

INTISARI

Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta merupakan penyedia jasa transportasi udara serta sebagai pintu gerbang bagi wisatawan yang akan masuk ke Yogyakarta. Para pengguna jasa bandar udara bukan hanya penumpang pada umumnya, namun juga penumpang dengan kebutuhan khusus (*special passenger*). Dalam hal ini, penumpang *Unaccompanied Minor* termasuk dalam penumpang berkebutuhan khusus. Dimana penumpang *Unaccompanied Minor* memerlukan pendamping khusus.

Penelitian tugas akhir ini meneliti bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas bandara kepada penumpang *Unaccompanied Minor*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh mengenai pelayanan serta fasilitas apa saja yang diberikan oleh *customer service* serta pihak maskapai di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta kepada penumpang *Unaccompanied Minor*. Penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kualitatif deskriptif, dengan metode obeservasi partisipasif, wawancara semi berstruktur, studi Pustaka, dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa *customer service* dan pihak maskapai sudah melakukan pelayanan sesuai dengan pedoman yang ada untuk melayani penumpang *Unaccompanied Minor*, namun masih terdapatnya beberapa kendala yang dihadapi oleh *customer service* maupun pihak maskapai dalam melayani penumpang *Unaccompanied Minor*.

Kata Kunci : *Customer Service, Special Passenger, Unaccompanied Minor*, Bandar Udara Internasional Adisutjipto, PT Angkasa Pura I (Persero, Pelayanan, Maskapai

ABSTRACT

Yogyakarta Adisutjipto International Airport is a provider a air transportation services and the main gateway for tourists to visit Yogyakarta. Airport service users are not only the common passengers, but also passengers with special needs (special passenger). In this case, Unaccompanied Minor passengers are included in special needs passengers. Where Unaccompanied Minor passengers require special escorts. This thesis research examines how the services provided by airport officials to Unaccompanied Minor passengers.

The purpose of this research are to find out more about what services and facilities provided by customer service and airlines at Yogyakarta Adisutjipto Airport to Unaccompanied Minor passengers. The research used with the descriptive qualitative research, with participatory observation methods, semi-structured interviews, literature studies, and documentation.

The results of research conducted indicate that customer service and the airline have performed services in accordance with existing guidelines to serve Unaccompanied Minor passengers, but there are still some obstacles encountered by customer service and airlines in serving Unaccompanied Minor passengers.

Keywords : *Customer Service, Special Passanger, Unaccompanied Minor, Bandar Udara Internasional Adisutjipto, PT. Angkasa Pura I (Persero), Service, Airline*