

Analisis Kinerja Petugas Pasasi dalam Menangani *Spesial Passenger (Wheelchair)* di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok

Firnawati*, Rahimudin

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak: 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 dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif, Dalam penelitian ini sumber data diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dalam melakukan penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian meliputi: Reduksi Data, Display Data, Kesimpulan/verifikasi Hasil penelitian ini meliputi, kinerja unit Pasasi dalam Menangani *Spesial Passenger (Wheelchair)* di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok, 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 passenger*. 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

DOI:

<https://doi.org/10.47134/aero.v1i3.2762>

*Correspondence: Firnawati

Email: fiirawatinana@gmail.com

Received: 17-05-2024

Accepted: 15-06-2024

Published: 31-07-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Abstract: Many cases of passengers who have special conditions due to illness, disability, elderly, pregnant women, disabled, blind and children they cannot do it themselves, for that they need special services in the form of *Wheelchair* users to help their journey while at the airport. Research using qualitative research, In this study data sources were obtained through primary data and secondary data. Data collection in conducting this research using observation, interviews and documentation. And the data analysis techniques used in the research include: Data reduction, data display, conclusion/verification. The results of this research include, the performance of the Passasi unit in Handling *Special Passenger (Wheelchair)* at PT. Gapura Angkasa Zainuddin Abdul Majid International Airport Lombok, is very good in terms of work quality, work quantity, responsibility, cooperation, and initiative, all aspects of which have been very well carried out by Passasi unit officers in handling special passengers. officers certainly experience obstacles, obstacles here such as *Wheelchairs* that are used are less feasible to use such as *wheelchair* wheels ringing, *wheel chair* passengers do not have a companion on the flight, and *Wheelchair* passengers do not bring a statement letter etc. these obstacles often occur experienced by pasasi officers.

Keywords: *Wheelchair*, Passasion, Performance

Pendahuluan

Kinerja petugas pasasi adalah bagian dari *ground handling* atau staf yang memberikan pelayanan penumpang serta bagasi di bandara. Tugas utama dari unit pasasi adalah menangani penumpang mulai dari proses *check in* tiket sampai pada saat penumpang naik ke pesawat. Hal ini juga meliputi proses penanganan penumpang transit. Secara umum, rincian tugas pasasi dimulai dari melayani pembelian tiket, mencetak *boarding pass*, absensi dalam ruang tunggu, mengatur bagasi, serta menangani prosedur yang harus dilakukan baik sebelum atau sesudah penerbangan. Karena pekerjaan pasasi ini sangat lekat dengan melakukan interaksi yang baik terhadap khalayak luas, seorang bagian dari pasasi dituntut untuk memiliki kemampuan interpersonal yang baik untuk menunjang pekerjaannya menurut Lumia Blok (2022)

Pelayanan yang baik terhadap penumpang adalah hal yang diutamakan dalam sebuah penerbangan memberikan pelayanan yang baik maka penumpang akan merasa nyaman dan puas mengenai pelayanan yang diberikan. Penumpang dapat menilai atau mengevaluasi kualitas layanan maskapai melalui perbandingan antara pengalaman dan ekspektasi mereka atas sejumlah atribut kualitas. Penanganan terhadap penumpang selama di bandar udara ini sangat erat dengan industri perusahaan jasa *ground handling*. Saat ini banyak penerbangan domestik maupun internasional yang mensubkontrakan pekerjaan *ground handling* kepada perusahaan penyedia jasa *ground handling*. Kenyataan ini semakin mendorong tumbuh kembangannya perusahaan *ground handling* di Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan di satu sisi dan memperluas pasarnya di sisi lainnya (Namukasa, 2013)

Pasar jasa angkutan di Indonesia memperlihatkan perkembangan yang sangat pesat. Dalam industri penerbangan, kualitas layanan terdiri dari berbagai interaksi antara pelanggan dan maskapai penerbangan dengan karyawan yang berusaha untuk mempengaruhi persepsi pelanggan. Oleh karena itu, sangat penting melihat kualitas pelayanan perkembangan yang saat ini ada di Indonesia karena hal ini berkaitan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat yang saat ini banyak menggunakan transportasi udara. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, organisasi harus dapat membangun dan memelihara hubungan jangka panjang dengan pelanggan dengan cara memuaskan berbagai kebutuhan dan permintaan pelanggan yang akhirnya memotivasi mereka untuk terus melakukan bisnis dengan organisasi secara berkelanjutan. Saat menangani penumpang, ada beberapa penumpang yang memerlukan penanganan khusus (Grah, 2020; Kollnitz, 2019; Luces, 2020; Mizuno, 2020). Berkaitan dengan hal tersebut, PT Garuda angkasa bandar udara internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok mengoperasikan *wheelchair* untuk memberikan kemudahan bagi penumpang yang membutuhkan bantuan kursi roda tersebut. Pelayanan terhadap penumpang *Wheelchair* ini berbeda dengan

penanganan penumpang biasa karena adanya faktor gangguan Kesehatan dan ketidaksempurnaan tubuh Umumnya pada penumpang yang melakukan perjalanan secara mandiri(Hodi, 2018).

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 (Kabir, 2023; Luke, 2023; Peterson, 2024; Pfeiffer, 2024; Young, 2023). Seperti yang terjadi berdasarkan observasi awal dalam menangani penumpang *Wheelchair* masih banyak kendala yang dihadapi misalnya *Wheelchair* yang dipakai kurang layak pakai seperti roda *wheelchair* berbunyi, rem blong sehingga penumpang merasa tidak nyaman, kemudian mendorong *wheelchair* terlalu cepat sehingga penumpang tersebut merasa tidak nyaman dan masih banyak lagi kesalahan-kesalahan dalam menangani penumpang *wheelchair* tersebut (Azimi, 2021; da Silva, 2021; Jangir, 2022; Qing, 2021; Upender, 2020).

Metode

Penelitian dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif, Dalam penelitian ini sumber data diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dalam melakukan penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian meliputi: Reduksi Data, Display Data, Kesimpulan/verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian yang di lakukan pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok yang dimana peneliti mengambil data di unit Pasasi. Dalam penelitian ini pengambilan data dilakukan selama kurang lebih 31 Hari mulai dari 01 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2023. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode wawancara yang dilakukan peneliti dengan 10 pertanyaan yang diajukan kepada 1 dari staff pasasi, 1 dari supervisor dan 1 manager PT. Gapura Angkasa.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah meliputi:

1. Kinerja Petugas Pasasi dalam Menangani *Spesial Passengger (Wheelchair)* di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok.
 - a) Kualitas kerja

Dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu dimana kualitas kerja petugas sudah sangat baik dimana petugas pasasi PT. Gapura Angkasa bekerja menjalani tugas

sesuai dengan SOP yang berlaku di PT. Gapura Angkasa dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, dimana dalam menangani *Spesial Passenger (Wheelchair)* petugas harus hati-hati dan harus selalu mengikuti dan berpedoman dengan SOP yang berlaku. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas pasasi memiliki kualitas kerja yang baik dalam hal menangani *Spesial Passenger (Wheelchair)*.

Petugas pasasi PT. Gapura Angkasa sudah bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan para narasumber Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Bogi Nugraha, S.adm sebagai Supervisor *Check in* mengenai prosedur kinerja petugas pasasi dalam menangani *Spesial Passenger (wheelchair)* yang menyatakan bahwa:

“Prosedur kinerja dalam menangani *spesial passenger* di unit pasasi ini sudah mengikuti SOP yang berlaku berpatokan pada SOP itu untuk memberikan pelayanan kepada penumpang”.

Menurut Ibu Ella Ade Rokar, S.E sebagai petugas pasasi bagian *Check-in* yang menyatakan bahwa:

“petugas pasasi sudah menerapkan dan berpedoman pada SOP yang berlaku di Maskapai dalam memberikan pelayanan kepada penumpang”.

Menurut Bapak I Gusti Putu Sudirna sebagai Manager PT Gapura Angkasa yang menyatakan bahwa “Setiap petugas pasasi harus dan selalu mengikuti SOP yang berlaku dalam bekerja, serta berlandasan dengan UU penerbangan sehingga kinerja yang diciptakan baik dan aman dalam melayani penumpang”.

Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti mengenai kualitas kerja dari petugas Pasasi dalam menangani penumpang khusus seperti *wheelchair* yaitu Karyawan pasasi Mempersiapkan *checklist* kegiatan sudah dilakukan, hal ini dilihat dari hasil observasi terlampir.

Menurut Bapak Bogi Nugraha, S.adm sebagai Supervisor *Check in* mengenai kinerja petugas pasasi *Spesial Passenger (wheelchair)* sudah sesuai dengan SOP yang berlaku yang menyatakan bahwa “Seperti yang tadi dijelaskan kinerja petugas pasasi sudah sesuai dengan SOP yang berlaku saat ini”. sedangkan menurut hasil wawancara peneliti bersama dengan ibu Ella Ade Rokar, S.E yang menyatakan bahwa “kinerja pasasi sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, setiap karyawan harus menerapkan SOP dalam bekerja”.

Kesimpulan yaitu petugas pasasi di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok sudah mengikuti SOP yang berlaku pada saat menangani *Spesial Passenger (Wheelchair)* hal ini dilihat dari hasil wawancara di atas dan hasil observasi yang dilakukan peneliti secara langsung.



Gambar 1. Penanganan *WheelChair* Lansia
Sumber: Peneliti 2024

Berdasarkan gambar 1 Penanganan penumpang *Wheelchair* lansia yang tidak kuat jalan jauh, dari hasil data dokumentasi yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa penanganan penumpang khusus seperti penumpang lansia sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga penumpang merasa nyaman pada saat dibawa dan di tangani oleh petugas pasasi.

b) Kuantitas kerja

Kuantitas kerja petugas pasasi dapat di lihat dari kerja yang dilakukan oleh petugas dalam penanganan penumpang khusus (*Wheelchair*), petugas selalu melakukan *breafing* sebelum kerja dan sesudah kerja dan selalu menerapkan komunikasi antar tim.



Gambar 2. *Breafing* Tim
Sumber: Peneliti 2024

Berdasarkan gambar 2 di atas dapat disimpulkan bahwa petugas pasasi selalu menerapkan kinerja yang baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku serta selalu menerapkan komunikasi antar tim dan melakukan *breafing* tim sesudah dan sebelum bekerja.

c) Tanggung jawab

Wheelchair pax adalah penumpang yang karena kondisi kesehatannya/keadaan fisiknya memerlukan kursi roda untuk menuju ke pesawat untuk di Bandar Adi Soemarmo sendiri, memiliki fasilitas kursi roda bagi penumpang yang tidak membawa kursi roda nya baik di kedatangan mau pun di keberangkatan untuk penanganan yang akan diberikan petugas *chek-in* ialah, jika penumpang *wheelchair pax* membawa *stroller*-nya sendiri maka petugas *chek-in* akan memberi *form* spasial bagasi agar penumpang tidak membayar barangan tambahan/muatan lebih dan untuk penumpang *wheelchair pax* petugas *chek-in* akan mendampingi penumpang tersebut untuk naik ke pesawat dengan bantuan dari pihak pasasi.

Tanggung jawab petugas pasasi tentunya salah satunya sebagai Services, departemen khusus yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan ekstra untuk penumpang berkebutuhan khusus. Penumpang yang termasuk dalam bagian ini antara lain seperti anak-anak, penumpang dengan kursi roda, penderita tunarungu, tunawicara, tunanetra, dan sebagainya

Menurut standar operasional prosedur penanganan spesial *passenger (wheelchair)* pelayanan penumpang dan bagasi Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok yaitu meliputi:

1. Petugas pasasi Mempersiapkan WHCH/WCH/WCHS pada saat *check in*
2. *Seat Allocation (editing)* pada saat *check in*
3. *Briefing* ke *greeting staff*
4. Petugas Minta surat dokter jika diperlukan kepada penumpang
5. Menginformasikan ke Airlines mengenai kondisi pax jika diperlukan
6. Mengantar penumpang dari proses *Check in* sampai *boarding*
7. Memberikan label pada WCHR dan *di-loading (own WCHR)*
8. Mempersiapkan WCHR/WCHC/WCHS di pintu pesawat saat kedatangan
9. Membantu CIQ Penumpang
10. Menunggu penumpang sampai semua turun memantu penumpang *disable* pindah dari seat ke WCHC membantu proses pindah ke *ambulift* kemudian memindahkan ke WCHR
11. Mengirimkan telex *special handling handling* ke station

Menurut wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan narasumber Bapak Bogi Nugraha, S.adm sebagai supervisor *check-in* menyatakan bahwa “semua petugas pasasi

sudah memiliki kesadaran akan kewajiban dan tanggung jawab kerja nya yah sehingga dalam melaksanakan tugas menjadi baik dan berjalan lancar” sedangkan wawancara dengan Bapak Ella Ade Rokar, S.E sebagai petugas pasasi bagian *Check-in* yang menyatakan “semua petugas pasasi sudah memiliki kesadaran akan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas pasasi dalam melayani penumpang “.

Dari hasil wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa semua petugas pasasi PT. Gapura Angkasa memiliki kesadaran atas tanggung jawab atas tugasnya dalam melayani penumpang. Dimana sudah sesuai dengan SOP yang berlaku di perusahaan dalam penanganan penumpang khusus (*Wheelchair*).

Kerjasama setiap petugas dalam menjalani pelayanan kepada penumpang maka kinerja petugas pasasi dalam berkomunikasi dengan penumpang yang memiliki kebutuhan khusus harus juga selalu diperhatikan, menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Bogi Nugraha, S.adm selaku Supervisor *Check in* yang menyatakan bahwa “dalam komunikasi petugas sudah baik yah selalu berkoordinasi kepada maskapai dan selalu *breafing* ke *getting staff*”, sedangkan wawancara peneliti dengan Ibu Ella Ade Rokar, S.E selaku petugas pasasi bagian *Check-in* yang menyatakan bahwa “petugas pasasi selalu melakukan koordinasi dengan tim yang bersangkutan dan komunikasi satu sama lain untuk memberitahu informasi penumpang *wheelchair*”.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti mengenai Karyawan pasasi Mempersiapkan bet (tanda pengenal) *handling* VVIP yang selalu di lakukan dilihat dari hasil observasi di lampiran.



Gambar 3. Petugas menyiapkan dokumen penumpang *wheelchair*

Sumber: Peneliti 2024

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada Gambar 3 dimana petugas menyiapkan dokumen penumpang *wheelchair*, Dimana petugas melakukan koordinasi dengan tim serta menyiapkan dokumen penumpang lainnya.

Kinerja karyawan juga di lihat dari kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan lain secara vertikal dan horizontal, baik di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan makin baik hal ini terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, wawancara bersama Ibu Ella Ade Rokar, S.E yang menyatakan bahwa “petugas pasasi akan selalu siap untuk koordinator dengan unit terkait seperti petugas *check in* akan berkomunikasi kepada petugas *boarding gate* untuk data penumpang kebutuhan khusus seperti *wheelchair*”. menurut Bapak I Gusti Putu Sudirna yang menyatakan bahwa “untuk kesediaan karyawan semua petugas pasasi selalu siap dan sigap dalam memberikan pelayanan kepada penumpang sehingga pekerjaan berjalan dengan lancar dan saling koordinasi satu sama lain”.

Perusahaan dituntut untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas. Setiap perusahaan menginginkan karyawannya memiliki Kompetensi produktivitas yang tinggi dalam bekerja hal ini dilihat dari kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan. Dalam penelitian ini dapat dilihat dari hasil observasi yang dilakukan peneliti secara langsung yaitu mengenai inisiatif yang dilakukan oleh karyawan PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok yaitu Karyawan memberikan pelayanan yang prima yang sudah dilaksanakan petugas pasasi serta Pembagian dan pelaksanaan tugas karyawan serta koordinasi dengan protokol. Dan kualitas kerja petugas pasasi dalam penanganan *wheelchair* yaitu Karyawan pasasi Mempersiapkan bet (tanda pengenal) *handling* VVIP serta Karyawan Memberikan label VVIP pada setiap bagasi penumpang sudah dilakukan dengan baik menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti. Hal ini yang akan mempengaruhi tingkat suatu kinerja seorang petugas pasasi dalam melayani penumpang.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber mengenai kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan suatu tugas, menurut Ibu Ella Ade Rokar, S.E selaku petugas pasasi bagian *Check-in* yang menyatakan bahwa “semua petugas pasasi sudah memiliki kesadaran akan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas pasasi dalam melayani penumpang”. dan menurut Bapak I Gusti Putu Sudirna selaku Manager PT Gapura Angkasa yang menyatakan bahwa “semua petugas pasasi sudah memiliki kesadaran akan kewajiban dan tanggung jawab kerja nya yah sehingga dalam melaksanakan tugas menjadi baik dan berjalan lancar”.

Dari pemaparan di atas hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Petugas Pasasi dalam Menangani *Spesial Passenger (Wheelchair)* di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok sudah sangat baik dalam aspek kualitas kerja dimana petugas pasasi selalu mempersiapkan dokumen berupa *checklist* kegiatan, petugas pasasi juga memberikan senyuman dan sapaan kepada penumpang, dari segi kuantitas kerja petugas pasasi juga sudah sangat baik, tanggung jawab kerja, kerja sama

maupun insiatif petugas dalam melaksanakan tanggung jawabnya sudah sangat baik hal ini di lihat dari hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan peneliti, data terlampir.

d) Inisiatif



Gambar 4. Petugas Melakukan pengecekan data

Sumber: Peneliti 2024

Berdasarkan hasil data dokumentasi pada gambar 4 Petugas melakukan pengecekan data penumpang reguler maupun penumpang khusus sebelum melakukan penerbangan.

Inisiatif petugas pasasi dalam penanganan penumpang juga dengan cara melaksanakan penanganan kepada penumpang *wheelchair* dengan berhati-hati dalam mendorong *wheelchair*.



Gambar 5. Petugas melaksanakan penanganan penumpang *wheelchair*

Sumber: Peneliti 2024

Berdasarkan gambar 5 diatas dimana petugas pasasi melaksanakan penanganan penumpang wheel chair dengan mendorong penumpang lansia ke boarding gate dengan berhati hati dan bersikap ramah tamah kepada penumpang.

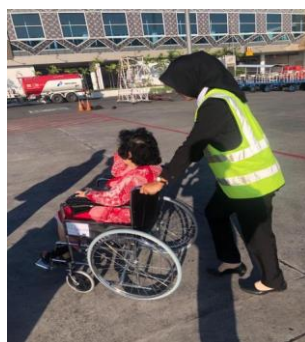
2. Kendala yang dihadapi Petugas Pasasi dalam Menangani Spesial Passengger (Wheelchair) di PT. Gapura Angkasa Bandar udara internasional zainuddin abdul majid Lombok.

Dalam penanganan penumpang khusus (wheelchair) terdapat kendala yang dihadapi oleh petugas pasasi PT.Gapura Angkasa. Kendala tersebut dapat mempengaruhi proses penanganan penumpang wheelchair yaitu penumpang akan complain akan pelayanan yang diberikan, penumpang merasa tidak nyaman, sehingga mengakibatkan kepuasan penumpang akan menjadi menurun karena pelayanan yang diberikan dalam penanganan penumpang wheelchair, berikut kendala – kendala yang dihadapi petugas pasasi:

- a. Penanganan Penumpang WheelChair

Menurut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Bogi Nugraha, S.adm sebagai Supervisor Check in yang menyatakan bahwa “kendala dalam proses kinerja,biasanya Penumpang wheel chair tidak memiliki pendamping dalam melakukan penerbangan, fasilitas wheelchair kurang memadai seperti contohnya ada beberapa wheelchair yang rodanya macet atau rusak serta penumpang wheelchair yang tidak membawa surat dari dokter”. Menurut Ibu Ella Ade Rokar, S.E selaku petugas pasasi bagian Check-in yang menyatakan bahwa “Wheelchair yang dipakai kurang layak pakai seperti roda wheelchair berbunyi, rem blong sehingga penumpang merasa tidak nyaman atas hal itu, serta peneliti mendorong wheelchair masih kurang profesional, misalnya seperti tidak mengetahui jalur untuk penumpang wheelchair, kemudian mendorong wheelchair terlalu cepat sehingga penumpang tersebut merasa tidak nyaman”. dan menurut wawancara peneliti dengan Bapak I Gusti Putu Sudirna selaku Manager PT Gapura Angkasa yang menyatakan bahwa “Wheelchair yang dipakai kurang layak pakai seperti roda wheelchair berbunyi, rem blong sehingga penumpang merasa tidak nyaman atas hal itu”.

Menurut dari hasil wawancara peneliti dengan ketiga narasumber diatas menjelaskan bahwa sebagai petugas pasasi kerap menghadapi kendala kendala dalam menjalani tugas menangani penumpang khusus seperti wheel chair untuk itu petugas di tuntut untuk selalu inisiatif serta untuk selalu memperhatikan keadaan dari fasilitas wheel chair yang tersedia.



Gambar 6. Penanganan Wheel Chair ke Pesawat

Sumber: Peneliti 2024

Dari hasil dokumentasi pada gambar 6 di atas, petugas pasasi juga harus memperhatikan penanganan penumpang *wheelchair* yang akan masuk ke dalam pesawat maka petugas harus membantu mendorong *wheelchair* ke pesawat hal ini terdapat pada gambar 6 di atas.

b. Penumpang tanpa pendamping



Gambar 7. Penumpang Tanpa Pendamping

Sumber: Peneliti 2024

Berdasarkan hasil data dokumentasi seperti gambar 7 dimana penumpang *wheelchair* tidak memiliki pendamping yang menemaninya dalam proses penerbangan hal ini juga menjadi kendala yang dihadapi oleh petugas pasasi.

c. Penumpang Tuli dan Pendamping



Gambar 8. Penumpang Tuli dan Pendamping

Sumber: Peneliti 2024

Berdasarkan gambar 8 di atas menjelaskan bahwa kendala yang dihadapi petugas pasasi yaitu Ketika penumpang *wheelchair* mempunyai kekurangan dalam indra pendengaran (tunarungu) dengan pendamping yang bukan berasal dari Indonesia sehingga pendamping penumpang tidak bisa menggunakan Bahasa Indonesia dalam komunikasi kepada petugas, petugas merasa kesulitan dalam komunikasi hal ini menjadi kendala dalam penanganan penumpang *wheelchair* seperti gambar di atas.

d. Penumpang *wheelchair* (tunarungu)



Gambar 9. Penumpang *wheelchair* (tunarungu)

Sumber: Peneliti 2024

Berdasarkan gambar 9 di atas menjelaskan bahwa penumpang *wheelchair* yang mempunyai keterbatasan dalam pendengaran (Tunarungu) yang salah jalur kedatangan, Dimana dalam hal ini kesalahan dilakukan oleh petugas pasasi yang melakukan penanganan kepada penumpang tersebut, petugas pasasi yang menangani penumpang tersebut tidak mengerti alur kedatangan yang ada di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok sehingga terjadi miss komunikasi antar petugas.

e. *Wheelchair* tanpa rem

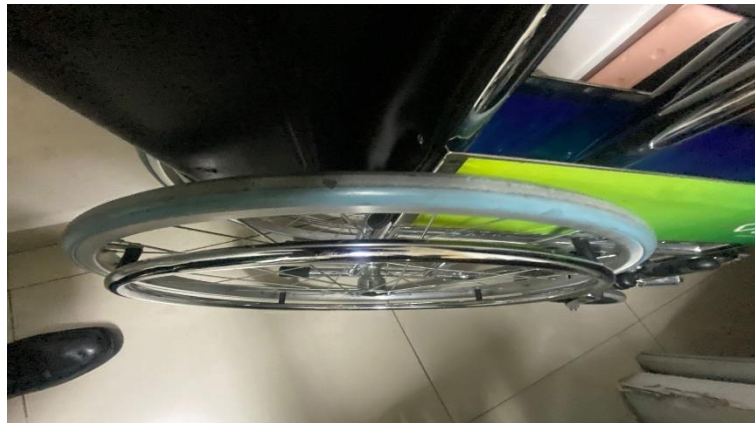


Gambar 10. *Wheelchair* tanpa rem

Sumber: Peneliti 2024

Berdasarkan gambar 10 di atas menjelaskan bahwa masih terdapat fasilitas *wheelchair* yang tanpa rem seperti gambar dokumentasi yang diperoleh oleh peneliti di atas, sehingga *wheelchair* ini jika di gunakan susah untuk dikendalikan sehingga rawan akan terjadi kecelakaan dalam proses mendorong *wheelchair*, hal ini menjadi kendala yang dihadapi petugas di mana masih kurang akan fasilitas yang disediakan oleh PT. Gapura Angkasa.

f.Kondisi *WheelChair* tidak ada penahan



Gambar 11. Kondisi *WheelChair* tidak ada penahan

Sumber: Peneliti 2024

Berdasarkan gambar 11 di atas menjelaskan bahwa fasilitas *wheelchair* di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok masih kurangnya pengawasan Dimana peneliti mendapatkan masih terdapat fasilitas *wheelchair* yang tanpa penahan di sebelah sisi seperti gambar di atas, hal ini menjadi Kendala yang dihadapi penumpang dalam penanganan *wheelchair*.

f. Penumpang WNA



Gambar 12. Penumpang WNA

Sumber: Peneliti 2024

Berdasarkan gambar 12 di atas menjelaskan bahwa kendala yang dihadapi petugas pasasi yaitu keterbatasan dalam berbahasa asing, seperti data dokumentasi yang diperoleh 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;
- e. Penumpang yang tidak membawa surat keterangan.
- f. Penumpang masih berpikiran jika penumpang *wheelchair* tetap melalui tangga ke pesawat.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut dengan berupa:

1. Agar penumpang *wheelchair* dapat mengantisipasi waktu *boarding*, sebaiknya penumpang datang 2 jam sebelum jam keberangkatan pesawat dan sesuai *reporting time check-in* penumpang.
2. Sebaiknya penumpang *wheelchair* tersebut memberitahukan kepada petugas pasasi agar segera membawa kursi roda.
3. Sebaiknya penumpang *wheelchair* memberitahukan terlebih dahulu kepada petugas pasasi bahwa tidak ada pendamping untuk melakukan penerbangan.
4. Penumpang *wheelchair* atau walinya seharusnya memperhatikan kembali barang bawaannya, termasuk surat izin dari dokter sebelum menuju ke bandara.
5. Sebaiknya surat-surat penting seperti surat pernyataan, disimpan di dalam tas yang selalu dibawa termasuk ke dalam kabin pesawat, sehingga dapat mengantisipasi tertinggalnya surat pernyataan tersebut.
6. Petugas lebih memperhatikan dan meneliti kembali roda pada tiap kursi roda penumpang *wheelchair* yang telah disediakan sehingga dapat mengantisipasi terjadinya kerusakan pada kursi roda tersebut.

Simpulan

Pertama berdasarkan hasil yang di dapat oleh peneliti di atas, kinerja unit Pasasi dalam Menangani *Spesial Passengger (Wheelchair)* di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok, 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 passengger*.

Kedua dalam menjalani tugas sebagai seorang pasasi dalam menangani *Spesial Passengger (Wheelchair)* di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok, petugas pastinya mengalami kendala, 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.

Daftar Pustaka

- Azimi, G. (2021). Mode choice behavior for access and egress connection to transit services. *International Journal of Transportation Science and Technology*, 10(2), 136–155. <https://doi.org/10.1016/j.ijtst.2020.11.004>
- da Silva, F. H. M. (2021). Analyzing the Activity of Brazilian Airline Industry Professionals in Assisting Passengers with Disabilities. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 219, 288–295. https://doi.org/10.1007/978-3-030-74602-5_42
- Ginting, T. (2013). *Pengertian mengenai Ground Handling*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. <https://lumina.mba/blog/apa-itu-pasasi-dan-porter>. Diakses pada tanggal 20 Desember 2023
- Grahn, R. (2020). Optimal escort dispatch for airport travelers with reduced mobility. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 111, 421–438. <https://doi.org/10.1016/j.trc.2019.12.010>
- Jangir, R. (2022). Implementation and Analysis of Inductor-less MPPT controlled Reflex Wave Charging of Lead-Acid Battery. *Proceedings of 2022 6th International Conference on Condition Assessment Techniques in Electrical Systems, CATCON 2022*, 104–109. <https://doi.org/10.1109/CATCON56237.2022.10077625>
- Kabir, A. Z. M. T. (2023). Smart Wheelchair for COVID-19 Patients with Mobile Application Based Health Monitoring System. *International Conference on Robotics, Electrical and Signal Processing Techniques*, 2023, 336–340. <https://doi.org/10.1109/ICREST57604.2023.10070087>
- Kollmitz, M. (2019). Deep 3D perception of people and their mobility aids. *Robotics and Autonomous Systems*, 114, 29–40. <https://doi.org/10.1016/j.robot.2019.01.011>
- Luces, J. V. S. (2020). Indoor Wayfinding for an Electric Wheelchair Based on Wi-Fi Fingerprinting Localization. *Proceedings of the 2020 IEEE/SICE International Symposium on System Integration, SII 2020*, 513–518. <https://doi.org/10.1109/SII46433.2020.9025862>

- Luke, B. M. (2023). Autonomous Wheelchair Robot for Enhanced Airport Accessibility. 2023 *International Conference on Next Generation Electronics, NEleX 2023*. <https://doi.org/10.1109/NEleX59773.2023.10420850>
- Mangkunegara, A. A. P. (2014). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mizuno, T. (2020). Current situation and issues regarding the accessibility of Beijing Daxing international Airport —Beijing Daxing International Airport opened in September 2019. *International Journal of Engineering Research and Technology*, 13(4), 768–782.
- Moehariono. (2017). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya : Ghalia Indonesia.
- Moh. Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Namukasa, J. (2018) "The influence of airline service quality on passanger satisfaction and loyalty: The case of Uganda airline industry", *The TQM Journal*, Vol. 25 Issue: 5, pp.520-532
- Nur Chairulutfi. (2022). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Petugas Pasasi Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. <https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jgh/article/download/734/430/>. Diakses pada tanggal 12 Desember 2023
- Peterson, C. M. (2024). 'Sick with stress': perspectives on airport travel from persons living with dementia and their travel companions. *Disability and Society*, 39(1), 234–254. <https://doi.org/10.1080/09687599.2022.2070060>
- Pfeiffer, J. L. (2024). Investigating the challenges of air travel in the United States: a qualitative study of the lived experiences of wheelchair users with spinal cord injury or disorder. *Spinal Cord Series and Cases*, 10(1). <https://doi.org/10.1038/s41394-024-00641-6>
- Qing, Z. (2021). Evaluation of airport wayfinding accessibility with the use of a wheelchair simulator. *Transportation Research Record*, 2675(4), 52–60. <https://doi.org/10.1177/0361198120980445>
- Raffa, R.F. (2022). Bandara di Lombok, Bandara International Lombok. <https://www.wisatalombok.xyz/2022/07/bandara-di-lombok.html>. Diakses pada tanggal 19 Oktober 2023
- Stekom. (2022). Gapura Angkasa. https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Gapura_Angkasa. Diakses pada tanggal 19 Oktober 2023
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sutrisno, Edy. (2018) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prenada Media Group
- Upender, P. (2020). A Hand Gesture Based Wheelchair for Physically Handicapped Person with Emergency Alert System. *Proceedings - 5th IEEE International Conference on Recent Trends in Electronics, Information and Communication Technology, RTEICT 2020*, 232–236. <https://doi.org/10.1109/RTEICT49044.2020.9315575>

-
- Widyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Petugas Pasasi Di Bandara Juanda (Studi Deskriptif Tentang Penanganan Penumpang Khusus (Special Passenger) oleh Petugas Pasasi di PT Global Jasa Angkasa (GJA) Bandar Udara Internasional Juanda-Surabaya) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA). <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/28598>. Diakses pada tanggal 19 Oktober 2023
- Young, S. (2023). A Multi-Dimensional Benefit Assessment of Automated Mobility Platforms (AMP) for Large Facilities: Mobility, Energy, Equity, and Facility Management & Design. *SAE Technical Papers*. <https://doi.org/10.4271/2023-01-1512>