

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN UNACCOMPANIED MINOR PADA
MASKAPAI SINGAPORE AIRLINES OLEH STAF
SERVICES PT JASA ANGKASA SEMESTA DI
BANDARA INTERNATIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Buda Erawati

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN UNACCOMPANIED MINOR PADA MASKAPAI SINGAPORE AIRLINES OLEH STAF SERVICES PT JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:
Ni Kadek Buda Erawati
NIM. 2115813010**

**PROGRAM STUDI D-III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PENANGANAN UNACCOMPANIED MINOR PADA
MASKAPAI SINGAPORE AIRLINES OLEH STAF
SERVICES PT JASA ANGKASA SEMESTA DI
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

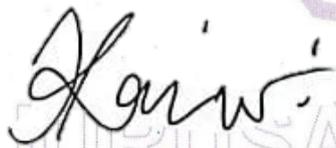
Oleh:
Ni Kadek Buda Erawati
NIM 2115813010

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 Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par.
NIP.198901112019031015



Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM
NIP. 196208071990031001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Kadek Buda Erawati
NIM : 2115813010
Program Studi : D-III Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN UNACCOMPANIED MINOR PADA
MASKAPAI SINGAPORE AIRLINES OLEH STAF SERVICES
PT JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI”**

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, 18 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan,



Nama : Ni Kadek Buda Erawati
NIM : 2115813010
PS : D-III Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang widi Wasa (Tuhan Yang Maha Esa) atas Rahmatnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penanganan Unaccompanied Minor Pada Maskapai Singapore Airlines Oleh Staff Services PT Jasa Angkasa Semesta Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Selain itu, laporan tugas akhir ini juga bertujuan untuk menambah pengetahuan tentang Penanganan Unaccompanied Minor Oleh Staff Services PT Jasa Angkasa Semesta Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Dalam kesempatan ini, Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat melewati hambatan dan kesulitan yang terjadi, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam kesempatan ini, disampaikan rasa terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.ecom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penullis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti ,S.ST.Par.,M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu serta memberikan kepada penulis untuk melaksanakan praktik kerja lapangan.

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
4. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M.M. selaku Koordinator Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali yang telah banyak memberi masukan dan informasi selama menyusun Tugas Akhir
5. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par. selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir
6. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM. selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah banyak mendidik dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Seluruh staff PT. Jasa Angkasa Semesta yang telah membantu penulis dalam Praktek Kerja Lapangan, serta memberikan pengetahuan, pengarahan dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir. Kedua orang tua, keluarga dan teman-teman penulis yang telah memberikan segala dukungan dan semangat kepada penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.
9. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan bimbingan dan doa kepada penulis hingga laporan ini selesai.
10. Rekan-rekan di kelas VI A program studi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah

membantu dan memberikan saran hingga masukan selama penulisan tugas akhir.

11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan kritik dan saran dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini berguna bagi seluruh pembaca baik yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun yang ada di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 29 Juli 2024

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

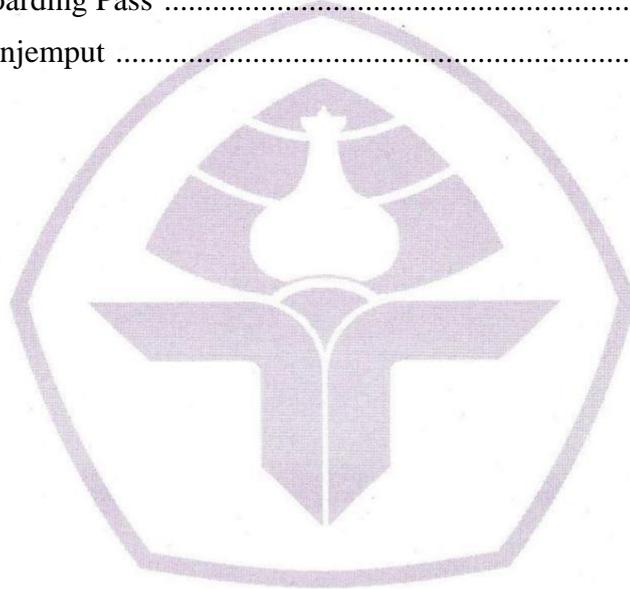
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Pariwisata	8
B. Pengertian Bandara	8
C. Pengertian Maskapai	9
D. Pengertian Ground Handling	10
E. Special Handling	12
F. Pengertian Penanganan	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta	17
1. Lokasi PT Jasa Angkasa Semesta	17
2. Sejarah PT Jasa Angkasa Semesta	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas PT Jasa Angkasa Semesta	22
1. Bidang Usaha	22

