

**PENGGUNAAN LABEL DOMESTIK PADA  
PESAWAT GARUDA INDONESIA SESUAI  
PERATURAN DI BAGIAN OPERATION  
STANDARD STEP UP PADA PT AEROFOOD  
ACS UNIT DENPASAR**



Oleh

Ni Ketut Putri Widya Puspita

NIM. 2115713011

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**PENGGUNAAN LABEL DOMESTIK PADA  
PESAWAT GARUDA INDONESIA SESUAI  
PERATURAN DI BAGIAN OPERATION  
STANDARD STEP UP PADA PT AEROFOOD  
ACS UNIT DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Ketut Putri Widya Puspita

NIM. 2115713011

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

# SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROYEK AKHIR

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROYEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Ketut Putri Widya Puspita

NIM : 2115713011

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

**“ Penggunaan Label Domestik Pada Pesawat Garuda Indonesia Sesuai Peraturan di Bagian Operation Standard Step Up Pada PT Aerofood ACS Unit Denpasar”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 06 Agustus 2024,

Yang menyatakan,



Ni Ketut Putri Widya Puspita

NIM.2115713011

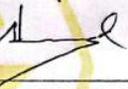
## LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

### PENGUNAAN LABEL DOMESTIK PADA PESAWAT GARUDA INDONESIA SESUAI PERATURAN DI BAGIAN OPERATION STANDARD STEP UP PADA PT AEROFOOD ACS UNIT DENPASAR

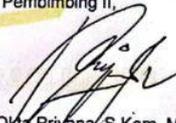
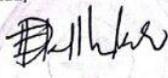
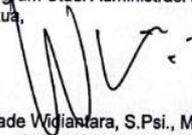
Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

Ni Ketut Putri Widya Puspita  
NIM. 2115713011

Badung, 06 Agustus 2024  
Disetujui Oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si. 196212311990032003	
Dosen Penguji I, Dr. Majid Wajdi, M.Pd. NIP. 196212081990111001	
Dosen Penguji II, Gede Pradiva Adiningrat, S.AB.,M.AB. NIP. 199201312019031011	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I,  Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si. 196212311990032003	Dosen Pembimbing II,  I Putu Oka Priyana, S.Kom.,M.Kom 18108809
Disahkan oleh, Jurusan Administrasi Bisnis Ketua,  Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,PH.D NIP. 196409291990032003	Diketahui oleh, Program Studi Administrasi Bisnis Ketua,  I Made Widjantara, S.Psi., M.Si NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul **“Penggunaan Label Domestik Pada Pesawat Garuda Indonesia Sesuai Peraturan Di Bagian Operation Standard Step Up Pada Pt Aerofood Acs Unit Denpasar”**.

Penulis menyadari keberhasilan terhadap penyusunan tugas akhir ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin untuk menyusun tugas akhir.
3. Ibu Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan motivasi, memberikan banyak petunjuk dalam penyusunan tugas akhir.
4. Bapak I Putu Okta Priyana, S.Kom.,M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan motivasi, memberikan banyak petunjuk dalam penyusunan tugas akhir.
5. Bapak Gusti Wirtama selaku supervisor di bagian Administrasi PT. ACS Aerofood – Prepare and Delivery SSU GA yang telah

memberikan arahan, bantuan dan memperoleh data – data dan keterangan – keterangan yang berhubungan dengan penyusunan tugas akhir ini.

6. Seluruh staff dan karyawan Prepare and Delivery SSU GA department pada PT. Aerofood ACS Denpasar yang telah banyak membantu memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang akan digunakan dalam penyusunan tugas akhir
7. Orang tua, kakak, adik dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan moral maupun material selama penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu – persatu atas bantuan dan saran yang diberikan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis berharap laporan ini dapat membantu para pembaca khususnya bagi yang akan melakukan penyusunan tugas akhir selanjutnya sebagai referensi maupun pedoman. Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan laporan tugas akhir ini jauh dari sempurna, baik dalam kata – kata maupun penyusunan kalimatnya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Badung, 12 Juli 2024

