

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG DARI  
JAKARTA MENUJU DENPASAR OLEH STAF UNIT  
LAYANAN JOUMPA PADA PT. GAPURA ANGKASA  
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI  
BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Putri Wardani**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG DARI  
JAKARTA MENUJU DENPASAR OLEH STAF UNIT  
LAYANAN JOUMPA PADA PT. GAPURA ANGKASA  
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh :**

**Ni Made Putri Wardani**

**NIM. 1915813006**

**PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG DARI  
JAKARTA MENUJU DENPASAR OLEH STAF UNIT  
LAYANAN JOUMPA PADA PT. GAPURA ANGKASA  
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**

Oleh

**Ni Made Putri Wardani**

NIM. 1915813006

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**A.A Putu Swabawa, SE., M.Par**  
NIP 196303031990031003

Pembimbing II,



**Dra. Ni Putu Somawati, MM**  
NIP 196305271991032001

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PH.D.**  
NIP 196312281990102001



**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 dibawah ini :

Nama : Ni Made Putri Wardani  
NIM : 1915813006  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik  
Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG DARI JAKARTA  
MENUJU DENPASAR OLEH STAF UNIT LAYANAN JOUMPA PADA  
PT. GAPURA ANGKASA BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI  
NGURAH RAI 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, 24 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Made Putri Wardani  
NIM : 1915813006  
PS : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Penanganan Kedatangan Penumpang dari Jakarta Menuju Denpasar oleh Staf unit layanan JOUMPA Pada PT. Gapura Angkasa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur Penanganan Kedatangan Penumpang dari Jakarta Menuju Denpasar oleh Staf unit layanan JOUMPA Pada PT. Gapura Angkasa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali atas bimbingan serta arahan yang

telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu dalam memperlancar administrasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM, selaku Ketua Program Studi di Usaha Perjalanan Wisata yang telah banyak membantu memberikan penulis masukan untuk menyusun penulisan laporan ini.
5. Dra.Ni Made Rai Erawati,M.Par selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata yang telah memberikan penulis kesempatan mengikuti Praktek Kerja Lapangan.
6. A.A Putu Swabawa,SE.,M. Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. Dra. Ni Putu Somawati, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
8. Luh Mahayani selaku *supervisor ancillary bussines service Joumpa* yang memberikan saya kesempatan untuk melaksanakan Traning di *Service Joumpa*.
9. Seluruh *staff* di *service Joumpa* yang telah membimbing penulis dan memberikan ilmu tentang *Airport Assistance Service* selama pelaksanaan PKL sehingga dapat menyusun tugas akhir ini.

10. Kedua orang tua serta keluarga yang telah mendukung serta memberikan kesempatan untuk dapat melanjutkan di jenjang perguruan tinggi di Politeknik Negeri Bali.

11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan sahabat saya yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak dapat luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 24 Agustus 2022

Penulis

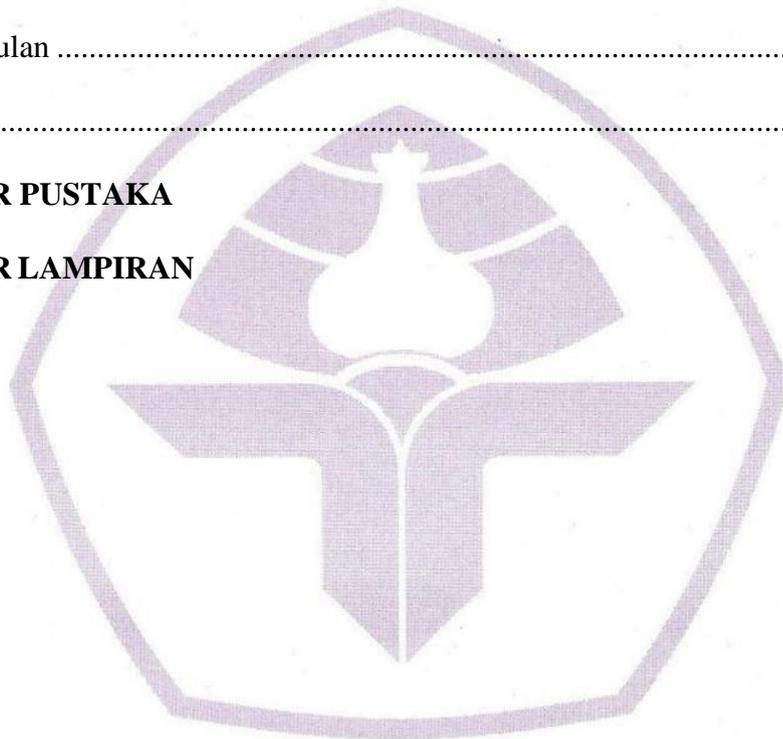
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir .....	6
1. Tujuan Penulisan .....	6
2. Kegunaan Penulisan .....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Pengertian Pariwisata .....	9
B. Pengertian Bandara .....	9
C. Pengertian Airlines .....	11

