

turniten prisma new 2.docx

by 1 1

Submission date: 25-Sep-2024 06:39AM (UTC+0530)

Submission ID: 2464641857

File name: turniten_prisma_new_2.docx (315.33K)

Word count: 7757

Character count: 50845

**PELAYANAN PETUGAS PASASI DALAM MENANGANI *SPECIAL*
PASSANGER (WHEELCHAIR) PT. GAPURA ANGKASA BANDAR
UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**

SKRIPSI



OLEH:

PRISMA MAYDITA NUGRAHANI

170109030

**PROGRAM STUDI D-IV MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN
YOGYAKARTA**

2024

**PELAYANAN PETUGAS PASASI DALAM MENANGANI SPECIAL
PASSANGER (*WHEELCHAIR*) PT.GAPURA ANGKASA BANDAR
UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**

**Penulis :
Prisma Maydita Nugrahani**

**19
INTISARI**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi banyaknya penumpang yang memerlukan bantuan khusus, khususnya pengguna kursi roda, untuk membantu perjalanan mereka karena mereka sakit, cacat, lanjut usia, hamil, buta, atau tidak mampu melakukannya sendiri. ketika mereka berada di bandara.

Selain observasi, dokumentasi, wawancara dan dokumen juga digunakan sebagai metode pengumpulan data. Selain melakukan observasi sebenarnya, peneliti juga memberikan penjelasan atas temuan data yang dikumpulkan selama wawancara. Peneliti melakukan wawancara terhadap tiga narasumber dan menggunakan data dokumenter yang diperoleh dari catatan tindakan petugas yang melintas dalam merawat penumpang khusus kursi roda saat menjalankan tugasnya di lapangan. Ia juga mempunyai dokumen-dokumen yang melaksanakan teknik analisis data yang dilakukannya, meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pembahasan, dan penarikan kesimpulan.

Temuan penelitian antara lain kinerja unit Penumpang di PT. Gapura Angkasa Bali Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dalam menangani penumpang khusus (kursi roda). Satuan ini meliputi tanggung jawab petugas, kerja sama, prakarsa, serta kualitas dan kuantitas kerja dalam penanganan penumpang khusus. Kursi roda yang digunakan tidak layak digunakan; pengguna kursi roda tidak mempunyai pasangan saat melakukan perjalanan; pengguna kursi roda tidak membawa surat keterangan dan lain-lain. Itu hanya sebagian permasalahan yang ditemui petugas. Pramugari penumpang sering kali menghadapi masalah ini.

Kata Kunci : *Wheelchair* , Pasasi , Kinerja

**PASASI OFFICER SERVICE IN HANDLING SPECIAL PASSANGER
(WHEELCHAIR) PT. GATE OF SPACE I GUSTI NGURAH RAI
INTERNATIONAL AIRPORT BALI**

*Writer :
Prisma Maydita Nugrahani*

ABSTRACT

This research aims to calculate the number of passengers who require special services, such as wheelchair users to help with their journey while at the airport, because they have special conditions related to illness, disability, old age, pregnancy, disability, blindness, and their children and cannot afford it. do it yourself.

Qualitative research methodology was used in this research. Apart from observation, documents, interviews and documentation are also used as data collection methods. Apart from making direct observations, the researcher also provided an explanation of the data collected during the interview and the observations made during the interview. Researchers also conducted interviews with three informants using documentation of the activities of medical officers in handling special passengers in wheelchairs when carrying out their duties and responsibilities in the field. Documentation is also a document that describes the data analysis techniques applied, including data collection, data reduction, data presentation, discussion and drawing conclusions.

The findings of this research indicate that the Passenger unit at PT. Angkasa Gate I Gusti Ngurah Rai International Airport Bali has shown excellent performance in handling special passengers (wheelchairs) both in terms of quantity, quality, responsibility, cooperation and work initiative. Cross unit officers have performed exceptionally well in all these areas. Officers must have encountered problems such as using wheelchairs that are not suitable for their intended purpose, making noise, requiring wheelchair users to travel alone, forgetting to bring a statement, and so on. Obstacles are something that transit police often face.

Keywords : *Wheelchair , Passasion , Performance*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bandar Salah satu lokasi dimana perusahaan penerbangan berkantor dan penumpang dapat memperoleh berbagai layanan adalah unit ground handling bandara. ⁷ Hanggar pesawat udara, bengkel pesawat udara, katering pesawat udara, pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat (ground handling), pelayanan penumpang dan bagasi, serta penanganan atau pelayanan penumpang dan bagasinya, kargo, perlengkapan pos, perlengkapan penunjang pergerakan pesawat udara di darat dan pesawat itu sendiri selama berada di bandar udara, baik sebelum penerbangan (keberangkatan) maupun setelah penerbangan (kedatangan), semuanya dianggap sebagai jasa yang berkaitan dengan bandar udara. ⁴⁸ Hal itu tertuang dalam Undang-Undang Nomor 1 Pasal 232 tentang penerbangan.

Awak darat dari unit penanganan darat dikenal sebagai Unit Passage, dan tanggung jawab mereka berkisar dari membantu penumpang naik ke pesawat hingga menyediakan layanan check-in. Pekerjaan petugas lintas dilakukan oleh personel ground handling, atau mereka yang membantu penumpang dan barang bawaan di bandar udara. Individu dengan nama pada tiket, kartu boarding, dan tanda pengenal pribadi dianggap sebagai penumpang. Penumpang pesawat ada bermacam-macam jenisnya, mulai dari bayi, anak-anak, dewasa, remaja, ibu hamil, bahkan lansia. penumpang tertentu adalah

orang-orang yang memerlukan akomodasi dan perawatan khusus baik dari staf darat maupun personel kabin. Setiap penumpang pesawat berhak mendapatkan pelayanan prima yang dimulai sejak 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 passenger (*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. Garuda 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.

³⁶ Berdasarkan Latar Belakang diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “PELAYANAN PETUGAS PASASI DALAM MENANGANI SPECIAL PASSANGER (WHEELCHAIR) PT. GARUDA ANGKASA BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI”. Untuk mengetahui prosedur kerja yang sudah dilakukan petugas pasasi dalam menangani special passenger (*Wheelchair*) yang terjadi agar pelayanan kepada penumpang dapat berjalan secara maksimal dan terstruktur, kemudian segala

kendala yang terjadi secara tiba tiba dapat teratasi dengan mudah tanpa mengganggu aktifitas pesawat selama di ground di ³Bandar Udara Internasional

I Gusti Ngurah Rai Bali

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana petugas yang lewat membantu PT dengan penumpang uniknya (kursi roda)? ⁴³Bandara Internasional Gusti Ngurah Rai Bali, Gapura Angkasa I?
2. Tantangan apa yang dihadapi petugas yang lewat ketika mengelola penumpang khusus PT—kursi roda? Apa Nama Bandara Internasional Gusti Gapura I ³Ngurah Rai Bali?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui lebih jauh peranan petugas penumpang ³di PT. Angkasa Gate di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam hal pengurusan penumpang khusus (kursi roda).
2. Untuk mengetahui tantangan yang dihadapi petugas lintas ¹di PT. Gapura Angkasa Bandara I Gusti Ngurah Rai saat mengatur penumpang khusus (kursi roda).

D. Batasan Masalah

Penulis membatasi permasalahan untuk mengkaji bagaimana kinerja petugas pada saat menangani penumpang khusus (kursi roda) ¹di PT. Angkasa Gate Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, guna mempersempit ruang lingkup kajian sehingga berkonsentrasi pada permasalahan tersebut.

25

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis sebagai motivasi dalam melakukan penelitian berikutnya agar lebih baik, dan penulisan laporan penelitian merupakan pengalaman luar biasa bagi penulis yang dapat dijadikan Pelajaran hidup untuk kedepannya.

38

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan dalam proses mempromosikan pelayanan dari perusahaan yang dimaksud yaitu PT. Gapura Angkasa. Meningkatkan citra perusahaan dan Mendapatkan tenaga kerja sementara terutama di Pasasi.

67

3. Bagi Peneliti Mendatang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi lebih lanjut, wawasan baru, dan referensi, serta dapat menjadi landasan bagi penelitian-penelitian serupa di masa mendatang.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Landasan teori secara isi memuat teori-teori dan hasil penelitian yang berfungsi sebagai upaya untuk menjelaskan variabel yang akan dilakukan penelitian serta mengontrol masalah dalam sebuah penelitian.