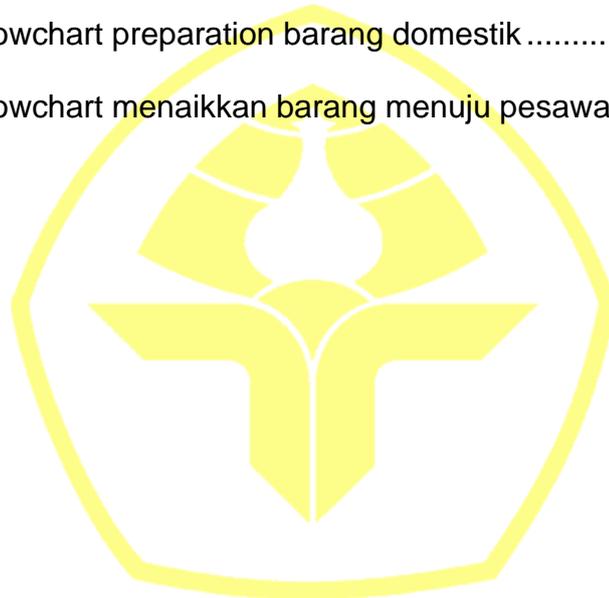
## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROYEK AKHIR .....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Metode Penelitian .....	8
1. Lokasi Penelitian.....	8
2. Objek Penelitian.....	8
3. Data penelitian.....	8
a. Jenis Data.....	8
b. Sumber Data .....	9
c. Metode Pengumpulan Data.....	10

4. Metode Analisis Data .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. Label .....	14
B. Domestik .....	19
C. Pesawat Garuda .....	20
D. Operation .....	23
E. Standard Step Up Garuda (SSU GA).....	28
F. Flowchart .....	29
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PT AEROFOOD ACS UNIT DENPASAR ..</b>	<b>37</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	37
B. Bidang Usaha.....	42
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A. Kebijakan Perusahaan .....	51
B. Analisis Dan Interpretasi Data.....	55
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
A. Simpulan .....	77
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>

**DAFTAR GAMBAR**

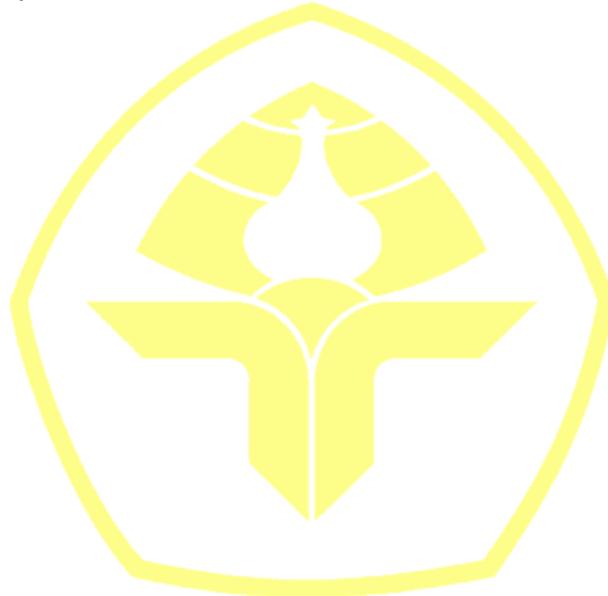
Gambar 3. 1 Logo Perusahaan.....	40
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Aerofood ACS .....	46
Gambar 4. 1 Flowchat mengedit schedule pesawat .....	56
Gambar 4. 2 Flowchart proses mengedit label domestik .....	58
Gambar 4. 3 Flowchart menyiapkan form .....	61
Gambar 4. 4 Flowchart proses pengambilan barang ex .....	65
Gambar 4. 5 Flowchart preparation barang domestik.....	68
Gambar 4. 6 Flowchart menaikkan barang menuju pesawat .....	71



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Contoh Schedule Garuda di web .....	4
Tabel 1. 2 Contoh Schedule di excel .....	4
Tabel 2. 1 Simbol Arus.....	31
Tabel 2. 2 Simbol Proses .....	33
Tabel 2. 3 Simbol I/ O (Input - Output) .....	34
Tabel 4. 1 Sop Operation .....	62



