

ANALISIS PENANGANAN PENUMPANG KEBUTUHAN KHUSUS (IBU HAMIL, LANSIA, DAN *UNACCOMPAINED MINOR*) PADA MASKAPAI CITILINK BANDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO

Ardhi Setya Budi

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

Abstrak

Dalam penanganan penumpang biasanya setiap airline akan mengalihkan wewenangnya kepada jasa ground handling, karena pihak airline sendiri hanya bertindak sebagai operasionalnya. Salah satunya adalah penanganan terhadap penumpang yang membutuhkan perhatian khusus atau special passenger seperti (Ibu Hamil, Lansia, dan Unaccompanied Minor), dimana penanganan penumpang yang termasuk dalam kategori ini di butuhkan ketelitian antara lain dalam pengurusan dokumen, sarana yang di butuhkan serta prosedur penanganan manual yang ditetapkan berdasarkan standar operasional. Penelitian dengan judul “ Analisis Penanganan Penumpang Kebutuhan Khusus (Ibu Hamil, Lansia, dan Unaccompanied Minor) Pada Maskapai Citilink di Bandara Internasional Adi Soermarmo “, dengan metode kualitatif. Sumber data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan dokumen pada Maskapai Citilink di Bandara Adi Soemarmo. Analisis data menggunakan kualitatif deskriptif untuk mengetahui bagaimana cara penanganan penumpang apakah sudah sesuai atau belum dan faktor apa saja yang mempengaruhi pada penumpang berkebutuhan khusus (Ibu Hamil, Lansia, dan Unaccompanied Minor) di Bandara Internasional Adi Soemarmo.

Kata Kunci : Penanganan Penumpang Kebutuhan Khusus, Faktor Pengaruh, Maskapai Citilink, Bandara Internasional Adi Soemarmo

Abstract

In handling passengers, usually each airline will transfer its authority to ground handling services, because the airline only acts as its operation. One of them is the handling of passengers who require special attention or special passengers such as (Pregnant Women, Elderly, and Unaccompanied Minor), where the handling of passengers who fall into this category requires accuracy, including in handling documents, facilities needed and manual handling procedures set based on operational standards. The research with the title "Analysis of Handling of Special Needs Passengers (Pregnant Women, Elderly, and Unaccompanied Minors) on Citilink Airlines at Adi Soermarmo International Airport", with qualitative methods. The source of the data obtained through observations, interviews, documentation, and documents at Citilink Airline at Adi Soemarmo Airport. Data analysis uses descriptive qualitative to find out how to handle passengers whether it is appropriate or not and what factors affect passengers with special needs (Pregnant Women, Elderly, and Unaccompanied Minors) at Adi Soemarmo International Airport.

Keywords : *Handling of Special Needs Passengers, Influence Factors, Citilink Airlines, Adi Soemarmo International Airport*



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Ground Handling dapat diartikan sebagai aktifitas penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap pesawat terbang dan pergerakannya berada didarat. Pelayanan yang baik sangat penting dalam kegiatan Ground Handling. Misalkan penumpang yang berkebutuhan khusus seperti : Ibu Hamil, Lansia, dan *Unaccompanied Minor*. Pelayanan Lansia seperti membantu proses penerbangan dari awal check in sampai keberangkatan, dalam hal ini dikhususkan untuk lansia yang tidak kuat berjalan jauh atau juga dalam keadaan sakit, dengan ini pelayanan penumpang lansia menggunakan kursi roda.

Pelayanan untuk penumpang yang dalam keadaan hamil dengan memperhatikan surat keterangan dari dokter mengenai kesehatan ibu dan kandungannya untuk mempertimbangkan keamanan pada saat proses penerbangan, apabila surat rekomendasi dokter memberi ijin maka penumpang mengisi surat pernyataan yang membebaskan maskapai Citilink dari pertanggung jawaban terhadap hal-hal yang tidak diinginkan selama penerbangan.

Pelayanan *Unaccompanied Minor* adalah memberikan bantuan dan pengawasan terhadap penumpang anak-anak yang melakukan penerbangan sendiri tanpa didampingi oleh orangtua/wali, maka harus ada proses serah terima antara pihak keluarga kepada maskapai. Penanganan penumpang *Unaccompanied Minor* atau penumpang anak-anak dengan membantu dan mendampingi selama penumpang berada di Bandara dari awal proses check in sampai dengan keberangkatan, pelayanan ini juga dilakukan pada pihak bandara tujuan dengan menjemput penumpang dari pesawat kemudian diantar sampai pintu kedatangan dan orangtua/wali menjemput. Penumpang yang berkebutuhan khusus harus selalu didahulukan dalam hal pelayanan.

Dengan kondisi/keadaan-keadaan yang tertentu dapat mewajibkan penumpang berpergian dengan paramedis. Penumpang dengan kebutuhan khusus yang membutuhkan bantuan tertentu, orang-orang lumpuh, dan penumpang dengan penyakit termasuk penumpang yang membutuhkan pengurusan atau membawa obat-obatan. Oleh karena itu sebelum keberangkatan penerbangan yang dijadwalkan untuk membuat persiapan terlebih dahulu dengan jenis pertolongan tertentu yang dibutuhkan oleh penumpang tersebut. Untuk alasan kesehatan dan keamanan penumpang dengan kebutuhan khusus harus melakukan pelaporan (check in) di bandar udara.

Ground Handling

Ground Handling yaitu suatu kegiatan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap penumpang beserta bagasi, cargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat itu sendiri selama berada di bandara (*airport*). Keberadaan ground handling selain mempermudah operasional di bandara juga membantu pelayanan penumpang.

Service Excellent (Pelayanan)

Service Excellent (pelayanan) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan para pelanggan. Dengan kata lain, merupakan suatu pelayanan prima yang memenuhi standar kualitas. Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas, kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan. Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah maupun perusahaan.

Dalam memberikan pelayanan dibutuhkan keramahan, kesabaran, kecepatan, ketepatan, dan ketelitian serta kemampuan dalam memberikan solusi atas permasalahan. Pelayanan dalam membantu penumpang berkebutuhan khusus juga termasuk pelayanan yang sangat baik, hal kecil seperti senyum salam sapa juga termasuk dalam kegiatan service excellent. Maka dari itu pelayanan dapat berjalan dengan sempurna dan lancar.

Penumpang

Penumpang adalah setiap orang yang diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat-alat pengangkut lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut (perusahaan penerbangan dan lainnya). Adapun yang bukan termasuk kategori penumpang adalah para awak pesawat atau crew. Jenis-jenis penumpang yaitu:

- a. Penumpang Biasa, yaitu penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan dari siapapun.
- b. Penumpang Khusus (*Special Passenger*), yaitu penumpang yang memiliki kondisi fisik dan mental, status ekonomi, kedudukan, jabatan, pengaruhnya dikarenakan latar belakang penumpang yang bersangkutan tersebut perlu mendapatkan pelayanan khusus.

METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian yang digunakan adalah kualitatif, sedangkan metode yang digunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Bahasan dalam penelitian ini adalah Analisis Penanganan Penumpang Kebutuhan Khusus (Ibu Hamil, Lansia, dan Unaccompanied Minor) pada Maskapai Citilink di Bandara Adi Soemarmo. Wawancara dilakukan dengan teknik wawancara terstruktur terhadap dua orang narasumber yang dilakukan di Bandara Adi Soemarmo secara intensif dan terstruktur dengan nama responden 1 (satu) yaitu Wur sebagai General Manajer dan nama responden 2 (dua) yaitu Panji sebagai Staff Gapura. Data yang tidak terungkap melalui wawancara dilengkapi dengan hasil observasi oleh peneliti secara langsung dilakukan pada rentang waktu bulan September 2021. Untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi, maka peneliti melakukan penelusuran terhadap dokumen dan arsip yang ada. Hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan fokus pertanyaan penelitian yang telah disiapkan oleh peneliti

Berdasarkan data yang diperoleh langsung dalam lokasi penelitian, maka bab ini penulis akan memaparkan sejumlah data hasil penelitian tentang " Analisis Penanganan Penumpang Kebutuhan Khusus (Ibu Hamil, Lansia, dan Unaccompanied Minor) pada Maskapai Citilink di Bandara Adi Soemarmo.

Pembahasan

Penanganan Penumpang Ibu Hamil

Dimasa pandemi saat ini untuk penumpang ibu hamil pada bulan September di bandara Adi Soemarmo kurang lebih ada sepuluh (10) penumpang ibu hamil. Perhatian khusus harus selalu diberikan kepada penumpang yang memiliki kebutuhan tertentu, dalam hal ini penanganan penumpang ibu hamil pada proses check in pada maskapai citilink.

Citilink memiliki prosedur dan SOP dalam mengangkut penumpang terkhusus dalam keadaan hamil. Cara penanganan dan pelayanan maskapai tersebut yaitu prosesnya cek kelengkapan dokumen dan kesehatan apabila ada tambahan pembayaran diselesaikan di counter check in, penumpang hamil wajib mengatakan pada staff check in counter mengenai keadaan usia kandunganya serta menunjukkan surat rekomendasi dari dokter mengenai ijin melakukan aktivitas penerbangan apabila penumpang belum memiliki surat rekomendasi dari dokter, penumpang dapat menuju karantina atau ruang pemeriksaan kesehatan Bandara Adi Soemarmo.

Penumpang wajib mengisi surat pertanggungjawaban terbatas yang dikeluarkan oleh maskapai citilink pada saat check in guna membebaskan citilink dari hal-hal yang tidak diinginkan. Penumpang yang sudah memenuhi syarat mengikuti penerbangan mendapat fasilitas duduk di kursi (seat) bagian depan dan area lorong sehingga mudah dalam pengawasan dari cabin crew dan juga mudah pada proses evakuasi.

Penanganan Penumpang Lansia

Pada bulan September 2021 di bandara Adi Soemarmo sebanyak 30 penumpang lansia / penumpang yang sedang dalam keadaan sakit, penumpang lansia wajib menyampaikan kepada staff pada saat proses check in guna memberikan pelayanan khusus pada saat penumpang lansia yang tidak kuat berjalan jauh dan dalam keadaan sakit mendapat fasilitas dan pelayanan kursi roda (Wheel Chair) dari pihak maskapai. Dengan cara penumpang menuju counter check in dan menyampaikan kebutuhan serta penumpang mengisi surat fasilitas kursi roda (wheel chair) dengan mengisi nama penumpang, alamat, nomor yang bisa dihubungi, nomor kursi roda, dan tujuan penerbangan.

Selanjutnya penumpang wajib bertanda tangan guna memberikan bukti keaslian surat, apabila penumpang lansia tidak dapat membaca dan menulis maka petugas check in wajib memberi bantuan dengan mengisikan form pengajuan kursi roda. Penumpang diantarkan oleh staff menuju ruang tunggu keberangkatan, pada saat menuju pesawat penumpang dengan menggunakan kursi roda harus didahulukan dan mendapat tempat duduk di depan guna mempermudah cabin crew dalam pengawasan serta mempermudah dalam proses evakuasi.

Penanganan Penumpang Unaccompanied Minor

Unaccompanied Minor (UM) adalah anak dibawah umur yang akan berpergian atau travelling dengan menggunakan penerbangan (airlines) dalam kondisi fisik maupun mental normal dan sehat tanpa ditemani atau didampingi oleh orang dewasa / orang dewasa / wali yang bertanggung jawab selama penerbangan, untuk penumpang UM di bandara Adi Soemarmo pada bulan September hanya ada 1 penumpang.

Dalam hal ini maskapai citilink memiliki cara atau prosedur penanganan penumpang Unaccompanied Minor yaitu penumpang UM check in wajib didampingi orangtua/wali, setelah itu penumpang UM diterima oleh staff check in dan orangtua/wali wajib mengisi surat pertanggungjawaban terbatas guna membebaskan maskapai citilink terhadap hal-hal yang tidak diinginkan, penumpang UM diberi id-card yang berisi nama, nomor penerbangan, dan tujuan penerbangan serta nomor telepon yang dapat dihubungi.

Setelah seluruh prosedur sudah dilakukan penumpang UM didampingi oleh staff untuk menuju security check point dan menuju ruang tunggu. Pada saat di ruang tunggu penumpang UM diusahakan duduk berdekatan dengan pintu keberangkatan (gate), penumpang UM didahulukan masuk pesawat sampai mendapat tempat duduk, tempat duduk penumpang UM wajib berada dibagian depan guna mempermudah pengawasan cabin crew.

Hal itu juga dilakukan pada bandara tujuan yaitu staff bandara menjemput penumpang UM di dalam pesawat dan mengantarkan menuju pintu kedatangan, staff menunggu sampai penumpang UM sudah dijemput, dan identitas penjemput harus sesuai dengan surat pernyataan yang dibuat pada bandara keberangkatan

Faktor yang Mempengaruhi

Untuk faktor-faktor yang mempengaruhi penumpang berkebutuhan khusus yaitu faktor kesehatan dan kelengkapan pada dokumen penumpang, jika tidak memenuhi syarat kesehatan maupun dokumen tidak lengkap maka maskapai citilink akan menolak untuk melakukan penerbangan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang diperoleh dan telah dibahas pada bab sebelumnya tentang cara penanganan penumpang berkebutuhan khusus dan faktor-faktor yang mempengaruhi di Bandara Adi Soemarmo Solo dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Penanganan khusus

untuk ibu hamil harus diutamakan mengingat keselamatan ibu dan kandungan adalah prioritas, selain itu surat keterangan dari dokter usia dan kesehatan kandungan menjadi hal utama untuk izin calon penumpang untuk melakukan penerbangan. Penumpang lansia adalah bentuk nyata dari service excellent, apabila penumpang mampu berjalan sedikit dibantu dengan menggunakan Wheel Chair Biasa, sedangkan penumpang lansia yang tidak dapat berjalan sama sekali dibantu dengan menggunakan Wheel Chair Cabin sehingga penumpang dapat diantar sampai kedalam pesawat. Untuk penerbangan mandiri anak-anak harus selalu dalam pengawasan petugas dari bandara keberangkatan hingga bandara kedatangan. Secara garis besar penanganan penumpang berkebutuhan khusus seperti Ibu Hamil, Lansia, dan Unaccompanied Minor adalah lebih prioritas atau didahulukan dan persiapan baik keberangkatan dan kedatangan, selain itu mendapat lokasi seat harus diposisi pada area yang strategis guna mempermudah dalam hal pelayanan dan pengawasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka cipta
- Atmadjati, Ariesta, 2013. *Manajemen Bandar Udara*. Yogyakarta : Leutikapro
- Lexy J Moelong , *Metode Penelitian Kualitatif*, hal 248
- Majid, Suharto Abdul dan Eko Probo D. warpani. 2010. *Ground Handling: Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Garuda Angkasa*
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* , (Bandung: Alfabeta, 2009), hal: 91
- Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian*. (Jakarta: rineka 1998), hal 26
- <https://www.citilink.co.id/faq> (diakses pada hari sabtu, tanggal 03 Juli 2021, pukul 11.00)
- <https://www.citilink.co.id/condition-of-carriage> (diakses pada hari sabtu, tanggal 03 Juli 2021, pukul 11.30)
- <https://www.citilink.co.id> (diakses pada hari sabtu, tanggal 03 Juli 2021, pukul 11.10)
- <https://www.citilink.co.id/company-profil>
- <https://hubud.dephub.go.id/website/bandara> (diakses pada hari jumat, tanggal 30 Juli 2021 pukul 13.31)