1. Sejarah PT.Gapura Angkasa

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa adalah PT. Gapura Angkasa yang menawarkan layanan pendukung penerbangan. Dalam kota, penerbangan domestik dan internasional dilayani oleh PT. Gapura Angkasa, penyedia layanan darat. PT. Gapura Angkasa terus meningkatkan pelayanannya sambil belajar dari kesalahan masa lalu. Tugas dan komitmen PT Gapura Angkasa adalah untuk bekerja sama dan saling mendukung dalam rangka mendukung operasional penerbangan di Indonesia dengan menawarkan keahlian dan ketelitian dalam pelayanan, yang hanya dapat dicapai dengan mengembangkan sistem manajemen yang dirancang dengan baik, peralatan yang sesuai, dan terampil. dan didorong oleh sumber daya manusia. sangat penting ketika bepergian untuk bisnis. Tiga Badan Usaha Milik Negara yang membentuk Gapura Angkasa, sebuah LLC, adalah sebagai berikut:

A. Maskapai penerbangan terbesar yang beroperasi di Indonesia adalah PT. Garuda Indonesia.

B. PT. Angkasa Pura I, berperan sebagai pengelola bandara Indonesia Pusat Komisaris ketiga BUMN tersebut memutuskan untuk membentuk PT. Gapura

Angkasa, sebuah perusahaan jasa darat yang memberikan pelayanan penerbangan domestik dan internasional di bandar udara, pada tanggal 26 Januari 1998 yang juga bertepatan dengan hari ulang tahun PT. Pendirian Gapura Indonesia.

Namun Angkasa Pura mengambil keputusan untuk mendirikan bisnis baru setelah melihat tuntutan profesionalisme di bidang ground handling. Salah satu strategi untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap PT. Kepemilikan Gapura Angkasa oleh sekelompok ahli materi adalah dengan menugaskan beberapa kelompok kerja dari PT. Garuda Indonesia kepada PT. Gapura Angkasa.

IATA akan memberikan kriteria unik terhadap layanan ground handling yang diberikan oleh PT Gapura Angkasa, yang meliputi:

- a. Akomodasi dan Perwakilan
- b. Departemen Komunikasi dan Pengendalian Beban
- c. Pengendalian Perangkat Beban Unit (ULD).
- d. Pelancong dan Bagasinya
- e. Pos dan Kargo
- f. Manajemen Lalu Lintas
- g. Pelayanan Pesawat Udara
- h. Pelayanan Bahan Bakar
- i. Perawatan pesawat terbang
- j. Administrasi Kru dan Operasi Penerbangan
- k. Transportasi melalui darat
- l. Pelayanan Katering
- m. Penatausahaan dan pengawasan
- n. Keamanan

Terdapat beberapa objek (komponen) dalam topik penelitian ground handling, antara lain: Terdapat beberapa objek (komponen) dalam topik penelitian ground

handling, antara lain:

a) *Check-In*

Di sini Halaman ini memberikan informasi pelaporan kembali penumpang yang akan menaiki pesawat, meliputi verifikasi identitas, pemilihan dan reservasi kursi, serta permintaan penumpang khusus (kursi roda, kursi, makanan khusus, dll) sebagai bagasi. prosedur pelaporan yang akan dikumpulkan dan ditempatkan ke dalam kabin pesawat di atas trolley. (Membawa Bagasi). Bagasi gratis akan diberikan kepada setiap penumpang dengan jumlah sebagai berikut:

⁶
Kelas Y = 20 Kg

Kelas C = 30 Kg

Kelas F = 40 Kg

Penumpang bertanggung jawab untuk membayar selisih antara berat bagasi sendiri dan bagasi gratis. Kebijakan masing-masing maskapai penerbangan mengatur ketentuan mengenai biaya yang wajib dibayar oleh penumpang. Berat bagasi tertinggi yang dapat dilaporkan adalah 32 kg; beban tambahan apa pun perlu ditempatkan di bagian kargo. Selain itu, tas jinjing ke dalam kabin harus memiliki volume tertentu dan berat tidak lebih dari 7 kg. Selain itu, pelancong wajib memberitahukan barang bawaan apa pun yang berisi besi, tabung gas, atau barang lain yang dianggap barang berbahaya sehingga maskapai dapat menentukan apakah barang tersebut diperbolehkan masuk ke dalam pesawat atau tidak. AVSEC (Aviation Security) menangani ancaman secara langsung, dan dokumen NOTOC (Notification To Captain) akan dibuat setelahnya. 10

b) *Gate*

Lokasi ini memberikan tugas dan pembelajaran cara verifikasi kartu identitas penumpang dengan membandingkan nama penumpang di boarding pass dengan cetakan kartu. Tujuannya adalah untuk mencegah penumpang gelap pergi tanpa membeli tiket. Selain itu, Ramp akan memberi kami petunjuk tentang cara menyelesaikan aktivitas asrama. Untuk mencocokkan jumlah penumpang yang tiba pada sistem check-in, kami menghitung jumlah penumpang yang tersedia karena kami siap untuk penumpang naik ke pesawat. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah kepadatan berlebih atau kekurangan penumpang yang tidak terduga.

c) *Lost and Found (L/L)*

Tanggung jawab utama dari barang hilang dan ditemukan adalah memeriksa bagasi setiap penumpang dengan membandingkannya dengan nomor pada label mereka dan menangani kelebihan bagasi, salah tempat, atau rusak yang mungkin ditemui. Tata cara pencarian bagasi, penumpang datang ke unit pelayanan bagasi kemudian mengisi PIR/Laporan Ketidakteraturan Properti, kemudian jika dokumentasi sudah lengkap pihak maskapai akan melakukan penelusuran penelusuran. Ketika bagasi sudah ditemukan, maskapai akan membayar biaya pengiriman untuk mengantarkannya ke alamat penumpang.

2. Pelayanan

Suatu layanan yang memenuhi standar kualitas yang tinggi dianggap sangat ¹⁸ baik. Kenyamanan, kecepatan, ketepatan, ketergantungan, dan empati dari petugas layanan merupakan atribut kualitas tinggi ¹⁸ dalam menawarkan dan memberikan layanan kepada klien yang meninggalkan kesan mendalam yang dapat langsung dirasakan klien (Noor, 2020). Dalam dunia bisnis, pertimbangannya tidak hanya terbatas pada barang dan jasa. Saat menjalankan bisnis, kualitas layanan juga menjadi faktornya. karena memberikan layanan berkualitas tinggi membantu bisnis mempertahankan pelanggan. Untuk dianggap berkualitas, bisnis harus memenuhi permintaan dan harapan pelanggannya (Achmad, 2020). Menurut Ferdiansyah (2021) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang dicari pelanggan dalam suatu perusahaan guna memuaskan permintaan dan keinginannya.

3. Service Excellent

Sugiarti (2021) menegaskan bahwa dalam industri penerbangan, penanganan atau pelayanan yang unggul sangat penting untuk kelancaran pengoperasian setiap penerbangan. Maskapai penerbangan perlu meresponsnya dengan melakukan kontak mata, menyeringai, mengulurkan tangan, memberikan bantuan, menggunakan bahasa tubuh, dan mengucapkan “terima kasih”. Penting bagi petugas untuk memahami kebutuhan penumpang. Jika pelanggan mengalami kendala, petugas akan memahami dan berupaya memastikan pelanggan senang dengan pelayanan perusahaan

4. Penanganan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan penanganan sebagai perbuatan, tata cara, penanganan, dan budidaya. Yang dimaksud dengan penanganan adalah memutuskan ³⁹ langkah-langkah apa yang harus diambil untuk menyelesaikan suatu tugas. Tindakan menyentuh, mengendalikan, mengatur,

memanfaatkan, dan lain-lain dengan tangan atau lengan disebut dengan penanganan, menurut Kamus Internasional. Dengan demikian, penanganan adalah suatu jenis tindakan yang dapat berupa mengontak, mengendalikan, mengatur, menggunakan tata cara atau teknik, atau membuat: Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan penanganan sebagai budidaya (KBBI).

Dalam konteks perjalanan udara, "penanganan" sebagian besar mengacu pada operasi perusahaan penerbangan yang mencakup layanan seperti bagasi, pengangkutan, pos, dan peralatan tambahan untuk memindahkan pesawat di darat selama operasi keberangkatan dan kedatangan di bandara. Sedangkan berikut proses penanganan atau pelayanan penumpang menurut F.X. Widadi :

- a. Reservasi adalah tindakan membuat reservasi.
- b . Menghitung tarif, yaitu mencari tahu sistemnya secara khusus.
- c. Proses pembuatan dan pendistribusian tiket dikenal dengan istilah ticketing.
- d.Keberangkatan, atau prosedur yang dilalui wisatawan untuk meninggalkan bandara.
- e. Pelayanan dalam penerbangan, yaitu pelayanan yang diberikan kepada penumpang pada saat mereka berada di udara atau selama perjalanan.

Untuk mengatasi suatu persoalan atau permasalahan, transit atau transfer adalah sarana menawarkan layanan penumpang di kota, dll.

5. PASASI

Passasi merupakan salah satu produk jasa dari PT Garuda
AngkasaNgurah Rai Bali yang berkaitan dan berhadapan langsung
dengan penumpangpesawat. 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. Pasasijuga bertanggung jawab atas pelayanan kepada penumpang *special* atau penumpang yang membutuhkan bantuan.

6. *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

- a. ⁴ .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 &
 - d) *boarding pass*. *Check in counter* dibuka 2 jam sebelum waktu keberangkatan dan ditutup 30 menit sebelum keberangkatan.
 - e) Berkoordinasi dengan petugas ramp perihal nomer penerbangan yang akan digunakan.
- b. 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*.
 - d) Mengecek bagasi, menimbang bagasi, dan menempelkan label bagasiserta memberikan claim tag kepada penumpang.

- e) Menangani *exceeds baggage*.
- f) Menentukan *sheet number* penumpang serta menerbitkan *boarding pass*.
- g) Menangani Penumpang GO SHOW
- h) Berkomunikasi dengan unit lain.

7. Penumpang Special

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

a. *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*.

b. *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*. Atau sesuai kebijakan *airline* pelanggan. *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*. *Children* harus menempati suatu

tempat duduk penumpang dan tidak boleh duduk pada *emergency exit*.

8. 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 manaiki/menuruni tangga tetapi dapat berjalan menuju dari *cabinseat* 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.

Prosedur penanganan penumpang *wheelchair* sebagai berikut:

- a) Sebelum penumpang meminta layanan kursi roda, petugas telah menyediakan kursi roda terlebih dahulu di *check-in counter*.
- b) Pada saat di *check-in counter* terdapat penumpang yang memerlukan

kursi roda, maka petugas menyerahkan kursi roda yang telah dipersiapkan.

- c) Mengantarkan penumpang menuju *boarding gate* ruang tunggu.
- d) Penumpang yang menggunakan *wheelchair* akan melakukan boarding terlebih dahulu dari penumpang yang lain.
- e) Petugas akan mengantarkan penumpang sampai kedepan pintu pesawat melewati garbarata, kemudian menyerahkan penumpang kepada pramugari- pramugara dan memberitahu tempat duduk penumpang tersebut.
- f) Pelayanan khusus penumpang *wheelchair* akan diberikan hingga tiba di bandara tujuan yaitu dapat menggunakan fasilitas *wheelchair* setelah penumpang turun dari pesawat. Penumpang yang menggunakan kursi roda turun paling akhir dari pesawat setelah semua penumpang turun.

Penumpang Keadaan fisik, status sosial ekonomi, kedudukan, dan pengaruh penumpang memenuhi syarat sebagai penumpang istimewa. karena riwayat penumpang atau karena maskapai penerbangan yakin penumpang tersebut memerlukan perawatan atau layanan khusus. Di antara penumpang unik tersebut adalah sebagai berikut:

- a) VIP (orang yang sangat penting) adalah pelancong yang karena status atau kedudukannya dalam pemerintahan mendapat perlakuan istimewa (dalam hal ini,

prioritas/khusus). Kepala negara, kepala pemerintahan, raja, ratu, perdana menteri, dll adalah beberapa contohnya. Barisan depan diperuntukkan bagi penumpang VIP dan rombongan. Sesampainya di tempat tujuan, penumpang VIP turun terlebih dahulu, naik lebih lambat dari penumpang lainnya. Penyelesaian VIP harus ditangani dengan koordinasi yang sangat baik antara kru darat dan protokol. Penanganannya perlu dilakukan secara hati-hati dan sungguh-sungguh untuk menghindari dampak negatif.

b) Orang yang penting secara komersial, atau disingkat CIP, adalah tokoh berpangkat tinggi di perusahaan terkenal dan besar, seperti direktur utama atau direktur lainnya. Penumpang CIP memerlukan layanan khusus.

c). Seorang bayi, sejak lahir sampai berumur dua tahun atau dua puluh empat bulan. Biasanya, bayi bepergian dengan kursi ibu, dan biaya tiket pesawat adalah 10% dari biaya standar. Anak-anak didefinisikan sebagai mereka yang berusia antara dua dan sepuluh tahun. Klausul ini berkaitan dengan perjalanan dalam negeri. Sebaliknya, anak-anak berusia antara 2 dan 12 tahun harus memenuhi standar perjalanan ke luar negeri. Anak-anak harus membayar 50% dari harga tiket reguler dewasa untuk memesan kursi. Jika seorang anak berusia 12 tahun pada hari keberangkatan, mereka harus membayar tarif dewasa secara penuh. Tanggal lahir anak yang tercatat di paspor menjadi dasar penghitungan usia. Apabila bayi baru lahir berusia antara 3 - 12 bulan naik pesawat, harus didampingi orang tua/orang dewasa dan disertai surat.

pernyataan dari dokter yang merawat yang diketahui oleh dokter maskapai penerbangan/perusahaan penanganan darat. Bayi berusia satu hingga dua tahun dapat diangkut sesuai dengan undang-undang terkait. Anda bisa memanfaatkan keranjang bayi untuk bayi di bawah sembilan bulan. Anda dapat mengajukan permintaan penggunaan penumpang bayi pada saat pemesanan. Inventaris pesawat yang dimaksud, yang dibatasi maksimal tiga komponen, menentukan dapat diakses atau tidaknya tempat tidur bayi. Dengan menggunakan proses advance order, makanan khusus bayi juga dapat dipesan (reservasi)

d). Dengan Seorang anak kecil yang bepergian sendirian atau tanpa pendamping di dalam pesawat disebut sebagai anak di bawah umur tanpa pengawasan (UMNR). Batasannya berkisar antara usia 7 hingga 12 tahun. Anak-anak di bawah tujuh tahun memerlukan pengawasan orang dewasa. Layanan pendampingan dan layanan mentoring merupakan dua strategi penanganan yang tersedia bagi UKM. Perhitungan berikut akan berlaku jika menggunakan jasa pendamping, yang akan dikenakan tarif dewasa. Petugas kabin menerima tarif industri sebesar 25% untuk setiap perjalanan pulang pergi, dan UM membayar 50% dari tarif dewasa sekali jalan. Berikut hal-hal yang perlu diperhatikan saat mengirim anak dalam penerbangan solo:

- 1) Diperlukan pemesanan yang telah dikonfirmasi, atau reservasi terlebih dahulu. Lengkapi formulir ganti rugi yang telah ditandatangani oleh orang tua yang bersangkutan.
- 2) Dinyatakan adanya jaminan bahwa anak akan dijemput di tempat yang telah ditentukan.

3) Pemuda harus dalam kondisi fisik dan mental yang prima (silent UM). dan mereka yang mengalami gangguan mental atau tuli tidak boleh diterima.

4) Orang tua atau pendamping wajib menyelesaikan proses check-in di bandara keberangkatan, menyerahkan semua dokumen yang diperlukan, dan menandatangani formulir serah terima pengawasan kepada petugas perjalanan. Sebelum pesawat lepas landas, orang tua dan pendamping tidak diperbolehkan keluar bandara.

5) Purer atau awak kabin yang bertugas di penerbangan mendapat pengawasan dari petugas lintas pada saat boarding.

6) Selama penerbangan, tugas pengawasan dapat dilakukan oleh awak kabin yang bertugas.

7) Petugas lintas mendapat pengawasan YM dari awak kabin di bandara tujuan dan menggunakan CIQ untuk melengkapi formalitas anak.

8) Petugas yang lewat melimpahkan kewenangannya kepada pihak penjemput yang telah diketahui berdasarkan keterangan pada dokumen pelayanan penanganan UM, setelah melengkapi persyaratan yang diperlukan.

e).Penumpang yang bergantung pada kursi roda, atau disingkat WCHR, adalah penumpang dengan kondisi fisik atau medis yang memerlukan bantuan untuk naik dan keluar dari pesawat. Permintaan kursi roda dapat dibagi ke dalam kategori berikut:

1). WCHR; Kursi Roda R=Ramp Penumpang dapat menggunakan kursi roda untuk masuk dan keluar pesawat serta melintasi jalur landai, meskipun mereka dapat berjalan atau menaiki tangga untuk menuju atau dari kursi kabin mereka.

2. Step Wheel Chair (WCHS) Orang ini dapat berjalan mandiri menuju gerbang atau dari tempat duduk di kabin, namun tidak mampu menaiki atau menuruni tangga. Dari pesawat, kursi roda perlu digerakkan naik turun tangga menuju gerbang.

3. WCHC (kursi roda C adalah Kabin). Penumpang sama sekali tidak bisa berjalan. Akses keluar dan masuk pesawat memerlukan kursi roda, yang perlu digerakkan naik atau turun tangga untuk berpindah dari tempat duduk ke kabin.

Sebagai bagian dari layanan yang diberikan kepada penumpang, kursi roda akan disediakan oleh staf petugas pembantu di bandara kedatangan dan keberangkatan. Anda dapat meminta bantuan dari awak kabin, awak darat, dan orang lain jika tidak ada orang yang siap mengantar dan menjemput Anda.

f). Penumpang yang tergolong STCR (Stretcher) memerlukan tandu, dan kondisi fisik atau mentalnya mengharuskan penggunaan alat bantu untuk memudahkan naik dan turun pesawat. Izin medis, juga dikenal sebagai kasus medis, atau MEDA, adalah prosedur penanganan standar yang harus diikuti ketika mengangkat individu yang tidak sehat. Oleh karena itu, operator penerbangan wajib ² menyediakan peralatan tersebut, dan untuk memudahkan koordinasi, peralatan tandu perlu disediakan terlebih dahulu. Permintaan tandu harus dilakukan jauh-jauh hari. Divisi terkait

manajemen akan terus menerima permintaan ini. Angkutan penumpang tandu berjalan seperti ini:

1. Surat keterangan kesehatan dari ⁴⁶ dokter yang menyatakan bahwa penumpang dalam keadaan sehat untuk naik pesawat dan penyakitnya tidak menular.
2. Didampingi oleh dokter, perawat, atau anggota keluarga.
3. Naik pesawat terlebih dahulu dan turun kemudian.
4. Tersedia ambulans di stasiun atau tujuan.
5. Bayar biaya tambahan 200%.
6. Beberapa maskapai penerbangan mengenakan biaya tiga kali lipat harga tiket reguler untuk berbaring di pesawat (dengan asumsi Anda memerlukan tiga kursi).
7. Isi Formulir Identitas. ² Perusahaan penerbangan memberikan botol berisi oksigen kepada pelanggan sakit yang memerlukannya selama perjalanan dengan biaya/tarif yang telah ditentukan untuk setiap botolnya. Sebuah dokumen yang dikenal sebagai lembar informasi perjalanan (PIS) menginformasikan kepada awak pesawat bahwa ada penumpang yang ditandu. Pada saat keberangkatan pesawat, pesan muatan dikirimkan bersama dengan informasi tentang penumpang tandu, termasuk permintaan tandu atau tandu. Diperlukan koordinasi untuk tempat duduk, makanan, ambulans, penyambutan/pesta penjemputan, dan lain-lain karena hal ini dilakukan untuk mempercepat pekerjaan.

g).Pelaku perjalanan wanita hamil ditetapkan sebagai PGNT (WANITA PRGNANT), dengan usia kehamilan maksimal yang diperbolehkan adalah 35 minggu. Sedangkan usia maksimalnya hanya 35 minggu, menurut petugas bandara. Beberapa maskapai penerbangan memberlakukan batas 35 minggu ini. Hal ini tidak dapat diterima bagi wanita hamil yang berusia sekitar 35 minggu untuk bepergian dengan maskapai penerbangan. ² Namun, jika keadaan memungkinkan, hal ini dapat dilakukan dengan melengkapi prasyarat berikut

A. Terdapat surat keterangan dari dokter yang merawatnya dan diketahui oleh dokter perusahaan.

B. Usahakan batasi waktu penerbangan ibu hamil tidak lebih dari empat jam.

C. Untuk menghindari kelelahan ibu hamil, jika penerbangan lebih dari empat jam, sebaiknya dipecah menjadi dua, dengan masing-masing perjalanan maksimal empat jam. Ibu hamil tidak diperbolehkan duduk dekat pintu darurat.

h).BND (BLIND) bagi pelaku perjalanan tunanetra, pengelolaan oBND (BLIND) bagi penumpang tunanetra : Petugas maskapai penerbangan di meja check-in bandara harus menerima penanganan penumpang tunanetra dari petugas pengantaran. Penumpang tunanetra harus didampingi oleh petugas stasiun sampai naik ke pesawat jika pengantar memilih untuk tidak ikut. Awak darat bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam penyelesaian dan penurunan bagasi di bandara tujuan. Memberikan penumpang kepada orang yang tepat jika ada penjemputan; jika belum, bantulah traveler tersebut ke alamat

tujuan. f penyandang tunanetra harus diserahkan oleh pengantar barang kepada petugas maskapai di konter check-in bandara. Penumpang tunanetra harus didampingi oleh petugas stasiun sampai naik ke pesawat jika pengantar memilih untuk tidak ikut. Awak darat bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam penyelesaian dan penurunan bagasi di bandara tujuan. Memberikan penumpang kepada orang yang tepat jika ada penjemputan; jika tidak, bantulah traveler ke alamat tujuan.

i). Penumpang GEMUK (OBESITAS) untuk penumpang yang mempunyai masalah badan melebihi batas normal, harus disediakan 2 tempat duduk yang terletak di baris depan atau belakang dan dekat lorong/barisan. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat keluar masuk tempat duduk/barisannya agar tidak mengganggu penumpang lain

/

1. Penelitian Relevan

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang sejenis

Tabel 2.1 Penelitian Relevan

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	AL - Ihlas	2023	Pelayanan penumpang di unit check-in counter oleh petugas lintas maskapai Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Kaharuddin, Sumatera Barat	Hasil penelitian ini menunjukkan Pelayanan penumpang dilakukansudah sesuai denganaturan yang berlaku sepertitata cara penanganan saat di counter check in dan penanganan bagi special passanger. Kendala dalam pelayanan penumpang diunit check in counter oleh petugas pasasi pada Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa meliputi sistem server down, antrian checkin menumpuk, dan keterlambatan penumpang saat check in.
2.	Winda Intan Nur Laila	2023	Penanganan penumpang <i>Wheelchair</i> PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar udara internasional Soekarno Hatta Tangerang	Hasil penelitian menunjukkan penanganan penumpang yang membutuhkan pelayanan wheelchair di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang sudah memenuhi aturan. Tanggung jawab petugas dalam melakukan service kepada penumpang yang menggunakan pelayanan wheelchair di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang.

3.	Nayunda Azzahra	2023	PT. Angkasa Gate menyediakan layanan penumpang kursi roda di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang	Hasil penelitian menunjukkan Penanganan penumpang wheel chair memerlukan perhatian khusus, penumpang wheel chair dan pendamping akan melewati jalur khusus untuk penumpang disable dan lansia, sehingga penumpang wheel chair tidak mengantri terlalu lama seperti penumpang lain. Penumpang wheel chair juga akan ditangani sampai kepada penjemput yang sudah menunggu di area terminal penjemputan.
4.	Amelia Nurfadhila	2023	Prosedur Penanganan penumpang wheelchair PT. Gapura Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo	Hasil penelitian ini menunjukkan Fasilitas penumpang berupa wheelchair telah disediakan di setiap station penerbangan bagi penumpang yang memerlukan dan dapat digunakan pada saat keberangkatan, transit maupun kedatangan. Penumpang juga dapat menggunakan wheelchair pribadi dan diangkut sebagai bagasi tercatat yang bebas biaya serta dimuat dalam kompartmen khusus.

Sumber: Penelitian Terdahulu

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Sugiyono (2019)¹⁵ Peneliti merupakan instrumen utama dalam metode penelitian kualitatif yang berlandaskan filosofi postpositivis dan digunakan untuk mempelajari kondisi benda alam (bukan eksperimen). Analisis data induktif kualitatif digunakan untuk menganalisis data, dan temuan penelitian menyoroti pentingnya generalisasi. Teknik pengumpulan data melibatkan triangulasi (kombinasi).

