

UNIVERSITAS GUNADARMA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



**Analisis Komunikasi Pelayanan Awak Kabin Pada Penumpang
Lansia Jamaah Haji Maskapai Wamos Air**

Disusun oleh:

Nama	:	Zhafirah Hidayah Bari
NPM	:	17823129
Jurusan	:	Ilmu Komunikasi
Pembimbing	:	Lenie Okviana, S.I.Kom, MM.

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

JAKARTA
2024

PERNYATAAN ORIGINALITAS DAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Zhafirah Hidayah Bari

NPM : 17823129

Prodi : Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Analisis Komunikasi Pelayanan Awak Kabin Pada Penumpang
Lansia Jamaah Haji Maskapai Wamos Air

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan dapat dipublikasikan sepenuhnya oleh Universitas Gunadarma. Segala kutipan dalam bentuk apapun, telah mengikuti kaidah, etika yang berlaku. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Gunadarma.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran

Jakarta, Tgl/bln/thn

Materai Rp.6000

[Zhafirah Hidayah Bari]

LEMBAR PENGESAHAN

KOMISI PEMBIMBING

NO	NAMA	KEDUDUKAN
1.	Lenie Okviana, S.I.Kom, MM.	Ketua
2.	Dr. Reza Praditya Yudha, S.I.Kom., M.I.Kom	Anggota
3.	Dr. Debyo Saptono, ST., MT., M.I.Kom	Anggota

Tanggal Sidang : 23 November 2024

PANITIA UJIAN

NO	NAMA	KEDUDUKAN
1.	Dr.Ravi Ahmad Salim	Ketua
2.	Prof. Dr. Wahyudi Priyono	Sekretaris
3.	Lenie Okviana, S.I.Kom, MM.	Anggota
4.		Anggota
5.		Anggota

Tanggal Lulus: tgl/bln/2024

Mengetahui,

Pembimbing

Bagian Sidang Ujian

(Lenie Okviana, S.I.Kom., MM)

(Dr. Edi Sukirman, SSi., MM. M.I.Kom)

ABSTRAK

Zhafirah Hidayah Bari, 17823129

Analisis Komunikasi Pelayanan Awak Kabin Pada Penumpang Lansia Jamaah Haji Maskapai Wamos Air

Kata kunci : Komunikasi Pelayanan, Awak Kabin, Penumpang Lansia, Jamaah Haji, Wamos Air
(x+58+lampiran)

Penelitian ini berjudul “Analisis Komunikasi Pelayanan Awak Kabin Pada Penumpang Lansia Jamaah Haji Maskapai Wamos Air. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi pelayanan awak kabin maskapai Wamos Air terhadap penumpang lansia jamaah haji. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Teori pada penelitian ini menggunakan teori Action Assembly yang dikembangkan oleh John Greene, melalui wawancara dengan lima narasumber yaitu bagian dari awak kabin Wamos Air, penelitian ini berfokus pada komunikasi pelayanan yang dijalankan kepada penumpang lansia jamaah haji Wamos Air. Temuan menunjukkan bahwa pendekatan yang ramah dan tulus menjadi awal yang penting dalam membangun hubungan baik dengan penumpang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif sangat penting dalam meningkatkan pemahaman penumpang lansia terhadap informasi yang disampaikan. Awak kabin perlu menggunakan bahasa yang sederhana, mengulang informasi, serta memperhatikan ekspresi wajah dan bahasa tubuh untuk memastikan penumpang lansia merasa nyaman dan diperhatikan. Selain itu, memberikan jawaban yang akurat terhadap pertanyaan penumpang juga merupakan bagian dari pentingnya komunikasi dengan lebih efektif.

Daftar Pustaka (2005-2024)

ABSTRACT

Zhafirah Hidayah Bari, 17823129

Analysis of Cabin Crew Service Communication for Elderly Passengers of Hajj Pilgrims of Wamos Air

Keywords: Service Communication, Cabin Crew, Elderly Passengers, Hajj Pilgrims, Wamos Air

(x+58+Attachment)

This study is entitled "Analysis of Cabin Crew Service Communication for Elderly Hajj Passengers of Wamos Air". This study aims to analyze the communication of cabin crew service of Wamos Air towards elderly hajj passengers. This study uses a qualitative approach method. The theory in this study uses the Action Assembly theory developed by John Greene, through interviews with five sources, namely part of the Wamos Air cabin crew, this study focuses on service communication carried out to elderly passengers of Wamos Air hajj pilgrims. The findings show that a friendly and sincere approach is an important start in building good relationships with passengers. The results of this study indicate that effective communication is very important in improving elderly passengers' understanding of the information conveyed. Cabin crew need to use simple language, repeat information, and pay attention to facial expressions and body language to ensure elderly passengers feel comfortable and cared for. In addition, providing accurate answers to passenger questions is also part of the importance of more effective communication.

Bibliography (2005-2024)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena telah melimpahkan rahmat-Nya berupa kesempatan dan pengetahuan sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai pada waktunya.

Adapun judul skripsi yang disusun peneliti yaitu “Analisis Komunikasi Pelayanan Awak Kabin Pada Penumpang Lansia Jamaah Haji Maskapai Wamos Air”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) Universitas Gunadarma.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat banyak bantuan, masukan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, melalui kesempatan ini peneliti menyampaikan banyak terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. E.S. Margianti, SE, MM, selaku Rektor Universitas Gunadarma.
2. Prof. Dr. Tuti Widiastuti, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Gunadarma.
3. Dr. Dinda Rakhma Fitriani, M.I.Kom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Gunadarma.
4. Ibu Lenie Okviana S.I.Kom., MM, selaku Dosen Pembimbing yang sudah membimbing saya sampai skripsi ini berjalan dengan lancar.
5. Dr. Edi Sukirman, SSi, MM., M.I.Kom Selaku Kepala Bagian Sidang Ujian.
6. Cinta pertama dan panutanku, Alm. Bapak Umar Bari yang sudah tenang di surga. Terima kasih sudah membesarkan peneliti walaupun tidak bisa melihat secara langsung sampai di titik ini.
7. Pintu surgaku, Ibu Rahmi Hasibuan yang sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan skripsi ini, serta mendoakan semua keinginan peneliti sampai bisa ada di tahap ini.
8. Kakak kandung peneliti Arbi Putra yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan berupa moral sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan

sampai saat ini dan adik kandung peneliti Ashila Aura yang telah memberikan doa dan dukungan terhadap penulis.

9. Kepada teman serta sahabat yang saya cintai Saskia Deliasari, Dita Tyan Pratiwi, Khairuniza Nur Qurota Ayuni, Syifa Batrisyia, Febi Putri Dantes, Naila Fatimah, Anggita Dwi Savira, Nailah Anisah yang telah memberikan semangat serta dukungan sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
10. Kepada Reza Syah Putra yang telah mendukung, membantu, motivasi,dan selalu memberikan semangat serta mendengarkan keluh kesah peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Kepada seluruh narasumber yang telah bersedia membantu peneliti dengan memberikan izin pada penelitian ini.
12. Serta berbagai pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya yang secara tidak langsung ikut terlibat dalam membantu juga memotivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Yang terakhir, tidak lupa terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang dan berusaha mengerjakan skripsi ini sampai selesai.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan perlu pendalaman lebih lanjut. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran pembaca yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan penelitian skripsi ini. Peneliti berharap semoga gagasan pada skripsi ini dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Depok,

Zhafirah Hidayah Bari

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORIGINALITAS DAN PUBLIKASI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Akademis	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II	8
2.1 Landasan Konseptual	8
2.1.1 Komunikasi	8
2.1.1.1 Pengertian Komunikasi	8
2.1.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi	10
2.1.2 Pengertian Komunikasi Pelayanan.....	11
2.1.3 Produk Jasa Penerbangan	12
2.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan	15
2.1.5 Definisi Haji	17
2.1.6 Perusahaan Penerbangan	18
2.2 Landasan Teori.....	19
2.3 Penelitian Terdahulu	20
2.4 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Pendekatan Penelitian	25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	26

3.3.1	Subjek Penelitian.....	26
3.3.2	Objek Penelitian	26
3.4	Paradigma Penelitian.....	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5.1	Data Primer.....	27
3.5.2	Data Sekunder	28
3.6	Teknik Analisis Data.....	28
3.7	Teknik Keabsahan Data	29
	BAB IV	30
4.1.1	Profil Perusahaan	30
4.1.3	Daftar Informan Awak Kabin	32
4.1.4	Pelaksanaan Penelitian	32
4.1.5	Deskripsi Informan Penelitian.....	32
4.2.1	Menganalisis Komunikasi Awak Kabin	34
4.2.2	Keterampilan Berkommunikasi Dengan Penumpang Lansia	35
4.2.3	Pendekatan Komunikasi Efektif Untuk Penumpang Lansia	38
4.2.4	Respon Penumpang Lansia Terhadap Awak Kabin	40
4.2.5	Kendala Komunikasi Dengan Penumpang Lansia	42
4.2.6	Bahasa Yang Digunakan Kepada Penumpang Lansia.....	44
4.2.7	Cara Yang Efektif Untuk Mengatasi Hambatan Komunikasi	46
4.2.8	Cara Membangun Sikap Positif Untuk Mengatasi Ketakutan.....	47
4.2.9	Menjaga Kepercayaan Setelah Penyelesaian Konflik	49
4.3	Pembahasan.....	52
4.3.1	Hasil Penelitian Berdasarkan Komunikasi Pelayanan	52
4.3.2	Hasil Penelitian Berdasarkan Teori Action Assembly	53
4.4	Pengecekan Keabsahan Data.....	54
4.4.1	Triangulasi	54
	BAB V.....	56
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran.....	56
5.2.1	Saran Praktis.....	56
5.2.2	Saran Akademis.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pesawat Wamos Air	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Pesawat Pullmantur Air Boeing	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Pesawat Wamos Air Airbus A330	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Logo Maskapai Wamos Air	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Subjek Penelitian	26
Tabel 4.1 Daftar Awak Kabin Wamos Air	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan Ibadah Haji merupakan salah satu kegiatan ibadah bagi umat muslim, Haji merupakan rukun islam kelima, hukumnya wajib jika mampu. Kewajiban ini dilakukan sekali seumur hidup, dan jika dilakukan lebih dari sekali hukumnya sunnah. Kata Haji berasal dari Bahasa Arab “al-qashdu” yang artinya sengaja. Secara syara, Haji diartikan sebagai kegiatan pergi ke Ka’bah yang secara sengaja dilakukan untuk melakukan amalan tertentu. Umroh juga diartikan sebagai ziarah ataupun menziarahi Ka’bah untuk menjalankan suatu amalan tertentu. Haji adalah keewajiban umat muslim jika mampu dan keadaan aman. Maka, barang siapa mengerjakan umrah sebelum Haji, ia wajib berpuasa tiga hari tiga malam dan tujuh hari setelah kamu kembali. Jadi total seluruhnya sepuluh hari. (Mukaffi, 2022)

Penyelenggaraan Haji di Indonesia juga merupakan tugas penting yang menjadi tanggung jawab Pemerintah yang diatur oleh kementerian agama. Dalam pelaksanaan Haji di Indonesia, dibutuhkan dukungan sarana transportasi untuk membawa jamaah Haji ke Arab Saudi. Kementerian agama menetapkan operator penerbangan yang bertanggung jawab atas jamaah Haji Indonesia ke Arab Saudi dan sebaliknya. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara-Kementerian Perhubungan turut memberikan masukan teknis dan operasional terkait kegiatan angkutan udara haji, serta melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk mendukung pelaksanaan angkutan udara Haji.

Kuota Haji Indonesia tahun 2024 sebesar 221.000 jemaah. Indonesia kemudian mendapat tambahan sebesar 20.000 kuota sehingga jumlahnya menjadi 241.000 jemaah. Kuota ini terbagi menjadi 213.320 jemaah Haji reguler dan 27.680 jemaah Haji khusus. Jemaah Haji reguler yang sudah melunasi, terdiri atas: 161.567 orang yang memang berhak lunas biaya Haji tahun ini, 4.500 jemaah yang masuk kuota lanjut usia prioritas, 238 petugas Haji daerah (PHD), dan 1 pembimbing pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah. “Selain itu, ada 34.295 jemaah yang

sudah melunasi dengan status cadangan,” sambungnya. Lima provinsi dengan jamaah terbanyak yang sudah melunasi adalah Jawa Barat (30.689), Jawa Timur (27.418), Jawa Tengah (25.042), Banten (7.591), dan Sumatera Utara (6.352). Adapun lima provinsi dengan jamaah terbanyak yang belum melunasi adalah Jawa Barat (5.636), Jawa Timur (5.613), Jawa Tengah (3.468), DKI Jakarta (1.780), dan Sumatera Utara (1.463).

Kendala dalam berbahasa membuat penumpang dari negara asal Indonesia khususnya jamaah Haji yang sudah lanjut usia mengalami kesulitan dalam meminta bantuan, memesan makanan atau bertanya tentang suatu hal (Redowati & Suryaningsih, 2022). Ketika penumpang ingin menanyakan dimana lokasi toilet di dalam pesawat, penumpang pun kebingungan terkait dengan kalimat yang akan dilontarkan sehingga hal ini menimbulkan suatu kesalahpahaman. Terkadang memang ada penumpang yang tidak mengerti cara memakai toilet di pesawat karena memang toilet di pesawat cukup berbeda dengan toilet umum biasanya, dan disitulah tugas seorang pramugari memberitahu penumpang bagaimana cara memakai toilet yang ada didalam pesawat dengan baik dan benar.

Selain bahasa, perbedaan budaya juga menjadi tantangan bagi para penumpang lansia, mereka mungkin tidak terbiasa dengan prosedur dan etika yang berlaku dalam penerbangan internasional. Misalnya, cara menggunakan fasilitas di dalam pesawat seperti sabuk pengaman dan berinteraksi dengan awak kabin. Hal ini dapat menimbulkan kebingungan bagi penumpang lansia yang sudah menghadapi perjalanan panjang selama di pesawat. Maka dari itu, pelatihan dan kesiapan awak kabin pesawat dalam menangani penumpang dengan kebutuhan khusus sangat penting untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan selama penerbangan.

Kewajiban awak kabin dalam menjaga komunikasi yang efektif pada keharmonisan penerbangan. Awak kabin memberikan pelayanan, keamanan, keselamatan dalam penerbangan tidak mudah untuk disampaikan kepada penumpang, khususnya penumpang jamaah Haji yang didominasikan oleh orang tua atau lansia (Yanriatuti, 2020). Komunikasi yang efektif harus disampaikan dengan baik kepada penumpang jamaah Haji guna untuk menjaga citra perusahaan

Maskapai Wamos Air. Perjalanan Haji yang ditempuh dari Indonesia ke Arab Saudi menghabiskan banyak waktu di dalam penerbangan pesawat. Fasilitas yang disediakan meliputi pesawat itu sendiri, dan awak kabin atau pramugari bertugas untuk menjelaskan informasi sehingga penumpang haji mengerti dan paham.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, melainkan harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan maskapai itu sendiri. Oleh karena itu, dalam merumuskan analisis dan program pelayanan perusahaan harus berorientasi pada kepentingan penumpang dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanannya. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti ketepatan waktu penerbangan, kenyamanan tempat duduk, keramahan dan profesionalitas awak kabin, serta kualitas makanan dan minuman yang disajikan. Dengan fokus pada kebutuhan dan harapan penumpang, maskapai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas. Implementasi umpan balik dari penumpang dan penilaian berkala terhadap pelayanan yang diberikan juga menjadi kunci dalam memastikan bahwa standar pelayanan terus memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi penumpang.

Selain itu, maskapai harus terus melakukan inovasi dalam pelayanan untuk tetap kompetitif kepada penumpang. Penggunaan teknologi untuk mempermudah proses check-in dan pemberian informasi real-time mengenai status penerbangan. Dalam jangka panjang, investasi dalam pelatihan awak kabin untuk memastikan bahwa mereka selalu siap memberikan pelayanan terbaik yang akan sangat berdampak pada citra dan reputasi maskapai. Semua ini akan membantu menciptakan pengalaman penerbangan yang positif dan pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan preferensi mereka terhadap masyarakat tersebut.

Komunikasi merupakan kegiatan penting yang dilakukan oleh manusia setiap detik, sehingga tidak jarang pelayanan komunikasi pada institusi pelayanan maskapai dianggap sangat penting. Komunikasi adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari setiap individu yang hidup dan sangat penting bagi individu tersebut dalam melakukan interaksi. Seringkali suatu individu merasakan komunikasi yang tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya, jika

kesalahan penerimaan pesan terus berlanjut akan menyebabkan ketidakpuasan baik dari pihak petugas maskapai maupun penumpang.

Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan komunikasi pelayanan adalah kemampuan seorang petugas dalam berinteraksi dan berkomunikasi kepada orang lain. Komunikasi adalah hal yang paling lumrah dilakukan dalam orang memberikan layanan. Nilai baik tidaknya sebuah layanan cukup sering dilihat dari bagaimana cara awak kabin memberikan layanan dalam komunikasi dengan pelanggan. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan dan kinerja komunikasi. (revisi nomor 2 dari bu reza, menggunakan perspektif komunikasi)

Tugas awak kabin dalam membangun hubungan yang lancar dan efektif dalam perjalanan udara merupakan tanggung jawab yang penting. Pemberian layanan, keamanan, keselamatan oleh awak kabin tidak sesederhana yang terlihat, terutama ketika ditujukan kepada penumpang yang mayoritas adalah jamaah Haji yang berusia lanjut usia (Yaniatuti, 2020). Dibutuhkan komunikasi yang efektif untuk memastikan bahwa pesan-pesan tersebut tersampaikan dengan jelas kepada penumpang jamaah Haji, hal ini juga membantu menjaga reputasi perusahaan seperti Wamos Air. Perjalanan panjang dari Indonesia ke Arab Saudi dalam konteks Haji menempatkan penumpang jamaah Haji dalam pesawat untuk waktu yang cukup lama. Informasi dan panduan dari awak kabin menjadi kunci untuk memastikan pemahaman dan kenyamanan mereka.

Banyak informasi yang perlu disampaikan kepada penumpang di dalam pesawat, salah satunya adalah mengenai layanan yang bertujuan untuk memastikan kenyamanan mereka selama penerbangan dan sampai di tujuan ibadah. Pelayanan ini dimulai dari penyambutan, pemantauan penumpang yang memerlukan perhatian khusus, pemberian makanan sebanyak tiga kali, dan hal-hal lainnya. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pelayanan di pesawat sangatlah beragam, hal ini memunculkan beragamnya interaksi antara jamaah Haji dengan awak kabin dari berbagai latar belakang mereka masing-masing. Awak kabin berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik guna menjaga komunikasi dalam penerbangan sehingga penumpang merasa nyaman (Tatiwakeng, 2021).

Alasan penulis memilih awak kabin maskapai Wamos Air sebagai bahan penelitian yaitu karena maskapai ini secara khusus melayani penerbangan Haji yang melibatkan penumpang lansia dari Indonesia, yang memiliki kepribadian berbeda dan tantangan khusus. Oleh karena itu, maskapai ini mempunyai tanggung jawab untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan penumpang lansia jamaah Haji.

Berdasarkan penelusuran terdahulu, peneliti menemukan beberapa jurnal penelitian ini berkaitan dengan komunikasi pelayanan, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Anis Ansyori, Fita Rusdian Ikawati (2022) dengan meneliti tentang Analisis Komunikasi Efektif Petugas Kesehatan dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Indonesia dengan menggunakan metode kualitatif. Tujuannya untuk mengkaji dan menganalisis komunikasi efektif petugas kesehatan profesional dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Indonesia. Manfaat dari penelitian ini adalah meningkatkan kualitas instansi kesehatan melalui kemampuan komunikasi.

Penelitian yang kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh Adediko Putra Pratama (2023) yang meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara International Soekarno-Hatta menggunakan metode kualitatif dengan tujuan mengetahui kualitas pelayanan Check-In Counter maskapai citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Penelitian yang ketiga yaitu penelitian yang dilakukan oleh Fairuz Raniah Adiba Putri, Syafrudin Pohan (2023) yang meneliti tentang Analisis Komunikasi Pelayanan Publik Kader Posyandu Puskesmas PB Selayang II Dalam Pencegahan Stunting menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui jumlah stunting di wilayah kelurahan dan memberikan dukungan pada keluarga. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik kader posyandu terlihat efektif melalui penyuluhan interpersonal dan kelompok.

Penelitian yang keempat yaitu penelitian yang dilakukan oleh Indrawati H, Ahdan, dan Andi Muttaqin Mustari (2024) yang meneliti tentang Analisis Pola Komunikasi Customer Dalam Memberikan Layanan Informasi Penerbangan Kepada Informasi Penumpang Di Bandara Sultan Hasanuddin menggunakan

metode kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui membangun hubungan personal dengan penumpang dan menyampaikan informasi secara efisien kepada jumlah penumpang yang besar.

Penelitian yang terakhir yaitu penelitian yang dilakukan oleh Endang Purba, Prietsaweny RT Simamora , Helen Vanhurk Sriwati Ningsih Sitorus (2022) yang meneliti tentang Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Hilisatoro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk megetahui bagaimana pola komunikasi organisasi di kantor kepala hilisatoro nandrisa kecamatan toma kabupaten nias selasatan, lalu apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam meningkatkan pelayaan publik.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin meneliti proses komunikasi antara awak kabin dengan penumpang agar bisa memahami komunikasi dan prosesnya, maka dari itu peneliti dapat dengan mudah untuk memahami maksud dan tujuan dari komunikasi yang dilakukan, dapat memberikan informasi kepada penumpang dan mampu menyampaikan atau memberitahukan terkait ide atau pemikiran dan peristiwa yang terjadi kepada orang lain (Fauzi, 2022).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditarik perumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana komunikasi Awak Kabin Wamos Air Dalam Melayani Penumpang Jamaah Haji Lansia?”

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah penelitian ini hanya dilakukan pada awak kabin Wamos Air, khususnya pada penerbangan Haji tahun 2024.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengungkapkan bagaimana awak kabin Wamos Air dapat mengelola komunikasi dan pelayanannya dengan penumpang jamaah Haji tahun 2024.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam kajian ilmu komunikasi dalam upaya membangun komunikasi yang efektif bagi awak kabin dan penumpang khususnya jamaah Haji, karena bagi awak kabin yang menjalankan tugas penerbangan dapat pengertian dan pemahaman lebih terkait komunikasi yang dilakukan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Berhubungan dengan rumusan masalah, maka manfaat penelitian ini adalah menjadikan evaluasi dan masukan kegiatan pelayanan komunikasi awak kabin Wamos Air dalam penerbangan harus berkomunikasi kepada pada penumpang jamaah Haji yang sudah lansia dan berbeda karakteristiknya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Konseptual

2.1.1 Komunikasi

2.1.1.1 Pengertian Komunikasi

Secara praktis atau dalam praktik kehidupan sehari-hari, definisi, makna, arti, atau pengertian komunikasi adalah proses penyampaian pesan kepada orang lain. Pesan (message) itu bisa berupa informasi, pemberitahuan, keterangan, ajakan, imbauan, bahkan provokasi atau hasutan. Kata kunci dalam komunikasi adalah pesan itu. Dari pesan itulah sebuah proses komunikasi dimulai. Komunikasi terjadi karena ada pesan yang ingin atau harus disampaikan kepada pihak lain. Definisi komunikasi menurut Deddy Mulyana menjelaskan bahwa “Komunikasi secara etimologi berasal dari kata Latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti membuat sama. Komunikasi menyarankan suatu pikiran, suatu makna atau suatu pesan dianut secara sama. Komunikasi merupakan proses menciptakan suatu kesamaan (*commonnes*) atau suatu kesatuan pemikiran antara pengiriman dengan penerima. Berdasarkan dua pemahaman mengenai komunikasi ini, dapat diartikan secara garis besar bahwa komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian suatu pikiran, makna atau pesan oleh pengiriman kepada penerima dengan maksud untuk mencapai kesatuan dan kesamaan pemahaman.” (Mulyana, 2007 : 46)

Komunikasi bukan hanya sekedar tukar menukar ide atau pikiran serta pendapat saja tapi kegiatan yang dilakukan untuk berusaha mengubah pendapat dan tingkah laku orang lain. Seperti definisi komunikasi yang diungkapkan oleh para ahli menurut Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid yang dikutip oleh Wiryanto dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Komunikasi, mendefinisikan komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk ataupun melakukan pertukaran informasi antara satu sama lainnya, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam. (Wiryanto, 2004:6)

Rogers yang dikutip Abdul Majid mendefinisikan komunikasi sebagai proses yang didalamnya terdapat suatu gagasan dan dikirimkan dari sumber kepada penerima dengan tujuan untuk merubah perilakunya.

Cherry dan Stuart mengatakan bahwa ada kemungkinan bahwa asal kata latin “*Communico*” , yang berarti membagi. Rongers dan D. Lawrence Kincaid menggambarkan komunikasi sebagai proses dimana dua orang atau lebih dapat bertukar informasi dan saling memahami satu sama lain (Cangara, 2019:17).

Selain itu komunikasi juga merupakan sebuah komunitas (Community) yang menekankan kesamaan atau kebersamaan. Komunitas sendiri merupakan sekelompok manusia yang berkumpul bersama untuk dapat mencapai tujuan tertentu dan tanpa komunikasi sendiri tidak ada yang namanya komunitas, komunitas sendiri bergantung pada pengalaman dan emosi bersama. Oleh karena itu komunitas juga terbagi dalam berbagai bentuk-bentuk komunikasi yang berkaitan dengan seni, agama dan Bahasa (Mulyana, 2014:46).

Selain itu, dapat pula untuk kelangsungan hidup masyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat. Komunikasi secara garis besar mempunyai fungsi sebagai komunikasi sosial, bagaimana hubungan sosial seseorang dengan lingkungan disekitarnya. Komunikasi sebagai media ekspresif yakni untuk menyampaikan perasaan perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan itu dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal. Komunikasi sebagai suatu ritual yaitu suatu komunitas melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun yang disebut rites of passage. Dalam acara-acara itu orang mengucapkan kata-kata atau menampilkan perilaku-perilaku simbolik. Dan komunikasi instrumental yang berarti menginformasikan mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan. Tujuan dari komunikasi instrumental ini yakni bersifat membujuk (persuasif).

Komunikasi, dalam konteks apapun adalah bentuk dasar adaptasi terhadap lingkungan. Menurut Rene Spitt, komunikasi (ujaran) adalah jembatan antara bagian luar dan bagian dalam kepribadian. “Mulut sebagai rongga utama adalah jembatan antara persepsi dalam dan persepsi luar.” Kata komunikasi berasal dari kata latin “*communis*” yang berarti “sama”, atau “*communicare*” yang berarti

“berpartisipasi”. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna atau suatu pesan dianut secara sama. Akan tetapi, definisi-definisi kontemporer menyarankan bahwa komunikasi merujuk pada cara berbagai hal-hal tersebut, seperti dalam kalimat “kita berbagi pikiran,”. “kita mendiskusikan makna,” dan “kita mengirimkan pesan.”

Berbicara tentang definisi komunikasi, tidak ada definisi yang benar ataupun salah. Seperti juga model atau teori, definisi harus dilihat dari kemanfaatannya untuk menjelaskan fenomena yang didefinisikan dan mengevaluasinya (Mulyana, 2005:46). Beberapa definisi mungkin terlalu sempit, misalnya “komunikasi adalah penyampaian pesan melalui media elektronik,” atau terlalu luas, misalnya “komunikasi adalah interaksi antara dua makhluk hidup atau lebih,” sehingga para peserta komunikasi ini mungkin termasuk hewan, tanaman dan bahkan jin (Deddy Mulyana:2015).

2.1.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi

Dalam proses komunikasi terdapat unsur-unsur yang memiliki peran penting di dalamnya, antara lain:

1. Sumber informasi (source) adalah orang yang menyampaikan pesan. Pada tahap ini melakukan proses yang kompleks terdiri dari timbulnya suatu stimulis yang menciptakan pemikiran dan keinginan untuk berkomunikasi, pemikiran ini di encoding menjadi pesan, dan pesan tersebut akan disampaikan melalui saluran atau media kepada penerima pesan.
2. Encoding adalah suatu proses pada sistem pusat saraf sebagai sumber informasi memerintahkan untuk memilih simbol-simbol yang dapat dipahami dan bisa menggambarkan pesan-pesan.
3. Pesan (Message) adalah informasi yang disampaikan dalam sebuah ucapan atau tulisan. Pesan merupakan hasil akhir dari proses encoding. Pesan yang dimaksud dapat berupa kata-kata , ekspresi wajah, dan penampilan.

4. Media adalah cara yang digunakan seseorang untuk menyampaikan pesan kepada penerima, media tersebut dapat berupa surat, telepon, bahkan tatap muka secara langsung.
5. Decoding adalah proses cara penerima pesan menginterpretasikan pesan yang diterimanya sesuai dengan pengetahuan, minat, dan kepentingannya.
6. Feedback (Umpang Balik) adalah respon yang ditunjukkan penerima pesan kepada pengirim sebagai tanggapan atas informasi yang dikirim oleh sumber pesan. Pesan yang didapatkan berupa jawaban lisan bahwa penerima setuju atau tidak setuju dengan informasi yang diterima.

Hambatan (Noise) adalah salah satu cara yang dapat menghalangi proses komunikasi tidak berjalan secara efektif.

2.1.2 Pengertian Komunikasi Pelayanan

Menurut Sutedi (2015:3) dalam bukunya yang berjudul “Komunikasi Layanan Publik: Teori dan Aplikasi”, mendefinisikan komunikasi pelayanan sebagai suatu bentuk interaksi antara penyedia layanan publik dan penerima layanan yang bertujuan untuk menyampaikan informasi, mempermudah transaksi, dan membangun hubungan. Komunikasi pelayanan mencakup berbagai aktivitas komunikasi, antara lain:

1. Penyebaran informasi: Menyediakan informasi yang akurat dan terkini tentang layanan publik, kebijakan, dan prosedur kepada masyarakat.
2. Penjelasan dan panduan: Memperjelas informasi yang kompleks dan memberikan panduan langkah demi langkah untuk membantu penerima layanan menavigasi proses penyampaian layanan.
3. Persuasi dan motivasi: Mendorong penerima layanan untuk memanfaatkan layanan yang tersedia dan mempromosikan sikap positif terhadap penyedia layanan publik.
4. Penyelesaian konflik: Mengatasi keluhan, menyelesaikan perselisihan, dan menjaga hubungan positif dengan penerima layanan.

5. Pembangunan hubungan: Membangun kepercayaan dan hubungan baik dengan penerima layanan untuk meningkatkan pengalaman layanan secara keseluruhan.

Komunikasi layanan yang efektif sangat penting untuk memastikan penyampaian layanan publik yang efisien dan adil. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan, peningkatan kepuasan publik, dan memperkuat kepercayaan lembaga pemerintah.

2.1.3 Produk Jasa Penerbangan

Menurut Shaw (1993), produk jasa penerbangan dapat dibedakan kedalam dua kelompok yaitu: (1) berkaitan dengan pesawat, dan (2) berkaitan dengan pelayanan.

- a. Pesawat
 1. Konfigurasi Kabin

Penentuan konfigurasi atau tata letak kabin sangat berkaitan dengan tipe pesawat. Pesawat adalah produk fisik yang disediakan maskapai penerbangan bagi pengguna jasa. Dalam hal ini, maskapai harus mengoperasikan tipe dan jumlah pesawat yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Untuk meningkatkan efisiensi, maskapai memilih pesawat dengan konfigurasi kabin yang memungkinkan penempatan kursi sebanyak mungkin. Namun, konfigurasi kabin ini ditentukan oleh dua hal penting, yaitu keselamatan dan kenyamanan penumpang. Jumlah kursi yang dipasang di pesawat untuk setiap kelas akan menentukan luas ruang kabin, lebar koridor di antara tempat duduk, jarak antara tempat duduk, dan lebar tempat duduk. Peraturan penerbangan menetapkan standar minimum untuk ukuran-ukuran tersebut.

2. Frekuensi dan Jadwal

Frekuensi merupakan faktor penting dalam operasi penerbangan. Berdasarkan berbagai kajian, diketahui bahwa kebutuhan mendasar pelanggan jasa

penerbangan adalah tingginya frekuensi penerbangan dengan jadwal yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Bagi penumpang yang bepergian dari satu titik ke titik lain (point to point), frekuensi penerbangan yang tinggi memberikan fleksibilitas lebih karena tersedia lebih banyak pilihan penerbangan. Seorang pebisnis yang umumnya sensitif terhadap waktu dapat merencanakan perjalanannya sedekat mungkin dengan waktu bisnisnya dimulai dan kembali setelah urusannya selesai. Bagi penumpang lanjutan, tingginya frekuensi penerbangan pada jalur pendek (short-haul) memungkinkan mereka memilih penerbangan lanjutan yang lebih cepat dan nyaman ke dan dari penerbangan jarak jauh (long-haul).

Waktu keberangkatan sangat penting baik bagi penumpang lanjutan maupun penumpang point to point. Maskapai penerbangan harus mampu menganalisis permintaan tempat duduk pada setiap periode waktu di jalur dengan frekuensi tinggi.

3. Kemudahan pemesanan tempat duduk (*seat accessibility*)

Penumpang umumnya menginginkan kemudahan dalam memperoleh tempat duduk pada penerbangan yang dipilih, sesuai dengan waktu dan kelas yang diinginkan. Maskapai dikatakan memiliki aksesibilitas yang tinggi jika penumpang potensial dapat memperoleh tempat duduk yang diperlukan menjelang jadwal keberangkatan. Hampir semua layanan penerbangan menggunakan fasilitas reservasi. Penumpang berharap kursi tersedia saat mereka melakukan reservasi, dan dalam banyak kasus, layanan reservasi terbukti sangat efektif dalam memastikan ketersediaan tempat duduk.

Penggunaan komputer dalam kegiatan reservasi dimulai pada tahun 1964 dengan diperkenalkannya sistem SABRE. Sistem ini terbukti sangat efisien, memungkinkan inventarisasi tempat duduk dilakukan lebih cepat, mengurangi kesalahan manusia, menghilangkan pertanyaan yang sering muncul, dan mempercepat respons bagi pengguna jasa.

4. Ketepatan Waktu (*Punctuality*)

Menurut Shaw (1993), dari semua survei yang dilakukan terhadap para pelancong bisnis, ketepatan waktu sampai di tempat tujuan merupakan prioritas utama bagi segmen ini. Namun, bagi pelancong rekreasi, perhatian terhadap ketepatan waktu tidak begitu penting. Secara umum, sebuah maskapai penerbangan akan mendapatkan tingkat On Time Performance (OTP) yang baik jika pesawat yang dioperasikannya rata-rata masih baru dan perawatannya memadai. Meskipun demikian, keberadaan pesawat yang baru bukan satu-satunya faktor penentu ketepatan waktu. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan antara lain:

- a. Penanganan lalu lintas (traffic handling), yaitu keterlambatan keberangkatan yang disebabkan oleh penumpang atau bagasi yang belum siap pada saat keberangkatan.
- b. Putaran pesawat (aircraft turn-around), yaitu keterlambatan yang disebabkan oleh kegiatan persiapan keberangkatan pesawat, seperti pengisian bahan bakar, pengangkutan katering, layanan kebersihan, dan layanan toilet.
- c. Masalah teknis pesawat (aircraft technical), yaitu keterlambatan yang disebabkan oleh masalah teknis pada pesawat.
- d. Pengaturan lalu lintas udara (air traffic control), yaitu keterlambatan yang berkaitan dengan pengaturan lalu lintas udara di sekitar bandara oleh pengendali lalu lintas udara.
- e. Keadaan alam, yaitu keterlambatan yang disebabkan oleh faktor alam, misalnya cuaca buruk yang mengakibatkan pesawat tidak dapat mendarat atau lepas landas untuk sementara waktu.

Menghilangkan keterlambatan sepenuhnya dalam operasi penerbangan adalah hal yang tidak mungkin dicapai karena adanya faktor penyebab eksternal seperti cuaca dan pengaturan lalu lintas udara di bandara. Selain itu, dalam banyak hal, faktor teknis juga dapat berperan.

2.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan

Dalam bisnis jasa, sikap dan pelayanan memiliki peran krusial dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan. Jika aspek-aspek ini diabaikan, perusahaan dapat kehilangan pelanggan setia dan menghindarkan calon pelanggan baru (Bozorgi, 2007). Menurut Lovelock (1988), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Di industri penerbangan, kualitas layanan mendapatkan perhatian ekstra. Pada awal 1990-an, perusahaan penerbangan diharuskan memberikan layanan berkualitas tinggi sebagai strategi pemasaran, akibat meningkatnya persaingan (Clemes, et al, 2008).

Kompleksitas persaingan dalam industri mana pun memaksa perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas yang ingin dicapai harus dipandang dari perspektif pelanggan. Pandangan pelanggan ini sangat penting dalam merancang sistem dan manajemen baru. Dalam literatur tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, harapan ditafsirkan dengan cara yang berbeda. Dalam literatur kualitas layanan, harapan memiliki peran normatif, didasarkan pada pengalaman masa lalu dan memberikan pandangan konsumen tentang apa yang seharusnya terjadi. Sementara dalam literatur kepuasan pelanggan, harapan biasanya terkait dengan prediksi konsumen tentang apa yang akan terjadi (Zeithaml et al, 1993).

Pengukuran kualitas layanan dapat dilakukan dengan menilai berbagai dimensi kualitas jasa. Parasuraman, Zeithami, dan Berry (1990) mengidentifikasi sepuluh dimensi utama kualitas jasa, yaitu:

1. Reliabilitas (reliability)

Kemampuan untuk menyajikan pelayanan dengan benar, tepat, akurat, dan dapat diandalkan. Ini mencakup konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya, yang berarti perusahaan mampu memberikan jasa dengan benar sejak awal dan memenuhi janjinya secara akurat dan andal.

2. Daya tanggap (responsiveness)

Kesediaan dan kesiapan karyawan untuk membantu pelanggan dan menyampaikan jasa dengan cepat. Contohnya adalah ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi yang cepat, respon cepat terhadap pelanggan, dan penyampaian layanan dengan segera.

3. Kompetensi (competence)

Penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyampaikan jasa sesuai kebutuhan pelanggan. Ini termasuk pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, personil operasional, dan kapabilitas riset organisasi.

4. Akses (access)

Kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, termasuk kemudahan kontak. Ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu tunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan jam operasi yang nyaman.

5. Kesopanan (courtesy)

Sikap santun, hormat, perhatian, dan keramahan karyawan kontak seperti resepsionis dan operator telepon.

6. Komunikasi (communication)

Penyampaian informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami dan mendengarkan saran serta keluhan pelanggan. Ini mencakup penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya jasa, pertimbangan antara jasa dan biaya, serta penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.

7. Kredibilitas (credibility)

Sifat jujur dan dapat dipercaya, mencakup nama dan reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan.

8. Keamanan (security)

Bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Ini termasuk keamanan fisik, keamanan finansial, privasi, dan kerahasiaan.

9. Kemampuan memahami pelanggan (understanding the customer)

Upaya memahami pelanggan dan kebutuhan fisik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.

10. Bukti fisik (tangible)

Penampilan fasilitas fisik dari jasa, peralatan yang digunakan, personil, dan bahan komunikasi perusahaan seperti kartu bisnis dan kop surat.

2.1.5 Definisi Haji

Kata haji berasal dari bahasa arab dengan arti sengaja mengunjungi Ka'bah pada waktu tertentu dan dengan cara tertentu secara tertib. Waktu yang ditentukan mulai dari bulan syawal sampai 10 hari pertama bulan dzulhijjah. Haji adalah menyengaja ke Makkah untuk menunaikan ibadah Tawaf, Sa'I, Wukuf, serta rangkaian manasik dalam rangka memenuhi perintah Allah dan mendapatkan ridhonya (Saputri, 2022)

Rukun islam yang ke lima adalah naik haji bila mampu yang hukumnya wajib, hal ini dijelaskan kewajiban haji merupakan satu kali dalam seumur hidup, jika dilakukan lebih dari sekali hukumnya Sunnah yang diterangkan dalam Q.S Ali Imran:97. Syarat wajib haji harus dipenuhi agar pahala haji yang didapatkan tidak gugur yaitu beragama islam, berakal, baligh, ada muhrimnya, dan mampu dalam segala hal.

Rukun haji yang pertama adalah Ihram yaitu berniat mengerjakan ibadah haji ditandai memakai pakaian ihram berwarna putih. Yang kedua Wukuf yang artinya hadir di padang arafah pada tanggal 9 dzulhijjah dari tergelincirnya matahari hingga terbenam. Yang ketiga Tawaf, berputar mengelilingi Ka'bah dilakukan

berlawanan arah jarum jam dimulai dari Hajar Aswad dilakukan dengan 7 kali putaran dan diakhiri di Hajar Aswad juga. Sa'I dilakukan setelah melakukan ibadah Tawaf dengan berlari-lari kecil dimulai dari bukit Shafa dan berakhir dibukit Marwah. Selanjutnya yaitu Tahalul, dilakukan setelah lempar jumrah yaitu dengan memotong rambut minimal 3 helai rambut atau mencukurnya dilakukan pada 10 Dzulhijjah. Yang terakhir adalah ibadah tertib dimulai urutan ibadah haji pertama hingga urutan ibadah haji terakhir (Damayanti 2019).

2.1.6 Perusahaan Penerbangan

Perjalanan menggunakan pesawat bisa menjangkau dari tempat satu ke tempat lain dengan mudah, jasa penerbangan ini untuk penumpang perjalanan antar kota maupun negara yang berjadwal terdapat rute dari jam yang ditentukan maskapai. Transportasi penerbangan sangat diminati oleh khalayak sehingga banyaknya jumlah penumpang naik karena transportasi udara yang menjadi catatan kecelakaan terendah dan terbang dengan pesawat dapat memangkas waktu perjalanan hingga separuh perjalanan yang ditempuh.



Gambar 2.1 Pesawat Wamos Air

Sumber: <https://shorturl.at/8cnxr>

adalah maskapai penerbangan charter yang berbasis di Bandara Internasional Madrid Barajas. Sebelum Wamos Air, perusahaan maskapai ini bernama Pullmantur Air yang didirikan pada tahun 23 Juni 2003 dengan penerbangan perdana menuju Cancun, Meksiko, dari Madrid dengan Boeing 747. Maskapai ini dimiliki sepenuhnya oleh Grupo Marsans sebelum dijual ke Royal

Caribbean Cruises Ltd pada November 2006. Setelah itu maskapai ini memperkenalkan mereknya yang baru yaitu Wamos Air dan warna barunya pada Desember 2014. Saat ini Wamos mengangkut 400.000 penumpang per tahunnya. Wamos Air mengoperasikan armada pesawat untuk penerbangan charter dan penerbangan terjadwal, termasuk Airbus A330-200. Airbus A330-200 adalah pesawat berbadan lebar, bermesin ganda yang dapat menampung 250 sampai 290 penumpang dalam tata letak dua kelas. Airbus A330 memiliki jangkauan hingga 6.350 mil laut, maka dari itu cocok untuk penerbangan jarak jauh.

2.2 Landasan Teori

Komunikasi merupakan aspek yang mencakup seluruh kehidupan bermasyarakat yang dimana komunikasi terjadi kapanpun dan dimanapun. Komunikasi dapat dijadikan sebagai media seseorang atau komunikator dalam menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain (Mulyana, 2010). Karena itu hakikatnya komunikasi merupakan suatu kemampuan yang sangat diperlukan dalam pelayanan publik, baik pelayanan dalam maskapai ataupun yang lainnya. Dengan kata lain komunikasi pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Teori yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah teori penyusunan tindakan (*action assembly*) yang dikembangkan oleh John Greene pada tahun 1984. Generasi pertama dari teori ini yang diterbitkan dalam artikel *Communication Monographs* berjudul “*A Cognitive Approach To Human Communication: An Action Assembly Theory*”. Inti dari perspektif kognitif adalah asumsi bahwa pikiran membentuk tindakan yaitu apa dan bagaimana kita berpikir, membentuk apa yang kita lakukan dan bagaimana kita melakukannya.

Teori ini menjelaskan struktur dan proses yang terjadi dalam tindakan aksi komunikatif. Teori ini mengkaji bagaimana pengetahuan yang diurutkan dan digunakan dalam komunikasi. Dari teori kumpulan aksi yang dikembangkan oleh John Greene, terdapat asumsi dasar. Dalam teori ini Greene mengidentifikasi 2

(dua) komponen pengetahuan, yakni pengetahuan isi (*content knowledge*) dan pengetahuan prosedural (*procedural knowledge*).

Pengetahuan *prosedural* terdiri dari suatu kesadaran atau konsekuensi dari berbagai aksi dalam situasi-situasi yang berbeda. Dalam *action assembly theory*, pengetahuan *prosedural* menjadi suatu pusat perhatian utama, inti dari asumsi dasar ini adalah anda tahu tentang sesuatu dan anda tahu bagaimana melakukan sesuatu itu (*you know about things, and you know how to do things*).

1. Teori ini berasumsi bahwa perilaku dan tindakan seseorang didasarkan pada struktur dan proses yang terkait dengan pengetahuan. Asumsi dasar ini menjelaskan bahwa dalam bertindak dan berperilaku, penting untuk mengikuti prosedur yang tepat, karena urutan dalam bertindak merupakan suatu hal yang penting. Seseorang harus memilih langkah yang paling sesuai dengan situasi untuk mencapai tujuan. Rangkaian tindakan yang terstruktur menjadi salah satu penentu untuk mencapai tujuan.
2. Adanya keseimbangan tindakan. Menurut teori ini, kesinambungan tindakan merupakan suatu proses yang rumit dan tidak selalu berhasil. Untuk melakukan suatu hal yang baik tidak hanya membutuhkan pengetahuan dan motivasi saja, tetapi juga kemampuan untuk mengatur dan mengambil tindakan yang diperlukan secara efisien.

2.3 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu ini diharapkan peneliti dapat melihat perbedaan-perbedaan yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya, kemudian dijadikan sebagai acuan penulis untuk meneliti dengan tema yang serupa. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu
Sumber: Olahan Peneliti

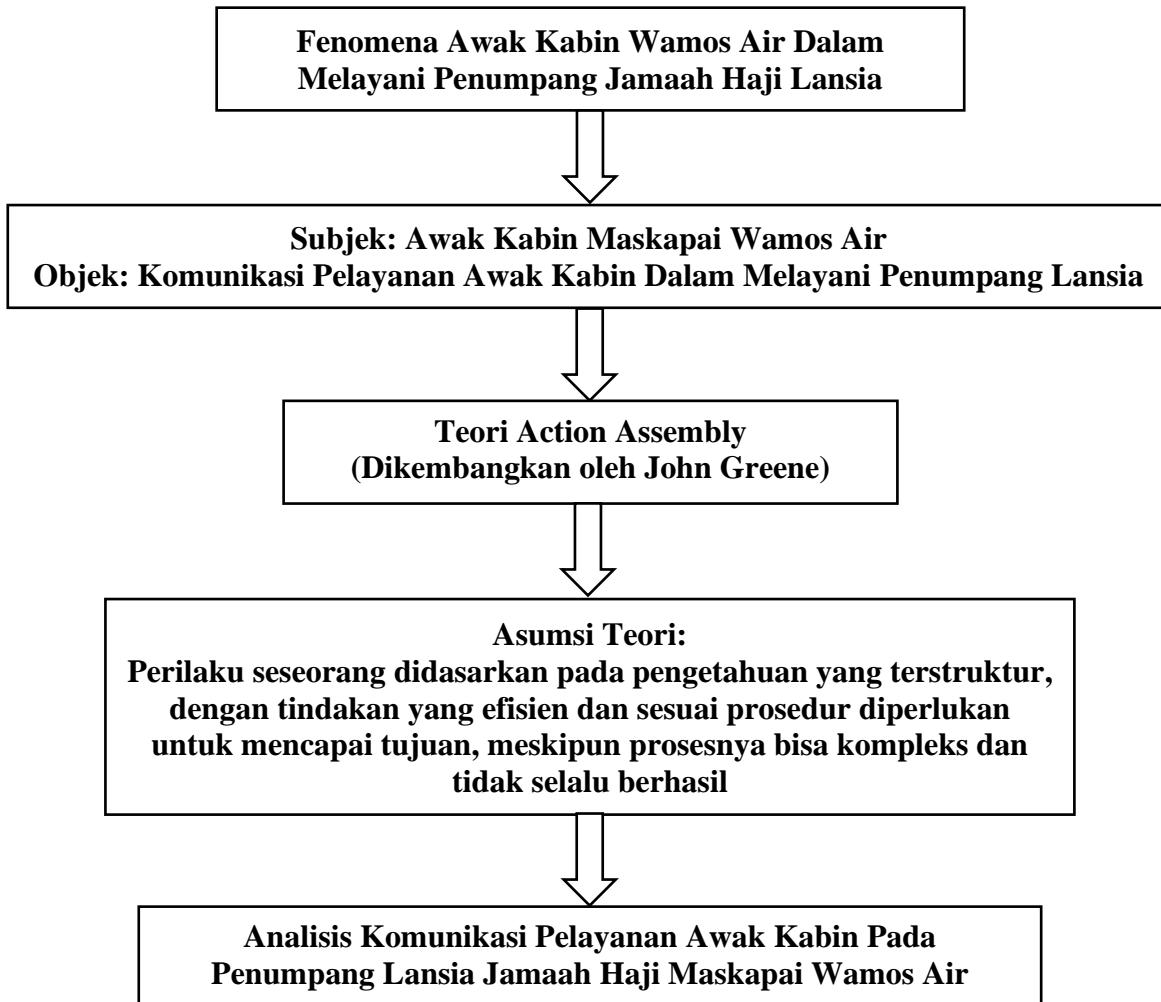
No.	Penulis	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Anis Ansyori, Fita Rusdian Ikawati (2022)	Analisis Komunikasi Efektif Petugas Kesehatan Dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Indonesia	Kualitatif	Menunjukkan promosi kesehatan, hubungan interpersonal, komunikasi tarapeutik dengan menitikberatkan pada faktor psikologis dengan pemanfaatan teknologi merupakan cara komunikasi efektif yang dapat digunakan dalam peningkatan kepuasan pelayanan Indonesia.	Penelitian ini berfokus pada pelayanan analisis komunikasi awak kabin pada maskapai Wamos Air.

2.	Adediko Putra Pratama (2023)	Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara International Soekarno- Hatta	Kualitatif	Menunjukkan bahwa pelayanan petugas check-in counter menjalankan tugasnya sesuai SOP yang berlaku.	Penelitian ini berfokus pada analisis komunikasi pelayanan awak kabin pada maskapai Wamos Air.
3.	Fairuz Raniah Adiba Putri, Syafrudin Pohan (2023)	Analisis Komunikasi Pelayanan Publik Kader Posyandu Puskesmas PB Selayang II Dalam Pencegahan Stunting	Kualitatif	Menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik kader posyandu terlihat efektif melalui penyuluhan interpersonal dan kelompok.	Penelitian ini berfokus pada analisis komunikasi pelayanan awak kabin pada maskapai Wamos Air.
4.	Indarwati H, Ahdan, Andi Muttaqin Mustari (2024)	Analisis Pola Komunikasi Customer Service Dalam Memberikan	Kualitatif	Menunjukkan bahwa hasil penelitian ini memberikan pemahaman lebih mendalam	Penelitian ini berfokus pada analisis komunikasi pelayanan awak kabin

		Layanan Informasi Penerbangan Kepada Penumpang Di Bandara Sultan Hasanuddin		tentang pentingnya pola komunikasi yang baik dalam meningkatkan kepuasan dan pengalaman penumpang di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin.	pada maskapai Wamos Air.
5.	Endang Purba, Prietsaweny RT Simamora , Helen Vanhurk Sriwati Ningsih Sitorus (2022)	Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatka n Pelayanan Publik Di Desa Hilisatoro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan	Kualitatif	Menunjukkan bahwa hasil penelitian pola komunikasi yang digunakan di kantor kepala desa hilisataro nandrisa kecamatan toma kabupaten nias selatan adalah pola lingkaraan, pola roda.	Penelitian ini berfokus pada analisis komunikasi pelayanan awak kabin pada maskapai Wamos Air.

2.4 Kerangka Pemikiran

Dibawah ini merupakan kerangka pemikiran dari penelitian.



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

Sumber: Olahan Peneliti 2024

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode yang berfokus pada pengamatan yang mendalam. Oleh karena itu, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan suatu kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif. Penelitian kualitatif menekankan pada subjek yang diteliti dengan memperoleh data berdasarkan apa yang dirasakan, dilakukan, atau dikatakan oleh sumber data. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Menurut Sukmadinata, (2011) penelitian deskriptif kualitatif ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena yang ada. Deskriptif tidak memberikan perubahan pada variabel melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

3.2 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan pendekatan dan jenis data yang digunakan, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian bersifat kualitatif yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata. Data yang di analisis tidak menggunakan statistik yang berupa angka-angka seperti penelitian kuantitatif, melainkan data yang didapatkan dari hasil pengamatan secara langsung dari beberapa informan yang diwawancara lalu peneliti melakukan analisis data yang diperoleh kemudian dapat ditarik kesimpulannya dari hasil pengamatan tersebut.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

3.3.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang dimaksudkan adalah melaporkan jenis data dan sumber data. Penentuan subjek penelitian yang digunakan peneliti adalah purposive sampling, yaitu penentuan sumber data pada orang yang diwawancara dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Menurut (Sugiyono, 2017) penentuan sumber data pada narasumber yang akan diwawancara dilakukan secara purposive atau terarah dan dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangannya adalah seseorang yang menjadi awak kabin Wamos Air dengan alasan karena peneliti ingin mengetahui cara bagaimana pelayanan awak kabin terhadap penumpang selama ada di pesawat. Oleh karena itu, pemilih pendekatan yang tepat, dengan mempertimbangkan pertimbangan khusus yang harus dipenuhi oleh informan yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah awak kabin dari maskapai Wamos Air yang melayani penumpang jamaah haji lansia.

Tabel 3.1 Subjek Penelitian

Sumber: Olahan Peneliti 2024

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Agama
1.	Rahmi Hasibuan	Perempuan	55	Islam
2.	Erni Hidayanti Noor	Perempuan	55	Islam
3.	Maulina Abdul Hadi	Perempuan	55	Islam
4.	Kikiet Teguh Septariano	Laki-Laki	35	Islam
5.	Cut Elfisa	Perempuan	50	Islam

3.3.2 Objek Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian yang pertama kali diperhatikan adalah objek penelitian yang akan diteliti. Dimana objek penelitian tersebut terkandung masalah yang akan diteliti dan terkandung masalah yang akan dijadikan bahan penelitian untuk dicari pemecahannya. Menurut (Sugiyono, 2017) objek penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya. Objek penelitian ini adalah komunikasi pelayanan awak kabin Wamos Air dalam melayani penumpang lansia jamaah haji.

3.4 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme merupakan peranan dalam memahami atau menganalisis fenomena komunikasi manusia, paradigma ini melakukan pendekatan yang unik dengan fokus pada konstruksi makna melalui interaksi sosial. Penerapan paradigma konstruktivisme dalam penelitian metode kualitatif ini, seperti wawancara. Peneliti menggunakan paradigma ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui bagaimana penerimaan pesan dari awak kabin kepada penumpang pada saat penerbangan Haji berlangsung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Data Primer

Menurut Hasan (2015:82) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau orang yang bersangkutan memerlukannya, data primer didapatkan dari sumber informan yaitu individu seperti hasil wawancara yang dilakukan peneliti. Data primer ini antara lain:

1. Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Dalam hal ini observasi ini untuk mengumpulkan data yang berkualitas dan cukup, penelitian ini melakukan observasi pada awak kabin yang bekerja pada penerbangan Haji maskapai Wamos Air.
2. Wawancara merupakan kegiatan dimana informan dan peneliti melakukan percakapan untuk mendapatkan data yang mendalam. Dalam penelitian ini, wawancara digunakan sebagai salah satu teknik untuk mendapatkan data primer dan informasi yang lebih lengkap. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur dimana peneliti

sudah menyiapkan pedoman wawancara yang berisikan pertanyaan. Wawancara semi terstruktur dipilih dalam penelitian ini karena dalam pelaksanaannya lebih bebas jika dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Wawancara digunakan dalam penelitian fenomenologi untuk mendapatkan informasi yang valid dari informan.

3. Dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumen merupakan suatu catatan peristiwa yang lalu, baik itu berbentuk tulisan visual seperti foto atau video, rekaman suara, screenshot layar, atau pendukung lainnya.

3.5.2 Data Sekunder

Menurut Hasan (2002) data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan dengan orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang sudah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer, yang dimana data ini bisa diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan yang lainnya.

3.6 Teknik Analisis Data

Salah satu tahapan dalam penelitian adalah melakukan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian ini proses analisis data tidak menunggu hingga pengumpulan data selesai, melainkan dapat dilakukan sejak awal pengumpulan data dilakukan. Proses yang berlangsung tidak dalam satu arah tersebut membuat Miles dan Huberman menyebutnya dengan model interaktif. Berikut urutan dari model interaktif sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data. Peneliti dapat memanfaatkan berbagai metode pengumpulan data yang sesuai dengan fokus penelitian, seperti observasi partisipatif dan wawancara. Pengumpulan data ini dilakukan tanpa paksaan, dengan peneliti membangun hubungan yang tulus dengan informan.
2. Kondensasi Data. Proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasi data menjadi bentuk tertulis (transkrip) yang lengkap. Kondensasi data bertujuan untuk memperkuat

data (bukan hanya mengurangi jumlah data). Proses ini direncanakan oleh peneliti sebelum pengumpulan data, meskipun mungkin mengalami perubahan.

3. Penyajian Data. Proses di mana data diatur dan disusun sedemikian rupa sehingga peneliti dapat membuat kesimpulan yang tepat. Dengan pengorganisasian data yang efektif, baik penulis maupun pembaca dapat dengan cepat memahami situasi yang dialami oleh informan secara menyeluruh.
4. Penyimpulan. Sejak awal pengumpulan data, seorang peneliti mungkin telah dapat merumuskan kesimpulan awal yang masih bisa direvisi dengan data tambahan. Peneliti sering kali membaca ulang data yang sudah terkumpul untuk merefleksikan dan mendalami pemahaman mereka lebih lanjut.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Moelong (2015) mendefinisikan teknik keabsahan data sebagai proses pengecekan data yang diperoleh peneliti untuk memastikan bahwa data tersebut benar, dapat dipercaya, dan sesuai dengan kenyataan. Teknik keabsahan data merupakan metode yang digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian adalah akurat, terpercaya, dan dapat dipertanggungjawabkan. Salah satu teknik keabsahan data yang sangat umum digunakan adalah triangulasi. Triangulasi merupakan teknik penting dalam penelitian, khususnya penelitian kualitatif untuk meningkatkan kredibilitas dan keabsahan data. Para ahli telah mengusulkan berbagai jenis triangulasi yang dapat digunakan dalam penelitian dengan beberapa jenis yang paling umum adalah:

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber melibatkan perbandingan berbagai sumber untuk menilai keandalan informasi. Sumber penelitian ini adalah awak kabin yang bekerja pada penerbangan haji di maskapai Wamos Air. Kemudian data yang dikumpulkan dari beberapa sumber tersebut dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Objek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan



Gambar 4.1 Pesawat Pullmantur Air Boeing 747-400 di Bandar Udara Helsinki 2008

Sumber: <https://shorturl.at/GP58y>



Gambar 4.2 Pesawat Wamos Air Airbus A330-223 di Bandar Udara Milan Malpensa, Italy 2020

Sumber: <https://shorturl.at/3D8k2>

Wamos air adalah maskapai penerbangan charter yang berbasis Spanyol. Maskapai ini didirikan pada tanggal 23 Juni 2003 dengan penerbangan perdana dari Madrid menuju Cancun, Meksiko, menggunakan pesawat Boeing 747. Pada tahun 2006 maskapai tersebut dimiliki sepenuhnya oleh Grupo Marsans, sebelum dijual ke Royal Caribbean Cruises Ltd. Pada Maret 2007, maskapai ini memiliki 53 karyawan, lalu pada bulan Desember 2014, Pullmantur Air berubah nama menjadi

Wamos Air, dan memperkenalkan identitas merek baru beserta skema warna baru untuk pesawat-pesawatnya.

Wamos Air mengoperasikan penerbangan untuk para Jamaah Haji dan Umrah. Selain itu, maskapai ini juga menawarkan layanan sewa pesawat untuk maskapai lain serta perusahaan perjalanan. Dengan armada yang terdiri dari pesawat berbadan lebar, seperti boeing 7457 dan Airbus A330, Wamos Air mampu membawa sekitar 400.000 penumpang di setiap tahunnya. Maskapai ini berkantor pusat di Madrid dan memiliki peran penting dalam industri penerbangan, khususnya dalam menyediakan layanan penerbangan charter yang fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan klien mereka.

CEO dari perusahaan ini adalah seorang yang bernama Enrique Saiz, ia bagian dari insinyur penerbangan dengan gelar MBA dari IESE Business School. Beliau telah memimpin perusahaan ini sejak tahun 2012 memelopori kesuksesan pertumbuhan maskapai penerbangan terbesar ketiga di Spanyol, berkat model bisnis jalur reguler yang terdiversifikasi. Beliau bergabung dengan perusahaan tersebut pada tahun 2003, ketika perusahaan tersebut masih bernama Pullmantur Air dan memiliki pengalaman luas di sektor ini, memegang berbagai jabatan manajemen puncak di grup Wamos.

4.1.2 Visi Misi



Gambar 4.3 Logo Maskapai Wamos Air

Sumber: <https://shorturl.at/8ef8D>

Visi dan misi pada maskapai Wamos Air berkomitmen untuk menawarkan pelayanan yang terbaik dan terlengkap kepada klien Wamos Air. Mereka tidak puas

hanya dengan memenuhi harapan mereka, tujuan mereka adalah selalu melampaui harapan para pelanggannya.

4.1.3 Daftar Informan Awak Kabin

Tabel 4.1 Daftar Awak Kabin Wamos Air
Sumber: Olahan Peneliti

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Agama
1.	Rahmi Hasibuan	Perempuan	55	Islam
2.	Erni Hidayanti Noor	Perempuan	55	Islam
3.	Maulina Abdul Hadi	Perempuan	55	Islam
4.	Kikiet Teguh Septariano	Laki-Laki	35	Islam
5.	Cut Elfisa	Perempuan	50	Islam

4.1.4 Pelaksanaan Penelitian

Wawancara dilakukan dengan teknik wawancara terstruktur terhadap empat informan yang tinggal di berbagai kota yang berbeda-beda. Proses wawancara dilakukan secara langsung dan tidak langsung dikarenakan informan yang tinggal di beberapa kota yang berbeda dengan peneliti. Informasi yang dikumpulkan dari informan meliputi nama, usia, jenis kelamin, dan agama.

Wawancara dilakukan dengan sekali pertemuan secara langsung dan sebagiannya melalui online atau telfon. Wawancara pertama dilakukan secara langsung pada tanggal 15 Agustus 2024 yang bertempat di rumah informan tersebut. Kemudian wawancara selanjutnya dilakukan secara online atau via Whatsapp pada tanggal 17 Agustus 2024 dan 19 Agustus 2024 dengan ketiga informan.

4.1.5 Deskripsi Informan Penelitian

Berikut identitas informan yang akan dimintai keterangannya untuk memberikan informasi terkait fokus penelitian ini adalah sebagai berikut yang terdapat pada deskripsi informan penelitian.

1. Informan 1

Informan pertama dalam penelitian ini bernama Rahmi, berjenis kelamin perempuan. Ia berusia lima puluh lima tahun. Ia bekerja sebagai awak kabin sudah selama 28 tahun di Maskapai Garuda Indonesia, setelah itu ia pensiun dan lanjut bekerja di Wamos Air dari 2018 sampai sekarang. (revisi nomor 2 dari pak debyo, kemarin disuruh lebih spesifik untuk informan yang nomor 1)

2. Informan 2

Informan kedua dalam penelitian ini bernama Erni, berjenis kelamin perempuan. Ia berusia lima puluh lima tahun. Ia bekerja sebagai awak kabin sudah lama sekitar 15 tahun pada maskapai Garuda Indonesia, Merpati, dan penerbangan Haji di Wamos Air.

3. Informan 3

Informan ketiga dalam penelitian ini bernama Maulina, berjenis kelamin perempuan. Ia berusia lima puluh empat tahun. Ia pernah bekerja menjadi pilot sekitar 5 tahunan di maskapai Pelita Air dan dia bergabung sebagai awak kabin pada penerbangan haji Wamos Air sekitar 7 tahunan.

4. Informan 4

Informan keempat dalam penelitian ini bernama Kikiet, berjenis kelamin laki-laki. Ia berusia tiga puluh lima tahun. Ia bekerja sebagai awak kabin pada penerbangan haji sudah selama kurang lebih 9 tahun di Wamos Air, tetapi jika penerbangan reguler informan ini sudah menjalani sekitar 14 tahun di Garuda Indonesia dan Batik Air, dan Citilink.

5. Informan 5

Informan kelima dalam penelitian ini bernama Elfisa, berjenis kelamin perempuan. Ia berusia lima puluh tahun. Ia bekerja sebagai awak kabin dari tahun 1993 di maskapai merpati selama 13 tahun sampai 2007. Kemudian tahun 2008 ikut penerbangan haji maskapai garuda indonesia sampai 2009. Selanjutnya tahun 2010

penerbangan charter di maskapai riau airlanes sampai 2012. Setelah itu baru penerbangan haji maskapai saudi Wamos Air sampai 2024.

4.2 Deskripsi Hasil Observasi Penelitian

4.2.1 Menganalisis Komunikasi Pelayanan Awak Kabin

Pada komunikasi memiliki tujuan termasuk untuk berbaur dan beradaptasi pada lingkungan sekitar, salah satunya merupakan ketika awak kabin harus melayani para jamaah haji dengan cara beradaptasi dan berbaur kepada penumpang untuk menumbuhkan perasaan yang aman dan nyaman dalam dirinya. Hal ini bisa memicu komunikasi antara awak kabin dengan penumpang karena dapat memberikan gambaran yang lebih jelas.

Pada proses wawancara dengan informan pertama ini membahas mengenai apa yang biasanya memicu untuk berkomunikasi dengan penumpang lansia, seperti apa cara awak kabin mengajak penumpang untuk berkomunikasi selama penerbangan berlangsung dan apa yang menyebabkan mereka berkomunikasi.

“sebagai awak kabin hal yang pertama kali kita lihat adalah ketika para penumpang mulai naik pesawat atau yang disebut boarding, kita sudah harus memberikan greeting kepada semua penumpang, khususnya penumpang lansia kita perlu ekstra perhatian mengingat keterbatasan gerak, penglihatan, dan ketidaktahuan mereka dikarenakan mungkin baru pertama kali naik pesawat, pastilah ada rasa takut dan tidak percaya diri, maka dari itu awak kabin harus peka atas kondisi seperti itu.” (Rahmi, Wawancara, 15 Agustus 2024)

Informan mengaku bahwa yang menjadi perhatian pada penerbangan haji adalah penumpang lansia karena dari keterbatasan mereka yang berbeda-beda, awak kabin harus bisa lebih bisa mengerti kondisi penumpang lansia.

“kalau di saya pribadi, dari awal aja di Pramugari, kita kan memang harus fokus ya dengan penumpang-penumpang peruntuk lansia dan karena dari fokus itu, seringkali kita menemukan hal-hal, contoh penumpang itu batuk-batuk lalu kita tahu dia batuk mulu tapi kita tahu dia membutuhkan minum kita tidak perlu komunikasi langsung, yang saya lakukan adalah saya membawa air hangat karena saya melihat penumpang manusia orang yang tidak, iya jarang ya, mungkin pernah naik pesawat atau mungkin tidak pernah naik pesawat, menurutnya pas untuk berkomunikasi ke lansia dan itu

harus dari diri kita sendiri yang harus ada, perhatian khusus seperti itu.”
(Erni, Wawancara, 17 Agustus 2024)

Para awak kabin selalu berusaha menjalani pekerjaan dengan profesional, setiap penumpang memiliki karakter dan sifat yang berbeda-beda. Maka dari itu, sebagai awak kabin yang melayani penumpang, setiap respon dari penumpang mereka tidak boleh mempengaruhi kinerja mereka untuk membantu dan melayani penumpang.

“kalau dari sisi tante pribadi itu lebih banyak ke prosedur penerbangan sama keadaannya penumpang sendiri, kalau dari pengalaman tante justru penumpang itu lebih malu-malu kucing ya mereka itu berinteraksi sama awak kabin itu kesannya seperti takut gitu loh nah di saat mereka takut itu mereka memperlihatkan bahasa tubuh yang tidak nyaman, nah saat tante lihat itu biasanya tante lebih banyak berinteraksi, seperti nanya ibu perlu apa? Atau ibu ada apa? Gitu kan. Itu karena mereka lebih kerasa takut justru untuk bertanya sama awak kabin.” (Maulina, Wawancara, 19 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari tiga informan di atas dapat disimpulkan bahwa interaksi dengan penumpang lansia merupakan bagian penting dari tugas awak kabin. Pemicu utama komunikasi dengan penumpang lansia ialah kondisi fisik penumpang, seperti terlihat lemah atau sakit. Mereka menekankan pentingnya memberikan perhatian yang ekstra kepada penumpang lansia, terutama bagi penumpang yang baru pertama kali naik pesawat.

4.2.2 Keterampilan Berkomunikasi Dengan Penumpang Lansia

Komunikasi yang efektif dengan penumpang lansia bukan hanya sekedar menyampaikan informasi, pemilihan kata dan ekspresi wajah merupakan dua elemen penting dalam komunikasi efektif dengan penumpang lansia. Kedua hal tersebut saling melengkapi dan memperkuat pesan yang ingin disampaikan.

“awak kabin itu dituntut selalu tersenyum ramah ketika berinteraksi pada penumpang misalnya cara memberi petunjuk, dimana dia harus duduk dan cara penggunaan sabuk pengaman kita harus jelas memberikan informasi tersebut, kalau perlu saat penggunaan sabuk pengaman itu kita harus memakaiannya pada penumpang lansia dan informasi itu paling tidak kita harus berbicara dengan bahasa yang jelas dan dapat dimengerti olehnya.”
(Rahmi, Wawancara, 15 Agustus 2024)

Pendekatan dengan komunikasi yang formal seringkali menciptakan jarak antara awak kabin dan penumpang. Namun, dalam konteks melayani penumpang lansia terutama jamaah haji, pendekatan informal justru dapat menciptakan suasana yang hangat dan bersahabat. Mereka bisa bebas mengekspresikan sifatnya dengan tanpa perlu rasa takut.

“oke, supaya mereka nyaman biasanya tante itu memilih kata kata yang mudah di mengerti bahasa sehari-hari yang tidak formal atau tidak resmi gitu misalkan kayak apa ya, bahasanya di dunia penerbangan itu kan kamar kecil itu kan lavatory. Nah tante tidak mempergunakan kata-kata lavatory, mungkin tante mempergunakan kata-kata seperti WC atau kamar kecil, karena hampir sebagian besar penumpang haji itu kebanyakan ya, mereka yang belum pernah naik pesawat sama sekali. Nah, terus kalau untuk ekspresi, biasanya tante memilih seperti ngobrol sama keluarga. Kan biasanya kita awak kabin gitu untuk bersikap formal sama penumpang, kan? Tapi justru kalau kita memperlihatkan ekspresi formal, penumpang malah jadi, ya itu balik lagi, rasa takut. Jadi lebih kita bercanda sama mereka, gitu. Terus pakai bahasa yang sederhana, kayak gitu sih.” (Maulina, Wawancara, 19 Agustus 2024)

Dalam berkomunikasi merupakan kunci keberhasilan dalam melayani penumpang haji yang berasal dari berbagai daerah, awak kabin tentu menjadi tantangan tersendiri untuk mereka dalam memberikan pelayanan.

“dalam penerbangan Haji ya, khususnya kita tahu penumpang, kita kan berasal dari bermacam-macam daerah hal inilah yang dinikmati terkadang penumpang tersebut tidak paham berkomunikasi berbicara dalam bahasa Indonesia jadi mau nggak mau disini sebagai awak kabin Haji kita harus mampu membaca situasi ini kita harus membunyi ya dek harus situasinya berusaha belajar belajar mengikuti berbicara berbahasa daerah itu ya itu banyak dari mereka penumpang haji gitu ya yang terbiasa tidak paham tidak memahami yang baru sekali naik pesawat tidak paham dengan bahasa yang baru sekali naik pesawat tidak paham dengan bahasa-bahasa yang ada di penerbangan gitu.” (Elfisa, Wawancara, 27 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari tiga informan di atas dapat disimpulkan bahwa pentingnya komunikasi yang efektif pada awak kabin kepada penumpang lansia mulai dari ekspresi wajah maupun pemilihan kata khususnya untuk penumpang lansia, mereka membutuhkan kombinasu antara keterampilan komunikasi dan keterampilan interpersonal. Awak kabin tidak hanya perlu menyampaikan informasi yang jelas, melainkan juga harus mampu

membangun hubungan yang baik dengan penumpang sehingga mereka merasa di perhatikan dan di hargai selama penerbangan berlangsung.

Namun, terkait pelatihan khusus untuk berkomunikasi dengan penumpang lansia, sebagian besar menyatakan bahwa mereka tidak menerima pelatihan yang spesifik. Akan tetapi, mereka mengungkapkan bahwa pengalaman kerja langsung berinteraksi dengan penumpang lansia telah membantu mereka mengembangkan skill komunikasi yang efektif. Dalam hal ini menunjukkan bahwa pengalaman praktis juga memiliki peran penting untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang lansia.

“kita berbicara tidak hanya di airlines ini ya karena pelatihan di era yang saya maksud itu jelas tidak ada tetapi penerbangan ini dia membutuhkan orang yang memiliki sisi yang bagus dimana crew awak kabin yang ada disana itu adalah orang-orang yang sudah terlatih untuk commuication skillnya pada saat penerbangan, pada saat awal mereka menjadi pramugari dan communication skill ini kita secara general ya.” (Erni, Wawancara, 17 Agustus 2024)

Adapun yang menjelaskan bahwa meskipun tidak ada pelatihan khusus untuk berkomunikasi dengan penumpang lansia, kemampuan bahasa daerah khususnya bahasa jawa sangat membantu dalam berkomunikasi dengan penumpang haji asal jawa.

“kalau untuk pelatihan khusus berkomunikasi sih untuk sementara sih tidak ada ya dari pengalaman saya pribadi saya bertugas di penerbangan haji itu saya mendapatkan base surabaya kemudian keuntungannya untuk saya adalah karena di surabaya itu adalah menggunakan bahasa Jawa yang mana saya sendiri bisa menggunakan bahasa Jawa jadi gak ada kesulitan yang gimana-gimana.” (Kikiet, Wawancara, 24 Agustus 2024)

Dari pernyataan diatas menunjukkan bahwa penguasaan bahasa daerah dapat menjadi faktor penentu dalam keberhasilan komunikasi dengan penumpang yang berasal dari berbagai daerah.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan dari kedua informan bahwa tidak ada pelatihan khusus yang secara langsung mempersiapkan mereka untuk berkomunikasi dengan penumpang lansia, namun mereka mampu mengembangkan kemampuan komunikasi yang efektif melalui praktik yang

dilakukan secara langsung dalam berinteraksi dengan berbagai sifat penumpang lansia. Kemampuan berbahasa daerah juga terbukti menjadi sesuatu yang sangat berharga dalam melayani penumpang haji yang berasal dari daerah tertentu.

4.2.3 Pendekatan Komunikasi Efektif Untuk Penumpang Lansia

Dalam dunia penerbangan, interaksi dengan penumpang merupakan bagian yang sangat penting dilakukan oleh awak kabin, salah satu orang yang membutuhkan perhatian khusus adalah penumpang lansia. Komunikasi yang efektif juga dapat memicu penumpang lansia agar lebih dekat dengan awak kabin tanpa ada rasa takut.

“dalam penerbangan yang utama itu adalah safety sedangkan service hanya melengkapi isi dari safety tersebut kita harus memberi petunjuk cara penggunaan sabuk pengaman jika perlu kita pakai seperti yang tadi mama katakan di atas penggunaan pelampung jika terjadi emergency dan sebagainya, kalau untuk penerbangan normal ketika terjadi guncangan awak kabin memberikan informasi dan memastikan semua penumpang sudah menggunakan khusus lansia kita harus menyamperin ke tempat duduknya jika perlu kita pakai sabuk pengaman tersebut.” (Rahmi, Wawancara, 15 Agustus 2024)

Ada pun informan yang berkata terkait safety dan service dalam penerbangan berlangsung.

“informasi yang selalu disampaikan misalnya life safety, safety saat turbulence atau ada guncangan karena cuaca buruk, cuaca jelek kita akan memberitahu dengan cara memberikan pengumuman announcement itu berulang-ulang dan pada semua penumpang kita harus mengulang-ulang kembali kadang mereka tidak mengerti gitu ya, kita kembali pengumuman dan langsung jalan ke tengah kabin untuk memasangkan sabuknya kepada penumpang tersebut karena mereka tidak paham dengan pesan yang kita beri gitu ya jadi penumpang tersebut kurang pendengarannya jadi kadang-kadang kita harus memasangkan sabuk pengamannya itu.” (Elfisa, Wawancara, 27 Agustus 2024)

Selanjutnya, prosedur keselamatan merupakan informasi yang paling utama bagi seluruh penumpang, terutama lansia. Namun menyampaikan informasi ini kepada penumpang lansia memerlukan perhatian yang ekstra, awak kabin perlu memastikan bahwa informasi yang disampaikan mudah dipahami dan tidak menimbulkan kecemasan yang berlebihan. Tantangan kepada awak kabin terletak

pada cara menyampaikan informasi tentang situasi darurat tanpa membuat penumpang merasa takut.

“Kalau informasi yang sering sampaikan untuk di awal, itu prosedur keselamatan itu adalah mandatori dimana mereka harus tahu dalam kondisi darurat terutama dan itu pun kita juga harus mengingatkan bahwa misalkan tidak boleh diambil dan sebagainya dan kita juga harus hati-hati karena kadang-kadang penumpang merasa dengan informasi masalah keselamatan, ini berbahaya, ini ekspresi kita jangan sampai membuat mereka takut. Kemudian informasi penerbangan yang sering terjadi adalah justru penumpang tersebut yang nanya dulu, berapa lama mbak, berapa lama lagi nyampe? Masih lama mbak? Itu yang mereka sering meskipun di awal penerbangan kan ada announcement ya menginformasikan berapa lama penerbangan tetapi kalau dengan penerbangan jarak panjang mereka lebih sering bertanya kepada kita.” (Erni, Wawancara, 17 Agustus 2024)

Penumpang lansia seringkali membutuhkan waktu adaptasi yang lebih lama untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan baru, termasuk fasilitas yang ada di dalam pesawat. Perkembangan fasilitas toilet di pesawat haji telah membantu mempermudah proses adaptasi bagi penumpang lansia, tetapi juga harus memberikan penjelasan yang sabar dan ramah untuk memastikan bahwa semua penumpang dapat menggunakan fasilitas tersebut dengan nyaman.

“untuk informasi yang sering saya sampaikan kepada penumpang lansia sih lebih ke informasi penerbangan biasanya sampai berapa jam berapa lama lagi sama lebih ke penggunaan dari lavatory atau itu lavatory kan untuk bahasa aviasi nah kalau untuk penumpang ya berarti kamar kecil lah, tapi untuk untuk sekarang sih udah lebih better lah daripada dulu pertama kali ikut di haji itu di 2010 semakin kesini semakin bagus.” (Kikiet, Wawancara, 24 Agustus 2024)

Adapun penumpang khususnya lansia yang harus dikasih tau berulang karena dia tetap tidak mengerti cara pemakaian fasilitas dipesawat, maka dari itu tugas awak kabin tidak berhenti memberi tahu informasi kepada penumpang lansia bagaimana penggunaan fasilitas toilet di pesawat.

“Yang paling sering penggunaan fasilitas di dalam pesawat seperti penggunaan kamar kecil, kita itu biasa apa ya buang air besar atau buang air kecil itu kan jongkok kan sedangkan di pesawat mereka harus duduk WC yang sudah di sediakan menggunakan air nah di pesawat kita kan enggak ada air terus kalau selesai mereka kan biasanya disiram pakai air nah itu juga mereka bingung cara bersihin klosetnya seperti apa dan itu informasi yang

paling sering tante berikan sama penumpang haji jadi rata-rata tuh mungkin penumpang lansia ini kurang ngerti cara pemakaianya gitu jadi harus lebih sering dikasih tahu cara penggunaannya itu bagaimana.” (Maulina, Wawancara, 19 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan dari semua informasi awak kabin bahwa interaksi dengan penumpang lansia membutuhkan perhatian khusus, terutama dalam hal penyampaian informasi keselamatan dan penggunaan fasilitas yang ada di pesawat. Jadi, peran awak kabin di dalam pesawat memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan keselamatan dan kenyamanan penumpang lansia selama penerbangan. Komunikasi yang efektif, kesabaran, dan empati merupakan kunci dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang lansia.

4.2.4 Respon Penumpang Lansia Terhadap Awak Kabin

Penumpang lansia seringkali memiliki karakteristik yang unik dalam berinteraksi, salah satunya adalah kecenderungan untuk menyembunyikan ketidaktahuan. Hal tersebut bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti rasa malu, gengsi atau tidak enak. Selain itu, bahasa tubuh juga menjadi suatu yang penting untuk memahami perasaan penumpang lansia, ketika merasa bingung atau tidak yakin mereka seringkali menunjukkan tanda-tanda nonverbal seperti gerakan tubuh yang gelisah. Oleh karena itu, awak kabin perlu memiliki kepekaan yang tinggi untuk dapat membaca bahasa tubuh penumpang dan memberikan bantuan yang maksimal.

“ini biasanya penumpang lansia itu ya, karena sudah tua ya, biasanya mereka malu untuk mengakui ketidaktahuan mereka atau bahkan pura-pura tahu padahal sebenarnya tidak tahu disinilah awak kabin sudah tanggap dengan bahasa tubuh yang diberikannya kita ulangi berkali-kali pesan yang kita berikan padanya, ya kita dengan senyum namun tegas tujuannya agar pesan yang kita sampaikan itu dapat diterima olehnya.” (Rahmi, Wawancara, 15 Agustus 2024)

Awak kabin sering kali mengulang pesan beberapa kali dan meminta bantuan penumpang yang lebih muda untuk menjelaskan dengan bahasa yang lebih mudah dipahami.

“biasanya sih ya. secara kebiasaan aja, apa yang kita sampaikan mereka tuh cuma menatap dan kita kan gak yakin penumpang ini ngerti apa enggak. Biasanya tante mengulang itu dua sampai tiga kali, kalau masih terlihat tatapan aneh tante berpikir nih ini kayaknya masih ada link yang putus nih, apa bahasanya beda. Kan kebanyakan mereka datang dari daerah yang bahasa Indonesia-nya sendiri masih belum fasih kan. Nah kadang Tante minta tolong sama penumpang yang lebih muda, yang bahasa Indonesia-nya udah sangat fasih, untuk ngejelasin ke penumpang yang lansia tersebut sampai mereka mengangguk dan memberikan tatapan mengerti.” (Maulina, Wawancara, 19 Agustus 2024)

Adapun informan yang jawabannya hampir sama dengan pernyataan diatas terkait pengulangan pesan yang disampaikan.

“biasanya untuk memastikan apakah pesan atau informasi yang saya sampaikan sudah dipahami, saya biasanya meminta penumpang tersebut untuk mengulang apa yang saya sampaikan jadi gimana ibu apakah sudah mengerti dari penjelasan saya terus nanti penumpangnya akan menjelaskan kembali.” (Kikiet, Wawancara, 24 Agustus 2024)

Untuk mengukur tingkat pemahaman penumpang lansia terhadap pesan yang saya sampaikan bukanlah hal yang mudah, awak kabin biasanya memperhatikan dan mencoba mencari tahu apakah ada bagian yang belum mereka pahami. Jika mereka terlihat bingung, awak kabin memberikan pemahaman dan penjelasan yang cukup dimengerti oleh penumpang lansia,

“untuk memahami contoh penumpang lansia mengalami kesulitan dalam memahami pesan kalau misalkan kesulitan memahami pesan kadangkala karena di pesan itu kan banyak hal yang baru buat mereka nah saya kadang juga menyesuaikan komunikasi itu dalam bentuk bahasa sesuai yang mereka paham jadi misalkan mereka taunya bahasa Jawa otomatis saya juga berbahasa bahasa Jawa, kebetulan saya juga orang Jawa ya jadi bisa yang pada saat bawa penumpang dimana mereka tidak paham bahasa Indonesia itu sudah pernah dan kita bisa menggunakan body language kita sehingga mereka benar-benar paham memberikan memang agak sulit ya untuk penumpang-penumpang yang berbahasa yang beda itu akan tetapi kita tetap bisa.” (Erni, Wawancara, 17 Agustus 2024)

Pada awak kabin harus memastikan bahwa pesan yang disampaikan itu dipahami oleh penumpang lansia dengan cara menggabungkan pendekatan verbal dan non verbal.

“penumpang lansia memahami pesan yang kita sampaikan itu sebagai awak kabin kita harus baca mimik ya mimik, body language, muka, tubuh, tangan, gustur penumpang tersebut ya. Terkadang mereka bertanya, tidak mau

bertanya, malu, pura-pura, tahu gitu, jika tahu penumpang tersebut mungkin belum paham ya, apa yang dimaksud yang kita maksud gitu ya, dalam komunikasi tersebut kita akan mengulang kembali pertanyaan tersebut hingga mereka paham, ibu sudah mengerti cara menggunakan sabuk pengaman ibu jika terjadi aba-aba harus keluar ibu mengerti keluar dari pesawat buka sabuk pengaman itu harus kita komunikasikan, tentunya dengan kesabaran dan kembali lagi dengan senyuman.” (Elfisa, Wawancara, 27 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dari kelima informan tersebut bahwa para awak kabin menunjukkan cara berkomunikasi dengan penumpang lansia membutuhkan pendekatan yang khusus, seringkali penumpang lansia merasa ragu untuk mengungkapkan jika mereka tidak memahami suatu informasi, baik karena faktor usia, budaya, atau rasa malu. Oleh karena itu, awak kabin perlu memiliki kesadaran yang tinggi terhadap bahasa tubuh penumpang dan memberikan penjelasan secara berulang dengan bahasa yang sederhana. Selain itu, awak kabin menggabungkan pendekatan verbal dan non verbal agar dapat membantu memastikan bahwa pesan yang disampaikan tersampaikan dengan baik kepada penumpang lansia.

4.2.5 Kendala Komunikasi Dengan Penumpang Lansia

Kendala komunikasi dalam penerbangan merupakan tantangan kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti perbedaan bahasa, kondisi kesehatan penumpang dan perbedaan budaya. Selain itu faktor teknis seperti gangguan sistem komunikasi juga dapat menjadi kendala. Semua faktor ini dapat berinteraksi satu sama lain dan berpotensi menghambat penyampaian informasi yang efektif antara awak kabin dan penumpang.

“apa ya boarding sih ya karena pertama kondisinya crowded mereka juga gak paham posisi duduk mereka dimana, ditambah lagi lebih banyak masalah kita itu keterbatasan bahasa lokal seperti yang tadi tante bilang, kebanyakan penumpang lansia itu mereka jarang menggunakan bahasa Indonesia untuk bahasa sehari-hari, mereka biasa menggunakan bahasa daerah masing-masing.” (Maulina, Wawancara, 19 Agustus 2024)

Salah satu tantangan dalam memastikan keselamatan penumpang lansia adalah kebiasaan mereka dalam menggunakan sabuk pengaman. Banyak

penumpang lansia yang biasanya melepas sabuk pengaman setelah pesawat lepas landas.

“Jadi, kadang-kadang kan lebih sering pada saat turbulensi. Jadi, penumpang lansia ini mungkin karena tidak terbiasa. Jadi, dia tidak terbiasa itu yang namanya menggunakan sabuk pengaman, memang di dalam pesawat itu kan kadang untuk sign signal sabuk pengaman itu kadang mati kadang nyala ya kan nah sering-seringnya ketika sudah in flight kan sabuk pengaman dimatikan jadi banyak teman-teman itu suka udah melepas sabuk pengamannya, nah pada saat nyala lagi karena turbulensi itu terkadang banyak lansia yang harus diingatkan kembali untuk menggunakan sabuk pengaman.” (Kikiet, Wawancara, 24 Agustus 2024)

Terkait dengan masalah kendala, awak kabin berusaha yang terbaik dalam menjalankan tugasnya untuk melayani penumpang lansia pada saat penerbangan. Untuk kebijakan yang dijalankan awak kabin harus mampu memilih kata-kata yang mudah dipahami oleh penumpang lansia dan mereka harus mengerti tentang kebijakan tersebut.

“untuk kebijakan tidak ada pelajaran khusus untuk gimana caranya menangani penumpang lansia tapi untuk safety itu sangat-sangat diperlukan dapat dalam waktu satu tahun sekali nah kita harus mampu sebagai awak kabin menempatkan kata-kata agar mudah dipahami bagi para lansia intinya semua ucapan kita harus diiringi senyum agar mereka merasa nyaman dan pesan yang kita berikan itu sampai padanya dan dipahami.” (Rahmi, Wawancara, 15 Agustus 2024)

Adapun pendapat yang sama dari informain yang lain mengenai kebijakan tersebut.

“untuk bisa berkomunikasi dengan baik dengan penumpang dengan penumpang regular penumpang anak-anak atau siapapun kita juga harus bisa komunikasi dengan baik dimana komunikasi kan harus dua arah dimana jangan sampai hanya kita yang paham mereka gak paham, jadi untuk kebijakan tersebut dari perusahaan saat ini tidak ada hanya kita terikat dengan kondisi bahwa kita bekerja menggunakan service yang terbaik itu juga harus ada karena penumpang bayar ya jadi mereka juga ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pesawat.” (Erni, Wawancara, 17 Agustus 2024)

Pernyataan yang selanjutnya menjelaskan berdasarkan ia bekerja di maskapai penerbangan yang sudah lama ia jalankan.

“tidak ada kebijakan khusus untuk seperti yang dibahas kita bekerja berdasarkan pengalaman lebih dari 20 tahun secara otomatis secara psikologis kita paham dengan apa yang dibutuhkan penumpang tersebut

sebelum mereka jadi, kesulitan sih tidak terlalu ya, karena sudah berdasarkan pengalaman yang ada, ya, intuisi saja berbicara, body language, kita akan mengerti gitu.” (Elfisa, Wawancara, 27 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dari kelima informan tersebut terkait hambatan yang di alami informan tersebut adalah komunikasi dengan penumpang lansia selama penerbangan menghadapi beberapa kendala. Faktor-faktor seperti perbedaan bahasa dan kurangnya pemahaman mengenai prosedur keselamatan menjadi kendala utama. Meskipun awak kabin telah berusaha memberikan pelayanan terbaik, namun membutuhkan upaya yang lebih terstruktur dan sistematis untuk memastikan komunikasi yang efektif dengan penumpang lansia.

4.2.6 Bahasa Yang Digunakan Kepada Penumpang Lansia

Dalam konteks ini, bahasa asing maupun daerah berfungsi sebagai jembatan komunikasi yang efektif, terutama bagi penumpang lansia dari daerah yang mungkin kurang fasih berbahasa indonesia. Penggunaan bahasa daerah walaupun tidak sempurna, tetapi dapat membantu penumpang memahami informasi penting dengan lebih baik.

“bahasa yang digunakan itu ya kalau terbangnya Indonesia pastilah pakai bahasa Indonesia tapi kalau terbangnya bawa penumpang luar kita pasti pakai bahasa Inggris nah untuk penumpang Indonesia selama kita mampu berbahasa daerah, ya kita pergunakan bahasa daerah misalnya kayak kemarin saya bawa penumpang surabaya banyak yang dari Jawa ya mereka kurang paham pakai bahasa Indonesia nah mau tidak mau kita juga terkadang memberikan informasi itu pakai bahasa Jawa meski bahasanya itu juga sepotong-sepotong karena tidak paham betul bahasa Jawanya tapi alhamdulillah Mereka juga paham akhirnya mereka ngerti dengan bahasa Jawa yang sepotong-sepotong sama penumpang itu mereka juga paham akhirnya mereka ngerti gitu loh dengan bahasa Jawa yang sepotong-sepotong saya kasih sama penumpang itu ya mereka paham kalau untuk pengumuman di pengumuman formal ya pakai bahasa Indonesia.” (Rahmi, Wawancara, 15 Agustus 2024)

Dalam penggunaan bahasa daerah meskipun hanya sedikit, hal ini dapat membuat penumpang merasa lebih dihargai dan nyaman. Maka dari itu awak kabin dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan menciptakan pengalaman penerbangan yang lebih berkesan.