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Form 14 Proses Bimbingan Dosen 2 .....	84
Lampiran 2: From 14 Proses Bimbingan dosen 1 .....	85
Lampiran 3: Form 15 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir .....	86
Lampiran 4: Surat Keterangan .....	87
Lampiran 5: Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa .....	88
Lampiran 6: Hasil Luaran Tugas Akhir .....	89
Lampiran 7: Lembar Perbaikan Projek Akhir .....	90
Lampiran 8: Susunan Wawancara .....	91

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Industri penerbangan merupakan salah satu sektor penting yang mendukung mobilitas dan pertumbuhan ekonomi di seluruh dunia. Maskapai penerbangan, seperti Garuda Indonesia, memegang peran vital dalam industri ini. Garuda Indonesia adalah maskapai penerbangan nasional Indonesia yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Maskapai ini memiliki visi menjadi maskapai yang andal dengan layanan berkualitas tinggi, menawarkan keramahan khas Indonesia kepada masyarakat dunia.

Dalam menjalankan operasinya, maskapai penerbangan mengatur penjadwalan penerbangan untuk melayani berbagai destinasi. Penjadwalan penerbangan ini melibatkan empat tahap utama: penjadwalan penerbangan (*flight scheduling*), penugasan armada (*fleet assignment*), penentuan rute pesawat (*aircraft routing*), dan penjadwalan kru (*crew scheduling*). Menurut Chandra (2018), penugasan penerbangan (*flight assignment*) merupakan awal dari perencanaan dan operasi maskapai. Maskapai harus mempertimbangkan karakteristik pesawat dan tenaga kerja yang tersedia untuk penjadwalan yang efektif, yang memungkinkan maskapai mengetahui frekuensi penerbangan dan tingkat keterisian kursi (*load factor*).

Pada tahap penugasan armada (*fleet assignment*), maskapai menentukan tipe pesawat yang sesuai untuk memaksimalkan keuntungan. Ini melibatkan perhitungan waktu putar balik (*turn-around time*) yang umumnya sekitar 45 menit. Waktu ini digunakan untuk penurunan penumpang, barang, dan boarding penumpang baru. Penjadwalan yang efektif menjadi kunci bagi maskapai dalam mengatur operasional yang efisien dan tepat waktu.

Selain penjadwalan, maskapai juga perlu memperhatikan penggunaan label, seperti label domestik, untuk memudahkan identifikasi barang atau jasa yang berlaku secara lokal. Label domestik berfungsi sebagai alat informasi produk dan penjual, dengan contoh termasuk label barang

berbahaya (hazard label) dan label penanganan (handling label) pada pesawat Garuda.

PT Aerofood ACS Unit Denpasar berperan sebagai penyedia layanan katering penerbangan untuk Garuda Indonesia. PT Aerofood ACS berfokus pada layanan manajemen inflight catering dan laundry, menyediakan makanan yang disajikan selama penerbangan. Perusahaan ini telah menerapkan sistem HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Point*) untuk memastikan standard kualitas internasional dalam produksi makanan. Pada bagian operation memiliki tugas menyiapkan dan mengirimkan layanan katering ke pesawat Garuda, serta mengecek jadwal penerbangan. Data yang disusun penulis mencakup penjadwalan penerbangan Garuda yang akan diolah untuk keperluan layanan prepare dan delivery.

Dalam pembuatan *aircraft routing* harus melalui beberapa tahap sebelumnya sehingga untuk melakukan *aircraft routing* dengan mengetahui *flight scheduling* dan *fleet assignment* untuk mendapatkan hasil yang optimal dan akurat.

Di PT Aerofood Catering Service unit Denpasar pada bagian operation tentu memiliki karyawan yang melakukan prepare and delivery service pesawat Garuda dan mengecek jadwal pesawat yang terbang pada hari ini. Berikut data penulis yang dapat digunakan untuk penulisan.

