

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG
INTERNASIONAL B TO B DI ERA COVID-19 OLEH
STAF JOUMPA PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Wedha Parmayanti

PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG
INTERNATIONAL B TO B DI ERA COVID-19 OLEH
STAF JOUMPA PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR
UDARA INTERNATIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Wedha Parmayanti

NIM 1915813061

PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG INTERNATIONAL B TO
B DI ERA COVID-19 OLEH STAF JOUMPA PT GAPURA ANGKASA DI
BANDAR UDARA INTERNATIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

Oleh

Ni Made Wedha Parmayanti

NIM 1915813061

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, M.Par. MMTHRL
NIP. 196012311990112001

Pembimbing II,



Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM
NIP. 196208071990031001



Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,
Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP. 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364
Telp (0361)701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Made Wedha Parmayanti
NIM : 1915813061
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG
INTERNATIONAL B TO B DI ERA COVID-19 OLEH STAF
JOURNA PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA
INTERNATIONAL 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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 25 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Made Wedha Parmayanti
NIM : 1915813061
PS : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan Kedatangan Penumpang International B To B di Era Covid-19 Oleh Staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai” tepat pada waktunya dan sesuai dengan apa yang penulis harapkan. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, tentu saja banyak kendala yang dihadapi oleh penulis. Berkat bimbingan dari banyak pihak telah membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini, sehingga segala hambatan dan kendala dapat diatasi dengan baik. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

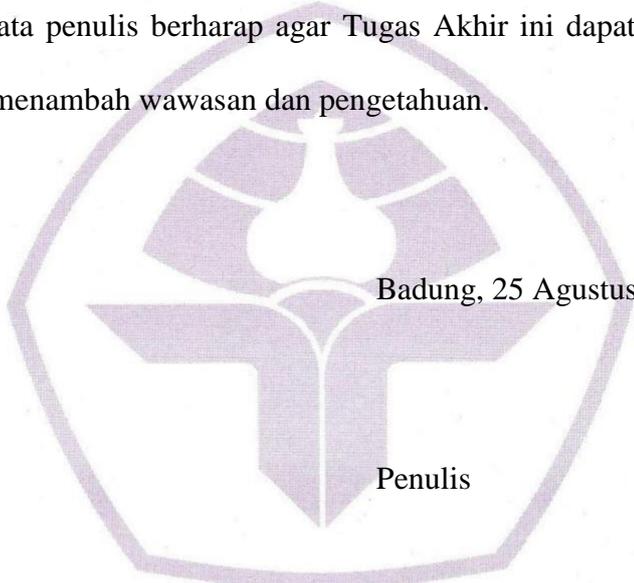
1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si., selaku sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dan selaku dosen pembimbing II yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penulisan laporan ini.
5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par., selaku Koordinator PKL Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dan selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya memberikan pengarahan, bimbingan, dan motivasi selama melaksanakan PKL dan penulisan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mendidik dan membekali penulisan dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
7. Ibu Mahayani selaku *supervisor* unit JOUMPA yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan praktik kerja lapangan.
8. Putu Doni Darma Putra yang selalu memberi semangat untuk mengerjakan Tugas Akhir ini.
9. Bapak, Ibu, keluarga tercinta, dan orang terdekat saya yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materi sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
10. Kepada teman-teman di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Kelas UPW 6A yang telah banyak memberikan ide dan masukan dalam laporan ini.
11. *Last but not least, I want to thank me, I want to thank me for believing in me, I want to thank me for doing all this hard work, I want to thank me for having*

*no days off, I want to thank me for never quitting, I want to thank me for trying
do more right than wrong, I want to thank me for just being me at all time.*

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi materi dan penyajian, untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya masukan, kritik dan saran untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca guna menambah wawasan dan pengetahuan.



Badung, 25 Agustus 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulis.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Penanganan	8
B. Pengertian Bandar Udara	8
C. Pengertian Ground Handling	9
D. Pengertian Airlines	10
E. Pengertian dan Jenis Penumpang	10
1. Pengertian Penumpang	10
2. Jenis-jenis Penumpang	11
F. Pengertian dan Jenis Bagasi	14
1. Pengertian Bagasi	14

2. Jenis-jenis Bagasi	15
G. Pengertian Joumpa	17
H. Dokumen-dokumen Perjalanan	18
I. Istilah-istilah Dunia Penerbangan	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	26
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	26
1. Lokasi Perusahaan	26
2. Sejarah Perusahaan	27
3. Visi dan Misi Perusahaan	30
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	30
1. Bidang Usaha Perusahaan	30
2. Fasilitas Perusahaan	34
C. Struktur Organisasi Perusahaan	37
BAB IV PEMBAHASAN	42
A. Penanganan Kedatangan Penumpang International B To B di Era Covid-19 Oleh Staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai	43
1. Tahap Persiapan	44
2. Tahap Pelaksanaan	51
3. Tahap Akhir	53
B. Kendala apa saja yang dihadapi saat menangani kedatangan penumpang international B To B oleh staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai dan cara mengatasinya	58
BAB V SIMPULAN DAN PENUTUP	61
A. Simpulan	61
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

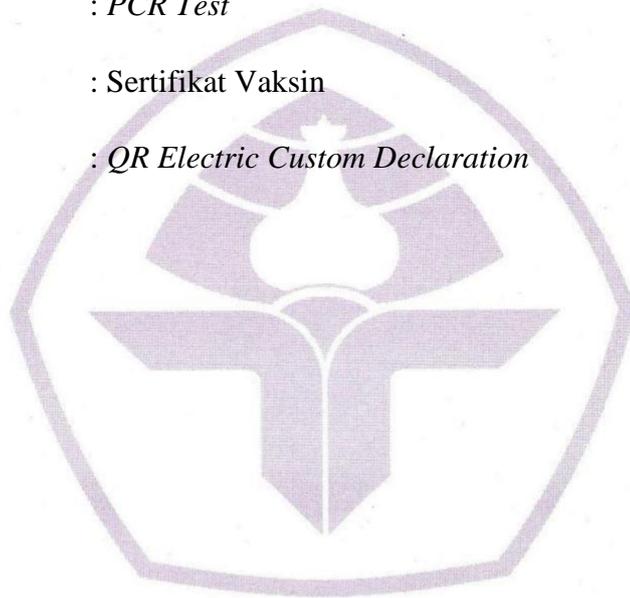
DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar 3.1 Lokasi PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar	26
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Gapura Angkasa	38
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Unit Joumpa	39
Gambar 4.1 Website Reservasi Joumpa	45
Gambar 4.2 Papan Nama Penumpang	46
Gambar 4.3 Checklist Handling Joumpa	47
Gambar 4.4 Penjemputan Kedatangan Penumpang	51
Gambar 4.5 Service Delivered Form	54
Gambar 4.6 Handling Report	56

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Harga Layanan Joumpa
- Lampiran 2 : Reservasi
- Lampiran 3 : Tiket
- Lampiran 4 : *Passport*
- Lampiran 5 : *PCR Test*
- Lampiran 6 : Sertifikat Vaksin
- Lampiran 7 : *QR Electric Custom Declaration*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang yang paling efektif untuk mendongkrak devisa negara Indonesia. Selain sumber daya alam (SDA) yang melimpah, Indonesia memiliki sumber daya manusia (SDM) yang dimaksud adalah keberagaman penduduk Indonesia, luas wilayah dan banyaknya tradisi di Indonesia membuat wisatawan mancanegara berbondong-bondong untuk datang. Tetapi karena awal Februari 2020 Indonesia dikabarkan kasus aktif covid-19 yang membuat sektor pariwisata khususnya di Bali sangat anjlok dan juga menurun. Bulan April 2021 adalah titik dimana covid-19 itu melonjak tinggi membuat hampir seluruh sektor pariwisata mati dan tidak aktif. Setelah vakum hampir 2 tahun lamanya, pada bulan Februari akhir banyak wisatawan yang datang ke Bali untuk sekedar berlibur atau kunjungan. Khususnya di bandar udara sudah banyak wisatawan yang datang dan berangkat menuju tujuannya masing-masing untuk penerbangan domestik.

Bandar udara sebagai salah satu tempat penyediaan jasa ground handling baik itu kedatangan ataupun keberangkatan penumpang sangat berperan penting untuk pergerakan pesawat. Bandara International Ngurah Rai sudah mulai beroperasi, untuk penerbangan International sudah perlahan-lahan mulai aktif kembali. Pada 4 Februari 2022 penerbangan GA811 tujuan NRT-DPS untuk

pertama kalinya setelah 2 tahun vakum akhirnya *landing* dengan selamat di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai yang membawa 12 penumpang (sumber: bisnis.com). Semenjak saat itu banyak wisatawan mulai datang ke Bali. Selain Garuda Indonesia, banyak pula penerbangan International yang sudah dibuka seperti penerbangan perdana pesawat SQ tujuan SIN-DPS, TR tujuan SIN-DPS, KL tujuan MEL-DPS setelah 2 tahun vakum akibat covid-19.

Dalam menunjang aktivitas kegiatan penerbangan tentunya ada suatu perusahaan yang bertanggung jawab dalam menangani kargo, bagasi penumpang, pos dan pergerakan pesawat yang sering disebut dengan perusahaan *Ground Handling* yaitu suatu perusahaan penyedia jasa penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap penumpang, bagasi, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat maupun di udara selama berada di bandar udara, baik untuk keberangkatan (*departure*) maupun kedatangan (*arrival*), baik penerbangan domestik maupun penerbangan international.

Dalam website resmi PT Angkasa Pura
<https://ap1.co.id/id/information/news/detail/pt-gapura-angkasa> PT Gapura

Angkasa adalah perusahaan patungan yang didirikan oleh tiga BUMN, yaitu PT Garuda Indonesia (persero), Angkasa Pura *Airports*, dan PT Angkasa Pura II (Persero) yang didirikan tahun 1998 sebagai penyedia jasa *ground handling* bagi maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia, meliputi kargo dan pergudangan, penumpang dan penanganan bagasi, operasi penerbangan dan servis pesawat udara, serta kegiatan usaha lainnya yang dapat menunjang usaha penerbangan di wilayah kerja Angkasa Pura *Airports* dan PT Angkasa Pura II

(Persero). PT Garuda Indonesia mengembangkan usahanya untuk memberikan pelayanan kepada penumpang agar penumpang merasa aman dan nyaman selama di bandara dan tiba di kota tujuan. Adapun nama dari unit tersebut adalah *Joumpa Airport Assistance* yang melayani atau mendampingi penumpang yang memerlukan pelayanan saat keberangkatan ataupun kedatangan penumpang. Pelayanan Joumpa merupakan pelayanan baru yang terdapat pada PT Garuda Indonesia yang merupakan pelayanan yang diberikan oleh staf Joumpa kepada penumpang berupa pelayanan *assistant* atau pendamping mulai dari penumpang tiba di bandara, mendampingi proses validasi, *check-in* sampai penumpang naik ke pesawat (*boarding*) untuk keberangkatan (*departure*). Mulai dari menjemput penumpang di *gate*, mengambil bagasi, dan mengantarkan penumpang sampai penumpang dijemput oleh *agent* atau pihak hotel untuk kedatangan (*arrival*). Jika penumpang memakai jasa ini akan dikenakan biaya tambahan yang terdapat pada *contract rate* yang dikeluarkan oleh Joumpa.

Dalam melakukan perjalanan khusus menggunakan pesawat sangat identik dengan interaksi yang intens antara staf dan penumpang. Pada era covid-19 ini banyak penumpang yang takut untuk berinteraksi dengan orang lain maka dengan pelayanan dari unit Joumpa para penumpang tidak perlu khawatir untuk berinteraksi dengan banyak orang. Namun pada era covid-19 ini pelayanan Joumpa mengalami sedikit perubahan dalam standar menangani dan melayani penumpang khususnya untuk penerbangan International. Setelah penerbangan International dibuka pada era covid-19 banyak prosedur yang harus dijalankan agar wisatawan bisa masuk ke Bali. Prosedur yang cukup rumit ini semenjak covid-19 membuat

wisatawan sedikit bingung langkah-langkah apa yang harus dijalankan. Tetapi layanan Joumpa akan memudahkan penumpang untuk menjalankan prosedur mulai dari *scan barcode*, test PCR, dan lain-lain. Untuk tarif yang dikenakan pun berbeda dengan penerbangan domestik tergantung dengan *contract rate* dari Joumpa dengan pihak hotel atau *agent*. Penulis lebih sering menangani *service* kedatangan internasional khususnya penumpang B To B. Dari kasus inilah penulis tertarik membahas tentang pelayanan pendamping oleh unit Joumpa dengan mengambil judul Tugas Akhir “Penanganan Kedatangan Penumpang International B To B di Era Covid-19 Oleh Staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok pembahasan yaitu :

- a. Bagaimana penanganan kedatangan penumpang internasional B To B di era covid-19 oleh staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi saat menangani kedatangan penumpang internasional B To B di era covid-19 oleh staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui penanganan kedatangan penumpang international B To B pada era covid-19 oleh staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penanganan kedatangan penumpang international B To B pada era covid-19 oleh staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai.

2. 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 oleh staf Joumpa pada suatu perusahaan dibidang jasa.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Laporan Tugas Akhir ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya mahasiswa Jurusan Pariwisata sehingga nantinya bisa dijadikan sebagai contoh dalam pembuatan Tugas Akhir serta dijadikan sebagai bahan pembelajaran.

- b. Sebagai panduan bagi mahasiswa semester berikutnya yang akan melakukan praktek kerja lapangan sehingga mengetahui bagaimana proses kegiatan dari bagian *ground handling* khususnya unit Joumpa yang ada di PT Gapura Angkasa.
 - c. Memberikan kontribusi kepada Politeknik Negeri Bali dalam memperbaharui dan memperkaya ilmu perkuliahan dengan kondisi di industri.
 - d. Untuk menjalin kerjasama dan hubungan baik antara pihak fakultas dengan instansi yang terkait.
3. Bagi Perusahaan
- a. Sebagai bahan evaluasi bagi PT Gapura Angkasa Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai dalam pelaksanaan penanganan kedatangan penumpang international B To B.

D. Metode Penelitian

Dalam penyusunan ini, 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 secara langsung terhadap staf dalam penanganan kedatangan penumpang international saat pandemi oleh staf

Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada staf Joumpa PT Gapura Angkasa.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan membaca buku-buku serta mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis yang berkaitan dalam penyusunan Tugas Akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, menggunakan metode deskriptif yaitu cara menganalisis dengan memaparkan dan menguraikan data yang diperoleh selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan secara logis sehingga mendapatkan simpulan yang bersifat objektif.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penyajian hasil analisis, 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 bantuan gambar dan baga

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV, mengenai Penanganan Kedatangan Penumpang International B to B oleh staf Joumpa di Bandara Udara International I Gusti Ngurah Rai dapat disimpulkan bahwa:

1. Penanganan kedatangan penumpang international B To B saat pandemi oleh staf Joumpa PT Garuda Angkasa di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai meliputi tiga tahap, yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Pada tahap-tahap tersebut sudah diuraikan bagaimana proses penanganan kedatangan penumpang international B To B yang dijalankan oleh staf joumpa. Mulai dari mempersiapkan dokumen-dokumen penumpang yang sudah dikirimkan lewat email atau *personal message* kepada staf joumpa, selanjutnya menyambut kedatangan penumpang dengan ramah tamah, kemudian mengantar penumpang meregistrasikan dokumen yang sudah disiapkan, meng-*apply* visa jika diperlukan serta mengantar penumpang menuju imigrasi, setelah itu membantu mengambil bagasi penumpang di *conveyor belt*, kemudian menuju *custom declaration* atau bea cukai untuk mengecek barang bawaan yang dibawa, dan terakhir mengantar penumpang menuju *pick up zone* untuk bertemu dengan *driver* masing-masing.
2. Adapun kendala yang dihadapi dalam Penangana Kedatangan Penumpang International B to B oleh staf Joumpa di Bandar Udara International I Gusti

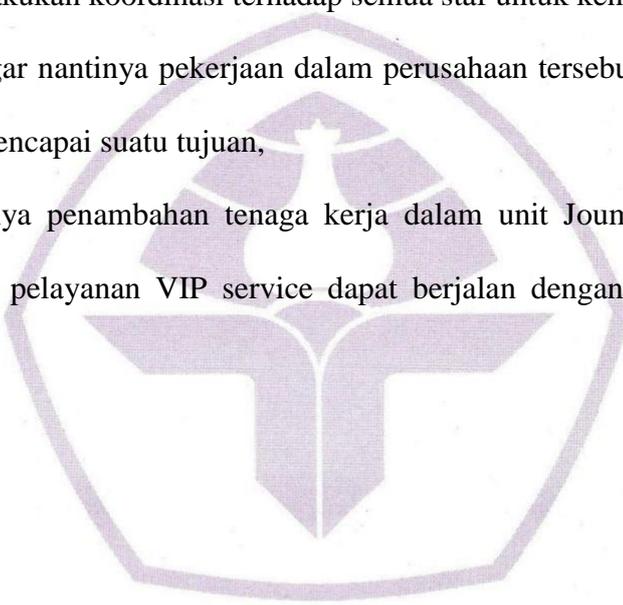
Ngurah Rai meliputi, kendala pertama yaitu kurangnya data penumpang yang dikirimkan dari pihak *agent* atau hotel kepada masing-masing *Person In Charge* (PIC) yang menangani *VIP service*, cara mengatasi kendala tersebut adalah dengan cara menanyakan kepada pihak *agent* atau hotel yang bersangkutan untuk meminta dokumen-dokumen yang diperlukan, atau bisa juga dengan cara meminta langsung kepada penumpang. Kendala kedua yaitu ada beberapa bagasi penumpang yang tertinggal di negara asal/tertinggal pada saat transit dikarenakan pesawat yang tidak langsung *connect* dengan pesawat selanjutnya, cara mengatasi kendala tersebut adalah dengan cara menanyakan bagasi tersebut kepada staf perusahaan yang menangani masing-masing maskapai yang digunakan. Kendala ketiga yaitu pesawat yang sering *delay* dikarenakan faktor cuaca atau mesin pesawat yang mengalami kerusakan, cara mengatasi kendala tersebut dengan cara menanyakan atau terus berkoordinasi dengan staf maskapai yang menangani pesawat tersebut atau bisa di cek langsung melalui flight radar. Kendala keempat yaitu perubahan *gate* pada saat pesawat *landing*, cara mengatasi kendala tersebut adalah dengan cara bertanya kepada staf yang menangani maskapai tersebut untuk memastikan perpindahan pesawat. Kendala kelima yaitu kurangnya tenaga Sumber Daya Manusia dikarenakan banyak staf yang dirumahkan dan *resign*, cara mengatasi kendala tersebut dengan cara menambahkan personil staf dengan sistem *on call* atau staf *daily worker* (DW). Kendala keenam yaitu kekurangan *paging board* dikarenakan jumlah *paging board* yang ada di *office* sangat terbatas membuat

pelayanan agak sedikit terhambat, cara mengatasi kendala tersebut dengan cara tidak memakai paging board dan hanya kertas nama yang di *print* dan di *cover*.

B. Saran

Adapun saran yang penulis sampaikan terkait penanganan kedatangan kedatangan penumpang international B To B yaitu :

1. Selalu melakukan koordinasi terhadap semua staf untuk kendala-kendala yang dihadapi agar nantinya pekerjaan dalam perusahaan tersebut berjalan dengan baik dan mencapai suatu tujuan,
2. Dilakukannya penambahan tenaga kerja dalam unit Joumpa agar jika ada permintaan pelayanan VIP service dapat berjalan dengan lancar dan tidak kewalahan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Manajemen Operasional Bandar Udara - Arista Atmadjati - Google Buku. (n.d.).

Retrieved June 19, 2022,

Pendi, P. (2016). *Kupas Tuntas Penerbangan*. Deepublish.

Pendi, P. (2020). *Sukses Menjadi Pramugari*. Deepublish.

Suwarno, F. X. Widadi A. 2001. *Tata Operasi Darat*. Jakarta: Grasindo

JOUMPA. "JOUMPA". Diambil dari <https://joumpa.com/news/detail?news=20>, diakses pada tanggal 19 Juni 2022 pukul 11.00 WITA.

Majid, Suharto Abdul dan Warpani, Eko Probo D. 2009. "Ground Handling" *Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.

Bandar Udara. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 2014. Diambil dari <http://hubud.dephub.go.id/hubud/website/Bandara.php>, diakses pada tanggal 19 Juni 2022 pukul 12.00 WITA.

Pemerintah Pusat. (2021). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 32 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Penerbangan*.

Damardjati, R. S. (2001). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Padyawati Paramita.

Pemerintah Pusat. (2009). *Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional*.

Pemerintah Pusat. (2021). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 48 Tahun 2021 tentang Keimigrasian.*

Pemerintah Pusat. (2009). *UU RI Nomor 1 Tahun 2009 tentang pengertian tiket.*

Pemerintah Pusat. (2012). *Peraturan Menteri (PM) No. 49 Tahun 2012 Bab 1 ayat 5 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal.*