

Analisis Implementasi SOP Pasasi PT Jasa Angkasa Semesta dalam Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Zuhrufa Dian Azza¹, Andityo Pujo Laksana²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
20090078@students.sttkd.ac.id¹, andityo.pujo@sttkd.ac.id²

ABSTRACT

Ground Handling is an activity of a flight company related to handling or services to passengers such as baggage, tickets and equipment for aircraft movement on the ground and the aircraft it self while at the airport both departure and arrival. The cassation unit is part of Ground Handling which has duties and responsibilities in handling passengers from the check-in process to boarding passengers, as well as handling the process of transit passengers. This study is to find out how the role of PT Angkasa Semesta services in serving passengers at Juanda International Airport Surabaya. This research is a descriptive qualitative research. The data used are primary and secondary data. Primary data include direct observation of the research object and interviews with pasasi officers. While secondary data is taking data when conducting observations and interviews such as how cassation staff work in the field and SOPs of the cassation unit related to services to passengers. The results of this study can be concluded that the role of PT Jasa Angasa semesta in passenger services at Juanda International Airport Surabaya is in accordance with the existing Procedur Operational Standards. Ground Handling officers carry out services from the check-in counter to the departure gate, supervise passenger movements on the landside and coordinate with AVSEC, AMC and RAMP. Obstacles experienced by PT Jasa Angkasa Semesta is constrained by foreign languages and then lacks the number of personnel.

Keywords: *ground handling, service, passenger*

ABSTRAK

Pasasi merupakan suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang seperti bagasi, tiket, dan peralatan pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di Bandar Udara baik keberangkatan maupun kedatangan. Unit pasasi merupakan bagian dari *ground handling* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menangani penumpang mulai dari proses *check-in* hingga penumpang naik ke pesawat, serta menangani proses penumpang transit. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran petugas pasasi PT Jasa Angkasa Semesta dalam melayani penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Data primer meliputi observasi secara langsung pada objek penelitian dan wawancara kepada petugas pasasi. Sedangkan data sekunder merupakan mengambil data saat melakukan observasi dan wawancara seperti cara kerja staf pasasi dilapangan serta SOP unit pasasi terkait pelayanan terhadap penumpang. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peran petugas pasasi PT Jasa Angasa semesta dalam pelayanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya telah sesuai dengan *Standar Operasional Procedur* yang ada. Petugas pasasi melakukan pelayanan mulai dari *counter check-in* sampai dengan *gate*

keberangkatan, melakukan pengawasan pergerakan penumpang di *landside* dan berkoordinasi dengan AVSEC, AMC, dan RAMP. Kendala yang dialami oleh petugas pasasi PT Jasa Angkasa Semesta terkendala bahasa asing kemudian kekurangan jumlah personil.

Kata kunci: pasasi, pelayanan, penumpang

PENDAHULUAN

Pada saat ini peranan dan fungsi transportasi udara mempunyai posisi strategis ditinjau dari berbagai macam aspek. Transportasi udara merupakan alternatif transportasi yang relatif cepat, efisien dan ekonomis bagi pengangkutan antar pulau dan antar daerah. Hal tersebut menjadi persaingan globalisasi dalam bidang transportasi udara pada masa ini terutama bagi pihak pengelola Bandar Udara. Menurut UU No. 1 tahun 2009 tentang penerbangan, Bandar Udara adalah suatu kawasan di daratan atau perairan dengan batas tertentu yang digunakan oleh pesawat udara untuk lepas landas dan mendarat. Transportasi yang digunakan yaitu pesawat udara sebagai alat angkutan sedangkan udara atau angkasa sebagai jalur atau jalannya. Transportasi udara juga merupakan sarana penting bagi pengembangan perdagangan, ekonomi dan industri pariwisata di Indonesia maupun di negara lain.

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya merupakan Bandar Udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (persero) memiliki sektor bisnis salah satunya yaitu *passenger services* (pasasi). Pasasi merupakan tata cara penanganan penumpang barang bagasi dan cargo mulai dari pesawat *take off* hingga pesawat lepas landas. Dalam dunia penerbangan jasa pelayanan sangat dibutuhkan. Di era globalisasi saat ini persaingan bisnis di bidang jasa semakin ketat. Apabila berbicara mengenai jasa maka tidak akan terlepas untuk membahas mengenai pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa tersebut. Oleh karena itu, bidang usaha yang bergerak di bidang jasa dituntut lebih meningkatkan pelayanan serta kepuasan terhadap pelanggan. Masih dalam buku Mukarom dan Laksana (2016) A.S. Moenir A bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain. Pentingnya akan pelayanan terhadap pengguna jasa transportasi udara. Menurut Kasmir (2017) bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi. Jika seseorang petugas memberikan pelayanan yang memuaskan dan memenuhi kriteria, Maka setelah pelanggan menggunakan tersebut mereka akan cenderung memakai kembali produk jasa tersebut.

Maka dari itu, PT Jasa Angkasa Semesta bergerak dalam bidang usaha jasa penunjang kegiatan penerbangan seperti *ground service* yang di mana kualitas pelayanan pelanggan merupakan point penting bagi Perusahaan. Pelayanan PT Jasa Angkasa Semesta yang diberikan kepada pelanggan selalu mengacu pada standar internasional yang ditetapkan oleh IATA (Internasional Air Transport Association).

Dari banyaknya penerbangan yang ada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya khususnya di PT Jasa Angkasa Semesta yang banyak melayani penerbangan internasional seperti Singapore Airlines, Malaysia Airlines, Jetstar Asia, dan Cathay Pacific. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan berkaitan dengan melayani penumpang mengatur keperluan para penumpang. Terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh petugas pasasi dalam memberikan penanganan kepada pelanggan, salah satunya dengan keterbatasan kendala bahasa asing dan keterbatasan SDM. Pada tanggal 25 September 2023 salah satu petugas pasasi melakukan tugasnya tidak sesuai dengan SOP yaitu pada waktu *check in* bersikap tidak sopan dengan penumpang, dengan adanya kejadian tersebut yang perlu diperhatikan petugas pasasi yang tidak tanggap dan tidak sesuai prosedur dalam melakukan kegiatan diberikan peringatan. Seharusnya petugas sudah memahami memberikan pelayanan kepada pelanggan petugas pasasi di PT Jasa Angkasa Semesta berpedoman kepada SOP yang telah ditetapkan. Penelitian ini mengkaji lebih dalam tentang meningkatkan kualitas pelayanan petugas pasasi dalam memberikan penanganan terhadap pelanggan. Ada beberapa faktor-faktor pelayanan yang memengaruhi petugas pasasi kepada pelanggan yaitu sikap, kemampuan, dan pengetahuan. Dengan adanya pendapat dari konsumen maka dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada petugas pasasi.

TINJAUAN LITERATUR

Bandar Udara

Menurut Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 pasal 1 ayat 33. Bandar udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi fasilitas keselamatan, keamanan penerbangan serta fasilitas pokok penunjang lainnya. Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Bandar udara adalah sebuah fasilitas yang di mana tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat.

Menurut Heru Basuki (1986), bandar udara harus memiliki fasilitas sisi darat (*airside*) seperti *runway*, *taxiway*, *apron* dan fasilitas sisi darat (*landside*) seperti terminal, jalan masuk, parkir, dan fasilitas bagasi.

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Bandara Internasional Juanda, adalah Bandar Udara Internasional yang melayani Kota Surabaya, Jawa Timur, dan sekitarnya. Bandara Juanda terletak di Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo, 20 km sebelah selatan Kota Surabaya. Bandara Internasional Juanda dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I. Namanya diambil dari Djuanda Kartawidjaja, Perdana Menteri terakhir Indonesia yang telah menyarankan pembangunan bandara ini. Bandara Internasional Juanda adalah bandara terbesar dan tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta berdasarkan pergerakan pesawat dan penumpang.

Bandara yang baru ini memiliki 11 *aviobridge* atau garbarata. Bandara Juanda yang baru sudah dioperasikan mulai dari tanggal 07 November 2006, walaupun baru diresmikan pada tanggal 11 November 2006 oleh Presiden RI Susilo Bambang Yudhoyono. Bandara Juanda baru terdiri dari tiga lantai. Mulai tanggal 14 Februari 2014 Terminal 2 (T2) Bandara Juanda Surabaya mulai dioperasikan. Terminal 2 atau T2 Juanda adalah terminal lama Bandara Juanda yang telah direnovasi. T2 Bandara Juanda dipakai untuk semua penerbangan internasional dan sebagian domestik yaitu untuk maskapai Garuda Indonesia, Air Asia, dan Mandala Tiger. Untuk lebih detilnya berikut ini letak dari beberapa maskapai penerbangan yang menempati T2 Juanda yaitu Lion Air (Singapore), China Airlines, Singapore Airlines, Cathay Pasific, Jetstar/Value Air, Garuda Indonesia menurut Jira service manajemen (bandar udara juanda do.com).

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)

PT Jasa Angkasa Semesta atau biasa disingkat PT JAS merupakan suatu perusahaan yang memiliki pelayanan jasa untuk penumpang dan bongkar muat kargo pada ruang lingkup bandara. PT Jasa Angkasa Semesta merupakan salah satu anak perusahaan dari CAS Group (Cardig Aero Services) yang merupakan perusahaan induk terkemuka di Indonesia dalam pelayanannya di bidang jasa penunjang transportasi udara.

PT Jasa Angkasa Semesta pertama kali berdiri pada tahun 1984. Kemudian perusahaan ini mulai beroperasi pertama kalinya di Bandara Internasional Juanda Surabaya yang ada di Sidoarjo. Kemudian perusahaan ini membuka beberapa cabang di beberapa bandara yang ada di Indonesia. Salah satunya pada Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta di Cengkareng, Jakarta Barat. Perusahaan ini mulai beroperasi tanggal 1 Desember 1991 tepatnya di Bandar Internasional Juanda Surabaya. Perusahaan pelayanan bandara ini telah beroperasi selama lebih dari 30 tahun. Perusahaan ini berusaha untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan sebagai komitmennya untuk menjadi pilihan terbaik dalam layanan kebandarudaraan (pt.jas co.id).

Implementasi

Kata implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), biasa diartikan dengan "pelaksanaan" atau penerapan. Ada beberapa definisi dari ahli tentang pengertian kata implementasi, antara lain, Winarno (2019) yang menuturkan jika implementasi merupakan penerapan tentang tindakan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Peneliti menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau pun sekelompok orang berdasarkan atas kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tindakan tersebut juga dilakukan atas dasar perencanaan yang jelas, serta memiliki tujuan yang jelas pula.

Tujuan dari implementasi adalah untuk memastikan bahwa rencana yang sudah disepakati bisa diterapkan dan membawa dampak yang positif. Tim yang

berkaitan dengan perencanaan implementasi harus dapat menjawab hal-hal detail tentang suatu rencana yang akan diterapkan, sebelum akhirnya masuk ke fase eksekusi. Rencana implementasi akan menjadi kunci untuk menguraikan langkah-langkah yang harus diambil tim untuk mencapai tujuan bersama. Cara yang baik untuk mengetahui apakah rencana implementasi sudah efektif atau belum adalah dengan menyerahkannya kepada seseorang di luar tim untuk menilai apakah mereka dapat memahami proyek secara keseluruhan. Rencana implementasi seharusnya tidak meninggalkan pertanyaan yang tidak terjawab.

Pelayanan

Kasmir (2017) bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi. Secara umum, kualitas berarti wujud, bentuk, atau kenyataan yang diberikan dari suatu konsep yang diinginkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti memerlukan fitur dan keadaan spesifik yang harus dipenuhi guna mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler & Keller (2016) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Kualitas pelayanan ini juga merupakan salah satu komponen pemasaran yang sulit untuk ditiru oleh pesaing. Hal tersebut karena wujud nyatanya hanyalah dapat dirasakan oleh pelanggan, dan pelanggan yang telah merasakan kualitas pelayanan terbaik dari suatu perusahaan akan memiliki harapan khusus yang belum tentu disediakan oleh merek lain.

Pasasi

Menyadur laman IEFA (Institute of Education on Flight Attendant) Semarang, staf pasasi bisa juga diartikan sebagai *ground handling* yang bekerja di area bandara. Pasasi memiliki tugas untuk melayani pembelian tiket, mencetak *boarding pass*, absensi dalam ruang tunggu, mengatur bagasi, serta menangani prosedur yang harus dilakukan baik sebelum atau sesudah penerbangan.

Berdasarkan dari tugas-tugas tersebut, seseorang yang menjadi pasasi harus melayani ribuan penumpang dengan berbagai karakter yang berbeda-beda. Itu sebabnya, kebanyakan dari petugas pasasi memiliki kelebihan untuk dapat berkomunikasi dengan baik. Petugas pasasi melaksanakan pekerjaan harus berpedoman dengan standar operasional prosedur salah satunya yaitu mampu berbahasa asing, berpenampilan menarik, bisa bekerja sama dengan tim, jujur, dan bertanggung jawab, dsb. Selain itu, ada beberapa bagian dari pasasi itu sendiri yaitu sebagai berikut:

a. *Ticketing Staff*

Departemen *ticketing* ini memiliki tugas untuk melayani segala hal yang berkaitan dengan tiket para konsumen. Misalnya pembelian tiket atau bahkan pengembalian tiket jika memang diperlukan.

b. *Check-in Counter*

Check in counter merupakan tugas pasasi yang menangani penumpang yang akan melaporkan penerbangannya. Biasanya petugas akan memeriksa kembali tiket penumpang tersebut dan mencocokkannya dengan identitas yang dimiliki. Pada saat boarding pass, ada berbagai informasi yang tertera, seperti nama penumpang, jadwal, nomor tempat duduk, ruangan *boarding*, kode tiket, dan tujuan penerbangan.

c. *Boarding Gate Staff*

Petugas pasasi ini bertugas didepan pintu boarding untuk memeriksa kembali data penumpang. Tidak hanya itu, petugas *boarding gate staff* juga akan memastikan bahwa tidak ada penumpang yang tertinggal. Petugas ini biasanya berjumlah dua orang petugas karena selain bertugas mengumpulkan boarding card penumpang yang akan masuk kedalam pesawat, petugas yang satunya lagi bertugas menghitung jumlah penumpang dengan alat penghitung agar jumlah dari awal hingga penumpang yang berangkat sama.

d. *Lost and Found*

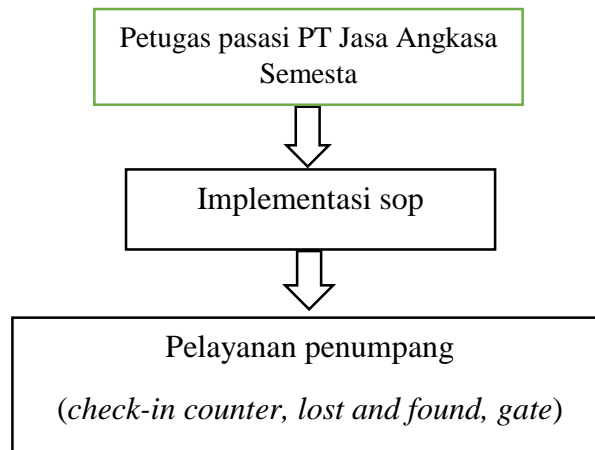
Lost and found merupakan bagian di mana petugas pasasi akan bertugas untuk memastikan dan mencocokkan nomor bagasi dengan bagasi barang yang dibawa. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya barang hilang, tertinggal, atau tertukar. Dan apabila ada barang yang tertukar, penumpang bisa melaporkannya pada bagian ini.

Kerangka Pemikiran Operasional

Kerangka pemikiran operasional adalah alur pikir peneliti sebagai dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. Di dalam penelitian kualitatif, dibutuhkan sebuah landasan yang mendasari penelitian agar penelitian lebih terarah. Oleh karena itu dibutuhkan kerangka pemikiran untuk mengembangkan konteks dan konsep penelitian lebih lanjut sehingga dapat memperjelas konteks penelitian, metodologi, serta penggunaan teori dalam penelitian. Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila penelitian tersebut berkenaan atau berkaitan dengan fokus penelitian. Maksud dari kerangka berpikir sendiri adalah supaya terbentuknya suatu alur penelitian yang jelas dan dapat diterima secara akal (Sugiyono, 2017).

Sebuah kerangka pemikiran bukanlah sekadar sekumpulan informasi yang didapat dari berbagai sumber-sumber, atau juga bukan sekadar sebuah pemahaman. Tetapi, kerangka pemikiran membutuhkan lebih dari sekadar data-data atau informasi yang relevan dengan sebuah penelitian, dalam kerangka pemikiran

dibutuhkan sebuah pemahaman yang didapat peneliti dari hasil pencarian sumber-sumber, dan kemudian diterapkan dalam sebuah kerangka pemikiran. Pemahaman dalam sebuah kerangka pemikiran akan melandasi pemahaman lain yang telah tercipta terlebih dahulu. Kerangka pemikiran ini akhirnya akan menjadi pemahaman yang mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran lainnya.



Gambar 1 KerangkaBerpikir Penelitian

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan dianalisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok. Peneliti kualitatif, mereka yang terlibat dalam bentuk penyelidikan ini memiliki asumsi tentang pengujian teori secara deduktif, membangun perlindungan terhadap bias, mengendalikan alternatif atau penjelasan kontrafaktual, dan mampu menggeneralisasi dan mereplikasi temuan.

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 11 Agustus 2023 sampai dengan 08 Oktober 2023. Tempat pelaksanaan di PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada bagian pasasi.

Sumber Data

Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan. dikutip dari buku pokok-pokok materi metodologi penelitian dan aplikasinya oleh (Iqbal Hasan), data primer didapatkan oleh peneliti secara langsung dengan cara wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya.

Data primer biasanya akan tersedia dalam bentuk yang benar-benar mentah dan perlu diolah kembali. Namun, peneliti bisa lebih spesifik mendapatkan data yang dibutuhkan karena akan mencarinya dari sumber utama. Oleh karena itu, peneliti bisa menyesuaikan dalam pemilihan narasumber agar bisa mendapatkan data yang dibutuhkan. Wawancara dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2024. Peneliti melakukan wawancara secara langsung (*face to face*), penelitian ini berlangsung.

Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur penggajian dalam usaha mendukung efisiensi biaya tenaga kerja (Sugiyono,2018).

Metode Pengumpulan Data

Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Wawancara

Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin. Menurut Arikunto (2016). Selain itu wawancara ada 2 jenis yaitu wawancara terstruktur dan wawancara semi struktur. Metode terstruktur akan terdiri dari daftar pertanyaan yang bersifat tertutup (*close-ended*). Sementara itu, metode semi-terstruktur akan terdiri dari daftar pertanyaan yang bersifat terbuka.

Dalam wawancara ini penulis berkesempatan mewawancarai supervisor dan staff pasasi PT Jasa Angkasa Semesta Bandar udara Internasional Juanda Surabaya. Metode yang digunakan adalah wawancara semi-struktur atau bersifat terbuka. Dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan wawancara struktur. Pertanyaan yang di ajukan oleh penulis kepada terwawancara berdasarkan standar operasional prosedur yang didapat oleh penulis. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan lebih terbuka, dimana pihak yang diwawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Sementara, dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain.

Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2018) Studi pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Hasil penelitian pula akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang sudah ada. Studi pustaka adalah maka dapat dikatakan bahwa studi pustaka bisa mempengaruhi kredibilitas hasil penelitian yang dilakukan.

Teknik Analisa Data

Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018) Reduksi data ialah merangkum menentukan hal-hal yang pokok, memfokuskan di hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya mempunyai ilustrasi yang lebih jelas serta mempermudah buat melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah dilakukan sebelumnya. Reduksi data juga artinya suatu proses berpikir kritis yang memerlukan kecerdasan serta dalam wawasan yang tinggi.

Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2018) Data Display (Penyajian Data) dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, flowchart, dan sejenisnya. Penelitian ini disajikan kemudian dengan menggabungkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Menarik Kesimpulan

Langkah terakhir pada menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018) Kesimpulan dalam penelitian kuantitatif bisa menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, namun mungkin juga tidak, karena seperti sudah dikemukakan bahwa personal dan perumusan persoalan pada penelitian kuantitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan bisa berupa deskripsi atau ilustrasi suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga selesainya diteliti menjadi jelas.

Uji Keabsahan Data

Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Penelitian ini menggunakan dua triangulasi yaitu:

a. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif (metode di mana peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian), wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diperoleh dengan metode wawancara kepada informan yaitu petugas pasasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya secara *online*. Observasi pengamatan dan dokumentasi langsung di lapangan, kemudian peneliti memakai teknik observasi untuk melengkapi data yang telah dilaksanakan pada tanggal 11 Agustus sampai 15 November 2023 pada saat peneliti melakukan *ojt (on job training)*. Penelitian ini berfokus pada pelayanan petugas pasasi terhadap penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Peneliti juga menggunakan pendekatan kualitatif untuk melihat kondisi alami dari suatu fenomena. Metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Oleh karena itu, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif.

Selama melakukan observasi, petugas memberikan pelayanan jasa atas kebutuhan pengguna jasa yaitu penumpang yang akan melakukan keberangkatan di area Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dari mulai proses check-in sampai

di area gate keberangkatan. Setiap petugas memiliki strategi masing-masing dalam mengoptimalkan kinerja dengan tindakan pelayanan prima (*service excellent*) sebagai tolak ukur keberhasilan dan kemajuan petugas pelayanan terminal yang sudah tercantum dalam *Standard Operating Procedure (SOP)* yang dimiliki oleh perusahaan. Oleh karena itu, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif. Sebelum melakukan tugasnya petugas melakukan briefing dan evaluasi harian dan memastikan bahwa pengguna jasa merasa terpenuhi dan fasilitas telah disediakan dengan baik dan benar.

Dalam melakukan observasi yang dilakukan, peneliti mengamati masih ada kejadian-kejadian yang terjadi di area *check-in counter* sampai di *gate* yaitu:

1. Ada salah satu petugas pasasi pada saat bertugas di *check-in counter* bersikap kurang ramah terhadap penumpang.
2. Beberapa petugas pasasi masih tekendala bahasa asing seperti bahasa mandarin.
3. Ada salah satu petugas pasasi tidak mengikuti briefing sebelum *counter check-in* di buka.
4. Terbatasnya jumlah personil sehingga membuat petugas menjalankan tugasnya secara ganda dan bergantian.

Pembahasan

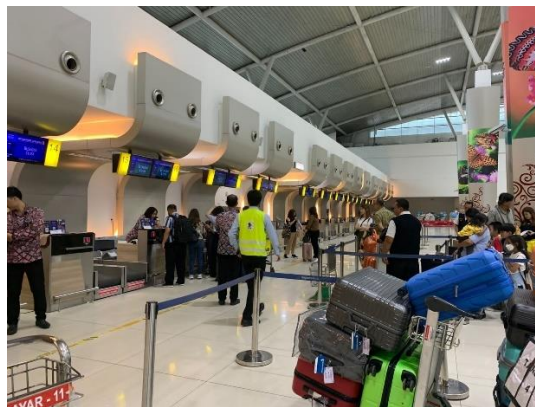
- a. Peran Petugas Pasasi terhadap Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada unit pasasi terkait dengan pelayanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, bahwa unit pasasi telah melaksanakan tugasnya dan tanggung jawab sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*. Petugas pasasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memiliki total 48 personil dan dibagi 2 *shift* yaitu *shift* pagi dan *shift* siang. Petugas pasasi merupakan suatu unit penanganan penumpang yang dimana melayani dari *check-in counter* sampai di pintu *gate* keberangkatan.

Prosedure unit pasasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya untuk mengatur pergerakan penumpang di area *check-in counter* sampai di pintu keberangkatan, maka dari itu diperlukan layanan manajemen di bidang *ground handling* yang benar, tujuan dari layanan manajemen *ground handling* yaitu:

1. Mengatur pergerakan penumpang dari *check-in counter* sampai ke pintu keberangkatan dan sebaliknya.
2. Melayani penumpang apabila memerlukan bantuan khusus.
3. Memastikan kelancaran dan kepuasan penumpang di area sisi darat.
4. Berkoordinasi dengan AVSEC dan petugas Imigrasi apabila melakukan penerbangan rute internasional agar tidak terjadi kendala jika ada salah satu penumpang melakukan atau membawa barang-barang yang tidak diperbolehkan.

PT Jasa Angkasa Semesta merupakan perusahaan *ground handling* swasta yang menangani penerbangan rute internasional. Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya PT Jasa Angkasa Semesta melayani rute dari Singapore, Kuala Lumpur, dan Hongkong. Pelaksanaan petugas pasasi di bagian *counter check-in* yaitu melakukan pengecekan tiket penumpang, pemeriksaan terhadap bagasi, pemberian label-label pada bagasi penumpang, pemberian boarding pass, pemberian informasi mengenai pembayaran *airport tax*, pintu *gate* dan *schedule* keberangkatan pesawat yang akan dinaiki. Pembagian tugas sudah terbagi sesuai *schedule* yang telah ditetapkan oleh supervisor.



Gambar 2 Ruang *Check-in* Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda

Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab terhadap pergerakan penumpang di area terminal, petugas pasasi juga berkoordinasi dengan AVSEC, RAMP, AMC, dan pihak Imigrasi. PT Jasa Angkasa Semesta menggunakan AVSEC perusahaan sendiri untuk mengecek bagasi penumpang sebelum penumpang melakukan *check-in*. Selain di bagian *check-in counter* petugas pasasi dibagi di bagian yaitu di bagian pintu *gate* keberangkatan atau kedatangan di bagian *lost and found*. PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya ini memiliki 6 kali jam pelayanan penerbangan dalam 1 hari. Maskapai yang di tangani oleh PT Jasa Angkasa Semesta cabang Surabaya ini yaitu Jetstar Asia, Cathay Pacific, Singapore Airline dan Malaysia Airlines. Menurut hasil observasi yang peneliti amati, pada bagian gate mereka dibagi 2 personil yaitu *gate controler* dan *admin gate*.



Gambar 3 Proses Penjemputan Penumpang Menggunakan Fasilitas *Wheelchair*

Berdasarkan observasi di lapangan, petugas pasasi juga melayani *special passanger*. Penumpang yang berkebutuhan khusus ini memiliki latar belakang yang berbeda-beda. Ada penumpang yang membutuhkan *wheelchair* dikarekan kondisi kesehatannya membutuhkan kursi roda untuk menuju ke pesawat dan sebaliknya. Ada penumpang tamu VIP, maka dari itu mereka memerlukan penanganan khusus agar proses *boardingnya* cepat. Penumpang yang membutuhkan bantuan khusus tersebut rata-rata penumpang dengan kondisi kesehatannya membutuhkan kursi roda, banyak penumpang yang bertujuan ke Singapore mereka sekali jalan hanya berobat disetiap bulannya. Biaya kursi roda tiap maskapai berbeda beda, Singapore Airlines, Malaysia Arilines, dan Cathay Pacific mereka sudah *include* tiket jadi penumpang yang membutuhkan kursi roda bisa langsung lapor di *check-in counter* atau pada saat melakukan pemesanan tiket. Pada di maskapai Jetstar Asia, apabila penumpang memerlukan kursi roda maka penumpang harus melakukan payment di counter check-in dikarenakan Jetstar Asia ini masih tergolong penerbangan *low cost*.

Selain itu,ada petugas *boarding gate* yang dimana biasanya dipintu keberangkatan ada 2 petugas yang terdiri dari petugas *admin gate* dan *control gate*. Petugas *boarding gate* ini mengecek barang bawaan penumpang yang akan dibawa ke *cabin* dan *boarding pass* penumpang sebelum masuk ke pesawat.

Petugas *boarding gate* juga harus mempersiapkan kelengkapan sperti HT, *actual passanger on boar* (APB), *passanger manifest*, *local annoucement* dan surat pernyataan apabila didalam penerbangan tersebut terdapat penumpang yang berkebutuhan khusus seperti *wheelchair*, *infant* dan *loogbook* yang kan di koordinasikan oleh petugas crew pesawat yang kan di naiki. Di PT. Jasa Angkasa Semesta biasanya petugas *gate* juga membantu *sweeping* bagasi khusus bagi penumpang Jetstar Asia. Hal ini dapat membantu *cabin crew* agar proses boarding berjalan dengan lancar.

Hal tersebut merupakan tingkat kelancaran para petugas dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dapat diartikan dari tingkat kepuasan kerja. Menurut Handoko (2020) mendefinisikan kepuasan kerja adalah pendapatan karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, sehingga dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja yaitu sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai nilai-nilai penting pekerjaan. Manfaat dari kepuasan kerja yaitu pekerjaan lebih cepat diselesaikan dan para pengguna jasa juga merasa senang dan puas sehingga dapat membangun nilai perusahaan.

Setiap 1 bulan sekali semua petugas pasasi ada evaluasi kerjaan dari atasan, mereka membahas semua problem apa saja problem yang terjadi saat sebulan yang lalu. Dengan adanya evaluasi setiap bulan tersebut justru sangat diperlukan dan bahwasannya didalam sebuah manajemen juga memerlukan evaluasi yang sesuai dengan teori Ajat Rukajat (2018) menyatakan bahwa evaluasi adalah suatu proses penentuan keputusan tentang kualitas suatu objek atau aktivitas dengan melibatkan pertimbangan nilai berdasarkan data dan informasi yang dikumpulkan.

Selain itu, petuga pasasi yang bertugas di bagian *lost and found*, petugas harus *standby* di depan conveyor bagasi dan mengawasi semua bagasi penumpang untuk mengetahui apakah ada bagasi penumpang yang tertinggal atau rusak.

Unit pasasi dalam melakukan pelayanan yaitu mengatur pergerakan penumpang di area bandara sampai di pesawat. Unit pasasi mengawasi kegiatan penumpang dari mulai check-in boarding pass sampai di pintu keberangkatan. Selain itu, apabila ada penumpang yang membutuhkan bantuan khusus seperti lansia dan calon penumpang tersebut berpergian untuk berobat, unit pasasi menyediakan fasilitas seperti *whellchair* bagi penumpang yang membutuhkan.

Dalam menjalankan pekerjaan karyawan dituntut untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan berkualitas, mengingat petugas pasasi merupakan garda terdepan dalam melayani penumpang. Dalam melaksanakan pekerjaan karyawan diharuskan mengerjakan tugas secara teliti dan berusaha untuk meminimalkan resiko dalam menjalankan tugasnya. Hal ini berhubungan dengan tingkat kewaspadaan karyawan yang bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan. Pada PT. Jasa Angkasa Semesta cabang surabaya ini karyawan bekerja saling menghormati dan menghargai rekan kerja dan pemimpin terjaln sudah cukup baik, berdasarkan survei dilapangan yang sudah dilaksanakan. Dilihat dari sikap karyawan yang saling bertegur sapa saat bertemu, menghargai pendapat pada saat dilaksanakan evaluasi bulanan dan respect jika ada persoalan dalam pekerjaan dengan sesama rekan kerja.

- b. Kendala yang Dihadapi oleh Petugas Pasasi dalam Memberikan Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Kendala yang dihadapi petugas pasasi memberikan pelayanan terhadap penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yaitu:

1. Permintaan keinginan penumpang yang berbeda beda dan personil petugas pasasi PT Jasa Angkasa Semesta terbatas sehingga petugas pasasi ada yang menjalankan tugasnya secara bergantian.
2. Petugas pasasi terkendala dengan bahasa asing dan hanya ada beberapa petugas saja yang bisa berbahasa asing selain bahasa inggris sehingga petugas dan penumpang berkomunikasi lewat handphone yang dibuat translate bahasa.

Solusi yang dilakukan oleh unit pasasi dalam mengatasi kendala terkait kekurangan personil petugas pasasi PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Juanda yaitu melakukan penambahan personil dalam waktu terdekat. PT Jasa Angkasa Semesta juga mempunyai tempat pelatihan yang dimana mereka juga membuka recruitment untuk anak didik mereka sendiri. Hal ini dilaksanakan dikarenakan agar hak dan kebutuhan penumpang terpenuhi. Kemudian, untuk kendala bahasa asing para petugas pasasi akan diberikan pelatihan untuk bahasa lain disetiap bulannya. Hal tersebut dilakukan supaya image perusahaan terlihat lebih proposional dan bisa menaikkan rate perusahaan di hadapan penumpang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang penulis jabarkan maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran petugas pasasi dalam memberikan pelayanan pergerakan penumpang dalam area terminal sampai menuju ke pesawat di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya ini telah sesuai dengan *standard operating procedure* yang ada. Petugas pasasi melakukan pelayanan terhadap pergerakan penumpang dimulai dari *check-in boarding pass* sampai ke pintu keberangkatan.
2. Kendala yang dihadapi oleh unit pasasi PT jasa Angkasa Semesta cabang surabaya ini kekurangan jumlah personil, kemudian terkendala komunikasi bahasa asing.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka terdapat beberapa saran yang penulis harapkan dapat membangun efek positif dan diharapkan dapat membawa perubahan yang baik kedepannya antara lain:

Untuk Unit Pasasi PT Jasa Angkasa Semesta

1. Unit PT Jasa Angkasa Semesta sebagai perusahaan yang mengelola jasa pelayanan di Bandar Udara Internasional Juanda cabang Surabaya khususnya di unit pasasi menambah jumlah personil agar kinerja petugas pasasi lebih meningkat.

2. Perlu mendisiplinkan kinerja karyawan agar lebih mengikuti peraturan perusahaan, sehingga tidak ada karyawan tidak menjalankan SOP perusahaan dengan baik.
3. Penulis perlu SOP lebih lengkap dan detail terkait peraturan kinerja di PT Jasa Angkasa Semesta agar data yang didapat lebih jelas.

Ide Penelitian untuk Masa Depan

1. Diharapkan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang yang sama yaitu unit pasasi lebih baik lagi dari penelitian sebelumnya.
2. Dapat disarankan bagi penulis lain untuk meneliti tema yang sama di maskapai atau perusahaan pasasi yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, E. M. S., & Masyi'ah. A. N. (2022). Analisis Pelayanan Check In Counter oleh Petugas Pasasi pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya. (*Flight Attendant Kedirgantaraan: Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*), 4(2).
- Arikunto. (2016). Pengertian tentang Wawancara.
- Basuki, Heru. (1986). Mengenai Fasilitas Bandar Udara, Sisi Udara (Airside), dan Fasilitas Sisi Daratan (Landside).
- Handoko. (2020). Teori tentang Kepuasan Kerja.
- IEFA (Institute of Education on Flight Attendant) Semarang, Membahas tentang Definisi Pasasi.
- Jira Service Management. Profile Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
- Kotler., dan Keller. (2016). Membahas tentang Kualitas Pelayanan.
- Profil Bandar Udara. <https://bandara.id/profil-bandara/profil-bandara-internasional-juanda-surabaya>. Website resmi PT JAS 2023 Pengertian, Diakses dari JAS.co.id pada 25 November 2023.
- Rukajat, Ajat. (2018). Teori tentang Evaluasi dalam Pekerjaan.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabet.
- Undang-Undang nomor 1 tahun (2009). Pasal 1 Ayat 33, Pengertian Bandar Udara.
- Winarno (2019). Pengertian Implementasi.