2. Fasilitas Perusahaan	24
C. Struktur Organisasi Perusahaan	26
1. Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta	26
2. Uraian Kerja/ Job Description PT. Jasa Angkasa Semesta	26
BAB IV PEMBAHASAN	29
A. Penanganan <i>Unaccompanied Minor</i> Maskapai Singapore Airlines oleh <i>staff Services</i> pada PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	30
1. Tahap Persiapan	31
2. Tahap Penanganan	36
3. tahap akhir	44
B. Kendala yang dihadapi pada saat mengahndle kedatangan penumpang <i>Unaccompanied Minor</i>	45
BAB V PENUTUP	47
A. Simpulan	47
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT Jasa Angkasa Semesta Tbk	17
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta Tbk	26
Gambar 4. 1 Schedule	32
Gambar 4. 2 Deployment	33
Gambar 4. 3 Pasport	39
Gambar 4. 4 Boarding Pass	41
Gambar 4. 5 Penjemput	43



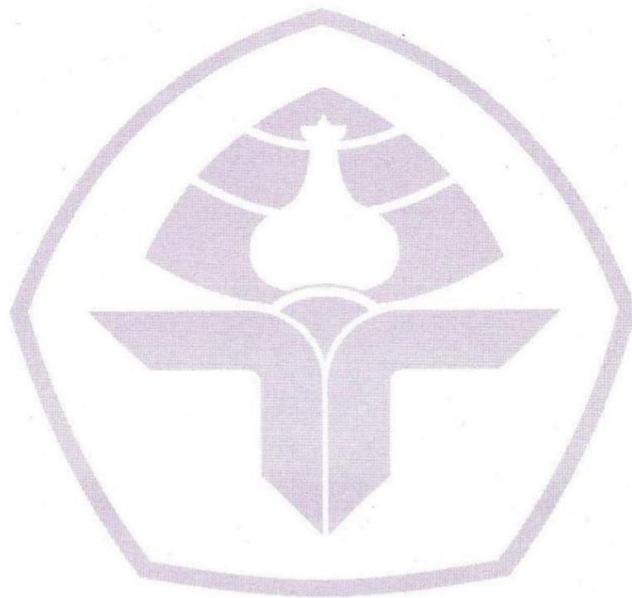
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Gambar *Uniform On The Job Training*

Lampiran 2: Gambar *Flight Radar*

Lampiran 3: Gambar *UMNR SELF-ASSESSMENT CHECKLIST*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali menjadi salah satu destinasi wisata unggulan di Indonesia yang sangat terkenal di dunia. Hal ini disebabkan oleh berbagai daya tarik yang ditawarkan Bali, seperti wisata budaya, wisata alam, dan wisata kuliner. Keindahan alamnya didukung oleh keunikan budaya Bali yang sangat erat kaitannya dengan Agama Hindu. Kehidupan masyarakat Bali sangat dipengaruhi oleh budaya Hindu, baik dalam kegiatan keagamaan, kemasyarakatan, maupun kesenian. Bali juga terkenal akan keramahtamahan masyarakat serta adat istiadatnya yang kaya dan beragam. Oleh karena itu, Bali memiliki daya tarik tersendiri yang mampu memikat wisatawan mancanegara untuk berkunjung dan menikmati keindahan serta keunikan pulau ini.