Tabel 1. 1 Contoh Schedule Garuda di web

Sumber: Data diolah peneliti

DATE	FLT NBR	DEST	STD	ETD	GAT E	PAR K	REG	ROTE	DEL	ATD	REMARKS
09-01-2024	GA880	NRT	00.20			A26	PK-GPV (A -330 300)	EX GA410/08			ON SCHEDULE
09-01-2024	GA401	CGK	07.00				PK-GFJ (B-737 800)				ON SCHEDULE
09-01-2024	GA407	CGK	12.00				PK-GPT (A -330 300)	EX GA402/09			ON SCHEDULE
09-01-2024	GA253	YIA	12.10				PK-GMD (B-737 800)	EX GA342/09			ON SCHEDULE
09-01-2024	GA409	CGK	13.45				PK-GNG (B-737 800)	EX GA404/09			ON SCHEDULE
09-01-2024	GA842	SIN	15.15				PK-GMW (B-737 800)	EX GA843/09			ON SCHEDULE
09-01-2024	GA411	CGK	15.55				PK-GHC (A -330 300)	EX GA408/09			ON SCHEDULE
09-01-2024	GA349	SUB	18.10				PK-GMD (B-737 800)	EX GA252/09			ON SCHEDULE
09-01-2024	GA417	CGK	18.40				PK-GPT (A -330 300)	EX GA410/09			ON SCHEDULE
09-01-2024	GA718	MEL	20.55				PK-GPV (A -330 300)	EX GA885/09			ON SCHEDULE
10-01-2024	GA880	NRT	00.20				PK-GPW (A -330 300)	EX GA416/09			ON SCHEDULE

Tabel 1. 2 Contoh Schedule di excel

Sumber: Data diolah peneliti

DEPARTURE	DPS	10-01-2024	11-01-2024	11
		00.00	03.00	FLT

PT GAPURA ANGKASA

DATE	FLT NBR	DEST	STD	ETD	GAT E	PAR K	REG	ROTE	DEL	ATD	REMARKS
09-01-2024	GA880	NRT	00.20			A26	PK-GPV (A -330 300)	EX GA410/08			ON SCHEDULE
09-01-2024	GA401	CGK	07.00				PK-GFJ (B-737 800)				ON SCHEDULE
09-01-2024	GA407	CGK	12.00				PK-GPT (A -330 300)	EX GA402/09			ON SCHEDULE

09-01-2024	GA253	YIA	12.10				PK-GMD (B-737 800)	EX GA342/09			ON SCHEDULE
09-01-2024	GA409	CGK	13.45				PK-GNG (B-737 800)	EX GA404/09			ON SCHEDULE
09-01-2024	GA842	SIN	15.15				PK-GMW (B-737 800)	EX GA843/09			ON SCHEDULE
09-01-2024	GA411	CGK	15.55				PK-GHC (A -330 300)	EX GA408/09			ON SCHEDULE
09-01-2024	GA349	SUB	18.10				PK-GMD (B-737 800)	EX GA252/09			ON SCHEDULE
09-01-2024	GA417	CGK	18.40				PK-GPT (A -330 300)	EX GA410/09			ON SCHEDULE
09-01-2024	GA718	MEL	20.55				PK-GPV (A -330 300)	EX GA885/09			ON SCHEDULE
10-01-2024	GA880	NRT	00.20				PK-GPW (A -330 300)	EX GA416/09			ON SCHEDULE

Data diatas merupakan schedule yang sudah pasti merupakan data yang akan diprepare oleh pihak staff SSU GA. Pada saat mengecek jadwal pesawat ada beberapa kolom yang tidak perlu dicantumkan dalam merubah jadwal pesawat seperti EDT, GATE, DEL, ATD. Pada saat melakukan pengecekan schedule pesawat, penulis akan mengubah dokumen tersebut dalam bentuk excel karena ada beberapa perubahan kolom dan tempat yang perlu diubah sebelum dilakukan prepare oleh pihak staff SSU GA yang dijadikan acuan dalam melakukan prepare yang sudah dikerjakan. Untuk menebalkan label menggunakan cara yaitu istilah *round* yang merupakan pesawat mengindap di bandara dan digunakan pada hari berikutnya yaitu label 401 dilihat dari ex 402/09 kemudian label yang terdapat angka 4 terkecuali label 401 tidak di set up oleh garuda karena merupakan rute dari jakarta ke Jakarta. Dalam pembuatan label domestik untuk prepare and delivery service, penulis memisahkan label yang merupakan label dalam negeri dan memberikan ke bagian staff yang bertugas hari ini.

