

TUGAS AKHIR

PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG  
PENYANDANG DISABILITAS GANDA  
MENGUNAKAN WHEELCHAIR PADA MALAYSIA  
AIRLINES (MH851) OLEH UNIT SERVICES PT JASA  
ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR  
BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ezra Dulce Daniel Manurung

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024

## TUGAS AKHIR

PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG PENYANDANG  
DISABILITAS GANDA MENGGUNAKAN WHEELCHAIR PADA  
MALAYSIA AIRLINES (MH851) OLEH UNIT SERVICES PT JASA  
ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I  
GUSTI NGURAH RAI DENPASAR BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

Ezra Dulce Daniel Manurung

NIM 2115813002

PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG PENYANDANG  
DISABILITAS GANDA MENGGUNAKAN WHEELCHAIR PADA  
MALAYSIA AIRLINES (MH851) OLEH UNIT SERVICES PT JASA  
ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI  
NGURAH RAI DENPASAR BALI**

Oleh  
Ezra Dulce Daniel Manurung  
NIM2115813002

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Ketut Suparta, SH., M.H  
NIP 196608301992031003



Drs. I Dewa Gede Ari Pemayun, M.Si  
NIP 196410161990031003

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par  
NIP 198409082008122004



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI BALI JURUSAN  
PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ezra Dulce Daniel Manurung  
NIM : 2115813002  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik  
Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG  
PENYANDANG DISABILITAS GANDA  
MENGUNAKAN WHEELCHAIR PADA MALAYSIA  
AIRLINES (MH851) OLEH UNIT SERVICES PT. JASA  
ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR  
BALI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Juli 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ezra Dulce Daniel Manurung  
NIM : 2115813002  
Prodi : Usaha Perjalanan wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ Penanganan Kedatangan Penumpang Penyandang Disabilitas Ganda Menggunakan Wheelchair Pada Malaysia Airlines (MH851) Oleh Unit Services PT. Jasa Angkasa Semesta Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali” tepat pada waktunya, Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, arahan dari dosen dan para staff industri tempat penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan. Atas dasar ini penulis akhirnya mampu menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya, Untuk itu pada kesempatan ini sebagai rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang turut serta membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin serta memberikan nasihat dan bantuan selama penulis melakukan perkuliahan di jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd.,M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan masukan dalam penulisan tugas akhir ini.
4. Dra.Cokorda Istri Sri Widhari,M.M, selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, yang telah memberikan bimbingan dan nasehat-nasehat kepada penulis selama menjadi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.
5. Muhamad Nova, M.Pd, selaku koordinator praktek kerja lapangan yang telah memberikan kesempatan dalam melaksanakan praktek kerja lapangan kepada penulis dan memberikan bimbingan dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. I Ketut Suparta, SH.,M.H, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. Drs. I Dewa Gede Ari Pelayun, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
8. Seluruh dosen di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan perkuliahan serta nasehat-nasehat selama penulis menjadi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.
9. Ibu Ratna Sari Ningsih, sebagai Commercial Training pada PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk. Cabang Denpasar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
10. Seluruh supervisor dan teman-teman senior staf yang telah banyak memberikan ilmu dan informasi data untuk melengkapi tugas akhir ini.

11. Bapak Perbuktian Manurung dan Ibu Bonaria Siringoringo, orang tua penulis serta saudara Perempuan Mikha Manurung, saudara laki-laki Yulda Manurung dan Hinken Manurung yang telah memberikan dukungan dan semangat serta seluruh keluarga yang memberikan motivasi baik spiritual maupun material selama penulis menjadi mahasiswa Politeknik Negeri Bali sehingga Tugas Akhir ini terselesaikan tepat pada waktunya.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua yang sempat membaca Tugas Akhir ini dan semoga dapat berguna bagi para pembaca.