Pariwisata Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang keindahannya sudah diakui oleh wisatawan asing maupun domestik. Pariwisata Bali telah menjadi tujuan wisata dunia yang terkenal di seluruh mancanegara. Tidak hanya wisatawan lokal, bahkan wisatawan asing juga terus-menerus berkunjung ke pulau Bali. Meningkatnya kunjungan wisatawan ke pulau Bali ini membuat masyarakat Bali, khususnya para pengelola objek wisata, perlu meningkatkan atau mengembangkan destinasi wisata yang ada. Pengembangan ini tidak hanya terbatas di satu daerah saja, tetapi juga mencakup seluruh wilayah di pulau Bali.

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali adalah salah satu pintu gerbang masuknya wisatawan dari dalam hingga luar negeri dengan mengandalkan

pesawat udara sebagai alat transportasi. Saat ini, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai melayani 20 rute domestik dengan 11 maskapai dan 24 rute internasional dengan 29 maskapai. Bandara I Gusti Ngurah Rai merupakan satu satunya bandara yang ada di pulau bali dan banyak kunjungan wisatawan ke bandara I Gusti Ngurah Rai pada tahun 2023 mencapai 5.248.113 orang (Badan Pusat Statistik Bali, 2024).

Salah satu maskapai penerbangan Internasional yang melayani rute menuju Bandara I Gusti Ngurah Rai, Bali yaitu Singapore Airlines (SQ). Singapore Airlines memulai sejarah penerbangannya ke Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Denpasar, Bali pada tahun 1972. Sejak awal, rute ini menjadi salah satu yang paling penting dan populer bagi maskapai tersebut karena Bali telah menjadi destinasi wisata yang sangat diminati oleh pelancong dari seluruh dunia hingga saat ini maskapai Singapore Airlines melayani penerbangan dari Singapura ke Denpasar dan begitu juga sebaliknya dengan *jumlah hingga 6 penerbangan setiap hari. Oleh karena itu*, Singapore Airlines (SQ) terus meningkatkan layanan dan fasilitasnya untuk penerbangan menuju Bali, termasuk meningkatkan frekuensi penerbangan dan menghadirkan layanan kelas penerbangan yang beragam, mulai dari kelas ekonomi hingga kelas bisnis dan *first class*.

Airport Services yang menangani maskapai Singapore Airlines yaitu PT. Jasa Angkasa Semesta (PT JAS). PT Jasa Angkasa Semesta adalah perusahaan penyedia jasa pelayanan untuk maskapai internasional selama lebih dari 35 tahun dan kini telah mengalami perkembangan yang pesat dalam bidang layanan pengelolaan kargo dan penumpang di berbagai bandara di Indonesia.

PT JAS memiliki beberapa *department* untuk menunjang operasional Perusahaan, seperti *terminal department*, *maintenance department*, *ground handling department* dan *apron department*. Pada bagian *terminal departemen* memiliki tugas pelayanan terhadap penumpang mulai dari proses *check-in* di titik keberangkatan hingga kedatangan seseorang di tujuan akhir penumpang yaitu ada *passenger handling*, *ticketing*, *lost and found*, *services*, *airport special assistance* dan *lounge*.

Services memiliki beberapa ruang lingkup kerja yaitu menangani penumpang berkebutuhan khusus seperti penumpang WCHR yaitu penumpang yang tidak bisa berjalan jauh, naik turun tangga, orang tua dan terluka akan ditangani menggunakan *wheelchair*. Selanjutnya ada penanganan MAAS yaitu penumpang yang baru pertamakali melakukan penerbangan, buta, bisu/tuli dan ibu hamil maka kita bertugas untuk menemani dan mengarahkan penumpang tersebut. Terakhir ada penanganan *unaccompanied minor (UM)* yaitu penanganan untuk anak-anak dibawah 12 tahun yang melakukan penerbangan sendiri atau tanpa ditemani oleh keluarganya, maka perlu bantuan untuk melakukan beberapa proses pengecekan yang dilakukan dari turun pesawat sampai bertemu dengan keluarganya di terminal kedatangan.