Menurut Moloeng (2010), penelitian kualitatif memiliki kualitas yang melekat sebagai sumber data langsung⁶⁹ yang menghasilkan data deskriptif melalui kata-kata lisan atau tertulis atau bentuk tindakan kebijakan; proses diprioritaskan dibandingkan hasil; analisis dalam penelitian kualitatif biasanya mengikuti pendekatan induktif; dan makna sangatlah penting.

B. Waktu dan Tempat

Lokasi pelaksanaannya berada di Terminal Udara²⁰ I Gusti Ngurah Rai, Bali yang terletak di kawasan Kuta Denpasar, Bali. Periode pengumpulan data kurang lebih satu bulan pada bulan September 2024.

C. Jenis dan Sumber Data

Tipe Dalam penelitian kualitatif, kata-kata berfungsi sebagai sumber data primer, dengan data tambahan—seperti dokumen dan sejenisnya—yang berasal dari sumber lain, menurut Lofland dalam Moleong (2016). Untuk

alasan ini, data primer dan sekunder dikumpulkan untuk penelitian ini.

29

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019), merupakan sumber data yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data. Dengan menggunakan data tersebut, peneliti dapat memperoleh pengetahuan langsung mengenai layanan penanganan kursi roda yang diberikan oleh PT GAPURA ANGKASA kepada penumpang khusus di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Contoh data primer yang ditemukan peneliti antara lain

34

- a. Bandara Internasional Gusti Ngurah Rai Bali: Lampiran Observasi.
- b. Wawancara lampiran petugas penumpang (kursi roda).
- c. Catatan gambar

2. Data Sekunder

Sugiyono (2019) mengartikannya sebagai sumber data yang diperoleh secara terselubung dengan memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui dokumen atau orang lain. Lokasi penelitian, profil PT Gapura Angkasa, serta visi dan misi perusahaan merupakan beberapa bahan yang digunakan untuk mendukung kesimpulan dan menambah data yang diperoleh dari wawancara tidak langsung dengan pegawai pelayanan penumpang yang menangani penumpang khusus (kursi roda) PT Gapura Angkasa pada saat menangani kargo udara. Contoh data sekunder yang ditemukan peneliti di Bandara Internasional Adi Soemarmo antara lain: Standar penanganan operasional yang digunakan petugas penumpang PT Gapura Angkasa saat mengatur penumpang khusus (kursi roda).

D. Teknik Pengumpulan Data

Analisis data dilakukan selanjutnya, setelah pengumpulan informasi melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Analisis data kualitatif digunakan dalam penelitian ini.

Sugiyono (2019) mendefinisikan analisis data kualitatif sebagai proses metodologis pengumpulan informasi dari catatan lapangan, wawancara, dan sumber lain dengan cara yang masuk akal dan dapat digunakan untuk menginformasikan penelitian di masa depan.

1. Observasi

Metode pengumpulan data melalui observasi meliputi pengumpulan informasi langsung dari lapangan dengan mengamati dan mendokumentasikan situasi, permasalahan, dan kesulitan.

Sugiyono (2018) menegaskan, berbeda dengan metode pengumpulan data lainnya, observasi memiliki kualitas tertentu. Pengamatan dapat dilakukan terhadap benda-benda alam lain selain manusia. Peneliti dapat memperoleh pengetahuan tentang perilaku dan maknanya dengan melakukan kegiatan observasi. Observasi langsung di lapangan digunakan untuk melakukan observasi ini. Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang melibatkan pembuatan catatan tentang keadaan atau perilaku objek sasaran saat melakukan observasi. Dalam hal ini, Bandara Internasional Ngurah Rai di Bali menjadi kontak utama bagi penumpang khusus (kursi roda). Hal ini dilakukan guna mengumpulkan informasi mengenai peraturan pemerintah, fakta, dan teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

22

2. Wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan wawancara dengan narasumber atau mengajukan pertanyaan spesifik atau luas kepada mereka. Mengajukan beberapa pertanyaan kepada petugas departemen bagian PT adalah bagaimana teknik wawancara ini dilakukan. Gapura Angkasa di Bandara Internasional Ngurai Bali tentang kewajiban perusahaan sebagai pelaku usaha dan penundaan apa saja. Peneliti menggunakan metode wawancara, menanyakan sepuluh pertanyaan kepada satu karyawan, satu supervisor, dan satu manajer PT. Gerbang.

3

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019), dokumentasi adalah salah satu cara untuk mengumpulkan data suatu proyek penelitian atau informasi yang dapat digunakan sebagai informasi pendukung dalam bentuk nomor tertulis, buku, arsip, foto, laporan, atau bahan jenis lainnya.

Dengan menangkap gambar atau foto objek atau perilaku yang mereka perhatikan saat melakukan observasi, peneliti dapat mendokumentasikan temuannya. Informasi terdokumentasi mengenai penanganan kargo udara di bandara internasional I Gusti Ngurah Rai Bali juga dikumpulkan oleh peneliti dari perusahaan PT Gapura Angkasa. Temuan dokumentasi tersebut selanjutnya akan dijadikan bukti pendukung oleh peneliti yang melakukan observasi atau penelitian di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

E. Teknik Keabsahan Data

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2019), triangulasi diartikan sebagai suatu teknik pengumpulan data yang didasarkan pada gabungan berbagai teknik pengumpulan data dan ringkasan data yang ada. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknis menurut Sugiyono (2019) adalah ketika peneliti mengumpulkan data dari sumber yang sama dengan menggunakan berbagai metode. Untuk sumber data yang sama, peneliti secara bersamaan menggunakan observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

2. Triangulasi Sumber Data

Sugiyono (2019) mendefinisikan triangulasi sumber sebagai proses memperoleh data dari beberapa sumber dengan menggunakan metodologi yang sama. Untuk mengumpulkan data yang lebih tepat dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan beberapa petugas

F. Langkah-langkah Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), prosedur berikut dapat digunakan untuk mempraktikkan strategi penelitian atau melakukan penelitian untuk menghasilkan data dan menilai keakuratan dan kemanjuran data yang bersangkutan:

1. Tentukan klasifikasi data.
2. Merakit klasifikasi data
3. Memodifikasi data untuk meningkatkan efektivitas analisis data

4. Gunakan metode triangulasi untuk memverifikasi data.

Pemrosesan data dilakukan dalam beberapa langkah:

1. Tahap Pertama

Menjadikan data lebih sederhana dan mudah dipahami adalah tujuan pengumpulan data, yang diawali dengan penelitian eksploratif dan diakhiri dengan penyusunan proposal penelitian.

2. Tahap Kedua

Di lokasi penelitian, berbagai data lapangan dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara guna memperoleh data yang lebih rinci.

3. Tahap Ketiga

Memverifikasi keakuratan data yang diperoleh dari wawancara dengan berbagai sumber, yang digunakan untuk tujuan penelitian dan ditambah dengan data relevan dari observasi lapangan

4. Tahap Keempat

Untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menyederhanakan serta memudahkan penyajian data, langkah terakhir adalah analisis data

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Tujuan dari deskripsi data adalah untuk memberikan gambaran mengenai seluruh informasi yang telah dikumpulkan peneliti selama mempelajari bagaimana pelayanan petugas lintas ditangani. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran petugas lintas dalam mengatur penumpang kursi roda di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Secara khusus, kajian tersebut fokus menangani penumpang khusus PT Garuda Angkasa.

Data dikumpulkan peneliti melalui wawancara dengan petugas nakhoda yang menangani pemuatan kargo udara. Peneliti memperoleh data wawancara dari petugas induk pemuatan dengan menggunakan tiga sumber berbeda. memanfaatkan informasi dokumenter yang dapat diakses oleh peneliti, yang merinci tindakan yang dilakukan petugas pembebanan nakhoda dalam menjalankan tugas dan kewajibannya di lapangan. Peneliti mengkomunikasikan hal-hal berikut kepada petugas master pemuatan, yang bertugas sebagai narasumber penelitian:

Tabel 4.1 Narasumber Wawancara

No	Nama narasumber	Jabatan	Tgl pelaksanaan wawancara	Lama bekerja	Pendidikan terakhir
1	I Ketut Lama	General Manager	20 September 2024	10 tahun	S1
2	Putu Wida Holdyania	Supervisor <i>pasasi</i>	20 September 2024	8 tahun	S1
3	Putu gita parwa nantri	Petugas Senior <i>pasasi</i>	20 September 2024	6 tahun	S1

B. Hasil Penelitian

1. PT. Gerbang Luar Angkasa ²⁰ Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali: **Hasil observasi Passage Officer Services mengenai penanganan penumpang khusus (kursi roda).**

