

Analisis Penerapan Sop Petugas *Ground Handling* Dalam Melayani *Special Passenger* Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

Rafli Zaki Ghufroon

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email : rzakighufroon@gmail.com

Awan

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: awan@sttkd.ac.id

Abstrak

Permasalahan dari penelitian ini ialah petugas pasasi yang kurang ramah dan kurang tanggap terhadap *special passenger* dalam melakukan pelayanan. Akibat hal tersebut, muncul permasalahan sehingga penumpang khusus hampir ketinggalan pesawat dan penumpang khusus terutama penumpang yang membawa bayi yang tidak membawa identitas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kesesuaian dan penerapan prosedur oleh petugas *ground handling* dalam melayani penumpang khusus Maskapai Citilink Indonesia. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sop petugas *ground handling* dalam melayani penumpang khusus Maskapai Citilink Indonesia di bandar udara Internasional Soekarno Hatta (CGK) Tangerang, Banten.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, penelitian dilakukan dan dilaksanakan mulai tanggal 13 maret 2023 sampai dengan 26 maret 2023. Data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data yang diperoleh dari dokumen perusahaan dan melalui observasi dan wawancara kepada narasumber dalam penelitian ini ialah para petugas pasasi Maskapai Citilink. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prosedur dalam menangani penumpang khusus maskapai citilink yang dilakukan oleh para petugas *ground handling* sudah sesuai dengan prosedur yang ada meskipun masih ada petugas *ground handling* ada beberapa petugas yang mungkin tidak menjalankan prosedur yang ada dalam menangani atau melayani penumpang khusus Maskapai Citilink di bandar udara Internasional Soekarno Hatta, karna penanganan penumpang khusus ini harus sesuai dengan prosedur yang ada agar tercipta pelayanan yang baik, peneliti juga berpedoman dengan standart oprasional prosedur atau SOP yang ada di maskapai Citilink Indonesia.

Kata Kunci : Penerapan, SOP, *Special Passengers*.

ABSTRACT

The problem of this research is that passangers are less friendly and less responsive to special passengers in providing services. As a result of this, problems arose so that special passengers almost missed their flights and special passengers, especially passengers carrying babies who did not carry identification. This research was conducted to determine the suitability and application of procedures by ground handling officers in serving special passengers of Citilink Indonesia Airlines. The purpose of this research is to find out the application of ground handling officer soup in serving special passengers of Indonesian Citilink airlines at Soekarno Hatta International Airport (CGK) Tangerang, Banten.

This research used a qualitative method, the research was conducted and carried out from March 13, 2023 to March 26, 2023. The research data consisted of primary data and secondary data. Data obtained from company documents and through observation and interviews with informants in this study were Citilink airline passage officers.

The results of this study indicate that the application of procedures for handling special Citilink airline passengers carried out by ground handling officers is in accordance with existing procedures, although there are still ground handling officers there are some officers who may not carry out existing procedures in handling or serving special airline passengers. Citilink at Soekarno Hatta International Airport, because the handling of these special passengers must be in accordance with existing procedures in order to create good service, researchers are also guided by standard operating procedures or SOPs in Citilink Indonesia airlines.

Keywords: *Implementation, SOP, Special Passengers.*

PENDAHULUAN

Masyarakat Indonesia saat ini lebih menyukai menggunakan transportasi udara dibandingkan transportasi lainnya. Dengan menggunakan transportasi udara, jarak tujuan yang jauh dapat ditempuh dengan waktu yang singkat. Hal ini membuat Bandar Udara harus menjadi penyedia jasa kebandarudaraan yang aman, nyaman dan tepat waktu sehingga pengguna jasa penerbangan memiliki kepuasan tersendiri yang dapat dirasakan.

Bandar Udara merupakan suatu Prasarana Transportasi untuk mendukung Moda Transportasi di bidang penerbangan. Bandar Udara adalah suatu tempat untuk pesawat terbang dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat (Manihing dan Suprapti, 2017). Bandar Udara juga memiliki fungsi sebagai tempat bongkar muat barang, tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi serta tempat naik turunnya penumpang yang telah menggunakan jasa penerbangan atau transportasi udara lainnya (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara).

Penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat atau *boarding pass* (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, No. PM 185 2015). Penumpang di kategorikan menjadi dua yaitu penumpang biasa dan penumpang khusus. Penumpang biasa adalah penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan dari siapapun. Sedangkan penumpang khusus adalah penumpang yang membutuhkan pelayanan khusus oleh petugas *ground handling*.

PT Garuda Angkasa adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa *ground handling* bagi maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia (Cholisoh, 2019). *Ground handling* merupakan kegiatan yang berkaitan dengan penanganan dan pelayanan terhadap penumpang beserta bagasi, cargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat selama berada di bandara.

Seperti contoh kasus yang pernah terjadi yaitu pendiskriminasian terhadap seorang anak penyandang disabilitas yang diduga ditelantarkan petugas maskapai Garuda Indonesia sehingga tertinggal di Bandara Ngurai Rai Bali, pada hari Minggu tanggal 23 Agustus 2015. Anak laki-laki yang identitasnya sengaja tidak dipublikasikan oleh Koalisi Nasional Masyarakat itu tersebut, tertinggal pesawat tujuan Surabaya. Terdapat miskomunikasi dalam kejadian ini, dibutuhkan waktu yang lama untuk mengantar penumpang penyandang disabilitas

untuk masuk ke dalam pesawat, naik lift dan dijemput menggunakan kendaraan menuju pesawat”.

Berdasarkan uraian di atas, kasus yang ditemukan oleh peneliti menemukan permasalahan yang terjadi saat peneliti melaksanakan OJT. Salah satu dari, permasalahan tersebut ialah petugas pasasi yang kurang ramah dan kurang tanggap terhadap *special passenger* dalam melakukan pelayanan. Akibat hal tersebut, muncul permasalahan sehingga penumpang khusus hampir ketinggalan pesawat dan penumpang khusus terutama penumpang yang membawa bayi yang tidak membawa identitas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kesesuaian dan penerapan prosedur oleh petugas *ground handling* dalam melayani penumpang khusus Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Soekarno Hatta pada penerbangan domestik dengan judul penelitian “.

LANDASAN TEORI

1. Bandar Udara

Bandar Udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batas wilayah tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. (PP No. 5/1986, Tentang Penyedia Dan Penggunaan Tanah Serta Ruang Udara Sekitar Bandar Udara).

2. Maskapai Citilink

PT Citilink Indonesia merupakan sebuah upaya ekspetasi oleh PT Garuda Indonesia agar bisa bersaing lebih agresif dalam penerbangan di segmen budget traveller. Perusahaan ini didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 januari 2009, berkedudukan di sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU- 14555.A.H.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 april 2009. Kepemilikan saham Citilink Indonesia saat didirikan adalah 67% milik PT Garuda Indonesia (persero), tbk, ("Garuda") dan 33% milik PT Aerowisata. Sebelumnya penerbangan yang dimiliki oleh Garuda Indonesia dikelola oleh SBU Citilink Indonesia yang beropesasi di AOC dari Garuda Indonesia dengan nomor penerbangan Garuda Indonesia sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No.23 tanggal 13 januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% milik Garuda Indonesia dan 5,7% milik Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-27 pada tanggal 27 januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen.

3. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).

Standar Operasional Prosedur adalah suatu sistem atau ketentuan yang sudah disusun untuk melakukan tindakan dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Tambunan (2008/79) SOP adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu

organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan, tindakan, penggunaan fasilitas, serta proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan dengan efektif, konsisten, standar dan sistematis. Sedangkan menurut Sailendra (2015) Standar Operasional Prosedur adalah pedoman yang dipakai untuk membenarkan bahwa aktivitas operasional organisasi maupun perusahaan dapat berjalan dengan lancar. SOP memiliki manfaat yang diterima atau dirasakan oleh para pelaksana SOP, bagi organisasi, juga bagi pihak-pihak luar yang menerima dampak dari pelaksanaan SOP.

4. Pelayanan

Menurut Donald dalam Hardiyansyah (2011), dalam (Nurhadi, 2016) mengatakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Hardiyansyah (2011), dalam (Nurhadi, 2016) mendefinisikan pelayanan adalah aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus. Baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman.

5. Penumpang Khusus (*Special Passenger*)

Penumpang dikategorikan sebagai penumpang khusus yang dikarenakan kondisi fisik dan mentalnya, status sosial dan ekonominya, kedudukannya / jabatannya. Disebut penumpang khusus karena perlu pelayanan khusus. Melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan (Bagian Keenam Pasal 134) telah diatur ketentuan "Pengangkutan untuk Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Anak-Anak, dan/atau Orang Sakit. Yang termasuk dalam kategori *special passenger* antara lain sebagai berikut:

- a. *VVIP / VIP*
- b. *Cip*
- c. *Infant dan Children (Inf &CHD)*
- d. *Unaccompanied Minior (UM)*
- e. *Wheel Chair*
- f. *Stretcher Case*
- g. *Expectant Mother (ibu HAmil)*
- h. *Obesitas Passenger*
- i. *Blind Passenger*

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kesesuaian dan penerapan prosedur oleh petugas *ground handling* dalam melayani penumpang khusus Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Soekarno Hatta pada penerbangan domestik dengan judul penelitian. akan

menggunakan metode kualitatif. Dimana kegiatan meliputi pengumpulan data, Instrumen penelitian, uji keabsahan data, dan teknik analisis data. Pengumpulan data yaitu menggunakan, Metode Observasi, Wawancara, dan Metode Dokumentasi sedangkan instrument penelitian meliputi human instrument, pedoman instrument, lembar observasi, kemudian uji keabsahan data menggunakan uji kredibilitas, dan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dalam Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dimana data yang dihasilkan berupa observasi, dokumentasi dan wawancara terhadap 3 narasumber, yaitu kepada para *staff ground handling* PT. Garuda Angkasa yang menangani Maskapai Citilink Indonesia di Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta dengan mengajukan beberapa pertanyaan. Penelitian ini juga didukung dengan observasi peneliti selama melaksanakan OJT (*One Job Training*) Yang berlangsung mulai tanggal 1 Agustus 2022 sampai 31 Agustus 2022 dan Melaksanakan Penelitian kembali untuk mendapatkan data observasi, dokumentasi serta wawancara Pada tanggal 13 maret 2023 sampai 26 maret 2023, Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui penerapan sop petugas *Ground Handling* dalam menangani penumpang khusus Maskapai Citilink Indonesia. Data yang telah direduksi kemudian akan dianalisis dan didiskusikan sebagai berikut :

1. Hasil Observasi

Hasil Observasi yang di lakukan peneliti pada waktu OJT dan penelitian di Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta kemarin terdapat permasalahan yang ditemukan oleh peneliti yaitu petugas pasasi yang kurang ramah dan kurang tanggap terhadap penumpang khusus dalam melakukan pelayanan, akibat hal tersebut penumpang tersebut hamper ketinggalan pesawat dan masih ada penumpang khusus yang membawa bayi yang tidak membawa identitas, masih belum tersedianya tempat tunggu di *counter* penumpang khusus dan juga kurangnya para staff yang stand bay di area *counter*.

2. Hasil Wawancara

Menurut Hasil dari wawancara kepada narasumber yang pertama yaitu kepada Rivaldi menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan oleh petugas *ground handling* ini sudah sangat sesuai dengan prosedur yang di tetapkan oleh perusahaan dan tentunya para petugas juga menjalankan atau menerapkan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Menurut hasil dari wawancara kepada narasumber yang kedua yaitu kepada Gana yaitu menyatakan bahwa pelayanan petugas sudah sesuai dengan prosedur dan sop yang ada di perusahaan maskapai citilink ini, apapun prosedurnya yang kita lakukan terhadap melayani penumpang khusus, disabilitas dan juga penumpang regular kami sudah sesuai melayani dengan prosedur atau sop yang ada, dan dari pernyataan dari narasumber kedua ini para petugas tentunya sudah menerapkan atau menjalankan prosedur yang ada atau prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Dan menurut hasil dari wawancara yang terakhir yaitu kepada kusri yang mneyatakan

bahwa pelayanan yang di berikan oleh para petugas sudah sesuai prosedur yang ada, akan tetapi masih ada karyawan pasasi baru yang kurang mengetahui prosedur yang ada dan belum banyak pengalaman dalam proses melayani harus sering bertanya kepada seniornya sehingga layanan yang di berikan kurang cepat. Dari pernyataan narasumber yang terahir ini para petugas sudah merapkan penangan sesuai dengan prosedur yang ada meskipun ada beberapa petugas atau keryawan baru yang kurang paham dan kurangnya pengalaman dalam proses penangan penumpang khusus ini.

PEMBAHASAN

Penerapan SOP Petugas *Ground Handling* Dalam Melayani *Spesial Passengers* Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta tentang prosedur penangan penumpang khusus para petugas sudah melayani penumpang khusus sesuai dengan prosedur yang ada meskipun ada petugas pasasi baru yang masih tidak sesuai dalam menangani penumpang khusus.

Dan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan pernyataan yang diberikan oleh ketiga para staff *ground handling* , peneliti menarik kesimpulan dari para narasumber tentang kesesuaian pelayanan petugas *ground handling* maskapai citilink di bandar udara internasional soekarno hatta, dalam melayani atau menagani penumpang khusus maskapai citilink, para petugas pasasi sudah melayani para penumpang khusus dengan prosedur atau sop yang ada di perusahaan citilink, meskipun masih ada petugas baru yang kurah paham atau kurang berpengalaman dalam menangani penumpang khusus para petugas baru harus banyak belajar dan bertanya tentang prosedur yang ada agar mewujudkan *servis excellent* di bandar udara internasional soekarno hatta.

Dan agar para penumpang khusus nyaman dan puas dalam dilayani oleh para petugas pasasi yang ada kalua semua para staf yang bertugas dalam melaani penumpang sudah menjalankan prosedur yang ada di dalam perusahaan maskapai citilink Indonesia, karna peneliti saat melakukan observasi selama ojt kemarin menemukan salah satu petugas pasasi yang kurang ramah dan bersikap cepat tanggap dalam melakukan pelayanan penumpang peneliti berharap untuk para sta yang baru maupun para staff yang sudah lama untuk menerapkan prosedur yang ada di maskapai agar penumpang tersebut nyaman dalam dilayani oleh para petugas pasasi maskapai citilink Indonesia untuk bisa mewujudkan pelayanan yang sempurna.

Kendala Petugas *Ground Handling* Dalam Menangani Penumpang Khusus Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan peneliti di maskapai citilink bandar udara internasional soekarno hatta, Kendala para petugas saat menangani penumpang khusus itu ada beberapa kendala, berikut ini adalah hasil data primer yaitu data yang dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil wawancara kepada narasumber dan observasi secara langsung di bandar udara internasional soekarno hatta.

Narasumber yang pertama, yaitu dengan nama responden rivaldi menyatakan :“kalau kendala khususnya selama ini paling identitas bayi banyak penumpang yang tidak bisa

menunjukkan identitas bayi sama yang penumpang *wheel chair* kadang kita profiling ke keluarganya yang menggunakan kursi roda ada riwayat sakit, kadang penumpang atau keluarga pendamping hanya bilang tidak kuat jalan jauh saja atau lansia sedangkan penumpang tersebut yang menggunakan *wheel chair* ada riwayat sakit jantung, jadi itu diluar dari tanggung jawab maskapai”.

Narasumber yang kedua, yaitu dengan nama responden gana menyatakan :

“kendalanya banyak, contohnya satu kadang mereka penumpang khusus itu ada yang membawa bayi kadang ada yang tidak membawa identitas itu satu termasuk kendala kalau semisal tidak membawa identitas, nama tidak sesuai di sistem dengan ktp.

Berdasarkan data wawancara di atas peneliti menarik kesimpulan kendala kendala yang dihadapi para petugas dalam menagani penumpang khusus yang pertama masih banyaknya calon penumpang yang membawa bayi masih banyak yang tidak membawa identitas, para petugas biasanya menyarankan untuk menunjukkan identitas lainnya seperti bpjs surat keterangan karna jika penumpang tersebut tidak bisa menunjukkan identitas penumpang tersebut tidak bisa melanjutkan perjalanannya untuk menggunakan moda transportasi udara sesuai peraturan yang ada. dan penumpang yang alasannya tidak kuat jalan jauh akan tetapi dia mempunyai riwayat sakit karna penumpang tersebut biasanya alasan saja agar mereka tidak disuruh mengurus ke kantor kkp maka petugas harus tegas dan menyarankan ke kantor kkp untuk mengetahui apakah calon penumpang tersebut layak atau tidak.

Dan masih kurangnya para staff pasasi yang melayani penumpang khusus yang request untuk dilayani menggunakan *wheel chair* itu masih kurang dan jarang stand bay di area *counter check in* penumpang dan penumpang bisanya menunggu lama dikarenakan para petugas itu stand bay di area gate dan masih jalan untuk menuju ke *counter check in*.

Hal ini juga diungkapkan oleh narasumber atas nama rivaldi yaitu:

"penumpang yang berkebutuhan khusus dari penumpang disabilitas, lansia dan *wheel chair* kalau boleh kasih saran harus ada yang *stand bay* di area *check in counter* jadi kalau ada penumpang yang perlu bantuan *wheel chair* yang LMC dan request *wheel chair* tiba tiba dan semisal penumpang tersebut itu harus melakukan pemeriksaan ke kkp jadi staf yang sudah *stand bay* di area *check in counter* bias langsung mengambil atau langsung melayani penumpang yang berkebutuhan khusus itu dan penumpang tidak menunggu lagi dan bisa langsung di antarkan ke area *boarding gate* supaya tidak *late boarding* dan agar tidak ketinggalan pesawat karna jarak dari *check in counter* ke area *gate* itu lumayan jauh. Jadi di sarankan untuk para staf pasasi juga ada yang *stand bay* di area *counter check in*".

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya penulis memperoleh kesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian ini mengenai “Analisis Penerapan SOP Petugas *Ground Handling* Dalam Melayani *Special Passengers* Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta” maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Hasil dari analisis penerapan prosedur penanganan penumpang khusus maskapai citilink di bandar udara internasional soekarno hatta sudah baik dan sesuai dengan sop yang ada,

akan tetapi ada beberapa petugas yang mungkin tidak menjalankan prosedur yang ada dalam menangani atau melayani penumpang khusus maskapai citilink di bandar udara internasional soekarno hatta, karna penanganan penumpang khusus ini harus sesuai dengan prosedur yang ada agar tercipta pelayanan yang baik, peneliti juga berpedoman dengan standart oprasional prosedur atau SOP yang ada di maskapai citilink Indonesia.

2. Kendala yang dihadapi petugas dalam menganai penumpang khusus maskapai citilink yang ditemukan:
 - a. Masih ada beberapa penumpang khusus yang membawa bayi tidak membawa identitas, untuk itu petugas pasasi menyarankan untuk menunjukkan identitas lainnya seperti bpjs, surat keterangan dari rumah sakit dan identitas lainnya, karena kalua penumpang tersebut tidak bisa menunjukkan identitasnya penumpang tersebut tidak bisa melanjutkan perjalannya menggunakan moda transportasi udara.
 - b. Penumpang yang alasanya hanya tidak kuat jalan jauh saja akan tetapi penumpang tersebut memiliki riwayat sakit dan rentan terjadi apa-apa para petugas harus tegas dan penumpang tersebut harus di periksakan ke kantor kkp agar mendapatkan surat kelayakan ikut terbang.
 - c. Kurangnya para staff yang stand bay di area *counter chek in* untuk melayani penumpang khusus agar penumpang bisa cepat ditangani sesuai prosedur yang ada para petugas pasasi harus bersikap cepat tanggap (*responsive*) dan juga masih belum tersedianya tempat tunggu di area *counter chek in* penumpang khusus.

SARAN

Dari hasil kesimpulan mengenai penelitian tentang analisis penerapan sop petugas *ground handling* dalam melayani *special passengers* maskapai citilink di bandar udara internasional soekarno hatta tanggerang, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan maskapai agar bisa mendorong para petugas *ground handling* untuk tetap ramah, teliti dan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpang khusus agar sesuai dengan prosedur pelayanan penumpang yang sudah ditetapkan oleh maskapai.

2. Bagi Petugas *Ground Handling*

Diharapkan untuk memberikan pelayanan yang sempurna yang sesuai dengan prosedur yang diberikan oleh maskapai agar terciptanya pelayanan yang sempurna agar mewujudkan *servis excellent* di bandar udara internasional soekarno hatta, dan untuk para petugas yang baru dan kurang berpengalaman dalam menangani penumpang khusus para petugas baru harus banyak belajar dan bertanya kepada supervisor atau senior tentang prosedur yang ada. Dan yang terahir harus ada beberapa petugas yang stand bay di area *counter chek in* agar para penumpang khusus langsung di tangani sesuai dengan prosedur yang ada yaitu bersikap cepat tanggap agar penumpang tidak menggulama untuk dilayani.

3. Bagi STTKD

Untuk referensi penanganan penumpang khusus di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, bisa mengambil tema dan mengembangkan ide untuk mengambil judul tugas akhir atau skripsi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Prastowo. 2012. Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif: Menciptakan Metode Pembelajaran yang Menarik dan Menyenangkan. Yogyakarta: Diva Press.
- Ardiansyah, R., & Boiziardi, A. S. (2021). Penerapan standar operasional prosedur PT. Pelni selaku operator kapal penumpang di pelabuhan teluk bayur. *Normative Jurnal Ilmiah Hukum*, 9(1 April), 39-53.
- Danang, Sunyoto. (2013). Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- DWI NUR RAHMAWATI, S. H. A. F. I. R. A. (2021). *ANALISIS PENERAPAN PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG DENGAN PERHATIAN KHUSUS (SPECIAL PASSENGER) DI PT GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD)).
- Kemhub [Kementrian Perhubungan] 2015 Peraturan Menteri Nomor PM 185 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.
- Kemhub [Kementrian Perhubungan] 2013 Undang-undang No.1 Tentang Penerbangan Dan PM.69 Tahun 2013 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional.
- Kriyantono, R. (2020). Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran. Rawamangun: Prenadamedia Group.
- Octaria, S. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Ketiadaan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Sebagai Penumpang Pesawat Terbang oleh Maskapai Penerbangan di Indonesia di Tinjau Dari Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- Mukti, T. C. (2017). Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 2(1), 14-26.
- Moleong, Lexy. J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Rahman, R. (2021). *ANALISIS KINERJA RAMP HANDLING PT GAPURA ANGKASA TERHADAP KELANCARAN PENERBANGAN BERDASARKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI*

BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD)).

Sinaga, I. L. (2018). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Penanganan Penumpang Yang Berkebutuhan Wchs dan Lansia) Pada Maskapai Silkair Yogyakarta di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk* (Doctoral dissertation, STP AMPTA Yogyakarta).

SOP Pelayanan, 27 Agustus Tahun 2021 Edisi 02, Hal 5.2

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.

Suryono. *Bedah Dasar Periodonsia*. Depublish. Yogyakarta: 2014

Widoyoko, Eko Putro. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.