

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PENUMPANG VVIP OLEH STAF JOURNA AIRPORT ASSISTANCE PT GAPURA ANGKASA DI TERMINAL DOMESTIK BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI



Lydia Mariana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR
PENANGANAN PENUMPANG VVIP OLEH STAF
JOUMPA *AIRPORT ASSISTANCE* PT GAPURA
ANGKASA DI TERMINAL DOMESTIK BANDAR
UDARA I GUSTI NGURAH RAI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Lydia Mariana
NIM 1915813012

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

**PENANGANAN PENUMPANG VVIP OLEH STAF JOUMPA
AIRPORT ASSISTANCE PT GAPURA ANGKASA
DI TERMINAL DOMESTIK BANDAR UDARA
I GUSTI NGURAH RAI**


Oleh
Lydia Mariana
NIM 1915813012


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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Wahyuning Dyah, S.Pd., M.Hum.
NIP 197104041999032001


Drs. I Made Budiasa., M.Par
NIP 196312311990111003

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Kotaja,

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) 791981 (hunting) Fax. 791128 Laman : www.pnb.ac.id
Email : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lydia Mariana
NIM : 1915813012
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PENUMPANG VVIP OLEH STAF JOUMPA
AIRPORT ASSISTANCE PT GAPURA ANGKASA
DI TERMINAL DOMESTIK BANDAR UDARA
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, 12 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : Lydia Mariana

NIM : 1915813012

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 penyusunan laporan tugas akhir tepat pada waktunya. Laporan tugas akhir merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyelesaian penyusunan laporan 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, bimbingan serta dorongan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak sehingga segala hambatan dan kesulitan itu bisa penulis atasi. Untuk itu pada kesempatan ini sebagai rasa hormat, penulis mengucapkan limpah terimakasih kepada semua pihak yang turut serta membantu penulis menyelesaikan laporan tugas akhir ini, yaitu:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCOM. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan dalam rangka penulisan laporan tugas akhir ini.

3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses pelaksanaan PKL
4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM. selaku ketua Program Studi Usaha Perjaanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing dan memberi banyak motivasi kepada penulis selama penulis menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Wahyuning Dyah, S.Pd., M.Hum. Selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu nya untuk membantu dan membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini tepat waktu.
6. Drs. I Made Budiasa, M.Par. selaku Pembimbing II yang telah memberikan nasihat dan arahan dalam penulisan laporan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan perkuliahan serta nasehat-nasehat selama penulis menjadi mahasiswa di Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Luh Mahayani, selaku *Supervisor Ancillary Business* pada Unit *JOUMPA* PT. Gapura Angkasa yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan kepada penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL).
9. Seluruh *staff* *JOUMPA* PT. Gapura Angkasa yang telah membantu penulis pada saat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL).
10. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga laporan Praktek Kerja Lapangan ini terselesaikan tepat pada waktunya.

11. Rekan – rekan mahasiswa Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah banyak memberi semangat, dorongan masukan serta inspirasi kepada penulis sampai laporan Praktek Kerja Lapangan ini terselesaikan tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan laporan tugas akhir ini.

Dan akhir kata, penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat berguna bagi seluruh pembaca baik yang dilingkungan Politeknik Negeri Bali maupun diluar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 18 Juli 2022

JURUSAN PARIWISATA
Penulis
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan penulisan	5
D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Bandara (<i>Airport</i>).....	9
B. Pengertian Ground Handling.....	10
C. Pengertian <i>Airline</i> atau Perusahaan Penerbangan	10
D. Penumpang.....	11
1. Pengertian Penumpang.....	11
2. Jenis-Jenis Penumpang	11
E. Pengertian Penanganan	14
F. Pengertian <i>Joumpa</i>	14
G. Istilah – istilah Penerbangan.....	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	17
1. Lokasi Perusahaan.....	17
2. Sejarah Perusahaan.....	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	21
1. Bidang Usaha Perusahaan	21
2. Fasilitas Perusahaan	24

C. Struktur Organisasi.....	25
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
A. Penanganan Penumpang VVIP oleh Staf Joumpa <i>Airport Assistance</i> PT Gapura Angkasa di Terminal Domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.....	33
1. <i>Pre-Flight Services</i>	33
2. <i>Post-Flight Services</i>	44
B. Kendala yang Dihadapi Dalam Penanganan Penumpang VVIP oleh Staf Joumpa <i>Airport Assistance</i> PT Gapura Angkasa di Terminal Domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai serta Cara Mengatasinya.....	56
1. <i>Excess Baggage</i>	56
2. <i>Baggage Tag</i> terlepas dari bagasi penumpang.....	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	58
A. Simpulan	58
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	65



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo Gapura <i>Airport Sevices</i>	20
Gambar 3.2 Struktur organisasi PT Gapura Angkasa	29
Gambar 3.3 Organisasi Unit Joumpa PT Gapura Angkasa.....	30
Gambar 4.1 <i>Checklist Handling</i>	37
Gambar 4.2 Staf melakukan <i>standby handling</i> di <i>dropzone</i>	41
Gambar 4.3 Proses <i>check-in</i> bagasi.....	45
Gambar 4.4 Staf Joumpa <i>Airport Assistance</i> mengarahkan penumpang VVIP sampai lorong <i>aviobridge</i> & memberikan salam perpisahan	47
Gambar 4.5 <i>Flight radar</i>	49
Gambar 4.6 Proses penjemputan penumpang VVIP dari <i>aviobridge</i> menuju mobil untuk selanjutnya diantarkan menuju VIP II.....	52
Gambar 4.7 Staf Joumpa <i>Airport Assistance</i> membantu menaikkan bagasi penumpang VVIP kedalam mobil.....	54
Gambar 4.8 Pelaporan SDF (<i>Service Delivered From</i>).....	54
Gambar 4.9 <i>Flow Handling</i> penanganan penumpang VVIP sebelum penerbangan.....	57
Gambar 4.10 <i>Flow Handling</i> penanganan penumpang VVIP setelah penerbangan.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Priority Baggage Tag*
- Lampiran 2 : *Baggage Wrapping*
- Lampiran 3 : Proses penjemputan penumpang VVIP di *remote area* oleh staf
Joumpa *Airport Assistance* bersama petugas protokol
- Lampiran 4 : Mobil HIACE yang digunakan untuk mengantar & menjemput
penumpang VVIP dari atau menuju *aviobridge* dan *remote area*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki keunikan dan keanekaragaman suku, adat, budaya dan keindahan alamnya. Keindahan ini dimiliki hampir diseluruh pulau yang ada di Indonesia, yang memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi suatu destinasi wisata. Pariwisata merupakan satu dari sekian banyak penghasil devisa negara, yang sangat membantu pertumbuhan ekonomi indonesia. Dari ribuan pulau yang ada di Indonesia, hanya beberapa pulau yang saat ini telah dikembangkan menjadi suatu destinasi wisata. Salah satu pulau yang telah sukses menjadi destinasi wisata yaitu Pulau Bali. Pulau Bali sering juga disebut Pulau Dewata atau Pulau Seribu Pura, selain keindahan alamnya Pulau Bali juga memiliki keunikan budaya yang dimiliki oleh masyarakatnya.

Bali adalah salah satu provinsi di Indonesia yang mempunyai banyak daya tarik wisata terkenal dan sangat digemari wisatawan domestik maupun wisatawan internasional. Masyarakat Bali masih menjaga adat dan istiadatnya yang sangat kental akan ritual agama. Bali juga memiliki keindahan alam yang sangat mendukung seperti gunung, laut, hutan dan tempat-tempat menarik lainnya. Bali menjadi salah satu tujuan *favorite* untuk berwisata. Semakin berkembangnya pariwisata di Bali menuntut Pemerintah untuk melakukan peningkatan diberbagai komponen penunjang pariwisata di Bali. Pemerintah melakukan pengembangan tiga komponen yang mendukung industri pariwisata yaitu akomodasi, pelayanan wisatawan dan transportasi.

Untuk melakukan kegiatan perjalanan wisata dari daerah asal wisatawan menuju tempat tujuan wisatawan khususnya Bali tentunya melibatkan berbagai jenis sarana transportasi. Transportasi udara merupakan salah satu transportasi yang paling diminati oleh para pelaku perjalanan wisata, dengan menggunakan sarana transportasi udara, maka proses perjalanan jarak jauh dapat ditempuh dalam waktu relatif singkat. Untuk menghubungkan antara penumpang dengan transportasi udara dibutuhkan suatu tempat untuk bertemunya antara penumpang dan transportasi udara, tempat tersebut adalah Bandara. Bandara merupakan tempat pesawat udara melakukan kegiatannya (*landing* dan *take off*).

Kemajuan dalam bisnis penerbangan tidak lepas dari campur tangan pihak-pihak terkait yang membantu terlaksananya kegiatan, baik pada saat keberangkatan maupun proses kedatangan. Perusahaan *ground handling* yang menjadi salah satu unit eksternal terkait yang secara langsung berhubungan dengan perusahaan penerbangan tersebut. Aktifitas *ground handling* itu sendiri dilakukan pada saat *Pre-Flight Services* (pelayanan sebelum penerbangan), dan pada *Post-Flight Services* (pelayanan setelah penerbangan), selain itu *InTransit Services* yang juga menjadi tanggung jawab perusahaan *ground handling*.

Ground handling merupakan suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang yang membantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan (*arrival*). Didalam setiap pelaksanaan pelayanan *ground handling*, semua unit mengacu pada faktor keselamatan, kenyamanan, dan ketepatan waktu.

Penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara berasal dari berbagai kalangan dan dengan berbagai kondisi. PT Garuda Indonesia melayani semua penumpang baik dari kalangan tua, muda, balita, lansia, sehat maupun cacat. PT Garuda Indonesia berharap bahwa penumpang dapat merasakan terbang atau menggunakan transportasi udara dengan aman dan nyaman. Adapun pelayanan yang diberikan oleh PT Garuda Indonesia meliputi *check-in counter, gate and services, aircraft document, baggage handling unit, operation, line maintenance* dan *ramp handling*.

Salah satu unit yang terdapat pada PT Garuda Indonesia adalah unit *Your Journey Companion* (Joumpa). Pelayanan yang diberikan oleh staf Joumpa kepada penumpang berupa pelayanan *assistance* atau pendampingan pada penumpang saat berada di bandar udara. Dalam pelayanan staf Joumpa akan mendampingi penumpang (*departure, arrival, transit*). Staf Joumpa juga akan membantu dalam penanganan bagasi penumpang, validasi, maupun proses *check-in*. Jika penumpang memakai jasa ini akan dikenakan biaya tambahan yang terdapat pada *contract rate* yang di keluarkan oleh Joumpa namun *contract rate* tersebut tidak bisa di informasikan secara umum.

Pelayanan Joumpa sangat berfokus pada kenyamanan dan keamanan penumpang dalam melakukan perjalanan. Staf Joumpa dituntut untuk menangani penumpang dengan ketelitian dan ketepatan untuk memastikan kelengkapan penumpang selama perjalanan. Staf Joumpa harus memastikan dengan teliti seluruh kelengkapan bagasi penumpang baik itu *departure, arrival*, maupun *transit*, hal ini disebabkan karena adanya beberapa masalah yang seringkali terjadi dalam

penanganan penumpang, yaitu masalah kelebihan bagasi pada penanganan *departure* dan *transit*, serta kesalahan dalam pengambilan bagasi penumpang di *conveyor belt* atau tertukarnya bagasi penumpang pada penanganan *arrival*. Dalam proses penanganan, terdapat juga beberapa permintaan penumpang seperti *baggage wrapping* maupun *priority baggage tag*.

Unit Joumpa memberikan pelayanan kepada beberapa jenis penumpang yaitu penumpang VVIP (*Very-Very Important Person*), CIP (*Comercial Inportant Person*), *unaccompanied minor, infant & child, pregnant woman*, penumpang yang memerlukan kursi roda atau *wheelchair*, serta penumpang lanjut usia. Penumpang VVIP (*Very-Very Important Person*) adalah penumpang yang kedudukannya atau jabatannya dalam suatu pemerintahan menyebabkan penumpang tersebut harus mendapat penanganan secara khusus (dalam hal ini prioritas/ istimewa). VVIP (*Very-Very Important Person*) merupakan sebuah fasilitas khusus yang diberikan pada orang-orang tertentu yang sudah terdaftar dan cara penanganan yang diberikan juga sangat berbeda dengan penanganan penumpang lainnya. Biasanya penanganan penumpang VVIP dilakukan dengan kerjasama yang baik antara pihak protokoler dengan pihak *ground staff*, hal itu disebabkan karena ada tata cara ataupun prosedur yang harus diperhatikan dalam penanganan penumpang VVIP.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memutuskan untuk mengangkat judul Tugas Akhir Penanganan Penumpang VVIP oleh Staf Joumpa *Airport Assistance* PT Gapura Angkasa di Terminal Domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

B. Rumusan masalah

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

1. Bagaimana Penanganan Penumpang VVIP oleh Staf *Joumpa Airport Assistance* PT Garuda Angkasa di Terminal Domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam Penanganan Penumpang VVIP oleh Staf *Joumpa Airport Assistance* PT Garuda Angkasa di Terminal Domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui Penanganan Penumpang VVIP oleh Staf *Joumpa Airport Assistance* PT Garuda Angkasa di Terminal Domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam Penanganan Penumpang VVIP oleh Staf *Joumpa Airport Assistance* PT Garuda Angkasa di Terminal Domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan penulisan

- 1) 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 diperoleh di bangku kuliah dengan di lapangan.

- c. Sebagai media untuk menambah wawasan dan memperbanyak pengetahuan baru di bidang *ground handling*.
- 2) 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 melakukan praktek kerja lapangan sehingga mengetahui bagaimana proses kegiatan dari bagian *ground handling* khususnya bagian *Joumpa* atau *Your Journey Companion* yang ada di PT Gapura Angkasa.
 - c. Memberikan kontribusi kepada Politeknik Negeri Bali dalam memperbaharui dan memperkaya ilmu perkuliahan dengan kondisi di industri.
 - 3) 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 dan meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan kedepannya.
 - c. Sebagai bahan bacaan umum yang dapat menambah kepustakaan perusahaan.

D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

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 PT Gapura Angkasa pada unit Joumpa. Metode ini dibantu dengan teknik merekam proses tanya jawab antara penulis dengan staf unit Joumpa.

b. Metode Observasi Partisipatif

Metode pengumpulan data atau informasi dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah dengan mengadakan pengamatan dan terlibat secara langsung terhadap Penanganan Penumpang VVIP oleh Staf Joumpa *Airport Assistance* PT Gapura Angkasa di Terminal Domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Metode ini dibantu oleh teknik pengambilan dokumen dan dokumentasi.

c. Metode pustaka (*Library Research*)

Metode pengumpulan data dan informasi dengan membaca sumber yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Metode ini dibantu dengan teknik catat atau ringkas.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

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

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

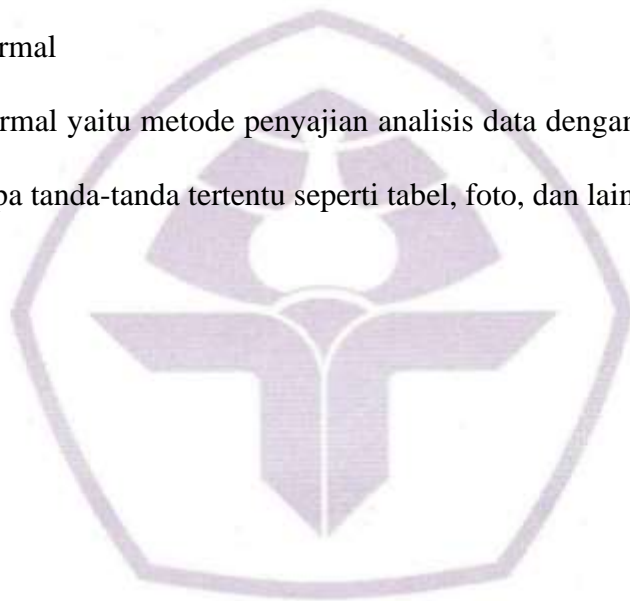
Ada dua jenis metode yang penulis gunakan dalam penyajian hasil analisis, yaitu:

a. Metode Informal

Metode Informal yaitu metode penyajian analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa agar lebih rinci dan terurai sehingga pembaca lebih mudah untuk memahami.

b. Metode Formal

Metode Formal yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dapat berupa tanda-tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada BAB IV mengenai penanganan penumpang VVIP oleh staf *Joumpa Airport Assistance* PT Garuda Angkasa di terminal domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai maka dapat disimpulkan bahwa, dalam memberikan pelayanan staf *Joumpa Airport Assistance* memiliki dua ruang lingkup, yaitu:

- a. *Pre-Flight Services* yaitu pelayanan sebelum penerbangan
- b. *Post-Flight Services* yaitu pelayanan setelah penerbangan.

Joumpa Airport Assistance memberikan pelayanan kepada beberapa jenis penumpang, salah satunya adalah penumpang VVIP (*Very-Very Important Person*). Pelayanan VVIP diberikan kepada orang-orang tertentu yang sudah terdaftar, contohnya pejabat negara seperti Presiden, anggota MPR-RI, anggota DPR-RI, Gubernur, Walikota, dan sebagainya. Dalam melakukan penanganan penumpang VVIP, *Joumpa Airport Assistance* tidak memiliki SOP (*standart operational procedure*) khusus dalam proses penanganan penumpang VVIP. Hal tersebut disebabkan karena proses penanganan penumpang VVIP harus disesuaikan dengan etiket protokoler, yaitu prosedur dan tata cara penanganan harus sesuai dengan perintah dan anjuran yang diberikan oleh petugas protokol. Berikut kegiatan yang dilakukan dalam penanganan penumpang VVIP oleh staf *Joumpa Airport Assistance* di terminal domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai secara umum:

1. *Pre-Flight Services*

Penanganan penumpang VVIP pada kegiatan *Pre-Flight Services* dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu:

1. Tahap Persiapan

- a. Staf *Joumpa Airport Assistance* yang bertugas terlebih dahulu memeriksa *checklist handling* untuk mengetahui *ETD (Estimate Time Departure)*.
- b. Menyiapkan dokumen dan perlengkapan yang diperlukan dalam proses penanganan, seperti *paging name*, *SDF (Service Delivered From)*, *Handly Talky (HT)* dan rompi keselamatan.
- c. Melakukan koordinasi dengan petugas protokol yang bertugas mendampingi penumpang VVIP.
- d. Melakukan koordinasi dengan *driver* untuk mengetahui waktu tiba bagasi penumpang di bandara.

2. Tahap Penanganan

- a. Staf *Joumpa Airport Assistance* melakukan *standby handling* di *dropzone* sesuai dengan titik temu yang sudah disepakati dengan *driver*.
- b. Menyiapkan troli untuk mengangkut bagasi penumpang ke *counter check-in*.
- c. Saat mobil tiba di bandara, staf menghampiri mobil untuk membantu menurunkan bagasi serta memastikan bahwa bagasi dalam keadaan baik.
- d. Memastikan kepada *driver* mengenai bagasi yang mungkin memerlukan *wrapping*.

- e. Menyusun bagasi diatas troli dan memastikan bahwa bagasi sudah tersusun dengan benar diatas troli.
 - f. Membawa bagasi penumpang VVIP masuk ke dalam terminal keberangkatan serta menunjukkan bukti dokumen perjalanan penumpang berupa *e-ticket* kepada petugas *security check*.
 - g. Membawa bagasi penumpang VVIP menuju tempat *strapping* dan *wrapping* bag apabila ada bagasi yang perlu *wrapping*.
 - h. Membawa bagasi ke *counter check-in* dan mencetak *boarding pass* bagi penumpang VVIP.
 - i. Mengambil gambar proses penanganan bagasi sebagai bukti bahwa bagasi sudah ditangani dengan baik serta berkoordinasi dengan pihak maskapai supaya memberikan *priority baggage tag* kepada bagasi penumpang VVIP.
 - j. Memberi informasi kepada pihak maskapai bahwa penumpang VVIP akan *boarding* melalui jalur VIP II bukan melalui jalur reguler di terminal.
3. Tahap Penyelesaian
- a. Staf *Joumpa Airport Assistance* segera menuju VIP II untuk memberikan *boarding pass* kepada penumpang serta berkoordinasi dengan *transport service*
 - b. Melakukan koordinasi dengan petugas protokol mengenai keinginan penumpang VVIP untuk memilih *first boarding* atau *last boarding*.
 - c. Melakukan koordinasi dengan pihak maskapai untuk mengetahui letak parkir pesawat dan juga informasi mengenai STD (*Schedule Time Departure*).
 - d. Mengarahkan penumpang VVIP sampai pada lorong *aviobridge* atau *remote area*, petugas melepas penumpang dan memberikan salam perpisahan.

- e. meminta petugas protokol untuk menandatangani SDF, sebagai bukti bahwa penanganan telah selesai.

2. *Post-Flight Services*

Penanganan penumpang VVIP pada kegiatan Post-Flight Services dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu:

1. Tahap Persiapan

- a. Memastikan ETA (*Estimate Time Arrival*) atau perkiraan waktu kedatangan pesawat yang terdapat di *checklist handling*.
- b. Mengecek posisi terkini pesawat melalui *flight radar*
- c. Mempersiapkan diri dan kelengkapan-kelengkapan yang diperlukan sebelum pesawat *landing*.
- d. Melakukan koordinasi dengan petugas protokol yang akan mendampingi penumpang VVIP.
- e. Melakukan koordinasi dengan *transport service*.

2. Tahap Penanganan

- a. Menuju area terminal kedatangan minimal 20 menit sebelum pesawat landing.
- b. Memastikan beberapa informasi mengenai penumpang VVIP beserta bagasinya di *counter baggage irregularity services*.
- c. Melakukan *standby handling* di di depan lorong *aviobridge*. Apabila pesawat parkir di *remote area*, staf akan menghubungi *transport service* untuk menjemput staf di depan gapura kedatangan domestik dan menuju *remote area*
- d. Saat bertemu dengan penumpang VVIP, staf segera menawarkan diri untuk membantu penumpang membawakan *carry-on luggage* ke mobil.

- e. Staf yang bertugas menangani *check-in baggage* penumpang VVIP, akan melakukan *standby handling* di *conveyor belt*.
 - f. Staf akan menyiapkan troli untuk membawa bagasi penumpang ke *pick-up zone* serta melakukan koordinasi dengan *driver* yang menjemput bagasi penumpang di *pick-up zone*.
 - g. Mencari bagasi penumpang VVIP sesuai dengan nomor bagasi yang sudah didapatkan dari *counter baggage irregularity services*.
 - h. Mengambil gambar bagasi penumpang untuk menginformasikan kepada petugas protokol bahwa bagasi sudah ditemukan.
3. Tahap Penyelesaian
- a. Mengantar bagasi penumpang ke Novotel *pick-up zone*.
 - b. Membantu memasukkan bagasi penumpang kedalam mobil serta mengambil gambar bagasi sebagai *handling report* kepada petugas protokol bahwa bagasi sudah berada di mobil.
 - c. akan meminta tanda tangan kepada *driver* di SDF sebagai bukti bahwa penanganan sudah selesai dilakukan.

B. Saran

Berdasarkan simpulan diatas dan demi terpenuhinya manfaat yang ingin dicapai dalam laporan tugas akhir ini, baik secara teori maupun praktik setelah menganalisa proses penanganan penumpang VVIP oleh staf *Joumpa Airport Assistance* PT Gapura Angkasa di terminal domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, maka disarankan beberapa hal, sebagai berikut:

1. Disarankan kepada PT Garuda Angkasa khususnya Unit *Ground Airport Assistance*, agar pelayanan VVIP tidak hanya diberikan kepada pejabat negara saja, karena dengan diberikannya pelayanan VVIP kepada masyarakat umum yang mampu membayar sesuai dengan *contract rate* yang diberikan, maka hal tersebut dapat memberikan benefit yang lebih bagi perusahaan.
2. Kepada seluruh staf PT Garuda Angkasa, agar lebih meningkatkan dan mempertahankan kerjasama antar staf yang terkait dalam hal *team work* (kerjasama *team*), motivasi dalam bekerja, *support* antara staf dan atasan, khususnya dalam hal menangani setiap kendala yang dihadapi saat melakukan proses penanganan supaya dapat memberikan kenyamanan bagi para penumpang yang ditangani.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Damardjati, R.S. 1995. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha
- Damardjati, R.S. 2001. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha
- Damardjati, R.S. 2006. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT Gramedia.
- Joumpa. Anonim. 2022. "Joumpa". Diambil dari <https://www.joumpa.com/>, diakses pada tanggal 27 Juni pukul 13.00
- Majid dan Eko Probo D. Warpani. 2009. *"Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan"*. Jakarta: Rajawali Pers
- Majid, Suharto Abdul dan Eko Prabowo D Warpani. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Republik Indonesia. 2009. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Jakarta: Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. (1)
- Suwarno, Wiji. 2011. *Perpustakaan & Buku: Wacana Penulisan Penerbitan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Triyuni, Ammy Ramdania 2013. *Tata Operasi Darat*, Jakarta: Gramedia Nusantara
- Umar, S.H. and Fakhrudin, A., 2017. "5. Prediksi Tingkat Pertumbuhan Penumpang Dan Evaluasi Pada Bandar Udara Internasional di Indonesia." *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 10(1), pp.44-52.
- Yuliana, Dina. 2014. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi pada Maskapai Penerbangan PT. X di Bandara Husein Sastranegara. Bandung: *Warta Ardhia*, 40(4), 235-250.