Kegiatan penanganan petugas penyeberangan kursi roda ini membuahkan hasil dari dokumen yang telah diselesaikan peneliti ⁴⁰ di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Dalam hal ini kegiatan memperoleh hasil observasi adalah menyaksikan petugas kursi roda melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Berikut temuan hasil observasi yang dilakukan selama eksplorasi ini:

Tabel 4.2 Hasil Observasi

No	Pernyataan	Sesuai	Tidak Sesuai
1	Pelayanan terhadap special passanger (<i>Wheelchair</i>) ini berbeda dengan penumpang biasa	√	
2	<i>Wheelchair</i> yang dipakai kurang layak	√	
3	Prosedur penanganan petugas dalam melayani special passanger sudah sesuai SOP	√	
4	Karyawan Pasasi sudah menyiapkan Checklist kegiatan yang sudah dilakukan	√	
5	Saat petugas penumpang membawa dan membantu penumpang, mereka merasa nyaman.	√	
6	Sebelum dan sesudah bekerja, petugas yang lewat melakukan pembekalan.	√	
7	Saat membantu penumpang khusus (kursi roda), petugas penumpang selalu memastikan tim saling berkomunikasi	√	
8	Petugas pasasi memiliki kesadaran dan tanggung jawab saat melakukan penanganan special passanger (<i>Wheelchair</i>)	√	
9	Petugas pasasi saat mendorong special passanger (<i>wheelchair</i>) dengan hati – hati	√	
10	Penumpang yang tidak ada pendampingannya melapor pada petugas pasasi atau sudah tertera di checklist special passanger	√	

Sumber: Data olahan observasi (2024)

Berdasarkan tabel hasil pengamatan, dapat disimpulkan hasil dokumen sesuai dengan pengamatan peneliti pada 10 aspek tersebut sebagai berikut:

- a. Pada aspek pengamatan Pelayanan petugas pasasi *special passanger (Wheelchair)* selalu mengutamakan ketepatan waktu dan memberikan kenyamanan, peneliti tidak menemukan ketidaksesuaian dilapangan, dalam artian semuanya sudah sesuai petugas pasasi *(Wheelchair)* mengutamakan ketepatan waktu dalam bekerja.
- b. Pada aspek pengamatan Kinerja petugas pasasi *special passanger (Wheelchair)* sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, peneliti tidak menemukan ketidaksesuaian dilapangan, dalam artian semuanya sudah sesuai dalam melaksanakan kinerja mereka dengan SOP yang ada di Bandar Udara.
- c. Pada aspek pengamatan berlangsung Petugas Pasasi *special passanger (Whellchair)* mempunyai prestasi kerja yang baik, Peneliti tidak menemukan ketidak sesuai dilapangan, dalam artian semuanya sudah sesuai prestasi kerja petugas pasasi *special passanger (Wheelchair)* pada saat peneliti melakukan observasi di lapangan petugas pasasi *special passanger (Wheelchair)* baik dalam melaksanakan tugas mereka dalam penangananan kargo udara penumpang.
- d. Pada aspek pengamatan Petugas *special passanger (Wheelchair)* sudah menerapkan kejujuran dan tanggung jawab dalam bekerja Dalam menjamin peran petugas *special passanger (Wheelchair)* dalam penanganan , peneliti tidak menemukan ketidaksesuaian dilapangan. Dalam artian sudah sesuai.

- e. Pada aspek pengamatan petugas *special passanger (Wheelchair)* bekerja sama tim dalam menangani *special passanger (Wheelchair)* , peneliti tidak menemukan ketidaksesuaian di lapangan, dalam artian semuanya sudah sesuai. Para petugas pasasi bekerja sama dalam membagi tugas, baik dari *special passanger (Wheelchair)* serta saat menangani penumpang *bukan special passanger (Wheelchair)*.
- f. Pada aspek pengamatan Petugas *Loading Master* melakukan *briefing* sebelum bekerja dan sesudah bekerja, peneliti tidak menemukan ketidaksesuaian dilapangan, dalam artian semuanya sudah sesuai para petugas pasasi *special passanger (Wheelchair)* sebelum melakukan kegiatan dalam bekerja mereka selalu *briefing* dan berbagi tugas saat penanganan penumpang masing masing.
- g. Pada aspek pengamatan petugas pasasi yang ada sudah termasuk disiplin dalam bekerja, peneliti tidak menemukan ketidaksesuaian dilapangan, dalam artian semuanya sudah sesuai pada saat melakukan observasi secara langsung para petugas pasasi *special passanger (Wheelchair)* melakukan pekerjaan mereka sesuai SOP dan secara disiplin.
- h. Pada aspek pengamatan petugas pasasi *special passanger (Wheelchair)* selalu melaksanakan tugas dengan teliti dan tepat waktu, peneliti tidak menemukan ketidaksesuaian dilapangan, dalam artian semuanya sudah sesuai akan tetapi pada saat petugas pasasi melakukan *special passanger (Wheelchair)* maka dari itu paraa petugas sedikit kewalahan jika penumpang padat.

- i. Pada aspek pengamatan Pimpinan unit selalu melakukan peneguran kepada karyawan yang di melaksanakan pekerjaan sesuai SOP yang berlaku, pimpinan unit akan melakukan peneguran kepada setiap karyawan yang tidak melaksanakan pekerjaan sesuai SOP yang sudah berlaku di SOP *special passanger (Wheelchair)*.

2. Hasil Wawancara Pelayanan Petugas pasasi dalam menangani special passanger (*Wheelchair*) ¹ PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali .

Wawancara dilakukan pada bulan September 2024, pada petugas pasasi *special passanger (Wheelchair)* untuk mendapatkan informasi mengenai peran petugas pasasi *special passanger (Wheelchair)* dalam peran petugas pasasi *special passanger (Wheelchair)* dalam pelayanan petugas pasasi dalam menangani *special passanger (Wheelchair)* ¹ PT. Gapura Angkasa di Bandara Udara internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Kegiatan wawancara dilakukan kepada 3 narasumber atau informan terhadap objek utama dalam penelitian ini. Adapun hasil wawancara dengan ketiga informasi berkaitan dengan Peran petugas pasasi dalam menangani *special passanger (Whellchair)* ¹ PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali adalah sebagai berikut:

- a. Yang perlu disiapkan dalam proses penanganan *special passanger (Wheelchair)* ⁸ Prosedur kerja merupakan suatu panduan bagi petugas operasional dalam menjalankan tugasnya. Dalam pelaksanaannya, standar prosedur kerja yang merupakan petunjuk teknis agar dilaksanakan sebaik- baiknya. Mengacu pada standar SOP (*Standart Operational Procedure*) tentang operasional, maka

para *staff* harus mengacu pada SOP tersebut seperti Pemeriksaan Dokumen, Pemeriksaan *WCHR*, memberikan *label* pada *WCHR*, Handle penumpang dengan ramah dan sopan untuk menanyakan kebutuhan penumpang yang perlu dibantu, mengantar penumpang sampai mobil atau titik penjemputan yang sesuai dengan dokumen penumpang (*Wheelchair*)

- b. Dokumen yang harus disiapkan dalam menangani special passanger (*Wheelchair*). Dan dilanjutkan ke petugas pasasi untuk memastikan pelayanan sesuai request oleh penumpang sebelum tiba di tujuan penerbangan.
- c. Peran petugas pasasi dalam menangani special passanger (*Wheelchair*) agar penumpang mendapatkan special line di area-area khusus di *arrival* ,contoh nya: *visa on arrival*, pemeriksaan immigrasi, maupun pemeriksaan custom clearence. Penumpang akan mendapatkan *queue line* khusus dan tidak membutuhkan waktu lama saat mengantre.
- d. Untuk prosedur standar perusahaan yang telah diterapkan di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Menurut prosedur operasi standar bagi penumpang (kursi roda), pelayanan penumpang meliputi:
 1. Petugas lintas Menekankan *WHCH/WCH/WCHS* pada saat proses *check-in*.
 2. Buku kursus (*editing*) pada saat *check-in*
 3. Adaptasi terhadap kondisi menyambut
 4. Jika pasien memerlukan nasihat dokter, Mintalah surat
 5. Bila perlu memberikan informasi kepada Maskapai mengenai kondisi penumpang.

