

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pemindahan dan pengangkutan muatan, berupa barang atau manusia, dari suatu tempat ke tempat lain atau dari tempat asal ke tempat tujuan merupakan pengertian dari transportasi (Adisasmita, 2012). Banjarnahor, dkk (2021) mengemukakan bahwa transportasi udara merupakan proses pemindahan berupa barang ataupun manusia dari suatu tempat menuju tempat yang lainnya dengan menggunakan alat atau moda yang dapat terbang di udara. Moda transportasi udara dapat bergerak lebih cepat dibanding jenis transportasi lainnya (Baiq, 2015:104). ICAO (*International Civil Aviation Organization*) dalam Annex 14 memberi pengertian bandar udara (bandara) sebagai sebuah area atau daratan atau air meliputi bangunan dan segala peralatannya yang digunakan untuk pergerakan pesawat dan kedatangan serta keberangkatan pesawat.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa bandara bukan sekedar area dimana kegiatan transportasi udara selama di darat berlangsung, namun bandara juga sebagai pembuka akses, penghubung dan mempermudah mobilisasi baik manusia maupun barang. Adanya bandara dapat mendorong pembangunan daerah dengan penyebaran penduduk dan distribusi ekonomi yang merata. Selain itu, dengan adanya bandara dapat mempermudah masuknya wisatawan, baik domestik maupun internasional.

Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, sektor pariwisata menyumbang pendapatan devisa Indonesia mencapai US\$4,26 miliar pada 2022. Nilai tersebut 769,39% lebih besar bila dibandingkan pada tahun 2021 yang hanya menyumbang sebesar US\$0,49 miliar. Dalam kata lain, bandara adalah gerbang kegiatan perekonomian dan pembuka isolasi daerah.

Tabel 1:

KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN PESAWAT MELALUI BANDARA DI JAWA BARAT

Bandara	Kedatangan		Pertumbuhan (%)	Kebangkatan		Pertumbuhan (%)
	2019	2020		2019	2020	
Husein Sastranegara	9.831	4.059	-58,71	9.755	4.066	-58,32
Kertajati	2.115	705	-66,67	2.124	705	-66,81
Cakrabhuwana	6.660	78	-98,83	6.385	89	-98,61
Nusawiru	2.151	1.288	-40,12	2.153	1.270	-41,01
Wiriadinata	355	79	-77,75	355	79	-77,75
Jumlah	21.112	6.209	-70,59	20.772	6.209	-70,11

Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2020)

Tabel 2:

KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN PENUMPANG MELALUI BANDARA DI JAWA BARAT

Bandara	Kedatangan		Pertumbuhan (%)	Kebangkatan		Pertumbuhan (%)
	2019	2020		2019	2020	
Husein Sastranegara	840.036	188.137	-77,6	759.404	181.728	-76,07
Kertajati	230.201	59.647	-74,09	191.916	42.403	-77,91
Cakrabhuwana	-	23	-	-	32	-
Nusawiru	2.689	991	-63,15	2.631	1.055	-59,9
Wiriadinata	18.711	2.507	-86,6	17.844	2.806	-84,27
Jumlah	1.091.637	251.305	-76,98	971.795	228.024	-76,54

Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2020)

Bandar Udara Husein Sastranegara merupakan bandar udara yang terletak di Bandung, Jawa Barat dengan kode bandara BDO menurut IATA (*International Air Transport Association*) dan WICC menurut ICAO. Bandara ini merupakan bandara dengan lalu lintas teramai di Jawa Barat dibandingkan bandara-bandara lain di Jawa Barat, seperti Bandara Kertajati, Bandara Cakrabhuwana, Bandara Nusawiru, dan Bandara Wiriadinata. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik dalam Statistik Transportasi Jawa Barat 2020 yang tertera pada tabel 1 dan tabel 2, persentase jumlah pesawat datang dan berangkat di Bandara Husein Sastranegara adalah 65,43% dengan jumlah kedatangan pesawat sebanyak 4.059 penerbangan dengan jumlah penumpang sebanyak 188.137 orang dan keberangkatan pesawat sebanyak 4.066 penerbangan dengan jumlah penumpang sebanyak 181.728 orang di tahun 2020, sedangkan persentase untuk Bandara Kertajati hanya 11,35% dengan kedatangan dan keberangkatan pesawat sejumlah 705 penerbangan dengan jumlah penumpang yang datang sebanyak 59.647 orang dan yang melakukan keberangkatan sebanyak 42.403 orang di tahun 2020.

Dilansir dari akun Instagram resminya yakni @huseinsastranegara_ap2, yang setiap hari mengumumkan jadwal penerbangan di hari tersebut, saat ini, Bandara Husein Sastranegara hanya melayani penerbangan domestik dengan jumlah belasan penerbangan berjadwal saat hari kerja hingga puluhan penerbangan berjadwal di akhir pekan, baik kedatangan maupun keberangkatan ke beberapa kota, seperti Yogyakarta, Makassar, Balikpapan, Batam, Denpasar, Kualanamu, dan kota-kota lainnya di Indonesia. Beberapa maskapai niaga berjadwal yang beroperasi di bandara ini meliputi Citilink, Super Air Jet, Wings

Air dan AirAsia. Terdapat 2 perusahaan *ground handling* yang beroperasi di bandara ini, yakni Gapura Angkasa yang menangani maskapai Airasia pada bagian *airside* dan maskapai Citilink dan Prathita Titiannusantara (PTN) yang menangani maskapai Wings Air dan Super Air Jet.

Citilink merupakan maskapai *low-cost carrier* di bawah naungan Garuda Indonesia. Citilink memosisikan dirinya sebagai sebuah maskapai dengan konsep *value of money*, yakni meskipun harganya murah namun tetap bersaing dalam memberikan pelayanannya (Fakhrudin, 2019). Melalui website resmi BUMN yakni bumn.go.id, Citilink berhasil memperoleh 3 penghargaan dalam “*Skytrax World Airline Awards 2022*”, yaitu *low-cost carrier* terbaik di Indonesia, 6 besar *low-cost carrier* terbaik di Asia dan termasuk dalam daftar 100 maskapai terbaik di dunia. Menurut direktur utama Citilink, Dewa Kadek Rai, pencapaian tersebut merupakan bukti dari komitmen memberikan pelayanan yang berkualitas dengan mengadakan penerbangan yang mengutamakan kenyamanan dan keamanan bagi seluruh pelanggan maskapai Citilink. Melalui website resmi citilink.co.id, maskapai Citilink memiliki *home base* di Jakarta dan Surabaya yang melayani lebih dari 100 rute penerbangan salah satunya Bandung dengan intensitas sebanyak 4-6 penerbangan per hari baik kedatangan maupun keberangkatan.

Juliafni (dalam Girasyitia dan Santosa, 2015) menjelaskan bahwa semakin banyak maskapai penerbangan di Indonesia, maka maskapai harus selalu melakukan peningkatan pelayanan penumpang dan operasional agar dapat bersaing.

Sementara itu, penerbangan tidak dapat dipisahkan dengan *ground handling* karena pelayanan *ground handling* merupakan kegiatan yang berkaitan dengan penanganan dan pelayanan kepada penumpang beserta bagasinya, pesawat udara, awak pesawat, kargo dan pos (Majid dan Warpani, 2019:6). Majid dan Warpani (2019) menjelaskan bahwa ruang lingkup *ground handling* meliputi aktivitas menangani pesawat (*aircraft handling*) di area apron, menangani penumpang dengan bagasinya (*passenger handling*) di area terminal dan menangani kargo serta pos (*cargo handling*) di area kargo.

Pada 26 Januari 1998 tiga perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yakni PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II, mendirikan sebuah perusahaan *ground handling* bernama PT Gapura Angkasa Tbk. Kerjasama tersebut mengacu pada Surat Keputusan Menteri Keuangan No: SR-04/MK/016/1996 dan akte pendirian nomor 32 tanggal 26 Januari 1998.

PT Gapura Angkasa Tbk merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *ground handling* dan usaha lainnya yang menunjang kegiatan penerbangan di bandara seperti *cargo handling* atau penanganan kargo dan *warehousing* atau pergudangan. PT Gapura Angkasa tersebar di berbagai bandara di wilayah di Indonesia salah satunya terdapat di Bandara Husein Sastranegara Bandung. Gapura Angkasa Bandung saat ini menangani aktivitas *ground handling* maskapai Citilink dan aktivitas *airside* pada maskapai Air Asia.

Menurut IATA, penumpang adalah orang selain awak pesawat yang diangkut dalam sebuah penerbangan dan memiliki tiket sebagai tanda perjanjian pengangkutan. Menurut Majid dan Warpani (2019) seorang penumpang dapat dikategorikan sebagai *special passenger* karena latar belakang penumpang tersebut (kondisi fisik, kondisi mental, status sosial, status ekonomi, jabatan, dan lain sebagainya) atau karena seorang penumpang dianggap memerlukan penanganan khusus oleh perusahaan penerbangan.

Dalam *Commission Regulations (EU) No. 965/2012* oleh *European Union Aviation Safety Agency (EASA)*, pengertian *special passenger* adalah penumpang yang memerlukan perlakuan, bantuan, dan/atau perangkat khusus saat diangkut dalam sebuah penerbangan, seperti penyandang disabilitas, lansia, *unaccompanied minor*, *deportee*, *inadmissible person*, tahanan penjara, dan lain sebagainya.

Majid dan Warpani (2019) mengkategorikan *special passenger* menjadi beberapa kategori, meliputi *very important person (VIP)* dan *commercial important person (CIP)* atau penumpang yang memiliki jabatan maupun pengaruh baik dalam pemerintahan dan/atau di sektor swasta, *infant & children* atau penumpang yang berusia 0-24 bulan & 2-12 tahun, *unaccompanied minor (UM)* atau kategori anak yang berusia 7-12 tahun yang bepergian tanpa seorang pendamping yang telah berumur minimal 18 tahun, *wheel chair pax*, *stretcher case passenger*, *pregnant mother*, penumpang tunanetra, penumpang obesitas, *pooling dua anak*, *inadmissible passenger (INAD)*, dan *deportee passenger*.

Tabel 3:
DAFTAR SPECIAL PASSENGER MASKAPAI CITILINK PERIODE
JANUARI-MEI 2023

	Januari	Februari	Maret	April	Mei	TOTAL
<i>Blind Passenger</i>	3	0	7	12	7	29
<i>Pregnant Mother</i>	75	98	84	114	105	476
Lansia	21	15	24	19	15	94
<i>Unaccompanied Minor</i>	1	2	0	0	1	4
<i>Wheelchair Pax</i>	144	95	122	136	113	610
TOTAL	244	210	237	281	241	1213

Sumber: (Gapura Angkasa Bandung, 2023)

Berdasarkan pra survey yang telah dilakukan penulis, ditemukan bahwa selama tahun 2023 ini mayoritas *special passenger* yang ditangani oleh Gapura Angkasa Bandung adalah *special passenger* kategori *wheel chair pax*, yakni penumpang dengan kondisi fisik, kondisi kesehatan serta usia tertentu yang membutuhkan kursi roda (Majid dan Warpani, 2019).

Selain itu, berdasarkan pra survey yang dilakukan ditemukan bahwa di Bandara Husein Sastranegara tidak memiliki fasilitas khusus untuk *wheelchair pax*, seperti jalur khusus untuk pengguna kursi roda. Menurut Manager Gapura Angkasa Bandung, hal tersebut dikarenakan *layout* dan ukuran Bandara Husein Sastranegara yang relatif kecil sehingga tidak dapat memberikan fasilitas tersebut seperti di bandara-bandara sibuk lainnya, yakni Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Merujuk pernyataan ICAO (2018) pada Annex 9 yang berisi:

“Setiap orang yang mobilitasnya berkurang karena ketidakmampuan fisik (sensorik atau alat gerak), kekurangan intelektual, usia, penyakit atau apapun penyebab lain dari kecacatan saat menggunakan transportasi dan yang situasinya membutuhkan perhatian khusus dan adaptasi terhadap kebutuhan seseorang akan layanan tersebut disediakan untuk semua penumpang”

Faktor utama dari kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Sehingga kualitas pelayanan dimulai dari pemenuhan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2012).

Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Tjiptono & Chandra, 2016:70) memberikan penjelasan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*emphaty*).

Pembelian suatu produk baik barang (fisik) maupun jasa dengan berbagai macam faktor-faktor yang menjadi pertimbangan, seperti harga, pelayanan, kualitas, tempat, dan lain-lain, oleh seseorang atau kelompok berdasarkan keputusan mereka sendiri merupakan pengertian pelanggan atau *customer* menurut Jerald Greenberg (2010). Pelanggan langsung perusahaan *ground handling* yaitu maskapai dan penumpang sebagai pelanggan tidak langsung (Majid dan Warpani, 2019:15). Dalam hal ini, pelanggan Garuda Angkasa Bandung bukan hanya penumpang, namun juga maskapai yang menggunakan jasa Garuda Angkasa Bandung.

Ground handling selaku ujung tombak dari maskapai atau perusahaan penerbangan memiliki peran dan fungsi yang penting dimana *ground handling* merupakan sebuah sub sistem dari mekanisme perusahaan penerbangan yang pada akhirnya semua bagian pada suatu perusahaan sama-sama memiliki kontribusi yang menentukan dan penting (Pendi, 2018: 140).

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih fokus pada penilaian penumpang terhadap layanan *ground handling* pada *special passenger* (Imanudin, 2021), pada penelitian ini, penulis akan meneliti pelayanan penanganan *ground handling special passenger* khususnya *wheelchair pax* oleh Garuda Angkasa Bandung berdasarkan penilaian dari maskapai dan penumpang yang menggunakan jasa Garuda Angkasa Bandung.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis mengambil judul penelitian **“Pelayanan Staf Pasasi terhadap *Wheelchair Pax* di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung”**.

B. Fokus Penelitian

Peneliti dalam penelitian kualitatif adalah sebagai *human instrument* dimana peneliti memberikan batasan-batasan pada suatu studi dan dalam pengumpulan data, seperti fokus penelitian, pemilihan narasumber, menganalisis data, hingga membuat kesimpulan. Fokus penelitian berguna agar peneliti dapat memilih data yang relevan (Sugiyono, 2019:237). Adapun fokus penelitian ini mengetahui pelayanan *wheelchair pax* oleh Garuda Angkasa Bandung.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pelayanan *ground handling* terhadap *special passengers* oleh Garuda Angkasa Bandung pada dimensi *tangible*

2. Mengetahui pelayanan *ground handling* terhadap *special passengers* oleh Garuda Angkasa Bandung pada dimensi *emphaty*
3. Mengetahui pelayanan *ground handling* terhadap *special passengers* oleh Garuda Angkasa Bandung pada dimensi *reliability*
4. Mengetahui pelayanan *ground handling* terhadap *special passengers* oleh Garuda Angkasa Bandung pada dimensi *responsiveness*
5. Mengetahui pelayanan *ground handling* terhadap *special passengers* oleh Garuda Angkasa Bandung pada dimensi *assurance*

D. Pembatasan Penelitian

Berikut merupakan batasan-batasan penelitian pada penyusunan proposal akhir ini:

1. Penelitian ini dilakukan di Garuda Angkasa, Bandara Husein Sastranegara, Bandung
2. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pelayanan *ground handling* terhadap *wheelchair pax* saat *pre-flight*
3. Penelitian ini dilaksanakan dari Januari hingga Juni 2023

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan guna mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai pelayanan khususnya

pada pelayanan terhadap penumpang yang membutuhkan kursi roda di bandara

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan dapat dijadikan masukan untuk PT Garuda Angkasa khususnya pada kantor cabang di Bandara Husein Sastranegara, Bandung