

## ABSTRAK

Semakin berkembangnya industri pariwisata di Indonesia, berdampak pada semakin pentingnya peranan industri jasa pariwisata. Dewasa ini masyarakat lebih suka menggunakan transportasi udara dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Dengan menggunakan transportasi udara jarak jauh pun dapat ditempuh dengan waktu yang relatif singkat. Di dalam kegiatan transportasi udara, terdapat jasa pelayanan ground handling. Ground Handling merupakan tata cara penanganan pesawat, penumpang, barang, bagasi dan cargo mulai dari pesawat take off hingga lepas landas kembali. Ada beberapa bagian unit kerja di kegiatan ground handling. Salah satunya ialah unit kerja di bagian terminal side. Di bagian unit kerja tersebut terdapat petugas yang menangani penumpang ketika berada di area terminal side yang meliputi terminal keberangkatan (departure hall) dan kedatangan (arrival hall) disebut dengan petugas pasasi.

Terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh petugas pasasi. Dalam memberikan penanganan kepada special passenger terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dan menjadi tanggung jawab petugas pasasi. Salah satu tanggung jawab yang perlu perhatian khusus yaitu masih ada beberapa petugas pasasi yang tidak tanggap dan tidak sesuai prosedur dalam melakukan kegiatan, serta tidak melaporkannya special passenger kepada petugas pasasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan analisa data kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran dalam bentuk deskripsi berupa kata-kata mengenai subjek penelitian dan menganalisis data sehingga lebih mudah dipahami dan disimpulkan. Sedangkan analisa data kualitatif adalah teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan penggunaan bahan dokumen yang dilakukan penulis dalam penggunaan data. Memberikan pelayanan kepada special passenger petugas pasasi di PT GJA berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan petugas pasasi kepada special passenger yaitu sikap, kemampuan dan pengetahuan. Dengan adanya pendapat dari konsumen (special passenger), maka dapat diketahui sejauhmana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pasasi.

Penulis mengkaji lebih dalam tentang meningkatkan kualitas pelayanan petugas pasasi dalam memberikan penanganan terhadap special passenger. Dalam menjalankan tugasnya untuk special passenger petugas pasasi berpedoman pada Standard Operasional Prosedur (SOP). SOP tersebut terdapat di dalam buku basic operasional manual milik PT Global Jasa Angkasa (GJA) dan station manual milik maskapai penerbangan. Kualitas pelayanan petugas pasasi dapat diukur dengan melakukan wawancara secara langsung kepada konsumen yaitu special passenger mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pasasi di PT Global Jasa Angkasa (GJA) apakah telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

**Kata Kunci:** Pelayanan, pasasi, special passenger

## KATA PENGANTAR

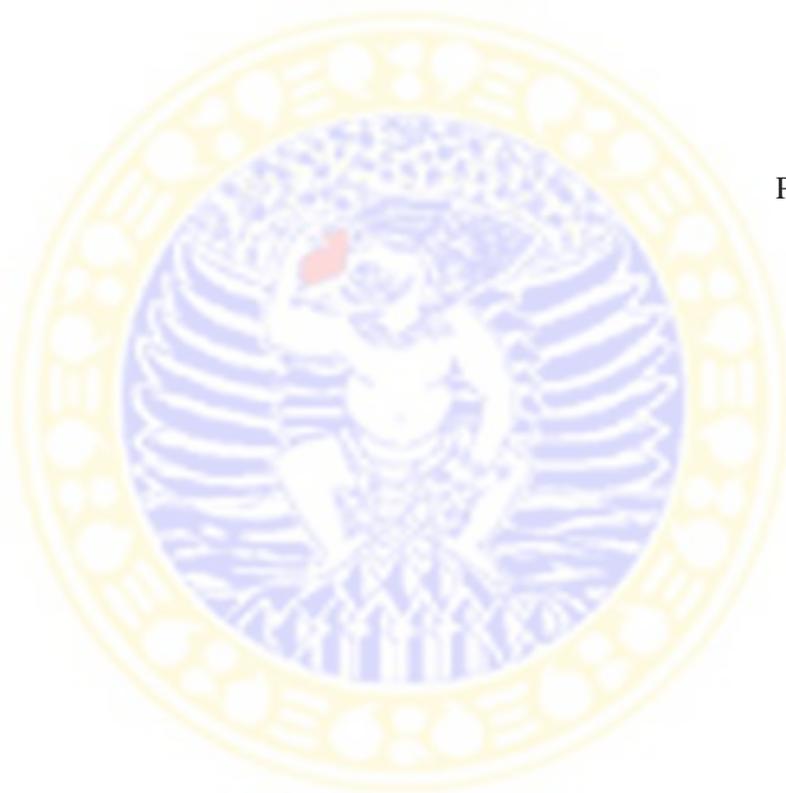
Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan penumpang khusus (special passenger) oleh petugas pasasi di PT Global Jasa Angkasa (GJA) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Terminal 1” guna melengkapi salah satu persyaratan akademik untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata di Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu, membimbing serta memberikan informasi Sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Kedua Orang Tuaku, yaitu Bapak dan Ibu yang telah mendoakkan dan menyemangati setiap waktu.
2. Kakak Perempuan, terima kasih banyak yang telah menyemangati adikmu supaya tidak mudah putus asa dalam mengerjakan Tugas Akhir ini agar kuliahnya cepat lulus.
3. Bapak Andy Umardiono, S.Sos., M.Si selaku koordinator program studi D3 Kepariwisata/Bina Wisata.
4. Ibu Dr. Sri Endah Nurhidayati, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak saran dan masukan.
5. Bapak Nurdin Razak selaku dosen wali yang telah memberikan support dan dukungannya selama ini.
6. Ibu Wijaya selaku Manager di PT Global Jasa Angkasa yang memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut.
7. Pak Imam Effendi selaku Manager Operasional di PT Global Jasa Angkasa Bandara Juanda Surabaya yang telah membantu saya untuk mendapatkan data-data yang saya butuhkan selama melakukan penelitian.
8. Pak Ali selaku Supervisor di bagian terminal side yang telah memberikan informasi dan data-data serta mengajari saya pada saat penelitian.
9. Seluruh staf di PT Global Jasa Angkasa saya mengucapkan terima kasih telah membimbing saya selama melakukan penelitian.
10. Terima kasih kepada Ekti temanku seperjuangan yang menemani saya selama melakukan penelitian.
11. Semua teman-temanku Rahma, Firda, Sasa, Dhiny, Paung serta teman-temanku Angkatan Tahun 2012 baik jurusan UPW dan Hotel yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Tetap solid buat angkatan “2012”, tetap semangat buat teman-teman yang sedang berjuang untuk menyelesaikan Tugas Akhirnya.
12. Kepada semua pihak yang mungkin penulis lupa sebutkan, Terima kasih atas doa, dan dukungannya selama ini.

Tiada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih ada kekurangan dan perlu pembenahan. Akhirnya, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Terima Kasih.

Surabaya, 17 Juni 2015



Penulis