalah penumpang yang memerlukan tandu, penumpang yang mempunyai kondisi fisik dan mentalnya memerlukan alat bantu untuk memudahkan penumpang naik ke pesawat / berada di dalam pesawat. Pengangkutan penumpang sakit ini harus melalui proses penanganan standar yang disebut medical clearance atau medical case yang disingkat MEDA.

PGNT (Pregnant Woman)

Adalah penumpang wanita hamil, batas usia kehamilan yang diizinkan hingga 35 minggu. Sedangkan menurut petugas bandara usia maksimal hanya 35 minggu. (Batasan 35 minggu ini memang diberlakukan beberapa maskapai).Bagi wanita hamil yang usia kehamilannya sekitar 35 minggu tidak dapat diterima untuk diangkut oleh pesawat. Namun, jika keadaan memaksa, hal tersebut dapat dilakukan dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut :1)Ada surat keterangan dokter yang merawatnya dan diketahui oleh dokter perusahaan.

BND (Blind)

Penumpang buta, penanganan penumpang buta harus diserahkan oleh pengantar kepada petugas airline di check – in counter airport. Jika pengantar tidak ikut serta, petugas stasiun harus mendampingi penumpang buta tersebut sampai penumpang tersebut naik ke pesawat. Di bandara tujuan, ground staff harus membantu penumpang turun dan menyelesaikan bagasinya

FATMAN (Obesitas)

Penumpang gemuk, untuk penanganan penumpang tersebut dengan kondisi badan yang melebihi batas normal harus disediakan kursi 2 dan ditempatkan dibarisan depan atau paling belakang serta dekat gang/row. Hal ini dimaksudkan untuk

memudahkan penumpang tersebut masuk dan keluar dari kursi / barisannya sehingga tidak mengganggu penumpang lain

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya, sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi, Kegunaan data kualitatif ini adalah memperoleh gambaran serta data terhadap PELAYANAN PETUGAS PASASI DALAM MENANGANI SPECIAL PASSANGER (WHEELCHAIR) PT.GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI

- a. Pemilihan lokasi penelitian
- b. Pengajuan permohonan penelitian
- c. Pengajuan permohonan observasi, wawancara 3 orang dan dokumentasi
- d. Pengumpulan data
- e. Pengolahan data
- f. Analisis dan pembahasan data
- g. Kesimpulan dan saran

Pengolahan data dilakukan dalam beberapa tahapan:

- a. Tahap Pertama
Pengumpulan data dimulai dari penelitian pendahuluan hingga tersusunnya usulan penelitian dengan tujuan agar data lebih sederhana dan mudah dipahami.
- b. Tahap Kedua
Pengumpulan data yang lebih mendalam dilakukan dengan wawancara dan pengumpulan berbagai informasi lapangan dengan metode observasi di lokasi penelitian.
- c. Tahap Ketiga
Melakukan pemeriksaan keabsahan data hasil wawancara dengan sejumlah narasumber yang dijadikan informasi penelitian serta ditambah dengan berbagai informasi yang terkait dari hasil observasi di lapangan.
- d. Tahap keempat
Tahap akhir ini adalah analisis data dalam rangka menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian, dengan tujuan untuk menyederhanakan dan juga memudahkan data untuk disajikan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan petugas pasasi dalam menangani special passenger (Wheelchair) PT.Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Peran petugas pasasi dalam menangani special passenger (Wheelchair) telah melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur dan SOP yang ada di perusahaan. yang dimana standar operasional prosedur juga merupakan pedoman dan tata cara melakukan pekerjaan masing-masing sesuai dengan job desk petugas pasasi spesial passanger (Whellchair),oleh karena itu peran petugas pasasi sangat penting dalam penanganan special passenger (Wheelchair) PT.Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Tidak hanya itu saat peneliti melakukan observasi secara langsung peneliti melihat kecepatan petugas pasasi special passenger (Wheelchair) saat proses penanganan di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali, oleh sebab itu peran petugas pasasi sangatlah penting dalam proses penanganan special passanger (Wheelchair) pada saat handle penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Kendala yang dialami oleh petugas pasasi dalam menangani special passanger (Wheelchair) PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara terkait kendala yang dialami oleh petugas pasasi dalam menangani special passanger (Wheelchair) PT.Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali ,setiap hari terjadi aktivitas penanganan special passanger (Wheelchair) yang akan di kirim dari bandara asal ke bandar udara tujuan. Kegiatan ini dilakukan mulai pagi hari hingga sore hari sesuai jadwal penerbangan maskapai, hal ini dilakukan oleh petugas pasasi. Pada saat observasi peneliti melihat secara langsung kendala yang dihadapi oleh petugas pasasi seperti saat menangani special passanger (Wheelchair) terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugasnya dan kejadian seperti ini yang membuat petugas pasasi memperlambat kinerja mereka. ti peneliti yang menjelaskan bahwa penanganan penumpang wheelchair dari WNA atau warga negara asing, penumpang tidak bisa menggunakan Bahasa Indonesia dalam komunikasi kepada petugas, hal ini petugas di tuntut untuk bisa menggunakan Bahasa asing atau paling tidak menggunakan Bahasa inggris tetapi yang dialami oleh peneliti pada saat pengambilan data petugas masih ada yang belum bisa menggunakan Bahasa asing dalam hal penanganan penumpang wheelchair petugas mengalami kesulitan sehingga ini menjadi kendala yang dialami oleh petugas pasasi.

Dapat disimpulkan bahwa kendala -kendala yang dihadapi oleh petugas pasasi dalam penanganan penumpang Wheelchair berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

- a. Wheelchair yang tersedia kurang layak pakai seperti rem yang blong;
- b. Roda yang kurang baik dalam berputar pada wheelchair;
- c. Ketersediaan fasilitas wheelchair yang kurang memadai;
- d. Penumpang yang tidak ada pendamping;

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut hasil kesimpulan dari penelitian ini :

1.Peran petugas pasasi dalam menangani special passanger (Wheelchair) PT. Gapura Angkasa di Bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, sudah sangat baik di lihat dari aspek kualitas kerja,tanggung jawab ,Kerjasama,dan inisiatif yang semua aspek sudah baik dilakukan oleh petugas pasasi dalam menangani special passanger (Wheelchair).

2.Kendala yang kinerja kendala di sini seperti Wheelchair yang dipakai kurang layak pakai seperti roda wheelchair berbunyi, Penumpang wheelchair tidak memiliki pendamping dalam melakukan penerbangan, dan penumpang Wheelchair tidak membawa surat pernyataan dan lain-lain kendala-kendala tersebut kerap terjadi dialami oleh petugas pasasi. mereka hingga membuat pesawat terlambat berangkat (Delay). Tidak hanya itu saja adanya bagasi penumpang yang terkena sweeping bagasi tertinggal di bandara asal karena kurangnya saling memonitor antar petugas.

Saran-saran yang diberikan oleh peneliti pada penelitian ini khususnya bagi Bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali adalah sebagai berikut :

- a. Bagi para taruna/i peserta praktik kerja lapangan, kedepannya agar lebih mempersiapkan diri baik mental, fisik maupun bekal pelajaran yang didapatkan di kampus serta mempersiapkan pengumpulan data dan informasi sebagai bahan penyusunan Skripsi.
- b. Bagi Perusahaan tempat penulis melakukan praktik kerja lapangan agar kedepannya menambah jumlah petugas, agar setiap proses pelayanan dapat berjalan maksimal dan optimal. Terutama untuk kualitas pelayanan terhadap penumpang wheelchair di setiap bandar udara agar menjadi lebih baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan.
- c. Terakhir penulis berharap dengan disusunnya tugas akhir ini dapat menjadi suatu acuan pembelajaran yang dapat bermanfaat bagi pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, Emy Manisya Suji. 2022. Analisis Pelayanan Check In Counter Oleh Petugas Pasasi Pada Maskapai Citilink Di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, V, 4-2,
- Budi, Ardhi Setya. 2022. ANALISIS PENANGANAN PENUMPANG KEBUTUHAN KHUSUS (IBU HAMIL, LANSIA, DAN UNACCOMPAINED MINOR) PADA MASKAPAI CITILINK BANDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO. *Jurnal Kewarganegaraan*
- Febrianingrum, Novia Serli. 2019. Penanganan Wheel Chair Penumpang. Tugas Akhir. Yogyakarta. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Gapura Angkasa. Agustus 2018. Diakses pada Agustus 25, 2024 dari <https://gapura.id/about-us-in>

- Harian, K. (2022, April 20). Memahami Apa itu Pasasi dan Tugas-tugasnya. Diakses September 7, 2023, dari kumparan.com: <https://kumparan.com/kabar-harian/memahami-apa-itu-pasasi-dan-tugas-tugasnya-1xv1Ny9L6iC/full>
- Keke, Yulianti Dan Primadi Candra, Susanto. 2019. Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara. Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan, V, 16- 2.
- Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. September 2023. Pasasi. Diakses pada Agustus 2024 dari <https://sttkd.ac.id/berita/pasasi-bandara-pengertian-dan-tanggung-jawab-dan-tugasnya/>
- Staff Penerbangan. September 2022. Pengertian Dan Syarat Menjadi Check In Counter Yang Bertugas DiBandara. Diakses pada Agustus 2024 dari <https://staffpenerbangan.com/pengertian-dan-syarat-menjadi-check-in-counter-yang-bertugas-dibandara/>
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alphabet
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alphabet
- Sugiarti. 2021. PERANAN MANAJEMEN STRATEGI PERUSAHAAN PENERBANGAN DALAM MENGHADAPI PERUBAHAN INDUSTRI JASA ANGKUTAN UDARA.. jurnal Universitas Surya Darma
- Widadi, F. X. (September, 2023). Passenger Handling atau Penanganan Penumpang Merupakan Tata Cara Pelaksanaan Pelayanan yang Diberikan Terhadap Penumpang. Diakses Agustus 2024 dari [necel.wordpress.com: https://necel.wordpress.com/2009/06/28/pengertian-passenger-dan-passenger-handling](https://necel.wordpress.com/2009/06/28/pengertian-passenger-dan-passenger-handling).
- Toyo,Y. (2018). PENANGANAN PENUMPANG WHEELCHAIR PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA ADI
- SOEMARMO SOLO. Doctoral dissertation. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta