

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG *SINGAPORE AIRLINES* OLEH *UNIT SERVICES* PT JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI PADA MASA PANDEMI *COVID-19***



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Nyoman Amanda Radita Sedayu**

**PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG *SINGAPORE*  
*AIRLINES* OLEH *UNIT SERVICES* PT JASA ANGKASA  
SEMESTA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH  
RAI PADA MASA PANDEMI *COVID-19***



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:  
**Nyoman Amanda Radita Sedayu**  
1915813002

**PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG *SINGAPORE AIRLINES*  
OLEH *UNIT SERVICES PT JASA ANGKASA SEMESTA* DI BANDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI  
PADA MASA PANDEMI *COVID-19***

Oleh:  
Nyoman Amanda Radita Sedayu  
1915813002

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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

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

Disahkan oleh  
Ketua Jurusan Pariwisata,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
**196012311990112001**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nyoman Amanda Radita Sedayu

NIM : 1915813002

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG *SINGAPORE*  
*AIRLINES* OLEH *UNIT SERVICES PT. JASA ANGKASA*  
SEMESTA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH  
RAI PADA MASA PANDEMI *COVID-19*”**

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, 10 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : Nyoman Amanda Radita Sedayu

NIM : 1915813002

Prodi : Usaha Perjalanan Wisata

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG *SINGAPORE AIRLINES* OLEH *UNIT SERVICES* PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI PADA MASA PANDEMI *COVID-19*” Tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi persyaratan mendapatkan sertifikat Diploma III pada program studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses menyusun tugas akhir ini, saya sebagai penulis mendapat banyak saran dan dukungan dari sejumlah orang, jadi dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

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, PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali atas bimbingan serta arahan yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah 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 selaku koordinator PKL Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan dan telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, bantuan serta dorongan dalam menyusun laporan ini.
6. Bapak A.A. Putu Swabawa, SE., M.Par sebagai pembimbing I yang telah senantiasa membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Ibu Wahyuning Dyah, S.Pd., M.Hum sebagai pembimbing II yang telah senantiasa ikut serta dalam penyelesaian tugas akhir ini.
8. Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah banyak mendidik dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
9. Seluruh staff PT. Jasa Angkasa Semesta yang telah membantu penulis dalam Praktek Kerja Lapangan, serta memberikan pengetahuan, pengarahan dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan.
10. I Wayan Suharta (Ayah), Ni Ketut Adi Astini (Ibu), Wayan Kevin Galdiantara (Kakak), Made Awanda Radita Sedayu (Kakak), serta seluruh keluarga besar atas

segala doa, dukungan, dan semangat yang tiada hentinya diberikan untuk penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.

11. Rekan-rekan di kelas VI B program studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Politeknik Negeri Bali yang telah membantu dan memberikan saran hingga masukan selama penulisan Tugas Akhir.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan motivasi dan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.

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

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

Denpasar, 16 April 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	38
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	39
D. Metode Penelitian .....	40
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Pariwisata.....	8
B. Pengertian Bandara.....	8
C. Pengertian Maskapai.....	9
D. Pengertian <i>Ground Handling</i> .....	10
E. Pengertian Penumpang dan Jenis-jenis Penumpang.....	11
F. Pengertian Kedatangan .....	14
G. Pengertian Penanganan.....	15
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>16</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....	19
C. Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta .....	21
D. Pembagian Tugas.....	21
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>



A.	Penanganan Kedatangan Penumpang Singapore Airlines oleh <i>Unit Services</i> pada PT. Jasa Angkasa Semesta.....	28
1.	Tahapan Persiapan.....	28
2.	Pelaksanaan.....	30
3.	Akhir Penanganan.....	33
B.	Hambatan-hambatan yang Timbul dalam Proses Penanganan Kedatangan.....	34
1.	Hambatan-hambatan yang terjadi saat penanganan berlangsung .....	34
2.	Penanganan yang dilakukan oleh <i>staff services</i> untuk menyelesaikan hambatan-hambatan yang terjadi saat penanganan kedatangan penumpang <i>Singapore Airlines</i> .....	35
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>36</b>
A.	Simpulan.....	36
B.	Saran .....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>39</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 : GENDEC ( <i>General Declaration</i> )	40
Lampiran 2: <i>Passenger Name List</i>	41
Lampiran 3: <i>Arrival Check List and Daily Report Services</i>	42

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 4.1: Area KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan)	31
Gambar 4.2: Penumpang menuju Imigrasi	32
Gambar 4.3: Penumpang mengambil bagasi di <i>Conveyer Belt</i>	33

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di Indonesia pariwisata saat ini telah menjadi salah satu industri yang berkembang dengan pesat. Banyak Negara-negara di dunia menjadikan pariwisata sebagai andalan utamanya dalam mendapatkan devisa bagi negara tersebut. Beberapa negara sudah berhasil menjadikan kawasan-kawasan pariwisata mereka sebagai salah satu dari sekian banyak objek yang mendunia. Negara-negara tersebut telah berhasil memikat hati dan daya tarik wisatawan untuk terus berkunjung ke negara mereka, baik wisatawan lokal maupun *International*.

Bagi negara Indonesia Pariwisata merupakan salah satu sektor penting yang dapat menambah devisa negara, pariwisata juga dapat menambah lapangan pekerjaan. Maka dari itu diperlukan pelayanan yang terbaik sehingga dapat memuaskan wisatawan. Bali sebagai *icon* pariwisata di Indonesia dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya dengan cara meningkatkan sarana dan prasarana yang dapat mendukung peningkatan di bidang pelayanan terhadap wisatawan. Untuk itu pemerintah daerah beserta pihak swasta yang terkait harus berusaha dan bekerja sama untuk memperbaiki dan memperbaharui segala sesuatu yang berhubungan dengan sektor pariwisata, baik di bidang prasarana akomodasi serta fasilitas pendukungnya seperti, rumah makan dan atraksi pertunjukan kesenian. Sedangkan dibidang sarana seperti, transportasi,

telekomunikasi, serta rumah sakit yang bertujuan agar dapat memberikan kemudahan bagi wisatawan dan masyarakat luas.

Jasa transportasi udara salah satunya yang sebagai penghubung antar daerah maupun antar negara. Transportasi udara juga sangat berkembang pesat dan semakin banyak digunakan karena memiliki banyak kelebihan dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Jadi tidaklah mengherankan jika perusahaan penerbangan sebagai penyedia jasa transportasi udara sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas.

Bandar udara sebagai sarana pokok yang utama dalam sektor transportasi udara dalam penyelenggara penerbangan merupakan tempat untuk pelayanan jasa angkutan udara. Oleh karena itu sektor transportasi udara dituntut terhadap penyediaan fasilitas dan peningkatan pelayanan yang harus diupayakan secara optimal. Pelayanan jasa menjadi prioritas utama seiring dengan kebutuhan penggunaan jasa Bandar Udara dari pemberian jasa pelayanan, kenyamanan, keselamatan penerbangan dan ketepatan waktu.

Perusahaan *Ground Handling* yang menjadi salah satu unit eksternal terkait yang secara langsung berhubungan dengan perusahaan penerbangan maupun konsumen perusahaan penerbangan tersebut. Aktivitas *Ground Handling* itu sendiri dilakukan pada saat *Pre-Flight Services* (pelayanan sebelum penerbangan), dan pada *Post-Flight Services* (pelayanan setelah penerbangan), selain itu *In Transit* juga menjadi tanggung jawab perusahaan *Ground Handling*. Didalam setiap pelaksanaan pelayanan *Ground Handling*, semua unit mengacu pada faktor keselamatan, kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu.

Di Indonesia sampai dengan tahun ini ada dua perusahaan besar yang khusus bergerak dibidang *Ground Handling* yaitu PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) dan PT Gapura Angkasa. PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, tepat waktu, aman serta nyaman. Namun semuanya tidak selalu berjalan sesuai dengan apa yang di rencanakan, ada kemungkinan terjadinya hal-hal diluar perhitungan sehingga menghambat pelayanan jasa *Ground Handling* yang dilakukan. Tentu saja hal itu tidak diinginkan terjadi, untuk itu semua perlu di antisipasi sedini mungkin dengan melaksanakan pengecekan pada alat-alat untuk pelaksanaan *gound handling* serta koordinasi yang baik antar crew dengan staff maupun supervisor, agar semua dapat berjalan dengan lancar. Aktivitas pada saat pemberian pelayanan terbaik kepada konsumen tentu merupakan hal yang paling penting.

Penanganan yang diberikan oleh PT Jasa Angkasa Semesta yaitu meliputi penanganan penumpang baik yang datang maupun berangkat, penanganan beberapa maskapai crew, bagasi penumpang, pengiriman barang maupun cargo yang akan memberikan kenyamanan dan keamanan terhadap konsumen.

Dalam penanganannya PT Jasa Angkasa Semesta bekerjasama dengan maskapai Singapore Airlines untuk membentuk perusahaan *Ground Handling* yang bergerak dalam bidang *Air Craft, Cargo, Passenger Handling Service*, dan *Assist Crew*.

Penanganan kedatangan penumpang Singapore Airlines oleh *staff services* PT Jasa Angkasa Semesta dilaksanakan pada saat penumpang keluar dari pesawat hingga menuju beacukai.

*Unit services* adalah divisi yang menangani penumpang khusus (*special passenger*) seperti penumpang cacat, ibu hamil, anak kecil, maupun penumpang lainnya dalam pelaksanaan prosedur keberangkatan maupun kedatangan.

Pada masa pandemi Covid-19 saat ini, ada beberapa prosedur tambahan yang diberikan kepada penumpang yaitu melakukan registrasi *PCR* dan tes *PCR* pada saat tiba di Bandara I Gusti Ngurah Rai. Beberapa penumpang banyak yang belum mengetahui informasi tersebut sehingga kami sebagai *staff* dari PT Jasa Angkasa Semesta harus menginformasikan kepada penumpang pada saat di *Arrival*.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik dan ingin membahas mengenai “Penanganan Kedatangan Penumpang *Singapore Airlines* Oleh PT Jasa Angkasa Semesta Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Pada Masa Pandemi *Covid-19*”.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana penanganan kedatangan penumpang *Singapore Airlines* oleh Unit Services PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada masa pandemi Covid-19?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya saat penanganan kedatangan penumpang *Singapore Airlines* oleh Unit Services PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada masa pandemi Covid-19?

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

#### 1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui penanganan kedatangan penumpang Singapore Airlines oleh Unit Services PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada masa pandemi Covid-19.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dan cara menanganinya saat penanganan kedatangan penumpang Singapore Airlines oleh Unit Services PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada masa pandemi Covid-19.

#### 2. Kegunaan Penulisan

##### a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber landasan dan menambah informasi untuk meningkatkan proses belajar mengajar dan dapat menambah daftar Pustaka yang bermanfaat untuk mahasiswa.

##### b. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur penerapan teori saat belajar dengan apa yang di peroleh di tempat PKL.

##### c. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan khususnya dalam penanganan kedatangan penumpang Singapore Airlines oleh Unit Services PT Jasa



Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada masa pandemi Covid-19.

#### **D. Metode Penelitian**

##### 1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

###### a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar dan juga melibatkan diri sendiri secara langsung dalam penanganan kedatangan penumpang Singapore Airlines oleh Unit Services PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada masa pandemi Covid-19. Metode ini dibantu dengan cara dicatat dan dokumentasi berupa gambar.

###### b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara wawancara atau hanya tanya jawab secara langsung dengan para *staff services* di PT Jasa Angkasa Semesta.

###### c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data dengan mengambil dokumen dan catatan yang ada di perusahaan yang berkaitan dengan topik yang dibahas.

d. Metode Studi Kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data dengan mengambil beberapa teori dari berbagai referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik analisis ini untuk menganalisis data yang telah didapatkan di lapangan. Metode analisis ini diawali dengan pengumpulan data sampai mendalam, mulai dari observasi, kemudian diolah, dianalisis, hingga penafsiran hasil analisis untuk menarik sebuah kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah metode informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa, dan juga metode formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pada pembahasan yang telah diuraikan pada bab pembahasan tentang Penanganan Kedatangan Penumpang Singapore Airlines Oleh Unit Services PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Pada Masa Pandemi Covid-19, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan Kedatangan Penumpang Singapore Airlines
  - a. Tahap Persiapan
    - 1) Menyiapkan Penampilan
    - 2) Mengecek dokumen teleks dan menginputnya
    - 3) Mencetak dokumen *crew (GENDEC)* dan *Passenger Name List*
    - 4) Berkoordinasi dengan petugas *flight controller*
  - b. Tahap Pelaksanaan
    - 1) Membawa *WCHC* dan *WCHR* menuju *gate*
    - 2) Memberikan *greeting* kepada penumpang
    - 3) Mengarahkan penumpang menuju *PCR area*
    - 4) Mengarahkan penumpang menuju *visa on arrival (VOA)*
    - 5) Mengarahkan penumpang menuju *conveyor belt*

c. Tahap Akhir Penanganan

- 1) Menempatkan segala *item* pada tempatnya
- 2) Membuat *arrival check list and daily report services*

2. Hambatan-hambatan dalam Penanganan Kedatangan Penumpang *Singapore Airlines* serta penanganannya.

a. Adanya Perubahan Prosedur Kedatangan Membuat Penumpang Kebingungan.

Selama adanya pandemi *covid-19* penumpang yang datang ke Bali wajib melakukan *PCR test* dan sudah memesan *hotel* yang akan ditempati selama masa karantina. Oleh sebab itu adanya perubahan prosedur kedatangan, dimana pada saat keluar dari pesawat, penumpang harus menuju ke KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan) untuk registrasi kedatangan dan setelah itu melakukan *PCR test*. Adanya perubahan prosedur tersebut membuat penumpang kebingungan pada saat berada di *arrival*.

Untuk mengatasi perubahan prosedur kedatangan yang membuat penumpang kebingungan, *staff services* menugaskan beberapa *staff* untuk *stand by* di *area* KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan) disana *staff* akan mengarahkan para penumpang untuk mendaftarkan dan melakukan *PCR test* sebelum melanjutkan proses kedatangan berikutnya.

b. Penumpang yang gagal *interview* pada saat migrasi.

Pada saat kedatangan, penumpang harus melakukan *clearance* dengan pihak imigrasi. Ada beberapa penumpang yang tidak bisa berbahasa Inggris contohnya penumpang dari Korea, Rusia, Jepang dan masih banyak lagi, sehingga penumpang

tersebut harus dikembalikan pada pihak *airlines* yang bersangkutan. Dalam hal ini *staff services* yang bertugas.

Untuk mengatasi penumpang yang gagal *interview* pada saat Imigrasi, *staff services* menggunakan *google translate* atau mencari *volunteer* kepada penumpang yang memiliki *nationality* yang sama dan dapat berbahasa Inggris.

## **B. Saran**

1. Untuk *staff services* harus lebih proaktif menginformasikan kepada penumpang, bahwa adanya perubahan prosedur penanganan kedatangan penumpang seperti *pamphlet* yang dicetak sehingga penumpang menyadari akan adanya suatu perubahan prosedur penanganan.
2. *Staff services* harus lebih aktif melakukan pengecekan ke kantor imigrasi untuk mengetahui apakah ada penumpang yang di *interview* khusus di dalam kantor imigrasi agar proses *arrival* lebih lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonymous.* 1990. Pengertian Pariwisata. Dosen Pendidikan. <https://www.dosenpendidikan.co.id/pengertian-pariwisata-menurut-para-ahli/>. Diakses 3 Juni 2022.
- Anonymous.* 2018. Pengertian Bandara. Wikipedia. [https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar\\_udara](https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_udara). Diakses 3 Juni 2022.
- Darmadjati, R.S. 1995. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2001. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka
- Handoyo, Singgih dan Sudiby, Dudi. 2011. *Aviapeda: Ensiklopedia Umum Penerbangan*. Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara.
- Majid, Suharto Abdul dan Eko Prodo D. Warpani. 2009. *Ground Handling*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Triyuni, Ammy Ramdania 2013. *Tata Operasi Darat*, Jakarta: Gramedia Nusantara.