“kalau untuk bahasa kita melihat dulu kita sekarang membawa penumpang dari mana karena kita bisa menggunakan bahasa tersebut misalkan bahasa Indonesia mereka tahu bahasa Indonesia itu lebih mudah buat saya tapi kalau mereka penumpang Indonesia kemudian dia mempunyai punya bahasa khusus bahasa Madura mungkin bahasa Ambon mungkin masih sedikit paham ya ada bahasa bahasa yang mempunyai artikel sendiri yang dimana kita tidak paham biasanya ada sedikit bahasa-bahasa yang mana akhirnya kita menguasai cara atau dimana kita gunakan sedikit demi sedikit kadang-kadang juga penumpang yang ngajarin kita itu jadi misalkan buka jendela dalam bahasa India atau apa sih mereka memberitahu kalau mereka paham bahasa Inggris ya kita kan komunikasi dalam bahasa Inggris mereka memberitahu dan next kita membawa orang India lagi kita ingat cara memberitahu untuk membuka janji nilai seperti ini, kita ingat saya lakukan, tapi pasti itu penumpang lebih senang kalau misalkan kita bisa berkomunikasi dengan bahasa mereka walaupun itu sedikit.” (Erni, Wawancara, 17 Agustus 2024)

Awak kabin tidak hanya mengajar, tetapi juga belajar dari penumpang, sering kali penumpang mengajarkan kosakata atau frasa dari bahasa daerah mereka, sehingga awak kabin dapat menggunakannya dalam komunikasi selanjutnya.

“untuk bahasa yang digunakan sebetulnya bahasa yang digunakan untuk kita itu adalah bahasa Indonesia ya kan cuma kembali lagi kemana kita ditugaskan pada saat penerbangan tersebut misalkan ketika kita ditugaskan untuk penerbangan haji penerbangan dari Surabaya otomatis kita harus menggunakan bahasa Jawa alus karena bahasa Jawa alus itu adalah bentuk suatu bahasa yang sopan untuk digunakan kepada para penumpang lansia tersebut.” (Kikiet, Wawancara, 24 Agustus 2024)

Adapun informan yang memiliki situasi dimana kurang paham berkomunikasi dengan bahasa daerah, lalu ia mencari cara untuk tetap bisa mengerti apa yang dikatakan oleh penumpang lansia.

“untuk bahasa, karena tante memiliki keterbatasan dalam bahasa daerah, mudah dimengerti. Tapi kembali seperti yang tadi tante bilang kadang tante minta tolong penumpang lain yang lebih muda untuk menterjemahkan ke bahasa daerah ini ke penumpang lansia.” (Maulina, Wawancara, 19 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dari informan-informan tersebut bahwa para awak kabin menuju kearah pentingnya berbahasa dalam pelayanan penerbangan, terutama saat berinteraksi dengan penumpang lansia. Meskipun terbatas menggunakan bahasa daerah, tetapi terbukti efektif dalam membangun hubungan komunikasi yang baik. Awak kabin tidak hanya berperan memberikan

informasi saja, tetapi mereka juga berusaha belajar untuk mengetahui bahasa-bahasa yang mereka kurang mendalami. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa yang beragam dan mudah menyesuaikan situasi dalam menciptakan penerbangan yang positif bagi semua penumpang lansia.

4.2.7 Cara Yang Efektif Untuk Mengatasi Hambatan Komunikasi

Kesulitan yang sering ditemui dalam berinteraksi dengan penumpang lansia selama penerbangan disebabkan oleh faktor fisik seperti penurunan pendengaran atau penglihatan dan sulit memahami informasi yang kompleks. Sebagai awak kabin harus bisa pelan-pelan menjelaskan informasi apa saja yang mungkin tidak dipahami oleh penumpang lansia.

“gini ketika pesan itu sulit tersampaikan pada penumpang lansia disini awak kabin itu menempatkan dirinya bukan sebagai awak kabin, bukan sebagai pramugari, namun kita bicara selayaknya sebagai anak atau sebagai cucu dengan sedikit candaan paling tidak dengan harapan pesan yang kita berikan dapat dipahami.” (Rahmi, Wawancara, 15 Agustus 2024)

Adapun pernyataan berikut mengenai informasi yang sulit dipahami oleh penumpang lansia, ia mencoba mengubah suasana menjadi lebih santai, nyaman, layaknya seperti dengan keluarga sendiri.

“informasi yang paling sulit dipahami ada ya kan strategi apa namanya strateginya digunakan menyederhanakan kata-kata ya misalnya informasi yang kompleks jika pesan sulit disampaikan kita tidak bosan-bosan untuk mengulangi kembali gitu mengkomunikasikannya kembali berulang ulang, berulang ulang itu memang harus sabar dengan mengajak bicara secara santai ya atau bercanda gitu jadi suasana tidak tegang kan gitu membuat mereka senang dulu baru bisa kalau mereka sudah hatinya tenang gitu ya senang enak diajak berkomunikasi dengan baik begitu aja gitu.” (Elfisa, Wawancara, 27 Agustus 2024)

Teknik komunikasi yang dapat digunakan meliputi penggunaan bahasa yang sederhana, dalam memahami strategi ini awak kabin dapat memilih pendekatan yang tepat untuk setiap situasi komunikasi dengan penumpang lansia.

“untuk informasi yang paling sulit dipahami sih sejauh ini enggak ada ya karena itu ya karena itu tadi ketika kita tidak bisa, ketika sebetulnya kan bahasa itu bukan hanya bahasa dari lisan aja. dari gerak tubuh atau isyarat ibaratnya, ketika mungkin dengan kita menggunakan kata-kata kepada penumpang lansia tersebut masih belum bisa dipahami bisa kita bantu juga

dengan menggunakan pergerakan dari tangan ataupun dari muka, itu akan membantu sekali.” (Kikiet, Wawancara, 24 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa tantangan utama dalam berkomunikasi dengan lansia selama penerbangan berlangsung adalah kesulitan dalam memahami informasi yang kompleks akibat faktor usia. Untuk mengatasi hal ini awak kabin mempunyai beberapa strategi, mulai dari memakai bahasa yang sederhana, mengulang informasi secara berulang, hingga menciptakan suasana yang nyaman layaknya berkomunikasi dengan keluarga sendiri. Keberhasilan yang didapatkan dalam komunikasi dengan penumpang lansia tidak hanya mengenai pada isi pesan tetapi juga pada cara penyampaian pesan tersebut. Dengan penuh kesabaran, rasa empati, awak kabin dapat membangun hubungan yang baik dengan penumpang lansia dan memastikan mereka merasa nyaman dan aman selama penerbangan.

4.2.8 Cara Membangun Sikap Positif Untuk Mengatasi Ketakutan

Membangun sikap positif merupakan salah satu langkah dalam mengatasi ketakutan yang mereka alami selama penerbangan dengan cara menciptakan suasana yang hangat dan kekeluargaan. Sebagai awak kabin dapat memulai percakapan yang ramah dan menenangkan untuk mengurangi kecemasan.

“ya paling tidak ketika kita melihat penumpang itu merasa kayaknya agak-agak takut atau kalau kita lihat agak beda dari yang lain kita hampirin gitu mampirin memberi penjelasan bahwa semua baik-baik saja mengajaknya bicara untuk mengalihkan rasa ketakutannya kalau perlu kita tawarkan minuman atau kita ajak ngobrol gitu jadi dia juga lupa dengan rasa ketakutan yang dialaminya saat itu.” (Rahmi, Wawancara, 15 Agustus 2024)

Dari informan tersebut menunjukkan bahwa ia sangat merangkul penumpang-penumpang lansia yang merasa takut dan memberi tahu bahwa semuanya akan baik-baik saja. Pernyataan tersebut dibenarkan juga oleh informan lain.

“kalau ketakutan ada yang takut ya pasti, mungkin ada yang takut ketinggian juga, kita bisa melihat dari ekspresinya kalau kita melihat mereka seperti orang baru naik pesawat, seperti orang awam, kita bisa melakukan personal talk sehingga kita berkomunikasi secara langsung membuat

penumpang itu merasa nyaman diri bahwa saat ini aman kalau itu sudah mereka merasakan kita memberikan komunikasi perhatian khusus mereka merasanya nah selanjutnya mereka lebih lebih relax lah.” (Erni, Wawancara, 17 Agustus 2024)

Selain itu, awak kabin juga harus mematuhi prosedur keselamatan dan penerbangan selama turbulensi berlangsung, awak kabin harus memastikan bahwa semua penumpang termasuk lansia telah duduk dengan benar dan mengenakan sabuk pengaman. Hal ini dapat membatasi interaksi langsung dengan penumpang lansia, sehingga sulit untuk memberikan dukungan emosional yang mereka butuhkan. Dalam kondisi ini seringkali membuat awak kabin sulit untuk memberikan perhatian individual kepada penumpang khususnya lansia. Selain itu, pada saat turbulensi terus-menerus dapat meningkatkan kecemasan penumpang lansia yang memiliki kondisi kesehatan tertentu.

“ini agak susah karena biasanya turbulence. Ini terjadi di saat turbulence ya biasanya saat turbulence kita itu juga gak bisa wira-wiri untuk menenangkan penumpang karena dari depan udah teriak cabin crew-nya juga disuruh duduk. Jadi kalau yang ini sih tante standar aja ya. Selama penumpang tidak menunjukkan kepanikan ya sudah mari kita duduk sama-sama mengenakan sabuk. yang terjadi itu masih so so ya gak terlalu dasyat kita gak sampai bumpy yang keras gitu gak pernah sih tapi sebelumnya di maskapai yang lama pernah yang sampai allahuakbar kiri kanan depan belakang yang nangis itu pernah sih tapi untuk yang wamos ini alhamdulillah kita gak pernah ngalamin.” (Maulina, Wawancara, 19 Agustus 2024)

Sikap atau perilaku yang dimiliki oleh penumpang lansia sangat bervariatif yang ditemukan oleh awak kabin saat menjalankan tugasnya memantau keadaan para penumpang. Pendekatan yang personal dan persiapan yang matang dalam membangun sikap positif pada penumpang lansia, dengan cara menyediakan panduan yang jelas dan mudah dipahami, kita memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada mereka sejak mereka masuk ke dalam pesawat. Pendekatan ini dengan senyum dan sapaan yang ramah, akan membuat penumpang lansia merasa lebih nyaman dan terbuka untuk berkomunikasi.

“kalau sikap positif, kita dengan menggunakan strategi lansia, kita sudah menunjukkan hal yang positif, ya, sehingga mereka lebih percaya dengan kita. Tetapi itu bukan komunikasi yang bagus juga, kalau kita tidak berbicara secara langsung. awal kita tersenyum, dengan awal kita

menyiapkan panduan, mereka sudah tenang. Apalagi penumpang-penumpang yang membuat kesalahan. Jadi kita harus hati-hati. Jadi dengan cara menyiapkan panduan itu, mereka sudah berani untuk komunikasi. Jadi mereka percaya dengan kita dan pada saat kita personal touch dengan mereka, mereka sudah mempunyai kepercayaan dari kita dari awal sehingga komunikasi itu akan lebih mudah untuk mereka, karena ternyata kita welcome, kita ramah.” (Erni, Wawancara, 17 Agustus 2024)

Selain itu, sikap ramah menjadi landasan utama dalam memberikan pelayanan kepada penumpang lansia. Pelatihan yang berfokus pada pengembangan kemampuan komunikasi dan empati sangat penting untuk memastikan bahwa semua awak kabin dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada penumpang lansia.

“untuk strategi sebetulnya tidak ada yang spesifik yang jelas, karena kita bergerak di bidang pelayanan, maka yang paling utama adalah kita harus bersikap ramah, karena ketika kita sudah menampilkan sikap ramah kita, itu akan memberikan sifat positif untuk para penumpang tersebut.” (Kikiet, Wawancara, 24 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa cara membangun sikap positif untuk mengatasi ketakutan adalah dengan cara pendekatan personal dan sikap ramah merupakan kunci utama dalam mengatasi ketakutan penumpang lansia selama penerbangan. Awak kabin perlu memberikan perhatian khusus, komunikasi yang baik, dan menciptakan suasana yang nyaman untuk membuat mereka merasa aman dan tenang. Jika mengatasi kendala seperti turbulensi dapat membatasi interaksi langsung dengan penumpang. Oleh karena itu, persiapan yang matang seperti menyediakan panduan yang jelas sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal bagi penumpang lansia.

4.2.9 Menjaga Kepercayaan Setelah Penyelesaian Konflik

Dalam menghadapi penumpang terutama penumpang lansia, sikap empati dan komunikasi aktif sangatlah penting. Saat seseorang menyampaikan keluhannya, langkah pertama yang harus dilakukan adalah mendengarkan dengan penuh perhatian. Dengan menjadi pendengar yang baik kita memberikan ruang bagi penumpang untuk mengungkapkan pereasaan dan pikiran mereka. Setelah

memahami akar permasalahannya, langkah selanjutnya adalah mencari solusi bersama. Berikut adalah kutipan dari informan.

“nah ini bukan hanya untuk penumpang lansia ketika ada penumpang yang komplain atau kita mempunyai masalah sama penumpang tersebut kita jangan pernah kita paling tidak yang pertama kita lakukan adalah kita menjadi pendengar baginya kita jadi pendengar kita dengarkan apa jadi keluhannya yang pada akhirnya kita juga harus memberikan solusi jalan keluar dari permasalahan tersebut ya intinya kalau untuk lansia berdasarkan pengalaman selama ini obatnya cuman satu kita senyum kita sentuh tangannya itu dia sudah menyatu sudah merasa nyaman.” (Rahmi, Wawancara, 15 Agustus 2024)

Beberapa keluhan umum yang sering dihadapi dalam penerbangan haji adalah ketidaknyamanan fisik yang dialami penumpang lansia. Banyak penumpang lansia mengeluh karena kesulitan untuk tidur atau duduk dalam waktu yang lama, maka dari itu untuk mengatasi masalah ini solusi yang dapat digunakan oleh awak kabin adalah memberikan fleksibilitas kepada penumpang untuk bergerak selama penerbangan selama kondisi keamanan memungkinkan.

“keluhan dari penumpang itu adalah biasanya kalau untuk penerbangan haji jarak jauh mereka itu mengeluh tidur, duduk, sambil duduk tidak bisa itu yang sering terjadi jadi penumpang akhirnya ngambil keputusan sering pada tiduran di floornya, di lantai itu jadi dimana kan seharusnya tidak boleh itu paling kita bisa memberikan satu solusi kalau ibu capek, kalau selama sabuk pengamang tidak menyala, jadi ibu bapak boleh jalan-jalan disitu agar tidak, ya mungkin mereka pegal-pegal ya badannya. Itu yang sering terjadi, itu keluhan dari situ.” (Erni, Wawancara, 17 Agustus 2024)

Adapun pendapat yang sama dengan kutipan diatas, banyak penumpang lansia yang baru pertama kali naik pesawat pada jarak jauh, kurangnya pemahaman mereka seringkali membuat mereka merasa tidak nyaman dan kesulitan beradaptasi dengan lingkungan pesawat.

“keluhan untuk penumpang-penumpang lansia sih, yaitu lebih ke mereka tidak terbiasa untuk berpergian menggunakan pesawat dalam waktu yang lama ya karena itu tadi kembali lagi yang awal mereka rata-rata pertama kali mereka menggunakan pesawat dan di dalam pesawat mereka terbang selama hampir 8 sampai 10 jam, jadi ya ada waktu-waktu kita minta penumpang untuk jangan hanya duduk tapi juga ikut menggerakkan tangan ataupun kaki dari kursi mereka biar mereka tidak pegal-pegal dan sebagainya. Jadi mereka udah tau tuh misalkan ini untuk lengan, gerakin seperti ini jadi

olahraga yang bisa sambil duduk gitu loh” (Kikiet, Wawancara, 24 Agustus 2024)

Dari beberapa contoh dalam kutipan informan tersebut, bahwa setiap ada masalah pasti ada jalan keluarnya, sebagai awak kabin harus memberikan perhatian khusus untuk penumpang lansia, mendengarkan keluhan mereka dengan bijak, dan mencari solusi setiap ada masalah yang dihadapi.

Setelah berhasil menyelesaikan suatu konflik, langkah berikutnya adalah menjaga kepercayaan penumpang lansia. Membangun hubungan yang kuat dengan mereka membutuhkan komunikasi yang berkelanjutan, setelah konflik terselesaikan. Awak kabin dapat melakukan hal ini dengan cara mengingat detail tentang penumpang seperti nama. Jadi, saat bertemu kembali sapaan yang personal dan perhatian yang tulus akan membuat mereka merasa dihargai.

“kalau mungkin secara manusia kita nggak sadar ya. Kalau kita mungkin mengeluarkan kata-kata kasar atau mengeluarkan kata-kata dengan nada tinggi, mungkin kita gak sadar jadi kalau ada situasi yang agak menegangkan kayak ketemu penumpang yang ngeyel atau penumpang yang cerewet, atau penumpang yang apalah, itu tante berusaha untuk kembali ke penumpang itu terus berusaha ngobrol berusaha bertanya sampai tante yakin, oke ibu ini baik-baik aja, gak sakit hati gak marah. Untuk menjaga hubungan yg baik tante biasanya sebagai pribadi tante itu lebih banyak walk around di areanya tante oke jadi tante keliling di area kerjanya tante, terus tante menyapa, tanya cerita-cerita, tanya apa kabar terus tanya, pokoknya semua deh gimana caranya kita tuh bisa kayak satu keluarga, jadi kalau mereka punya masalah pun mereka nanti mau ngomong ke tantenya pun jadi gak takut jadi gimana caranya saat mereka naik dengan senyum, mereka turun dari pesawat pun dengan senyum juga jadi udah kayak keluarga lah, 12 jam kalau gak diangkat anak sia-sia usaha saya hahaha.” (Maulina, Wawancara, 19 Agustus 2024)

Pentingnya menjaga hubungan baik dengan penumpang, bahkan dalam situasi sulit. Dengan tetap tenang, berkomunikasi dengan efektif, dan memberikan pelayanan ekstra awak kabin dapat meredakan ketegangan dan menyelesaikan masalah dengan baik.

“Jangan pernah meninggalkan konflik dalam situasi tetap menjalin hubungan walaupun penumpang itu marah, kita berusaha tenang, berkomunikasi dengan baik. Bapak, Ibu, Bu Haji tenang, baru pulang Haji atau mau berangkat Haji istighfar, atau ucapan doa yang terbaik tenang,

tetap jadikan hubungan komunikasi dengan baik, beri extra, tambahan servis kalau perlu, Bapak mau minum gitu, Bapak mau makanan kecil, atau apapun itu, gitu ya atau ada coklat itu ada tambahan kecil gitu yang membuat mereka beri extra tambahan service untuk mereka jadi tenang harapannya ya iya akan melupakan konflik itu dengan berjalannya waktu gitu ya kan kita bikin tenang dan kembali merasa nyaman dalam penerbangan.” (Elfisa, Wawancara, 27 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas dalam menjaga hubungan setelah penyelesaian konflik, dapat disimpulkan bahwa kunci utamanya adalah membangun hubungan yang kuat berdasarkan empati dan komunikasi yang efektif. Dengan mendengarkan keluhan yang dialami penumpang lansia, sebagai awak kabin bersedia untuk mencari solusi bersama, memberikan pelayanan ekstra. Selain itu, membangun hubungan yang personal dengan penumpang lansia dapat membuat mereka seperti dihargai dan diperlakukan secara khusus seperti keluarga. Pentingnya menjaga sikap profesional di depan penumpang harus bersikap tetap tenang dan sopan dalam situasi yang sulit, setelah melakukan hal itu pasti kita dapat lebih nyaman dengan penumpang khususnya lansia selama dalam pesawat.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Hasil Penelitian Berdasarkan Komunikasi Pelayanan

Komunikasi adalah hal yang penting untuk berjalannya suatu perusahaan dalam mengatasi beragam masalah yang ada. Masalah yang timbul biasanya sangat mempengaruhi pelayanan terhadap penumpang, hubungan antara awak kabin dengan penumpang lansia dapat mengalami kendala serta timbul hal yang tidak harmonis dalam bekerja. Untuk itu, awak kabin agar terhindar persoalan komunikasinya perlu mempelajari dan memahami tentang komunikasi yang efektif. Hal yang harus dilakukan dalam pencapaian tujuan komunikasi pelayanan dapat diwujudkan maka perlu ada kesamaan pemahaman antara awak kabin dengan penumpang lansia. Komunikasi yang efektif juga memiliki manfaat dalam pelayanan yakni menjalin hubungan yang baik dalam berkomunikasi dengan penumpang lansia.

Dengan terjadinya komunikasi yang efektif, maka tingkat kepercayaan penumpang terhadap maskapai juga akan meningkat. Penumpang lansia akan merasa lebih nyaman dan aman pada saat penerbangan berlangsung sehingga mereka menjadi tidak takut saat bertemu dengan awak kabin. Selain itu, komunikasi yang baik juga dapat membantu menyelesaikan masalah yang mungkin timbul selama penerbangan dengan lebih cepat dan efektif. Awak kabin yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik akan mampu memahami kebutuhan dan harapan penumpang lansia sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan memuaskan.

4.3.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Teori Action Assembly

Teori Action Assembly adalah prosedur kerja yang berguna untuk menganalisis tindakan manusia dalam konteks sosial. Dalam konteks pelayanan penerbangan, teori ini dapat digunakan untuk memahami bagaimana awak kabin merancang dan melaksanakan tindakan-tindakan pelayanan mereka terutama ketika berhadapan dengan penumpang lansia.

Dari perspektif teori ini bahwa analisis komunikasi pelayanan awak kabin pada penumpang lansia didorong oleh beberapa tujuan utama. Yang pertama, tujuan utama adalah menjaga keselamatan dan kenyamanan penumpang, awak kabin secara konsisten melakukan tindakan yang bertujuan untuk memastikan keselamatan penumpang selama penerbangan seperti memberi instruksi keselamatan yang jelas dapat membantu penumpang yang mengalami kesulitan. Yang kedua, awak kabin juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan khusus lansia, hal ini menggambarkan dalam tindakan seperti memberikan bantuan fisik, memerikan informasi dengan bahasa sederhana, dan memakaikan sabuk pengaman jika penumpang lansia itu butuh bantuan. Yang ketiga, membangun hubungan antar awak kabin dengan penumpang lansia yang positif, upaya ini terlihat dalam tindakan-tindakan seperti menyapa penumpang dengan ramah, menunjukkan sifat empati, dan memberikan perhatian individu kepada penumpang lansia.

Teori Action Assembly memberikan kerangka yang berguna untuk memahami kompleksitas tindakan pelayanan awak kabin. Teori ini menunjukkan

bahwa tindakan pelayanan tidak hanya dipengaruhi faktor individu, tetapi juga oleh faktor sosial dan konteks yang lebih luas. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang lansia, diperlukan upaya yang komprehensif, baik pada awak kabin, maskapai, maupun lingkungan yang lebih luas.

Dalam konteks pelayanan kepada penumpang lansia, tujuan tindakan awak kabin meliputi pentingnya keselamatan, memenuhi kebutuhan penumpang lansia, dan membangun hubungan yang baik. Kondisi konteks seperti karakteristik penumpang, lingkungan didalam pesawat, dan kebijakan perusahaan akan mempengaruhi pilihan tindakan yang diambil. Rangkaian tindakan yang dilakukan awak kabin, mulai dari persiapan hingga evaluasi akan membentuk keseluruhan proses pelayanan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan upaya yang terintegrasi dengan mempertimbangkan semua komponen dalam teori Action Assembly dengan memperhatikan kondisi konteks, maskapai dapat menyesuaikan fasilitas dan prosedur pelayanan untuk memenuhi kebutuhan penumpang lansia.

4.4 Pengecekan Keabsahan Data

4.4.1 Triangulasi

Berdasarkan hasil pendapat informan dalam wawancara di atas mengenai analisis komunikasi pelayanan awak kabin berdasarkan pengalaman yang dialami olehnya, secara umum seluruh informan berpendapat bahwa komunikasi pelayanan awak kabin pada maskapai Wamos Air terhadap penumpang lansia jamaah haji telah cukup baik, terutama dalam hal kesadaran dan kesediaan membantu.

Untuk memperkuat validitas hasil penelitian ini dilakukan triangulasi sumber. Sebagai langkah yang pertama, peneliti melakukan wawancara secara mendalam dengan lima awak kabin maskapai Wamos Air untuk memahami perbedaan perspektif mereka mengenai komunikasi pelayanan yang efektif terhadap penumpang lansia. Proses ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah komunikasi pelayanan awak kabin terhadap penumpang lansia tetap konsisten

dalam berbagai sesi wawancara. Triangulasi ini dapat membantu memastikan bahwa data yang diperoleh adalah akurat dari pandangan mereka.

“disini kita tidak perlu berbahasa terlalu formal, kita menggunakan bahasa yang gampang dimengertinya, bukan bahasa teknis atau bahasa baku yang sulit dipahami. Dengan penuh senyum dan sentuhan, para lansia sudah cukup nyaman dan memberi senyum balik pada kita. Kita pastikan mereka paham, karena kita juga diajarkan psikologi dan bahasa tubuh. Jadi kita sudah mengetahui jawaban apa yang kita tanya padanya dapat dipahami olehnya” (Rahmi, Wawancara, 15 Agustus 2024)

“biasanya untuk memastikan apakah pesan atau informasi yang saya sampaikan sudah dipahami, saya biasanya meminta penumpang tersebut untuk mengulang apa yang saya sampaikan jadi gimana ibu apakah sudah mengerti dari penjelasan saya terus nanti penumpangnya akan menjelaskan kembali” (Kikiet, Wawancara, 24 Agustus 2024)

Triangulasi sumber merupakan teknik yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, terutama dalam penelitian ini yang bertujuan untuk meganalisis komunikasi pelayanannya. Dengan menerapkan teknik ini, peneliti dapat menghasilkan temuan yang lebih valid sehingga memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik pelayanan di industri penerbangan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dan hasil pembahasan di atas mengenai bagaimana analisis komunikasi pelayanan awak kabin terhadap penumpang lansia jamaah haji maskapai Wamos Air telah berhasil, maka peneliti menyimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, komunikasi pelayanan yang diberikan awak kabin sudah cukup baik, terutama dalam hal kesadaran dan kesediaan untuk membantu dan melayani penumpang lansia jamaah haji. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti kemampuan dalam memberikan informasi yang lebih detail dan penggunaan bahasa yang lebih sederhana atau mudah dimengerti.

Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya komunikasi yang efektif dalam memberikan pelayanan kepada penumpang lansia, terutama dalam konteks pelayanan ibadah haji. Awak kabin Wamos Air telah menunjukkan inisiatif yang baik dalam memberikan bantuan kepada penumpang lansia. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan menjadi referensi bagi maskapai penerbangan lain dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada penumpang lansia, serta berkontribusi pada pengembangan standar pelayanan yang lebih baik di industri penerbangan secara keseluruhan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dari kesimpulan yang telah diambil terkait penelitian bagaimana analisis komunikasi pelayanan awak kabin terhadap penumpang lansia jamaah haji maskapai Wamos Air, maka peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Praktis

1. Untuk maskapai Wamos Air, diharapkan untuk menyelenggarakan pelatihan khusus bagi awak kabin mengenai komunikasi efektif dengan

penumpang lansia, pelatihan ini dapat mencakup teknik komunikasi verbal dan nonverbal serta pemahaman untuk kebutuhan khusus penumpang lansia.

2. Untuk Awak Kabin, diharapkan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi yang intensif, baik verbal maupun nonverbal. Selain itu, menumbuhkan rasa empati dan kesabaran yang tinggi dalam berinteraksi dengan penumpang lansia sangat penting. Terlebih lagi mempelajari bahasa daerah maupun asing yang umum digunakan oleh penumpang lansia, dapat membangun hubungan yang lebih baik dan efektif.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan untuk penelitian selanjutnya yang ingin meneliti, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan mengembangkan kajian penelitian. Peneliti selanjutnya dapat lebih memperdalam mengenai komunikasi pelayanan yang ingin diteliti, sehingga bisa memberikan wawasan yang lebih luas dalam pembahasan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Ansyori, A. (2022). Analisis Komunikasi Efektif Petugas Kesehatan Dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Indonesia. *Indonesian Journal Of Health Information Management*, 2(2).
- Azmarani, A. W. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Low Cost Carrier (Studi Deskriptif Di Pt. Citilink Indonesia Cabang Surabaya).
- Indarwati, H., Ahdan, A., & Mustari, A. M. (2024). Analisis Pola Komunikasi Customer Service Dalam Memberikan Layanan Informasi Penerbangan Kepada Penumpang Di Bandara Sultan Hasanuddin. *Respon Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 5(2), 28-39.
- Pratama, A. P., & Haryati, E. S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara International Soekarno-Hatta. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran Dan Penelitian Mahasiswa*, 5(3), 24-34.
- Purba, E., Simamora, P. R., & Sitorus, H. V. S. N. (2022). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 7(2), 24-37.
- Putri, F. R. A., & Pohan, S. (2023). Analisis Komunikasi Pelayanan Publik Kader Posyandu Puskesmas Pb Selayang Ii Dalam Pencegahan Stunting. *Maras: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(3), 543-550.
- Rangkuti,Freddy,2003.Measuringcustomersatisfaction, Teknik Mengukur Dan Strategimeningkatkan Kepuasan Pelangganplus Analisis Kasuspln-Jp. Gramediapustakautama,Jakarta
- Sandi, M. A. (2022). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang Banten. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3459-3472.

- Singaravelu, K., & Amuthanayaki, V. P. (2017). A Study On Service Quality And Passenger Satisfaction On Indian Airlines. *Journal Of Commerce And Trade*, 12(2), 106-115
- Wulandari, A. Y. (2016). Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 2(2).

Buku

- Atik, R. 2005. Paradigma Pelayanan Publik. Malang: In Trans.
- Cangara, Hafied. 2007. Pengantar Ilmu Komunikasi. Pt. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Moleong, L. J. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya. 2013. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2007. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Pt.Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Nurani Soyomukti. Pengantar Ilmu Komunikasi. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media, 2010.
- Nurudin. (2016). Ilmu Komunikasi Ilmiah Dan Populer. Malang: Pt Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif Dan R&N. Bandung: Alfabeta.

Link

- <Https://Centreforaviation.Com/Data/Profiles/Airlines/Wamos-Air-Eb>
- <Https://Haji.Kemenag.Go.Id/V5/Detail/Tahap-I-Ditutup-200-601-Jemaah-Lunasi-Biaya-Haji-1445-H-2024-M>
- Https://Id.Wikipedia.Org/Wiki/Wamos_Air
- <Https://Retizen.Republika.Co.Id/Posts/278219/Peran-Komunikasi-Modern-Dalam-Menghadapi-Dunia-Digital>
- <Https://Seatmaps.Com/Id/Airlines/Eb-Wamos-Air/Airbus-A330-200/>

<https://wamosair.com/>

[Https://Www.Kajianpustaka.Com/2016/05/Pengertian-Unsur-Tujuan-Model-Komunikasi.Html](https://www.kajianpustaka.Com/2016/05/Pengertian-Unsur-Tujuan-Model-Komunikasi.Html)

LAMPIRAN

PERTANYAAN WAWANCARA

Terkait Strategi Komunikasi :

1. Apa yang biasanya memicu anda untuk berkomunikasi dengan penumpang lansia? (misal kondisi penumpang, pertanyaan penumpang, prosedur penerbangan)

Terkait Keterampilan Berkomunikasi:

2. Bagaimana anda memilih kata-kata atau ekspresi wajah yang tepat untuk menyampaikan pesan kepada penumpang lansia?
3. Apakah ada pelatihan khusus yang anda terima untuk berkomunikasi dengan penumpang lansia? Jika ada, pelatihan apa saja?

Terkait Informasi Yang Disampaikan:

4. Informasi apa saja yang paling sering anda sampaikan kepada penumpang lansia? (misalnya, prosedur keselamatan, informasi penerbangan, bantuan medis)

Terkait Penerima Pesan (Penumpang Lansia):

5. Bagaimana menurut anda penumpang lansia memahami pesan yang Anda sampaikan?
6. Apakah ada contoh bahwa penumpang lansia mengalami kesulitan dalam memahami pesan Anda? Jika ada, jelaskan contoh tersebut?

Terkait Kendala Komunikasi Pelayanan:

7. Dalam situasi penerbangan seperti apa anda merasa paling sulit berkomunikasi dengan penumpang lansia, lalu mengapa? (misalnya, penerbangan jarak jauh, penerbangan dengan turbulensi)
8. Apakah ada kebijakan perusahaan yang secara khusus mengatur komunikasi dengan penumpang lansia? Jika ada, bagaimana kebijakan tersebut mempengaruhi cara anda berkomunikasi?

Terkait Bahasa Yang Digunakan:

9. Bahasa apa yang Anda gunakan saat berkomunikasi dengan penumpang lansia? Apakah Anda menyesuaikan bahasa dengan latar belakang penumpang?

Terkait Strategi Untuk Mengatasi Hambatan:

10. Bagaimana informasi yang paling sulit dipahami oleh penumpang lansia? Lalu, apa strategi apa yang anda gunakan untuk menyederhanakan informasi tersebut?

Terkait Persuasi dan Motivasi:

11. Strategi apa yang anda gunakan untuk membangun sikap positif pada penumpang lansia terhadap layanan yang anda berikan?
12. Bagaimana anda mengatasi ketakutan atau kekhawatiran yang mungkin dialami penumpang lansia?

Terkait Penyelesaian Konflik:

13. Bagaimana anda mengatasi keluhan yang paling sering di alami dari penumpang lansia tersebut secara cepat dan efektif?
14. Strategi apa yang anda gunakan untuk menjaga hubungan baik dengan penumpang lansia setelah konflik terselesaikan?

HASIL TRANSKRIP WAWANCARA

Keterangan:

P : Peneliti

N : Narasumber

Informan 1 (Rahmi)

P : Apa yang biasanya memicu anda untuk berkomunikasi dengan penumpang lansia?

N : begini ya, sebagai awak kabin hal yang pertama kali kita lihat adalah ketika para penumpang mulai naik pesawat atau yang disebut boarding, kita sudah harus memberikan greeting kepada semua penumpang, khususnya penumpang lansia kita perlu ekstra perhatian mengingat keterbatasan gerak, penglihatan, dan ketidaktahanan mereka dikarenakan mungkin baru pertama kali naik pesawat, pastilah ada rasa takut dan tidak percaya diri, maka dari itu awak kabin harus peka atas kondisi seperti itu.

P : Bagaimana anda memilih kata-kata atau ekspresi wajah yang tepat untuk menyampaikan pesan kepada penumpang lansia?

N : awak kabin itu dituntut selalu tersenyum ramah ketika berinteraksi pada penumpang misalnya cara memberi petunjuk, dimana dia harus duduk dan cara penggunaan sabuk pengaman kita harus jelas memberikan informasi tersebut, kalau perlu saat penggunaan sabuk pengaman itu kita harus memakaikannya pada penumpang lansia dan informasi itu paling tidak kita harus berbicara dengan bahasa yang jelas dan dapat dimengerti olehnya.

P : Selanjutnya apakah ada pelatihan khusus yang anda terima untuk berkomunikasi dengan penumpang penumpang lansia? jika ada pelatihan apa saja?

N : ada, setiap setahun sekali awak kabin masuk pelatihan untuk safety, kita diajarkan bagaimana menghandle penumpang lansia atau penumpang berkebutuhan khusus jika terjadi imergency kita harus memberitahu dimana kursi-kursi yang tidak boleh diduduki oleh para lansia dan memberitahu mereka dimana pintu-pintu

darurat untuk service tidak ada kita hanya mendaulukan mereka daripada penumpang lain. Kita harus menunjukkan kursi khusus bagi para lansia untuk memudahkan mereka ke kamar kecil dan mengajarkan mereka cara penggunaan toilet untuk buang air.

P : Selanjutnya **informasi apa saja yang paling sering anda sampaikan kepada penumpang lansia? misal prosedur keselamatan atau informasi penerbangan atau bantuan medis atau yang lainnya?**

N : dalam penerbangan yang utama itu adalah safety sedangkan service hanya melengkapi isi dari safety tersebut kita harus memberi petunjuk cara penggunaan sabuk pengaman jika perlu kita pakai seperti yang tadi mama katakan di atas penggunaan pelampung jika terjadi emergency dan sebagainya, kalau untuk penerbangan normal ketika terjadi guncangan awak kabin memberikan informasi dan memastikan semua penumpang sudah menggunakan khusus lansia kita harus menyamperin ke tempat duduknya jika perlu kita pakai sabuk pengaman tersebut.

P : **Bagaimana Anda memastikan bahwa pesan atau informasi yang Anda sampaikan mudah dipahami oleh penumpang lansia?**

N : disini kita tidak perlu berbahasa terlalu formal, kita menggunakan bahasa yang gampang dimengertinya, bukan bahasa teknis atau bahasa baku yang sulit dipahami. Dengan penuh senyum dan sentuhan, para lansia sudah cukup nyaman dan memberi senyum balik pada kita. Kita pastikan mereka paham, karena kita juga diajarkan psikologi dan bahasa tubuh. Jadi kita sudah mengetahui jawaban apa yang kita tanya padanya dapat dipahami olehnya. Ini kan berdasarkan pengalaman mama yang selama 27 tahun bekerja sebagai awak kabin.

P : **Bagaimana menurut anda penumpang lansia memahami pesan yang anda sampaikan?**

N : ini biasanya penumpang lansia itu ya, karena sudah tua ya, biasanya mereka malu untuk mengakui ketidaktahuannya atau bahkan pura-pura tahu padahal sebenarnya tidak tahu disinilah awak kabin sudah tanggap dengan bahasa tubuh yang diberikannya kita ulangi berkali-kali pesan yang kita berikan padanya, ya kita

dengan senyum namun tegas tujuannya agar pesan yang kita sampaikan itu dapat diterima olehnya.

P : **Apa ada contoh bahwa penumpang lansia mengalami kesulitan dalam memahami pesan anda? Jika ada jelaskan contoh tersebut?**

N : kalau dalam penerbangan haji, penumpang itu beraneka macam dari daerah ya kendalanya ada, biasanya itu kendalanya dalam bahasa misalnya lansia yang dari daerah sulit bahasa Indonesia saat itulah kepiawan awak kabin dituntut ya jika kalau perlu, kita pakai bahasa daerahnya dia, misalnya bahasa dari Jawa, kita pakai bahasa Jawa meskipun bahasa Jawanya terbata-bata tapi tujuannya agar pesan kita itu bisa diterima oleh penumpang tersebut.

P : **Dalam situasi penerbangan seperti apa Anda merasa paling sulit berkomunikasi dengan penumpang lansia? Lalu mengapa?**

N : dalam penerbangan haji yang notabennya 70% lansia, semua lansia dengan beraneka macam suku, ya kendalanya dibahasa seperti yang tadi mama katakan misalnya mereka tidak paham dengan cara penggunaan toilet meski berkali-kali kita ajarkan namun mereka tetap tidak paham ya mungkin mereka tidak bisa membaca petunjuk yang ada di dalam kamar kecil nah disitulah kita benar-benar memberikan apa namanya memberikan pengarahan dengan tidak bosan-bosannya kita berkali-kali bahkan kalau perlu kita ikut masuk ke dalam kamar kecil untuk memandu bagaimana cara penggunaan toilet tersebut ya itu contoh kecil yang mama berikan.

P : **Selanjutnya apakah ada kebijakan perusahaan yang secara khusus mengatur komunikasi dengan penumpang lansia? Jika ada, bagaimana kebijakan tersebut mempengaruhi cara anda berkomunikasi?**

N : untuk kebijakan tidak ada pelajaran khusus untuk gimana caranya menangani penumpang lansia tapi untuk safety itu sangat-sangat diperlukan dapat dalam waktu satu tahun sekali nah kita harus mampu sebagai awak kabin menempatkan kata-kata agar mudah dipahami bagi para lansia intinya semua ucapan kita harus diiringi senyum agar mereka merasa nyaman dan pesan yang kita berikan itu sampai padanya dan dipahami.

P : Selanjutnya **bahasa apa yang anda gunakan saat berkomunikasi dengan penumpang lansia? Apakah anda menyesuaikan bahasa dengan latar belakang penumpang?**

N : “bahasa yang digunakan itu ya kalau terbangnya Indonesia pastilah pakai bahasa Indonesia tapi kalau terbangnya bawa penumpang luar kita pasti pakai bahasa Inggris nah untuk penumpang Indonesia selama kita mampu berbahasa daerah, ya kita pergunakan bahasa daerah misalnya kayak kemarin saya bawa penumpang surabaya banyak yang dari Jawa ya mereka kurang paham pakai bahasa Indonesia nah mau tidak mau kita juga terkadang memberikan informasi itu pakai bahasa Jawa meski bahasanya itu juga sepotong-sepotong karena tidak paham betul bahasa Jawanya tapi alhamdulillah Mereka juga paham akhirnya mereka ngerti dengan bahasa Jawa yang sepotong-sepotong sama penumpang itu mereka juga paham akhirnya mereka ngerti gitu loh dengan bahasa Jawa yang sepotong-sepotong saya kasih sama penumpang itu ya mereka paham kalau untuk pengumuman di pengumuman formal ya pakai bahasa Indonesia. Tapi ketika dia membutuhkan petunjuk, karena memang kendalanya di situ kadang penumpangnya juga nggak ngerti bahasa Indonesia mau nggak mau kita pakai bahasa Jawa gitu ketepatan kemarin mama bawanya penumpang dari Jawa Timur.

P : **Bagaimana Informasi yang paling sulit dipahami oleh penumpang lansia, lalu apa strategi yang anda gunakan untuk menyederhanakan informasi tersebut?**

N : gini ketika pesan itu sulit tersampaikan pada penumpang lansia disini awak kabin itu menempatkan dirinya bukan sebagai awak kabin, bukan sebagai pramugari, namun kita bicara selayaknya sebagai anak atau sebagai cucu dengan sedikit candaan paling tidak dengan harapan pesan yang kita berikan dapat dipahami.

P : Selanjutnya **strategi apa yang anda gunakan untuk membangun sikap positif pada penumpang melansia terhadap pelayanan yang anda berikan?**

N : Paling tidak pendekatan secara emosional bahasa yang kita beri ya tidak terlalu formal dengan memberikan sentuhan pada penumpang lansia itu sudah cukup menenangkan hatinya selama penerbangan yang namanya juga udah nenek-nenek

ya udah pada tua gitu pasti ada rasa-rasa takut rasa tidak percaya diri tapi kalau udah kita sentuh kita kasih senyuman nenek apa kabar dengan hanya seperti itu aja gimana dingin gak ruangannya atau apalah kita bicara gitu itu udah mereka itu sudah sudah merasa nyaman dalam penerbangan itu.

P : Selanjutnya **bagaimana anda mengatasi ketakutan atau kekhawatiran yang mungkin dialami penumpang lansia?**

N : nah ini hampir sama jawabannya sama yang di atas ya paling tidak ketika kita melihat penumpang itu merasa kayaknya agak-agak takut atau kalau kita lihat agak beda dari yang lain kita hampirin gitu mampirin memberi penjelasan bahwa semua baik-baik saja mengajaknya bicara untuk mengalihkan rasa ketakutannya kalau perlu kita tawarkan minuman atau kita ajak ngobrol gitu jadi dia juga lupa dengan rasa ketakutan yang dialaminya saat itu.

P : **Bagaimana anda mengatasi keluhan yang paling sering dialami dari penumpang lansia tersebut secara cepat dan efektif?**

N : nah ini bukan hanya untuk penumpang lansia ketika ada penumpang yang komplain atau kita mempunyai masalah sama penumpang tersebut kita jangan pernah kita paling tidak yang pertama kita lakukan adalah kita menjadi pendengar baginya kita jadi pendengar kita dengarkan apa jadi keluhannya yang pada akhirnya kita juga harus memberikan solusi jalan keluar dari permasalahan tersebut ya intinya kalau untuk lansia berdasarkan pengalaman selama ini obatnya cuman satu kita senyum kita sentuh tangannya itu dia sudah menyatu sudah merasa nyaman.

P : Terakhir **Bagaimana langkah yang anda gunakan untuk menjaga hubungan baik dengan penumpang lansias setelah konfliknya terselesaikan?**

N : nah kelanjutan dari tadi setiap ada permasalahan kita jangan pernah melupakan konflik yang sudah terjadi tetap jaga komunikasi padanya, misalnya selama penerbangan kita memberikan perhatian khusus, memberikan service yang lebih ekstra padanya, iu satu-satunya jalan untuk mengatasi konflik yang sudah ada.

Informan 2 (Erni)

P : Apa yang biasanya memicu anda untuk berkomunikasi dengan penumpang lansia?

N : Kalau di saya pribadi, dari awal aja di Pramugari, kita kan memang harus fokus ya dengan penumpang-penumpang peruntuk lansia dan karena dari fokus itu, seringkali kita menemukan hal-hal, contoh penumpang itu batuk-batuk lalu kita tahu dia batuk mulu tapi kita tahu dia membutuhkan minum kita tidak perlu komunikasi langsung, yang saya lakukan adalah saya membawa air hangat karena saya melihat penumpang manusia orang yang tidak, iya jarang ya, mungkin pernah naik pesawat atau mungkin tidak pernah naik pesawat, menurutnya pas untuk berkomunikasi ke lansia dan itu harus dari diri kita sendiri yang harus ada, perhatian khusus seperti itu. Jadi, kalau dilihat dari orang lansia yang bingung, yang batuk, lemas, atau orang-orang yang sudah wajar, kita harus menggunakan pelatihan khusus. Sebenarnya kita harus melakukan itu.

P : Bagaimana anda memilih kata-kata atau ekspresi wajah yang tepat untuk menyampaikan pesan kepada penumpang lansia?

N : kalau masalah kata-kata kita tahu kalau bicara dengan penumpang lansia itu kita harus mengerti mereka kadangkala ada yang merasa dirinya mesti mampu, sehingga tidak merasa bahwa dia lemah. Kita harus melihat per kasus. Kalau misalkan penumpang itu kita lihat dia sakit, kita harus bisa secara halus kita anggap mereka itu orang tua kita berarti kita berkomunikasi dengan orang tua kita lakukan seperti ini akan tetapi ada kalanya kita bertemu dengan orang yang merasa dirinya kuat merasa dirinya bisa dan itu juga kita tidak merasa lebih tua akan tetapi kita harus menghormati yang disana jadi kita tidak langsung menganggap dia tidak itu, tidak mampu apa-apa dengan ekspresi yang dimana kita pasti keramahan harus ya disana, tapi kita melihatnya di luar sana.

P : Apakah ada pelatihan khusus yang anda terima untuk berkomunikasi dengan penumpang lansia jika ada pelatihan apa saja itu?

N : kita berbicara tidak hanya di airlines ini ya karena pelatihan di era yang saya maksud itu jelas tidak ada tetapi penerbangan ini dia membutuhkan orang yang memiliki sisi yang bagus dimana crew awak kabin yang ada disana itu adalah orang-

orang yang sudah terlatih untuk communication skillnya pada saat penerbangan, pada saat awal mereka menjadi pramugari dan communication skill ini kita secara general ya.

P : Informasi apa saja yang paling sering anda sampaikan kepada penumpang lansia? Misal prosedur keselamatan, atau informasi penerbangan, atau yang lainnya?

N : Kalau informasi yang sering sampaikan untuk di awal, itu prosedur keselamatan itu adalah mandatori dimana mereka harus tahu dalam kondisi darurat terutama dan itu pun kita juga harus mengingatkan bahwa misalkan tidak boleh diambil dan sebagainya dan kita juga harus hati-hati karena kadang-kadang penumpang merasa dengan informasi masalah keselamatan, ini berbahaya, ini ekspresi kita jangan sampai membuat mereka takut. Kemudian informasi penerbangan yang sering terjadi adalah justru penumpang tersebut yang nanya dulu, berapa lama mbak, berapa lama lagi nyampe? Masih lama mbak? Itu yang mereka sering meskipun di awal penerbangan kan ada announcement ya menginformasikan berapa lama penerbangan tetapi kalau dengan penerbangan jarak panjang mereka lebih sering bertanya kepada kita.

P : Bagaimana anda memastikan bahwa pesan atau informasi yang anda sampaikan mudah dipahami oleh penumpang lansia?

N : Kalau untuk itu dari ekspresi wajah penumpang kita bisa melihat. Penumpang yang dia paham dan penumpang yang dimana mereka masih bingung nah, untuk penumpang yang mereka masih bingung kadang-kadang kan mereka baru pertama kali naik pesawat ada juga, terus penumpang haji itu mayoritasnya mereka baru pertama kali naik pesawat mereka benar-benar melihat kita komunikasi, mereka benar-benar mendengar, akan tetapi kadang-kadang mereka tidak paham. Contoh, penggunaan toilet. Kita menginformasikan, seperti ini caranya, seperti ini acaranya, akan tetapi yang terjadi adalah mereka iya-iya, ternyata tidak. Kalau misalkan mereka mereka keluar dari toilet kita melihat kondisinya basah atau kondisinya memang tidak wajar bisa menggunakan kata ibu lain kali pemakaiannya harus seperti ini itu yang harus kita pelan-pelan untuk menyampaikan jadi begitu mereka menggunakan toilet lagi, mereka benar-benar sudah paham. Mungkin ya mereka

sudah antara paham dan tidak mau tanya lagi pada saat kita menjelaskan, takut. Nah disitu kita tidak bisa memaksakan ini tapi kita harus mengamati perilaku tersebut.

P : Bagaimana menurut anda penumpang lansia memahami pesan yang anda sampaikan?

N : untuk memahami contoh penumpang lansia mengalami kesulitan kesulitan dalam memahami pesan kalau misalkan kesulitan memahami pesan kadangkala karena di pesan itu kan banyak hal yang baru buat mereka nah saya kadang juga menyesuaikan komunikasi itu dalam bentuk bahasa sesuai yang mereka paham jadi misalkan mereka taunya bahasa Jawa otomatis saya juga berbahasa bahasa Jawa, kebetulan saya juga orang Jawa ya jadi bisa yang pada saat bawa penumpang dimana mereka tidak paham bahasa Indonesia itu sudah pernah dan kita bisa menggunakan body language kita sehingga mereka benar-benar paham memberikan memang agak sulit ya untuk penumpang-penumpang yang berbahasa yang beda itu akan tetapi kita tetap bisa.

P : Selanjutnya apa ada contoh bahwa penumpang lansia mengalami kesulitan dalam memahami pesan anda? jika ada jelaskan contohnya?

N : contohnya yang saya pernah itu bahwa biasanya kita membagikan makanan penumpang tersebut menolak padahal sudah berkali-kali, gak apa-apa ibu terakhir mereka baru mengatakan mbak ini berbayar ya mbak saya baru menyampaikan ini tidak membayar ini gratis ibu harus makan bapak harus makan mereka tadinya enggak mau jadi pernah juga sudah saya sajikan silahkan ini mereka nggak berani menyentuh karena takut bayar itu juga pernah berarti dia tidak paham dengan kita menyajikan dia tidak paham. Dengan kita menyajikan aja, dia tidak paham. Berarti kita harus komunikasi juga secara langsung, nah itu yang sering terjadi memang mereka merasa, mbak ini bayar ya, ini bayar. Mereka kadang minta minum kan takut bayar.

P : Dalam situasi penerbangan seperti apa anda merasa paling sulit berkomunikasi dengan penumpang lansia lalu mengapa?

N : kalau penerbangan yang paling sulit itu sebenarnya tergantung kembali lagi ke situasi dan kondisi ya. Kalau kita menemukan penumpang yang kita beda bahasa. Contohnya saya menemukan orang Indonesia tapi dia bahasanya punya bahasa

yang khusus daerah mereka. Jadi contoh saya orang Jawa tapi saya tidak tahu bahasa Madura nah mereka bicaranya bahasa Madura untuk komunikasi. itu sangat sangat sulit, kadang kala kita memerlukan bantuan penumpang lain Itu yang sering terjadi.

P : **Apakah ada kebijakan perusahaan yang secara khusus mengatur komunikasi dengan penumpang lansia jika ada, bagaimana kebijakan tersebut mempengaruhi cara anda berkomunikasi?**

N : untuk bisa berkomunikasi dengan baik dengan penumpang dengan penumpang regular penumpang anak-anak atau siapapun kita juga harus bisa komunikasi dengan baik dimana komunikasi kan harus dua arah dimana jangan sampai hanya kita yang paham mereka gak paham, jadi untuk kebijakan tersebut dari perusahaan saat ini tidak ada hanya kita terikat dengan kondisi bahwa kita bekerja menggunakan service yang terbaik itu juga harus ada karena penumpang bayar ya jadi mereka juga ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pesawat.

P : Selanjutnya **bahasa apa yang anda gunakan saat berkomunikasi dengan penumpang lansia apakah anda menyesuaikan bahasa dengan latar belakang penumpang?**

N : kalau untuk bahasa kita melihat dulu kita sekarang membawa penumpang dari mana karena kita bisa menggunakan bahasa tersebut misalkan bahasa Indonesia mereka tahu bahasa Indonesia itu lebih mudah buat saya tapi kalau mereka penumpang Indonesia kemudian dia mempunyai punya bahasa khusus bahasa Madura mungkin bahasa Ambon mungkin masih sedikit paham ya ada bahasa bahasa yang mempunyai artikel sendiri yang dimana kita tidak paham biasanya ada sedikit bahasa-bahasa yang mana akhirnya kita menguasai cara atau dimana kita gunakan sedikit demi sedikit kadang-kadang juga penumpang yang ngajarin kita itu jadi misalkan buka jendela dalam bahasa India atau apa sih mereka memberitahu kalau mereka paham bahasa Inggris ya kita kan komunikasi dalam bahasa Inggris mereka memberitahu dan next kita membawa orang India lagi kita ingat cara memberitahu untuk membuka janji nilai seperti ini, kita ingat saya lakukan, tapi pasti itu penumpang lebih senang kalau misalkan kita bisa berkomunikasi dengan bahasa mereka walaupun itu sedikit.

P : Bagaimana informasi yang paling sulit dipahami oleh penumpang lansia lalu apa strategi anda, lalu apa strategi anda lalu apa strategi yang anda gunakan untuk menyederhanakan informasi tersebut?

N : itu seringkali terjadi dan itu tidak hanya penumpang itu tidak paham itu seringkali terjadi itu nggak hanya penumpang Indonesia, penumpang asing pun selama penerbangan umrah dan haji itu sering terjadi penerbangan charter dulu cunat juga sering terjadi pada saat take off mereka tidak paham bahwa kita itu minta mereka duduk untuk perbuatan mereka. Nah, yang saya lakukan adalah saya selalu mengingatkan mereka. Bapak, ibu, saya aja duduk. Bapak dan ibu juga harus duduk. Pernah juga terjadi kondisi dimana dari turbulensi yang sering ya akhirnya mengikat dan berikut menginformasikan otomatis beberapa kali dalam memberikan doa umuman saya mengingatkan bahwa saat ini kondisi penerbangan ini tidak baik cuacanya jadi di mohon untuk duduk tapi setelah itu penumpang berkomunikasi, mereka menyampaikan mbak, tadi saya itu takut mbak dengan pengumuman seperti itu mohon maaf mbak saya ngomong itu rasanya takut mbak dengan pengumuman seperti itu. Mohon maaf pak, saya mengomongkan seperti itu karena beberapa kali memberikan pengumuman tidak dipertanggungkan. Masalah, ya ada cuaca yang lebih buruk lagi, kemungkinan masih jalan, ya, saya melihat seperti itu, tapi saya lebih tenang karena saya melihat mbak-mbaknya kok masih ketawa-ketawa, masih duduk, masih santai, tidak terlalu ini, jadi saya tenang. Jadi ternyata penumpang itu melihat apa yang kita lakukan juga, yang membuat mereka tenang. Jadi secara tidak langsung, peserta kita itu bisa mendapatkan komunikasi dengan penumpang.

P : Strategi apa yang anda gunakan untuk membangun sikap positif pada penumpang lansia terhadap pelayanan yang anda berikan?

N : kalau sikap positif, kita dengan menggunakan strategi lansia, kita sudah menunjukkan hal yang positif, ya, sehingga mereka lebih percaya dengan kita. Tetapi itu bukan komunikasi yang bagus juga, kalau kita tidak berbicara secara langsung. awal kita tersenyum, dengan awal kita menyiapkan panduan, mereka sudah tenang. Apalagi penumpang-penumpang yang membuat kesalahan. Jadi kita harus hati-hati. Jadi dengan cara menyiapkan panduan itu, mereka sudah berani untuk komunikasi. Jadi mereka percaya dengan kita dan pada saat kita personal

touch dengan mereka, mereka sudah mempunyai kepercayaan dari kita dari awal sehingga komunikasi itu akan lebih mudah untuk mereka, karena ternyata kita welcome, kita ramah.

P : Bagaimana anda mengatasi ketakutan atau kekhawatiran yang mungkin dialami oleh penumpang lansia?

N : kalau ketakutan ada yang takut ya pasti, mungkin ada yang takut ketinggian juga, kita bisa melihat dari ekspresinya kalau kita melihat mereka seperti orang baru naik pesawat, seperti orang awam, kita bisa melakukan personal talk sehingga kita berkomunikasi secara langsung membuat penumpang itu merasa nyaman diri bahwa saat ini aman kalau itu sudah mereka merasakan kita memberikan komunikasi perhatian khusus mereka merasanya nah selanjutnya mereka lebih lebih relax lah.

P : Bagaimana anda mengatasi keluhan yang paling sering dialami oleh penumpang lansia tersebut secara cepat dan efektif?

N : keluhan dari penumpang itu adalah biasanya kalau untuk penerbangan haji jarak jauh mereka itu mengeluh tidur, duduk, sambil duduk, tidak bisa itu yang sering terjadi jadi penumpang akhirnya ngambil keputusan sering pada tiduran di floornya, di lantai itu jadi dimana kan seharusnya tidak boleh itu paling kita bisa memberikan satu solusi kalau ibu capek, kalau selama sabuk pengamang tidak menyala, jadi ibu bapak boleh jalan-jalan disitu agar tidak, ya mungkin mereka pegal-pegal ya badannya. Itu yang sering terjadi, itu keluhan dari situ.

P : Yang terakhir, bagaimana langkah yang anda gunakan untuk menjaga hubungan baik dengan penumpang lansia setelah konflik terselesaikan?

N : kalau konflik di penumpang lansia itu rata-rata misalkan hidupnya terpaksa dipindahkan hidupnya terpaksa dipindahkan dengan alasan ada penumpang yang menggunakan wheelchair harusnya di deket kita deketnya pintu untuk keluar tapi bukan di exit, langsung dari exit enggak. Tetapi, ya itu dimana mereka jadi terpisah dengan keluarga karena mereka berbeda duduk jadi saya membuat situasi menjadi lebih di situ saya ambil tempat itu untuk berkomunikasi saya bicara, bapak tidak apa-apa sementara waktu, bapak duduk di sini nanti kalau sudah take off, bapak bisa pindah nanti boleh baru pindah karena kita harus berangkat kita tidak boleh

terlambat berangkat dan penumpang tersebut akhirnya bisa paham dan dia bisa mengerti, itu yang paling sulit, kadang-kadang kita harus menyelesaikan komunikasi kita dimana harus lebih tegas disitu tapi ada juga yang dimana kita gak perlu tegas karena saya juga pernah mengalami hal tersebut, kitar gak mau tidur dan saya tanya kenapa gak mau tidur dia bilang,-pasnya itu paling enggak memberikan perhatian ekstra ya.

Informan 3 (Maulina)

P : Pertanyaan pertama itu **Apa yang biasanya memicu Tante untuk berkomunikasi dengan penumpang lansia misalnya kondisi penumpang atau pertanyaan penumpang atau prosedur penerbangannya?**

N : kalau dari sisi tante pribadi itu lebih banyak ke prosedur penerbangan sama keadaannya penumpang sendiri, kalau dari pengalaman tante justru penumpang itu lebih malu-malu kucing ya mereka itu berinteraksi sama awak kabin itu kesannya seperti takut gitu loh nah di saat mereka takut itu mereka memperlihatkan bahasa tubuh yang tidak nyaman, nah saat tante lihat itu biasanya tante lebih banyak berinteraksi, seperti nanya ibu perlu apa? Atau ibu ada apa? Gitu kan. Itu karena mereka lebih kerasa takut justru untuk bertanya sama awak kabin.

P : Selanjutnya, **bagaimana anda memilih kata-kata atau ekspresi wajah yang tepat untuk menyampaikan pesan kepada penumpang lansia?**

N : oke, supaya mereka nyaman biasanya tante itu memilih kata kata yang mudah di mengerti bahasa sehari-hari yang tidak formal atau tidak resmi gitu misalkan kayak apa ya, bahasanya di dunia penerbangan itu kan kamar kecil itu kan lavatory. Nah tante tidak mempergunakan kata-kata lavatory, mungkin tante mempergunakan kata-kata seperti WC atau kamar kecil, karena hampir sebagian besar penumpang haji itu kebanyakan ya, mereka yang belum pernah naik pesawat sama sekali. Nah, terus kalau untuk ekspresi, biasanya tante memilih seperti ngobrol sama keluarga. Kan biasanya kita awak kabin gitu untuk bersikap formal sama penumpang, kan? Tapi justru kalau kita memperlihatkan ekspresi formal, penumpang malah jadi, ya itu balik lagi, rasa takut. Jadi lebih kita bercanda sama mereka, gitu. Terus pakai bahasa yang sederhana, kayak gitu sih.

P : Oke. Pertanyaan selanjutnya **apakah ada pelatihan khusus yang anda terima untuk berkomunikasi dengan penumpang lansia, jika ada pelatihan apa saja?**

N : oke, secara umum kita tidak, tante sendiri merasa tidak pernah mendapatkan pelatihan khusus public speaking untuk berkomunikasi dengan penumpang yang spesifik atau penumpang lansia. Kita hanya mendapatkan pelatihan yang secara umumnya saja. Tapi secara natural kita terpancing untuk bisa mengolah pelajaran dari kelas untuk kita aplikasikan kepada penumpang yang memiliki kelas khusus lah ya seperti yang mbah-mbah yang lansia ini.

P : Selanjutnya **informasi apa saja yang paling sering anda sampaikan kepada penumpang lansia?**

N : Yang paling sering penggunaan fasilitas di dalam pesawat seperti penggunaan kamar kecil, kita itu biasa apa ya buang air besar atau buang air kecil itu kan jongkok kan sedangkan di pesawat mereka harus duduk WC yang sudah di sediakan menggunakan air nah di pesawat kita kan enggak ada air terus kalau selesai mereka kan biasanya disiram pakai air nah itu juga mereka bingung cara bersihin klosetnya seperti apa dan itu informasi yang paling sering tante berikan sama penumpang haji jadi rata-rata tuh mungkin penumpang lansia ini kurang ngerti cara pemakaianya gitu jadi harus lebih sering dikasih tahu cara penggunaannya itu bagaimana.

P : **Bagaimana menurut anda penumpang lansia memahami pesan yang anda sampaikan?**

N : Biasanya sih ya. secara kebiasaan aja, apa yang kita sampaikan mereka tuh cuma menatap dan kita kan gak yakin penumpang ini ngerti apa enggak. Biasanya tante mengulang itu dua sampai tiga kali, kalau masih terlihat tatapan aneh tante berpikir nih ini kayaknya masih ada link yang putus nih, apa bahasanya beda. Kan kebanyakan mereka datang dari daerah yang bahasa Indonesia-nya sendiri masih belum fasih kan. Nah kadang Tante minta tolong sama penumpang yang lebih muda, yang bahasa Indonesia-nya udah sangat fasih, untuk ngejelasin ke penumpang yang lansia tersebut sampai mereka mengangguk dan memberikan tatapan mengerti.

P : **Apakah ada contoh bahwa penumpang lansia mengalami kesulitan dalam memahami pesan yang anda sampaikan?**

N : Apa ya biasanya sih sabuk ya, sabuk pengaman. Jadi kita udah kasih tahu cara pakai sabuk pengamannya seperti apa dan kapan, tapi mereka masih tidak melakukan. At the end, tante langsung kasih contoh sama langsung praktikin langsung, mbah permisi ya mbah sabuknya, ikat pinggangnya dipasang, langsung tante pasangin nah, jadi dengan satu kali praktek itu, mereka bisa langsung ngerti, jadi harus lewat praktek dicontohin gimana cara memakainya.

P : **Dalam situasi penerbangan seperti apa anda merasakan paling sulit berkomunikasi dengan penumpang lansia, lalu mengapa?**

N : apa ya boarding sih ya karena pertama kondisinya crowded mereka juga gak paham posisi duduk mereka dimana, ditambah lagi lebih banyak masalah kita itu keterbatasan bahasa lokal seperti yang tadi tante bilang, kebanyakan penumpang lansia itu mereka jarang menggunakan bahasa Indonesia untuk bahasa sehari-hari, mereka biasa menggunakan bahasa daerah masing-masing. Nah contoh lain kalau untuk turbulence itu justru yang muda yang pinter itu yang lebih ngeyel kalau yang lansia itu mereka itu lebih nurut karena mereka cenderung merasa takut jadi mereka jauh lebih nurut oke oke selanjutnya apakah ada kebijakan perusahaan yang secara jadi mereka jauh lebih menurut.

P : Selanjutnya, **apakah ada kebijakan perusahaan yang secara khusus mengatur komunikasi dengan penumpang lansia? Jika ada, bagaimana kebijakan tersebut mempengaruhi cara anda berkomunikasi?**

N : untuk pertanyaan yang ini, sejauh pengetahuan tante itu nggak ada. Jadi perusahaan hanya menuntut kita berkomunikasi dengan baik dan tidak menimbulkan konflik dengan penumpang, itu aja.

P : **Bahasa apa yang tante gunakan saat berkomunikasi dengan penumpang lansia? Apakah anda menyesuaikan bahasa dengan latar belakang penumpang?**

N : untuk bahasa, karena Tante memiliki keterbatasan dalam bahasa daerah, mudah dimengerti. Tapi kembali seperti yang tadi tante bilang kadang tante minta tolong penumpang lain yang lebih muda untuk menterjemahkan ke bahasa daerah ini ke penumpang lansia.

P : Bagaimana informasi yang paling sulit dipahami oleh penumpang lansia? Lalu, apa strategi yang anda gunakan untuk menyederhanakan informasi tersebut?

N : mereka biasanya membutuhkan tempat yang luas untuk duduk, dan tempat yang luas di pesawat itu hanya ada di dekat pintu darurat dan paling sulit kita memindahkan penumpang lansia untuk tidak duduk di situ. Nah, hal terakhir yang biasanya tante lakukan, kalau tante sudah tidak bisa menyampaikan secara verbal, tante melakukan secara fisik, kembali ke kursinya karena biasanya itu tempat favorit 12 jam penerbangan untuk selonjoran karena luas ya tempatnya ya, itu pintu darurat paling luas, dekat pintu darurat.

P : Strategi apa yang tante gunakan untuk membangun sikap positif pada penumpang lansia terhadap pelayanan yang anda berikan?

N : kalau dari sisi Tante sendiri sebagai, ini jujur kita ada crew indo dan crew Tunis sama crew Spanyol dari sisi kita crew Indo kita berusaha melayani sesabar mungkin tidak memberikan nada yang cepat, misalkan ibu mau apa, bapak mau apa. Kita berusaha menghindari itu tapi karena crew kita lebih dari satu negara dimana Tunis dan Spanyol, itu kecenderungannya cepet-cepet dan mereka kurang yang namanya attitude atau unggah unggah gitu loh orang yang lebih senior jadi kadang kita terbawa kita kurang bisa membangun karakter Indonesia karena kendala itu tadi. Tapi kita berusaha semaksimal mungkin lah gitu loh. Mereka berusaha untuk yang Spanyol ya, mereka itu jauh lebih baik. Karena apa? Mereka itu banyak tanya ke kru Indonesia, bahasa Indonesianya welcome apa, bahasa Indonesianya rice apa. Jadi saat mereka menawarkan, mereka menggunakan bahasa Indonesia, walaupun terdengar lucu gitu kan. Sedangkan yang Tunis ini, mereka sama sekali tidak menunjukkan keinginan untuk mengenal budayanya penumpang Indonesia. Kecenderungannya itu mereka menghindari untuk pertanyaan itu.

P : Bagaimana anda mengatasi ketakutan atau kekhawatiran yang mungkin dialami oleh penumpang lansia?

N : ini agak susah karena biasanya turbulence. Ini terjadi di saat turbulence ya biasanya saat turbulence kita itu juga gak bisa wira-wiri untuk menenangkan penumpang karena dari depan udah teriak cabin crew-nya juga disuruh duduk. Jadi

kalau yang ini sih tante standar aja ya. Selama penumpang tidak menunjukkan kepanikan ya sudah mari kita duduk sama-sama mengenakan sabuk. yang terjadi itu masih so so ya gak terlalu dasyat kita gak sampai bampi yang keras gitu gak pernah sih tapi sebelumnya di maskapai yang lama pernah yang sampai allahuakbar kiri kanan depan belakang yang nangis itu pernah sih tapi untuk yang wamos ini alhamdulillah kita gak pernah ngalamin.

P : **Bagaimana tante mengatasi keluhan yang paling sering tante alami dari penumpang lansia tersebut secara cepat dan efektif?**

N : penggunaan lavatory, kembali pengunaan ini karena kita mempunyai delapan lavatory dengan tiga ratus tujuh puluh sekian penumpang dan anehnya saat ke toilet kok ya bisa berbarengan gitu loh, sekalinya kosong gak ada satu pun yang mau ke toilet tapi sekalinya satu ke toilet hampir setengah pesawat itu semua lari ke toilet jadi tante ngatur seperti polisi, ibu duduk dimana ibu duduk situ, nanti kalau ini udah selesai ibu saya panggil jadi tanpa atur satu-satu karena kan kita nggak boleh berkerumun di depan toilet tapi dia biasanya ngeluh ngeluh karena antrian yang apa mereka takutnya kebagian perhatian mereka mereka kebagian ke toilet nah disitu posisi tante sebagai polisi lalu lintasnya toilet tante yang ngatur, ibu tenang aja ibu pasti kebagian, itu di tengah ada kosong, tante kirim penumpang ke tengah, ada yang tante kirim ke belakang, jadi tante sebar supaya semuanya bisa kebagian toilet.

P : oke selanjutnya **bagaimana langkah yang tante gunakan untuk menjaga hubungan baik dengan penumpang lansia setelah konflik terselesaikan?**

N : Alhamdulillah gak pernah konflik jangan sampai amit amit jabang baik, aku kualat hahaha, alhamdulillah nggak pernah, tapi kalau mungkin secara manusia kita nggak sadar ya. Kalau kita mungkin mengeluarkan kata-kata kasar atau mengeluarkan kata-kata dengan nada tinggi, mungkin kita gak sadar jadi kalau ada situasi yang agak menegangkan kayak ketemu penumpang yang ngeyel atau penumpang yang cerewet, atau penumpang yang apalah, itu tante berusaha untuk kembali ke penumpang itu terus berusaha ngobrol berusaha bertanya sampai tante yakin, oke ibu ini baik-baik aja, gak sakit hati gak marah. Untuk menjaga hubungan yg baik tante biasanya sebagai pribadi tante itu lebih banyak walk around di areanya tante oke jadi tante keliling di area kerjanya tante, terus tante menyapa, tanya cerita-

cerita, tanya apa kabar terus tanya, pokoknya semua deh gimana caranya kita tuh bisa kayak satu keluarga, jadi kalau mereka punya masalah pun mereka nanti mau ngomong ke tantenya pun jadi gak takut jadi gimana caranya saat mereka naik dengan senyum, mereka turun dari pesawat pun dengan senyum juga jadi udah kayak keluarga lah, 12 jam kalau gak diangkat anak sia-sia usaha saya hahaha.

Informan 4 (Kikiet)

P : **Apa yang biasanya memicu anda untuk berkomunikasi dengan penumpang lansia misalnya kondisi penumpang atau pertanyaan penumpang atau prosedur penerbangan?**

N : biasanya untuk yang memicu komunikasi dengan penumpang lansia itu lebih ke pertanyaan-pertanyaan penumpang jadi untuk penumpang lansia khususnya di penerbangan haji, itu kan rata-rata penumpang itu kan baru pertama kali naik pesawat. Jadi masih agak kurang paham mengenai fasilitas-fasilitas yang ada di pesawat sih. Itu aja.

P : Untuk pertanyaan kedua, **bagaimana anda memilih kata-kata atau ekspresi wajah yang tepat untuk menyampaikan pesan kepada penumpang lansia?**

N : Untuk memilih kata-kata atau ekspresi wajah sih lebih ke yang jelas. penumpang, itu udah pasti, kadang untuk di dunia penerbangan ada bahasa-bahasa penerbangan, ada yang tidak dimengerti oleh penumpang pada umumnya. Jadi kita harus memilih kata-kata yang bisa dimengerti untuk penumpang tersebut.

P : selanjutnya **apakah ada pelatihan khusus yang anda terima untuk berkomunikasi dengan penumpang lansia jika ada pelatihan apa saja?**

N : kalau untuk pelatihan khusus berkomunikasi sih untuk sementara sih tidak ada ya dari pengalaman saya pribadi saya bertugas di penerbangan haji itu saya mendapatkan base surabaya kemudian keuntungannya untuk saya adalah karena di surabaya itu adalah menggunakan bahasa Jawa yang mana saya sendiri bisa menggunakan bahasa Jawa jadi gak ada kesulitan yang gimana-gimana. Paling sih basicnya kayak misalkan pramugara-pramugari yang dari luar Jawa luar Jawa. Luar Jawa di sini, maksudnya Jawa Tengah. Jadi misalkan ada teman, misalkan nggak

tahu cara yang berkomunikasinya seperti apa, nah dia akan tanya kepada kita. Misalkan sama Mendi bahasa Jawa-nya apa sih?

P : Informasi apa saja yang paling sering anda sampaikan kepada penumpang lansia misalnya prosedur keselamatan atau informasi penerbangan?

N : untuk informasi yang sering saya sampaikan kepada penumpang lansia sih lebih ke informasi penerbangan biasanya sampai berapa jam berapa lama lagi sama lebih ke penggunaan dari lavatory atau itu lavatory kan untuk bahasa aviasi nah kalau untuk penumpang ya berarti kamar kecil lah, tapi untuk untuk sekarang sih udah lebih better lah daripada dulu pertama kali ikut di haji itu di 2010 semakin kesini semakin bagus.

P : Bagaimana menurut anda penumpang lansia memahami pesan yang anda sampaikan?

N : biasanya untuk memastikan apakah pesan atau informasi yang saya sampaikan sudah dipahami, saya biasanya meminta penumpang tersebut untuk mengulang apa yang saya sampaikan jadi gimana ibu apakah sudah mengerti dari penjelasan saya terus nanti penumpangnya akan menjelaskan kembali terutama untuk penggunaan kamar kecilnya itu.

P : Oke selanjutnya Apakah ada contoh bahwa penumpang lansia mengalami kesulitan dalam memahami pesan yang anda sampaikan? Jika ada, jelaskan contoh tersebut?

N : Untuk contoh mengalami kesulitan, tidak ada sih. Karena saya terbantu, saya bisa menggunakan bahasa daerah. Jadi ketika berhadapan dengan penumpang tersebut saya bisa menjelaskan dengan detail informasi yang ada di pesawat. Seperti yang saya bilang tadi sebenarnya kesulitan-kesulitan itu kan paling kendala dari bahasa saja ketika kita sudah sama bahasanya otomatis penumpang lansia akan lebih paham.

P : Dalam situasi penerbangan seperti apa anda merasa paling sulit berkomunikasi dengan penumpang lansia? Lalu mengapa?

N : Jadi, kadang-kadang kan lebih sering pada saat turbulensi. Jadi, penumpang lansia ini mungkin karena tidak terbiasa. Jadi, dia tidak terbiasa itu yang namanya menggunakan sabuk pengaman, memang di dalam pesawat itu kan kadang untuk

sign signal sabuk pengaman itu kadang mati kadang nyala ya kan nah sering-seringnya ketika sudah in flight kan sabuk pengaman dimatikan jadi banyak teman-teman itu suka udah melepas sabuk pengamannya, nah pada saat nyala lagi karena turbulensi itu terkadang banyak lansia yang harus diingatkan kembali untuk menggunakan sabuk pengaman.

P : Apakah ada kebijakan perusahaan yang secara khusus mengatur komunikasi dengan penumpang lansia? Jika ada bagaimana kebijakan tersebut mempengaruhi cara anda berkomunikasi?

N : untuk kebijakan dari perusahaan yang mengatur komunikasi, untuk berkomunikasi dengan penumpang tidak ada. Cuma ditekankan agar pada saat kita menyampaikan informasi itu harus jelas, ramah kepada penumpang itu aja sih.

P : Bahasa apa yang anda gunakan saat berkomunikasi dengan penumpang lansia? apakah anda menyesuaikan bahasa dengan latar belakang penumpang?

N : untuk bahasa yang digunakan sebetulnya bahasa yang digunakan untuk kita itu adalah bahasa Indonesia ya kan cuma kembali lagi kemana kita ditugaskan pada saat penerbangan tersebut misalkan ketika kita ditugaskan untuk penerbangan haji penerbangan dari Surabaya otomatis kita harus menggunakan bahasa Jawa alus karena bahasa Jawa alus itu adalah bentuk suatu bahasa yang sopan untuk digunakan kepada para penumpang lansia tersebut.

P : Bagaimana informasi yang paling sulit dipahami oleh penumpang lansia, lalu apa strategi yang anda gunakan untuk menyederhanakan informasi tersebut?

N : untuk informasi yang paling sulit dipahami sih sejauh ini enggak ada ya karena itu ya karena itu tadi ketika kita tidak bisa, ketika sebetulnya kan bahasa itu bukan hanya bahasa dari lisan aja. dari gerak tubuh atau isyarat ibaratnya, ketika mungkin dengan kita menggunakan kata-kata kepada penumpang lansia tersebut masih belum bisa dipahami bisa kita bantu juga dengan menggunakan pergerakan dari tangan ataupun dari muka, itu akan membantu sekali.

P : Strategi apa yang anda gunakan untuk membangun sikap positif pada penumpang lansia terhadap pelayanan yang anda berikan?

N : untuk strategi sebetulnya tidak ada yang spesifik yang jelas, karena kita bergerak di bidang pelayanan, maka yang paling utama adalah kita harus bersikap ramah, karena ketika kita sudah menampilkan sikap ramah kita, itu akan memberikan sifat positif untuk para penumpang tersebut.

P : Selanjutnya **bagaimana anda mengatasi ketakutan atau kekhawatiran yang mungkin dialami oleh penumpang lansia untuk mengatasi ketakutan atau kekhawatiran?**

N : untuk mengatasi ketakutan atau kekhawatiran yang mungkin dalam penumpang gantian ini mungkin lebih sering terjadi pada saat turbulensi. Jadi ketika turbulensi seperti itu ada beberapa penumpang gantian yang memang ketakutan. Nah disitu baru saya akan menjelaskan untuk tidak usah khawatir karena kadang saya mengibaratkan ketika turbulensi pesawat di udara itu ya ibaratnya ketika kita naik mobil di bawah kita melewati jalan yang jelek gitu aja.

P : **Bagaimana Anda mengatasi keluhan yang paling sering dialami dari penumpang lansia tersebut secara cepat dan efektif?**

N : keluhan untuk penumpang-penumpang lansia sih, yaitu lebih ke mereka tidak terbiasa untuk berpergian menggunakan pesawat dalam waktu yang lama ya karena itu tadi kembali lagi yang awal mereka rata-rata pertama kali mereka menggunakan pesawat dan di dalam pesawat mereka terbang selama hampir 8 sampai 10 jam, jadi ya ada waktu-waktu kita minta penumpang untuk jangan hanya duduk tapi juga ikut menggerakkan tangan ataupun kaki dari kursi mereka biar mereka tidak pegal-pegal dan sebagainya. Jadi mereka udah tau tuh misalkan ini untuk lengan, gerakin seperti ini jadi olahraga yang bisa sambil duduk gitu loh.

P : **Bagaimana langkah yang anda gunakan untuk menjaga hubungan baik dengan penumpang lansia setelah konflik terselesaikan?**

N : langkah yang digunakan untuk menjaga hubungan baik dengan penumpang lansia ya itu tadi komunikasi adalah hal yang paling utama, sebetulnya untuk penumpang lansia itu kita ibaratkan ketika mereka sudah mulai berbicara ketika mereka sudah mulai ngomong yang harus kita utamain adalah mendengarkan dulu, karena ketika kita mendengarkan dari penumpang tersebut walaupun kita cuma menjawab dengan setatah dua patah kata itu sudah membuat mereka senang gitu.

Informan 5 (Elfisa)

P : **Apa yang biasanya memicu tante untuk berkomunikasi dengan penumpang lansia? Misal kondisi penumpang atau pertanyaan atau prosedur penerbangannya?**

N : ya, yang memicu saya untuk berkomunikasi pada penumpang lansia adalah ya mereka ya khususnya lansia kan ketika melihat penumpang lansia dengan segala keterbatasannya saat itulah naluri saya berbicara rasa ingin membantu sebagai awak kabin muncul seketika waktu tanpa di rencanakan ya kan, misalnya mereka khususnya lansia kan kadang-kadang susah susah jalan susah berbicara gitu ya khususnya banyak lansia ini banyak lah ceritanya yang kita bahas lebih lucu-lucu ya kan kadang-kadang mereka itu merasa bosan boring atau pengen pulang pengen turun dari pesawat atau sakit itu ya gitu jadi macam-macam gitu kasusnya itu lucu-lucu beda-beda ya ya khususnya lansia unik lah ceritanya itu macem-macem gitu.

P : **Bagaimana tante memilih kata-kata atau ekspresi wajah yang tepat untuk menyampaikan pesan kepada penumpang lansia dalam penerbangan?**

N : dalam penerbangan Haji ya, khususnya kita tahu penumpang, kita kan berasal dari bermacam-macam daerah hal inilah yang dinikmati terkadang penumpang tersebut tidak paham berkomunikasi berbicara dalam bahasa Indonesia jadi mau nggak mau disini sebagai awak kabin Haji kita harus mampu membaca situasi ini kita harus membunyi ya dek harus situasinya berusaha belajar belajar mengikuti berbicara berbahasa daerah itu ya itu banyak dari mereka penumpang haji gitu ya yang terbiasa tidak paham tidak memahami yang baru sekali naik pesawat tidak paham dengan bahasa yang baru sekali naik pesawat tidak paham dengan bahasa-bahasa yang ada di penerbangan gitu.

P : **Apakah ada pelatihan khusus yang anda terima untuk berkomunikasi dengan penumpang lansia jika ada pelatihan apa saja?**

N : kalau pelatihan khusus yang diberi untuk penganagan adalah supply safety ya safety untuk penumpang-penumpang yang kebutuhan khusus misalnya penumpang yang tidak bisa mendengar atau mohon maaf gitu buta tuli gitu ya. Secara persepsi

kita harus mengetahui dimana posisi duduk penumpang itu nanti kita tangani secara khusus untuk penumpang-penumpang yang berkebutuhan khusus misalnya sakit, stroke kita harus menjelaskan secara jelas gitu kan namun kalau untuk service dengan hati nurani dan pengalaman kita, mengingat kita kan bekerja di penerbangan haji ini lebih dari umur kita setelah umur kita ya di dunia penerbangan gitu.

P : Informasi apa saja yang paling sering anda sampaikan kepada penumpang lansia misalnya prosedur keselamatan atau informasi penerbangan?

N : informasi yang selalu disampaikan misalnya life safety, safety saat turbulence atau ada guncangan karena cuaca buruk, cuaca jelek kita akan memberitahu dengan cara memberikan pengumuman announcement itu berulang-ulang dan pada semua penumpang kita harus mengulang-ulang kembali kadang mereka tidak mengerti gitu ya, kita kembali pengumuman dan langsung jalan ke tengah kabin untuk memasangkan sabuknya kepada penumpang tersebut karena mereka tidak paham dengan pesan yang kita beri gitu ya jadi penumpang tersebut kurang pendengarannya jadi kadang-kadang kita harus memasangkan sabuk pengamannya itu.

P : Bagaimana menurut anda penumpang lansia memahami pesan yang anda sampaikan?

N : pesan yang mudah dipahami oleh penumpang lansia terkadang kita tertipu juga dengan bahasa tubuh atau kepura-puraan mereka. Seolah-olah mereka paham dengan cara mengangguk-angguk gitu loh. Tapi disinilah peran awak kabin gitu ya yang membaca situasi tersebut terpenting, tidak menggunakan bahasa baku atau bahasa teknis penerbangan gitu. Apalagi berbahasa Inggris kadang-kadang mereka juga Bahasa Indonesia juga kurang paham jadi apa namanya dengan menggunakan bahasa tubuh dan punya communication skill yang baik ya menggunakan bahasa daerah Bahasa Indonesia Ataupun Bahasa Inggris misalnya ke India dan penumpang haji juga kadang bahasa negara mereka kita tanyakan ke sebelahnya ini maksudnya bahasa Inggrisnya ini apa maksudnya bahasa Indianya ini ini gimana gitu jadi misalnya contoh lavatory ya kan itu jangan bilang itu lavatory, melainkan kamar kecil atau jeding atau misalnya orang Jawa Barat bilangnya ke air atau sabuk pengaman, atau kita cari bahasa daerah mereka, pengikat, kursi. gitu ya dengan cara

mengangguk-angguk iya mbak iya iya gitu padahal pesan itu belum tentu diterima jadi kita harus mengulang-ulang kembali dan semua itu harus dikomunikasikan dengan kata-kata

P : Apakah ada contoh bahwa penumpang lansia mengalami kesulitan dalam memahami pesan yang anda sampaikan jika ada jelaskan contoh tersebut?

N : pesan yang penumpang lansia memahami pesan yang kita sampaikan itu sebagai awak kabin kita harus baca mimik ya mimik, body language, muka, tubuh, tangan, gustur penumpang tersebut ya. Terkadang mereka bertanya, tidak mau bertanya, malu, pura-pura, tahu gitu, jika tahu penumpang tersebut mungkin belum paham ya, apa yang dimaksud yang kita maksud gitu ya, dalam komunikasi tersebut kita akan mengulang kembali pertanyaan tersebut hingga mereka paham, ibu sudah mengerti cara menggunakan sabuk pengaman ibu jika terjadi aba-aba harus keluar ibu mengerti keluar dari pesawat buka sabuk pengaman itu harus kita komunikasikan, tentunya dengan kesabaran dan kembali lagi dengan senyuman.

P : Dalam situasi penerbangan seperti apa anda merasa paling sulit berkomunikasi dengan penumpang lansia lalu mengapa?

N : hmm situasi penerbangan yang paling menantang untuk berkomunikasi itu dengan penumpang lansia adalah saat terjadi turbulensi. Kondisi ini seringkali melibatkan kebisingan, guncangan, atau tekanan waktu yang tinggi, sehingga penumpang lansia kesulitan memahami instruksi atau merespons dengan cepat dan mereka tidak paham apa yang dijelaskan oleh awak kabin.

P : Apakah ada kebijakan perusahaan yang secara khusus mengatur komunikasi dengan penumpang lansia? Jika ada, bagaimana kebijakan tersebut mempengaruhi cara anda berkomunikasi?

N : tidak ada kebijakan khusus untuk seperti yang dibahas kita bekerja berdasarkan pengalaman lebih dari 20 tahun secara otomatis secara psikologis kita paham dengan apa yang dibutuhkan penumpang tersebut sebelum mereka jadi, kesulitan sih tidak terlalu ya, karena sudah berdasarkan pengalaman yang ada, ya, intuisi saja berbicara, body language, kita akan mengerti gitu.

P : Selanjutnya **bahasa apa yang anda gunakan saat berkomunikasi dengan penumpang lansia?** Apakah Anda menyesuaikan bahasa dengan latar belakang penumpang?

N : Oh iya, pastinya gitu kan. Penumpang lansia itu memang untuk service tidak ada bahasa tersebut. Namun kalau untuk safety, kita ajarkan menangani penumpang berkebutuhan khusus berdasarkan pengalaman kita bekerja selama bertahun-tahun untuk melakukan itu penumpang lansia dengan bahasa eee yang tidak mudah dimengerti jadi kita diajarkan secara khusus gitu loh untuk penumpang yang tidak mendengar jadi kita harus mendemonstrasikan ya menunjukkan gitu loh.

P : **Bagaimana informasi yang paling sulit dipahami oleh penumpang lansia lalu apa strategi yang anda gunakan untuk menyederhanakan informasi tersebut?**

N : informasi yang paling sulit dipahami ada ya kan strategi apa namanya strateginya digunakan menyederhanakan kata-kata ya misalnya informasi yang kompleks jika pesan sulit disampaikan kita tidak bosan-bosan untuk mengulangi kembali gitu mengkomunikasikannya kembali berulang ulang, berulang ulang itu memang harus sabar dengan mengajak bicara secara santai ya atau bercanda gitu jadi suasana tidak tegang kan gitu membuat mereka senang dulu baru bisa kalau mereka sudah hatinya tenang gitu ya senang enak diajak berkomunikasi dengan baik begitu aja gitu.

P : **Selanjutnya strategi apa yang anda gunakan untuk membangun sikap positif pada penumpang lansia terhadap pelayanan yang Anda berikan?**

N : strategi yang dapat digunakan memposisikan kita dari bagian mereka gitu ya. atau merasa feel home, keluarga sendiri lho saya disini lho ya untuk membantu anggap aja saya ini anak atau adik gitu ya kan, jadi dengan seperti itu tatap wajahnya, lihat matanya, atau kalau ya kakek-kakek nenek-nenek, kita sentuh tangannya dengan lembut membuat mereka nyaman jadi setelah itu walaupun mereka bicara pelan atau terbata-bata jadi kita bisa berkomunikasi dengan baik.

P : Selanjutnya **bagaimana anda mengatasi ketakutan atau kekhawatiran yang mungkin dialami oleh penumpang lansia?**

N : Kita cek berikut syarat dan tanya tentang keluarganya mungkin ya, untuk menyentuh hatinya atau cucunya, ada cucu kesayangan, kita alihkan rasa ketakutannya dengan menawarkan minuman supaya lebih nyaman lebih adem atau makanan kecil kita berikan senyuman yang terbaik sampai kita mengatakan misalnya enggak usah takut bapak atau bu haji-haji tenang aja semua baik-baik sini disini ada saya, Icut. Saya berpengalaman di bidang dunia penerbangan selama 20 tahun. Saya yang bisa menangani segala sesuatunya di dalam penerbangan dengan bahasa yang lelugas, yang maksudnya yang dimengerti. Itu aja sih.

P : Oke, selanjutnya **bagaimana anda mengatasi keluhan yang paling sering dialami dari penumpang lansia tersebut secara cepat dan efektif?**

N : kita dengarkan dulu keluhannya itu ya kita respon setelah itu kita respon eee dikatakan diberikan solusi kita katakan kita akan berikan solusi terbaik gitu aja apa namanya ya, setelah itu win-win solution lah gitu terbaik.

P : pertanyaan terakhir, **bagaimana langkah yang tante gunakan untuk menjaga hubungan baik dengan penumpang lansia?**

N : Jangan pernah meninggalkan konflik dalam situasi tetap menjalin hubungan walaupun penumpang itu marah, kita berusaha tenang, berkomunikasi dengan baik. Bapak, Ibu, Bu Haji tenang, baru pulang Haji atau mau berangkat Haji istighfar, atau ucapan doa yang terbaik tenang, tetap jadikan hubungan komunikasi dengan baik, beri extra, tambahan servis kalau perlu, Bapak mau minum gitu, Bapak mau makanan kecil, atau apapun itu, gitu ya atau ada coklat itu ada tambahan kecil gitu yang membuat mereka beri extra tambahan service untuk mereka jadi tenang harapannya ya iya akan melupakan konflik itu dengan berjalannya waktu gitu ya kan kita bikin tenang dan kembali merasa nyaman dalam penerbangan.

LAMPIRAN DOKUMENTASI

1. Informan 1 (Rahmi)



2. Informan 2 (Erni)



3. Informan 3 (Maulina)



4. Informan 4 (Kikiet)



5. Informan 5 (Elfisa)



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Zhafirah Hidayah Bari
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 17 Desember 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Angkatan : 2020
Agama : Islam
Alamat : Perumahan Titian Asri Blok C3 No. 1,
Kel. Harapan Mulya, Kec. Medan Satria, Bekasi
Email : zhafirahb17@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

- SD Harapan Indonesia (2008-2014)
- SMPIT Global Insani Islamic School (2014-2017)
- SMA Cinderamata (2017-2020)
- Akademi Komunikasi Media Radio & TV Jakarta (2020-2023)
- Universitas Gunadarma (2023-Sekarang)