

ANALISIS STANDAR PELAYANAN KONSUMEN PT GAPURA ANGKASA PADA *SPECIAL PASSENGER* DI YOGYAKARTA *INTERNATIONAL AIRPORT*

Desfa Fahmarullah¹, Ibnu Haitam²

desfafahmarullah99@gmail.com¹, alsofwah.alislami@gmail.com²

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRAK

Semakin berkembangnya industri pariwisata, berdampak pada industri transportasi penerbangan. Di dalam kegiatan transportasi udara terdapat pelayanan *ground handling* yang melayani penumpang di area terminal. Dalam hal pelayanan disabilitas, siapapun berhak untuk mendapatkan pelayanan *passenger handling* dan penumpang disabilitas. Tetapi terkadang timbul kekhawatiran bagi penumpang disabilitas terkait pelayanan yang diberikan oleh para petugas itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis standar pelayanan konsumen yang diterapkan oleh PT Gapura Angkasa pada *special passenger* di Yogyakarta International Airport. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. penelitian ini dilakukan pada tanggal 2-16 desember 2023, dengan melakukan kajian literatur terlebih dahulu pada 11 Agustus-11 oktober 2023. Yang kemudian dilakukan wawancara terstruktur kepada supervisor, staff pasasi, dan salahsatu penumpang disabilitas dengan menggunakan uji keabsahan data. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen dan buku yang mendukung dalam penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti menggunakan triangulasi teknik agar data pada penelitian ini terbukti keabsahannya. Faktanya untuk unit pasasi PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport masih mengalami kekurangan SDM dalam memberikan pelayanan, kurangnya inventaris wchr untuk memberikan pelayanan kepada *special passenger*. Akan tetapi, pelayanan yang diberikan oleh PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta *International Airport* sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.

Kata Kunci: Pelayanan, *Special Passenger*, Pasasi.

ABSTRACT

The growing development of the tourism industry has an impact on the aviation transportation industry. In air transportation activities there are ground handling services that serve passengers in the terminal area. In terms of disability services, anyone has the right to receive passenger handling services and disabled passengers. However, sometimes concerns arise for disabled passengers regarding the services provided by the officers themselves. The aim of this research is to determine and analyze the consumer service standards applied by PT Gapura Angkasa for special passengers at Yogyakarta International Airport. This research uses a qualitative descriptive approach method. This research was conducted on 2-16 December 2023, by conducting a literature review first on 11 August-11 October 2023. Then structured interviews were conducted with supervisors, passenger staff, and one of the disabled passengers using a data validity test. Secondary data in this research is in the form of documents and books that support this research. The data analysis techniques used in this research are data reduction, data coding, drawing conclusions and verification. Researchers used triangulation techniques so that the validity of the data in this study was proven. In fact, the passage unit of PT Gapura Angkasa, Yogyakarta International Airport branch, is still experiencing a shortage of human resources in providing services, a lack of wchr inventory to provide services to special passengers. However, the services provided by PT Gapura Angkasa Yogyakarta International Airport branch are in accordance with the applicable SOP.

Keywords: Service, *Special Passenger*, Passage.

PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia mengalami perkembangan di sektor pariwisata sehingga dapat berdampak pada industri penerbangan. Dalam kegiatan transportasi udara, terdapat layanan *ground handling* yang meliputi pelayanan pesawat udara dan penumpang di bagian sisi terminal. Di sisi terminal, petugas menangani penumpang yang terdiri dari bagian terminal keberangkatan (*departure hall*) dan kedatangan (*arrival hall*). Pelayanan yang diberikan oleh pihak *ground handling* kepada penumpang atau konsumen harus dilakukan secara maksimal, sehingga penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau penyedia jasa.

