

**PELAYANAN STAF PASASI TERHADAP
WHEELCHAIR PAX DI BANDAR UDARA HUSEIN
SASTRANEGARA BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh :

Gloria Linda Christhalia

NIM : 201923270

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN**

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PELAYANAN STAF PASASI TERHADAP *WHEELCHAIR PAX* DI BANDAR UDARA HUSEIN SASTRANEGARA BANDUNG

NAMA : GLORIA LINDA CHRISTHALIA
NIM : 201923270
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN : PERJALANAN

Pembimbing I



Drs. Odang Rusmana, M.M.Par

NIP : 196304191997031002

Pembimbing II



Misran, Lc., M.A., M.Sc

NIP : 197912242009021001

Bandung, Juni 2023

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE

NIP: 197103161996032001

LEMBAR PENGESAHAN

PELAYANAN STAF PASASI TERHADAP WHEELCHAIR PAX DI BANDA
UDARA HUSEIN SASTRANEGARA BANDUNG

NAMA : GLORIA LINDA CRISTHALIA
NIM : 201923270
JURUSAN : USAHA PERJALANAN WISATA
PROGRAM STUDI : PERJALANAN

Pembimbing Utama,

Drs. Odang Rusmana, M.M.Par
NIP. 196304191997031002

Pembimbing Pendamping

Misran, Lc., M.A., N
NIP. 19791224200902

Penguji I,

Drs. Linandar Tanuwijaya, M.M.Par
NIP. 196306231992031001

Penguji II,

Marsianus Raga, S.ST.Par., MM.P.
NIP. 197510242009021001

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja
Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001



Andar Danova L. Goeltom, S.S
NIP. 19710506 199801 2 001

MOTTO

“I can do all things through Him who strengthens me.”

-Philippians 4:13-

PERSEMBAHAN

I present this to my very first love, Antonius Soetarto

I made it!

See you when I see you, dear grandpa

PERNYATAAN MAHASISWA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Gloria Linda Christhalia

Tempat/Tanggal Lahir : Wonogiri, 7 Mei 2001

NIM : 201923270

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Jurusan : Perjalanan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul : **Pelayanan Staff Pasasi terhadap *Wheelchair Pax* di Bandar Udara Husein Sastranegara** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang, dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Gloria Linda Christhalia

201923270

ABSTRAK

Perjalanan dengan moda transportasi udara merupakan salah satu pintu gerbang menuju maupun keluar dari suatu area. Dalam kegiatan operasional penerbangan, *groundhandling* memiliki peran penting, yakni melayani dan menangani penumpang maupun bagasi serta segala yang berkaitan dengan jalannya operasional penerbangan. Dalam penerbangan, terdapat beberapa jenis penumpang, seperti *special passenger* yang membutuhkan penanganan khusus yang disebabkan oleh kondisi penumpang tersebut. Berdasarkan data di lapangan, ditemukan bahwa selama tahun 2023 ini, dari bulan Januari hingga Mei, mayoritas *special passenger* yang ditangani oleh Garuda Angkasa Bandung adalah *special passenger* kategori *wheel chair pax*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan *wheelchair pax* oleh Garuda Angkasa Bandung di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan menggunakan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai instrumen pengumpulan datanya. Narasumber pada penelitian ini meliputi Manajer Operasional Garuda Angkasa, Staff Pasasi Garuda Angkasa, *Service Quality Control* Citilink dan empat *wheelchair pax*. Penelitian ini mendapatkan bahwa masih terjadi keterlambatan dalam melayani *wheelchair pax* karena sumber daya manusia di Garuda Angkasa yang terbatas dan belum adanya pelatihan khusus mengenai penanganan terhadap *special passenger* khususnya *wheelchair pax*. Pada penelitian ini juga membahas mengenai alur pelayanan *check-in* hingga *boarding* terhadap penumpang kategori *wheelchair pax*.

Kata Kunci: Pelayanan, *Ground Handling*, *Wheelchair Pax*

ABSTRACT

Air transportation is one of the gateways to enter and to leave an area. Ground handling, which involves serving and handling passengers, luggage, and every aspect which related to aviation, is crucial to flight operations. There are numerous categories of passengers on flights, including special passengers who need special handling due to their condition. Based on data collected in the field it was discovered that the majority of the special passengers handled by Gapura Angkasa Bandung between January and May of 2023 fell under the category of wheel chair pax. This study aims to determine wheelchair pax services by Gapura Angkasa Bandung at Husein Sastranegara Airport, Bandung. This study uses a descriptive qualitative method using interview guidelines, observation and documentation as data collection instruments. Participants in this study including Gapura Angkasa Operations Manager, Gapura Angkasa Passasi Staff, Citilink Service Quality Control and four wheelchair pax. This study revealed that there were still delays in serving wheelchair customers since Gapura Angkasa had a shortage of personnel and no specialized training for dealing with special passengers, particularly wheelchair pax. This study also covers the flow of check-in to boarding services for passengers in the wheelchair pax category in Gapura Angkasa Bandung.

Keywords: Services, Ground Handling, Wheelchair Pax

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya yang diberikan sehingga penulis dapat Menyusun usulan penelitian proyek akhir yang berjudul **“Pelayanan Staff Pasasi terhadap Penumpang yang membutuhkan Kursi Roda di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung”**.

Proposal akhir ini disusun untuk menjadi salah satu syarat kelulusan penulis dari Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyusunan usulan penelitian ini, penulis mendapat dukungan serta bimbingan dari banyak pihak sehingga dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung
3. Bapak Marsianus Raga S.ST.Par., MM.Par., CEE selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung
5. Bapak Drs. Odang Rusmana, M.M.Par. selaku Pembimbing Utama
6. Bapak Misran, Lc., M.A., M.Sc. selaku Pembimbing Pendamping

7. Tuhan Yesus Kristus atas berkat, hikmat dan kekuatan yang diberikan selama penyusunan usulan penelitian ini
8. Seluruh dosen Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung
9. PT Gapura Angkasa, Tbk kantor cabang Bandung yang telah membantu penyusunan usulan penelitian ini
10. Bapak, Ibu dan kakak penulis terkasih yang telah mendukung dalam doa, motivasi, usaha, dan semangat selama penyusunan penelitian ini
11. Rekan-rekan UPW 2019 yang telah menjadi teman dalam suka dan duka penulis selama 4 tahun
12. Seluruh pihak yang mendukung dan membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan usulan penelitian ini

Masih jauhnya usulan penelitian ini dari kata sempurna sehingga penulis sangat terbuka untuk menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun sebagai bagian dari evaluasi guna penelitian yang lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berharap proposal akhir ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan baik bagi diri penulis sendiri maupun seluruh pembaca.

Bandung, April 2023

Yang membuat pernyataan,

Gloria Linda Christhalia

201923270

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN MAHASISWA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Pembatasan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
A. Kajian Teori.....	12
1. Transportasi Udara	12
2. <i>Ground Handling</i>	15
3. <i>Wheelchair Pax</i>	19
4. Pelayanan	21
B. Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III.....	24
A. Pendekatan Penelitian	24
B. Objek Penelitian	24
1. Sejarah Perusahaan	24
2. Logo Perusahaan	25
3. Visi dan Misi	25

4. Layanan.....	26
C. Partisipan dan Tempat Penelitian	28
1. Partisipan	28
2. Tempat Penelitian.....	29
D. Pengumpulan Data.....	29
1. Observasi Partisipasi Pasif	29
2. Wawancara Semiterstruktur.....	29
3. Dokumentasi	30
E. Analisis Data	30
F. Pengujian Keabsahan Data	31
G. Jadwal Penelitian	33
BAB IV	34
A. Hasil Penelitian.....	34
B. Pembahasan	51
BAB V.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Rekomendasi.....	63
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR BAGAN

Bagan 1: KERANGKA PEMIKIRAN PENELITIAN	23
Bagan 2: UJI KEABSAHAN DATA DALAM PENELITIAN KUALITATIF	32
Bagan 3: ALUR KEBERANGKATAN WHEELCHAIR PAX	36

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S. A. (2012). *Penerbangan dan Bandar Udara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Albarq, A. (2013). Measuring the Impacts of Online Word-of-Mouth on Tourists' Attitude and Intentions to Visit Jordan: An Empirical Study. *International Business Research*, 7(1), 14-22. doi:<https://doi.org/10.5539/ibr.v7n1p14>
- Andriansyah. (2015). *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Angkasa Pura I. (n.d.). *Detail PT Gapura Angkasa*. Retrieved April 23, 2023, from Angkasa Pura I: <https://apl.co.id/id/information/news/detail/pt-gapura-angkasa>
- Arifin, Z. (2012). *Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.
- Ashford, N. J., Coutu, P., & Beasley, J. R. (2013). *Airport Operations*. New York: Mc Graw Hill.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Statistik Transportasi Jawa Barat 2020*. Bandung: Badan Pusat Statistik.
- Baiq, S. (2015). Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara. *Jurnal Ilmiah Widya*, 104.
- Banjarnahor, A. R. (2021). *Manajemen Transportasi Udara*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- BUMN. (n.d.). *Penghargaan Citilink*. Retrieved April 15, 2023
- Citilink. (n.d.). *Company Profile*. Retrieved April 15, 2023, from Citilink: <https://www.citilink.co.id/company-profile>
- Citilink. (n.d.). *Penghargaan Sertifikasi*. Retrieved April 15, 2023, from Citilink: <https://www.citilink.co.id/penghargaan-sertifikasi>
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design* (3rd ed.). California: Sage Publication.
- Donkoh, S. A., K., Q. A., & C., K. N. (2012). Customer satisfaction and perceptions about food services on the University for Development Studies Campus, Ghana. *African Journal of Food Science*, 6(8), 216-223. doi:10.5897/AJFS11.078
- Duari, I. P. (2016). *Tiket Penerbangan Domestik*. Yogyakarta: Dee Publish.
- Gapura Angkasa. (2015). *Ground Operations Manual*. Jakarta: Gapura Angkasa.

- Gapura Angkasa. (n.d.). *About Us: Gapura*. Retrieved from Gapura Angkasa: gapura.id/about-us-ina
- Girasyitia, G., & Santosa, W. (2015). Evaluasi On Time Performance Pesawat Udara di Bandar Udara Husein Sastranegara Menggunakan Aplikasi Fliht radar24. *Jurnal transparan*, 143-150.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2010). *Behaviour in Organization: Understanding and Managing the Human Side of Work*. Amerika Serikat: Prentice Hall International.
- Hayati, N., & Yulianto, E. (2021). Efektivitas Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Journal Civics and Social Studies*, 5(1), 98-115.
- IATA. (2002). *IATA Resolutions 700*. Montreal.
- IATA. (2018). *Glossary Terms*. Retrieved from <https://www.iata.org/contentassets/04c5400c2dcd4b05a520330672b13ef6/iata-passenger-glossary-of-terms.xlsx>
- ICAO. (2022). *Annex 14 Volume I: Aerodrome Design and Operations*. Montreal: ICAO.
- Imanudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Khusus (Special Passenger) PT Gapura Angkasa Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung. *Tugas Akhir Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan*.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kemenhub. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kemenhub. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran* (9th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Jakarta: Gramedia.
- Majid, S. A., & Warpani, E. P. (2019). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Muljadi, A., & Warman, A. (2019). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Rosda Karya offset.
- Nur, N. K., Rangan, P. R., Mahyuddin, Halim, H., Tumpu, M., Sugiyanto, G., . . . Rosyida, E. E. (2021). *Sistem Transportasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Pendi, P. (2018). *Kupas Tuntas Penerbangan*. Yogyakarta: Dee Publish .
- Prastowo, A. (2012). *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif*. Yogyakarta: Diva Press.
- Rahayu, r., & Wibowo, E. (2018). Persepsi dan Sikap Bahasa Masyarakat Lampung Selatan terhadap Pengguna Bahasa Indonesia di Harian Lampung Post. *Tuah Talino*, 60.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pariwisata (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenda Media.
- Sutarwati, S., & Arifah. (2022). Tanggapan Petugas Pasasi Tentang Ketaatan Penumpang Terhadap Protokol Kesehatan Pada Era New Normal di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15, 139-148.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & G, C. (2016). *Service, Quality and Satisfication*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widi, S. (2022, December 28). *Data Indonesia*. Retrieved from <https://dataindonesia.id/pariwisata/detail/pendapatan-devisa-pariwisata-indonesia-melejit-pada-2022>