



Analisis Penangan Petugas Check-In Terhadap Penumpang Khusus Dibandar Udara Adi Soemarmo Surakarta

Maria Theresia Kaban

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: maria_theresia_kaban_180109037@students.sttkd.ac.id

Suprapti

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: suprapti.s.h.m,hum_suprapti@sttkd.ac.id

Abstrak; Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: bagaimana penangan dan tindakan petugas check-in terhadap penumpang khusus dibandar adi soemarmo surakarta, pada penelitian ini peneliti hanya memfokuskan pada bagaimana petugas check-in menangani dan memberi tindakan terhadap penumpang khusus yang membedakan penumpang khusus pada penumpang pada umumnya dan memerlukan penangan dan tindakan yang khusus. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, observasi, wawancara, dokumen dan dokumentasi. Peneliti langsung melakukan observasi akan tetapi tidak menemukan penumpang khusus kecuali penumpang khusus obesitas, peneliti pun memaparkan hasil dari data yang diambil selama melakukan wawancara serta dokumen. Untuk wawancara peneliti mewawancarai kepada petugas check-in 2 orang petugas check-in natra dan 1 orang petugas check-in angkasa karya nusa untuk teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data pembahasan dan kesimpulan. Peran petugas check-in sangat besar untuk menunjang keamanan selama penerbangan, mereka harus memastikan semua penumpang baik penumpang khusus mau pun penumpang pada umumnya memiliki penangan yang masing-masing bagi dari segi fisik, kesehatan penumpang mau pun untuk SOP penerbangan nya, penangan khusus yang diberikan kepada ibu hamil yang wajib dicek kesehatan kandungannya agar tidak terjadi hal tidak diinginkan selama masa penerbangan, untuk penumpang um (unaccompanied minor) yang harus selalu dalam pengawasan petugas dari bandara udara dari keberangkatan mau pun kedatangan, bagi penumpang wheel chair yang dibantu dari kedatangan mau pun sampai dengan keberangkatan sampai naik pesawat, dan bagi penumpang stretcher case yang akan dibantu oleh pihak petugas check-in yang akan mengurus baik dari alat tandu yang dipersiapkan dan penumpang obesitas dan blind passenger yang akan naik pesawat dengan bantuan pihak staf petugas check-in dan pihak pasasi yang ikut serta dalam membantu.

Kata Kunci : petugas *check-in*, penumpang khusus, penangan.

Abstract; This study aims to find out: how check-in officers handle and act on special passengers at Adi Soemarmo Airport, Surakarta, in this study, the researchers only focus on how check-in officers handle and act on special passengers who distinguish special passengers from passengers in general and requires special handling and action. This study used qualitative research methods. The data collection techniques used were observation, interviews, documents, and documentation. The researchers directly observed but did not find special passengers except for obese passengers. The

researchers also presented the results of the data taken during the interviews and documents. For interviews, the researchers interviewed 2 check-in officers at Natra and 1 check-in officer at Angkasa Karya Nusa for the data analysis techniques used, namely data collection, data reduction, presentation of data, discussion, and conclusions. The role of check-in officers is very large to support security during flights, they must ensure that all passengers, both special passengers and passengers in general, have their handlers for the physical, passenger health and for the soup of the flight, special handlers which are given to pregnant women whose obstetrical health must be checked so that unwanted things do not happen during the flight period, for unaccompanied minor passengers who must always be under the supervision of airport officers from departure to arrival, for wheelchair passengers who are assisted by arrival and departure until boarding, and for stretcher case passengers who will be assisted by the check-in officer who will take care of both the stretcher equipment prepared and the obese passengers and blind passengers who will board the plane with the help of the check staff. -in and passive parties who participated in helping.