Badung, Juli 2024

JURUSAN PAR  TA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Ezra Dulce Daniel Manurung

## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....</b>	<b>5</b>
<b>D. Metode Penulisan.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>A. Pengertian Penanganan.....</b>	<b>8</b>
<b>B. Pengertian Penumpang.....</b>	<b>8</b>
<b>C. Pengertian Penyandang Disabilitas .....</b>	<b>11</b>
<b>D. Pengertian <i>Airlines</i>.....</b>	<b>13</b>
<b>E. Pengertian <i>Ground Handling</i> .....</b>	<b>14</b>
<b>F. Pengertian Bandara .....</b>	<b>15</b>



G. Pengertian Dokumen Perjalanan.....	16
<b>BAB III.....</b>	<b>21</b>
<b>GAMBARAN PT. JASA ANGKASA SEMESTA (JAS) .....</b>	<b>21</b>
A. Lokasi PT.Jasa Angkasa Semesta .....	21
B. Sejarah PT. Jasa Angkasa Semesta .....	21
C. Bidang Usaha dan Fasilitas PT. Jasa Angkasa Semesta .....	24
D. Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta .....	29
<b>BAB IV .....</b>	<b>32</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
A. Proses Penanganan Kedatangan Penumpang Penyandang Disabilitas Ganda Menggunakan <i>Wheelchair</i> dari Malaysia Airlines (MH851) oleh Unit Services PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	32
B. Kendala yang Dihadapi Oleh Staf <i>Services</i> Saat Penanganan Kedatangan Penumpang Penyandang Disabilitas Ganda Menggunakan <i>Wheelchair</i> dari Malaysia Airlines (MH851) oleh Unit Services PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) dan Cara Pemecahannya.....	43
<b>BAB V.....</b>	<b>45</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>45</b>
A. Simpulan .....	45
B. Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT. JAS .....	22
Gambar 3. 2 Struktur organisasi services.....	29
Gambar 4. 1 Deployment staf .....	34
Gambar 4. 2 Visa On Arrival.....	38
Gambar 4. 3 Passport .....	39
Gambar 4. 4 Boarding pass penyandang disabilitas.....	39
Gambar 4. 5 Electronic custom delectrations.....	41
Gambar 4. 6 Foto bersama penyandang disabilitas.....	42

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata adalah salah satu industri yang perkembangannya sangat pesat. Setiap negara memiliki daya tarik dalam bidang pariwisata yang memiliki daya tarik dengan keunikannya. Banyak negara yang memanfaatkan potensi keindahan alam, budaya, dan adat istiadatnya sebagai daya tarik minat wisatawan berkunjung ke negaranya.

Indonesia memiliki banyak pulau dengan keberagaman budaya, adat istiadat dan keindahan alam yang berbeda. Salah satu pulau yang terkenal di Indonesia akan objek wisatanya yaitu Bali. Hal ini mengingat banyaknya potensi objek wisata terutama bersumber dari alam dan budaya (kebudayaan dalam arti luas).

Secara geografis pulau Bali berada diantara pulau Jawa dan pulau Lombok. Sedangkan letak posisi pulau Bali sangat strategis mengingat tidak terlalu jauh dari daerah-daerah lain seperti Surabaya, Jawa Timur, Jawa Tengah di bagian barat dan Nusa Tenggara Timur, Nusa Tenggara Barat di bagian timur. Sedangkan dari jalur penerbangan transportasi Bali sangat mudah dijangkau baik penerbangan domestik maupun internasional. Dari kondisi ini Bali juga ditunjang adanya transportasi darat/ domestik yang baik dan lancar. Semua ini sangat menunjang dalam pengembangan kepariwisataan Bali yang terus mengalami kemajuan.

Industri pariwisata di Bali sangat berkembang dengan pesat yang didukung oleh tiga sektor yang saling berkaitan dalam memberikan pelayanan yang baik dan

aman untuk wisatawan, yaitu akomodasi, penyedia jasa layanan, dan transportasi. Dari ketiga sektor tersebut mengawali sebuah perjalanan, maka transportasi merupakan sektor yang paling penting. Kesan dan harapan akan dibangun sejak wisatawan melakukan perjalanan menuju ke tujuan destinasi. Pelayanan transportasi udara yang menjadi pilihan mudah dan cepat serta nyaman harus terus diupayakan pelayanan prima agar para wisatawan menjadi merasakan kenyamanan dalam perjalanannya.

