

Analisis Prosedur Pelayanan Joupma di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Adesti Monika¹ Yuniar Istiyani²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi
Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta,
Indonesia^{1,2}

Email: adestimonika222@gmail.com¹ yuniar.istiyani@sttkd.ac.id²

Abstrak

JOUMPA merupakan layanan VIP yang dikelola oleh PT. Garuda Angkasa, yang menawarkan layanan meet and greet, transfer, fast track, akses ke lounge, dan pengantaran bagasi untuk memberikan kebutuhan penumpang yang mengutamakan kenyamanan, kemudahan dan efisiensi selama di bandar udara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pelayanan JOUMPA dan kendala serta solusi di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan melalui observasi langsung ke Bandar Udara, wawancara dilakukan dengan narasumber pelayanan JOUMPA dan leader pag & bag handling, dan dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan foto dan arsip terkait prosedur pelayanan JOUMPA. Data yang didapat selanjutnya akan dianalisis dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk validitas penelitian, hasil penelitian akan dilakukan uji keabsahan data dengan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan JOUMPA di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang berjalan baik sesuai ketentuan, dan terbagi menjadi dua layanan, yaitu layanan meet and greet dan layanan transfer. Layanan ini bertujuan memberikan efisiensi dalam perjalanan penumpang dari dan menuju pesawat tanpa antrian panjang, mencakup dari penumpang itu datang ke bandar udara, pendampingan selama di bandar udara, hingga pengantaran ke pintu pesawat atau juga pengantaran ke penjemputan terakhir atau drop zone. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemui beberapa kendala seperti kurangnya jumlah petugas, keterlambatan penumpang, kendala komunikasi antar pihak, permintaan penumpang. Solusi yang dilakukan antara lain penambahan petugas khusus JOUMPA, peningkatan komunikasi dan koordinasi, serta memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi permintaan penumpang sesuai ketersediaan.

Kata Kunci: Bandar Udara, JOUMPA, Pelayanan, Prosedur

Abstract

JOUMPA is a VIP service managed by PT. Garuda Angkasa, which offers meet and greet, transfer, fast track, lounge access, and baggage delivery services to provide passenger needs that prioritize comfort, convenience, and efficiency while at the airport. This study aims to analyze the JOUMPA service procedure and obstacles and solutions at General Ahmad Yani Airport, Semarang. This study uses a qualitative approach with primary and secondary data. Data collection techniques through direct observation at the airport, interviews were conducted with JOUMPA service sources and pag & bag handling leaders, and documentation was carried out by collecting photos and archives related to JOUMPA service procedures. The data obtained will then be analyzed from data reduction, data presentation, and drawing conclusions. For the validity of the study, the results of the study will be tested for data validity with technical triangulation and source triangulation. The results of the study indicate that the JOUMPA service procedure at General Ahmad Yani Airport, Semarang runs well according to the provisions, and is divided into two services, namely meet and greet services and transfer services. This service aims to provide efficiency in passenger travel to and from the plane without long queues, covering from when the passenger arrives at the airport, assistance during the airport, to delivery to the plane door or also delivery to the last pick-up or drop zone. However, in its implementation, several obstacles are still encountered such as the lack of officers, passenger delays, communication obstacles between parties, passenger requests. The solutions

carried out include the addition of special JOUMPA officers, improving communication and coordination, and providing the best service to meet passenger requests according to availability.

Keywords: Airport, JOUMPA, Service, Procedure



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Transportasi udara memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, perdagangan, dan pariwisata, baik di tingkat nasional maupun global. Seiring dengan meningkatnya permintaan akan layanan penerbangan, berbagai upaya untuk meningkatkan efisiensi operasional di Bandar Udara menjadi semakin penting. Upaya tersebut yaitu dengan menerapkan prosedur layanan yang terstandarisasi untuk mengatur pergerakan penumpang, pesawat, dan kargo. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi prosedur yang diterapkan di bandar Udara guna memastikan kelancaran, kemudahan, dan juga keselamatan di bandar udara maupun saat penerbangan. Inovasi yang dapat mendukung adalah pengenalan berbagai layanan tambahan yang mempermudah pengalaman penumpang selama berada di bandar udara. Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang merupakan salah satu bandar udara yang terus menunjukkan kemajuan aktivitas penerbangan di wilayah Jawa Tengah. Untuk memberikan pengalaman terbaik bagi pengguna, pengelola bandar udara menyediakan layanan JOUMPA. Layanan JOUMPA di bandar udara Jenderal Ahmad Yani Semarang mulai dikenal pada tahun 2017. JOUMPA merupakan layanan yang berbasis dengan aplikasi yang memungkinkan penumpang untuk memesan layanan antar-jemput di sekitar area bandar udara. JOUMPA *Airport VIP service* merupakan layanan eksklusif milik PT. Gapura Angkasa, untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang mengutamakan kenyamanan, kemudahan dan efisiensi. Dengan berbagai fasilitas seperti *fast track*, *meet and greet*, akses ke *lounge*, *baggage delivery service*, serta kemudahan *transfer*. JOUMPA bertujuan untuk meningkatkan pengalaman penumpang di bandar udara (Agustin, 2021). Keberadaan layanan ini penting terutama di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Hal ini dibuktikan oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ana (2022) menunjukkan bahwa implementasi prosedur *fast track* dapat mempersingkat waktu tunggu dan memberikan pengalaman eksklusif kepada pengguna layanan, dan ada beberapa kendala seperti koordinasi antar divisi masih menjadi tantangan utama yang perlu diatasi. Salah satu prosedur penting yang diterapkan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani terkait prosedur layanan JOUMPA seperti proses layanan *meet and greet* kedatangan keberangkatan dan juga layanan *transfer* domestik maupun internasional. Akan tetapi, sejak tanggal 2 april 2024 layanan internasional bandar udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dicabut oleh kementerian perhubungan. Sejak saat itu, bandar udara ini hanya melayani rute domestik. Layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penumpang selama berada di bandar udara. Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan praktik kerja lapangan (PKL) di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan JOUMPA, salah satunya adalah kurangnya petugas layanan JOUMPA. Hal ini menjadi kendala karena proses pelayanan akan kurang maksimal.

Berdasarkan uraian yang ada diatas, penulis tertarik ingin meneliti tentang “Analisis Prosedur Pelayanan JOUMPA Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang”. Rumusan Masalah: Bagaimana prosedur pelayanan JOUMPA diterapkan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang? Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur pelayanan JOUMPA di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani? Apa saja solusi yang dilakukan dalam

pelaksanaan prosedur pelayanan JOUMPA di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang? Batasan penelitian ini digunakan agar masalah yang diteliti lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang diangkat, yang dapat membatasi masalah pada penelitian ini yaitu: Penelitian ini hanya berfokus pada prosedur pelayanan JOUMPA di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui prosedur pelayanan JOUMPA yang diterapkan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan pelayanan JOUMPA di Bandar Udara Jenderal Ahman Yani Semarang. Untuk mengetahui solusi yang dapat dilakukan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan JOUMPA di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Tabel 1. Penelitian Relevan

No.	Nama	Tahun	Judul Penelitian	Hasil penelitian
1	Arifa Haruniawati	2022	Analisis Pelayanan JOUMPA PT. Gapura Angkasa dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Husein Sastra Negara Bandung.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa penghambat dan kendala yang dialami oleh petuagas saat melakukan pelayanan kepada penumpang. Di antaranya keterlambatan kedatangan penumpang, minimnya fasilitas pendukung dalam pelayanan, kurangnya SDM dan layout bandara yang tergolong kecil.
2	Ni Made Putri Wardani	2022	Penanganan Kedatangan Penumpang dari Jakarta menuju Denpasar oleh Staf unit layanan JOUMPA pada PT. Gapura Angkasa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	Hasil penelitian menunjukkan penanganan kedatangan penumpang dari jakarta menuju denpasar terdiri dari tiga tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan dan penyelesaian. Sedangkan Kendala yang dihadapi dalam penanganan kedatangan penumpang dari jakarta menuju denpasar ini adalah kekurangan staf, kekurangan paging board dan delay pesawat. Untuk mengatasi hal tersebut adalah pada saat kekurangan staf akan digantikan dengan staf bantek, untuk kekurangan paging board diganti dengan menggunakan map hijau gapura yg diberikan oleh manager operasional dan untuk delay pesawat selalu berkomunikasi dengan pihak maskapai yg terlambat dan selalu cek flight radar.
3	Lydia Mariana	2022	penanganan Penumpang VVIP oleh Staf JOUMPA Airport Assistance Service pada PT. Gapura Angkasa di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali	Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penanganan penumpang VVIP mencakup layanan eksklusif, seperti pengawalan sejak kedatangan hingga keberangkatan, jalur cepat (fast track) di imigrasi, penanganan bagasi, dan akses ke lounge eksklusif. Secara umum, tingkat kepuasan penumpang VVIP terhadap layanan ini cukup tinggi. Namun, terdapat beberapa kendala seperti perubahan jadwal penerbangan yang mendadak, koordinasi antar pihak terkait, dan permintaan khusus dari penumpang yang sering kali tidak terduga.

4	Sauly Oktavia Nainggolan	2022	Optimalisasi Layanan Joupma Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Penumpang di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak	Hasil penelitian layanan yang disediakan oleh layanan <i>JOUMPA</i> kepada penumpang Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak yaitu <i>Fast Track, Meet and Greet</i> , Layanan Transfer, dan Layanan <i>Baggage Delivery Service</i> . Optimalisasi layanan <i>JOUMPA</i> dalam meningkatkan pelayanan penumpang yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan upaya <i>staff</i> dalam meningkatkan pelayanan terhadap penumpang yaitu melakukan pelayanan cepat dan tanggap, pelatihan petugas <i>JOUMPA</i> , mendengarkan keluhan penumpang, menjaga kesabaran, menjaga kesopanan, mencari solusi tepat, meminta <i>feedback</i> dari pelanggan. Hal-hal yang dapat menjadi kendala yang dihadapi ketika melakukan layanan <i>JOUMPA</i> yaitu saat terjadi suatu pembatalan, perubahan jadwal atau keterlambatan.
5	Mr Putri Perdani	2022	Proses Pelaksanaan Program Joupma Di Pt Gapura Angkasa Bandar Udara Komodo.	Hasil penelitian menunjukan bahwa PIC (Person In Charge) atau para Petugas sudah melakukan proses pelaksanaan Joupma sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) yang ada di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Komodo. Proses pelaksanaannya mulai dari menyediakan Boarding Pass, menunggu tamu di depan drop zone, dilanjutkan dengan mengurus bagasi, kemudian tamu diantar menuju ruang tunggu, bahkan saat proses Boarding akan ada petugas Joupma yang membantu serta mengantar sampai ke pintu pesawat. Dari hasil penelitian ini juga ditemukan adanya kendala, kurangnya PIC (Person In Charge) Joupma yang menjadikannya sulit saat mengurus penumpang yang banyak. Adapun solusi untuk mengatasi kendala tersebut yaitu sebelumnya PIC Joupma akan mencari cek-up siapa saja untuk membantu dalam menangani tamu/penumpang.
6	Kavita Ayu Adaninggar	2022	Peran Joupma Airport Assistance Terhadap Penumpang Vip Pt Gapura Angkasa Saat Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran <i>JOUMPA</i> Airport Assistance dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada <i>passanger</i> di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali terdapat sedikit perbedaan prosedur ketika sebelum dan setelah adanya pandemi, yaitu memastikan penumpang telah memenuhi syarat terbang, untuk penerbangan domestik, penumpang harus menunjukkan dan memenuhi syarat terbang kepada petugas menggunakan aplikasi Pedulilindungi, memakai hand gloves, face shield, dan PIC wajib sudah vaksin. Untuk kendala yang sering dialami petugas <i>JOUMPA</i> yaitu penumpang secara tidak sengaja meninggalkan barang berharga di pesawat maupun bagasi Namun dalam hal ini, <i>staff</i> <i>JOUMPA</i> akan membantu dan melakukan monitoring hingga barang dan bagasi benar-benar sampai ke tangan pemiliknya. Untuk solusi dari kendala yang sering dialami yaitu dengan penambahan <i>staff</i> agar mengurangi beban kerja <i>staff</i> <i>JOUMPA</i> .
7	Dwy Fidyasari	2024	Peran Joupma Assistance Service Dalam Peningkatan Pelayanan Penumpang PT.	Hasil dari penelitian ini, penanganan penumpang VIP oleh <i>JOUMPA</i> melibatkan serangkaian prosedur khusus untuk memastikan kenyamanan dan keamanan. Selama proses keamanan dan imigrasi, penumpang VIP mendapatkan prioritas dan layanan personal. Keuntungan yang didapatkan oleh penumpang

			Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Yogyakarta	termasuk tidak perlu melakukan checkin secara langsung karena PIC akan mengurus terlebih dahulu.
8	Mochamad Fuad	2022	Pelayanan unit vert inprtant person (VIP) joumpa oleh PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo	Hasil dalam penelitian di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo ini yaitu bahwa Joumpa dapat melayani tiga pelayanan yaitu mulai dari pelayanan di keberangkatan (Arrival), kedatangan (Departure), dan transit Namun, terdapat juga kendala yang dihadapi oleh para petugas pelayanan Joumpa di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dan kurangnya promosi produk Joumpa.

Sumber: Penulis 2025

Penelitian mengenai “Analisis Prosedur Pelayanan JOUMPA Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang”, menarik untuk diteliti karena saat ini masalah pelayanan dalam dunia penerbangan sangat banyak kita jumpai, maka dari itu penelitian ini sangat menarik untuk diteliti. Dalam penelitian ini dapat menambah informasi atau wawasan baru terhadap prosedur atau langkah-langkah pelayanan JOUMPA agar dapat mempersingkat waktu dalam mengurus keperluan dokumen di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dari penelitian tersebut, maka dapat diketahui beberapa persamaan dan perbedaan dari penelitian sebelumnya. Adapun persamaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan JOUMPA. Perbedaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah lokasi, dan penelitian ini berfokus pada prosedur pelayanan JOUMPA di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mempunyai karakteristik alami sebagai sumber data langsung. Menurut Jaya (2020) penelitian kualitatif adalah penelitian menyeluruh terhadap suatu subjek, hasil penelitian kualitatif dapat berupa deskripsi rinci ucapan, atau perilaku yang dapat diamati dari individu, kelompok, atau organisasi dalam situasi tertentu, dan dapat dilihat dari sudut pandang yang menyeluruh. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan pendekatan kualitatif. Data yang dikumpulkan berasal dari observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi selama dilapangan. Penelitian ini menggunakan pengamatan yang bersifat deskriptif atau menggambarkan sesuatu yang sesuai dengan kenyataan yang terjadi. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah. Hasil penelitian yang bersifat induktif atau kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi (Sugiyono, 2019). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menjelaskan atau mendeskripsikan secara mendalam menggunakan kata-kata. Penelitian ini akan mengumpulkan data dan menganalisis data berdasarkan hasil yang diperoleh saat pelayanan JOUMPA di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Waktu penelitian dimulai dari 1 Agustus 2024 sampai dengan 31 Maret 2025. Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang yang berlokasi di Jalan Jenderal Ahmad Yani, Tambakharjo, Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia.

Sumber Data

1. Data primer. Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa data primer adalah sumber data yang secara langsung diberikan kepada pengumpul data. Data ini didapatkan melalui wawancara dengan subjek penelitian serta observasi atau pengamatan langsung di lapangan.
2. Data sekunder. Sugiyono (2020) menyatakan bahwa data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung oleh pengumpul data, misalnya melalui jurnal, internet, buku, maupun dokumentasi yang berkaitan dengan JOUMPA. Sementara itu, Arikanto (2022) menjelaskan bahwa data sekunder merujuk pada data yang diperoleh dari berbagai dokumen seperti ppt, catatan, dan dokumen pendukung lainnya, foto, rekaman video, benda-benda, serta sumber lain sebagai pelengkap dan pendukung data primer.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi.

1. Observasi. Menurut Sugiyono (2019) bahwa observasi dapat dilakukan dengan terjun ke lapangan, peneliti melakukan pengamatan secara langsung. Observasi ini merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak hanya kepada orang tetapi juga objek-objek alam yang lain.
2. Wawancara. Nazir (2020) menyatakan bahwa wawancara merupakan metode pengumpulan informasi dalam penelitian yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan narasumber atau responden untuk memperoleh informasi secara langsung dan memperoleh data ilmiah. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan dengan semi terstruktur, dengan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada para narasumber.
3. Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa dokumensi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk dokumen, tulisan, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang mendukung. Dalam penelitian ini akan mencari data berupa gambar kegiatan yang berkaitan dengan JOUMPA di sekitar bandar udara untuk melengkapi data pada penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis akan membahas terkait pertanyaan-pertanyaan pada bab 1 terkait dengan topik pembahasan yang telah dirumuskan sebelumnya mengenai sejauh mana prosedur pelayanan JOUMPA di terapkan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, dan juga kendala besertas solusinya yang sering terjadi saat pelaksanaan pelayanan JOUMPA di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan data yang diperoleh melalui studi pustaka, observasi, wawancara, dokumentasi prosedur pelayanan JOUMPA di bandar udara Jenderal Ahmad Yani Semarang sudah berjalan dengan baik sesuai ketentuan yang berlaku. Pada penumpulan data peneliti mengumpulkan data primer menggunakan wawancara dengan subjek penelitian serta observasi atau pengamatan langsung di lapangan, sedangkan untuk data sekundernya peneliti menggunakan dokumentasi dan daftar pustaka sebagai pendukung. Peneliti melakukan wawancara terhadap lima diantaranya leader pax & bag handling dan petugas pasasi atau *staff* layanan JOUMPA secara online maupun offline.

Pembahasan

Prosedur pelayanan JOUMPA diterapkan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Layanan JOUMPA merupakan layanan *personal assistant* bandar udara untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk penumpang. Layanan JOUMPA ini membantu

proses keberangkatan dan kedatangan dari proses *check-in*, pendampingan selama di bandar udara, hingga pengantaran ke pesawat atau sebaliknya penjemputan dari pesawat yang datang atau transfer penerbangan agar cepat, nyaman, dan aman secara sistematis dan terstruktur. Pelayanan ini bertujuan untuk penumpang VIP, lansia, ibu hamil, penumpang berkebutuhan khusus, hingga penumpang umum yang membutuhkan layanan ekstra. Untuk prosedur pelayanan ini terbagi menjadi dua jenis utama khususnya di bandar udara Jenderal Ahmad Yani Semarang yaitu layanan *meet and greet* layanan ini diberikan untuk penumpang saat kedatangan di bandar udara domestik ke domestik, dan juga layanan *transfer* diberikan untuk penumpang yang melakukan penerbangan lanjutan atau transit domestik. Terdapat dua fokus utama dalam pelayanan JOUMPA di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang ini yaitu layanan *meet and greet* dan juga layanan transfer atau *transit*.

Layanan *meet and greet*

Berdasarkan hasil observasi dan juga wawancara dengan narasumber di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, diketahui bahwa pendampingan keberangkatan, dari penjemputan penumpang sampai di bandar Udara, membawakan barang bawaan penumpang, jika penumpang VIP *boarrding pass* sudah tersedia dan tinggal mendampingi melewati pemeriksaan VIP atau jika umum membantu meng *check-in* kan dan memasukin pemeriksaan umum, menyiapkan *request* penumpang seperti kursi roda, mendampingi dan membantu penumpang sampai di ruang tunggu umum atau fasilitas bandar udara lainnya, mengantar penumpang sampai di pintu keberangkatan, dan tidak lupa dokumentasi untuk dilaporkan ke stasiun berikutnya jika penumpang sudah berangkat atau terbang ke kota tujuan. Adapun pendampingan kedatangan, dari penjemputan penumpang turun dari pesawat, membawakan barang bawaan yang di bawa didalam pesawat, mengambilkan bagasi jika membawa bagasi, mendampingi kefasilitas lain sebelum penjemput datang, mengantar penumpang sampai di *drop zone* untuk menemui penjemputnya atau transportasi umum, dokumentasi untuk pencatatan jika layanan pendampingan JOUMPA sudah selesai.

Layanan transfer atau *transit*

Dalam layanan penerbangan lanjutan, dari penjemputan di pintu kedatangan pesawat, pengambilan bagasi, membawakan barang bawaan penumpang, mendampingi penumpang ke *transfer desk*, membantu penumpang selama di *transfer desk* agar tidak ada kendala seperti keterlambatan penerbangan, membantu meng *check-in* kan ulang, mendampingi sampai ke ruang tunggu umum atau fasilitas lain, mengantar penumpang sesuai di *gate* keberangkatannya, dan mengantar penumpang sampai ke pintu pesawat. Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima narasumber biasanya pemesan itu memesan secara online melalui informasi di *web* JOUMPA, berikut pemesanan secara *web*. Prosedur pelayanan JOUMPA diterapkan guna mengedepankan kenyamanan dan kemudahan bagi penumpang dengan layanan premium, prosesnya dimuali dari pemesan melakukan reservasi secara online, kemudian dilanjut menghubungi penumpang untuk mengkonfirmasi kepada penumpang apa yang dibutuhkan penumpang seperti penumpang ingin duduk di *aisle seat*, *window seat*, atau *middle seat*, atau membutuhkan kursi roda, berikutnya konfirmasi penumpang berangkat jam berapa, mendampingi penumpang melalui seluruh proses bandar udara. Dilakukan secara VIP agar penumpang tidak perlu antri lama seperti penumpang umum. Dengan biaya yang tiap bandar udara nya berbeda, sesuai dengan *layout* Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang yang tidak luas.

Adapun penjemputan kedatangan, *staff* akan menyambut di pintu area kedatangan menggunakan *paging board* atau *staff* menghafal ciri-ciri atau foto penumpang, pengambilan bagasi, pengantaran hingga titik terakhir atau *drop zone*. Begitu juga dengan penerbangan lanjutan atau transfer, mendampingi penumpang ke *transfer desk* setelah pengambilan bagasi, membantu dan mendampingi selama proses di bandar udara, hingga pendampingan sampai *boarding gate*. Berikut penulis lampirkan formulir pemesanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Seluruh prosedur ini dijalankan sesuai alur yang ada guna menjamin pengalaman perjalanan yang eksklusif untuk penumpang. Layanan JOUMPA ini sangat membantu dan memudahkan penumpang berada di bandar udara tanpa antri dari keberangkatan hingga ke pesawat, dari pesawat ke *drop zone* atau titik akhir, ataupun dari pesawat ke pesawat berikutnya. Sejalan dengan penelitian MR Putri Perdani (2022) dengan judul “Proses Pelaksanaan Program Joupma Di Pt Gapura Angkasa Bandar Udara Komodo” menunjukkan bahwa PIC (*Person In Charge*) atau para Petugas sudah melakukan proses pelaksanaan Joupma sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ada di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Komodo. Proses pelaksanaannya mulai dari menyediakan *Boarding Pass*, menunggu tamu di depan *drop zone*, dilanjutkan dengan mengurus bagasi, kemudian tamu diantar menuju ruang tunggu, bahkan saat proses Boarding akan ada petugas Joupma yang membantu serta mengantar sampai ke pintu pesawat.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur pelayanan JOUMPA di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani

Dalam hal ini petugas layanan JOUMPA sering menghadapi kendala atau tantangan yang sering terjadi di bandar udara Jendral Ahmad Yani Semarang, kendala seperti kekurangan *staff*, *request* penumpang yang harus dituruti, kurangnya koordinasi atau responsif antara petugas JOUMPA dengan penumpang serta pihak maskapai, penumpang dengan kebutuhan khusus tanpa pemberitahuan sebelumnya, atau kendala komunikasi akibat perbedaan bahasa dan juga penumpang yang datang terlambat atau datang terlalu awal (*clash handling*). Berbagai hambatan memang sering terjadi dan secara tidak sengaja maka dari itu petugas layanan JOUMPA memang harus tetap menjaga kenyamanan penumpang, strategi dalam mengatasi kendala menjadi aspek yang penting dalam mendukung kelancaran pelayanan JOUMPA. Berdasarkan hasil wawancara dengan ke-lima narasumber petugas *passasi* dan *staff* layanan JOUMPA dan juga pengamatan secara langsung di lapangan terkait kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur layanan JOUMPA yaitu sebagai berikut:

- a. Kurangnya petugas JOUMPA. Dari hasil observasi yang dilakukan di lapangan mendapat kendala yaitu kekurangan petugas dalam kegiatan layanan JOUMPA. di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang petugas layanan JOUMPA juga berdampingan sebagai *pasassi* atau *staff* layanan maskapai Garuda Indonesia dan juga maskapai Citilink, dimana saat berada di lapangan petugas yang seharusnya bertugas di *boarding gate* ditugaskan untuk melayani penumpang yang menggunakan jasa JOUMPA saat itu juga. Maka dari itu petugas yang berada di *boarding gate* juga kekurangan petugas dan harus memanggil petugas yang berada di *check in counter* atau petugas yang berada di *lost and found*. Dengan kurangnya petugas yang khusus berada di layanan JOUMPA juga membuat kurang maksimalnya pelayanan dan membuat penilaian penumpang kurang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Ni Made Putri Wardani (2022) dengan judul “Penanganan Kedatangan Penumpang dari Jakarta menuju Denpasar oleh Staf unit layanan JOUMPA pada PT. Gapura Angkasa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali” hasil penelitiannya menunjukkan kendala yang dihadapi dalam penanganan kedatangan penumpang dari Jakarta menuju Denpasar ini adalah kekurangan *staff*, kekurangan *paging board* dan delay pesawat.

- b. Keterlambatan kedatangan penumpang atau penumpang yang datang terlalu awal. Berdasarkan wawancara dengan 3 narasumber layanan JOUMPA di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Menyatakan dari narasumber, bahwa kendala yang dihadapi dalam menjalankan prosedur JOUMPA yaitu penumpang sering datang mendekati jam terbang yang dimana sudah di beritahukan sejak awal datang satu jam sebelumnya akan tetapi penumpang masih sering terlambat. Atau sebaliknya, jika penumpang datang lebih awal akan menyebabkan *clash handling*. Berkaitan dengan kendala kekurangan petugas JOUMPA, maka jika penumpang datang terlalu awal tanpa pemberitahuan, petugas belum mempersiapkan diri untuk memberikan pelayanan dan akan mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian Arifa Haruniawati (2022) dengan judul “Analisis Pelayanan JOUMPA PT. Garuda Angkasa dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Husein Sastra Negara Bandung” hasil penelitiannya menunjukkan terdapat beberapa penghambat dan kendala yang dialami oleh petugas saat melakukan pelayanan kepada penumpang. diantaranya keterlambatan kedatangan penumpang, minimnya fasilitas pendukung dalam pelayanan, kurangnya SDM dan layout bandara yang tergolong kecil.
- c. Kemampuan dalam berbahasa asing. Berdasarkan wawancara dengan narasumber di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Menyatakan dari narasumber, beberapa petugas masih belum menguasai keterampilan berbahasa asing dengan baik. Sehingga menjadi kendala ketika berinteraksi dengan penumpang dari luar negeri, terutama ketika terdapat ketidakjelasan dalam penggunaan bahasa. Memperkuat dengan hasil observasi yang menunjukkan beberapa petugas masih bergantung pada google translate untuk berkomunikasi dengan orang asing. Menggambarkan bahwa sebagian petugas belum memiliki kemampuan bahasa asing yang cukup untuk memberikan pelayanan terhadap penumpang luar negeri, kondisi tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam situasi yang memerlukan respon yang cepat dan akurat.
- d. Kurangnya koordinasi atau responsif antara petugas JOUMPA dengan penumpang serta pihak maskapai. Berdasarkan wawancara dengan narasumber di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Menyatakan dari narasumber, komunikasi antara petugas JOUMPA dengan penumpang maupun dengan pihak maskapai juga masih menjadi kendala. Hambatan yang sering terjadi adalah penumpang yang sering susah dihubungi dan ketidaksesuaian keberadaan penumpang di lokasi yang telah disepakati sebelumnya. Membuat petugas harus siaga agar tidak terjadi keterlambatan penerbangan. Selain itu, komunikasi petugas JOUMPA dengan pihak maskapai juga masih menjadi kendala. Seperti pihak maskapai tidak memberitahukan lebih awal jika ada perubahan jadwal penerbangan, kurangnya koordinasi juga dapat berdampak terhadap kelancaran pelayanan.
- e. Permintaan penumpang. Berdasarkan wawancara dengan narasumber di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Menyatakan dari narasumber, bahwa kendala yang dialami selama memberikan pelayanan yaitu penumpang *request seat* yang terkadang harus sesuai keinginan. Permintaan ini tidak jarang disampaikan secara mendadak, kondisi tersebut menuntut petugas untuk tanggap dalam menangani setiap permintaan, meskipun terkadang dapat menghambat kelancaran alur pelayanan. Selain itu, terdapat juga penumpang tidak memberitahukan lebih awal saat *booking* jika membutuhkan kursi roda. Ketidaktahuan petugas akan kebutuhan tersebut membuat petugas harus terlebih dahulu menyiapkan kursi roda, yang pada akhirnya membuat proses pelayanan lebih lama. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lydia Mariana (2022) dengan judul “Penanganan Penumpang VVIP Oleh Staf JOUMPA Airport Assistance Service Pada PT. Garuda Angkasa di

Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali” hasil penelitiannya menunjukkan adanya kendala seperti perubahan jadwal penerbangan yang mendadak, komunikasi dan koordinasi antar pihak terkait, dan permintaan khusus dari penumpang yang sering kali tidak terduga.

Solusi yang dilakukan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan JOUMPA di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

- a. Kekurangan petugas JOUMPA di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Perlu dilakukan penambahan petugas khusus yang tetap pada layanan JOUMPA agar beban kerja tidak terbagi dengan aktivitas lain seperti di *boarding gate*, *check in counter*, maupun *lost and found*. Penempatan petugas yang fokus pada layanan JOUMPA akan mempermudah koordinasi dan memastikan bahwa pelayanan terhadap penumpang JOUMPA dapat diberikan secara optimal dan tepat waktu. Selain itu, pengelola bandar udara harus mengadakan evaluasi berkala terhadap jumlah dan penempatan petugas di lapangan, serta menyelenggarakan pelatihan khusus untuk meningkatkan layanan yang profesional. Sistem jadwal kerja dan rotasi petugas juga sangat penting untuk menghindari saat beban operasional meningkat, dengan langkah tersebut pelayanan akan meningkat dan kepuasan penumpang terhadap layanan JOUMPA akan lebih baik. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwy Fidyasari (2024) dengan judul “Peran Joupma Assistance Service Dalam Peningkatan Pelayanan Penumpang PT. Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional Yogyakarta” hasil penelitiannya menunjukkan solusi yang digunakan untuk mengatasi kendala yaitu dengan penambahan jumlah *staff* JOUMPA untuk meringankan pekerjaan *staff* JOUMPA yang lainnya dan peningkatan komunikasi dan koordinasi oleh *staff* JOUMPA kepada pihak terkait dari bandar udara asal supaya mendapatkan kepercayaan yang lebih dari penumpang.
- b. Keterlambatan kedatangan penumpang atau penumpang yang datang lebih awal. Berdasarkan solusi dari narasumber G dan A Untuk mengatasi penumpang yang datang mendekati waktu keberangkatan, petugas JOUMPA perlu meningkatkan komunikasi dengan penumpang, misalnya dengan pengingat otomatis satu hari dan beberapa jam sebelum waktu keberangkatan. Selain itu, informasi mengenai waktu kedatangan disampaikan secara berulang dan jelas seperti aplikasi pemesanan, atau email konfirmasi. Langkah ini penting agar penumpang memiliki kesadaran waktu terhadap jadwal yang telah ditentukan. Sementara itu, untuk mengantisipasi penumpang yang terlalu awal datang tanpa pemberitahuan, diperlukan penyesuaian jadwal kerja petugas. Dengan demikian, petugas dapat segera menyesuaikan persiapan pelayanan. Petugas juga dapat memberikan saran jika penumpang ingin diantar terlebih dahulu ke toilet, *lounge*, food court, atau penumpang mau langsung duduk di ruang tunggu umum. Dengan pengelolaan waktu dan petugas yang lebih terstruktur, terjadinya *clash handling* dapat diminimalisasi dan kualitas tetap terjaga.
- c. Kemampuan dalam berbahasa asing. Berdasarkan solusi dari narasumber T dan B untuk mengatasi kendala keterbatasan kemampuan berbahasa asing pada petugas, manajemen JOUMPA perlu menyeleksi kembali petugas dengan latar belakang kemampuan berbahasa asing yang memadai yang sesuai untuk memberikan pelayanan. Agar komunikasi petugas dan penumpang yang menggunakan bahasa asing berjalan dengan lancar dan memberikan informasi dengan sesuai kepada penumpang.
- d. Kurangnya koordinasi atau responsif antara petugas JOUMPA dengan penumpang serta pihak maskapai. Berdasarkan solusi dari narasumber A dan T perlunya pemanfaatan teknologi seperti pemantauan lokasi atau share live agar petugas bisa mengetahui posisi penumpang berada dimana. Selain itu, penumpang selalu mencantumkan nomor kedua yang bisa dihubungi maka dari itu jika nomor utama tidak bisa, petugas akan menghubungi nomor

kedua untuk mengkonfirmasi penumpang yang menggunakan layanan JOUMPA. Sementara itu, memperbaiki koordinasi petugas dengan pihak maskapai yaitu dibutuhkannya sistem komunikasi internal yang lebih profesional, misalnya melalui platform berbasis data bersama yang dapat diakses kedua belah pihak. Maskapai wajib memberikan informasi kepada petugas JOUMPA terkait kendala yang dialami yang berkaitan dengan penumpang yang menggunakan layanan JOUMPA. Maka dari itu pelayanan akan berjalan aman dan nyaman dari layanan JOUMPA dan pihak maskapai.

- e. Permintaan penumpang. Berdasarkan solusi dari narasumber J, kendala seperti *Request seat*, jika selama masih ada pastinya petugas akan memberikan *seat* yang terbaik untuk kenyamanan penumpang pengguna layanan JOUMPA tetapi jika *request* nya tidak tersedia maka tetap akan diberitahukan kepada penumpang jika *seat* yang di inginkan kosong dan petugas akan memberikan saran *seat* lain yang masih kosong dan nyaman bagi penumpang. Adapun Penumpang dengan *request* kursi roda yang mendadak, seharusnya memberikan informasi dari awal saat reservasi layanan JOUMPA agar semua disiapkan dari awal agar pelayanan berjalan lancar tanpa menunggu lagi. Perlu diterapkan prosedur yang mewajibkan penumpang untuk mengisi formulir kebutuhan khusus secara jelas dan lengkap pada saat reservasi sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, tepat, dan nyaman.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Prosedur Pelayanan JOUMPA Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang yang diperoleh kesimpulan. Prosedur pelayanan JOUMPA Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, adapun dua layanan yang diberikan yaitu *meet and greet* serta *transfer* penerbangan yang memberikan pendampingan menyeluruh kepada penumpang. Dengan layanan yang mencakup dari penumpang itu datang ke bandar udara, pendampingan selama di bandar udara, hingga pengantaran ke pintu pesawat atau juga pengantaran ke penjemputan terakhir atau *drop zone*. Layanan JOUMPA memberikan kenyamanan perjalanan yang lebih cepat, efisien, dan aman tanpa ikut antri panjang seperti penumpang pada umumnya. Penelitian ini menemukan beberapa kendala dan solusinya yang di hadapi dalam pelaksanaan prosedur pelayanan JOUMPA. Yaitu, kurangnya petugas, maka dilakukan penambahan petugas khusus JOUMPA untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Berikutnya kendala komunikasi, maka harus ditingkatkan komunikasi antar petugas dan penumpang maupun dengan maskapai. Adapun keterlambatan penumpang, memberikan informasi kepada penumpang pentingnya ketepatan waktu adalah kunci kelancaran pelayanan. Dan juga permintaan penumpang, petugas akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai permintaan penumpang jika memang permintaan itu sesuai atau masih tersedia.

Saran

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, maka peneliti akan menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran Bagi Perusahaan. Bagi perusahaan diharapkan dapat melakukan evaluasi secara berkala guna memperhatikan prosedur layanan JOUMPA. Terutama terkait jumlah petugas layanan JOUMPA agar pelayanan berjalan dengan optimal. Selain itu, komunikasi yang harus ditingkatkan agar dapat mengatasi kendala operasional di lapangan.
2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan dapat memperluas penelitian mengenai pelaksanaan prosedur layanan JOUMPA di bandar udara lain yang ada di Indonesia agar dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh tentang kelebihan dan kekurangan layanan JOUMPA, serta menggunakan metode atau pendekatan analisis yang

berbeda. Serta memperbanyak literatur agar memberikan gambaran yang lebih luas dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, N. T. dan Hodi. (2024). Upaya Meningkatkan Pelayanan untuk Mencapai on Time Performance pada Petugas Check in Counter Maskapai Batik Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. *MES Management Journal*. Vol. 3. No. 3.
- Agustin, R. D. (2021). Analisis Strategi Pemasaran VIP Airport Service JOUMPA di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Skripsi*. Diploma IV Manajemen Transportasi Udara (STTKD). Yogyakarta
- Ana. M. T. (2022). Prosedur Pelayanan Fast Track Keberangkatan Penumpang Internasional oleh JOUMPA Assistance Service di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. *Tugas Akhir*. Politeknik Negeri Bali.
- Ardiyose. (2013). *Kamus Besar Akuntansi*. Jakarta : Citra Harta Prima.
- Arikunto, S. (2022). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Ed Revisi VI,. Penerbit PT Rineka Cipta: Jakarta.
- Internasional Civil Aviation Organization (ICAO). 1999. *Aerodromes-Annex 14 Internasional*.
- Jaya, I. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Kanedi, I. (2017). Sistem pelayanan untuk Peningkatan kepuasan pengunjung Pada perpustakaan arsip dan Dokumentasi kota bengkulu. *Jurnal Pseudocode*. Vol. IV. No. 1.
- Makarise, Arnild. A (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol.12 Edisi 3.
- Miantari, N. N. (2022). Prosedur Pelayanan Fast Track Kedatangan Penumpang Internasional Oleh Staff Joumpa Pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. *Skripsi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Badung*.
- Mutiarani, M. F. P. dan A. N. Masyi'ah. (2023). Analisis Pelayanan Personel AMC Dalam Menjaga Keselamatan Penerbangan Sisi Udara Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Student Research Journal*. Vol. 1. No. 4.
- Nazir, Moh. (2020). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Phasa, G. A. (2019). *bandar udara chek lap kok (hongkong) dalam konteks arsitektur high-tech*. teknologi dan sains.
- Rifka, R. N. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Yogyakarta: Huta Media.
- Setiani, B. (2015). Prinsip-prinsip Manajemen Pengelolaan Bandar Udara. *Jurnal Ilmiah*. Vol. 3. No. 1.
- Shobirin, M. dan Ali, H. (2019). Strategi Pengembangan Infrastruktur dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. Vol. 1. No. 2.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. Edited By Y. Suryandari.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009. *Undang-Undang (UU) Tentang Penerbangan*. Jakarta: Pemerintah Pusat.
- Wibowati, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jornal Manajemen*. Vol. 8. No. 2.
- Wijaya, H. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Sulawesi selatan: Theologia Jaffray.