

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG
INTERNATIONAL BIRO PERJALANAN WISATA TIC BALI
DI ERA COVID 19 OLEH STAF JOUMPA
PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA
INTERNATIONAL NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Natalia M. Sinaga

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2022

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG
INTERNATIONAL BIRO PERJALANAN WISATA TIC BALI
DI ERA COVID 19 OLEH STAF JOUMPA
PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA
INTERNATIONAL NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Natalia M. Sinaga
1915813041

PROGRAM STUDI D III USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG
INTERNATIONAL BIRO PERJALANAN WISATA TIC BALI
DI ERA COVID 19 OLEH STAF JOUMPA
PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA
INTERNATIONAL NGURAH RAI**

Oleh
Natalia M. Sinaga
1915813041

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat
Menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dra.Ni Made Rai Erawati, MMTHRL
NIP.196012311990112001

Pembimbing II



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

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof.Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990120001



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

Jalan kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, 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 : Natalia M. Sinaga
NIM : 1915813041
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

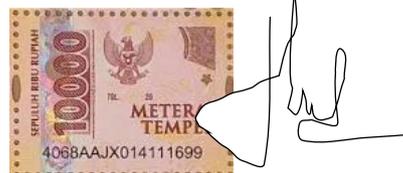
Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG
INTERNATIONAL BIRO PERJALANAN WISATA TIC BALI
DI ERA COVID 19 OLEH STAF JOUMPA
PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA
INTERNATIONAL 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, Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Nama : Natalia M. Sinaga
NIM : 1915813041
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 Tugas Akhir yang berjudul *“Penanganan Kedatangan Penumpang International Biro Perjalanan Wisata TIC Bali Di Era Covid 19 Oleh Staf Joumpa PT Gapura Angkasa Di Bandar Udara International Ngurah Rai”* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur pelayanan kedatangan penumpang international Biro Perjalanan Wisata TIC Bali di era covid 19 oleh staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara International Ngurah Rai.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak menemui kesulitan dan hambatan, namun berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai berbagai pihak hambatan itu dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang turut secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penulisan dan menyelesaikan laporan ini, antara lain:

1. I Nyoman Abdi, SE, M. eCom selaku direktur Politeknik Negeri Bali yang sudah menyediakan fasilitas selama penulis mengikuti perkuliahan 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. Drs. I Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Drs.I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku Ketua Prodi Usaha Perjalanan Wisata yang telah banyak memberi penulis masukan dan informasi selama menyusun tugas akhir.
5. Dra.Ni Made Rai Erawati, M.Par MMTHRL selaku koordinator PKL program studi D3 usaha perjalanan Wisata jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan praktik kerja lapangan dan selaku Dosen pembimbing satu yang telah banyak membantu penulis dan membimbing dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. I Putu Krisna Arta Widana S, S.T., M. Par selaku Dosen pembimbing kedua yang telah banyak membantu penulis selama melakukan praktik kerja lapangan dan penulisan Tugas Akhir ini.
7. Luh Mahayani selaku supervisor unit JOUMPA yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.
8. Seluruh staff JOUMPA pada PT Gapura Angkasa yang telah membantu penulis dalam praktek kerja lapangan, serta memberikan pengetahuan, pengarahan dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penulisan laporan praktik kerja lapangan.

9. Seluruh teman-teman PKL di PT Gapura Angkasa unit Joumpa, yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Orangtua dan keluarga penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis hingga Tugas Akhir ini selesai.
11. Rusadi Sinaga yang selalu memberikan semangat dan dukungan moril kepada penulis hingga Tugas Akhir ini selesai.