Ketika melaksanakan PKL di PT JAS, penulis mendapat kesempatan untuk menangani penumpang *Unaccompanied Minor (UM)* pada pesawat Singapore Airlines. Dalam menangani penumpang *(UM)* memiliki keistimewaan dibandingkan dengan menangani penumpang lainnya karena ketika menangani *(UM)*, staf harus mengawasi *(UM)* terus menerus, memiliki *lane* khusus pada

imigrasi, dapat bertemu secara langsung dengan keluarganya, harus bisa membuat mereka merasa aman dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Penanganan penumpang (*UM*) harus sesuai dengan prosedur pelayanan agar penumpang mendapatkan pelayanan yang baik dan memastikan mereka bertemu dengan orang tua atau keluarganya. *Staff* yang bertugas harus mencocokkan identitas yang ada pada reservasi dengan identitas yang menjemput.

Berdasarkan uraian di atas penulis ingin membuat Tugas Akhir dengan judul “Penanganan *Unaccompanied Minor* Pada Maskapai Singapore Airlines Oleh *Staff Services* PT Jasa Angkasa Semesta Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali” sebagai syarat kelulusan perkuliahan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *Unaccompanied Minor* Pada Maskapai Singapore Airlines Oleh *Staff Services* Pada PT Jasa Angkasa Semesta Di Bandara I Gusti Ngurah Rai?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya dalam melayani *Unaccompanied Minor* Pada Maskapai Singapore Airlines Oleh *Staff Services* Pada PT Jasa Angkasa Semesta Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan tujuan dan manfaat penulisan tugas akhir ini, sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah diatas.

- a. Untuk mengetahui bagaimana cara menangani *Unaccompanied Minor* pada Maskapai Singapore Airlines oleh *Staff Services* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam melayani *Unaccompanied Minor* pada Maskapai Singapore Airlines oleh PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program studi D-III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan untuk menambah pengetahuan tentang bagaimana cara menangani *Unaccompanied Minor* pada Maskapai Singapore Airlines oleh *Staff Services* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi untuk menambah pengetahuan mahasiswa lainnya dalam menangani *Unaccompanied Minor* pada Maskapai Singapore Airlines PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Agar bisa mengetahui dan

mengukur seberapa jauh kemampuan siswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan sebagai referensi dosen untuk dapat dijadikan pelajaran bagi mahasiswa lain tentang cara menangani *Unaccompanied Minor* Maskapai Singapore Airlines PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

c. Bagi Perusahaan

Manfaat yang didapat dari penulisan tugas akhir ini bagi perusahaan adalah sebagai referensi untuk menerapkan standar yang lebih mendalam ketika mendapatkan *Unaccompanied Minor* yang dibuat agar menghasilkan pelayanan yang lebih maksimal dari sebelumnya.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar dan juga melibatkan diri secara langsung dalam Menangani *Unaccompanied Minor* Singapore Airlines oleh *Staff* PT. Jasa Angkasa Semesta. Metode ini dibantu dengan cara dicatat dan didokumentasikan berupa gambar. Seperti foto *boarding pass*, foto paspor, foto *deploy*, foto penumpang dan foto *form UNMR self-assesment check list*.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara wawancara atau hanya tanya jawab secara langsung dengan *Staff* atau Senior *Services* di PT. Jasa Angkasa Semesta terkait dengan cara menangani *Unaccompanied Minor*.

c. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan adalah suatu metode dengan membaca literatur-literatur di perpustakaan dengan cara membaca buku untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan dan menguraikan masalah berkenaan dengan data-data yang didapat dalam observasi selama melakukan praktek kerja lapangan yang bertujuan mengetahui kondisi yang terjadi di lapangan berkenaan dengan penanganan *Unaccompanied Minor* oleh Staff Services PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis menggunakan metode penyajian formal dan informal, yang dimana metode penyajian formal disajikan dalam bentuk foto, bagan dan lain-lain. Metode ini dibuat dengan Teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari pembahasan pada bab IV mengenai penanganan *unaccompanied minor* oleh *staff services* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, serta kendala yang dihadapi dalam proses tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses penanganan *unaccompanied minor* dimulai dengan tahap persiapan, termasuk pengecekan jadwal, persiapan diri, pengecekan *deployment*, dan persiapan dokumen kedatangan pesawat. Tahap penanganan dilakukan dengan melakukan pengecekan *flight* radar, pembagian tugas, penjemputan penumpang di garbarata, berkomunikasi dengan penumpang, mengantarkan penumpang ke VOA dan imigrasi, serta *handover* ke keluarga yang menjemput serta setiap tahap dilakukan dengan penuh perhatian dan kesigapan untuk memastikan penumpang *unaccompanied minor* merasa aman dan nyaman selama perjalanan mereka.