Bandara I Gusti Ngurah Rai merupakan bandara Internasional yang sangat sibuk di Indonesia. Banyak penerbangan yang datang ke Bandara I Gusti Ngurah Rai baik itu penerbangan domestik maupun internasional. Salah satu penerbangan internasional yang datang ke Bali yaitu Malaysia *Airlines*. Malaysia *Airlines* merupakan Syarikat penerbangan nasional Malaysia. yang memberikan pelayanan penerbangan ke lebih daripada 50 destinasi di seluruh dunia dan mengendalikan lebih daripada 300 penerbangan sehari. Malaysia *Airlines* mengendalikan penerbangan dari pangkalannya, Lapangan terbang antarabangsa Kuala Lumpur dan menawarkan sambungan ke seluruh dunia, termasuk Eropa, Timur Tengah, Australia, Asia Utara dan Selatan, dan Asia Tenggara salah satunya negara Indonesia. Malaysia *Airlines* beroperasi ke salah satu kota yang ada di Indonesia yaitu Bali. Malaysia *Airlines* telah melakukan kerja sama yang baik dengan PT. JAS dan telah melayani berbagai penerbang manca negara. Dengan demikian Bandara I Gusti Ngurah Rai sangat perlu memperhatikan pelayanan yang ada di bandara ini. Selain itu, *airlines* tidak bisa berdiri sendiri dalam menangani penumpang sehingga dibutuhkan *ground handling* yang bertugas membantu *airlines* dalam menangani

penumpang. Baik perusahaan *ground handling* negeri maupun swasta yang mana bertugas dalam bidang pelayanan penumpang di bandara. Berbicara tentang penerbangan juga tidak terlepas dari *airport* dan jasa layanan *services* dan *ground handling*. Ketiga hal ini harus terintegrasi dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Pada kasus ini penulis akan membahas tentang pelayanan *ground handling* pada *airlines* yang sudah dilakukan pada saat PKL. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan satu-satunya bandar udara di Bali yang menangani keberangkatan dan kedatangan pesawat. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki dua terminal, yaitu terminal internasional dan terminal domestik. Di bandar udara I Gusti Ngurah Rai terdapat dua perusahaan besar yang menyediakan jasa pelayanan bagi penumpang saat penumpang telah berada di bandara I Gusti Ngurah Rai, yaitu PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) dan PT Gapura Angkasa. PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS), merupakan salah satu perusahaan *ground handling* swasta yang menyediakan layanan penumpang dan bagasi. PT. Jasa Angkasa Semesta juga menyediakan pelayanan pengiriman kargo baik dalam negeri maupun luar negeri.

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) adalah perusahaan yang memberikan pelayanan *ground handling* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. PT. JAS memiliki tiga pelayanan terhadap penumpang dan barang bawaan penumpang yaitu unit *services*, unit *baggage services* dan unit *check-in*. Pada unit *services* menyediakan pelayanan terhadap penumpang reguler dan juga penumpang yang berkebutuhan khusus di antaranya seperti penumpang yang memerlukan *wheel chair*, penumpang VIP, penumpang ibu hamil, penumpang tuna netra. Di bagian

*services* disediakan *wheelchair* untuk para penumpang yang tidak bisa berjalan atau penumpang yang lanjut usia, khususnya bagi penumpang penyandang disabilitas ganda. Penanganan penumpang penyandang disabilitas ganda yang menggunakan *wheelchair* ini sangatlah penting, karena memudahkan penumpang penyandang disabilitas, dan juga pelayanan *wheelchair* mendapat *special line* dan diprioritaskan saat kedatangan penumpang yaitu pada pembayaran *visa on arrival*, imigrasi, dan bea cukai. Demi kenyamanan para penumpang PT. JAS memberikan pelayanan yang begitu baik agar para penumpang merasa nyaman dan aman ketika belibur ke Bali. Selain menyediakan *wheelchair*, pihak bandara juga menyediakan beberapa fasilitas yang sangat dibutuhkan penumpang seperti *wifi*, toilet, restoran, parkir dan lain sebagainya.