Dalam penelitian ini, penulis meneliti pada label domestik yang ada kesalahan pada saat sesudah melakukan prepare sehingga staff bertugas di hari tersebut akan menghubungi pihak handling jika ada perubahan label karena pihak handling yang akan mengangkat barang atau container ke dalam pesawat sesuai waktu yang sudah ditentukan, oleh sebab itu staff SSU GA akan melakukan prepare ulang sesuai label yang baru.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka penulis akan membahas mengenai “Penggunaan Label Domestik Pada Pesawat Garuda Indonesia Sesuai Peraturan Di Bagian Operation Standard Step Up Pada PT Aerofood Acs Unit Denpasar” di bagian domestik yang mengacu pada operation. Dimana yang akan dibahas dimulai dari mengecek jadwal, mengedit, menyiapkan, mengirimkan.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, adapun yang menjadi pokok masalah proposal Tugas Akhir ini adalah Bagaimanakah penggunaan Label Domestik Pada Pesawat Garuda Indonesia Sesuai Peraturan Di Bagian Operation Standard Step Up Pada PT Aerofood Acs Unit Denpasar.

### C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok masalah diatas, maka tujuan penelitian yang diharapkan bisa tercapai dalam penulisan adalah Untuk mengetahui Penggunaan Label Domestik Pada Pesawat Garuda Indonesia Sesuai Peraturan Di Bagian Operation Standard Step Up Pada PT Aerofood Acs Unit Denpasar.

### D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi mahasiswa.
  - a. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan guna memperoleh ijazah Diploma III pada program studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
  - b. Untuk memperdalam dan meningkatkan keterampilan dan juga kreativitas mahasiswa.
  - c. Dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada diperusahaan.
2. Bagi perusahaan.
  - a. Sebagai sarana menjalin hubungan kerja dengan perusahaan yang dijadikan objek penelitian.
  - b. Menambah kekayaan penelitian agar dapat dipergunakan dan dikembangkan.

c. Sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi landasan dan bahan informasi sebagai sarana penelitian lainnya.

3. Bagi politeknik.

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan untuk menambah bacaan yang nantinya dapat dipergunakan bagi mereka yang memerlukan dilingkungan Politeknik Negeri Bali serta untuk penyempurnaan kurikulum serta isinya di masa yang akan datang.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang dilakukan dalam penelitian ini pada PT. Aerofood ACS unit Denpasar yang beralamat di jalan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

### **2. Objek Penelitian**

Yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah Penggunaan Label Domestik Pada Pesawat Garuda Indonesia Sesuai Peraturan Di Bagian Operation Standard Step Up Pada PT Aerofood Acs Unit Denpasar.

### **3. Data penelitian**

#### **a. Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian adalah data kualitatif.

Data Kualitatif adalah Jenis data yang dapat diamati, direkam melalui metode seperti wawancara, observasi, dan kelompok

fokus. Seperti yang dikatakan oleh menurut Sugiyono (2019:318) dalam sebuah penelitian kualitatif, data dapat diperoleh dari berbagai sumber, salah satunya dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam - macam (*triangulasi*), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya mencapai titik jenuh. Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan (dalam Sugiyono 2019:319) mengemukakan bahwa analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun data secara sistematis data tersebut diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan saat observasi, dan bahan acuan yang lain, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan hasil temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

## **b. Sumber Data**

### **1. Data primer**

Jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, baik individu maupun kelompok, melalui metode seperti wawancara dan observasi Menurut Sugiyono (2019:194), Data primer yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara atau mengisi kuesioner yang artinya sumber data ini langsung memberikan data kepada penulis.

Sumber data primer adalah data – data pendukung yang diperoleh secara langsung diperusahaan seperti:

Dokumen lampiran

## 2. Data sekunder

Sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara, seperti arsip, laporan historis, atau dokumen yang telah tersusun. Data sekunder ini biasanya berupa bukti, catatan, atau data dokumenter yang telah ada sebelumnya. Menurut Sugiyono (2019:194), Data Sekunder yaitu penulis tidak langsung menerima dari sumber data. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintahan, analisis industri.

## c. Metode Pengumpulan Data

### 1. Observasi

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan secara langsung melihat dan mencatat data – data yang berhubungan dengan objek penulis. Menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2018:145) mengemukakan bahwa, “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses

biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”.