Kendala yang Dihadapi dalam Penanganan *Unaccompanied Minor* yaitu Keterbatasan Bahasa Asing, Keterbatasan dalam berbahasa Inggris dan lainnya dapat menghambat komunikasi dengan penumpang, terutama penumpang turis dan kekurangan jumlah staf karena menangani duty yang lain Kurangnya jumlah staf menyebabkan kelelahan dalam menjalankan tugas dan mempengaruhi kualitas pelayanan. Kolaborasi dengan unit lain dan rekrutmen *On The Job Training* diperlukan untuk mengatasi masalah ini.

B. Saran

Berdasarkan penelitian ini, beberapa saran dapat diajukan untuk meningkatkan penanganan *unaccompanied minor* dan mengatasi kendala yang dihadapi yaitu Para staf perlu melakukan praktik berbicara Bahasa asing secara rutin antar sesama rekan kerja terutama dalam menggunakan Bahasa Inggris dan lainnya, serta mengajak siswa yang sedang Praktek Kerja Lapangan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris, sehingga dapat lebih efektif dalam berkomunikasi dengan penumpang asing. Semua staf harus bisa menerapkan teknologi seperti aplikasi penerjemah untuk membantu dalam berkomunikasi dengan penumpang yang memiliki keterbatasan berbahasa asing terutama dalam berbahasa Inggris serta Perusahaan perlu menambah *On The Job Training* Pada saat musim ramai agar bisa meminimalisir permasalahan dalam kekurangan staf.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan proses penanganan *unaccompanied minor* dapat menjadi lebih lancar dan pengalaman penumpang menjadi lebih baik di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Bali. (2022) Banyaknya wisatawan mancanegara bulanan ke Bali Menurut Pintu masuk (Orang)2022 diambil dari <https://bali.bps.go.id>
- Bhabha, J. (2014). Child migration and human rights in a global age. In *Child migration and human rights in a global age*. Princeton University Press.
- Dachi, A. (2014). *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Penumpang Pesawat (Putusan Mahkamah Agung Nomor 820 K/PDT/2013)*. Universitas Medan Area.
- Erawati, N. M. R. (2015). *Tata Operasi Darat 1*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Indonesia, T. R. K. B. B. (2018). *Kamus besar bahasa Indonesia*.
- Keke, Y., & Susanto, P. C. (2019). Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2).
- Lesmini, L., & Rizaldy, W. (2021). Studi Perbandingan Prosedur Penanganan Barang Perishable untuk Cold Storage di Pelabuhan dan Bandara Internasional di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 7(1).
- Lumataw, A. (2019). Tata Operasi Darat (Ground Handling). *Modul Mata Kuliah*.
- Papin, J., & Dewantara, Y. F. (2024). PENGARUH INTERPRETASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM BAHARI. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(2), 583–592.
- Putra, R. M. (n.d.). *Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Protokol Kesehatan yang Diterapkan Oleh Yogyakarta International Airport*.
- Setiani, B. (2015). Prinsip-prinsip manajemen pengelolaan bandar udara. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 3(1), 25–32.
- Terrio, S. J. (2015). *Whose child am I?: Unaccompanied, undocumented children in US immigration custody*. Univ of California Press.
- Wirawan, P. E., Octaviany, V., & others. (2022). *Pengantar Pariwisata*. Nilacakra.
- Yuliana, D. (2014). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi pada Maskapai Penerbangan PT. X di Bandara Husein Sastranegara--Bandung. *Warta Ardhia*, 40(4), 235–250.
- Menteri Perhubungan RI. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM/185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri