

## ABSTRAK

Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta merupakan gerbang utama masuknya wisatawan ke Yogyakarta. Bandara ini tidak hanya bagi penumpang pada umumnya tetapi juga penumpang disabilitas. Transportasi Publik harus bisa digunakan siapapun termasuk mereka yang mempunyai keterbatasan fisik. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini akan mengangkat penerapan *customer care* terhadap penyandang disabilitas yaitu meneliti mengenai pelayanan yang diberikan bagi penyandang disabilitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang disediakan kepada penumpang disabilitas ketika datang ke Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode observasi partisipatif, wawancara semi berstruktur dan dokumentasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT Angkasa Pura I (Persero) kepada penumpang disabilitas masih kurang. Sementara itu, PT Angkasa Pura I (Persero) hanya memberikan fasilitas di Bandara. Fasilitas yang disediakan saja masih kurang memadai bagi penumpang disabilitas. Fasilitas yang harusnya digunakan oleh penumpang disabilitas justru digunakan oleh penumpang pada umumnya.

**Kata Kunci :** *Customer Care*, Pelayanan, Penumpang Disabilitas, PT Angkasa I (Persero), Bandar Udara Internasional Adisutjipto

## ***ABSTRACT***

*Yogyakarta Adisucipto International Airport is the main gateway for tourists to visit Yogyakarta. They are not only the common passengers, but also the difabilities passengers. The public transportation must be used by everyaone It is including for theme who have special physical. Therefore, this research will lift up the customer care application with disabilities is examining about the services to the disabilities.*

*The purpose of this research are knowing further about the services and facilities for the disabilities passenger when they are coming in Yogyakarta Adisutjipto International Airport. This research used with the descriptive qualitative research with participatory observation methods, interviews and documentation.*

*This study shows that the services provided by PT Angkasa Pura I (Persero) to passengers with disabilities are still lacking. While PT Angkasa Pura I (Persero) only provides facilities at the airport. The facilities provided are still inadequate for disable passengers. Facilities that should be used by passengers with disabilities are actually used by passengers in general.*

***Keywords*** : *Customer Care, Services, Disability Passengers, PT Angkasa I (Persero), Adisutjipto International Airport*