Melihat dari hal-hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Kedatangan Penumpang Penyandang Disabilitas Ganda menggunakan *Wheelchair* pada Malaysia Airlines (MH851) oleh unit *Services* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali” sebagai tugas akhir.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis uraikan diatas, maka penulis akan merumuskan beberapa masalah yang akan dibahas, yaitu:

1. Bagaimana penanganan kedatangan penumpang penyandang disabilitas ganda yang menggunakan *wheelchair* pada Malaysia Airlines (MH851) oleh staf di unit *services* di PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

2. Apa kendala yang dihadapi oleh staf di unit *services* saat penanganan kedatangan penumpang penyandang disabilitas ganda menggunakan *wheelchair* dari Malaysia Airlines (MH851) oleh unit *services* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) dan cara pemecahannya.

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

#### 1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui penanganan penumpang penyandang disabilitas ganda yang menggunakan *wheelchair* pada Malaysia Airlines MH851 oleh staf di unit *services* di PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh staf di unit *services* saat menangani penumpang penyandang disabilitas ganda yang menggunakan *wheelchair* Malaysia Airlines (MH851) pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai dan cara pemecahannya.

#### 2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali yaitu sebagai sumber informasi dalam mengembangkan materi dan proses belajar mengajar di kampus Politeknik Negeri Bali.
- b. Bagi mahasiswa yaitu sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di kampus Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dan yang diperoleh di lapangan.
- c. Bagi perusahaan diharapkan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

## D. Metode Penulisan

Metode pengumpulan data adalah suatu cara untuk mendapatkan sumber data yang akurat dan terpercaya, dan juga untuk menyempurnakan data yang telah diperoleh di lapangan. Berikut metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data Tugas Akhir.

### 1. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati dan terlibat langsung dalam penanganan penumpang *wheelchair* Malaysia Airlines oleh unit services PT. Jasa Angkasa Semesta. Metode ini dibantu dengan pengambilan gambar dan mencatat saat di lapangan.

#### b. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan staf services PT. JAS. Penulis melakukan tanya jawab tentang cara penanganan penumpang *wheelchair* dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

#### c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data dengan membaca referensi dari buku, referensi dari *website* yang berhubungan dengan pembahasan mengenai Tugas Akhir ini. Metode ini didukung dengan teknik mencatat.

### 2. Teknik Analisis Data

Untuk mengolah data yang diperoleh menjadi sebuah informasi yang mudah dipahami, maka penulis memilih teknik analisis data deskriptif kualitatif. Metode



analisis data deskriptif kualitatif adalah metode metode dengan cara menjelaskan, menggambarkan dan meringkas situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa wawancara ataupun pengamatan mengenai masalah yang diteliti di lapangan.

### 3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian analisis data yaitu dengan metode formal dan metode informal. Metode formal merupakan metode dengan menyampaikan data dengan tanda-tanda seperti gambar, foto, dan lain-lainnya. Metode informal merupakan metode dengan menyampaikan uraian kata-kata biasa untuk memaparkan penanganan secara rinci.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan kedatangan penumpang penyandang disabilitas ganda menggunakan *wheelchair* pada Malaysia Airlines melalui beberapa tahap, mulai dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penyelesaian. Pada tahap persiapan yang dilakukan adalah *briefing* terlebih dahulu, selanjutnya melakukan koordinasi dengan pihak *airlines*, dilanjutkan dengan menyiapkan *wheelchair* yang akan digunakan. Pada tahap pelaksanaan yang dilakukan adalah menunggu penumpang di garbarata, setelah pesawat *landing* penumpang akan menaiki *wheelchair*, selanjutnya diantar untuk pemeriksaan dokumen, setelah pemeriksaan dokumen dilanjutkan dengan pengambilan bagasi, kemudian pembuatan ECD, dan terakhir adalah pemeriksaan di bea cukai. Sedangkan pada tahap penyelesaian yang dilakukan adalah menangani penumpang menuju penjemputan dan dilakukan penyerahan kepada supir. Seluruh proses penanganan penumpang dilakukan sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan.

2. Kendala-kendala yang dihadapi pada saat penanganan kedatangan penumpang penyandang disabilitas ganda antara lain, ketidaksesuaian antara hasil *briefing* dengan jumlah *wheelchair* yang dibutuhkan, penumpang tidak bisa berbahasa Inggris, kurangnya staf *services* yang menangani penumpang *wheelchair* dikarenakan adanya *flight* yang jam *landing*-nya tidak jauh, dan adanya kursi roda

yang rusak yang bisa menyebabkan penumpang *complain* dan tidak nyaman. Namun kendala tersebut bisa diatasi oleh staf *services* sehingga memberikan hasil yang maksimal bagi penumpang dan perusahaan.

## **B. Saran**

Dari hasil pembahasan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran kepada PT. JAS guna untuk meningkatkan kualitas dalam penanganan penumpang *wheelchair* Malaysia Airlines dan menjaga nama baik PT. JAS diantaranya:

1. PT. JAS agar lebih memperhatikan *wheelchair* yang akan digunakan apakah masih layak digunakan atau tidak agar tidak mendapatkan *complain* dari penumpang.
2. Perlu adanya laporan dalam bentuk form yang menyerupai *guest comment* sebagai bukti yang sudah ditanda tangani oleh tamu bahwa *services* telah melakukan pekerjaan dengan baik ataupun tidak baik.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Christina, Ni Putu Intan Nanda. 2021. *Penanganan check-in penumpang very important person (VIP) maskapai Garuda Indonesia di era covid-19 oleh staff Joempa PT. Gapura Angkasa di bandar udara internasional I gusti Ngurah Rai Denpasar Tugas Akhir*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Damardjati. R. S. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Penerbit PT Pradnya Paramita cetakan keenam edisi revisi.
- Dewi, I Dewa Ayu Dinda Kusuma. 2020. *Penanganan kedatangan penumpang wheelchair dan unaccompanied minor pada PT.Gapura Angkasa cabang Denpasar Tugas Akhir*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Majid, S.A. & Warpani, E.P.D. 2009, *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan, Sekolah Tinggi Manajemen Transport (STMT) Trisakti, Rajawali Pers, Divisi Buku Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir. A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ngafenan.Drs. Mohamad. 1996. *Kamus Pariwisata*. Semarang: Penerbit Dahara Prize.
- Reefani, Nur Kholis. 2013. *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Imperium.
- Simarmata, Tio Mahita. 2020. *Penanganan check-in penumpang Jetstar Airways (JQ) oleh staff check-in PT. Jasa Anka Semesta (JAS) di bandara internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar Tugas Akhir*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Surjanto dkk. 2003. *Kamus Istilah Pariwisata*. Jakarta: Progres penerbit.
- Undang Undang Nomor.6 tahun 2011 tentang Keimigrasian beserta penjelasannya, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 nomor 52 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5216.
- Undang Undang Nomor. 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas beserta penjelasannya, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 nomor 69 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5871.

Undang Undang Nomor. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan beserta penjelasannya, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 1 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4956.

Yoeti Oka. 2006. *Tours and Travel Management*, Jakarta: Pradnya Paramita

Yulianti Keke dkk. *Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara*. AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan Vol.16 No.2 edisi Desember 2019.

<https://airport.id/istilah-nama-nama-penumpang-pesawat-yang-perlu-agan-ketahui/>  
(diakses 14 maret 2024)

<https://www.kajianpustaka.com/2018/07/pengertian-jenis-dan-hak-penyandang-disabilitas.html> (diakses 14 maret 2024)

<https://pengertiandefinisi.com/pengertian-visa-jenis-visa-dan-perbedaannya-dengan-paspor/#:~:text=Tanpa%20paspor%2C%20visa%20tidak%20akan%20diberikan%2C%20dan%20tanpa,isinya%20berupa%20izin%20untuk%20bisa%20memasuki%20negara%20tersebut> (diakses 15 maret 2024)

<https://www.ilmuips.my.id/2020/10/pengertian-paspor-jenis-paspor.html> (diakses 15 maret 2024)

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI