HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation
E-ISSN: 3032-1875 P-ISSN: 3032-3843
Vol. 2 No. 2 Agustus 2025

Analisis Pelayanan Penumpang Wheelchair di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

Suci Oktaviani[1] Yuniar Istiyani[2]
Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia[1,2]
Email: 21091311@students.sttkd.ac.id[1] yuniar.istiyani@sttkd.ac.id[2]

Abstrak

Bandar udara merupakan salah satu sarana transportasi yang pelayanannya menjadi prioritas bagi masyarakat, tidak hanya penumpang biasa tetapi penumpang berkebutuhan khusus, contohnya pelayanan kepada penumpang yang membutuhkan *wheelchair*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi berbagai contoh pengguna *wheelchair* yang memerlukan layanan khusus. Berkaitan dengan hal tersebut, Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima mengoperasikan *wheelchair* untuk memberikan kemudahan bagi penumpang yang membutuhkan bantuan *wheelchair*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi dan wawancara. Tiga petugas penanganan darat dan empat penumpang *wheelchair* termasuk di antara tujuh narasumber yang diwawancarai peneliti selain melakukan pengamatan langsung di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, simpulan, dan verifikasi sebagai metodologi analisis data. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan penumpang *wheelchair* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima secara umum sudah baik. Misalnya, saat penumpang *wheelchair* dikawal petugas, mereka bersikap sopan dan ramah serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Tentu saja petugas menghadapi kendala, seperti *wheelchair* yang disediakan tidak layak pakai. Roda kursi roda yang mengeluarkan suara bising, roda yang sulit diputar serta penumpang yang tidak ada pendamping.

Kata Kunci: Pelayanan, Penumpang, *Wheelchair*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan salah satu pusat pelayanan transportasi udara yang sangat terpenting bagi masyarakat. Bandar Udara yang menjadi pintu masuk perjalanan harus mampu memberikan pelayanan yang prima bagi penumpang umum maupun penumpang berkebutuhan khusus, contohnya pelayanan kepada penumpang *wheelchair*. Kewajiban untuk memberikan fasilitas dan pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Kualitas layanan di sektor penerbangan mencakup berbagai interaksi antara penumpang dan anggota staf yang bekerja untuk memenuhi harapan penumpang (Tjiptono, 2019). Tingkat kepuasan penumpang yang saat ini menggunakan jasa transportasi udara secara langsung terkait dengan kemajuan kualitas layanan yang saat ini berlaku di Indonesia, perkembangan ini menjadi penting untuk diperhatikan (Adhari, 2019). Untuk memuaskan pelanggan, bisnis perlu mampu membangun dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan dengan cara memuaskan berbagai kebutuhan dan permintaan pelanggan yang akhirnya memotivasi mereka untuk terus melakukan bisnis dengan organisasi secara berkelanjutan (Kotler, 2021).

Dalam kegiatan pelayanan transportasi udara, ada beberapa penumpang yang memerlukan perhatian khusus saat mereka berada di bandara yaitu fasilitas *wheelchair*. *Wheelchair* tersedia di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin untuk memudahkan perjalanan bagi para penumpang yang membutuhkan bantuan. Karena kondisi kesehatan dan cacat fisik dasar, pengguna *wheelchair* memiliki layanan yang berbeda dari penumpang biasa (Hodi, 2018). Penulis menghabiskan waktu dua bulan melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, dan menemukan kasus penumpang *wheelchair* mengalami permasalahan ketika ingin menggunakan fasilitas *wheelchair*, dimana penumpang yang membutuhkan bantuan kursi roda harus menunggu dalam waktu yang cukup lama dikarenakan keterbatasan petugas pelayanan khusus. Hal ini mengakibatkan pengguna jasa transportasi (penumpang berkebutuhan khusus) akan merasa tidak nyaman. Selain itu, kursi roda yang dipakai oleh penumpang *wheelchair* dalam kondisi buruk seperti kursi roda yang rodanya sulit bergerak sehingga penumpang merasa tidak nyaman saat menerima layanan tersebut. Berdasarkan studi oleh Fahmarullah (2024) di *Yogyakarta Internasional Airport* menunjukkan bahwa unit pasasi PT. Gapura Angkasa *Yogyakarta Internasional Airport* masih mengalami kekurangan SDM dalam memberikan pelayanan kepada petumpang *wheelchair*.

Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah segala kegiatan yang dimaksudkan atau ditargetkan untuk memuaskan konsumen. Pelayanan ini memungkinkan tuntutan dan keinginan konsumen terpenuhi (Barata, 2019). Dalam konteks bandara, pelayanan terhadap penumpang wheelchair berarti menyediakan fasilitas dan pendampingan khusus agar mereka dapat melakukan proses keberangkatan maupun kedatangan dengan aman dan nyaman. Hal ini meliputi penyediaan kursi roda, staf pendamping, aksesibilitas jalur khusus, hingga fasilitas toilet khusus. Menurut (Kanedi et al. 2017), bahwa pelayanan adalah layanan yang diberikan oleh pemilik layanan dalam bentuk kemudahan, kelincahan, interaksi, kemampuan, dan kesopanan yang ditunjukkan dengan sikap dan sifat pemberian layanan untuk mencapai kepuasan konsumen. Pada pelayanan penumpang *wheelchair*, hal ini terlihat dari cara petugas ground handling dengan sigap membantu penumpang mulai dari *check-in*, melalui pemeriksaan keamanan, hingga naik ke pesawat dengan *lift* atau *ambulift*, sambil tetap menjaga keramahan dan kesopanan agar penumpang merasa dihargai.

Menurut Wibowati dan Octarinie (2020), pelayanan adalah tindakan yang dilakukan untuk orang lain sesuai dengan keinginan dan harapan mereka dalam rangka memuaskan mereka. Hal ini relevan karena pelayanan penumpang *wheelchair* tidak hanya prosedural, tetapi juga memperhatikan keinginan spesifik penumpang, misalnya memilih jalur yang lebih tenang atau memastikan waktu tempuh antar proses tidak terburu-buru agar mereka merasa aman. Dengan demikian, pelayanan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman penerbangan yang setara dan memuaskan bagi penumpang berkebutuhan khusus, sesuai dengan standar pelayanan prima di bandara. Terdapat 5 faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono (2019), kelima faktor tersebut diantaranya yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Langsung)
   Bukti fisik yang dimaksud, seperti fasilitas fisik seperti jalur landai, lift, toilet khusus difabel, signage atau petunjuk yang jelas, ruang tunggu khusus, serta kursi roda yang bersih dan terawat. Kemudian juga Penampilan petugas yang rapi, menggunakan seragam lengkap, serta dilengkapi *ID card*, memberikan kesan profesional dan meyakinkan serta kebersihan dan kerapian area bandara, membuat penumpang *wheelchair* merasa nyaman dan aman saat berpindah tempat.

2. *Realibility* (Kehandalan)
   Pada konteks pelayanan penumpang, kehandalan petugas dalam menepati janji layanan, misalnya tepat waktu datang menjemput penumpang sesuai permintaan saat *check-in* atau saat tiba di bandara tujuan. Kemudian prosedur yang terstandar dan konsisten, seperti memastikan *wheelchair ready* di *gate* sebelum *boarding* serta memberikan pelayanan tanpa kesalahan, misalnya tidak salah mengantarkan *gate* penerbangan, atau memastikan penumpang sampai dengan aman ke tempat duduk di pesawat.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
   Responsif berarti petugas cepat merespons saat penumpang membutuhkan bantuan tambahan, misalnya mengantar ke *toilet* atau mengambilkan barang. Petugas proaktif menawarkan bantuan, tidak menunggu penumpang meminta. Misalnya langsung menawarkan air minum jika melihat penumpang terlihat lelah serta sigap menyesuaikan proses *boarding* atau turun pesawat jika ada perubahan *gate* atau jadwal, tanpa membuat penumpang bingung.
4. *Assurance* (Jaminan)
   Jaminan mengacu pada pemberian rasa aman kepada klien yang membutuhkan bantuan pengetahuan, kesopanan, keahlian, dan kepercayaan yang memadai. Petugas menunjukkan pengetahuan prosedur dan keterampilan menangani penumpang berkebutuhan khusus, sehingga penumpang merasa aman. Kemudian memberikan penjelasan dengan sopan, misalnya: "Bapak/Ibu akan saya antar langsung sampai ke pintu pesawat, nanti ada petugas yang menjemput juga di bandara tujuan" serta sikap yang sopan dan ramah, serta pengetahuan prosedur keselamatan, membuat penumpang percaya bahwa mereka berada di tangan yang tepat.
5. *Empathy* (Empati)
   Kepedulian dan perhatian petugas terhadap semua penumpang, termasuk komunikasi yang efektif, perhatian yang bersifat individual, dan pemahaman terhadap tuntutan penumpang, disebut sebagai empati. Ini berarti petugas memperhatikan kondisi khusus penumpang, misalnya berjalan lebih pelan jika penumpang tampak lelah, atau berhenti sejenak jika penumpang ingin mengatur posisi duduk. Kemudian berkomunikasi personal dan ramah: menanyakan apakah ada kebutuhan lain, apakah posisi duduk sudah nyaman, atau apakah ingin ditemani berbincang agar tidak merasa canggung serta perlakuan yang penuh rasa hormat, memprioritaskan kenyamanan penumpang *wheelchair* seolah mereka adalah tamu istimewa.

Kualitas pelayanan terhadap penumpang *wheelchair* di bandara, menurut Achmad (2020) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan merupakan inti penting yang wajib diperhatikan oleh setiap penyedia jasa, karena kualitas pada dasarnya menyangkut upaya memenuhi tuntutan, kebutuhan, dan harapan pelanggan agar mereka merasa puas dan tetap loyal. Dalam konteks bandara, kualitas layanan tercermin dari berbagai fasilitas dan prosedur yang disediakan untuk memastikan penumpang dapat menikmati pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan lancar, mulai dari proses *check-in* yang efisien, pemeriksaan keamanan yang ramah namun tegas, area tunggu yang bersih dan memadai, hingga layanan khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus seperti pengguna kursi roda yang memerlukan pendampingan ekstra (Ferdiansyah, 2021). Hal ini selaras dengan teori kualitas layanan menurut Tjiptono (2019) yang menggarisbawahi lima dimensi penting, yaitu *tangible* (bukti nyata fasilitas fisik seperti kursi roda dan jalur landai), *reliability* (keandalan petugas dalam menjalankan prosedur dengan tepat waktu), *responsiveness* (ketanggapan

dalam merespons kebutuhan penumpang secara sigap), *assurance* (jaminan rasa aman dan kepercayaan melalui pengetahuan dan sikap sopan petugas), serta *empathy* (kepedulian dan perhatian individual terhadap kondisi khusus penumpang). Oleh karena itu, kualitas layanan di bandara tidak hanya sebatas memenuhi standar operasional, tetapi juga berorientasi pada bagaimana setiap layanan dapat secara konsisten memuaskan penumpang, menjaga reputasi bandara, serta memastikan mereka ingin kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang.

Wheelchair Passenger

Menurut Hodi (2018), bahwa *wheelchair passenger* yaitu penumpang kursi roda yang merupakan bagian dari penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan fisik. Mereka berhak mendapatkan perlakuan setara dengan penumpang lain, termasuk aksesibilitas penuh terhadap fasilitas transportasi publik berdasarkan Konvensi Hak Penyandang Disabilitas (CRPD). Kategori *wheelchair passenger* yang memerlukan kursi roda, termasuk:

1. WCHR (*Wheel Chair Ramp*)
   WCHR adalah penumpang yang tidak mampu naik, turun tangga sendiri dan tidak mampu berjalan jauh. Kursi roda diperlukan untuk menempuh jarak yang menuju atau dari pesawat seperti pada waktu melintasi jalan yang landau (menurun sedikit demi sedikit).
2. WCHS (*Wheel Chair Step*)
   WCHS adalah penumpang yang tidak dapat naik, turun tangga sendiri menggunakan tangga atau step tetapi mampu untuk berjalan kaki. Kursi roda diperlukan untuk ke pesawat atau dari pesawat dan harus di gotong naik turun tangga jika di suatu bandara tidak memiliki fasilitas garbarata.
3. WCHC (*Wheel Chair Cabin*)
   Penumpang ini tidak mampu berjalan jauh dan tidak mampu naik atau tutun tangga, kursi roda ini diperlukan untuk ke pesawat atau dari pesawat dan harus digotong naik/turun tangga maupun waktu ke/dari tempat duduk ke *cabin*.

Prosedur penanganan penumpang *wheelchair* sebagai berikut:

1. Sebelum penumpang meminta layanan kursi roda, petugas telah menyediakan kursi roda terlebih daahulu di *check-in counter*.
2. Pada saat di *check-in counter* terdapat penumpang yang memerlukan kursi roda, maka petugas menyerahkan kursi roda yang telah dipersiapkan.
3. Mengantarkan penumpang menuju *boarding gate*/ruang tunggu.
4. Penumpang yang menggunakan *wheelchair* akan melakukan *boarding* terlebih dahulu dari penumpang yang lain.
5. Petugas akan mengantarkan penumpang sampai kedepan pintu pesawat, kemudian menyerahkan penumpang kepada pramugari-pramugara dan memberitahu tempat duduk penumpang tersebut.
6. Pelayanan khusus penumpang *wheelchair* akan diberikan hingga tiba di bandara tujuan yaitu menggunakan fasiitas *wheelchair* setelah penumpang yang menggunakan kursi roda turun paling akhir dari pesawat setelah semua penumpang turun.

Berdasarkan Pasal 134, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, perusahaan angkutan mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada penumpang reguler maupun penumpang berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas. Hal ini meliputi:

1. Individu penyandang cacat, lansia, anak-anak di bawah usia dua belas tahun, dan/atau mereka yang sakit berhak mendapatkan perlakuan dan akomodasi khusus dari perusahaan penerbangan komersial.
2. Sekurang-kurangnya perlakuan dan kemudahan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
   a. Tempat duduk yang lebih diprioritaskan
   b. Fasilitas untuk naik dan turun dari pesawat udara
   c. Fasilitas untuk penyandang disabilitas atau orang yang cacat selama berada di dalam pesawat udara
   d. Bantuan untuk orang sakit
   e. Fasilitas untuk anak-anak selama berada di dalam pesawat udara
   f. Staf yang dapat berkomunikasi dengan penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan/atau orang sakit
   g. *Manual of Service* yang disediakan untuk keselamatan dan keamanan penerbangan saat penumpang berada di pesawat udara dan fasilitas lain yang dapat dipahami oleh penyandang disabilitas, lansia, dan orang sakit.
3. Tidak ada biaya tambahan yang terkait dengan penyediaan perawatan dan fasilitas khusus yang disebutkan dalam ayat (2).

Konsep pelayanan terhadap pemenuhan harapan penumpang *wheelchair* di bandara berfokus pada bagaimana layanan khusus yang diberikan mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi penumpang dengan keterbatasan mobilitas, sehingga menciptakan rasa puas yang mendalam. Hal ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan menurut Oliver (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah respons emosional pelanggan yang muncul setelah membandingkan persepsi mereka atas kinerja layanan dengan harapan awal. Dalam konteks pelayanan di bandara, kepuasan penumpang *wheelchair* tercipta saat fasilitas pendukung seperti jalur akses, kursi roda yang nyaman, serta layanan pendampingan petugas dijalankan dengan baik, profesional, dan penuh empati, sehingga bukan hanya kebutuhan fungsional penumpang yang terpenuhi, tetapi juga rasa aman, dihormati, dan diperhatikan. Ketika penumpang *wheelchair* merasa proses *check-in* hingga *boarding* berjalan lancar, tanpa hambatan yang melelahkan atau perlakuan diskriminatif, mereka akan menilai layanan bandara telah memenuhi harapan atau bahkan melebihi ekspektasi, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas dan citra positif pelayanan bandara di mata publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, menurut Sugiyono (2020) mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengungkapan makna, proses, dan perspektif subjek penelitian, sehingga sangat relevan untuk mengkaji dua rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu mengenai pelayanan yang diberikan kepada penumpang *wheelchair* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima serta kendala yang dihadapi saat proses penanganannya. Data penelitian ini diperoleh melalui data primer, yang dikumpulkan langsung dari lapangan melalui observasi aktivitas pelayanan di bandara serta wawancara dengan 3 petugas *ground handling* dan 4 penumpang *wheelchair*, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti SOP pelayanan difabel, laporan operasional bandara, serta literatur terkait standar pelayanan pengguna jasa di bandara. Teknik pengumpulan data dengan observasi membantu peneliti menangkap fakta-fakta nyata terkait prosedur pelayanan dan hambatan di lapangan,

sementara wawancara memungkinkan menggali pengalaman subjektif baik dari petugas maupun penumpang untuk memahami kualitas layanan secara komprehensif. Dalam analisisnya, penelitian ini mengikuti tahapan menurut Sugiyono (2020) yaitu reduksi data, yang dilakukan dengan memilah, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang relevan dengan permasalahan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan penyajian data melalui tabel, narasi, atau matriks untuk mempermudah penarikan makna, serta tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi guna menjawab rumusan masalah secara jelas. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan triangulasi sumber dan teknik, yakni dengan membandingkan hasil wawancara beberapa narasumber berbeda yaitu petugas *ground handling* dan penumpang *wheelchair*, serta menggabungkan hasil observasi dengan wawancara untuk melihat keselarasan informasi. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya menggambarkan bagaimana pelayanan penumpang *wheelchair* dijalankan dan kendala yang dihadapi, tetapi juga memberikan pemahaman utuh yang dapat menjadi dasar perbaikan pelayanan di bandara.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan penumpang *wheelchair* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

Pelayanan petugas *ground handling* dalam menangani penumpang *wheelchair* telah sesuai, mereka melakukan tugasnya mengacu pada prosedur dan SOP, yang dimana SOP merupakan dokumen dan tata cara melakukan pekerjaan masing-masing sesuai dengan *job desk* petugas *wheelchair*, oleh karena itu peran petugas *ground handling* sangat penting dalam penanganan penumpang *wheelchair*. Pelayanan penumpang *wheelchair* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima dianalisis berdasarkan lima indikator konsep pelayanan sebagai berikiut:

1. *Reliability* (Keandalan)
   Petugas *ground handling* memberikan pelayanan kepada penumpang *wheechair* sesuai dengan SOP khusus. Namun, implementasinya masih belum konsisten terutama saat operasional bandara mengalami *peak time* dengan beberapa penerbangan berdekatan. Hal ini sesuai hasil penelitian bahwa pada saat kondisi tertentu mengalami keterbatasan jumlah petugas khusus untuk melayani penumpang *wheelchair*. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gloria (2023) yang menemukan bahwa masih ada terjadi keterlamabatan dalam melayani *wheelchair pax* karena sumber daya manusia di PT Gapura Angkasa yang terbatas. Penelitian yang ditemukan oleh Agustin, dkk. (2023) juga menemukan masalah serupa bahwa kurangnya staf dalam penanganan kedatangan penumpang *wheelchair* saat terdapat beberapa maskapai yang mendarat dengan waktu bersamaan ataupun berdektan. Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, jumlah petugas khusus (*ground handling* khusus disabilitas) masih sangat terbatas dibandingkan dengan jumlah penumpang berkebutuhan khusus (pengguna *wheelchair*). Saat terdapat lebih dari satu penumpang *wheelchair* yang datang bersamaan, pelayanan menjadi lambat karena hanya ada satu atau dua petugas yang bertugas diwaktu tersebut. Selain itu petugas yang tersedia sering kali harus menangani lebih dari satu penumpang dalam satu waktu, yang mengakibatkan pelayanan kurang optimal dan berisko mengurangi standar keselamatan.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
   Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa petugas dalam memberikan bantuan kepada penumpang *wheelchair* masih bervariasi. Penumpang *wheelchair* mengaku bahwa petugas kurang sigap membantu mereka, pada saat-saat tertentu, penumpang harus

menunggu cukup lama untuk mendapatkan bantuan. Hal ini mengidikasikan bahwa daya tanggap petugas masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan memberikan bantuan. Hal ini sejalan dengan penelitian Rahmawati (2023) yang menyoroti pentingnya peningkatan responsivitas petugas bandara dalam melayani penumpang berkebutuhan khusus sebagai faktor kunci kepuasan penumpang. Hasil penelitian ini juga menemukan koordinasi antar petugas cukup baik terutama dalam proses perpindahan penumpang dari satu titik ke titik lain. Meski demikian, terdapat sedikit keterlambatan dalam penjemputan beberapa titik, yang menunjukan bahwa koordinasi masih ditingkatkan. Selain itu, sikap petugas terhadap penumpang cukup ramah, sopan dan profesional dalam melayani penumpang *wheelchair*. Mereka menunjukan empati dan kesabaran dalam membantu, walaupun terdapat satu-dua kasus dimana sikap petigas terkesan tergesa atau kurang informatif.

3. *Assurance* (Jaminan)
   Aspek jaminan terkait dengan kompetensi dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa masih terdapat petugas yang kurang paham dan kurang berpengalaman dalam menangani penumpang *wheelchair*. Hal ini berpengaruh kualitas pelayanan yang diberikan. Kemudian diperlukan pelatihan berkala dan evaluasi pelayanan untuk memastikan standar ini terus terjaga dan ditingkatkan.
4. *Empathy* (Empati)
   Empati merujuk pada perhatian individual yang diberikan kepada penumpang. Berdasarkan hasil penelitian bahwa petugas memiliki sikap empati yang baik, tanggung jawab serta inisiatif yang dilakukan petugas *ground handling* dalam menangani penumpang *wheelchair*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firnawati dan Rahimudin (2024) bahwa dalam menangani *special passanger* (*wheelchair*) di PT. Gapura Angkasa sudah sangat baik dilihat dari kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama dan inisiatif yang semua aspek sudah sangat baik dilakukan oleh petugas unit pasasi dalam menangani *special passanger*. Kemudian petugas di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima menyambut penumpang *wheelchair* dengan sikap ramah dan sopan, petugas secara aktif membantu mendorong kursi roda, petugas memperhatikan keamanan dan kenyamanan penumpang serta mengatur posisi penumpang ditempat yang aman dan nyaman.
5. *Tangibles* (Bukti Fisik)
   Aspek bukti fisik mencakup fasilitas pendukung untuk penumpang *wheelchair*. Berdasarkan hasil penelitian bahwa di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin bima telah memiliki beberapa fasilitas dasar seperti *ramp*, *toilet* khusus dan *wheelchair*. Namun, ada beberapa kendala yang ditemukan seperti *wheelchair* robek, roda *wheelchair* berbunyi, roda *wheelchair* susah bergerak serta masih kurangnya fasilitas *wheelchair* dibandingkan jumlah permintaan penumpang berkebutuhan khsuus. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jayanti, dkk. (2023) menunjukkan bahwa hambatan yang terjadi saat penanganan penumpang *wheelchair* yaitu kurangnya fasilitas *wheelchair* disaat dibutuhkan. Meskipun terdapat kekurangan fasilitas *wheelchair*, petugas tetap berusaha mendampingi penumpang *wheelchair* sejak area *check-in*, termasuk membantu proses bagasi dan dokumen perjalanan, ini menunjukkan adanya SOP dalam pelayanan penumpang berkebutuhan khusus (*wheelchair*), selain itu adanya pengguna fasilitas yang ramah disabilitas mencerminkan komitmen penyedia jasa transportasi dalam pelayanan inklusif.

Untuk menjadi Bandar Udara yang ramah bagi penumpang *wheelchair*, pelayanan untuk penumpang *wheelchair* harus diperhatikan. Saat ini kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai SOP, seperti saat mendampingi penumpang *wheelchair*, petugas *ground handling* bersikap ramah dan sopan, memberikan pelayanan yang cepat dan juga tepat, petugas cepat tanggap terhadap keluhan yang diberikan penumpang *wheelchair* serta memahami kebutuhan penumpang. Meskipun pelayanan *wheelchair* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin telah baik, tetapi masih ada petugas *ground handling* yang terlihat bingung saat melayani penumpang *wheelchair*, sehingga petugas dianggap tidak tanggap terhadap keluhan penumpang dan terlihat seperti belum memahami apa yang dibutuhkan penumpang *wheelchair*.

Kendala yang dialami oleh petugas *ground handling* dalam menangani penumpang *wheelchair* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

Dalam pengananan penumpang *wheelchair* terdapat kendala yang dihadapi oleh petugas *ground handling*. Kendala tersebut dapat mempengaruhi proses penanganan penumpang *wheelchair*. Setiap hari terjadi aktivitas penanganan penumpang *wheelchair* dan aktivitas ini dilakukan mulai pagi hari hingga sore hari sesuai jadwal penerbangan, hal ini dilakukan oleh petugas *ground handling*. Berikut kendala yang dihadapi oleh petugas saat menangani penumpang *wheelchair*:

1. *Wheelchair* yang tersedia kurang layak di pakai
   Terdapat beberapa *wheelchair* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima yang mengalami kerusakan fisik, ini dapat menjadi masalah serius bagi penumpang yang membutuhkan bantuan mobilitas, seperti mengalami kerusakan pada bagian roda, sehingga pergerakan menjadi tidak stabil, rangka kursi yang mulai berkarat, bantalan duduk sudah tipis serta penyangga kaki yang sulit diatur. Hal ini tentu saja dapat mengurangi kenyamanan penumpang *wheelchair* selama di bandara.
2. Penumpang tanpa pendamping
   Penumpang *wheelchair* yang bepergian sendiri atau tanpa pendamping dapat menimbulkan tantangan sendiri bagi petugas *ground handling*. Beberapa penumpang *wheelchair* mungkin memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi, seperti kesulitan memahami bahasa yang digunakan oleh petugas. Hal ini dapat menyulitkan petugas dalam memahami kebutuhan dan keinginan penumpang. Penumpang *wheelchair* yang tidak dapat berkomunikasi dengan lancar karena mengalami riwayat penyakit stroke atau disebut dengan afasia, hal ini mengakibatkan petugas kesulitan memahami kebutuhan penumpang tanpa bantuan orang terdekat, tanpa adanya pendamping petugas hanya bisa mengandalkan pengamatan dan inisiatif sendiri. Situasi ini berisiko menimbulkan kesalahpahaman atau keterlambatan layanan.
3. Fasilitas *wheelchair* yang tersedia tidak mencukupi
   Petugas ground handling mengalami kendala dalam pelayanan penumpang yang berkebutuhan khusus disebabkan jumlah fasilitas *wheelchair* yang tersedia tidak mencukupi untuk melayani penumpang. Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima hanya tersedia 2-4 *wheelchair* di terminal atau area keberangkan dan kedatangan. Petugas juga menyampaikan bahwa jumlah *wheelchair* sering kali tidak sebanding dengan jumlah penumpang yang membutuhkannya, terutama pada waktu-waktu sibuk, waktu tunggu penumpang menjadi lama karena keterbatasan *wheelchair* dan keterlambatan proses *boarding*. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jayanti, dkk. (2023) yang menunjukkan bahwa hambatan yang terjadi saat penanganganan penumpang

wheelchair yaitu kurangnya fasilitas *wheelchair* disaat dibutuhkan. Keterbatasan fasilitas *wheelchair* berdampak pada pelayanan kepada penumpang *wheelchair*.

KESIMPULAN

Pelayanan petugas ground handling dalam menangani penumpang wheelchair di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima sudah cukup baik dilihat dari aspek *tangible, realibility, responsiveness, assurance* dan *empathy* yang semua aspek sudah baik dilakukan oleh petugas *ground handling* dalam menangani penumpang *wheelchair*. Kendala yang dialami petugas *ground handling* dalam penanganan penumpang *wheelchair* seperti terdapat *wheelchair* yang tidak layak dipakai, seperti roda *wheelchair* berbunyi, roda *wheelchair* yang tidak berputar dengan baik, penumpang *wheelchair* tidak memiliki pendamping, serta persediaan fasilitas *wheelchair* tidak mencukupi jumlah permintaan penumpang berkebutuhan khusus. Kendala-kendala tersebut kerap terjadi dialami oleh petugas *ground handling*.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, A. (2020). Manajemen kualitas layanan: Perspektif bisnis modern. Jakarta: Prenada Media.

Adhari, Z. L. (2019). Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

Agustin, D. G. M. P., Arjana, I., & Widhari, C. I. S. (2023). Penanganan Kedatangan Penumpang Wheelchair Singapore Airlines SQ 938 Transfer ke Domestic Departure oleh PT. JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

Barata, A. A. (2019). Dasar - Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Ellex Media

Ferdiansyah, F. (2021). Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Bandung: Alfabeta.

Firnawati, F., & Rahimudin, R. (2024). Analisis Kinerja Petugas Pasasi dalam Menangani Spesial Passenger (Whelchair) di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Aerospace Engineering, 1(3), 17-17.

Gloria, L. C. (2023). Pelayanan Staf Pasasi Terhadap Wheelchair Pax di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung (Doctoral dissertation, Poltekpar NHI Bandung).

Hodi (2018). Penanganan Penumpang Wheel Chair Pada Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Jurnal Manajemen Dirgantara, 11(1), 38-42.

Jayanti, N. K. A. D., Harmini, A. A. A. N., & Somawati, N. P. (2023). Penanganan Penumpang Wheelchair Saat Keberangkatan dan Kedatangan pada Maskapai Citilink Indonesia oleh Staf Ground Handling PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu. Pseudocode, 4(1), 37–46.

Kotler, Philip (2021). Marketing for Hospitality and Tourism 5th. Prentice Hall.

Oliver, Riscrd L, (2019), Satisfaction: A Behavioral Perspective On The. Consumer. McGraw-Hill Education

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Jakarta

Tjiptono, F. (2019). Manajemen pemasaran jasa. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Jakarta

Wibowati, J., & Octarinie, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. Jurnal Manajemen, 8(2), 15–31.