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

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

Badung, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
COVER	<u>i</u>
HALAMAN JUDUL	<u>ii</u>
HALAMAN PENGESAHAN	<u>iii</u>
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	<u>iv</u>
KATA PENGANTAR	<u>v</u>
DAFTAR ISI	<u>vii</u>
DAFTAR GAMBAR	<u>ix</u>
DAFTAR LAMPIRAN	<u>x</u>
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
D. Metodologi Penelitian	5
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pengertian Bandar Udara	8
B. Pengertian Ground Handling	9
C. Pengertian Kedatangan	10
D. Dokumen Perjalanan	10
E. Penumpang	14
F. Pengertian Penanganan	15
G. Pengertian Joumpa	15
BAB III	17
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
A. Lokasi dan sejarah perusahaan	17
1. Lokasi Perusahaan	17
2. Sejarah Perusahaan	18

B. Visi dan Misi PT Gapura Angkasa	21
C. Struktur Organisasi PT Gapura Angkasa	21
D. Kegiatan Usaha PT Gapura Angkasa.....	25
BAB IV	28
PEMBAHASAN	28
A. Penanganan Kedatangan penumpang internasional TIC Bali di era covid 19 oleh staf JOUMPA PT Gapura Angkasa di Bandara International Ngurah Rai 29	
1. Tahap Persiapan	30
2. Tahap Pelaksanaan.....	37
3. Tahap Penyelesaian.....	46
B. Kendala yang dihadapi saat menangani kedatangan penumpang <i>international</i> TIC Bali di era covid 19 oleh staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandara <i>International</i> Ngurah Rai	49
BAB V	51
KESIMPULAN DAN SARAN	51
A. Simpulan	51
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 3.1 Logo PT Gapura Angkasa	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Gapura Angkasa	31
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Joumpa	32
Gambar 4.1 Logo TIC Bali.....	41
Gambar 4.2 Briefing Penugasan Dan Pengarahan	42
Gambar 4.3 Reservation Joumpa	43
Gambar 4.4 Balasan Reservation Joumpa	44
Gambar 4.5 Flight Radar	49
Gambar 4.6 Stand by Handling Penumpang TIC Bali.....	53
Gambar 4.7 Pengecekan Nomor Bagasi Penumpang	55
Gambar 4.8 Penumpang TIC Bali Dengan Paging Name	56
Gambar 4.9 Staf Joumpa Memastikan Bagasi Agar Tidak Tertinggal.....	57
Gambar 4.10 Service Deliverd Form.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** : *Checklist Handling*
- Lampiran 2** : **Tiket Penumpang**
- Lampiran 3** : *Boarding Pass*
- Lampiran 4** : **Paspor**
- Lampiran 5** : **KTP**
- Lampiran 6** : *Paging Name*
- Lampiran 7** : *Service Deliverd Form*
- Lampiran 8** : **E-Visa**
- Lampiran 9** : *Baggage Number*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah rangkaian aktivitas dan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh perorangan, kelompok atau keluarga ke suatu tempat secara sementara dengan tujuan mencari ketenangan, kedamaian, keseimbangan, keserasian dan kebahagiaan jiwa. Pariwisata didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Provinsi Bali memang tidak lepas dengan pariwisata, yang merupakan salah satu sektor terbesar perekonomian di Pulau Dewata. Bali menjadi salah satu tujuan wisata yang sudah tidak diragukan lagi oleh wisatawan domestik maupun mancanegara, karena sudah menjadi tujuan wisata dunia. Hal ini terbukti dari kunjungan wisatawan asing maupun domestik yang meningkat dari tahun ke tahun sebelum adanya pandemi Covid 19.

Kegiatan industri pariwisata ini dapat terjadi karena adanya sarana dan prasarana yang mendukung jalannya kegiatan pariwisata seperti produk pariwisata seperti akomodasi yaitu hotel, villa, resort dan jenis penginapan lain. Sarana lain mendukung juga ada destinasi wisata dan transportasi baik transportasi laut, darat dan udara. Produk barang dan jasa ini muncul karena adanya aktivitas reaksi para wisatawan yang jauh dari tempat tinggalnya. Dalam hal ini mereka membutuhkan

pelayanan transportasi, akomodasi, catering, hiburan, dan pelayanan lainnya. Jadi, produk industri pariwisata adalah keseluruhan pelayanan yang diterima oleh wisatawan, mulai meninggalkan tempat tinggalnya (asal wisatawan) sampai pada tujuan (daerah tujuan wisata) dan kembali lagi ke daerah asalnya. Pariwisata dikatakan sebagai industri, karena di dalamnya terdapat berbagai aktivitas yang bisa menghasilkan produk berupa barang dan jasa.

Di era globalisasi ini, banyak orang menginginkan segala sesuatu yang dilakukan ataupun yang dikerjakan dapat terlaksana dengan cepat. Salah satu komponen penting yang mendukung keberhasilan perjalanan wisata adalah sarana transportasi, baik itu transportasi darat, laut maupun udara. Sarana transportasi yang banyak digunakan dalam melakukan suatu perjalanan wisata adalah pesawat udara, bus, kapal laut dan jenis transportasi lainnya. Dalam bidang transportasi, pesawat merupakan transportasi yang banyak digunakan untuk menempuh jarak perjalanan yang jauh dengan cepat. Perkembangan era globalisasi yang serba cepat ini, dapat dikatakan bahwa setiap orang atau kelompok yang melakukan perjalanan membutuhkan pelayanan tambahan atau jasa layanan *fast track* yang memberikan kemudahan bagi penumpang yang akan bepergian. Salah satu perusahaan yang menyediakan layanan tambahan untuk mempermudah proses kedatangan maupun keberangkatan penumpang di Bandar udara adalah PT Gapura Angkasa.

PT Gapura Angkasa memiliki suatu unit layanan *VIP service* di bagian *ground handling*, yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pengguna jasa sesuai kebutuhan *customer*. Unit ini adalah *JOUMPA Airport Assistance* yang merupakan unit penting dari PT Gapura Angkasa yang

berperan dalam pelayanan jasa khusus kepada setiap penumpang yang ingin mendapatkan pelayanan *eksklusif* saat proses keberangkatan ataupun kedatangan. Tujuan dari layanan ini adalah untuk menghindari antrean pengurusan dokumen perjalanan yang Panjang, dan memberikan akses yang cepat guna mempersingkat waktu.

Joumpa *Airport Assistance* memberikan layanan *VIP service* bagi para penumpang yang menggunakan jasa unit ini. Adapun beberapa pelayanan yang disediakan adalah: *Meet and Greet Service*, *VIP Service Flow Handling/ Fast Track*, dan *Airport trap*. Masing-masing pelayanan yang diberikan dalam jenis service ini berbeda-beda prosedurnya. Namun yang paling membutuhkan persiapan lebih adalah pelayanan *fast track*.

Pada tahun 2022 perkembangan covid 19 mempengaruhi setiap aktifitas masyarakat indonesia terutama aktifitas di bandara yang dimana setiap penumpang yang ingin masuk ke Indonesia harus menyediakan dokumen lengkap sebagai syarat penerbangan di era covid 19. Sehingga banyak *travel agent* maupun pihak hotel yang bekerja sama dengan Joumpa, untuk melayani customer dari *travel agent* maupun hotel, khusus membantu di bandara untuk proses registrasi dan imigrasi kedatangan customer.

TIC Bali yang merupakan salah satu biro perjalanan Wisata yang bekerja sama dengan unit Joumpa untuk memberikan tambahan jasa pelayanan khusus dari Joumpa kepada customer TIC. Joumpa melayani penumpang dengan mempercepat proses keberangkatan maupun kedatangan penumpang dengan membantu mempercepat proses registrasi data. Salah satu kelebihan dalam pelayanan terhadap

kedatangan penumpang di terminal internasional yaitu bagaimana staf joumpa bertugas untuk mempercepat segala proses registrasi dokumen penumpang sehingga tidak menunggu untuk antrian yang Panjang. Tentu pelaksanaannya harus dilaksanakan sebaik mungkin agar penumpang merasa puas dalam perjalanannya. Melihat pentingnya pelaksanaan penanganan kedatangan tersebut maka penulis tertarik untuk membahas mengenai ***“Penanganan kedatangan penumpang international Biro Perjalanan Wisata TIC Bali di era covid 19 oleh staf Joumpa PT Gapura Angkasa di bandara International Ngurah Rai”***.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah yang akan dibahas dalam membuat Tugas Akhir sebagai berikut:

1. Bagaimana Penanganan Kedatangan Penumpang *International* Biro Perjalanan Wisata TIC Bali Di Era Covid 19 Oleh Staf Joumpa PT Gapura Angkasa Di Bandar Udara *International* Ngurah Rai Bali?
2. Apa kendala yang dihadapi saat menangani penumpang *international* Biro Perjalanan Wisata TIC Bali di era covid 19 oleh staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara *International* Ngurah rai Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.

b. Untuk menerapkan pengetahuan yang pernah didapat ketika melakukan perkuliahan, yaitu penerapan kegiatan mengenai penanganan penumpang vip yang ingin bepergian.

2. Bagi Politeknik

a. Laporan Tugas Akhir ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya mahasiswa jurusan pariwisata sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai contoh dalam pembuatan Tugas Akhir serta dijadikan sebagai bahan pembelajaran.

b. Untuk mengetahui kinerja yang dimiliki pada proses Praktek Kerja Lapangan yang mampu mengasah kemampuan mahasiswa sehingga mampu bersaing di dunia kerja hasil kerja praktik ini diharapkan dapat menjadikan dasar atau referensi bagi penulis lain yang tertarik untuk memperdalam pembahasan mengenai masalah yang dianalisis oleh penulis.

c. Untuk menjalin kerjasama dan hubungan baik antara pihak kampus dengan instansi yang terkait.

3. Bagi Perusahaan

a. Sebagai masukan dalam menyelesaikan kendala-kendala yang ada di lapangan sesuai dengan yang diteliti oleh penulis.

b. Sebagai bahan evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.

D. Metodologi Penelitian

Dalam penyusunan tugas ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan antara lain:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan mencatat data yang sudah ada selama melakukan kegiatan *on the job training* khususnya yang berkaitan dengan penanganan penumpang pada PT Gapura Angkasa Cabang Bali

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada staf PT Gapura Angkasa Cabang Bali. Dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada senior yang bernama Ary Krisna Winata, Puspita Adyani sebagai Supervisor, Yulia Suandewi, Hesti Dwi, Erlangga Asari yang merupakan salah satu staf Joumpa.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode observasi. yaitu cara menganalisis data dan mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan dengan memaparkan dan menguraikan data yang diperoleh selama kegiatan praktik kerja lapangan secara lengkap sehingga mendapat simpulan yang bersifat objektif.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode informal dan metode formal. Metode informal adalah cara menyajikan hasil analisis data dengan

menggunakan kata-kata biasa dari metode deskriptif dengan data kualitatif. Metode formal yaitu cara menyajikan hasil analisis dengan menggunakan bentuk penyajian seperti: tabel, diagram, dan gambar.

4. Metode Kepustakaan

Metode yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara merangkum materi karya ilmiah, ensiklopedia, website perusahaan, dan internet yang berkaitan dengan penelitian Tugas Akhir yang ditulis oleh penulis.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dari bab IV mengenai proses penanganan kedatangan penumpang *international* Biro Perjalanan Wisata TIC Bali di era covid 19 oleh staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara *International* Ngurah Rai, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. PT Gapura Angkasa sebagai pelaksana *ground handling* melakukan beberapa tahapan kepada penumpang yang melakukan proses kedatangan antara lain:
 - a. Tahap persiapan yang dilakukan adalah mengecek *reservation* Joumpa pada e-mail ataupun *hotline*, menyiapkan *checklist* dan segala dokumen yang berkaitan dengan penanganan penumpang seperti tiket, kartu identitas penumpang, *pcr test* dan *paging name* yang dilengkapi dengan *service deliverd form*.
 - b. Tahap pelaksanaan dari penumpang yang memerlukan jasa pendamping Joumpa mulai dari menjemput tamu yang ditangani, selanjutnya membantu mendaftarkan data penumpang di KKP (kantor kesehatan pelabuhan), selanjutnya membantu pembelian VOA (*visa on arrival*) yang belum apply Visa dari negaranya, selanjutnya mengarahkan penumpang ke counter imigrasi. Setelah proses imigrasi selesai staf Joumpa akan membantu pengambilan bagasi. Setelah pengambilan bagasi selesai dan memastikan kepada penumpang bagasi benar milik penumpang, selanjutnya staf Joumpa

akan mengarahkan penumpang ke custom dan membantu membawakan bagasi penumpang, staf Joumpa akan membantu pelaporan custom dengan memberikan *custom declaration form* yang sudah disiapkan penumpang. Staf akan mengantarkan penumpang sampai ke parkir mobil dan bertemu *driver* yang menjemput penumpang, memastikan penumpang masuk ke dalam mobil dan memastikan bagasi masuk ke mobil dan tidak ada yang tertinggal satupun. Setelah penumpang memasuki mobil staf akan mengucapkan salam perpisahan dan menunggu mobil sampai jalan.

2. Tahap penyelesaian adalah proses akhir dari penanganan penumpang dimana staf Joumpa kembali menuju Office, dan tidak lupa staf Joumpa akan mengirimkan foto penumpang dan bagasi yang sudah masuk ke dalam mobil sebagai bukti laporan tamu TIC Bali sudah menuju Hotel. Staf yang berada di *office* mencatat semua data pelaksanaan pada *service delivered form*.

3. Kendala yang dihadapi dan cara penyelesaiannya dalam menangani kedatangan penumpang *International* Biro Perjalanan Wisata TIC Bali di era covid 19 oleh staf Joumpa PT Garuda Indonesia di bandar udara *International* Ngurah Rai:

a. Keterbatasan Bahasa Asing

Untuk mengatasi keterbatasan Bahasa asing, staf Joumpa menggunakan kemajuan teknologi, seperti kita ketahui kemajuan teknologi membantu banyak dalam segala hal. Salah satunya, dalam perbedaan berbagai Bahasa. Staf Joumpa akan menggunakan kemajuan teknologi ini, seperti aplikasi *translator* untuk mempermudah komunikasi antara staf Joumpa dan penumpang yang tidak mengerti Bahasa Inggris maupun Bahasa Indonesia.

b. Kekurangan staf

Untuk mengatasi kendala kekurangan staf ini biasanya staf *on call* bersedia ketika dipanggil oleh Supervisor. Staf *on call* diinformasikan kerja agar ada persiapan yang memadai. Staf *on call* Joumpa berjumlah lima sampai tujuh orang yang harus bersedia ketika dipanggil oleh Supervisor.

c. Tamu lolos *handle*

Untuk mengatasi kendala tamu yang lolos handel, staf Joumpa biasanya akan menghubungi pihak *airline*, untuk memastikan penumpang *on board* atau tidak. Apabila penumpang *on board* staf Joumpa akan mencari penumpang ke dalam antrian KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan) karena penumpang yang memakai layanan Joumpa tidak mengantri lagi di KKP, karena sudah diregistrasi oleh staf Joumpa terlebih dahulu. Apabila penumpang akan meregistrasi ulang, staf di KKP akan menghubungi Joumpa karena penumpang kemungkinan besar adalah tamu Joumpa karena datanya sudah direkam.

B. Saran

Kepuasan setiap penumpang merupakan cermin dari mutu pelayanan dan kualitas yang diberikan oleh staf perusahaan kepada penumpang. Berdasarkan hal tersebut saran yang ingin penulis sampaikan yaitu, untuk memperlancar proses kerja sebaiknya PT Gapura Angkasa melakukan penambahan staf pada bagian Joumpa, karena cukupnya staf yang bertugas dapat menghasilkan pelayanan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan dan kebudayaan. 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Erawati, Ni Made rai. 2015, *Tata Operasi Darat 1*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Joumpa. “Joumpa” diambil dari <https://joumpa.com/news/detail?news=20> , diakses pada tanggal 1 Juli 2022 pukul 22.03.
- Majid, Suharto Abdul dan Eko Probo D. Waparni. 2009. *Ground handling manajemen pelayanan darat perusahaan penerbangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Jakarta: Kementrian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.
- Sienny. Dr, Agustin. (2021), “Pcr test”, diambil dari <https://www.alodokter.com/mengenal-tes-pcr-untuk-mendiagnosis-covid-19>, diakses pada 1 juli 2022 pukul 22.03
- Soenarno, Adi. 1995. *Kamus istilah pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Angkasa.
- Surjanto, dkk, 2003. *Kamus istilah Pariwisata*. Jakarta: Progres
- Suwarno, F. X. Widadi A. 2001. *Tata operasi darat*. Jakarta: Grasindo.