Keywords: *check-in officers, special passengers, handlers*

LATAR BELAKANG

Dalam pelayanan dan penangan di industri penerbangan penumpang dapat dibagi menjadi dua golongan, yaitu penumpang biasa dan penumpang yang membutuhkan penangan khusus (special passenger) penumpang yang memerlukan penangan yaitu : VIP (*Very Important Person*) : penumpang yang memiliki kedudukan dan posisi di dalam suatu pemerintah (1).CIP penumpang yang memiliki kedudukan dan jabatan di suatu perusahaan besar seperti Presiden direktur, Direktur dll.(2) *Wheel Chair Pax* penumpang yang memiliki masalah medis atau kesehatan keadaan fisiknya memerlukan kursi roda untuk menuju ke pesawat atau sebaliknya. (3)*Pregnant (ibu hamil)* penumpang wanita hamil yang melakukan perjalanan penerbangan dengan ketentuan yang memenuhi ketentuan dan persyaratan dari pihak maskapai / airlines. (4)UM (*Uncompanied Minor*) penumpang anak-anak dengan usia 7 hingga 12 tahun berpergian sendiri tanpa di dampingi oleh orang tua mereka. (5)*Infant* : adalah bayi antara usia 0 dan 23 bulan, dan anak-anak antara usia 2 dan 10 tahun untuk penerbangan domestik dan 2 dan 12 tahun untuk penerbangan internasional.(6)*Strecther Case* : sering di sebut sebagai penumpang khusus yang dengan keadaan fisik dan psikis membutuhkan pengawas yang luar biasa atau membutuhkan penangan khusus untuk memudahkan penumpang naik turun pesawat.(7)Obesitas Passenger : Untuk penanganan penumpang tersebut dengan kondisi badan yang melebihi batas normal harus disediakan kursi 2 dan ditempatkan dibarisan depan atau paling belakang serta dekat gang/row.(8)Blind Passenger : penumpang buta

kedudukan dan penanganan penumpang khusus yang di sebabkan oleh ke adaan fisik. Dari latar belakang penulis lebih memfokuskan penumpang yang di sebabkan oleh keadaan fisik atau dari keadaan kesehatan penumpang yang memerlukan penanganan khusus dan secara prosedur profesional, beberapa masalah mengenai penanganan

petugas Check-in terhadap penumpang khusus dengan kebutuhan penanganan khusus terhadap penumpang

Kajian Teoritis

Check-In Counter

Petugas Check-in

Petugas check in bagian dari salah satu departemen ground handling. Jadi petugas check ini juga bisa disebut petugas ground. Petugas check ini yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan segala aktifitas di *counter check-in* agar pesawat dapat berangkat sesuai jadwal keberangkatan. Ada pun tugas dari petugas *check in* yaitu :

- a. Memeriksa Tiket :Proses untuk memastikan bahwa tiket yang dimiliki oleh seorang penumpang adalah sah dan sesuai dengan rute penerbangan yang diinginkan. ini dilakukan untuk menghindari kesalahan dan ketidaknyamanan yang mungkin terjadi selama perjalanan
- b. Memeriksa Dokumen. Proses verifikasi dokumen yang diperlukan sebelum penumpang diperbolehkan naik pesawat. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa semua penumpang memiliki dokumen yang diperlukan untuk melakukan perjalanan dan sesuai dengan kebutuhan para pihak maskapai penerbangan, pihak keamanan, serta pihak berwenang. Nama lengkap penumpang, Nomor identitas, seperti nomor paspor atau nomor KTP, Tanggal lahir, Jenis kelamin, Kewarganegaraan, Nomor kursi atau nomor penerbangan, Informasi tambahan,
- c. Memasukkan Nama Penumpang ke Dalam Passenger List, Proses pencatatan nama-nama penumpang ini biasanya dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan atau pihak pengelola transportasi. Beberapa informasi yang biasanya dicatat dalam passenger list :Nama lengkap penumpang, Nomor identitas, seperti nomor paspor atau nomor KTP, Tanggal lahir, Jenis kelamin, Kewarganegaraan, Nomor kursi atau nomor penerbangan, Informasi tambahan.
- d. Menimbang barang bawan, Memberi Tag Baggage, menunjukan gate

Penanganan Penumpang Khusus

Penumpang khusus (*special passenger*) ialah penanganan penumpang yang dilayani secara khusus oleh pihak perusahaan penerbangan atau airlines. Penumpang khusus tersebut dapat meliputi Hal ini dapat termasuk orang yang memiliki keterbatasan fisik atau medis, orang yang sedang hamil, penumpang yang bepergian dengan anak kecil atau bayi, penumpang lanjut usia, dan kebutuhan aksesibilitas di bandara atau dalam pesawat terbang lain sebagainya seperti kursi roda, penggunaan alat bantu jalan, dan lain sebagainya. Penting bagi penumpang khusus untuk memberi tahu maskapai penerbangan tentang kebutuhan khususnya sebelum keberangkatan. Hal ini dapat membantu memastikan bahwa kebutuhan khusus penumpang terpenuhi dan

memudahkan proses perjalanan. Ini karena usia setiap penumpang, status dalam pemerintahan atau swasta, dan riwayat kesehatan

Penanganan Petugas Check-in Terhadap penumpang Khusus

Prosedur atau proses untuk menangani atau melayani penumpang dalam penerbangan dikenal sebagai penanganan penumpang. Dimulai dari proses reservasi atau pemesanan tempat duduk dan berlanjut hingga penumpang mencapai tujuan. Penangan dalam menangani penumpang dengan kebutuhan khusus, untuk Petugas check-in harus mengetahui bagaimana memberikan pelayanan terhadap penumpang khusus yang akan menggunakan transportasi udara. Petugas check-in harus memiliki pemahaman dan informasi untuk menguasai bidang pekerjaan yang digelutinya, khususnya dalam hal menawarkan jenis-jenis bantuan kepada penumpang khususnya. Penumpang khusus di kategorikan sebagai Special penumpang khusus sebagai akibat dari:

- a. Kesehatan fisik dan mental
- b. b.status sosial ekonomi, posisi atau posisi.

Ketentuan “Pengangkutan Penyandang Disabilitas, Lansia, Anak-anak, dan/atau Orang Sakit” telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya berupa fasilitas dan perlakuan khusus meliputi: mengutamakan tempat duduk tambahan, memudahkan naik dan turun pesawat, memudahkan penyandang disabilitas berkeliling di pesawat, dan membantu orang sakit. Fasilitas yang dapat digunakan anak-anak selama perjalanan di dalam pesawat tersedianya anggota staf yang dapat berkomunikasi dengan lanjut usia, cacat, sakit, dan/atau anak muda. aksesibilitas ke manual keselamatan dan keamanan penerbangan yang dapat diakses untuk penumpang dan fasilitas lain yang dapat dipahami oleh penyandang disabilitas, lanjut usia, dan orang sakit.

Standard Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat untuk memudahkan petugas menangani penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan selama beraktivitas di lapangan. Prosedur operasi standar (SOP) ini diharapkan dapat mengurangi kesalahan dalam penyelesaian tugas dan membuat hidup lebih mudah bagi manajer dan karyawan.

Standard Operasional Prosedur Petugas *Check-in*

Petunjuk penanganan standar yang diberikan oleh staf Check-in disertakan dalam SOP ini. Untuk memberikan penanganan yang berkualitas tinggi, cepat, dan sederhana kepada penumpang, standar penanganan dimaksud menjadi pedoman dan kewajiban bagi staf check-in. Penanganan penerbangan khusus untuk penumpang kelas ekonomi dan penumpang berkebutuhan khusus, serta penerbangan domestik, diatur dengan standar penanganan petugas Check-in dalam SOP ini.

- a. Layanan penerbangan (pre flight) , yang meliputi, Informasi tentang penerbangan, Memesan tiket (reservasi), Penerbitan tiket (ticketing)
- b. Standar layanan dalam penerbangan, yang meliputi hal-hal berikut: Fasilitas pesawat udara Makanan dan minuman, Awak pesawa, Penanganan keluhan dari penumpang.
- c. Layanan standar pasca-penerbangan, yang meliputi: Tata cara turun dari pesawat, transit atau transfer, Pengumpulan bagasi terdaftar, Penanganan keluhan dari penumpang.
- d. Layanan Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus: Informasi tentang Penerbangan Sebelum Lepas
- e. Layanan untuk Penumpang Selama di Udara: Layanan yang diberikan oleh awak kabin dan fasilitas dalam penerbangan.
- f. Layanan Setelah Penerbangan (Post-Flight): Tata Cara Keberangkatan Pesawat Udara

Standard Operasional Prosedur Penumpang Khusus

Pedoman Metode Kerja Standar (SOP) untuk penumpang khusus pada penerbangan yang memiliki nomor dan tahun administrasi yang jelas. Meski demikian, masing-masing maskapai memiliki standar operasional prosedur (SOP) tersendiri untuk penanganan penumpang khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan penumpang dan peraturan penerbangan yang berlaku.

Saat menangani penumpang khusus, maskapai penerbangan harus mematuhi peraturan penerbangan nasional dan internasional, seperti peraturan dari Civil Aviation Authority (CAA) dan International Air Transport Association (IATA), yang keduanya berperan dalam menangani penumpang khusus dalam penerbangan. Penumpang dengan persyaratan luar biasa selama siklus Reservasi Tiket dan proses Pendaftaran, harus memberi tahu persyaratan kebutuhan khusus kepada pihak petugas counter check-in selain yang telah ditentukan, sehingga selama pelaksanaan di loket Pendaftaran mungkin sangat siap. Selain itu, petugas yang menangani penumpang berkebutuhan khusus harus dapat berkomunikasi dengan penyandang disabilitas, lanjut usia.

METODE PENELITIAN

Karena lebih mendalam menggunakan bahasan baku dan dapat didiskusikan kembali maka penelitian ini bersifat kualitatif. Jika menggunakan angka, maka hasil penelitian akan terlihat sudah maksimal pada saat itu. Saat beraksi, perubahan ini masih bisa dibatasi dengan percakapan dari atas ke bawah. Berdasarkan penilaian di atas, peneliti menggunakan cara subyektif untuk menggambarkan dan memahami kejadian-kejadian yang dialami dan dilihat oleh petugas selama di lapangan, petugas akan mencari informasi pengawas perjalanan khusus untuk petugas pendaftaran melalui wawancara dengan 3 saksi yang berbeda sehingga mereka dapat memiliki informasi yang luas untuk diperiksa dalam penelitian, persepsi kerja petugas Pendaftaran yang

dapat diperhatikan dan dirasakan dalam latihan jabatan sementara yang diisi analis, dan dokumentasi dalam mendukung informasi pemeriksaan untuk mengetahui seberapa ideal dalam penanganan kepada penumpang Khusus dalam menjalankan tugasnya.

1. Pemilihan lokasi penelitian
2. Pengajuan permohonan penelitian
3. Pengajuan permohonan observasi, wawancara dan dokumentasi
4. Pengumpulan data
5. Pengolahan data
6. Analisis dan pembahasan data
7. Kesimpulan dan saran

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penangan dan tindakan petugas check-in terhadap penumpang khusus dibandar udara adi soemarmo Surakarta .

Penangan dan tindakan yang akan dilakukan petugas check-in terhadap penumpang khusus, berdasarkan hasil dan berdasarkan hasil data yang diperoleh langsung selama di lokasi penelitian, selama peneliti melakukan obesrvasi peneliti tidak menemukan penumpang khusus kecuali penumpang khusus obesitas peneliti pun memaparkan hasil dari data yang diambil selama melakukan wawancara serta dokumen.

- a. Penangan pregnant woman : Perhatian khusus yang selalu diberikan kepada penumpang khusus seperti ibu hamil atau *pregnant woman* ,setiap maskapai memiliki prosedur maupun sop nya masing masing dalam mengangkut penumpang khusus. Mengenai keadaan wanita hamil dan cara penangan yang akan diberikan petugas check-in memproses cek kelengkapan dokumen dan kesehatan kehamilan sang ibu, dan jika ada tambahan pembayaran diselesaikan terlebih dahulu dicounter check-in. penumpang hamil wajib memberi tau kepada pihak staf check-in mengenai keadaan usia kehamilan/kandungannya dan menunjukan surat rekomendasi dari dokter tentang persetujuan untuk menyelesaikan penerbangan, b.tindakan : Jika sudah diperiksa di kkb(kantor kesehatan bandara) penumpang ibu hamil wajib mengisi surat pertanggung jawaban yang terbatas dikeluarkan oleh pihak maskapai, guna membebaskan maskapai tersebut dari hal-hal yang tidak diinginkan. Untuk memudahkan awak kabin. b.Penangan : *Unaccompanied minor (UM)* anak dibawah umur yang akan melakukan perjalanan solo atau melakukan perjalanan dengan penerbangan, dalam kondisi fisik atau mental yang khas, tanpa didampingi oleh orang dewasa atau penjaga gerbang yang dapat diandalkan selama penerbangan, untuk penangan hal seperti ini setiap petugas check-in memiliki sop dan prosedur penangan penumpang.unaccompanied minor yaitu yang berusia (7-12

tahun) internasional dan (7-10 tahun) domestic, penumpang UM diterima oleh staf chec-in dan orang tua atau wali dari UM tersebut wajib tindakan : mengisi surat pertanggung jawaban Guna membebaskan petugas check-in terhadap hal hal yang tidak diinginkan ,penumpang UM (anak anak) akan didampingi oleh staff check-in atau pun pihak pasasi menuju security check-point dan akan menuju kepintu keberangkatan (gate),penumpang UM diusahakan menunggu berdekatan dengan pintu keberangkatan, penumpang UM akan didahulukan masuk kepesawat sampai mendapat tempat duduk tidak hanya itu penumpang UM.

- b. Penangan vvip/vip : Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan petugas check-in mengenai penumpang VVIP/VIP,sebelum membahas penangan penumpang khsus VVIP/VIP disini untuk penumpang VVIP dapat dikategorikan sebagai berikut :Prisiden Ri,Wakil Prisiden Ri,Prisiden Negara Asing,Pemimpin Negara Asing,Perdana Menteri dan untuk kategori penumpang VIP ialah sebagai berikut:Ketua MPR,DPR,DPA,Mentri RI,Duta Besar RI ,Gubernur RI epala Staf AD, AU, AL, POLRI .Pada saat kedatangan penumpang khusus VVIP/VIP berlangsung seluruh staf yang ada dibandar udara akan mempersiapkan semua sebaik mungkin ,pada saat penangan penumpang VVIP/VIP pada saat kegiatan check-in berlangsung penumpang tersebut harus didahulukan oleh petugas chek-in dengan pakaian yang sudah pakaian sesuai aturan yang tercantum dalam Standard Appearance untuk keadaan bagi penumpang khusus VVIP/VIP dan harus dikoordinasikan dengan pihak penerbangan dan pihak protocol unit yang terkait,sehingga menjaga kenyamanan penumpang VVIP/VIP.
- c. Penangan wheel chair : Wheel chair pax adalah penumpang yang karena kondisi kesehatan nya/keadaan fisiknya memerlukan kursi roda untuk menuju kepesawat untuk dibandar adi soemarmo sendiri ,memiliki fasilitas kursi roda bagi penumpang yang tidak membawa kursi roda nya baik dikedatangan mau pun dikeberangkatan.untuk penangan yang akan diberikan petugas chek-in ialah,jika penumpang wheelchair pax membawa stroller nya sendiri maka petugas chek-in akan memberi form spasioal bagasi agar penumpang tidak membayar barangan tamabahan/muatan lebihan dan untuk penumpang wheelchair pax petugas chek-in akan mendampingi penumpang tersebut untuk naik kepesawat dengan bantuan dari pihak pasasi.
- d. Tindakan INFANT (bayi) Penangan : untuk infant atau (bayi) selama peneliti berada dibandar udara, peneliti bertemu dengan penumpang yang membawa infant atau anak bayi yang digendong oleh ibu nya, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas chek-in batasan usia anak bayi (infant) yaitu sejak lahir sampai dengan usia 2 tahun atau (24 months). Untuk tempat duduk bayi biasa nya satu kursi dengan sang ibu (dipangku) untuk pembayaran tiket pesawat yaitu dikenakan 20 % dari tarif normal penumpang dewasa, Bayi dibawah usia 2 minggu Jika dibawa terbang, risikonya lebih tinggi setelah dua minggu. Di usia dini, daya tahan tubuh anak masih sangat lemah dan rentan tertular penyakit seperti batuk atau influenza dari orang-orang di sekitar kabin pesawat. udara dan

diharapkan untuk bayi yang masih berusia 2 minggu memiliki surat kesehatan dari dokter untuk kelayakan terbang penumpang infant. Tindakan : Bayi yang berusia 4 bulan dan berencana bepergian dengan pesawat, orang tua harus memeriksakan kesehatan bayi terlebih dahulu. kepada dokter untuk meminta surat kelayakan terbang untuk bayi yang masih di bawah satu tahun .namun jika sang ibu lupa untuk memeriksa nya penumpang akan diarahkan petugas chek –in ke kkb (kantor kesehatan bandara) untuk memeriksa bayi yang masih dibawah satu tahun untuk kelayakan terbang.

- e. Penangan CHILDREN: Children yaitu juga sudah termasuk dalam kategori anak-anak yang berusia antara 24 bulan sampai 12 tahun. Pembayaran tiket sebesar 50% dari tariff penumpang dewasa, jika selebihnya maka akan dikenakan tariff penumpang dewasa sesuai dengan ketentuan dari maskapai masing masing dan unuk untuk bayi atau anak anak yang akan berpergian naik pesawat tidak diizinkan tanpa ada didampingi oleh orang tua mau pun wali yang bertannngung jawab.
- f. Penangan STRETCHER CASE : penumpang stretcher case ialah penumpang yang membutuhkan bantuan tempat tidur, wisatawan khusus ini memiliki fisik dan suasana hati yang mengharapakan bantuan untuk memudahkan para wisatawan ini naik ke pesawat. Medical Clearance atau kasus medis disingkat MEDA, adalah nama penanganan standar. Reservasi staf check-in, khususnya departemen teknis dan operasional Untuk penumpang stretcher case wajib memenuhi syarat pengiriman, keadaan berikut harus dipenuhi:1. surat dokter yang menyatakan bahwa penyakit penumpang tidak menular dan menyatakan bahwa penumpang sehat untuk terbang, sehingga tidak ada pertaruhan bagi penumpang yang streacher case.2.Ditemani dan didampingi dengan keluarga, pengasuhan dan juga spesialis.3Naik pesawat dulu dan turun nanti.4.Tersedia akses ambulans di stasiun atau tujuan.5. Jika terjadi sesuatu yang buruk, maskapai penerbangan tidak bertanggung jawab, menandatangani formulir ganti rugi/surat pernyataan yang diberikan kepada penumpang. Tindakan : Dengan biaya atau tarif per botol yang telah ditentukan sebelumnya, maskapai penerbangan menyediakan botol berisi oksigen kepada penumpang yang sakit dalam penerbangan. Awak pesawat diinformasikan keberadaan penumpang yang sakit dalam Load Information (LI) atau Passage Information Sheet (PIS), yang disampaikan bersama dengan Load Message pada saat keberangkatan. Ini semua membutuhkan koordinasi dengan semua pertemuan di suatu tempat dalam hal tempat duduk, makanan, ambulans, hingga penumpang tersebut landing maka semua sudah dipersiapkan sebaik mungkin agar penumpang streacher case nyaman selama masa penerbangan nya.
- g. Penagan OBESITAS :penumpang obesitas selama peneliti melakukan observasi peneliti melihat secara langsung saat petugas chek-in menangani penumpang khusus obesitas, penumpang obesitas yang memiliki berat badan berlebih sehingga membutuhkan kursi roda atau membutuhkan double kursi yang lebih dari penumpang pada umum nya.untuk penumpang obesitas akan ditempatkan dibarisan kursi yang paling depan mau pun belakang Hal ini bertujuan untuk memudahkan

penumpang gemuk masuk dan keluar dari kursi dan barisnya tanpa mengganggu penumpang lain dengan menempatkannya di depan, belakang, gang, atau baris. Penumpang gemuk tetap membayar tarif penuh jika menggunakan kursi ganda, tetapi maskapai yang berbeda memiliki aturan yang berbeda. yaitu, membayar dua kali lipat untuk dua kursi atau dikenakan biaya tambahan hanya 50% saja.

- h. Penangan BLIND PASSENGER : blind passenger atau penumpang buta yang mendapatkan perlakuan khusus karena keterbatasan fisik yang dimilikinya selama peneliti melakukan observasi peneliti tidak menemukan penumpang blind passenger atau orang buta akan tetapi peneliti mewawancarai petugas check-in yang menangani penumpang blind passenger di bandar udara adi soemarmo Surakarta. Untuk penanganan penumpang blind passenger diserahkan oleh pendamping kepada petugas yang check-in di counter check-in bandara. Dalam hal ini petugas tidak ikut serta mengantar penumpang ke tujuan, petugas hanya membantu pendaftaran dan pemandu petugas bandar udara hanya untuk mendampingi penumpang tunanetra sampai penumpang naik ke pesawat, menangani penumpang tersebut dari di stasiun tujuan. petugas darat wajib membantu penumpang turun dan membereskan barang-barang penumpang jika ada barang penumpang petugas menyerahkan kepada pihak yang bersangkutan dan jika ada tidak mendapatkan staf darat akan memberikan bantuan sampai penumpang tunanetra muncul di lokasi yang akan dirawat. Selain itu, jika penumpang tunanetra membawa hewan peliharaan (anjing), anjing tersebut harus ditempatkan di kompartemen kargo.

KESIMPULAN DAN SARAN

Peran petugas check-in sangat besar untuk menunjang keamanan selama penerbangan, mereka harus memastikan semua penumpang baik penumpang khusus mau pun penumpang pada umumnya memiliki penanganan yang masing-masing bagi dari segi fisik, kesehatan penumpang mau pun untuk sop penerbangan nya ,penangan khusus yang diberikan kepada ibu hamil yang wajib dicek kesehatan kandungannya agar tidak terjadi hal tidak diinginkan selama masa penerbangan, untuk penumpang um (uncompanied minor) yang harus selalu diawasi oleh petugas bandar udara dari keberangkatan mau pun kedatangan, bagi penumpang wheel chair yang dibantu dari kedatangan mau pun sampai dengan keberangkatan sampai naik kepesawat, dan bagi penumpang stretcher case yang akan dibantu oleh pihak petugas check-in yang akan mengurus baik dari alat tandu yang dipersiapkan dan penumpang obesitas dan blind passenger yang akan naik kepesawat dengan bantuan pihak staf staf petugas check-in dan pihak pasasi yang ikut serta dalam membantu. Dan untuk saran sebagai berikut:

Bagi Perusahaan

- a. Peran petugas check-in sangat penting untuk menunjang keamanan dalam penerbangan atau ujung tombak dari awal keberangkatan pada bandar udara adi soemarmo sebaiknya perlu menambah jumlah counter tetap untuk penanganan penumpang khusus, agar

- untuk penumpang khusus sendiri tidak mengalami kendala mengantri atau dapat langsung ditangani oleh petugas check-in yang menagani penumpang khusus tersebut
- b. Dan untuk petugas check-in baik untuk petugas check-in natra mau pun petugas check-in angkasa karya nusa sebaik nya untuk petugas check-in perlu ada nya lisensi untuk menangani penumpang khusus agar dapat dibedakan dengan penumpang pada umum dalam penanganan penumpang khusus tersebut.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat mengembangkan penelitiannya. Penelitian ini hanya berfokus pada penanganan penumpang petugas check –in terhadap penumpang khusus, karena masih banyak tugas dan tanggung jawab petugas check-in sehingga diperlukannya penelitian yang iain untuk memberi jawaban, atau pun dapat menggunakan jenis penelitian yang berbeda agar hasil dari penelitiannya lebih lengkap dari penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Perhubungan. Nomor : PM 49 Tahun 2012. Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. 27September 2012. Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 87. Jakarta
- Sitinjak, Yongky. (2017). Peranan PT.Gapura Angkasa Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Garuda Indonesia di Bandara Internasional Hang Nadim Batam. Skripsi Universitas Sumatera Utara
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif Dan R&D.Bandung: Alfabeta.
- WIDYAWATI, ERLINA. KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PASASI DI BANDARA JUANDA (Studi Deskriptif Tentang Penanganan Penumpang Khusus (Special Passenger) oleh Petugas Pasasi di PT Global Jasa Angkasa (GJA) Bandar Udara Internasional Juanda-Surabaya). Diss. UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2015.
- Mardiah, Mardiah. 2020. Fasilitas Check-in Counter dan Kinerja Petugas Check-in Counter Benerbangan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Pratiwi, Novita. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai batik air di bandar udara abdulrachman saleh malang. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Priharto, Sugiono. 2020. Indikator Kepuasan Pelanggan :Pengertian,Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis.Diakses pada 06 Maret 2023, dari <https://accurate.id/marketing-manajemen/indikator-kepuasan-pelanggan/>.

Annex 14, 17 dan 18 ICAO (International Civil Aviation Organization) Dokumen 8973 dan 9284.

Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 Mengenai Gugus Tugas Percepatan PenanganVirus Desase 2019 diubah dengan

Ardhia, Volume 46 No. 1, Bulan Juni Tahun 2020, hlm 26-38

Rizal, Muhammad, Ria Afrianti, dan Iman Abdurahman, 2021, Dampak Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (NEW NORMAL) BagiPelaku Bisnis

Jumlah penumpang Transportasi Udara yang datang dan berangkat Melalui Bandara Adi Soearmo Diaksespada 23 Maret 2023 dari <https://surakartakota.bps.go.id/pressrelease/2022/11/01/230/perkembangan-pariwisata-dan-transportasi-udara-september-2022.html>

Sumber www.jelajahsuwanto.com/2015/06/unccompanied-minor-anak-yang-berani_24.html uk penumpang UM

<https://rahmadewischool1012.blogspot.com/2020/03/standar-prosedu-penanganan-penumpang.html>

Budi, Ardhi Setya. "Analisis Penanganan Penumpang Kebutuhan Khusus (Ibu Hamil, Lansia, Dan Unaccompanied Minor) Pada Maskapai Citilink Bandara Internasional Adi Soemarmo." *Jurnal Kewarganegaraan* 6.2 (2022): 2482-2486.

amadan, Dicky Putra. ANALISIS PELAYANAN PENUMPANG PENGGUNA WHEELCHAIR PADA MASKAPAI CITILINK DI PT GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA HALIM PERDANA KUSUMA JAKARTA. Diss. SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN YOGYAKARTA, 2020

DWI NUR RAHMAWATI, S. H. A. F. I. R. A. ANALISIS PENERAPAN PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG DENGAN PERHATIAN KHUSUS (SPECIAL PASSENGER) DI PT GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA. Diss. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD), 2021.