6. Memberi tahu penumpang tentang ⁵ proses check-in hingga boarding

7. Lampirkan label ke WCHR dan muat (WCHR langsung).

8. Memastikan ⁵ WCHR/WCHC/WCHS berada di dalam pesawat pada saat pertemuan

9. Bantuan Penumpang CIQ (Bea Cukai, Imigrasi, Katerina)

10. Tentu saja penumpang menonaktifkan perpindahan dari tempat duduk menuju WCHC untuk ⁵ membantu proses perpindahan ke ambulift kemudian berpindah ke WCHR, membuat semua orang turun untuk menunggu penumpang.

11. Mengirimkan telegram penanganan khusus ke stasiun

- Salah satu faktor yang sering mempengaruhi petugas saat mencapai ground time adalah kendala pesawat ³⁷ yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini menyebabkan petugas harus mundur karena memerlukan waktu untuk berkoordinasi dengan unit lain. Apabila terjadi kesalahan petugas dalam proses pendidikan khusus (Kursi Roda), akan dilakukan kunjungan lanjutan dan evaluasi.

5. Pembahasan

A. Pelayanan yang diberikan petugas lintas di PT. Bandara Internasional ³ Gapura Angkasa I Gusti Ngurah Rai Bali untuk wisatawan khusus (kursi roda)

Dalam menangani penumpang khusus (kursi roda), tugas petugas penumpang adalah ⁵² menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP dan praktik

bisnis yang berlaku. Peran penumpang kursi roda di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali adalah menjalankan tugasnya masing-masing sesuai dengan job desk penumpang khusus kursi roda (PT. Garuda Angkasa). Prosedur operasi standar merupakan pedoman dan tata cara dalam melakukan pekerjaannya masing-masing. Selanjutnya kecepatan petugas lintas pada saat proses penanganan penumpang khusus (kursi roda) di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali diamati oleh peneliti pada saat melakukan observasi langsung. Untuk itu peran petugas lintas sangat menentukan dalam proses penanganan khusus penumpang (kursi roda) pada saat menangani penumpang. di Bandara Internasional Bali, I Gusti Ngurah Rai

B. Kendala yang dihadapi petugas lintas saat mengelola penumpang khusus PT (kursi roda). Bandara Internasional Gusti Ngurah Rai Angkasa Garuda I Bali

Berdasarkan di PT. Garuda Angkasa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, terdapat kegiatan penanganan khusus penumpang (kursi roda) yang diberangkatkan dari bandara asal menuju bandara tujuan. Hal ini berdasarkan hasil observasi dan wawancara mengenai kendala yang dihadapi petugas lintas dalam penanganan penumpang tersebut. Petugas lintas melakukan tugas ini, yang dilakukan dari subuh hingga senja sesuai dengan jadwal penerbangan maskapai. Peneliti mengamati tindakan petugas lintas dan menyaksikan langsung tantangan yang mereka hadapi, antara lain dalam menangani penumpang khusus berkursi roda dan melakukan kesalahan dalam menjalankan tugasnya sehingga menyebabkan kinerja petugas kurang baik. Menurut peneliti, saat

menangani penumpang kursi roda yang merupakan warga negara asing, penumpang tidak diperbolehkan berkomunikasi dengan petugas dalam bahasa Indonesia. Sebaliknya, petugas harus ⁶⁴ bisa berbahasa asing, atau paling tidak, bahasa Inggris. Namun pengalaman peneliti selama penjemputan Data menunjukkan bahwa beberapa polisi masih belum mampu berkomunikasi dalam bahasa asing saat membantu orang yang menggunakan kursi roda. Petugas penumpang menghadapi tantangan ini karena petugas juga menghadapi tantangan.

Setelah melakukan wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor berikut berkontribusi terhadap kesulitan yang dihadapi petugas kursi roda dalam menangani pengguna kursi roda:

- a. kursi roda yang tidak dapat digunakan karena remnya tidak berfungsi;
- b. kursi roda yang sulit dihidupkan;
- c. fasilitas kursi roda yang tersedia tidak mencukupi;
- d. penumpang yang melakukan perjalanan sendirian; dan
- e. pengguna kursi roda yang lupa membawa surat keterangan.
- f. Wisatawan tetap percaya bahwa pengguna kursi roda tetap harus menaiki tangga untuk naik ke pesawat.

Temuan-temuan dari studi observasional dan wawancara mengenai inisiatif untuk mengatasi hambatan-hambatan ini berbentuk sebagai berikut:

1. Penumpang disarankan untuk tiba dua ⁹ jam sebelum waktu keberangkatan pesawat dan sesuai dengan waktu porting check-in penumpang agar pengguna kursi roda dapat mengantisipasi waktu boarding.
2. Pengguna kursi roda sebaiknya memberitahukan kepada petugas

transportasi agar kursi roda dapat segera dibawa.

3. Pengguna kursi roda hendaknya ⁵ memberitahukan terlebih dahulu kepada petugas penumpang jika tidak akan bepergian bersama pendamping.

4. Sebelum berangkat ke bandara, pengguna kursi roda atau pendampingnya wajib memperhatikan ⁵ barang bawaannya, termasuk surat izin dari dokter.

5. Sebaiknya dokumen ⁹ penting seperti surat pernyataan disimpan di dalam tas yang selalu Anda bawa, terutama di ⁵ dalam kabin pesawat, sehingga dapat mengantisipasi surat pernyataan tersebut tertinggal.

6. Untuk memperkirakan potensi kerusakan pada kursi roda, petugas akan memperhatikan dan memeriksa dengan seksama roda pada setiap penumpang kursi roda yang diserahkan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Peran petugas pasasi dalam menangani special passanger (*Wheelchair*) PT. Garuda Angkasa Mengenai kualitas tanggung jawab, kolaborasi, dan inisiatif—semuanya telah ditangani secara ahli oleh petugas lalu lintas dalam menangani penumpang khusus (kursi roda)—PT. Garuda Gate di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sangat bagus.
2. Di sini, kendala kinerja antara lain pengguna kursi roda tidak memiliki pendamping di dalam pesawat, menggunakan kursi roda yang tidak sesuai untuknya, pengguna kursi roda tidak membawa surat pernyataan, dan lain-lain. Petugas penumpang sering kali mengalami kesulitan-kesulitan tersebut, yang menyebabkan pesawat tersebut berangkat terlambat (Delay). Selain itu, karena kurangnya pengawasan timbal balik antar petugas, bagasi penumpang terbawa arus dan tertinggal di bandara asal.

68

Saran

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

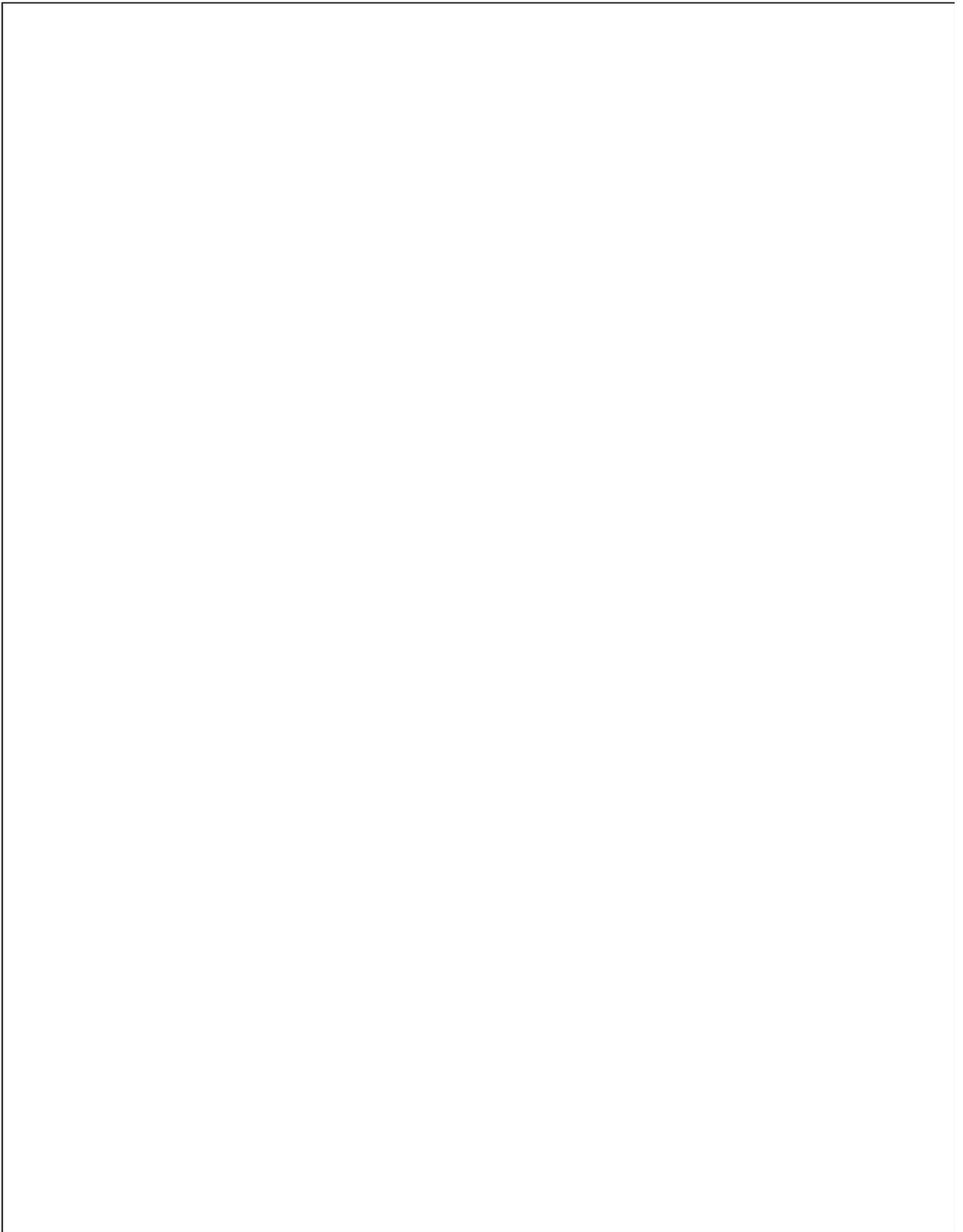
1. Bagi para taruna/i peserta praktik kerja lapangan, kedepannya agar lebih mempersiapkan diri baik mental, fisik maupun bekal pelajaran yang didapatkan di kampus serta mempersiapkan pengumpulan data dan informasi sebagai bahan penyusunan Skripsi.
2. Bagi Perusahaan tempat penulis melakukan praktik kerja 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.
3. 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. ⁹ *Analisis Pelayanan Check In Counter Oleh Petugas Pasasi Pada Maskapai Citilink Dibandar Udara Juanda Surabaya*. Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan, V, 4-2,
- Budi, Ardhi Setya. 2022. ¹⁷ *ANALISIS PENANGANAN PENUMPANG KEBUTUHAN KHUSUS (IBU HAMIL, LANSIA, DAN UNACCOMPAINED MINOR) PADA MASKAPAI CITILINK BANDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO*. Jurnal Kewarganegaraan
- ¹ Febrianingrum, Novia Serli. 2019. *Penanganan Wheel Chair Penumpang*. ¹ *Tugas Akhir*. Yogyakarta. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
- Gapura Angkasa. Agustus 2018. Diakses pada Agustus 25, 2024 dari <https://gapura.id/about-us-ina>
- 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>
- ³ 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/>
- ¹⁶ Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alphabet
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alphabet
- ¹³ Sugiarti. 2021. *PERANAN MANAJEMEN STRATEGI PERUSAHAAN PENERBANGAN DALAM MENGHADAPI PERUBAHAN INDUSTRI JASA ANGKUTAN UDARA..* jurnal Universitas Surya Darma
- ³¹ Widadi, F. X. (September, 2023). *Passenger Handling atau Penanganan Penumpang Merupakan Tata Cara Pelaksanaan Pelayanan yang Diberikan Terhadap*

⁶²numpang. 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). ¹PENANGANAN PENUMPANG WHEELCHAIR PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA ADI SOEMARMO SOLO. Doctoral dissertation. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta



turniten prisma new 2.docx

ORIGINALITY REPORT

21%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilib.sttkd.ac.id Internet Source	2%
2	repositori.usu.ac.id Internet Source	2%
3	repository.pnb.ac.id Internet Source	2%
4	groundhandlingstaff.blogspot.com Internet Source	1%
5	Firnawati Firnawati, Rahimudin Rahimudin. "Analisis Kinerja Petugas Pasasi dalam Menangani Spesial Passenger (Whelchair) di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok", Aerospace Engineering, 2024 Publication	1%
6	diyo-experience.blogspot.com Internet Source	1%
7	ejurnal.provisi.ac.id Internet Source	1%

8	123dok.com Internet Source	1 %
9	jurnal.sttkd.ac.id Internet Source	1 %
10	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
11	Submitted to UIN Ar-Raniry Student Paper	<1 %
12	eprints.umg.ac.id Internet Source	<1 %
13	rayyanjurnal.com Internet Source	<1 %
14	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
15	eprints.umpo.ac.id Internet Source	<1 %
16	repositori.umrah.ac.id Internet Source	<1 %
17	journal.upy.ac.id Internet Source	<1 %
18	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
19	www.scribd.com Internet Source	<1 %

- | | | |
|----|--|------|
| 20 | Ardhika Devantara, Hodi Hodi. "Peran Unit Terminal Service Officer dalam melakukan Pelaksanaan Pengawasan terhadap Fasilitas Disisi Darat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali", Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering, 2024
Publication | <1 % |
| 21 | Submitted to Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus II
Student Paper | <1 % |
| 22 | johannessimatupang.wordpress.com
Internet Source | <1 % |
| 23 | Submitted to Universitas Negeri Jakarta
Student Paper | <1 % |
| 24 | Submitted to Universitas Wiraraja
Student Paper | <1 % |
| 25 | es.scribd.com
Internet Source | <1 % |
| 26 | etheses.uin-malang.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 27 | repository.iainpurwokerto.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 28 | Reihan Andromeda, Rahimudin Rahimudin. "Analisis Penanganan Bagasi Outgoing oleh Petugas PT Garuda Angkasa pada Maskapai Penerbangan Citilink Indonesia di Bandar | <1 % |

Udara Internasional Juanda Surabaya", Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering, 2024

Publication

29	Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Student Paper	<1 %
30	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1 %
31	ejurnal.stie-trianandra.ac.id Internet Source	<1 %
32	widuri.raharja.info Internet Source	<1 %
33	docplayer.info Internet Source	<1 %
34	e-perpus.unud.ac.id Internet Source	<1 %
35	ianfairuz.wordpress.com Internet Source	<1 %
36	core.ac.uk Internet Source	<1 %
37	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
38	etd.iain-padangsidimpuan.ac.id Internet Source	<1 %

39	intanviona.files.wordpress.com Internet Source	<1 %
40	kumparan.com Internet Source	<1 %
41	referatu.com.ua Internet Source	<1 %
42	repository.unimus.ac.id Internet Source	<1 %
43	Ni Putu Somawati, Gede Ginaya, Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, Ni Made Sudarmini. "Generasi milenial dan pengembangan museum Geopark Batur pada era adaptasi kebiasaan baru pandemi Covid-19", JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia), 2022 Publication	<1 %
44	bali.tribunnews.com Internet Source	<1 %
45	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1 %
46	en.pegipegi.com Internet Source	<1 %
47	penerbitbukudeepublish.com Internet Source	<1 %
48	satukanal.com Internet Source	<1 %

49	www.atnews.id Internet Source	<1 %
50	www.republika.co.id Internet Source	<1 %
51	www.thestar.com.my Internet Source	<1 %
52	Firman Islami Artin, Septiyani Putri Astutik. "Analisis Pengawasan Kedisiplinan Petugas Marshaller Oleh Unit Apron Movement Control (AMC) Di Bandar Udara Supadio Pontianak", Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering, 2024 Publication	<1 %
53	baliportalnews.com Internet Source	<1 %
54	batam.tribunnews.com Internet Source	<1 %
55	issuu.com Internet Source	<1 %
56	jokocahcla-x.blogspot.com Internet Source	<1 %
57	journal.mediapublikasi.id Internet Source	<1 %
58	journal.pubmedia.id Internet Source	<1 %

59	karyailmiah.unisba.ac.id Internet Source	<1 %
60	mari-arkeologi.web.id Internet Source	<1 %
61	media.neliti.com Internet Source	<1 %
62	necel.wordpress.com Internet Source	<1 %
63	ojs.uho.ac.id Internet Source	<1 %
64	pondokhezt.wordpress.com Internet Source	<1 %
65	repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
66	sekelumitpuisi.blogspot.com Internet Source	<1 %
67	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
68	Sherina Kumala Dewi. "Analisis Penanganan Kehilangan Bagasi Penumpang dan Bagasi Tidak Bertuan Garuda Indonesia Oleh Ground Handling PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Juanda Surabaya", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2022 Publication	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

turniten prisma new 2.docx

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48