D. Pengertian Ground Handling.....	11
E. Penumpang.....	12
1. Pengertian Penumpang.....	12
2. Jenis Penumpang.....	13
F. Bagasi.....	14
1. Pengertian Bagasi.....	14
2. Jenis-jenis Bagasi.....	15
G. Pengertian Kedatangan.....	16
H. Pengertian Penanganan.....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>17</b>
A. Lokasi dan Sejarah PT Gapura Angkasa.....	17
1. Lokasi PT Gapura Angkasa.....	17
2. Sejarah PT Gapura Angkasa.....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	22
1. Bidang Usaha.....	22
2. Fasilitas Perusahaan.....	26
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	29
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Penanganan Kedatangan Penumpang dari Jakarta menuju Denpasar oleh Staf unit layanan <i>JOUMPA</i> pada PT.Gapura Angkasa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.....	34
1. Persiapan.....	34
2. Pelaksanaan.....	42

3. Penyelesaian.....	47
B. Kendala yang dihadapi dalam Penanganan Kedatangan Penumpang dari Jakarta menuju Denpasar oleh Staf unit Layanan <i>JOUMPA</i> pada PT. Garuda Angkasa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.....	51
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>53</b>
A. Simpulan .....	53
B. Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo PT Garuda Angkasa.....	17
Gambar 3.2 Lokasi PT Garuda Angkasa.....	17
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Unit Layanan JOUMPA.....	29
Gambar 4.1 Uniform JOUMPA.....	37
Gambar 4.2 Paging Name Penumpang.....	38
Gambar 4.3 Tiket Pesawat Penumpang.....	38
Gambar 4.4 Checklist Handling.....	40
Gambar 4.5 Service Delivered Form (SDF).....	42
Gambar 4.6 Flow Handling Process Kedatangan dari CGK-DPS.....	43
Gambar 4.7 E-Hac Penumpang.....	44
Gambar 4.8 Penjemputan Kedatangan tamu dari CGK-DPS.....	45
Gambar 4.9 Pengambilan Bagasi Penumpang di conveyer belt.....	46
Gambar 4.10 Bagasi di dalam mobil.....	47
Gambar 4. 11 Service Delivered Form.....	48
Gambar 4.12 Handling Report.....	49

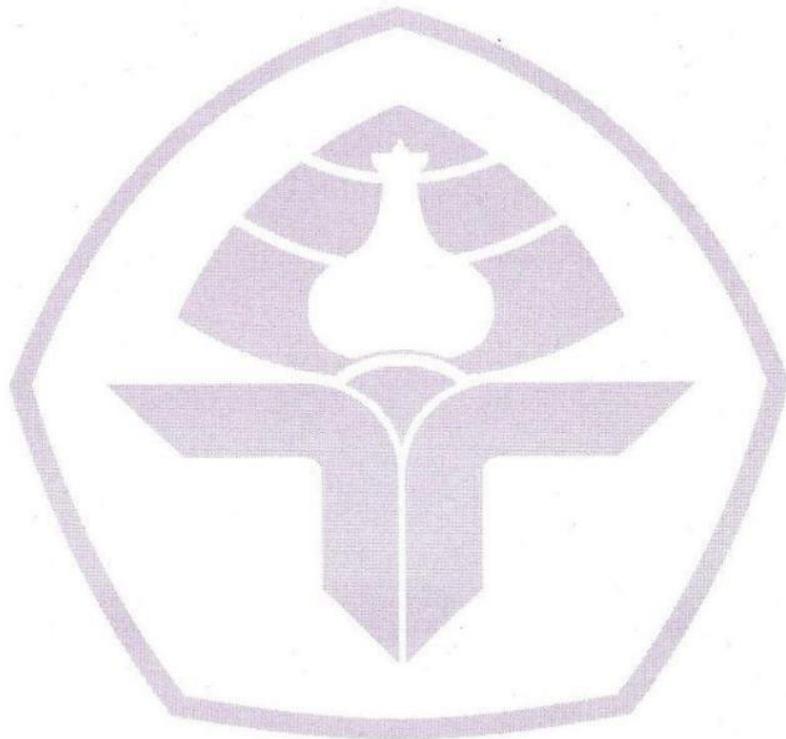
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Sertifikat Vaksin Covid 19

Lampiran 2 : *PCR Test*

Lampiran 3 : Pengecekan *flight radar*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia adalah sebuah negara yang memiliki daya tarik wisata yang sangat besar bagi wisatawan baik domestik ataupun mancanegara. Jutaan wisatawan datang ke berbagai destinasi wisata untuk menikmati keindahan dan keunikan budaya yang beragam. Mobilitas wisatawan tidak akan lepas hubungannya dengan transportasi yang digunakan. Di Indonesia sendiri transportasi sangatlah lengkap, mulai dari transportasi darat, laut hingga udara. Semuanya berkembang dengan baik dan memiliki peran yang sama, yaitu mengangkut wisatawan. Sebagai negara kepulauan, Indonesia memiliki transportasi andalan yaitu transportasi udara.

Sampai saat ini pariwisata dengan layanan jasa transportasi sangatlah berhubungan erat, transportasi merupakan kegiatan pemindahan barang dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dimana terdapat dua unsur terpenting yaitu pemindahan/pergerakan yang secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain. (Salim 2000).

Semakin banyak modal transportasi yang dapat dipilih oleh publik untuk mempermudah perjalanan jauh yang akan ditempuh. Berbagai jenis jasa transportasi disediakan agar mobilitas pendatang semakin mudah untuk menuju daerah destinasi. Berbagai perjalanan darat, laut dan udara menjadi pilihan pendatang untuk berdestinasi. Dan tempat jasa transportasi yang memiliki jam terbang tinggi dalam pergerakannya salah satunya Bandar Udara (bandara)

sebagai tempat dimana berbagai aktivitas perjalanan udara komersial dan non komersial berpusat.

Bandar udara (bandara) atau pelabuhan udara merupakan sebuah fasilitas tempat pesawat terbang lepas landas dan mendarat. Bandar udara tidak terlepas dengan penumpang dan tertentu saja penumpang membutuhkan fasilitas serta pelayanan yang memadai guna keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang itu sendiri selama berada di bandar udara.

Di dalam Bandara tidak hanya sekedar area transit maskapai penerbangan (pesawat), namun juga terdapat aktivitas kebandarudaraan yang memiliki peran masing-masing di setiap sistem pelayanannya. Salah satu alasan banyaknya orang lebih memilih menggunakan jasa perjalanan udara, karena praktis, cepat, tidak membuang waktu, dan tidak semua perjalanan antar kota atau negara bisa ditempuh menggunakan perjalanan darat dan laut untuk menuju suatu destinasi daerah. Sehingga banyak alasan didirikannya Bandar Udara di setiap Negara bahkan setiap Provinsi.

*Ground handling* berasal dari kata *ground* dan *handling*. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandar udara. dan *handling* berasal dari kata *hand* atau *handle* yang artinya tangan atau tangani. *To handle* berarti menangani, melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti penanganan atau pelayanan *service to service*, sehingga pada banyak kesempatan khalayak umum sering menjumpai pemakaian kata *Ground Service*.( Suharto Abdul Majid dan Eko Probo D. Warpani)

*Vip Airport Service* adalah jasa layanan khusus untuk setiap penumpang yang ingin mendapatkan layanan eksklusif saat proses kedatangan maupun keberangkatan. Layanan ini bertujuan untuk menghindari antrean pengurusan dokumen yang panjang dan memberikan akses yang mudah pada transportasi yang cepat menuju tempat tujuan guna mempersingkat waktu. Indonesia memiliki 2 jenis layanan *VIP airport service* yaitu “*JOUMPA*” yang dimiliki oleh PT.Gapura Angkasa dan “*ASA*” yang dimiliki oleh PT.JAS (jasa angkasa semesta). Penerbangan merupakan modal transportasi yang sangat penting bagi perkembangan pasar wisata terutama untuk perjalanan jarak jauh dan melintas bumi (*internasional*), kemudian berkembang ke penerbangan jarak menengah bahkan jarak pendek. Pengembangan di sektor penerbangan mempunyai implikasi yang penting bagi perkembangan pasar wisata. Sehingga dipahami bahwa perjalanan untuk wisata mempunyai karakteristik yang berbeda dengan perjalanan bisnis maupun tipe perjalanan yang lain.

Penerbangan juga membuka peluang bagi peningkatan sektor-sektor ekonomi yang berhubungan dengan kepariwisataan. Dipahami bahwa pentingnya penerbangan bagi sektor pariwisata dapat dilihat dari perkembangan jumlah perjalanan orang yang masuk dan keluar melalui beberapa pintu masuk utama di Indonesia. Bali masih merupakan pintu masuk utama bagi wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia. Pada tahun 2015 jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia adalah 10,23 juta, naik 8,4% dari wisman tahun 2014 (9,4 juta). Secara rata-rata terjadi kenaikan 7,6% selama lima tahun sejak 2011-2015. Dilihat dari pintu kedatangan wisatawan

mancanegara, 10 bandara pintu masuk terbesar melayani hampir 9,9 juta penumpang pada tahun 2015 atau 96,5% dari total perjalanan. Pintu-pintu masuk terbesar itu adalah Bandara Ngurah Rai, Soekarno-Hatta, Batam, Tanjung Uban, Juanda, Kualanamu, Husein Sastranegara, Tanjung Balai Karimun, Adisucipto dan Tanjung Pinang.

PT. Garuda Angkasa mempunyai suatu unit layanan *vip service* yang ditugaskan untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa sesuai kebutuhan, unit ini adalah *JOUMPA Airport Assistance* merupakan unit bagian penting dari PT.Garuda Angkasa yang berfungsi sebagai layanan jasa khusus setiap penumpang yang ingin mendapatkan pelayanan eksklusif saat proses kedatangan maupun keberangkatan. Layanan ini bertujuan untuk menghindari antrean pengurusan dokumen perjalanan yang panjang, dan memberikan akses yang cepat guna mempersingkat waktu. JOUMPA memiliki berbagai fasilitas yang diberikan kepada penumpang misalnya Penanganan kedatangan penumpang khususnya dari Jakarta menuju Denpasar adalah salah satu fasilitas *meet and greet* yang digunakan di kedatangan domestik di bandara yang diberikan oleh Staf unit layanan *JOUMPA*, dimana penumpang dari Jakarta menuju Denpasar merupakan penumpang *VVIP* yang harus diberikan pelayanan yang maksimal oleh staf unit layanan *JOUMPA*. Penumpang kedatangan dari Jakarta merupakan penumpang yang sangat penting mulai dari kalangan pejabat, artis ataupun orang penting lainnya. Dimana kedatangan penumpang dari Jakarta menuju Denpasar menggunakan maskapai Garuda Indonesia dan menggunakan *first class*. Sebagai salah satu jasa *vip service*

sangat berperan penting dalam memberikan efeknya kepada pembangunan khususnya dalam pembangunan pariwisata. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan satu-satunya bandar udara di Bali yang menjadikan bandara ini sebagai lalu lintas pariwisata di Bali. Bali sendiri mempunyai objek wisata yang menarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat materi ini untuk pembuatan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Kedatangan Penumpang dari Jakarta menuju Denpasar oleh Staf unit layanan JOUMPA pada PT. Garuda Angkasa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana Penanganan Kedatangan Penumpang Dari Jakarta Menuju Denpasar Oleh Staf Unit Layanan *JOUMPA* Pada PT.Gapura Angkasa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali ?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam Penanganan Kedatangan Penumpang Dari Jakarta Menuju Denpasar Oleh Staf Unit Layanan *JOUMPA* Pada PT.Gapura Angkasa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali serta cara mengatasi kendala-kendala tersebut?

### C. Tujuan Dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

Penulisan tugas akhir ini memiliki tujuan dan kegunaan sebagai berikut:

#### 1. Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui Penanganan Kedatangan Penumpang dari Jakarta menuju Denpasar oleh Staf unit layanan *JOUMPA* pada PT. Garuda Angkasa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam Penanganan Kedatangan Penumpang dari Jakarta Menuju Denpasar oleh Staf unit layanan *JOUMPA* pada PT. Garuda Angkasa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali serta cara mengatasi kendala-kendala tersebut?

#### 2. Kegunaan

Kegunaan dari penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali
  - 1) Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi acuan dan juga referensi bagi mahasiswa yang nantinya ingin mendalami kegiatan penanganan pelayanan *vip service* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.
  - 2) Sebagai kontribusi kepada Politeknik Negeri Bali dalam memperbaharui dan memperkaya ilmu perkuliahan dengan kondisi industri yang sesungguhnya.

b. Bagi Mahasiswa

- 1) Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan yang diperoleh di lapangan.
- 3) sebagai acuan untuk meningkatkan pemahaman terhadap bidang kerja di industri.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.
- 2) Penulis berharap agar terjalin hubungan baik antara perusahaan dengan kampus.

**D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

**1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data ini adalah sebagai

berikut :

- a. Metode Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam beberapa Penanganan kedatangan penumpang di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.
- b. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab antara peneliti dan narasumber dalam

hal ini adalah supervisor dan senior joupma di PT Gapura Angkasa Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

- c. Studi dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- d. Studi Kepustakaan adalah suatu metode dengan membaca literatur-literatur di perpustakaan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini.

## **2. Metodologi dan Teknik Analisis Data**

Metode analisis yang digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

## **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data**

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti tabel, gambar, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian tentang proses Penanganan Kedatangan Penumpang dari Jakarta menuju Denpasar oleh Staf unit layanan *JOUMPA* pada PT. Garuda Angkasa Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga tahap yaitu, persiapan, pelaksanaan dan penyelesaian.

Pada tahap-tahap tersebut sudah diuraikan yang dijalankan oleh penulis dan staf *JOUMPA*. Mulai dari persiapan diri, pembersihan kantor serta menyiapkan dokumen, selanjutnya staf membawa papan nama penumpang, membuatkan *E-Hac* penumpang, melakukan pengecekan flight radar, melakukan dokumentasi, memberi salam kepada penumpang, mengantar penumpang ke *baggage claim area*, mengantar penumpang ke *pick up zone* dan selanjutnya adalah mengisi *sdf* dan membuat *handling report* untuk tanda bukti bahwa staf sudah melakukan *handling* dengan baik.

Adapun Kendala yang dihadapi dalam penangan kedatangan penumpang dari Jakarta menuju Denpasar meliputi, kendala pertama yaitu kekurangan staf, untuk mengatasinya unit layanan *JOUMPA* akan menyiapkan *staff* cadangan yang disebut bantek atau bantuan tenaga kerja yang diambil dari unit diluar *JOUMPA* tetapi masih di dalam satu perusahaan PT. Garuda Angkasa. Kendala kedua yaitu Kekurangan *Paging Board*, untuk mengatasinya dengan memakai map hijau Garuda yang diberikan oleh manager operasional PT. Garuda Angkasa. Kendala ketiga yaitu *Delay Pesawat*, untuk mengatasinya dengan

mencari update dari pihak maskapai yang mengalami keterlambatan, dan memantau *flight radar* untuk mendapatkan informasi pergerakan pesawat.

## **B. Saran**

Berdasarkan kendala diatas dalam Penanganan Kedatangan Penumpang dari Jakarta menuju Denpasar oleh Staf unit layanan *JOUMPA* pada PT. Garuda Indonesia Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, maka dapat disarankan kepada unit layanan *JOUMPA*, sebagai berikut :

1. Selalu melakukan koordinasi dengan sesama *staff* unit layanan *JOUMPA* bahwa *paging board* yang disediakan terbatas agar saat *handle* tamu *staff* sudah menyiapkan pengganti *paging board* dengan menggunakan map hijau Garuda.
2. Pada saat kekurangan *staff* untuk *booking JOUMPA*, diharapkan selalu berkomunikasi dengan baik dan *supervisor* harus memberitahu *staff* bantek minimal satu hari setelah *checklist* sudah dibuat.
3. Memberikan edukasi dan pelatihan secara maksimal dan menyeluruh terhadap para *trainer* agar dapat menjalankan tugas dan pekerjaan secara maksimal pada saat memberikan pelayanan kepada penumpang.

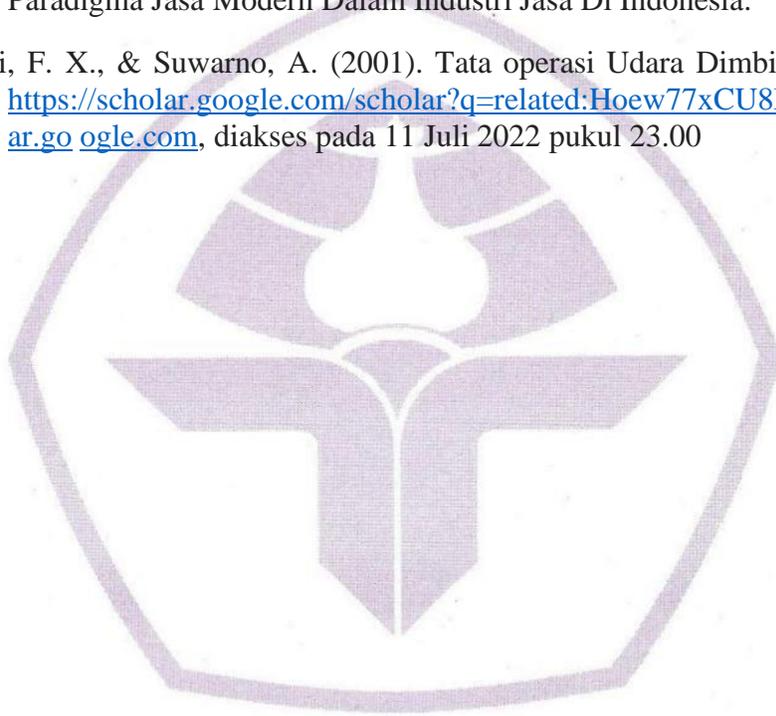
## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, Suharto dan Warpani, Eko Probo D. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Abdul Majid, Suharto. 2010. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Anghiny, M. S., Mulyana, N., & Reza, I. F. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 8(2).
- Darmadjadi, R.S 2001. "*Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*". Jakarta: PT. Pradnya Pramitha
- Haryati, T., & Hidayat, A. G. (2019). Konsep Wisata dari Perspektif Ekonomi Masyarakat. *Jember : Jurnal Pendidikan IPS*, 9(2), 113-122.
- Joumpa. "Joumpa". diambil dari <https://joumpa.com/news/detail?news=20> , diakses pada tanggal 01 juni 2022 pukul 14.00.
- Kurniasih, R., Rohman, N., & Suprayitno, H. (2019). *Kajian Awal Pengelolaan Aset Tetap pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai*, Bali: Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas, 3.
- MAJID, A. (2019). *ANALISA TERJADINYA CARGO BACK PRESSURE SAAT KEGIATAN PEMBONGKARAN MUATAN PYROLISIS GASOLIN (PYGAS) DI KAPAL MT. TIRTASARI* (Doctoral dissertation, POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG).
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Jakarta: Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. (1)
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutarwati, S., & Karolina, N. (2016). *TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA ANGKUTAN UDARA TERHADAP PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN PENERBANGAN DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SOLO*. Solo: *Ground Handling Dirgantara*, 3(2), 16-21.

Triyuni. (2013). “*Tata Operasi Darat*”, diambil dari <http://jlnyabsokplsbandarudarakelas1sentani.blogspot.com/2016/12/pe-ngertian-tata-operasi-darat-ground.html?m=1>, diakses pada 01 Juni 2022 pukul 13:56.

Utami, C., Pranatasari, F. D., & Sudyasjayanti, C. (2019). *Manajemen Jasa: Paradigma Jasa Modern Dalam Industri Jasa Di Indonesia*.

Widadi, F. X., & Suwarno, A. (2001). *Tata operasi Udara* Dimbil dari : <https://scholar.google.com/scholar?q=related:Hoew77xCU8MJ:scholar.google.com>, diakses pada 11 Juli 2022 pukul 23.00



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI