

# PENANGANAN PENUMPANG *WHEEL CHAIR* PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA ADI SOEMARMO SOLO

Hodi<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> *Manajemen Transportasi, STTKD Yogyakarta*  
*hodi@sttkd.ac.id*

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk penanganan penumpang yang membutuhkan penanganan khusus. Penelitian dilakukan pada maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Adi Soemarmo dengan menggunakan metode analisis data model alir, yaitu dengan mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data, kemudian menarik kesimpulan. Dari hasil temuan peneliti terlihat proses prosedur penanganan dari penumpang wheel chair ini mempunyai beberapa kendala seperti tidak terdapat identitas terkait penumpang sebagai bukti untuk melakukan penerbangan. Selain itu penumpang Wheel chair tidak mempunyai pendamping saat melakukan penerbangan. Implikasi dari penelitian ini dapat langsung diimplementasikan kepada perusahaan sebagai saran perbaikan.*

**Kata kunci:** *ground handling, wheel chair, passenger.*

## Pendahuluan

Pelayanan yang baik terhadap penumpang adalah hal yang diutamakan dalam sebuah penerbangan. Seperti yang di jelaskan oleh Grönroos didalam penelitian Namukasa [1] 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 *groud 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. Gursoy *et al* dalam Namukasa [1] 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. LaBarbera dan Mazursky dalam Namukasa [1] mengatakan bahwa 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. Berkaitan dengan hal tersebut, Garuda Indonesia 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. 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 dibandara.

Seperti yang terjadi pada kasus peneliti 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 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 masih banyak lagi kesalahan-kesalahan peneliti dalam menangani penumpang *wheelchair* tersebut.

Usaha yang dilakukan perusahaan penyedia jasa adalah membantu konsumen secara maksimal sehingga tidak mengecewakan konsumen karena dapat memperburuk citra perusahaan itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian praktek kerja lapangan selama 2 Bulan, penulis merasa bahwa dalam menangani penumpang khusus (*wheelchair*) harus membutuhkan pelayanan dan penanganan yang lebih diprioritaskan dari penumpang biasa. Maka dari hal tersebut penulis tertarik mengambil judul mengenai Penanganan Penumpang *Wheelchair* Pada Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo.

### **Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis**

Penumpang adalah setiap orang yang diangkut kedalam pesawat udara ataupun alat-alat pengangkut lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut (perusahaan penerbangan, pelayaran, dan yang lainnya) tidak termasuk penumpang adalah para awak pesawat atau *crew* (Warpani, 2004; Ginting, 2013) [2]. Secara umum, penumpang dapat dikategorikan menjadi 3 jenis, yaitu penumpang biasa, penumpang khusus dan penumpang bermasalah. Dalam praktiknya tergantung bagaimana *airlines* memperlakukan para penumpang sesuai dengan kondisi dan kebijakan *airlines* tersebut. Sebagai standarisasi pelayanan penumpang, maka *airlines* dituntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanan yang optimal kepada para penumpangnya.

Menurut Warpani yang dikutip oleh Ginting [2] penumpang adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat udara. Penumpang dikategorikan sebagai *special passenger* karena kondisi fisik mentalnya, status ekonominya, kedudukan, jabatan, latar belakang penumpang yang bersangkutan atau karena perusahaan penerbangan menganggap penumpang tersebut perlu pelayanan atau penanganan secara khusus. Melalui Pasal 134 telah diatur ketentuan Pengangkutan untuk Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Anak-Anak, dan/ atau Orang Sakit.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Berlangsung selama dua bulan yaitu mulai dari 20 Maret sampai dengan 20 Mei 2018. Data diperoleh dari lapangan dengan cara mengamati atau mewawancarai langsung staf/karyawan di PT.Gapura Angkasa yang bekerja di maskapai Garuda Indonesia. Penelitian menggunakan cara ini guna untuk mendapatkan informasi langsung tentang prosedur penanganan penumpang khusus kursi roda yaitu dengan melakukan observasi langsung pada maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisumarmo Solo. Langkah-langkah analisis data model alir dalam Lotto, 1986 [3] yaitu dengan mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data, kemudian menarik kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

Penanganan penumpang merupakan salah satu hal yang sangat menentukan tingkat kepuasan terhadap suatu operasi penerbangan terutama kepuasan pelanggan. Dalam beberapa penerbangan perusahaan *ground handling* selalu berupaya memberikan pelayanan dan penanganan yang maksimal demi menciptakan kepuasan, keamanan, dan keselamatan sebuah operasi penerbangan, salah satunya adalah di dalam penanganan penumpang yang perlu mendapatkan perhatian khusus (*special passenger*).

Penumpang yang mendapat pelayanan khusus/ spesial dalam hal ini mengarah kepada penumpang *wheel chair* atau penumpang dengan kursi roda. Hal ini dikarenakan pada praktek kerja lapangan yang telah dilakukan, penulis lebih banyak diperbantukan dalam menangani penumpang *wheel chair*. Cara melayani para pengguna jasa, khususnya para penyandang *difable* dan penumpang umum pengguna kursi roda yang akan menggunakan jasa penerbangan, Garuda Indonesia menyediakan beberapa fasilitas yang dapat memudahkan para pengguna jasa untuk melaksanakan penerbangan.

### ***Prosedur Penanganan Penumpang Wheel Chair Pada Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo***

Dalam penanganan penumpang *wheel chair* terdapat beberapa prosedur yang harus di perhatikan dan ditaati oleh petugas pasasi dan penumpang. Prosedur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pada saat *check-in* penumpang menginformasikan kepada petugas pasasi bahwa penumpang tersebut membutuhkan *wheel chair* atau pengguna *wheel chair*.
2. Petugas menanyakan kondisi fisik dan kesehatan penumpang tersebut.
3. Petugas pasasi menyediakan surat pernyataan dan membantu mengisi surat pernyataan tersebut sesuai dengan data penumpang.
4. Penumpang harus menandatangani surat pernyataan yang telah disiapkan oleh petugas pasasi.
5. Petugas pasasi akan membawah penumpang tersebut keruang tunggu (*boarding gate*).
6. Petugas pasasi mengantarkan penumpang tersebut dan memberitahukan kepada petugas *gate* mengenai posisi penumpang *wheel chair* tersebut.
7. Penumpang *wheel chair* akan ditempatkan di dekat pintu *gate* agar petugas lebih mudah dalam mengakses penumpang tersebut pada saat *boarding*.
8. Penumpang *wheelchair* akan melakukan *boarding* terlebih dahulu dan menuju kepesawat terlebih dahulu.



Gambar 1 Proses Penanganan Penumpang *Wheel chair*

### ***Kendala yang Dihadapai Pada Saat Proses Penanganan Penumpang Wheel Chair Pada Maskapai Garuda Indonesia***

Pada kenyataan dilapangan ada beberapa kendala yang pernah di alami atau yang pernah terjadi pada saat proses penanganan *wheelchair*, diantaranya sebagai berikut :

1. Tidak adanya identitas terkait penumpang sebagai bukti untuk melakukan penerbangan.
2. Penumpang *wheel chair* tidak memiliki pendamping dalam melakukan penerbangan.
3. Beberapa *wheel chair* yang rodanya harus diganti.
4. Tertinggalnya surat pernyataan (SP) di *counter check-in* maupun di *gate* dan parkir pesawat jauh dari *gate*.
5. Penumpang *wheel chair* tidak membawa surat ijin dari dokter namun sudah mendekati waktu *boarding* sehingga pasasi segera membawanya ke ruang *quarantine* dan segera membuat surat pernyataan.
6. Adanya penumpang *wheel chair* yang saat *boarding* menggunakan tangga manual.

### ***Cara Mengatasi Kendala yang Terjadi Pada Saat Proses Penanganan Penumpang Wheel Chair Di Maskapai Garuda Indonesia***

1. Agar penumpang *wheel chair* dapat mengantisipasi waktu *boarding*, sebaiknya penumpang datang 2 jam sebelum jam keberangkatan pesawat dan sesuai *riporting time check-in* penumpang.
2. Sebaiknya penumpang *wheelchair* tersebut memberitahukan kepada petugas pasasi agar segera membawa kursi roda.
3. Sebaiknya penumpang *wheel chair* memberitahukan terlebih dahulu kepada petugas pasasi bahwa tidak ada pendamping untuk melakukan penerbangan.

4. Penumpang *wheel chair* 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 kedalam *cabin* pesawat, sehingga dapat mengantisipasi tertinggalnya surat pernyataan tersebut.
6. Petugas lebih memperhatikan dan meneliti kembali roda pada tiap kursi roda penumpang *wheel chair* yang telah disediakan sehingga dapat mengantisipasi terjadinya kerusakan pada kursi roda tersebut.

## Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan prosedur penanganan penumpang *wheel chair* pada saat melakukan *check-in* ada penumpang yang memerlukan kursi roda, maka kursi roda tersebut harus sudah disiapkan terlebih dahulu sebelum *counter check-in* dibuka. Kemudian petugas menanyakan kondisi fisik dan kesehatan penumpang *wheel chair* tersebut. Petugas *check-in* maskapai Garuda menyediakan surat pernyataan dan membantu mengisi surat pernyataan tersebut sesuai dengan data penumpang yang bersangkutan. Adapun kendala yang dihadapi pada saat proses penanganan penumpang *wheel chair* yaitu tidak adanya identitas terkait penumpang sebagai bukti untuk melakukan penerbangan. Selain itu, penumpang *wheel chair* tidak memiliki pendamping saat melakukan penerbangan. Tertinggalnya surat pernyataan (SP) di *counter check-in* dan tempat parkir pesawat tersebut jauh, juga menjadi suatu kendala penumpang. Berdasarkan hasil penelitian adapun cara mengatasi kendala yang terjadi pada saat proses penanganan penumpang *wheel chair* yaitu dengan memberi arahan kepada sebaiknya penumpang datang dari 2 jam sebelum jam keberangkatan pesawat dan sesuai *riporting time check-in* penumpang. Penumpang *wheel chair* sebaiknya memberitahukan terlebih dahulu ke pada petugas pasasi bahwa saat melakukan penerbangan tidak ada pendamping. Surat-surat penting seperti surat pernyataan, disimpan di dalam tas yang selalu dibawa termasuk kedalam *cabin* pesawat, sehingga dapat mengantisipasi tertinggalnya surat pernyataan tersebut.

## Daftar Pustaka

- [1] Namukasa, J. (2013) "The influence of airline service quality on passenger satisfaction and loyalty: The case of Uganda airline industry", *The TQM Journal*, Vol. 25 Issue: 5, pp.520-532
- [2] Ginting, Triyuni. (2013). *Pengertian mengenai Ground Handling*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- [3] Lotto, Linda S. (1986). *Qualitative Data Analysis: A sourcebook of new method* Mathew B Miles and A. Michael Huberman. *University of Illinois* Vol. 8, Issue 3, pp. 329-331