

Upaya Peningkatan Kinerja pada Unlearshing Potential Unit Transfer Desk Dalam Pelayanan yang Diberikan Kepada Penumpang Transit Garuda Indonesia di Bandar Udara Soekarno Hatta Jakarta

Arina Manasikana¹ Kifni Yudianto² Arif Fakhrudin³

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah
Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2,3}

Email: arinamanasikanaa235@gmail.com¹ kifni.yudianto@sttkd.ac.id²
ariffakhrudin21@gmail.com³

Abstrak

Peneliti melakukan observasi awal untuk mengetahui kinerja dari petugas unit transfer desk terhadap pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang mana peneliti menemukan petugas yang masih belum bisa melayani penumpang dengan baik seperti contohnya petugas kurang memberikan informasi arahan kepada penumpang yang transfer sehingga penumpang mengalami kendala untuk mengetahui ruang tunggu mana yang sesuai dengan rute penerbangan yang selanjutnya. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul "Upaya Peningkatan Kinerja Pada Unlearshing Potential Unit Transfer Desk dalam Pelayanan Yang Diberikan Kepada Penumpang Transit Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Jakarta". Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penilitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dalam hal ini, metode riset ini lebih bersifat memeberikan gambaran secara jelas suatu permasalahan sesuai dengan fakta dilapangan.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Pelayanan Bandar Udara, Pelayanan Ground Handling, Kinerja Transfer Desk

Abstract

The researcher conducted initial observations to determine the performance of the transfer desk unit officers on the services provided to passengers, where the researcher found officers who were still unable to serve passengers well, for example, officers did not provide enough information to direct passengers who were transferring so that passengers had difficulty finding out which waiting room was in accordance with the next flight route. Based on the description above, the researcher is interested in conducting research related to the title "Efforts to Improve Performance at Unlearshing Potential Unit Transfer Desk in Services Provided to Transit Passengers of Garuda Indonesia Airlines at Soekarno Hatta International Airport, Jakarta". Qualitative research methods are often called naturalistic research methods because the research is conducted in natural conditions (natural settings). Qualitative research methods are research methods based on the philosophy of post-positivism, used to research natural object conditions, where researchers are key instruments, data collection techniques are carried out by triangulation (combination), data analysis is inductive/qualitative, and qualitative research results emphasize meaning more than generalization. In this case, this research method is more about providing a clear picture of a problem according to the facts in the field.

Keywords: Employee Performance, Airport Services, Ground Handling Services, Transfer Desk Performance



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

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan suatu faktor yang sangat nyata bagi kepariwisataan, penyedia hubungan esensial antara asal dan tujuan perjalanan wisata. Saat ini hubungan itu berlaku dua arah dimana kedua sektor tersebut saling mempengaruhi, akses transportasi yang baik akan meningkatkan kunjungan ke kawasan wisata, dan objek wisata menarik juga akan meningkatkan jumlah perjalanan. Penerbangan merupakan mode transportasi yang sangat penting bagi perkembangan pasar wisata. Pengembangan di sektor penerbangan mempunyai implikasi yang penting bagi perkembangan pasar wisata. Sehingga bisa dipahami bahwa perjalanan untuk wisata mempunyai karakteristik yang berbeda dengan perjalanan bisnis maupun tipe perjalanan yang lain. Penerbangan juga membuka peluang bagi peningkatan sektor-sektor ekonomi yang berhubungan dengan kepariwisataan. Dapat dipahami bahwa pentingnya penerbangan bagi sektor pariwisata dapat dilihat dari perkembangan jumlah perjalanan orang yang keluar masuk melalui beberapa pintu masuk utama di Indonesia. Bali merupakan pintu masuk utama bagi wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia. Maka dari itu dalam pelaksanaan kegiatan suatu perjalanan pariwisata yang didukung oleh transportasi udara membutuhkan Bandar udara (*Airport*).

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk selalu bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas dari pada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan (Pratiwi 2015). Penelitian tentang kinerja personel *Ground handling* pernah dilakukan oleh Yuliana (2017) dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja personel *Ground handling* PT. Jasa Angkasa Semesta (PT. JAS) di Bandar Udara Halim Perdana Kusuma Jakarta. Hasilnya menunjukkan bahwa petugas *Ground handling* PT. JAS Bandar Udara Halim Perdana Kusuma saat itu kinerjanya sudah baik tidak ada perbedaan antara kinerja pegawai yang berstatus pegawai tetap atau *outsourcing*, maupun yang mengikuti pelatihan serta lama kerja. Beberapa hal yang perlu mendapat perhatian adalah besaran gaji yang diterima pada saat itu, Standar pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kemampuan (*Skill*) petugas, pemantauan kehadiran, pelaksanaan, peraturan pengembangan, serta pemberian bonus / uang lembur dan tunjangan sesuai dengan beban pekerjaan.

Kajian Pustaka

Kinerja

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sutrisno (2016) kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Hamali (2016) Kinerja adalah suatu hasil dari proses pekerjaan seorang karyawan berdasarkan pada waktu yang telah ditetapkan dan berimbas kepada sebuah perusahaan, semakin baik kinerja seorang karyawan maka akan baik juga kinerja yang dihasilkan perusahaan. Kinerja karyawan dianggap baik jika apa yang dia kerjakan sesuai dengan harapan dan terpenuhinya kebutuhan perusahaan.

Pelayanan

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik. Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam Paspor Pemohon interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Menurut fitzsimons dalam sinambela (2006) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

- a. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- b. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- c. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- d. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- e. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Bandar Udara

Berdasarkan undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan pada pasal 1 ayat 33 dinyatakan bahwa Bandar udara adalah lapangan terbang yang dioperasikan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat kargo Metode Penelitian dan/atau pos serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Area Bandar Udara dibagi menjadi dua sisi yaitu:

- a. *Land side* atau area darat. Zona ini adalah zona pergerakan penumpang, dimulai dari akses masuk menuju bandara, parkir kendaraan, dan bangunan terminal.
- b. *Air side* atau sisi udara. Zona ini bukanlah zona di di udara, melainkan zona yang pergerakan pesawat udara dan pendukungnya. Zona ini menggambarkan bagaimana titik- titik lokasi dapat terhubung melalui pergerakan operasi pesawat terbang.

Standart Operasional Procedure Unit Transfer Desk

SOP penumpang kedatangan, transfer dan transit

1. Pra-Kedatangan. Petugas wajib memeriksa informasi pra-kedatangan dari system dan/atau message.
 - a. Persiapan untuk short connection jika diperlukan
 - b. Mengatur fasilitas untuk penumpang yang memerlukan bantuan seperti yang teridentifikasi pada SSR yang berlaku dan/atau sesuai prosedur *Airline* pelanggan. Periksa persyaratan untuk setiap *gate delivery mobility aids*.
 - c. Jika terjadi keterlambatan kedatangan, periksa *connecting flight* selanjutnya dan lakukan reservasi baru jika diperlukan dan sesuai kebijakan tiap *airline* pelanggan.
2. Kedatangan Tugas wajib:
 - a. mempersiapkan *aviobridge/garbarata*, pastikan terbebas dari debris dan posisikan sesuai standar ketinggian tiap tipe pesawat

- b. mengamankan route disembark penumpang dan mengamati keselamatan penumpang selama seluruh proses disembark berlangsung, jika penumpang diminta untuk berjalan menyebrangi area ramp, mereka harus diawasi.
 - c. Berkoordinasi dengan petugas aviobridge/garbarata untuk stasiun yyang tidak mengoperasikan aviobridge/garbarata
 - d. Pelaksanaan disembark penumpang sesuai dengan prosedur airline pelanggan
 - e. Memberikan bantuan kepada penumpang yang memerlukan, jika sebelumnya tidak teridentifikasi.
3. Trasfer (penanganan penumpang pada *connecting airport*). Jika diterapkan dan sesuai kebijakan tiap airline pelanggan, petugas wajib:
 - a. Memeriksa *inbound/outbound connecting flight* dan jumlah penumpang yang terdampak.
 - b. Memeriksa *connecting flight* yang waktunya sedikit (*time-critical*), dan informasikan *staff gate* mengenai transfer lanjutan,
 - c. Mempersiapkan penanganan penumpang yang memerlukan bantuan,
 - d. Melayani penumpang transfer setelah kedatangan pesawat,
 - e. Mengarahkan penumpang: Untuk *through-checked passenger*, ke *gate* keberangkatan yang sesuai. Untuk *non-through checked passenger*, ke *transfer desk* atau *gate* untuk *check-in*, sebagaimana berlaku.
4. Transit
 - a. Prosedur umum. Penumpang transit diizinkan untuk disembark, bila pertimbangan kondisi waktu keberangkatan selanjutnya (*ground time*), kondisi local, fasilitas dan perizinan sesuai dengan prosedur airline pelanggan. Persyaratan pemerintah setempat harus diterapkan mengenai keamanan penumpang transit dan termasuk persyaratan pemeriksaan (*screening*).

Maskapai Garuda Indonesia

Penerbangan sipil Indonesia tercipta pertama kali atas inisiatif Angkatan Udara Republik Indonesia (AURI) dengan menyewakan pesawat yang dinamai "Indonesian Airways" kepada pemerintah Burma pada 26 Januari 1949. Peran "Indonesian Airways" pun berakhir setelah disepakatinya Konferensi Meja Bundar (KMB) pada 1949. Seluruh awak dan pesawatnya pun baru bisa kembali ke Indonesia pada 1950. Setibanya di Indonesia, semua pesawat dan fungsinya dikembalikan kepada AURI ke dalam formasi Dinas Angkutan Udara Militer. Pada 21 Desember 1949 dilaksanakan perundingan lanjutan dari hasil KMB antara pemerintah Indonesia dengan maskapai KLM mengenai berdirinya sebuah maskapai nasional. Presiden Soekarno memilih dan memutuskan "Garuda Indonesian Airways" (GIA) sebagai nama maskapai ini. Dalam mempersiapkan kemampuan staf udara Indonesia, maka KLM bersedia menempatkan sementara stafnya untuk tetap bertugas sekaligus melatih para staf udara Indonesia. Karena itulah pada masa peralihan ini Direktur Utama pertama GIA merupakan orang Belanda, Dr. E. Konijneburg. Armada pertama GIA pertama pun merupakan peninggalan KLM-IIB.

Unlearshing Potential

Chayyi Fanani dalam Rosyid Alfazani menyatakan pengembangan potensi diri adalah pengembangan segala potensi yang ada pada diri sendiri, dalam usaha meningkatkan potensi berfikir dan berprakarsa serta meningkatkan kapasitas intelektual yang diperoleh dengan jalan melakukan berbagai aktivitas. Marmawi dalam Rosyid Alfazani, pengembangan diri adalah suatu proses meningkatkan kemampuan atau potensi, dan kepribadian, serta sosial-emosional seseorang agar terus tumbuh dan berkembang. Pengembangan diri adalah suatu proses pembentukan potensi, bakat, sikap, perilaku dan kepribadian seseorang melalui pembelajaran

dan pengalaman yang dilakukan berulang-ulang sehingga meningkatkan kapasitas atau kemampuan diri sampai pada tahap otonomi (kemandirian). Pengembangan diri merupakan proses yang utuh dari awal keputusan sampai puncak sukses dalam mencapai kemandirian serta menuju pada aktualisasi diri.

Transfer Desk

Pasasi memiliki tugas untuk melayani pembelian tiket, mencetak boarding pass, absensi dalam ruang tunggu, mengatur bagasi, serta menangani prosedur yang harus dilakukan baik sebelum atau sesudah penerbangan. Berdasarkan dari tugas-tugas tersebut, seseorang yang menjadi pasasi harus melayani ribuan penumpang dengan berbagai karakter yang berbeda-beda. Itu sebabnya, kebanyakan dari petugas pasasi memiliki kelebihan untuk dapat berkomunikasi dengan baik. Sebelumnya sudah disebutkan bahwa tugas seorang pasasi adalah melayani pembelian tiket, mencetak *boarding pass*, dan lainnya.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dalam hal ini, metode riset ini lebih bersifat memberikan gambaran secara jelas suatu permasalahan sesuai dengan fakta lapangan.

Sumber Data

Sumber data penelitian yang digunakan peneliti adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) yang dilakukan dengan wawancara kepada petugas 3 Petugas di Maskapai Garuda Indonesia *Unit Transfer desk* Bandar udara Internasional Soekarno Hatta Jakarta. Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti dari data Perusahaan berupa standar operasional prosedur (SOP).

Teknik pengumpulan data. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh oleh sumbernya langsung dari hasil melakukan wawancara kepada Dua (2) petugas dan dokumentasi kegiatan penelitian di *Unit Transfer desk* Maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Jakarta.

Analisis Data Model Miles and Huberman

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang analisis terhadap jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap diperoleh data yang dianggap kredibel. Menurut Miles & Huberman analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang di peroleh. Pada uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, credibility (validitas internal), transferability (validitas eksternal), dependability (reabilitas), dan confirmability (obyektivitas) (Sugiyono, 2019). Pada tahap ini dilakukan mulai dari berbagai kegiatan sebelum penelitian terjun ke lapangan mulai dari pengajuan judul dan penulisan bahan pertanyaan seputar judul penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan pada maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta yang mana peneliti mengambil data di unit transfer desk. Dalam penelitian ini mengambil data dilakukan selama kurang lebih 2 bulan mulai dari 7 Agustus sampai dengan 07 Oktober 2024. Dan peneliti melakukan penelitian lebih dalam pada tanggal 20 Januari 2025. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode wawancara yang dilakukan peneliti dengan memberikan 10 pertanyaan yang diajukan kepada 3 orang staff unit transfer desk maskapai Garuda Indonesia.

Observasi

No	Observasi	Terlaksanakan Kegiatan	Tidak Terlaksanakan Kegiatan	Keterangan
Kualitas Kerja				
1.	Hubungan komunikasi yang baik antara pimpinan dan para karyawan	V		
2.	Petugas memiliki karakter dan komitmen yang kuat yang membuat petugas bekerja penuh keseriusan dan berfikir secara Totalitas	V		
3.	Petugas bekerja sesuai jobdesk masing- masing sehingga petugas nyaman dan tanpa tekanan saat bekerja	V		
4	Petugas memiliki visi misi dan memiliki karakter selalu ingin belajar	V		
Kuantitas Kerja				
1	Petugas melakukan tugas dengan tepat waktu	V		
2	Petugas mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Penumpang	V		
3	Petugas selalu teliti dalam melaksanakan pekerjaannya	V		
Pelaksanaan Tugas				
1	Petugas saling bekerja sama dan bekerja dengan cepat	V		
2	Petugas bekerja sesuai dengan jobdesk yang diberikan	V		
3	Petugas menggunakan fasilitas yang ada untuk melayani penumpang	V		
Tanggung Jawab				
1	Petugas minim melakukan kesalahan saat bekerja	V		
2	Petugas selalu melakukan briefing sebelum memulai bekerja	V		
3	Petugas selalu bertanggung jawab atas apa yang telah semua petugas kerjakan		V	Masih ada beberapa petugas yang

				masih mensepelekan tanggung jawab
--	--	--	--	--

Wawancara

No	Nama	Jabatan	Keterangan Kerja
1	Sonya	Supervisor Transfer Desk	Mengawasi dan mengelola
2	Elisabeth	Supervisor Transfer Desk	Mengawasi dan mengelola
3	Asta Wijaya	Staf Transfer Desk	Melayani Penumpang Transit

Hasil Wawancara Ke-3 Narasumber

No.	Pertanyaan
1	Apakah unit transfer desk sudah menjalani tugas sesuai dengan job desk/bagiannya ?
2	Bagaimana jalinan komunikasi antara unit transfer desk dengan petugas pasasi dari bandara asal penumpang ?
3	Apakah unit transfer desk sudah mencapai <i>unlearnshing potential</i> dalam melayani penumpang transit ?
4	Bagaimana cara petugas unit transfer desk meningkatkan kinerja dalam <i>unlearnshing potential</i> ?
5	Apa perusahaan memberikan pelatihan atau sosialisasi mengenai penerapan <i>unlearnshing potential</i> ?
6	Apa dalam meningkatkan kinerja terdapat kendala kendala terhadap pelayanan yg diberikan kepada penumpang ?
7	Apa saja yg diterapkan <i>unlearnshing potential</i> dalam meningkatkan kinerja unit transfer desk ?
8	Upaya apa yg dilakukan petugas unit transfer desk dalam menghadapi kendala ?
9	Apa petugas unit transfer desk sudah menjalani tanggung jawab sesuai dengan SOP yg berlaku ?
10	Sejauh mana penerapan <i>unlearnshing potential</i> dalam peningkatan kinerja petugas transfer desk ?

Pembahasan

Dalam menerapkan *Unlearnshing Potential* terhadap pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang harus baik dan aman sehingga penumpang merasa nyaman dan memberikan loyalitas kepada maskapai Garuda Indonesia. Terdapat kendala dalam Penerapan *Unlearnshing Potential* Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Kepada Penumpang Transit yaitu pelayanan yang diberikan masih belum menerapkan *Unlearnshing Potential*, kendala dalm kekurangan sumber daya manusia, kendala dalam keinginan melayani konsumen dengan cepat yang diberikan kepada penumpang transit, kendala Tingkat perhatian terhadap etika dalam memberikan pelayanan dan kendala Tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan penumpang. Kendala – kendalam dalam penerapan *Unlearnshing Potential* pada unit *Transfer desk* yang sudah di dapatkan oleh peneliti yaitu kekurangan sumber daya manusia yang menjadi salah satu faktor kendala yang dialami dalam penerapan *Unlearnshing Potential*. Di sisi lain dalam menghadapi kendala -kendala maka ada Upaya yang dilakukan oleh petugas unit *Transfer desk* yaitu salah satunya komunikasi antar tim.

KESIMPULAN

1. Dari hasil Analisa peneliti kendala yang dihadapi dalam pemeberian pelayanan kepada penumpang transit dalam penerapan *unlearnshing potential* yaitu kendala dalm kekurangan sumber daya manusia, kendala dalam keinginan melayani konsumen dengan cepat yang diberikan kepada penumpang transit, kendala Tingkat perhatian terhadap etika dalam memberikan pelayanan dan kendala Tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan penumpang.
2. Dalam menghadapi kendala – kendala tersebut maka petugas unit *transfer desk* menerapkan Upaya-upaya untuk menghadapi kendala dalam penerapan *unlearnshing potential* yaitu

peningkatan kualitas dan kuantitas kerja, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang tinggi harus di miliki oleh petugas unit *transfer desk*.

Saran

1. Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Dari hasil yang sudah peneliti dapatkan upaya peningkatan kinerja pada *unlearnshing potential unit transfer desk* dalam pelayanan yang diberikan kepada penumpang transit Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Jakarta untuk itu diharapkan dari hasil penelitian ini pihak maskapai memperhatikan kinerja petugas unit *transfer desk* dalam menerapkan *Unlearnshing Potential* dalam pelayanan yang diberikan kepada penumpang.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait dengan adanya upaya peningkatan kinerja pada *unlearnshing potential unit transfer desk* dalam pelayanan yang diberikan kepada penumpang transit Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Soekarnob Hatta Jakarta dan sebaiknya untuk peneliti selanjutnya agar mengkaji lebih banyak referensi lain terkait persepsi kenaikan harga agar hasil dari penelitiannya dapat lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfazani, M. R. (2021). Faktor pengembangan potensi diri: Minat/kegemaran, lingkungan dan self disclosure (Suatu kajian studi literatur manajemen pendidikan dan ilmu sosial). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 586-597.
- Darus, M. D., & Mahalli, K. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 3(6), 14857.
- Dewi, N. N., Nova, M., & Sudhana, I. (2023). Penanganan Transfer Penumpang dengan Wheelchair pada Maskapai Emirates oleh Unit Services PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Edison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.*
- Edy, Sutrisno. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Group*, Jakarta.
- Hamali. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi Pengelola Karyawan).*
- Hardiyansah, 2011. *Kualitas pelayanan public konsep, dimensi dan indicator dan implementasinya.* Yogyakarta: gaya media.
- Imbenai, A. B. F., Erawati, N. M. R., & Budiarta, I. P. (2023). *Penanganan Penumpang Transit oleh Frontliner pada PT Lintas Megantara di Bandara Domine Eduard Osok Sorong* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Lijan Poltak Sinambela, 2014. *Meotodologi Penelitian Kuantitatif untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial lainnya.* Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT Bumi Aksara. Pengertian pelayanan public menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang *pelayanan public*
- Priyanto, E. J., & Sutarwati, S. (2023). Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pt Kokapura Bagian Check-In Counter Dan Boarding Gate Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 5(3), 81-90.
- Robbins (2016:260) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Penerbit Gaya Media,

- S. Bala, Ed. (Cetakan pe). Jakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sirajuddin, S., Gunawan, A., & Damayanti, F. R. (2021). Peningkatan Kualitas Layanan Pada Industri Transportasi Kereta Mass Rapid Transit Jakarta. *Journal Industrial Servicess*, 6(2), 207-215.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Yuliana, M. S. (2017). Hubungan antara Dukungan Sosial Keluarga dan Self Efficacy dengan Stres Pengasuhan pada Ibu yang Memiliki Anak Retardasi Mental di SLB Negeri Semarang. Semarang: Departemen Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.