

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang kaya akan destinasi obyek wisata. Kekayaan alam dan budaya yang terdapat di Indonesia merupakan salah satu komponen pendukung perkembangan pariwisata. Wilayah Indonesia terdiri dari pulau-pulau yang dihuni oleh sekelompok dengan keanekaragaman suku, agama, adat istiadat, dan kebudayaan. Obyek-obyek wisata di Indonesia sedang dikembangkan baik oleh pemerintah daerah maupun perusahaan swasta, untuk menarik minat wisatawan baik domestik maupun mancanegara untuk berkunjung ke Indonesia. Salah satu benefit yang didapatkan dari industri pariwisata adalah dapat menambah sumber devisa Indonesia.

Dengan adanya kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia diharapkan, wisatawan dapat membelanjakan uangnya selama menikmati kunjungannya. Wisatawan mancanegara yang mengunjungi Indonesia pada tahun 2014 mencapai 777,2 ribu kunjungan atau naik menjadi 8,28% dibandingkan pada tahun sebelumnya. Pada saat ini pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia pada tahun 2014 mencapai 9,39% lebih tinggi dari tahun sebelumnya. (<http://www.tempo.co/read/news/2014/03/06/202559869/Pariwisata-Indonesia-Lampau-Pertumbuhan-Ekonomi>).

Kegiatan perjalanan wisatawan tersebut melibatkan berbagai jenis sarana, salah satunya yaitu sarana transportasi. Sarana transportasi merupakan kebutuhan yang sangat penting sebab tanpa adanya transportasi wisatawan tidak akan dapat

mengunjungi obyek-obyek wisata yang diinginkan. Pada dasarnya transportasi dapat menggerakkan banyak orang, dari suatu negara ke negara lain, dari suatu daerah ke daerah lain dan dari suatu kota ke kota lain serta dari kota ke daerah pedalaman dan begitu sebaliknya.

Pada saat ini perkembangan transportasi berdampak positif terhadap peningkatan pariwisata di Indonesia. Dengan adanya kebutuhan jasa penggunaan transportasi oleh para wisatawan maka dapat terjadi peningkatan permintaan untuk pelayanan jasa transportasi. Transportasi bukanlah tujuan, melainkan sarana yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan (Majid, 2009:23). Dewasa ini transportasi sangatlah penting bagi masyarakat, adanya transportasi jarak jauh pun dapat ditempuh dengan menggunakan berbagai macam alat transportasi seperti mobil, sepeda motor, kapal laut, pesawat terbang dan lain sebagainya. Kebutuhan manusia akan transportasi mempunyai manfaat dalam melakukan kegiatan sehari-hari yaitu mulai dari kegiatan perdagangan, pertanian, pengiriman barang, kegiatan bisnis, pengangkutan penumpang, barang dan pariwisata. Dalam industri pariwisata dapat diklasifikasikan jenis-jenis transportasi yang dapat digunakan untuk perjalanan wisata bagi wisatawan, yaitu transportasi darat, laut dan udara.

Perkembangan industri pariwisata diikuti dengan semakin meningkatnya kebutuhan transportasi, Sehingga para investor tertarik untuk menanamkan modalnya dalam mendirikan usaha jasa angkutan udara. Contoh alat angkutan udara antara lain pesawat terbang, helikopter, privet jet dan lain sebagainya. Pada saat ini penggunaan pesawat terbang untuk tujuan perjalanan wisata sangat memegang peranan yang menentukan. Wisatawan domestik maupun mancanegara

akan dapat dengan mudah berkunjung ke tujuan lokasi wisata. Walaupun harga pesawat terbang relatif lebih mahal dibandingkan dengan transportasi lainnya.

Kelebihan penggunaan transportasi udara adalah lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Adapun kelemahan dari transportasi udara ialah biaya yang dikeluarkan relatif lebih mahal. Berikut merupakan data tabel yang menunjukkan bandara-bandara yang beroperasi di Indonesia.

Tabel 1.1 Jumlah Kedatangan Wisatawan Mancanegara Melalui Gerbang Bandar Udara Yang Ada di Indonesia Pada Tahun 2014

Bandar Udara	BULAN		Prosentase
	November	Desember	
Soekarno-Hatta	180.208	190.598	48.59%
Ngurah-Rai	293.858	341.111	46.27%
Kualanamu	22.848	29.243	43.86%
Hang Nadim Batam	123.505	171.907	41.80%
Sam Ratulangi	943	1.492	3.87%
Juanda	18.324	19.084	48.98%
Entikong	1.936	3.535	35.38%
Adi Sumarmo	853	700	1.24%
Minangkabau	3.990	6.563	3.78%
Tanjung Priok	5.915	5.333	5.25%
Tanjung Pinang	7.818	10.607	4.24%
Lombok	3.748	6.385	3.69%
Makasar	1.337	1.399	4.88%
Sepinggan	1.015	861	5.41%
Sultan Syarif Kasim II	2.776	3.552	4.38%
Adi Sucipto	7.172	8.419	4.60%
Husein Sastranegara	16.539	20.799	4.42%
Tanjung Uban	22.733	27.909	4.53%
Balai Karimun	7.938	10.927	4.20%
Total	723.456	860.424	2.32%

Sumber: Ditjen Imigrasi Dan BPS (dikelola kembali oleh pusdatin kemenparekraf)

Total wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia melalui pintu masuk bandar udara dari bulan November ke Desember mengalami peningkatan

sebanyak 2.32%. Bila ditinjau dari tabel diatas terdapat lima bandara yang memiliki tingkat prosentase yang tinggi yaitu Bandara Juanda-Surabaya, Bandara Soekarno-Hatta Cengkareng, Bandar Ngurah Rai Denpasar, Bandara Kualanamu Medan dan Bandara Hang Nadim Batam. Dibandingkan dengan bandara-bandara lainnya yang beroperasi di Indonesia ke lima bandara inilah yang paling sering dilalui oleh wisatawan mancanegara untuk masuk ke dalam wilayah Indonesia.

Beberapa maskapai penerbangan yang ada di Indonesia yaitu Lion Air, Air Asia, Kalstar Aviation, Batik Air, Wings Air, Sriwijaya Air, NAM Air, Susi Air, Citilink, Garuda Indonesia dan Trigana Air.

Bandar udara merupakan sebuah sarana dan prasarana yang memiliki landas pacu pesawat terbang, menara pengontrol lalu lintas udara dan gedung terminal (Suwarno, 2001:37). Di dalam bandar udara tidak hanya sarana dan prasarana yang digunakan untuk pesawat terbang saja. Selain itu juga terdapat jasa pelayanan ground handling di dalamnya yaitu untuk melayani keperluan pesawat terbang, penumpang, bagasi dan kargo saat berada di darat. Perusahaan ground handling merupakan perusahaan sebagai penyedia jasa pelayanan bagi maskapai-maskapai penerbangan yang terdapat di bandar udara. Salah satu perusahaan jasa yang melayani kegiatan ground handling di Bandara Juanda Surabaya, di Terminal-I ialah PT Global Jasa Angkasa (GJA).

Ground Handling merupakan Tata cara penanganan pesawat, penumpang, barang dan cargo pada saat pesawat mendarat sampai pesawat tersebut lepas landas. Selain itu juga menangani penumpang yang transit, cancel, transfer, delay. Di dalam lingkup kerja kegiatan ground handling, di bagi menjadi dua area

yaitu terminal side dan ramp side. Terminal side merupakan area untuk melayani keperluan penumpang sedangkan ramp side yaitu untuk melayani keperluan pesawat terbang selama berada di darat. Adapun salah satu kegiatan yang dilakukan oleh petugas ground handling di bagian area terminal side meliputi kegiatan check-in counter, boarding gate, dan di terminal kedatangan (arrival hall) meliputi lost and found dan baggage claim area kegiatan di atas dilakukan oleh petugas pasasi yang bertanggung jawab disetiap bagian unit kerja masing-masing.

Dalam kegiatan ground handling di dalamnya terdapat petugas pasasi yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada penumpang pada saat berada di terminal keberangkatan dan kedatangan (semua pelayanan yang berada di darat). Petugas yang memberikan pelayanan kepada penumpang saat berada di darat disebut dengan petugas pasasi. Dalam pelayanan di industri penerbangan penumpang dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu penumpang biasa dan penumpang yang membutuhkan penanganan khusus (special passenger).

Dalam peraturan penerbangan bagi special passenger seperti: ibu hamil (pregnant woman), wheel chair (WCHR), infant, unaccompanied minor (UM), dan difabel. Penumpang tersebut diwajibkan untuk memiliki surat izin terbang/surat keterangan dokter. Tidaklah mungkin pada saat memberikan pelayanan kepada special passenger, masih ada petugas pasasi yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan prosedur (SOP). Salah satu dari permasalahan tersebut ialah petugas pasasi yang kurang ramah, tanggap dan jarang memberikan greeting terhadap special passenger. Sikap yang kurang tanggap dari petugas

pasasi sampai dengan meloloskan special passenger ibu hamil hingga masuk ke dalam pesawat terbang, serta baru diketahui oleh pihak cabin crew saat di pesawat terbang. Kejadian diatas menyebabkan special passenger tersebut diturunkan dari pesawat terbang oleh pihak maskapai penerbangan, karena tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku (tidak menyertakan surat keterangan dokter). Selain itu, ketidaktahuan dari special passenger mengenai peraturan maskapai penerbangan. Contohnya, penumpang yang membawa bayi yang berumur 1-3 bulan harus disertakan dengan surat keterangan dari dokter. Ditambah lagi dengan masih adanya petugas pasasi yang tidak tanggap dalam menangani special passenger. Seharusnya petugas pasasi baik di bagian check-in counter maupun boarding gate bertanya mengenai kondisi penumpangnya terutama saat check-in.

Dengan kejadian di atas bisa menimbulkan komplain dari special passenger. Maka dari itu, peran dari petugas pasasi khususnya di bagian check-in counter, boarding gate dan di terminal kedatangan sangatlah menentukan. Apabila petugas tidak memberikan pelayanan tidak sesuai dengan prosedur maka akibatnya akan fatal seperti salah satu contoh kejadian di atas. Sebelumnya petugas pasasi juga melihat kondisi penumpangnya jika ada penumpang wheel chair petugas bertanya “Ibu/Bapak memakai wheel chair, apakah sedang sakit/tidak bisa jalan jauh?. Petugas pasasi yang menentukan, apakah special passenger tersebut dapat naik pesawat terbang atau tidak. Peranan dari petugas pasasi dalam memberikan penanganan kepada special passenger sangatlah penting. Petugas pasasi di PT Global Jasa Angkasa (GJA) dalam memberikan penanganan kepada special passenger seharusnya berpedoman pada standard

operating procedure (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan ground handling dan pihak maskapai penerbangan ketika melakukan kegiatan, agar tercipta kepuasan bagi pelanggan (special passenger) dan pihak maskapai penerbangan sebagai pemakai jasa pelayanan ground handling. Penumpang akan merasa tidak puas, apabila petugas tidak memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.

Akibat adanya ketidakpuasan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan maka akan timbul keluhan dari pelanggan. Keluhan dari konsumen merupakan hal yang wajar bagi suatu perusahaan penyedia jasa pelayanan. Dengan adanya keluhan dari konsumen maka perusahaan dapat berbenah diri untuk dapat memperbaikinya dan menjadikan keluhan tersebut sebagai pelajaran serta motivasi bagi perusahaan agar menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah ditulis oleh penulis, penulis tertarik mengambil penulisan Tugas Akhir dengan judul penelitian: “Studi Deskriptif tentang penanganan penumpang khusus (special passenger) oleh petugas pasasi di PT Global Jasa Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya - Terminal I”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang ingin penulis bahas dalam penyusunan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan petugas pasasi terhadap special passenger di PT Global Jasa Angkasa Terminal-I Bandara Juanda Surabaya?

2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi pelayanan petugas pasasi dalam memberikan penanganan terhadap special passenger di PT Global Jasa Angkasa-Bandara Juanda Surabaya?
3. Bagaimana pendapat konsumen khususnya special passenger tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pasasi di PT Global Jasa Angkasa-Bandara Juanda Surabaya?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui lebih jelas bagaimana pelayanan yang diberikan petugas pasasi dalam memberikan pelayanan terhadap special passenger di PT Global Jasa Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya – Terminal I.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi pelayanan petugas pasasi terhadap special passenger di PT Global Jasa Angkasa, Bandara Udara Internasional Juanda Surabaya, Terminal-I.
3. Untuk mengetahui pendapat konsumen khususnya special passenger mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pasasi di PT Global Jasa Angkasa, Bandara Udara Internasional Juanda, Terminal-I.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh sehubungan dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

- a. Dengan adanya penelitian ini, maka peneliti dapat mengetahui apa saja tugas dan tanggung jawab dari petugas pasasi di PT Global Jasa Angkasa tepatnya di Bandar Udara Internasional Juanda, Terminal 1– Surabaya.
- b. Agar peneliti dapat mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pasasi terhadap special passenger, serta bagaimana penanganan dan solusi yang diberikan dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi ketika di lapangan.
- c. Agar dapat mengasah kemampuan peneliti dalam pencarian data di lapangan, serta mengaplikasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan di D3 Kepariwisata. Data – data yang didapat oleh peneliti saat di lapangan akan dijadikan sebagai bahan penelitian oleh peneliti.
- d. Dapat menyajikan sebuah bahan untuk dijadikan wacana keilmuan dan acuan bagi pihak yang berkepentingan dengan penulisan penelitian ini.
- e. Dapat menambah pengalaman dan pengetahuan bagi peneliti, mengenai kegiatan ground handling terutama di bagian terminal side.

2. Bagi pembaca

- a. Sebagai informasi bagi pihak tertentu yang membutuhkan, terutama tentang bagaimana penanganan yang diberikan oleh petugas pasasi terhadap special passenger.

- b. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk pelaksanaan kegiatan yang sejenis di waktu yang akan datang.
- c. Dapat menambah wawasan bagi pembaca mengenai penanganan yang diberikan oleh petugas pasasi terhadap penumpang dengan perhatian khusus (special passenger).

3. Bagi Perusahaan

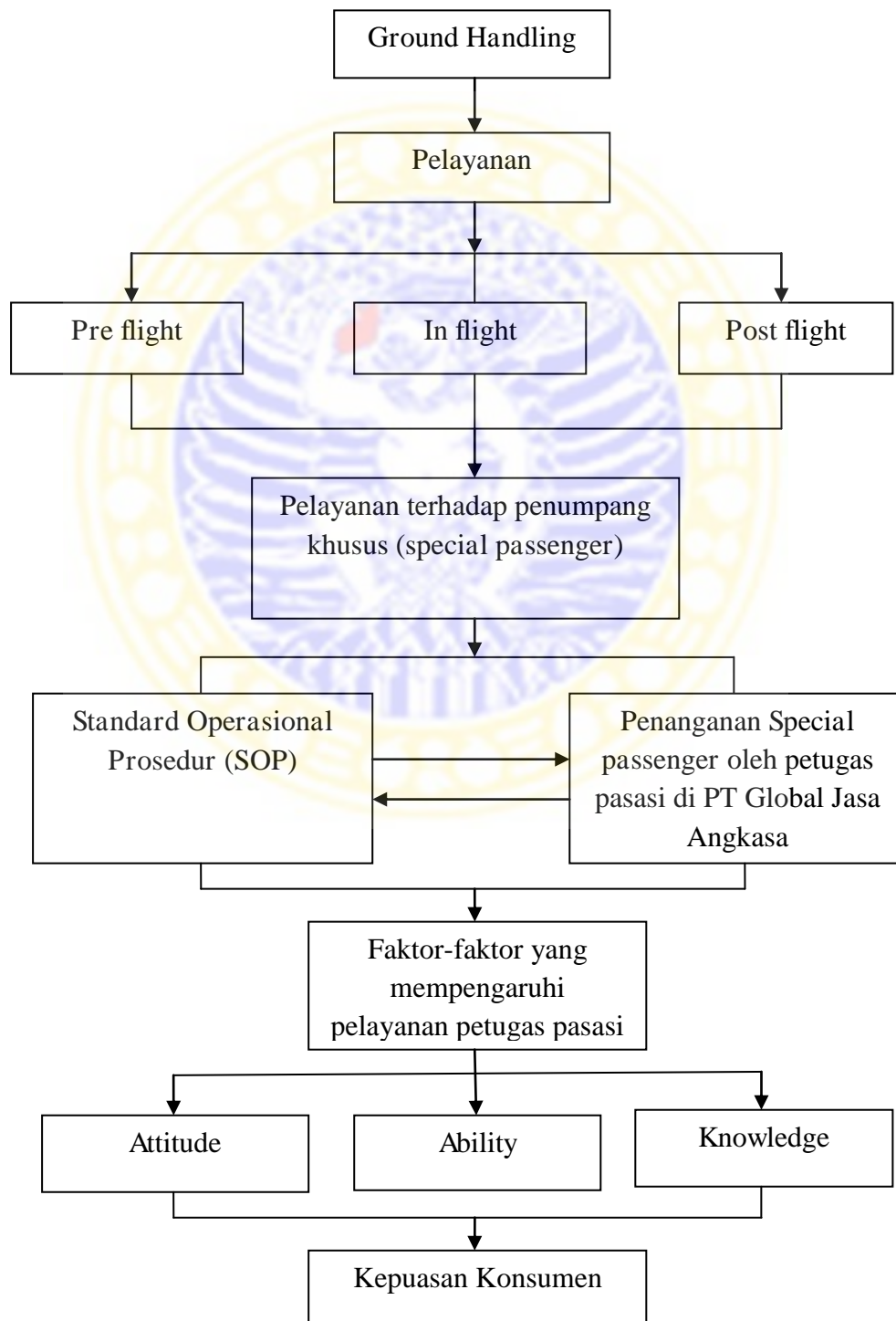
- a. Untuk memberikan masukan kepada perusahaan mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas pasasi terhadap penumpang dengan perhatian khusus di PT Global Jasa Angkasa, agar lebih ditingkatkan lagi kinerjanya dalam hal memberikan pelayanan khususnya kepada special passenger.
- b. Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan yang positif terhadap perusahaan jasa ground handling agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Bagi D3 Pariwisata

- a. Dapat dijadikan sebagai bahan literatur ataupun sumber bacaan bagi peneliti yang akan datang, dan yang ingin melanjutkan penelitian sejenis.
- b. Dapat memberikan manfaat berupa tambahan referensi di bidang pariwisata. Serta menambah koleksi di perpustakaan Universitas Airlangga.

1.4 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini penulis menggunakan kerangka pemikiran tujuannya ialah agar hasil dalam penelitian yang dilakukan penulis lebih terarah dan teratur. Berikut adalah kerangka pemikiran dalam penelitian ini, sebagai berikut :



1.4.1 Ground Handling

Ground Handling adalah suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik untuk keberangkatan (departure) maupun untuk kedatangan (arrival). Secara sederhana, ground handling atau tata operasi darat adalah pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal, serta penanganan kargo dan pos di cargo area. Ruang lingkup dan batasan pekerjaan ground handling, yaitu pada tahap **pre flight service** dan **post flight service**, yaitu penanganan penumpang dan pesawat selama berada di bandar udara (Majid dan Probo, 2010:6).

Objek yang ditangani oleh ground staff pada intinya meliputi penumpang (pax), barang bawaan penumpang (baggage/luggage), barang kiriman (cargo), benda-benda pos (mail). dan ramp handling. Kegiatan ground handling merupakan sebuah proses penanganan, maka muncul istilah passenger handling, baggage handling, cargo and mail handling and ramp handling. Ruang lingkup dari kegiatan tersebut harus mengacu kepada peraturan yang telah ditetapkan oleh IATA Airport Handling Manual, 810 Annex A, tahun 1998 yang menetapkan sebanyak 14 section pelayanan standar (Majid dan Probo, 2010:8).

Dengan adanya jasa pelayanan ground handling yang terdapat di bandara, maka dapat membantu maskapai-maskapai penerbangan dalam hal memberikan pelayanan kepada penumpang ketika pesawat berada di darat. Pelayanan yang

diberikan jasa pelayanan ground handling hanya mencakup dua tahap saja yaitu tahap pre flight (terminal keberangkatan) dan post flight (terminal kedatangan).

1.4.2 Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien pasien penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani (Kotler 1994 dalam Sugiarto, 1999:36). Pelayanan adalah sebuah kata kerja yang bersifat aktif bukan pasif, dinamis bukan statis, proaktif bukan reaktif, tanggap dan peduli terhadap orang lain bukan cuek mau menolong orang lain bukan diam atau menghindar. Serta suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain (pelanggan, mitra kerja, mitra bisnis dan sebagainya), disertai dengan senyuman yang ramah dan tulus (Majid, 2009:35).

Tiga kegiatan operasional pada pelayanan ground handling di bandar udara, yaitu di area apron, terminal, dan cargo atau area pergudangan. Di area apron petugas jarang bersentuhan langsung dengan penumpang maupun pengiriman kargo. Misalnya load sheet, loading instruction, flight plan, loading/unloading, catering, pengisian bahan bakar, ramp handling, interior and exterior cleaning service, flight operation, flight dispatcher, marshaling, dan lain-lain. Sedangkan di area terminal petugas pasasi berinteraksi secara langsung dengan penumpang di area check-in counter, boarding gate, transit, arrival hall, maupun baggage claim area. Sementara itu di area pergudangan, petugas yang berinteraksi langsung

dengan shipper/consignee adalah petugas acceptance, document processing, dan petugas storage (Majid dan Probo, 2010:14).

Di dalam kegiatan ground handling terdapat bagian unit kerja dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang. Dalam kegiatan ground handling terdapat petugas pasasi di dalamnya yang mempunyai tugas untuk memberikan penanganan kepada penumpang ketika berada di terminal keberangkatan dan kedatangan. Dalam kegiatannya petugas pasasi saling berkoordinasi dengan seluruh petugas yang berada disemua bagian unit kerja (all unit) yaitu check-in counter, aviation security, boarding gate, baggage claim area, lost and found, ramp, break down make up area dan lain sebagainya.

Peneliti mengambil salah satu contoh yaitu pelayanan petugas pasasi yang diberikan terhadap penumpang special passenger. Petugas pasasi akan mengisikan form isian (form idemnty) bagi special passenger ketika penumpang tersebut check-in di check-in counter. Mulai dari terminal keberangkatan dan kedatangan petugas akan memberikan penanganan khusus bagi special passenger. Di dalam dunia penerbangan dikenal adanya tiga tahap utama dalam pelayanan yaitu (Majid dan Probo, 2010:15) :

1. **Pre flight service**, merupakan kegiatan penanganan terhadap penumpang dan pesawat sebelum keberangkatan (dibandara asal/origin station). Kegiatan yang masuk kedalam pre flight service yaitu Airport ticket sales, Check-in counter dan Boarding gate.
2. **In flight service**, merupakan kegiatan pelayanan terhadap penumpang selama di dalam pesawat. Meliputi makanan, minuman, hiburan dan

lain-lain, sampai pesawat mendarat ditempat tujuan. Contoh in flight services adalah meals service, sale and discount.

3. **Post flight service**, adalah kegiatan penanganan terhadap penumpang, kargo, dan pesawat setelah penerbangan atau kedatangan (di bandar tujuan/destination). Contoh post flight services adalah layanan bagasi, layanan bus, taxi, reserves dan hotel.

Pelayanan penumpang (passenger service) merupakan tata cara/ penanganan petugas pasasi dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang. Tahap kegiatan di mulai dari kegiatan pre flight service dan post flight service yaitu merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan oleh petugas pasasi kepada penumpang khususnya special passenger. Ketika pilot mengatakan kepada petugas ramp untuk door close dan penumpang sudah komplit di pesawat terbang dan petugas pasasi sudah menyerahkan dokumen-dokumen seperti passenger manifest, notoc, actual passenger on board dan lain sebagainya, maka tanggung jawab penumpang sudah berada di pihak cabin crew.

Dalam memberikan pelayanan kepada special passenger dibutuhkan keramahan, kesabaran, kecepatan, ketepatan dan ketelitian serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi atas permasalahan. Pelayanan dapat berjalan dengan sempurna dan lancar, jika petugas pasasi memberikan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

1.4.3 Pelayanan Terhadap penumpang khusus (Special Passenger)

Penumpang khusus (special passenger) ialah penanganan penumpang yang dilayani secara khusus oleh pihak pengangkut atau airlines. Hal ini terjadi di karenakan setiap penumpang itu memiliki perbedaan latar belakang, baik dari riwayat kesehatan, status jabatan di pemerintahan atau swasta dan umur (Mulyanto, 1999:145). Yang dimaksud disini special passenger, sebagai berikut (Majid dan Probo, 2010:6) :

1. VIP (Very Important Persons), ialah penumpang yang kedudukannya atau jabatannya dalam suatu pemerintahan menyebabkan penumpang tersebut harus mendapatkan penanganan secara khusus.
2. CIP (Commercial Important Persons), yang dimaksud dengan CIP ialah pejabat penting dalam suatu perusahaan besar dan terkenal seperti direktur utama atau para direksi lainnya.
3. Infant dan Children Batas umur bayi (INF) ialah sejak ia lahir sampai dengan berusia 2 tahun. Tempat duduk bayi biasanya, satu kursi dengan ibunya (dipangku) dan pembayaran tiket pesawat 10 % dari tarif normal orang dewasa. Bayi yang berumur 3-12 bulan harus disertai oleh orang tuanya/orang dewasa dan dengan surat keterangan dokter yang merawat dengan diketahui oleh pihak perusahaan penerbangan (ground handling company). Untuk bayi yang berumur 9 bulan dapat menggunakan keranjang bayi (tergantung airline masing-masing dapat menyediakan atau tidak).
4. Unaccompanied Minor (UM), ialah anak kecil yang berpergian sendirian/tanpa ada pendamping.

5. Wheel Chair Pax, adalah penumpang yang karena kondisi kesehatannya/keadaan fisiknya memerlukan kursi roda untuk menuju ke pesawat atau sebaliknya.
6. Pregnant Woman ialah penumpang wanita hamil, wanita hamil yang usia kehamilannya sekitar 32 minggu (8 bulan) tidak dapat diterima untuk diangkut oleh pesawat. Apabila keadaan memaksa, hal tersebut dapat dilakukan dengan memenuhi syarat yaitu; ada surat dokter yang merwatnya dan diketahui oleh dokter perusahaan, menandatangani form of idemnity.
7. Blind Passenger ialah penumpang yang buta atau tidak dapat melihat.
8. Penumpang Narapidana ialah penumpang yang statusnya sebagai narapidana/tahanan.
9. Penumpang difabel ialah penumpang yang memiliki keterbatasan fisik.
10. Penumpang stretcher ialah penumpang yang kondisi fisik dan mentalnya memerlukan tandu alat bantu untuk memudahkan penumpang naik pesawat/selama berada di dalam pesawat terbang.
11. Security item ialah segala macam bentuk senjata atau benda lain yang dapat dipakai sebagai sarana untuk menyerang, membunuh dan membahayakan orang lain (Suwarno, 2001:79).

Pelayanan yang diberikan oleh petugas pasasi terhadap penumpang special passenger mulai di terminal keberangkatan (departure hall) sampai dengan di terminal kedatangan (arrival hall). Pelayanan yang diberikan oleh petugas pasasi terhadap penumpang special passenger meliputi, sebagai berikut:

1. Penumpang VIP/CIP pada saat kegiatan check-in berlangsung penumpang tersebut didahulukan oleh petugas pasasi, dengan ucapan hangat dan penanganan dari station manager maskapai penerbangan serta membantu penumpang VIP/CIP pada saat berada di terminal keberangkatan dan kedatangan. Saat kegiatan boarding berlangsung penumpang VIP/CIP boarding terlebih dahulu ke pesawat terbang setelah itu baru penumpang lainnya (yang tidak masuk dalam kategori penumpang VIP/CIP). Di terminal kedatangan penumpang tersebut turun dari pesawat terbang terlebih dahulu dan didampingi oleh pihak station manager maskapai penerbangan yang berada di terminal kedatangan.
2. Penumpang ibu hamil, Petugas pasasi di bagian check-in counter menanyakan mengenai berapa usia kehamilannya. Apabila penumpang tersebut kehamilannya berusia 5-8 bulan maka petugas pasasi membuat surat pernyataan (SP) dan disertai dengan surat keterangan dokter dari penumpang ibu hamil. Sedangkan bagi penumpang ibu hamil yang berusia 1-4 bulan hanya dibuatkan surat pernyataan (SP) oleh petugas pasasi. Apabila penumpang tersebut tidak membawa surat keterangan dari dokter maka petugas pasasi di bagian check-in mengarahkan untuk ke klinik terdekat. Jika penumpang tersebut tidak mengetahui dimana letak kliniknya maka anak OJT di PT Global Jasa Angkasa yang mengantarkan. Petugas pasasi di boarding gate memberikan announcement di dalam ruang boarding gate, tujuannya untuk memastikan bahwa penumpang yang sedang dalam kondisi hamil telah melapor kepada petugas pasasi baik pada saat di

kegiatan check-in di check-in counter maupun kepada petugas pasasi yang berada di boarding gate.

3. Penumpang yang membawa bayi berusia 1-3 bulan maka petugas pasasi di bagian check-in counter membuat surat pernyataan (SP) dan disertai dengan surat keterangan dokter. Jika tidak membawa surat keterangan dokter maka petugas pasasi mengarahkan penumpang tersebut untuk ke klinik terdekat atau klinik bandara. Apabila penumpang tidak mengetahui dimana letak klinik bandara maka anak OJT di PT Global Jasa Angkasa yang mengantarkan penumpang tersebut. Petugas pasasi di boarding gate memberikan announcement di ruang boarding gate, tujuannya untuk memastikan bahwa penumpang yang membawa bayi telah melapor kepada petugas pasasi baik pada saat kegiatan check-in di check-in counter maupun kepada petugas pasasi di bagian boarding gate.
4. Penumpang unaccompanied minor (UM), saat kegiatan check-in di check-in counter, orang tua dari UM terlebih dahulu melapor kepada petugas pasasi. Apabila saat kegiatan check-in, UM tersebut tidak ada yang mendampingi dari pihak keluarganya, maka petugas pasasi yang mendampingi. Petugas pasasi bagian check-in counter mengisi form isian UM dan memberikan id card yang dikalungkan di leher, sebagai tanda pengenal bahwa penumpang unaccompanied minor (UM). Petugas pasasi mengantarkan penumpang UM dari check-in counter ke boarding gate. Petugas pasasi yang mengantarkan UM, kemudian memberikan informasi kepada petugas pasasi di bagian boarding gate bahwa ada penumpang UM. Pada saat

kegiatan boarding berlangsung maka petugas pasasi mendampingi penumpang UM untuk boarding ke pesawat terbang dan memastikan telah mendapatkan tempat duduk yang sesuai dalam boarding pass. Di terminal kedatangan petugas pasasi siap menjemput saat pesawat landing di bandara kedatangan, mengantarkan mengambil bagasi di baggage claim area sampai dengan memastikan bahwa penumpang UM telah dijemput oleh pihak keluarga di bandara kedatangan.

5. Penumpang wheel chair, penumpang yang memakai bantuan wheel chair ini banyak macamnya mulai penumpang yang kondisi fisiknya sedang sakit seperti pasca operasi, patah tulang, stroke, kanker otak, pasca kecelakaan, rematik dan manula (lansia), dan penumpang yang tidak bisa jalan jarak jauh sehingga membutuhkan bantuan wheel chair dari petugas pasasi. Bagi penumpang wheel chair yang kondisi fisiknya sedang sakit, saat sedang check-in di check-in counter penumpang wajib menyertakan surat keterangan dokter petugas. Petugas pasasi di bagian check-in counter yang mengisikan surat pernyataan (SP) tersebut. Bagi penumpang wheel chair manula dan tidak bisa jalan jauh, petugas pasasi bagian check-in counter hanya membuatkan surat pernyataan (SP) tidak perlu menyertakan surat keterangan dokter. Apabila penumpang wheel chair yang kondisi fisiknya sedang sakit, tetapi tidak membawa surat keterangan dari dokter maka petugas pasasi di bagian check-in mengarahkan penumpang untuk segera ke klinik bandara. Jika penumpang tidak mengetahui dimana letak klinik bandara maka anak OJT yang mengantarkan penumpang. Setelah dari

klirik, penumpang kembali ke check-in counter untuk menyerahkan surat keterangan dokter agar mendapatkan boarding pass. Setelah mendapatkan boarding pass penumpang wheel chair diantarkan oleh petugas pasasi/anak OJT ke boarding gate, saat kegiatan boarding berlangsung penumpang wheel chair dapat boarding paling awal maupun akhir tergantung instruksi dari petugas ramp pada saat itu. Di terminal kedatangan penumpang wheel chair dijemput dan diantarkan oleh petugas pasasi/anak OJT mulai pengambilan bagasi sampai dengan memastikan bahwa penumpang telah dijemput oleh pihak keluarga di terminal kedatangan.

6. Penumpang yang membawa security item, di kegiatan check-in counter petugas pasasi/avsec membuat form security item yang telah disediakan dari pihak maskapai penerbangan. Kemudian pihak avsec dari PT Global Jasa Angkasa memasukkan security item tersebut ke dalam amplop khusus yang telah disediakan oleh airlines untuk security item, setelah itu diberi label sesuai dengan tujuan penumpang.
7. Penumpang difabel/memiliki keterbatasan fisik, pada saat kegiatan di check-in counter petugas pasasi membuat surat pernyataan (SP). Setelah mendapatkan boarding pass, maka petugas pasasi yang mengantarkan penumpang ke boarding gate. Serta saat kegiatan boarding berlangsung maka petugas pasasi mengantarkannya hingga ke dalam pesawat terbang. Di terminal kedatangan pada saat pesawat landing, petugas pasasi siap menjemput penumpang di pesawat terbang. Kemudian mengantarkan serta

memastikan bahwa penumpang telah dijemput oleh keluarganya di bandara kedatangan.

8. Penumpang Narapidana di kegiatan check-in counter, penumpang narapidana dicek-in oleh pihak pengawal dari kepolisian. Setelah mendapatkan boarding pass petugas pasasi mengarahkan dimana letak boarding gate, penumpang narapidana juga mendapatkan pengawalan dari pihak avsec ground handling, ketika menuju boarding gate. Pada saat kegiatan boarding berlangsung penumpang narapidana diprioritaskan boarding terlebih dahulu beserta pengawalnya serta didampingi oleh pihak aviation security (avsec) dari PT Global Jasa Angkasa. Begitu juga di terminal kedatangan penumpang narapidana turun paling akhir beserta pengawalnya serta mendapatkan kawalan dari avsec ground handling di bandara kedatangan.

1.4.4 Standard Operasional Prosedur (SOP)

Dalam industri penerbangan juga terdapat Standard Operasional Prosedur di dalamnya, merupakan tata cara pelayanan sehingga memudahkan dalam tahapan dan urutan langkah dalam menentukan sikap dan perilaku pelayanan, serta adanya pemberian sanksi untuk menghindari dan meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan tugas (Rahmayanty, 2010:38). Di dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang petugas pasasi berpedoman pada Standard Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan jasa pelayanan ground handling dan station manual dari pihak maskapai penerbangan.

Standard Operasional Prosedur (SOP) ini dibuat agar memudahkan petugas selama kegiatan di lapangan mengenai prosedur pelayanan penumpang ketika berada di terminal keberangkatan dan di terminal kedatangan. Dengan adanya SOP ini dapat mempermudah para pimpinan dan staf serta diharapkan dapat meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

1.4.5 Penanganan penumpang khusus (special passenger) oleh petugas pasasi di PT Global Jasa Angkasa

Dalam memberikan penanganan terhadap special passenger petugas pasasi akan saling berkoordinasi dengan seluruh petugas di bagian unit kerja (all unit) melalui HT (hand talk). Petugas pasasi di bagian check-in counter akan mengisi form isian bagi special passenger yang telah disediakan oleh pihak maskapai penerbangan. Petugas pasasi harus mengisi form isian untuk special passenger sesuai dengan kategorinya. Kategori penumpang yang masuk dalam special passenger ialah ibu hamil, bayi, wheel chair, unaccompanied minor, difabel, narapidana, VIP, CIP, dan security item. Form isian tersebut diisi oleh petugas pasasi yang bertugas pada saat itu, ketika penumpang sedang check-in di counter check-in.

Penanganan yang diberikan oleh petugas pasasi ialah dimulai saat special passenger berada di terminal keberangkatan dan kedatangan. Petugas pasasi akan membantu special passenger saat berada di terminal keberangkatan yaitu dimulai dari kegiatan check-in sampai dengan boarding ke pesawat terbang. Ketika kegiatan boarding berlangsung petugas pasasi di bagian gate akan mendapatkan instruksi dari pihak ramp mengenai special passenger dapat boarding paling awal

atau akhir. Saat di terminal kedatangan petugas ramp akan memberikan informasi melalui HT (hand talk) kepada petugas all unit, jika ada special passenger maka petugas pasasi di terminal kedatangan sudah siap dalam menangani penumpang saat pesawat landing di bandara kedatangan.

1.4.6 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Petugas Pasasi

1.4.6.1 Sikap (attitude)

Sikap adalah suatu keadaan pikiran yang dipengaruhi oleh kecenderungan perasaan, pikiran dan tindakan. Sikap yang anda sampaikan biasanya akan sama dengan sikap yang anda terima kembali (Rahmayanty, 2010:119). Sikap (Attitude) adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang tertentu. Sikap bukanlah sesuatu yang dibawa sejak lahir sebab pemunculan sikap di dalam diri seseorang dapat terbentuk karena adanya interaksi orang yang bersangkutan dengan berbagai hal dalam lingkungan hidupnya (Barata, 2003:208-209).

Dengan demikian petugas pasasi harus memiliki sikap (attitude) yang baik terutama dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang khususnya kepada special passenger. Sikap merupakan bagian dari pencerminan diri dari seseorang itu sendiri. Dalam hal ini petugas pasasi harus memiliki sikap yang ramah, helpful, dan sopan. Dengan sikap yang menunjukkan kepedulian, keramahan, kesopanan, yang ditunjukkan oleh petugas pasasi dapat membuat konsumen merasa senang dan nyaman atas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya jika sikap

petugas kurang ramah dengan menunjukkan ekspresi muka yang cemberut, cara bicarannya ketus serta menyepelkan pelanggan (acuh tak acuh) maka pelanggan akan merasa bahwa dirinya telah diabaikan dan telah mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari petugas pasasi.

1.4.6.2 Kemampuan (ability)

Kemampuan (ability) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif mengembangkan motivasi dan menggunakan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan (Barata, 2003:31).

Kemampuan petugas pasasi dalam memberikan pelayanan kepada special passenger sangat dibutuhkan. Termasuk mengenai bagaimana cara petugas pasasi memberikan penanganan terhadap special passenger. Di dalam dunia penerbangan penumpang dengan perhatian khusus (special passenger) adalah penumpang yang membutuhkan penanganan secara khusus dari petugas pasasi. Selain itu pentingnya petugas pasasi dalam memiliki kemampuan untuk mendengarkan keluhan serta memecahkan masalah konsumen secara professional. Seorang konsumen membutuhkan petugas yang mampu mendengarkan dan memberikan solusi atas permasalahan yang sedang dihadapi oleh pelanggan (special passenger).

1.4.6.3 Pengetahuan (knowledge)

Pengetahuan merupakan kemampuan untuk membentuk model mental yang menggambarkan obyek dengan tepat dan merepresentasikannya dalam aksi yang dilakukan terhadap suatu obyek (Martin dan Oxman, 1988 dalam Kusriani, 2006:23)

Dalam memberikan penanganan terhadap penumpang khusus (special passenger) petugas pasasi wajib memiliki pengetahuan bagaimana cara untuk memberikan penanganan terhadap special passenger yang akan menggunakan transportasi udara. Petugas harus memiliki wawasan dan pengetahuan menguasai bidang kerja yang sedang dilakukannya, yaitu dalam hal memberikan pelayanan kepada penumpang khususnya special passenger. Dengan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap petugas pasasi, petugas akan lebih mudah dalam menentukan sikap dan langkahnya dalam memberikan penanganan kepada special passenger. Pengetahuan itu dapat didapatkan oleh petugas pasasi dari pendidikan (sekolah penerbangan/safety awareness), membaca buku mengenai tata cara pelayanan ground handling, SOP. Tidak hanya itu saja pengetahuan didapatkan ketika menemukan permasalahan dan mencoba untuk memberikan solusi saat di lapangan.

1.4.7 Pengukuran kualitas pelayanan

Pengukuran kualitas produk dan jasa pelayanan, pada dasarnya hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu ditentukan oleh variabel harapan konsumen dan kinerja yang dirasakan. Pengukuran kualitas dapat dilakukan

melalui penelitian pasar mengenai persepsi konsumen terhadap kualitas produk dan kualitas jasa pelayanan. Pengukuran kualitas melalui penelitian pasar tersebut dapat menggunakan berbagai cara, seperti : menemui konsumen, survey, sistem pengaduan dan panel konsumen (Yamit, 2001:19).

Kualitas pelayanan dapat diukur apabila konsumen mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya pengukuran kualitas pelayanan maka perusahaan akan dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen kepada perusahaan tersebut. Bagi PT Global Jasa Angkasa merupakan perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan ground handling ialah dapat memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi harapan yang diinginkan oleh konsumennya. Apabila harapan konsumen dapat terpenuhi maka mereka akan merasa puas atas pelayanan yang telah didapatkan.

1.4.8 Kepuasan konsumen

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tse dan Wilton, 1988 dalam Tjiptono, 1996:146).

Apabila kepuasan konsumen ini tercapai serta tidak ada keluhan dari konsumen dan konsumen merasa senang. Maka dengan rasa senang yang didapat oleh konsumen atas pelayanan yang diberikan, konsumen tersebut akan terus menggunakan maskapai penerbangan yang ditangani oleh perusahaan jasa pelayanan ground handling di bandara yaitu PT Global Jasa Angkasa. Selain itu

maskapai penerbangan tersebut akan terus memakai perusahaan jasa ground handling yang dimiliki oleh PT Global Jasa Angkasa karena telah memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen (penumpang) sehingga konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan adalah filosofi dari perusahaan penyedia jasa pelayanan ground handling yang diterapkan kepada penumpang sebelum boarding ke pesawat. Jadi kita sebagai penyedia jasa pelayanan ground handling kita harus tetap memberikan perhatian terhadap pelanggan (customer care) dengan segala daya, sehingga paling tidak kita dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Siapa yang dimaksud pelanggan, pelanggan kita ialah pihak maskapai penerbangan yang memakai jasa pelayanan ground handling dan penumpang dari pihak maskapai penerbangan yang menjadi konsumen kita.

1.5 Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis, sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Kesimpulan yang diberikan selalu jelas dasar faktualnya, sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh (Azwar, 2010:6).

Alasan peneliti memilih penelitian deskriptif ialah agar dapat menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu (Azwar, 2010:7). Peneliti disini

bermaksud untuk memberikan gambaran mengenai suatu gejala sosial tertentu yang sudah ada. Sehingga dengan metode ini dapat memudahkan peneliti dalam menganalisa dan memahami data satu persatu serta menyimpulkannya. Sedangkan metode pendekatan yang yang di gunakan peneliti adalah metode pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang berdasarkan pengamatan, wawancara atau penelaahan dokumen (Moleong, 2014:9). Alasan peneliti memilih menggunakan metode pendekatan kualitatif adalah memudahkan peneliti untuk menggambarkan kejadian yang terjadi pada saat dilapangan dengan melakukan pengamatan, wawancara langsung kepada sumber informan dan menganalisis data-data yang didapat ketika dilapangan.

1.5.1 Batasan Konsep

Dalam penelitiannya penulis memberikan batasan-batasan terhadap konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani (Kotler 1994 dalam Sugiarto, 1999:36).
2. Pelanggan adalah mereka atau setiap orang yang membayar untuk mendapatkan apa yang diinginkan atau dibutuhkan (Majid, 2009:14).
Disini yang dimaksud dengan pelanggan ialah Penumpang yang memakai jasa maskapai penerbangan khususnya Special Passenger yang

mendapatkan jasa pelayanan ground handling di bandara. Special passenger ialah penumpang dikategorikan sebagai special passenger karena kondisi fisik-mentalnya, status sosial-ekonominya, kedudukannya, jabatannya, pengaruhnya karena latar belakang penumpang yang bersangkutan atau karena perusahaan penerbangan yang menganggap penumpang tersebut perlu pelayanan atau penanganan secara khusus (Majid dan Probo, 2010:37). Contoh special passenger ialah VIP (very important persons), CIP (commercial important persons), infant dan children (bayi dan anak-anak), UM (unaccompanied minor), wheel chair (WCHR), STCR (stretcher case passenger), PGNT (pregnant woman), difabel/keterbatasan fisik dan sebagainya.

3. PT Global Jasa Angkasa adalah perusahaan jasa pelayanan yang menangani kegiatan ground handling service yang dikelola oleh pihak swasta. Dalam penelitian ini, penulis memilih PT Global Jasa Angkasa sebagai divisi terminal service yang berada di Bandar Udara Juanda Surabaya – Terminal I.
4. Petugas Pasasi adalah petugas yang melayani penumpang pada saat berada di terminal side, petugas pasasi ini merupakan petugas ground handling staff yang menangani penumpang saat berada di area terminal side mulai dari terminal keberangkatan (departure hall) meliputi check-in counter, boarding gate dan terminal kedatangan (arrival hall) meliputi lost and found. Petugas pasasi ialah petugas yang bertatap muka secara langsung dengan penumpangnya.

1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Lokasi penelitian yang dimaksud adalah lokasi atau tempat dimana penulis akan melakukan kegiatan penelitian, objek yang diteliti oleh penulis adalah salah satu perusahaan jasa penerbangan di Bandara Juanda Surabaya yang dikelola oleh pihak swasta. Penulis memilih PT Global Jasa Angkasa sebagai perusahaan jasa pelayanan yang menangani kegiatan ground handling di Bandar Udara Juanda Surabaya – Terminal I :

1. PT Global Jasa Angkasa merupakan perusahaan jasa pelayanan yang menyediakan pelayanan jasa dalam bidang ground handling di Bandar Udara International Juanda Surabaya – Terminal I, sehingga peneliti dapat mengetahui bagaimana kinerja perusahaan tersebut khususnya dalam kasus menangani penumpang khusus (special passenger) oleh petugas pasasi di perusahaan tersebut.
2. Penulis melakukan On Job Training di PT Global Jasa Angkasa selama 3 bulan sehingga membuat penulis lebih mudah untuk mendapatkan data penelitian.

1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Informan adalah orang yang memberikan informasi, dengan pengertian ini maka informan dapat dikatakan sama dengan responden (Arikunto, 2002:122). Informan merupakan orang yang memberikan suatu informasi fakta dan pendapat kepada peneliti. Informan harus memiliki banyak pengetahuan dan pengalaman

mengenai latar penelitian yang akan ditulis oleh penulis. Dalam penelitian ini penulis akan memilih sumber-sumber informan, sebagai berikut :

1. Supervisor PT Global Jasa Angkasa Bandara Juanda-Surabaya: alasan penulis memilih informan tersebut. Supervisor di PT Global Jasa Angkasa merupakan orang yang dianggap menguasai dan mengerti tentang kondisi selama kegiatan terutama di bagian terminal side. Sehingga dapat memberikan informasi secara lengkap mengenai standar pelayanan yang diberikan oleh petugas pasasi terhadap penumpang terutama dalam menangani penumpang (special passenger), kendala apa saja yang sering dihadapi oleh petugas dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang dan bagaimana Standard Operasional Prosedur dalam menangani penumpang (special passenger). Karena supervisor merupakan seseorang yang menghandel karyawan pada saat di lapangan. Sehingga supervisor dapat mengetahui betul kondisi yang terjadi di lapangan.
2. Petugas Pasasi : alasan penulis memilih informan tersebut karena petugas pasasi merupakan orang yang dianggap paham dalam bidang memberikan pelayanan terhadap penumpang dan mampu memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang diberikan oleh petugas pasasi dalam memberikan pelayanan kepada special passenger dalam penerbangan baik domestik maupun internasional dan bagaimana penanganan yang dilakukan oleh petugas pasasi kepada special passenger agar dapat melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang.

3. Penumpang (Special Passenger): alasan penulis memilih special passenger untuk dijadikan sebagai informan, sebab penumpang (special passenger) merupakan seseorang yang memakai jasa pelayanan transportasi udara. Disini penulis akan lebih menspesifikkan dalam pemilihan penumpang, penulis akan memilih special passenger. Dengan begitu dapat dijadikan sebagai tolak ukur atau pembanding terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PT Global Jasa Angksa. Apakah penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pasasi pada saat penumpang tersebut berada di area terminal side yaitu pada kegiatan check-in counter hingga penumpang tersebut boarding ke dalam pesawat serta bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pasasi terhadap special passenger.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui berbagai cara dari informan yang telah ditentukan oleh peneliti. Pengambilan data penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai cara, antara lain:

1. Observasi

Observasi adalah pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengkodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme didalamnya, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris. Observasi partisipan, merupakan observasi dimana pengamat ikut serta terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh subjek yang diteliti atau yang diamati seolah-olah merupakan bagian dari mereka

(Hasan,2002). Observasi disebut dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera, agar dapat disebut dengan pengamatan secara langsung (Arikunto, 2002:133)

Alasan penulis menggunakan pengamatan observasi partisipan ialah agar data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku atau gejala yang muncul. Sehingga penulis dapat ikut berperan serta langsung didalam objek yang menjadi bahan penelitian penulis. Agar penulis dapat mengetahui kondisi secara langsung pada saat di lapangan dan dapat berinteraksi secara langsung dengan narasumber data. Peneliti juga menggunakan observasi dengan pendekatan alamiah, dalam pendekatan alamiah ini, objek observasi berdasarkan fenomena-fenomena yang dibiarkan terjadi secara alamiah. Dengan menggunakan metode ini peneliti membaurkan diri dalam subjek yang diteliti dengan mengamati dan ikut berperan serta dalam melakukan kegiatan pada saat dilapangan sehingga peneliti dapat mengetahui kondisi sebenarnya pada saat dilapangan (Azwar, 2010:20).

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2014:186). Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam.

Penulis melakukan wawancara secara terbuka dengan bertanya langsung kepada sumber informan yang bersangkutan yaitu supervisor PT Global Jasa Angkasa, Petugas pasasi PT Global Jasa Angkasa dan penumpang (passenger), untuk mencari data yang berkaitan dengan penanganan yang diberikan oleh petugas pasasi kepada penumpang dengan perhatian khusus (special passenger) dan informasi lainnya yang diperlukan penulis untuk melengkapi data-data.

Dalam melakukan kegiatan ini penulis juga menggunakan wawancara tidak berstruktur dimana peneliti menggunakan daftar pertanyaan atau daftar isian sebagai penuntun selama dalam proses wawancara. Serta informan dapat mendefinisikan dirinya dan lingkungannya, untuk menggunakan istilah-istilah mereka sendiri mengenai fenomena yang diteliti, tidak sekedar menjawab pertanyaan (Mulyana, 2003:183). Teknik wawancara ini dipilih oleh penulis sehingga lebih memudahkan penulis dalam mendapatkan data dan dengan teknik ini penulis dapat mendapatkan data langsung dari pihak informan. Dalam wawancara penulis menggunakan recorder dan menggunakan teknik pencatatan pada saat wawancara. Tujuannya agar penulis mudah menyerap informasi yang didapat oleh sumber informan.

3. Penggunaan bahan dokumen

Studi Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang bersumber pada tulisan atau dokumen. Dokumen yang digunakan dapat berupa paper, buku-buku, baik berupa teori, majalah, buku harian, surat pribadi, laporan, notulen rapat, laporan penelitian atau penemuan sebelumnya (findings) studi ini juga disebut kepastakaan atau literatur studi (Arikunto, 2002:41&135).

Penggunaan bahan dokumen adalah suatu metode data yang dilakukan dengan cara mempelajari literatur-literatur yang ada di perpustakaan, tabel, bagan serta buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang menjadi bahan objek penelitian bagi penulis. Penggunaan bahan dokumen berguna untuk melengkapi dan mendukung data-data yang telah diperoleh dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis. Dokumen yang digunakan penulis dengan mengambil bahan mengenai jasa pelayanan ground handling, dan buku perkuliahan tentang tata operasi darat 1 dan 2 serta buku tata niaga udara 1 dan 2.

Penulis juga menggunakan data sekunder, ialah data yang berasal dari perusahaan PT Global Jasa Angkasa didalam data tersebut terdapat sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, visi dan misi perusahaan dan lain sebagainya.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu dari hasil wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto dan sebagainya (Moleong, 2014:247).

Analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis data deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang di teliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis. Apalagi dalam penelitiannya yang

pendekatannya lebih bersifat kualitatif, tentu deskripsi tersebut lebih penting lagi (Azwar, 2010:126).

Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dapat mempermudah penulis dalam menggambarkan suatu peristiwa yang terjadi pada saat dilapangan dan didukung dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan penggunaan bahan dokumen yang dilakukan penulis dalam penggunaan data.

Peneliti memulai analisis data dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Melakukan observasi di lapangan dengan on job training di PT Global Jasa Angkasa sebagai perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan di bidang ground handling.
2. Mengumpulkan data-data yang didapat pada saat observasi di lapangan baik data-data berupa wawancara dan penggunaan bahan dokumen seperti literatur, serta buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis. Dari data-data yang dikumpulkan penulis akan menganalisa data-data, tujuannya agar didapatkan hasil penelitian yang diinginkan oleh penulis.
3. Mempertimbangkan ulang hasil wawancara dan mengkroscek ulang dari data-data hasil wawancara tersebut. Apakah data-data yang didapat pada saat wawancara dengan informan telah sesuai dengan kondisi yang terjadi pada saat di lapangan/valid. Hal ini bertujuan agar penulis mendapatkan data-data yang valid dari wawancara sehingga dapat menghasilkan data yang kongkrit.