## 2. Wawancara

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dari seseorang atau kelompok orang. Dilakukan melalui berbagai jenis, seperti wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur, serta dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti wawancara telepon, video call, atau tatap muka langsung. Menurut Sugiyono (2019), macam-macam wawancara ada tiga yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tidak terstruktur. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode wawancara semi terstruktur, yaitu wawancaranya dilakukan secara lebih bebas jika dibandingkan dengan wawancara terstruktur yang lebih ketat dan kaku. Wawancara semi terstruktur ini bertujuan untuk mendapatkan informasi sehingga ditemukan permasalahan yang bersifat lebih terbuka di mana responden dalam wawancaranya dimintakan pendapat dan ide-idenya. Wawancara yang dilakukan secara terbuka dan bebas adalah dimana yang menjadi subjeknya menyadari bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui apa

tujuan dari wawancara tersebut. Wawancara akan dilakukan sampai penulis tidak lagi menemukan informasi yang baru atau sampai jenuh terkait mengenai Penggunaan Label Domestik Pada Pesawat Garuda Indonesia Sesuai Peraturan Di Bagian Operation Standard Step Up Pada PT Aerofood Acs Unit Denpasar.

### 3. Dokumentasi

Proses pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen berupa catatan, transkrip, surat kabar, majalah, notulen, jurnal, laporan penelitian dan lain - lain.

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tentang Penggunaan Label Domestik Pada Pesawat Garuda Indonesia Sesuai Peraturan Di Bagian Operation Standard Step Up Pada PT Aerofood Acs Unit Denpasar.

#### 4. Metode Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang menggambarkan fenomena atau kenyataan yang ada, baik bersifat alami maupun rekayasa manusia. Jenis penelitian ini lebih memperhatikan mengenai kualitas, karakteristik, dan keterkaitan antar kegiatan. Moleong (2016:11) menerangkan bahwa “deskriptif adalah data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti”.

Teknik ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari Penggunaan Label Domestik Pada Pesawat Garuda Indonesia Sesuai Peraturan Di Bagian Operation Standard Step Up Pada PT Aerofood Acs Unit Denpasar. Penelitian ini dilakukan dengan cara mendeskripsi masalah yang telah diidentifikasi dan terbatas pada sejauh mana usaha untuk mengungkap masalah dan keadaan sebagaimana adanya.



**BAB V**  
**SIMPULAN DAN SARAN**

**A. Simpulan**

Kesimpulan yang penulis dapatkan yakni penggunaan label domestik pada pesawat Garuda Indonesia di PT Aerofood ACS Unit Denpasar yang dimana fokus utama penelitian merupakan peraturan operation sesuai label domestik.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran lengkap mengenai penggunaan label domestik. Pengecekan jadwal pesawat dilakukan setiap hari melalui link yang sudah tersedia di dalam sistem. Label domestik dipersiapkan berdasarkan jadwal pesawat yang akan berangkat pada dini

hari untuk memastikan semua kebutuhan penerbangan terpenuhi tanpa kekurangan. Adapun surat – surat terpenting yang harus ada di label domestik seperti Form Irregularity service.

Penggunaan label domestik pada pesawat Garuda Indonesia di PT Aerofood ACS Unit Denpasar umumnya sudah sesuai dengan peraturan, namun masih perlu perbaikan dalam SOP untuk mencapai operasional yang lebih optimal.

PT. Aerofood ACS Unit Denpasar memiliki SOP untuk memastikan persiapan dan pengecekan barang sesuai dengan standard. Pihak operation akan melakukan pengecekan setiap hari untuk memastikan prepare yang dilakukan sudah sesuai dengan ICGB dan GLP. Kendala yang dihadapi meliputi perubahan label domestik yang sering terjadi dan label yang tidak ada di dalam schedule yang diprepare. Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan komunikasi yang baik antara pihak handling dan operation, serta pembaruan SOP jika diperlukan.

