

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN *FAST TRACK* KEDATANGAN PENUMPANG INTERNASIONAL OLEH *STAFF JOUMPA* PADA PT GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:
Ni Nengah Ayuk Miantari
NIM 1915813060**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PELAYANAN *FAST TRACK*
KEDATANGAN PENUMPANG INTERNASIONAL
OLEH *STAFF JOUMPA* PADA PT GAPURA
ANGKASA BANDAR UDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Nengah Ayuk Miantari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PROSEDUR PELAYANAN *FAST TRACK*
KEDATANGAN PENUMPANG INTERNASIONAL
OLEH *STAFF JOUMPA* PADA PT GAPURA ANGKASA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI**

Oleh :
Ni Nengah Ayuk Miantari
NIM : 1915813060

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

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



Drs. I Wayan Nurjaya, M.Par
NIP.195807181990121001

Pembimbing II



I.G.P.Fajar Pranadi Sudhana,S.Kom.,M.T.
NIP.197606182002121002

Disahkan oleh Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

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 di bawah ini :

Nama : Ni Nengah Ayuk Miantari
NIM : 1815813060
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**”PROSEDUR PELAYANAN *FAST TRACK* KEDATANGAN
PENUMPANG INTERNASIONAL OLEH *STAFF JOUMPA*
PADA PT GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA
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, Juni 2022
Yang membuat
pernyataan,



Nama : Ni Nengah Ayuk Miantari
NIM : 1815813060
Prodi : Usaha Perjalanan wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa ,atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan ini tepat pada waktunya.Laporan ini yang berjudul **“Prosedur Pelayanan *Fast Track* Kedatangan Penumpang Internasional Oleh *Staff Joumpa* Pada PT Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai”** ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali .

Dalam Penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari doa yang penulis panjatkan kepada Tuhan, dukungan orangtua, Semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun material, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih antara lain kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE , M. ecom.selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali khususnya pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak pengaruh ,arahan dan kesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.

3. Drs. I Gede Ginaya, M. Si.selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan, serta dukungan dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM.selaku Ketua Prodi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan motivasi, saran, dan pengetahuan selama proses penulisan tugas akhir ini.
5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par,MMTHRL.selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang telah mengkoordinasikan, memberi saran , memotivasi dan memberi dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan Prkatek Kerja Lapangan.
6. Drs. I Wayan Nurjaya,M.Par.selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
7. I.G.D.Fajar Pranadi Sudhana,S.Kom.,M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan,saran, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh *Staff* dosen Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik penulis, memberi bimbingan, dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama melakukan perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
9. Luh Mahayani, selaku supervisor unit *JOUMPA* yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan.
10. Seluruh *Staff* PT Gapura Angkasa yang telah banyak membantu dan memberikan pengalaman *Ground Handling* khususnya *JOUMPA*

11. Kedua Orangtua I Ketut Kandi dan Ni Wayan Sebir, yang telah banyak memberi motivasi, dukungan dan doa kepada penulis sehingga dapat melakukan kegiatan magang dengan baik.
12. Teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan.
13. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all time*

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan ini, baik dari segi materi maupun teknik penyajiannya, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak agar penulis dapat berbuat yang lebih baik lagi kedepannya. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

JURUSAN PARIWISATA
Badung, 2022
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

DAFTAR ISI

ISI	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metodologi Penulisan.....	5
1. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode Dan Teknik Analisi Data	5
3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pengertian Bandar Udara	7
B. Pengertian <i>Ground Handling</i>	10
C. Pengertian Prosedur	10
D. Pengertian Pelayanan	11
E. Pengertian Kedatangan.....	11
F. Pengertian Joumpa	12
G. Pengertian Penumpang.....	16
H. Ruang Lingkup Layanan Joumpa.....	16

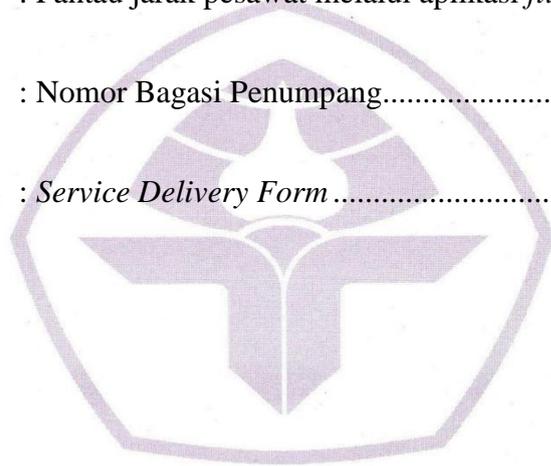
I. Pengertian <i>Vip Services</i>	17
J. Dokumen-Dokumen Perjalanan:.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi Dan Sejarah PT Gapura Angkasa	22
1. Lokasi PT Gapura Angkasa	22
2. Sejarah PT Gapura Angkasa	23
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Perusahaan	25
1. Bidang Usaha Perusahaan	25
2. Fasilitas Perusahaan	27
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	31
BAB IV PEMBAHASAN.....	40
A. Prosedur Pelayanan <i>Fast Track</i> Kedatangan Penumpang Internasional Oleh <i>Staff Joumpa</i> Pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.....	41
1. Tahap Persiapan	41
2. Tahap Pelaksanaan	45
3. Tahap Penyelesaian	51
C. Kendala Apa Saja Yang Sering Terjadi Dalam Memberikan Pelayanan <i>Fast Track</i> Kedatangan Penumpang Internasional Oleh <i>Staff Joumpa</i> Pada PT Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Serta Bagaimana Cara Mengatasinya.....	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Simpulan.....	59
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1 : Peta lokasi PT Gapura Angkasa.....	22
Gambar 3.2 : Struktur Organisasi PT Gapura Angkasa.....	31
Gambar 4.1 : <i>Paging Name</i>	44
Gambar 4.2 : Pantau jarak pesawat melalui aplikasi <i>flight radar</i>	47
Gambar 4.3 : Nomor Bagasi Penumpang.....	50
Gambar 4.4 : <i>Service Delivery Form</i>	52



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Gambar 3.3 : Struktur Organisasi Unit *Joumpa* PT Gapura Angkasa36



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *Checklist*

Lampiran 2 : *Passport*

Lampiran 3 : *Custom Clearance Form*

Lampiran 4 : *Standby Paging*

Lampiran 5 : *VISA*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan industri yang terdiri dari semua perusahaan yang menyediakan produk dan layanan yang dimaksudkan untuk digunakan oleh wisatawan pada berbagai tahap perjalanan dan pariwisata, pariwisata adalah industri yang sangat luas, dan berorientasi pada pertumbuhan, pariwisata sebagai industri juga dapat dikatakan sebagai kumpulan semua kegiatan bisnis yang melayani kebutuhan wisatawan saat mereka mengunjungi tempat yang berbeda, pada dasarnya pariwisata mencakup serangkaian kegiatan wisatawan yang saling terkait saat bepergian ke suatu tempat, industri pariwisata memiliki nilai yang sangat terbuka karena mencakup berbagai hal, mulai dari transportasi, akomodasi hingga atraksi wisata itu sendiri.

Bali adalah ikon pariwisata Indonesia di mata dunia. Bali merupakan pusat pariwisata di Indonesia, dan juga sebagai salah satu daerah tujuan wisata terkemuka di dunia. Bali dikenal para wisatawan karena memiliki potensi alam yang amat indah antara lain: iklim yang tropis, hutan yang hijau, gunung, danau, sungai, sawah serta pantai indah dengan beragam pasir putih dan hitam. Selain itu, Bali lebih dikenal juga karena perpaduan alam dengan manusia serta adat kebudayaannya yang unik, yang berlandaskan pada konsep keserasian dan

keselarasan yang telah mewujudkan suatu kondisi estetika yang ideal dan bermutu tinggi

Era globalisasi yang serba cepat ini, orang-orang menginginkan segala sesuatu yang dilakukan ataupun yang dikerjakan dapat berjalan dengan cepat. Salah satu komponen yang memegang peranan cukup penting dalam keberhasilan perjalanan wisata adalah tersedianya transportasi. Dalam bidang transportasi sarana yang digunakan oleh wisatawan adalah pesawat udara, kapal laut/pesiar, bus dan taksi serta jenis transportasi lainnya. Transportasi yang sering digunakan oleh wisatawan adalah transportasi udara. Menurut Sistranas (2005), transportasi udara memiliki dua fungsi yaitu sebagai unsur penunjang dan unsur pendorong. Sebagai unsur penunjang dimaksudkan adalah meningkatkan pengembangan berbagai kegiatan pada sektor-sektor lain di luar sektor transportasi (meliputi sektor-sektor pertanian, perdagangan, industri, pendidikan, kesehatan, kepariwisataan, transmigrasi, dan lainnya). Dengan demikian, diperlukan Bandar udara yang dapat berfungsi dengan baik dengan pelayanan keberangkatan, kedatangan pesawat dan penumpang agar dapat mewujudkan transportasi udara yang baik.

Bandar udara merupakan sebuah fasilitas tempat pesawat terbang lepas landas dan mendarat, sedangkan definisi Bandar udara menurut PT (persero) Angkasa Pura adalah “lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat” Bandar Udara Ngurah Rai merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang *Ground Handling*. *Ground Handling*

merupakan suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap penumpang beserta bagasinya, kargo, pos, peralatan pergerakan pesawat udara di darat, dan pesawat udara selama berada di bandara, baik keberangkatan (*departure*) maupun kedatangan (*arrival*).

PT Garuda Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang *Ground Handling*. PT Garuda Indonesia mempunyai suatu layanan *vip service* yaitu *JOUMPA* yang ditugaskan untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa sesuai kebutuhan penumpang, layanan ini bertujuan untuk menghindari antrean pengurusan dokumen perjalanan yang panjang dan memberikan akses yang cepat guna mempersingkat waktu.

Dalam melakukan suatu perjalanan dengan menggunakan pesawat udara, tentunya banyak penumpang yang ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat, dalam menangani penumpang tentunya harus sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh perusahaan. Prosedur pelayanan *fast track* merupakan salah satu prosedur atau proses pelayanan dari *Joumpa* untuk penerbangan internasional saat kedatangan maupun keberangkatan. Pentingnya layanan *fast track* pada saat pandemi karena *fast track* menjadi salah satu solusi untuk mengatasi terjadinya berkerumunan bagi penumpang kedatangan internasional dan mengatasi agar tidak terjadinya antrian panjang dalam mengurus dokumen perjalanan selama di bandara

Dalam menangani penumpang, tentunya PT Garuda Indonesia dituntut memiliki kemampuan pelayanan yang cepat dan tepat dalam menangani setiap penumpang. Berdasarkan penjelasan di atas dan mengingat pentingnya

pelayanan yang tepat, dan cepat diberikan untuk penumpang, yang melakukan suatu perjalanan menggunakan pesawat terbang. Sehingga penulis tertarik untuk membahas “Prosedur Pelayanan *Fast Track* Kedatangan Penumpang Internasional Oleh *Staff Joumpa* Pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dipaparkan adalah,

1. Bagaimana prosedur pelayanan *Fast Track* kedatangan penumpang internasional oleh *Staff Joumpa* Pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
2. Kendala apa saja yang sering terjadi dalam memberikan Pelayanan *Fast Track* Kedatangan Penumpang Internasional oleh *Staff Joumpa* Pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, serta bagaimana cara mengatasinya ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui prosedur pelayanan *Fast Track* kedatangan penumpang internasional.

- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan cara penyelesaiannya dalam prosedur pelayanan *Fast Track* kedatangan penumpang internasional.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan penulisan berdasarkan rumusan masalah di atas tugas akhir ini adalah:

a. Bagi Penulis

- 1) Sebagai salah satu syarat guna untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan sekaligus Untuk mempraktekan ilmu yang telah di dapat di bangku kuliah secara langsung di lapangan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Untuk menambah referensi baru yang bisa dijadikan bahan ide atau ilmu bagi seluruh mahasiswa program studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk mengetahui kinerja yang dimiliki oleh mahasiswa sehingga mampu

bersaing di dunia industri

c. Bagi PT Gapura Angkasa

- 1) Sebagai masukan bagi PT Gapura Angkasa dalam upaya meningkatkan pelayanan terbaik yang akan diberikan kepada penumpang.

D. Metodologi Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Dalam hal ini, penulis melakukan observasi atau pengamatan secara langsung dan ikut serta dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan untuk penumpang. Sehingga melalui pengamatan ini penulis bisa mendapatkan informasi.

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung terhadap beberapa *staff Joumpa* dari PT Gapura Angkasa.

c. Metode Dokumen

Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen atau data yang mendukung tema dari penulisan tugas akhir.

d. Metode Kepustakaan

Pada metode kepustakaan ini, penulis memadukan teori-teori beserta pengertian yang ada di dalam sumber tertulis (buku referensi) dalam penulisan tugas akhir.

2. Metode dan Teknik Analisi Data

Teknik analisis yang digunakan dalam, penulisan tugas akhir ini adalah teknik kualitatif, berbentuk deskriptif, yaitu dengan memaparkan data hasil pengamatan dan pengumpulan data yang didapatkan saat melaksanakan praktek kerja lapangan di PT Gapura Angkasa.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Teknik penyajian data yang digunakan dalam tugas akhir ini berupa penyajian hasil analisis data yang menggunakan kata-kata sendiri dan dengan didukung oleh penyajian hasil analisis data seperti: tabel, foto, dan gambar beserta keterangan-keterangan yang penulis dapat dari perusahaan



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dari bab IV mengenai Prosedur Pelayanan *Fast Track* Kedatangan Penumpang Internasional Oleh *Staff Joumpa* Pada PT Garuda Angkasa, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. PT Garuda Angkasa sebagai pelaksana *ground handling* melakukan beberapa tahapan dalam melaksanakan prosedur pelayanan *fast track* Kedatangan Penumpang Internasional Oleh *Staff Joumpa* Pada PT Garuda Angkasa antara lain:
 - a. Tahap persiapan yang dilakukan adalah melakukan *briefing*, mengecek *reservation joumpa* pada komputer atau *hotline*, menyiapkan *checklist* serta data penumpang yang dikirim oleh *agent* seperti tiket, paspor, sertifikat vaksin, *rapid test*, *paging name*, yang dilengkapi dengan *service delivered form* dan *custom clearance form*.
 - b. Tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh *staff joumpa* dalam menangani penumpang yang memerlukan *jasa joumpa* khususnya *fast track* mulai dari melakukan registrasi data penumpang di *security check dokumen*, memantau *flight radar*, lalu menjemput penumpang didekat area pintu kedatangan sambil membawa *paging name* penumpang yang akan ditangani, menyambut

penumpang dengan ramah serta sopan, lalu menawarkan bantuan untuk membawakan *hand carry* penumpang, kemudian menuju VOA untuk melakukan pembelian *visa*, selanjutnya menuju imigrasi lalu menuju tempat pengambilan bagasi untuk membantu proses pengambilan bagasi penumpang, serta mendampingi penumpang menuju *custom* dan *bea cukai*, dan mengantar penumpang menuju pintu keluar untuk bertemu dengan *driver* yang akan menjemput penumpang

c. Tahap penyelesaian yang dilakukan oleh *staff joupma* setelah selesai menangani penumpang yaitu kembali menuju *office* dan mencatat semua data pelaksanaan pada *service delivered form* dan proses terakhir adalah membuat *handling report* atau *summary* dan melakukan *completing data reservasi joupma*

2. Kendala Apa Saja Yang Sering Terjadi Dalam Memberikan Pelayanan *Fast Track* Kedatangan Penumpang Internasional Oleh *Staff Joupma* Pada PT Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Serta Bagaimana Cara Mengatasinya

a. Kekurangan *staff*

Untuk mengatasi kekurangan *staff* biasanya *staff on call* bersedia ketika dipanggil oleh *supervisor* bahkan *staff* dianjurkan untuk libur masuk pada saat situasi jumlah pesanan layanan *joupma* ramai, biasanya *staff on call* ini diinformasikan sehari sebelum kerja agar ada persiapan yang memadai, bahkan bagi *staff* yang libur masuk harus siap mendapatkan panggilan dari *supervisor* meskipun informasi yang diberikan itu mendadak, karena status dari *staff*

merupakan *on call* otomatis harus siap *stand by* ketika ada panggilan,

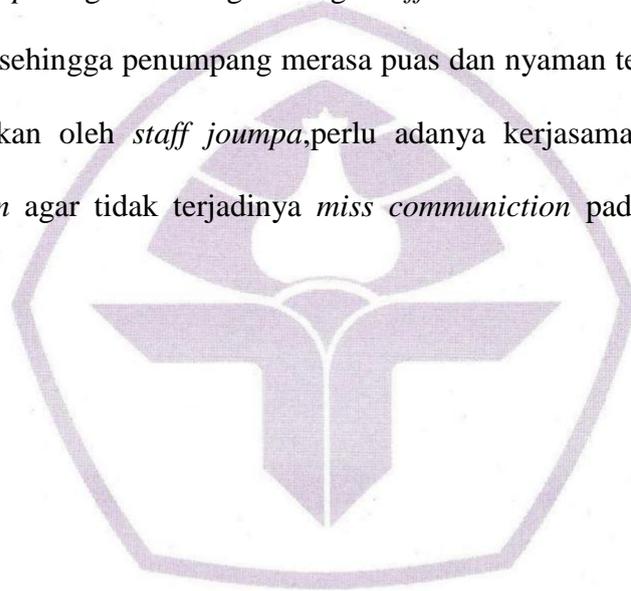
b. Kehilangan Bagasi

Untuk mengatasi kehilangan bagasi biasanya *staff joupma* akan melapor kepada *unit lost and found* dari maskapai tersebut, bahwa penumpang yang ditangani mengalami kehilangan bagasi, dan menyerahkan boarding pass penumpang, paspor serta nomor bagasi, setelah itu mendampingi penumpang mengisi *property irregularity report (PIR)* yang diberikan oleh *unit lost and found* yang berisi informasi mengenai ciri-ciri koper yang hilang seperti: merk, warna, ukuran, serta tanda khusus dari koper tersebut dan ditanda tangani oleh penumpang, serta tebusan dari *property irregularity report (PIR)* akan diberikan kepada penumpang apabila penumpang ingin meminta ganti rugi atas kehilangan bagasinya, *staff joupma* akan memberikan alamat serta nomor telepon penumpang kepada *unit lost and found*, kemudian *staff joupma* menanyakan kepada *unit lost and found* terkait ganti rugi serta lama pencarian bagasi, setelah itu *staff joupma* akan menjelaskan kepada penumpang bahwa penumpang akan mendapatkan biaya ganti rugi apabila bagasi tidak ditemukan dalam waktu empat belas (14) hari, dan besarnya ganti rugi berdasarkan berat koper yang hilang, namun apabila bagasi sudah ditemukan maka petugas *lost and found* akan menghubungi penumpang dan penumpang akan mengambilnya dengan mengisi tanda bukti serah terima yang berisi informasi bahwa penumpang tersebut sudah mengambil bagasinya.

B. Saran

Kepuasan serta kenyamanan penumpang sangat berpengaruh bagi citra perusahaan. Oleh karena itu saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. untuk memperlancar proses kerja serta untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai sebaiknya PT Garuda Angkasa melakukan penambahan *staff* pada bagian *ground* agar masing-masing *staff* bisa fokus dalam menangani penumpang sehingga penumpang merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh *staff ground*, perlu adanya kerjasama dan komunikasi sesama *team* agar tidak terjadinya *miss communication* pada saat menangani penumpang.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, d. R. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's chapter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Crisyanti, D. I. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Prestasi Pustaka Raya.
- Damardjati, R. (1995). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Erawati, N. M. (2014). *Tata Operasi Darat I*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Horonjeff, R. (1994). *Perancangan dan Perencanaan Bandar Udara*. Jakarta: Erlangga.
- Indonesia, G. (1987). *Passenger Manual*. Jakarta.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasional, D. P. (2011). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: Bali Pustaka.
- Setiawan, D. M., Mahmudah, N., & Putra, E. L. (2019). Analisis Panjang Runway untuk Pendaratan dan Take-off Pesawat Airbus A330-200 dan A330-300. *Semesta Teknika*, 22(1), 21-30.
- Triyuni, A. R. (2013). *Tata Operasi Darat*. Jakarta: Gramedia Nusantara.
- Warpani, M. d. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Girinanta, G. (2018, Januari). *travelnusanesia2*. diakses from Travelnusanesia2 web site: <https://travelnusanesia2.blogspot.com/2018/01/pengertian-luas-vip-service.html?m=1>
- Joumpa. (2010, Januari 26). *Joumpa Airport VIP Service*. diakses Maret 27, 2022, from joumpa.com: <https://joumpa.com/news/detail?news=20>
- Parsuta, K. A. (2013, Mei 18). *Ground Handling*. diakses Maret 27, 2022, from kadekagusparsuta.blogspot.com: <http://kadekagusparsuta.blogspot.com/2013/05/ground-handling.html?m=1>