Menurut Pasal 239 ayat (1) UU No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan. Penyandang cacat, orang sakit, lanjut usia, dan anak-anak berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan khusus dari badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara. Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Ada beberapa kekhawatiran khusus bagi penumpang disabilitas, orang tua, ibu hamil, dan penumpang yang sakit yang tidak dapat berjalan jauh selama perjalanan. Beberapa penumpang merasa takut mengganggu orang lain selama perjalanan. Selain itu, penumpang dengan keterbatasan gerak terkadang takut melakukan perjalanan karena keterbatasan fasilitas pendukung. Pasal 134 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan merinci peraturan pengangkutan untuk penumpang penyandang cacat, lanjut usia, anak-anak, dan orang sakit. Pasal 134 ayat (2) menjelaskan prosedur perlakuan khusus untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. Namun, faktanya masih banyak petugas yang tidak tanggap dan tidak mengikuti prosedur kerja karena terkadang ada penumpang yang tidak dilaporkan sebagai penumpang khusus.

Metode penelitian deskriptif yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat subjek penelitian lebih mudah dipahami dan disimpulkan dengan memberikan gambaran dalam bentuk deskripsi berupa kata-kata.

Selama melakukan proses penelitian yang dilaksanakan pada 02 desember sampai 16 desember 2023 di Yogyakarta International Airport, peneliti menemukan adanya penumpang disabilitas (*tunanetra*) melakukan perjalanan tanpa adanya pendampingan sehingga mengalami kesulitan saat menuju *counter check-in*.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "ANALISIS STANDAR PELAYANAN KONSUMEN PT GAPURA ANGKASA PADA SPECIAL PASSENGER DI YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT."

METODOLOGI

Penelitian yang dilakukan peneliti ini merupakan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2018), adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah. Data penelitian diperoleh dari hasil wawancara kepada petugas PT Garuda Angkasa di Yogyakarta International Airport, yang mengacu pada SOP dan standar pelayanan konsumen terhadap *special passenger handling*.

Penelitian ini akan dilakukan di PT Garuda Angkasa cabang Yogyakarta International Airport, dan dilaksanakan pada tanggal 2 Desember 2023 sampai dengan 16 Desember 2023, dengan melakukan kajian literatur penelitian pada 11 Agustus 2023 sampai dengan 11 Oktober 2023.

Menurut Sugiyono (2018), jenis data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat atau gambar. Sumber data pada penelitian ini diperoleh dengan cara yang didapat langsung dari sumber pertama, seperti dari wawancara dan observasi yang dilakukan oleh

penulis kepada pimpinan dan staff pasasi PT Gapura Angkasa yang bertugas di Yogyakarta International Airport. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer dan sekunder.

Data primer adalah sumber data yang langsung diberikaan kepada pengumpul data, menurut Sugiyono (2018). Sumber data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan subjek peneliti dan observasi langsung di lapangan. Peneliti menggunakan sumber data primer ini untuk wawancara dengan pimpinan dan staff pasasi PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport, serta observasi yang dilakukan peneliti pada saat kajian literatur.

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa data yang diperoleh pihak kedua adalah data yang dikumpulkan oleh orang lain, bukan peneliti itu sendiri, untuk tujuan yang berbeda. Data sekunder juga dapat berasal dari Teknik pengumpulan data yang mendukung data primer. Penelitian ini didasarkan pada observasi dan dokumentasi peneliti. Data sekunder ini diperoleh dari Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan sebelum keberangkatan PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport, serta jurnal dan artikel yang relevan dengan topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini, peneliti menggunakan metode kualitatif. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti melakukan observasi terlebih dahulu terkait permasalahan yang terjadi di unit pasasi PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport. Setelah melaksanakan observasi secara mandalam sesuai standart operational procedure (SOP) yang berlaku, peneliti melakukan wawancara kepada supervisor unit pasasi PT Gapura Angkasa di Yogyakarta International Airport dan dua orang staf pasasi. Selain melakukan wawancara kepada petugas PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport, peneliti juga mendapatkan dokumen-dokumen pendukung yang berkaitan dengan penelitian ini.

Hasil Observasi

Berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap permasalahan yang terjadi, menunjukkan bahwa staf pasasi PT Gapura Angkasa di cabang Yogyakarta International Airport telah memberikan pelayanan khusus kepada special passenger yang ada.

Pelayanan ini diberikan sesuai dengan SOP perusahaan yang berlaku, berikut hal-hal yang diamati oleh peneliti terkait standar pelayanan konsumen PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport pada saat melakukan observasi yang terdiri dari hal-hal berikut:

Tabel 1 Lembar Observasi

Tanggal	Aspek yang diamati	Terlaksana	Tidak terlaksana
02 Desember 2023	Penyediaan <i>counter priority check-in</i> .	✓	
02 Desember 2023	Penyediaan wchr terhadap penumpang disabilitas yang membutuhkan	✓	
03 Desember 2023	Mendampingi penumpang UM, <i>blind and deaf passenger</i> pada saat sudah melakukan <i>check-in</i> .	✓	

Sumber: Peneliti

Hasil Wawancara

Untuk mendapatkan data yang akurat dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada empat orang narasumber yang terdiri dari satu orang penumpang disabilitas, satu orang supervisor unit pasasi, dan dua orang staf pasasi PT Garuda Angkasa cabang Yogyakarta *International Airport*.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada ketiga orang karyawan PT Garuda Angkasa cabang Yogyakarta *International Airport* adalah:

- a. Kriteria penentuan seorang special passenger di dalam kegiatan ground handling adalah bentuk fisik seorang penumpang yang bersangkutan, apakah dia termasuk penumpang disabilitas, UM, maupun ibu hamil. Tetapi mereka juga mengatakan, penentuan special passenger dapat ditentukan dari jabatan seorang penumpang tersebut seperti penumpang VVIP, VIP, dan CIP.
- b. Seorang penumpang bisa melaporkan dirinya sebagai special passenger dengan cara selain di counter check in, seperti melaporkan kepada petugas travel agent ataupun petugas maskapai pada saat penumpang tersebut melakukan reservasi tiket.
- c. Waktu optimal yang dibutuhkan oleh penumpang sebagai special passenger untuk melaporkan sebelum penerbangan yaitu dua jam dimulai dari awal di bukanya check in, ini bertujuan untuk mempermudah penanganan petugas. Karena ketentuan sesuai dengan peraturan yang berlaku penumpang disabilitas, penumpang sakit, maupun ibu hamil harus dilakukan pemeriksaan di karantina kesehatan yang terdapat di bandar udara untuk mendapatkan surst layak terbang.
- d. Adapun standar pelayanan konsumen PT Garuda Angkasa kepada special passenger adalah penyediaan priority check in, terutama kepada penumpang disabilitas, orang tua maupun ibu hamil. ketika sudah melakukan check in special passenger tersebut akan di antar dan didampingi oleh staf pasasi yang bertugas ke ruang tunggu, jika sudah tiba boarding time penumpang yang bersangkutan mendapatkan priority boarding terlebih dahulu.
- e. Yang bertanggung jawab atas adanya special passenger adalah seluruh petugas, tetapi ada satu staf pasasi yang bertugas mengawasi dan melaporkan kepada unit-unit terkait bahwa terdapat special passenger didalam penerbangan tersebut.

Selain melakukan penelitian kepada karyawan PT Garuda Angkasa cabang Yogyakarta *International Airport*, peneliti melakukan wawancara kepada salah satu penumpang disabilitas sebagai special passenger pada saat itu. Percakapan yang dilakukan peneliti dengan penumpang disabilitas tersebut disimpulkan sebagai berikut :

- a. Menurut pendapatnya pelayanan yang diberikan oleh staf pasasi PT Garuda Angkasa cabang Yogyakarta *International Airport* sudah sangat bagus, baik dari keramahan petugasnya maupun pelayanan yang diberikan kepada penumpang.
- b. Menurut penumpang disabilitas tersebut, kedepannya pelayanan terhadap penumpang difabel harus lebih diutamakan. Karena mereka sebagai penumpang difabel mengalami kesulitan tanpa bantuan dari staf pasasi yang bertugas, terutama penumpang difabel yang melakukan perjalanan tanpa dikuti pendampingnya.

Pembahasan

Standar Pelayanan konsumen PT Garuda Angkasa pada *Special Passenger*

Hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti terkait “standar pelayanan konsumen pada special passenger” kepada ketiga karyawan PT Garuda Angkasa cabang Yogyakarta *International Airport* adalah :

1. Penyediaan priority check in terhadap penumpang yang membutuhkan seperti

- penumpang disabilitas, orang tua, penumpang sakit, dan ibu hamil.
- 2. Pelayanan pendampingan hingga ke ruang tunggu keberangkatan, pelayanan ini berguna bagi special passenger yang tidak memiliki pendamping pada saat melakukan perjalanan.
- 3. Penyediaan layanan priority boarding, layanan ini berguna untuk membantu special passenger agar lebih mudah menaiki pesawat udara maupun dapat mempercepat waktu boarding.

Alur Penanganan *special passenger* yang di lakukan PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport

Hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan supervisor unit pasasi PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport, ibu Furi Tati Setiyani, peneliti menemukan bahwa prosedur penanganan penumpang khusus sesuai dengan SOP yang digunakan PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport adalah sebagai berikut:

1. Special passenger melakukan check in di counter check in priority yang telah disediakan.
2. Pada saat melakukan check in, special passenger yang bersangkutan diminta untuk:
 - a) Mengisi form of indemnity (FOI) oleh staff pasasi yang bertugas.
 - b) Jika special passenger tersebut memiliki riwayat penyakit serius maka special passenger tersebut diminta untuk melakukan pengecekan di karantina kesehatan yang terdapat di bandara untuk mendapatkan surat layak terbang.
 - c) Jika special passenger sedang mengidap penyakit yang serius, maka special passenger harus memiliki dokumen medif 1 ataupun medif 2 dengan ketentuan yang berlaku.
3. Setelah melakukan check in, melakukan pemeriksaan dokumen, dan pemeriksaan kesehatan special passenger memasuki ruang tunggu didampingi salah satu staf pasasi yang bertugas.
4. Pada saat tiba waktunya boarding, special passenger tersebut di persilahkan masuk ke pesawat udara terlebih dahulu dibandingkan dengan penumpang lainnya.

Kendala dalam Pelayanan *Special Passenger*

Tidak diragukan lagi akan ada tantangan yang dihadapi oleh karyawan atau staf saat melakukan tugas mereka. Peneliti melakukan wawancara dengan staf pasasi dan supervisor di PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport. Mereka mengatakan bahwa beberapa hal menghalangi mereka untuk memberikan layanan khusus kepada penumpang di Yogyakarta International Airport, antara lain:

1. Minimnya Sumber daya manusia (SDM) yang tersedia

Di cabang Yogyakarta International Airport, PT Gapura Angkasa kekurangan tenaga kerja, terutama di unit pasasi. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa setiap staf pasasi memiliki jobdesk dan harus dikejar waktu, yang berarti mereka tidak dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang.

2. Kurangnya inventaris wchr

Karena banyaknya special passenger disabilitas yang tidak membawa wchr pribadi, kurangnya inventaris wchr membuat sangat sulit untuk melayani mereka. Ini terutama berlaku untuk penumpang disabilitas yang tidak bisa pergi jauh ke ruang tunggu keberangkatan.

Menurut ibu Furi Tati Setiyani, supervisor unit pasasi PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport, ada beberapa cara untuk mengatasi masalah saat memberikan pelayanan special yaitu:

1. Mengatasi jumlah sumber daya manusia yang kurang
Tim yang bertugas harus bekerja sama untuk mengoptimalkan pelayanan dan saling mengawasi saat bekerja, dan staf pasasi yang bertugas di harapkan bisa .

2. Mengatasi kekurangan inventaris wchr

Kekurangan alat bantu kerja dapat sangat mengganggu karyawan saat mereka bekerja. Jadi, staf pasasi PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport. Mencoba mengatasi masalah ini dengan bekerja sama dengan petugas boogie car PT Angkasa Pura I cabang Yogyakarta International Airport agr dapat membantu penumpang difabel yang tidak bisa jalan jauh sampai ke ruang tunggu. Selain itu, staf pasasi PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport selalu memeriksa apakah penumpang difabel membawa kursi roda pribadi atau tidak.

KESIMPULAN

Setelah diskusi, dapat disimpulkan bahwa :

1. Unit pasasi PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport telah memberikan pelayanan kepada special passenger dengan benar sesuai dengan SOP yang berlaku, tetapi ada beberapa masalah yang dihadapi karena kurangnya sumber daya manusia (SDM) dan kurangnya inventaris wchr sebagai alat bantu pelayanan staf pasasi bagi special passenger.
2. Meskipun PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport memberikan layanan yang optimal kepada special passenger, informasi yang dikumpulkan dari penumpang difabel menunjukkan bahwa beberapa penumpang mengalami kesulitan dalam perjalanan, terutama mereka yang tidak memiliki pendamping yang dapat membantu mereka sampai check-in counter.
3. Ada beberapa cara untuk mengatasi masalah yang terjadi seperti :
 - a) Kekurangan tenaga kerja dalam memberikan pelayanan dapat diatasi dengan selalu mengoptimalkan layanan dan saling berkoordinasi antar sesama staf pasasi untuk mengawasi pekerjaan yang dilakukan oleh staff agar tetap aman dan selamat di tempat kerja.
 - b) Kekurangan inventaris yang diperlukan untuk memberikan pelayanan kepada penumpang khusus dapat diatasi dengan berkolaborasi antar sesama petugas boogie car PT Angkasa Pura I.
4. Berdasarkan informasi yang dikumpulkan, manajemen PT Gapura Angkasa cabang Yogyakarta International Airport telah mengajukan penambahan inventaris WCHR kepada PT Gapura Angkasa pusat dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada special passenger.

DAFTAR PUSTAKA

Annex 9 Facilitation

Diklat Nasa. (2023). Special Passanger Handling Di Penerbangan. Diakses dari <https://nasa.or.id/Document/9984> (Manual on Access to Air Transport By Persons with Disabilities).
<https://temon.kulonprogokab.go.id/detil/510/6-keunggulan-bandara-yia-di-kapanewon-temon-tahan-gempa-dan-tsunami>

Fandy, A (2023). Apa itu SOP ? Pengertian, Fungsi, dan Manfaatnya. Diakses dari <https://gramedia.com>

Gapura Angkasa. (2023). Tentang Gapura Angkasa. Diakses dari <https://gapura.id/>

Kasmir. (2017). CUSTOMER SERVICES EXCELLENT: Teori dan Praktik, Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

Kapanewon Temon. (2023). 6 keunggulan Bandara YIA di Kapanewon Temon, Tahan Gempa dan Tsunami. Diakses dari <https://temon.kulonprogokab.go.id/detil/510/6-keunggulan-bandara->

- yia-di-kapanewon-temon-tahan-gempa-dan-tsunami
- Kompas. (2023). 7 Keistimewaan Bandar Udara Yogyakarta Di Kulon Progo. Diakses dari <https://amp.kompas.com/yogyakarta/>
- Kriswahyu, H., Zayyad, Ibnu Firdaus., Wibowo, M. Arief., Renaldo, Hendi., R, Diani Indah., Fajarwati, Indah. (2017). STANDAR PELAYANAN PUBLIK SESUAI UU NO. 25 TAHUN 2009 SURVEI OMBUDSMAN RI: OMBUDSMAN RI.
- Lie, Alvin (2018). FASILITAS & PELAYANAN ANGKUTAN UDARA BAGI PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS: OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
- Maulani, Gilang. (2023, Jan 24). Pengertian Standar Pelayanan dan Pentingnya Pelayanan Terbaik. Diakses dari <https://www.qubisa.com/article>
- PM 30 Tahun 2021 tentang standar pelayanan minimal penumpang angkutan udara.
- PM 41 Tahun 2023 tentang pelayanan jasa kebandarudaraan di bandar udara.
- PT Angkasa Pura I (2023). Berita Gapura Angkasa. Diakses dari <https://ap1.co.id/id/about/subsidiary-and-join-venture>
- Safitri, Ikke Trisna. (2021). Analisis Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Disabilitas Di Bandar Udara Yogyakarta International Airport (YIA). Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Setya Budi, Ardhi.(2022). ANALISIS PENANGANAN PENUMPANG KEBUTUHAN KHUSUS (IBU HAMIL, LANSIA, DAN UMCOMPAINED MINOR) PADA MASKAPAI CITILINK BANDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARNO. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Surya, Aditio. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Penyandang Disabilitas Dalam Pengangkutan Udara (Studi Pada PT. Citilink Indonesia Cabang Medan). Skripsi. Program S1 Hukum Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono, (2018). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2012). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan.
- UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas.
- UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.