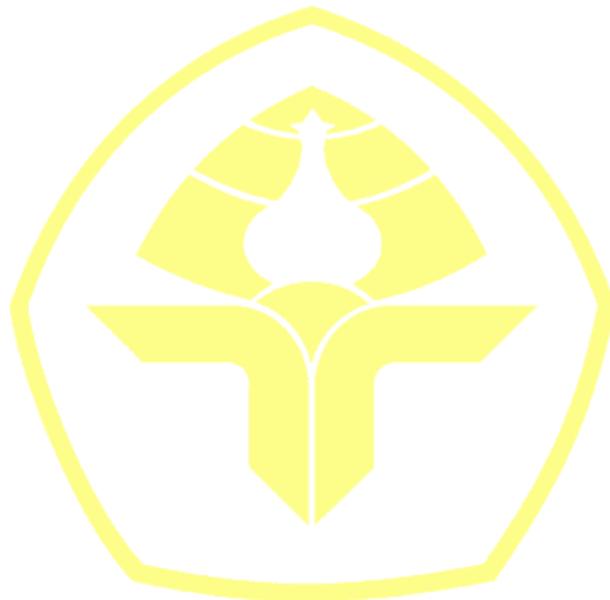
**B. Saran**

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Saran penulis mengenai penggunaan label domestik pada pesawat Garuda Indonesia Indonesia di PT Aerofood ACS Unit Denpasar sebagai berikut:

1. Meningkatkan staff yang bertugas dan komunikasi baik dengan pihak *handling* agar mempermudah jika terjadi perubahan atau kekurangan barang.

2. Pihak operation selalu mengecek setiap harinya agar tidak terjadi pengulangan dalam prepare label domestik.
3. Penulis menambahkan beberapa SOP tambahan berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan. SOP tambahan ini mencakup briefing kepada staff preparation SSU GA, pengecekan ulang terhadap schedule, pengecekan barang sesuai kebutuhan, komunikasi antar pihak handling, dan pencatatan barang yang turun dari pesawat.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

A. P. (2014). *Lebih Memahami S.O.P Standard Operating Procedure*. Surabaya: Kata Pena.

Belch, G. E., & Belch, M. A. (2021). *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective*. McGraw-Hill Education.

Chandra, A., & Witono, J. R. B. (2018). *Perencanaan Penerbangan: Tahapan dan Pertimbangan*. UISI Repository.

Ford, Gary L. *\*\*Life is Management\*\**.

*Growing With Resilience Ready To Fly Higher*. (2023). Garuda Indonesia, 90-108.

Hanief, S. (2020). *Penggunaan Flowchart dalam Pengelolaan Sistem Informasi*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 1(1), 1-10.

Diakses dari:

<https://ejournal.nalanda.ac.id/index.php/jipm/article/download/552/529/1>

852

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Karim, Nadila Novalyn, & Rahman, Mutia. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, dan Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian*. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*.

K, A. (2024, Juli 10). *Apa itu flowchat*. Retrieved from Gramedia:

<https://www.gramedia.com/literasi/flowchart/>

Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education Limited.

Merriam-Webster Dictionary. *Domestic*. Diakses dari: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/domestic>

Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Ozali, I. (2023). *Garuda Indonesia restructuring strategy due to company performance enhancement*. Management Science (JMAS), 336.

*Pengertian Dangerous Goods Regulation Dalam Dunia Penerbangan*.

(2021, Maret 29). Retrieved from Berita Asta:

<https://aviation.astacademy.or.id/news/50-pengertian-dangerous-goods-regulation-dalam-dunia-penerbangan>

Rusdiana, H. A. (2019). *Manajemen Operasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Sinta. (2024, 07 10). *Kajian Pustaka*. Retrieved from ac.id:

<https://sinta.unud.ac.id/uploads/wisuda/1206013066-3-BAB%202.pdf>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Sukma Indrawan. (2020). *Penggunaan Flowchart dalam Pengelolaan Sistem Informasi*. Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, 1-10.

Diakses dari:

<https://ejournal.nalanda.ac.id/index.php/jipm/article/download/552/529/1>

syafina dhiaz fhahira, R. A. (2023). *The Influence of Service Quality and Brand Image Towards Customer Satisfaction in Garuda Indonesia Airlines*. ojs.iuli.ac.id, 26-27.

Terry, G. R., & Rue, W. L. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Paragonatama Jaya.

Whitney, J. O. *Pengertian Flowchart*. Diakses dari: Apa Itu Flowchart: Pengertian Menurut Ahli, Fungsi, dan Jenisnya (gamedia.com)

Wibawanto, W. (2017). *Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Web*. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI