

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG  
PESAWAT WINGS AIR DARI DENPASAR MENUJU  
TAMBOLAKA OLEH STAF UNIT JOUMPA PT.  
GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA  
I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR**



**Luh Made Okta Wida Widyantari**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG  
PESAWAT WINGS AIR DARI DENPASAR MENUJU  
TAMBOLAKA OLEH STAF UNIT JOUMPA PT.  
GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA  
I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR**



**Oleh**

**Luh Made Okta Wida Widyantari**

**NIM 1915813066**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG PESAWAT *WINGS*  
AIR DARI DENPASAR MENUJU TAMBOLAKA OLEH STAF UNIT  
JOURMPA PT. GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA  
I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR**

Oleh

**Luh Made Okta Wida Widyantari  
NIM 1915813066**

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

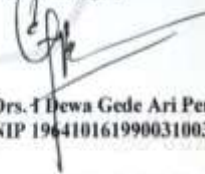
Disetujui oleh :

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



**Drs. I Dewa Gede Ari Pemayun, M.Si  
NIP 196410161990031003**

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata

Ketua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**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  
Email : poltek@pnb.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Luh Made Okta Wida Widyantari  
NIM : 1915813066  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik  
Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG PESAWAT *WINGS  
AIR* DARI DENPASAR MENUJU TAMBOLAKA OLEH STAF UNIT  
JOUNPA PT. GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA  
I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR”**

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, 25 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : Luh Made Okta Wida Widyantari  
NIM : 1915813066  
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penanganan keberangkatan penumpang *Wings Air* dari Denpasar menuju Tambolaka oleh staf unit Joumpa PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar”** tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini disusun juga merupakan salah syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyelesaian penyusun Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak hambatan dan kesulitan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Disamping itu penulis tentu banyak dibantu, baik dalam bentuk saran dan bimbingan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak sehingga segala hambatan itu bisa penulis atasi. Untuk itu pada kesempatan ini sebagai rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang turut serta membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini, diantaranya:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCOM, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin serta memberikan nasehat dan bantuan selama penulis melakukan perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan nasehat-nasehat kepada penulis selama menjadi Mahasiswa Politeknik Negeri Bali.
4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM, selaku ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah

5. membimbing dan memberi banyak motivasi kepada penulis selama penulis menuntun ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
6. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par, selaku koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah mengkoordinasikan, memberikan saran-saran, memotivasi dan memberi dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
7. A.A. Putu Swabawa, SE.,M.Par, selaku pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, saran serta dorongan yang sangat berarti kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
8. Drs. I Dewa Gede Ari Pemayun.M.Si., selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, saran serta dorongan yang sangat berarti kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Dosen di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan perkuliahan serta nasehat-nasehat selama penulis menjadi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.
10. Luh Mahayani, selaku *Supervisor Ancillary Business* unit Joumpa PT. Gapura Angkasa yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan kepada penulis.
11. Seluruh Staf Joumpa pada PT. Gapura Angkasa yang telah banyak memberikan pengalaman, pengetahuan serta membantu memberikan informasi dan data-data kepada penulis
12. Kedua Orang Tua I Ketut Mudiasa dan Ni Ketut Ginantari yang selalu memberikan bimbingan, doa dan dorongan motivasi kepada penulis hingga tugas akhir ini dapat selesai.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan motivasi dan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi penyajian dan materi, untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya masukan, kritik dan saran untuk tugas akhir, akhir kata penulis berharap agar tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pembaca guna menambah wawasan dan pengetahuan.

Badung, 25 Agustus 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metodologi Penulisan.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Hasil Analisis.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. Pengertian Pariwisata .....	8
B. Pengertian Bandar Udara.....	8
C. Pengertian Penanganan.....	9
D. Pengertian Keberangkatan.....	10
E. Pengertian <i>Ground Handling</i> .....	10
F. Pengertian dan Jenis Penumpang .....	11
G. Pengertian Joumpa .....	15
H. Istilah-istilah dalam penerbangan.....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>19</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	19
1. Lokasi Perusahaan.....	19
2. Sejarah Perusahaan.....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....	23
1. Bidang Usaha Perusahaan .....	23
2. Fasilitas Perusahaan .....	27

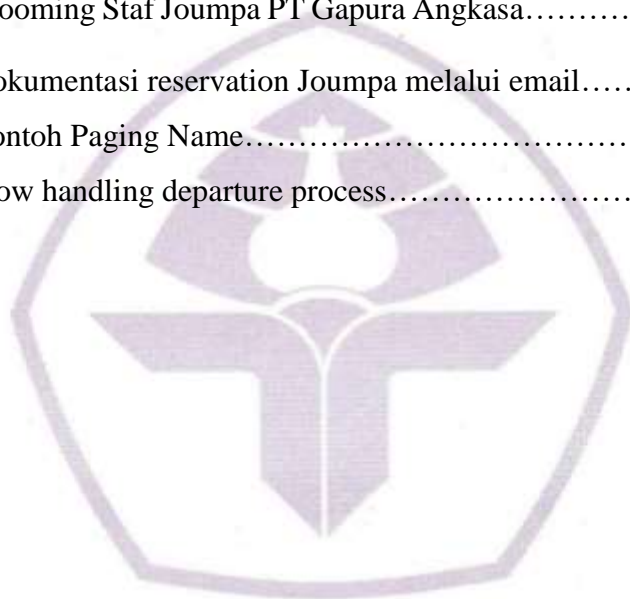


C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	30
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Penanganan Keberangkatan Penumpang Wings Air dari Denpasar Menuju Tambolaka oleh Staf Joumpa PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar .....	41
1. Persiapan .....	41
2. Pelaksanaan .....	50
3. Penyelesaian.....	53
B. Kendala yang Dihadapi dalam Penanganan Keberangkatan Pesawat <i>Wings Air</i> Dari Denpasar Menuju Tambolaka oleh Staf Joumpa PT. Gapura Angkasa Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar.....	58
1. Kerusakan pesawat <i>Wings Air</i> tujuan Tambolaka.....	58
2. Perubahan <i>gate</i> saat <i>boarding</i> .....	59
3. Kekurangan staf .....	59
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>60</b>
A. Simpulan.....	60
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3. 1 Logo Gapura Airport Service.....	19
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar .....	31
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Joumpa PT. Gapura Angkasa.....	36
Gambar 4. 1 Grooming Staf Joumpa PT Gapura Angkasa.....	42
Gambar 4. 2 Dokumentasi reservation Joumpa melalui email.....	43
Gambar 4. 3 Contoh Paging Name.....	44
Gambar 4. 8 Flow handling departure process.....	50



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *Check-in counter*

Lampiran 2 : *Boarding Pass*

Lampiran 3 : *Baggage Tag*

Lampiran 4 : *Boarding Gate*

Lampiran 5 : Dokumentasi *Push Back* dan *Take Off*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan sektor ekonomi penting bagi Indonesia serta menjadi sektor unggulan yang berdampak positif bagi banyak masyarakat Indonesia, pariwisata menurut H.Kodhyat (1983:4), pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat yang lain, bersifat sementara dilakukan perorangan maupun kelompok sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial, budaya, dan ilmu. Indonesia banyak memiliki keindahan alam, kultur dan warisan leluhur yang ditinggalkan. Saat ini Indonesia sedang berusaha dan gencar untuk mempromosikan daerah pariwisata di Indonesia terutama Bali walaupun saat ini sedang perekonomian dunia sedang krisis, dengan terjadinya krisis ekonomi merupakan penghambat untuk mempromosikan Bali sebagai tujuan wisata di Indonesia.

Bali merupakan salah satu pulau yang sangat terkenal di Indonesia dan bahkan di dunia. Pulau Bali dipilih menjadi tempat wisata yang wajib dikunjungi oleh wisatawan mancanegara, pulau Bali menawarkan berbagai objek wisata kepada para wisatawan seperti wisata alam, wisata budaya, wisata kuliner dan wisata rohani. Berbagai wisatawan mancanegara dan lokal melakukan kunjungan ke Bali untuk sekedar liburan ataupun *event*.

Wisatawan yang akan berkunjung ke daerah atau negara lain pasti memerlukan transportasi, baik itu transportasi udara ataupun darat. Sarana transportasi yang biasanya digunakan oleh wisatawan diantaranya pesawat udara, kapal laut atau kapal pesiar, bus dan taksi serta jenis transportasi lainnya. Menurut UU No.2. 1962, Pesawat udara adalah transportasi yang dapat bergerak dari atas tanah ataupun air ke udara atau ke angkasa maupun sebaliknya. Pesawat udara merupakan salah satu sarana transportasi yang banyak diminati oleh para wisatawan, hal ini karena waktu tempuhnya relatif lebih singkat dengan jarak tempuh yang sangat jauh. Dengan itu wisatawan akan membutuhkan tempat untuk melakukan perjalanan di udara, untuk menghubungkan wisatawan dengan pesawat udara dibutuhkan adanya suatu tempat yang disebut Bandara. Menurut UU No. 1. 2009 Tentang Penerbangan, Bandar Udara adalah kawasan yang berada di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara lepas landas dan mendarat, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai banyak memiliki pelayanan penerbangan baik domestik maupun internasional dalam pelayanan penerbangan tersebut dibutuhkan adanya jasa yaitu penanganan *Ground Handling* atau *Airport Services*. Perusahaan yang cukup terkenal untuk menangani Ground handling yaitu PT. Garuda Indonesia, perusahaan tersebut bergerak dalam bidang *Air Craft Ground Handling & Service* yang melayani penumpang dari kedatangan hingga

keberangkatan. Perusahaan ini juga bertanggung jawab dalam menangani penumpang, bagasi, kargo, serta pos. Salah satu produk yang dimiliki oleh PT. Garuda Angkasa yaitu pelayanan secara istimewa atau *Very Important Person* (VIP) yang disebut *Your Journey Companion* (Joumpa) yang melayani berbagai macam penumpang yang memerlukan pelayanan pendamping saat berada di Bandar udara. Pelayanan ini dilakukan jika penumpang sudah melakukan booking baik melalui *website* ataupun sudah ada kerjasama seperti kerjasama dengan hotel, *travel agent* maupun perorangan. Penumpang yang menggunakan pelayanan ini akan dikenakan biaya sesuai dengan *contract rate* yang dikeluarkan oleh Joumpa. Pelayanan terhadap penumpang menjadi perhatian khusus untuk memastikan kenyamanan total selama di bandara hingga penumpang terbang, Joumpa melayani berbagai macam penumpang seperti penumpang *disable passenger* dan penumpang khusus atas permintaan sendiri, *Unaccompanied Minor* (UM), *Commercial Important Person* (CIP), *Very Important Person* (VIP), dan *Very Very Important Person* (VVIP).

Berdasarkan hasil observasi selama *On The Job Training* (OJT) di PT. Garuda Angkasa khususnya pada pelayanan unit Joumpa, penulis mengamati pentingnya peran penanganan keberangkatan penumpang pesawat *Wings Air* keberangkatan Denpasar menuju Tambolaka, dikarenakan ukuran pesawat yang lebih kecil, hal ini dikarenakan karena bandara yang terdapat di Tambolaka tidak terlalu luas, hal ini juga mempengaruhi kapasitas berat bagasi dari pesawat itu sendiri. Dari kasus tersebut, penulis tertarik untuk membahas mengenai penanganan keberangkatan oleh Joumpa dengan mengambil judul **“Penanganan Keberangkatan**

penumpang pesawat *Wings Air* dari Denpasar menuju Tambolaka oleh staf unit Joumpa PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat disampaikan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas penulis dalam membuat laporan Tugas Akhir ini diantaranya :

1. Bagaimanakah penanganan keberangkatan penumpang pesawat *Wings Air* dari Denpasar menuju Tambolaka oleh staf unit Joumpa PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan keberangkatan pesawat dari Denpasar menuju Tambolaka menggunakan pesawat *Wings Air* ?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Mengetahui penanganan keberangkatan penumpang pesawat *Wings Air* dari Denpasar menuju Tambolaka oleh staf unit Joumpa PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar.
- b. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan keberangkatan pesawat dari Denpasar menuju Tambolaka menggunakan pesawat *Wings Air*.

## 2. Kegunaan Penulisan

### a. Bagi Mahasiswa

- a) Sebagai salah satu syarat kelengkapan akademik untuk meraih gelar Ahli Madya Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- b) Dapat mempraktikkan ilmu pengetahuan *ground handling* yang didapat dibangku kuliah dengan di lapangan.
- c) Sebagai media untuk menambah wawasan dan memperbanyak pengetahuan baru di bidang *ground handling*.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a) Sebagai sumber bacaan yang dapat menambah koleksi dari perpustakaan Politeknik Negeri Bali.
- b) Sebagai panduan bagi mahasiswa semester berikutnya yang akan melaksanakan *on the job training* sehingga mengetahui bagaimana proses kegiatan dari bagian *ground handling* khususnya bagian *Your Journey Companion* (Joumpa) yang ada di PT. Gapura Angkasa.
- c) Memberikan kontribusi kepada Politeknik Negeri Bali dalam memperbaharui dan memperkaya ilmu perkuliahan dengan kondisi di industri.

### c. Bagi Perusahaan

- a) Sebagai masukan dalam menyelesaikan kendala-kendala yang ada di lapangan sesuai dengan yang diteliti oleh penulis.
- b) Diharapkan tulisan ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan kedepanya.



- c) Sebagai bahan bacaan umum yang dapat menambah kepustakaan perusahaan.

#### **D. Metodologi Penulisan**

##### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

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

###### **a. Metode wawancara**

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan staf unit Joumpa pada PT. Gapura Angkasa.

###### **b. Metode observasi**

Teknik pengumpulan data atau informasi dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang hendak diketahui, yaitu langsung turun ke lapangan.

###### **c. Metode dokumentasi**

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan melihat, memfoto dan menganalisa dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain tentang subjek tersebut.

###### **d. Metode pustaka**

Metode yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi dari buku-buku yang berkaitan dengan kepariwisataan dan perusahaan *ground handling, website* perusahaan dan buku-buku yang dikeluarkan atau

diterbitkan oleh perusahaan itu sendiri yang berkaitan dengan operasional perusahaannya.

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

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif yaitu teknik menganalisis data dengan memaparkan atau mendeskripsikan data secara lengkap sehingga mampu menghasilkan simpulan yang representatif atau simpulan yang sesuai dengan pembahasan dan rumusan masalah.

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

Ada dua jenis metode yang penulis gunakan dalam penyajian hasil analisis yang pertama ada metode formal yaitu penyajian hasil analisis menggunakan tanda atau lambang, yang kedua metode informal yaitu penyajian hasil analisis dengan kata-kata. Bila dikaitkan dengan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode informal yaitu dengan menyajikan hasil analisis dengan menggunakan kata-kata sendiri berupa penjelasan dari prosedur penanganan penumpang Joupma, sedangkan dalam menggunakan metode formal penulis menyajikan hasil analisis dengan menggunakan tanda-tanda berupa tanda baca, bagan dan gambar, salah satunya adalah bagan struktur organisasi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai proses penanganan keberangkatan penumpang pesawat *Wings Air* dari Denpasar menuju Tambolaka oleh staf unit Joumpa PT. Gapura Angkasa di bandar udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar, maka penulis dapat simpulkan bahwa :

1. Penanganan keberangkatan penumpang pesawat *Wings Air* oleh unit Joumpa PT.

Gapura Angkasa di bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar, terdapat 3 tahap yaitu :

a. Persiapan

1) persiapan diri merupakan tahap dimana seorang staf Joumpa melakukan persiapan diri seperti mempersiapkan penampilan sebelum bertemu dengan penumpang,

2) persiapan dokumen dan kelengkapan menyiapkan berupa *checklist handling*, tiket, dokumen penumpang, paging name yang sudah dilengkapi dengan *Service Delivered Form (SDF)*, dokumentasi *paging name* dan mengkonfirmasi keberangkatan penumpang

b. Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah tahap kedua setelah menyelesaikan tahap persiapan. Staf Joumpa akan menunggu penumpang yang ditangani di keberangkatan domestik, mengarahkan ke *check-in counter*, mengarahkan ke *security check*,

mengarahkan penumpang ke *gate* atau *lounge*, mengantarkan penumpang untuk *boarding* dan mendokumentasikan *push back* dan *take off* pesawat

c. Penyelesaian

Tahap penyelesaian adalah tahap terakhir yang dilakukan setelah menyelesaikan tahap penanganan keberangkatan penumpang *Wings Air* dari Denpasar menuju Tambolaka oleh staf Joumpa PT. Garuda Angkasa di bandar udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Tahap pertama penyelesaian yaitu menyiapkan SDF. Staf Joumpa wajib mengisi SDF setelah melakukan penanganan penumpang, Setelah itu staf Joumpa melakukan rekap *Service Delivered Form* (SDF) yang sudah diisi dan di *handle* ke Komputer dan yang terakhir membuat *handling report* pada komputer.

2. Kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya saat melakukan penanganan keberangkatan penumpang pesawat *Wings Air* dari Denpasar menuju Tambolaka oleh staf Joumpa PT. Garuda Angkasa di bandar udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar

a. Kerusakan pesawat *Wings Air* tujuan Tambolaka

Kerusakan pesawat *Wings Air* tujuan Tambolaka Kerusakan pada mesin pesawat *Wings Air*, untuk mengatasi kendala tersebut pihak Joumpa berkoordinasi dengan staf maskapai mengenai kerusakan yang terjadi. Pihak maskapai telah mengkonfirmasi kepada penumpang bahwa peberbangan dapat dilanjutkan dengan menggunakan pesawat *Wings Air* lainnya.

b. Perubahan *gate boarding*

Perubahan *gate* saat *boarding* sering sekali terjadi, tiba-tiba pemberitahuan *gate* kepada penumpang bahwa *boarding gate* pindah. Kendala tersebut sering terjadi disaat jam *boarding* sudah mendekati

waktunya dan sering sekali pemberitahuan secara mendadak. Untuk mengatasi hal tersebut Staf Joumpa akan cepat bertanya kepada staf *gate* mengenai perpindahan *gate* untuk memastikan penumpang diarahkan menuju *gate*.

c. Kekurangan staf

Kendala yang sering dihadapi oleh perusahaan adalah kekurangan staf, Untuk cara mengatasinya adalah dengan memanggil kembali *staff on call* yang bersedia untuk kerja kembali, *staff on call* akan dihubungi sehari sebelum kerja ataupun pihak Joumpa akan meminta bantuan kepada staf PT. Gapura Angkasa lainnya.

## B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat penulis diberikan kepada staf Joumpa dalam penanganan keberangkatan penumpang pesawat *Wings Air* dari Denpasar menuju Tambolaka oleh staf unit Joumpa PT. Gapura Angkasa di bandar udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

1. Diharapkan kedepannya Departemen *Landside Service* unit Joumpa PT. Gapura Angkasa di bandar udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar, demi memberikan kepuasan pelayanan dan kualitas yang semakin baik serta mempelancar proses penanganan sebaiknya PT. Gapura Angkasa melakukan penambahan staf Joumpa. Melihat semakin banyaknya penumpang pengguna Joumpa dan semakin ramainya penumpang datang ke bandar udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

2. Memperbanyak komputer dan *paging board*, komputer sangat dibutuhkan saat merekap data penumpang dan seringnya terjadi error pada komputer serta memperbanyak *paging board* agar semua staf yang melakukan *handle* menggunakan *paging board*.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Adim, Fabir Abdil. 2020. *Penerapan Konsep Desain Arsitektur Modern dan Lokal di Bandar Udara Perintis Pulau Kangean Kabupaten Sumenep*. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Darmo, Ari Setyo. 2016. *Ruang Lingkup dan Peranan Section Receiving pada Bumi Surabaya City Resort*. Surabaya : Universitas Airlangga.
- Fahlevi, Roby. 2018. *Strategi Promosi Dinas Pariwisata dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Hutan Mangrove BSD Kota Bontang*. Kalimantan : ejournal Ilmu Komunikasi.
- Firman, Ainurridho. 2019. *Optimalisasi Proses Operasional Kedatangan dan Keberangkatan Kapal milik PT. Bahtera Setia di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*. Semarang : AMNI Perpustakaan Semarang
- Joumpa Airport VIP Service. "Joumpa". Diambil dari <https://joumpa.com/news/detail?news=20#:~:text=JO%C3%9CMPA%20merupakan%20layanan%20VIP%20yang,dari%2050%20Bandara%20di%20Indonesia>. Diakses pada tanggal 1 Juli 2022.
- Majid, Suharto Abdul dan Eko Probo D. Warpani. 2009. *Ground handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Mamuko, Cindy Claudia. 2015. *Frekuensi Penumpang PT Sriwijaya Air Distrik Manado*. Manado: Politeknik Negeri Manado.
- Mangindaan, E.E. 2012. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 49 Tahun 2012*. Jakarta. Diambil dari <https://www.global-regulation.com/law/indonesia/7208327/peraturan-menteri-perhubungan-nomor-pm.49-tahun-2012.html>. Diakses pada tanggal 5 Juli 2022.
- Mayers, Koen. 2009. *Pengertian Pariwisata*. Jakarta: Unesco Office.
- Parawansa, Maktal Esfandiar. 2021. *Penanganan Terhambatnya Proses Bongkar di MT. STOLT VIRTUE Akibat Putusnya Tali Tross di PT. Vopak Terminal Merak Oleh PT. Bintang Samudera Utama Cabang Merak*. Semarang: Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Jakarta : Kementrian Riset Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. (1).
- Susilowati, Tri dan Andhika Panji Saputra. 2021. *Peranan Unit Lost and Found dalam Penanganan Bagasi yang Bermasalah pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandara Halim Perdanakusuma*. Jakarta: Sekolah Tinggi AVIASI.
- Tim Penyusun KBBI. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pusat Bahasa.
- Yanto, Rachmat Try Yuli. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan XpressAir Bandung*. Bandung: ejournal.poltekpos.ac.id