

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *TRANSIT & TRANSFER*
PENUMPANG DOMESTIK OLEH STAF JOUMPA
PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Sinta Adnyani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *TRANSIT & TRANSFER*
PENUMPANG DOMESTIK OLEH STAF JOUMPA
PT GAPURA ANGKASA
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Komang Sinta Adnyani
NIM 1915813053**

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


**PENANGANAN TRANSIT & TRANSFER PENUMPANG
DOMESTIK OLEH STAF JOUMPA PT GAPURA ANGKASA
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI
BALI**

Oleh
Ni Komang Sinta Adnyani
NIM 1915813053

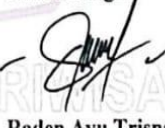
Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,


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

Pembimbing II,


Raden Ayu Trisnayoni, S.Tr.Par., M.Tr.Par
NIK. 202111013

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Kema.


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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TENOLOGI
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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Komang Sinta Adnyani
NIM : 1915813053
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN *TRANSIT & TRANSFER*
PENUMPANG DOMESTIK OLEH STAF JOUMPA PT GAPURA
ANGKASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI BALI”**

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, 24 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Ni Komang Sinta Adnyani

NIM : 1915813053

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 rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Penanganan *Transit & Transfer* Penumpang Domestik Oleh Staf Joumpa PT Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur penanganan *Transit & Transfer* Penumpang Domestik Oleh *Staff* Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M. eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM. Selaku Kaprodi DIII Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Ne geri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
6. Raden Ayu Trisnayoni, S.Tr.Par., M.Tr.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. Ni Made Rai Erawati, M.Par, MMTHRL selaku Koordinator PKL Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
8. Bapak Ngakan Made Widiatmika selaku *General Manager* PT Gapura Angkasa cabang Denpasar dan Ibu Luh Mahayani selaku *Supervisor* unit Joumpa *Assistant* cabang Denpasar yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada unit Joumpa *Assistant* cabang Denpasar PT Gapura Angkasa.
9. Seluruh staf di unit Joumpa yang telah banyak membantu penulis dan memberikan ilmu tentang *Airport Assistance Service* selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.

10. Bapak I Wayan Suladra dan Ibu Ni Nyoman Supartini selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali dan teman saya yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
12. Purnama Adi Wijaya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juni 2022

Penulis

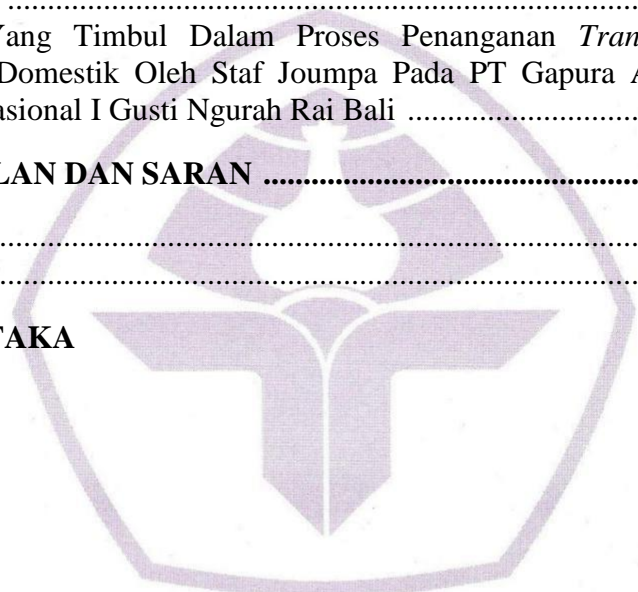
DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pengertian Bandar Udara	8
B. <i>Ground Handling</i>	9
C. Penumpang & Jenis Penumpang	10
1. Pengertian Penumpang	10
2. Jenis-Jenis Penumpang	11
D. Pengertian Penanganan	12
E. <i>Transit & Transfer</i>	13
F. Dokumen Perjalanan	15
G. Istilah-istilah Dalam Penerbangan	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	26
A. Lokasi dan Sejarah PT Garuda Angkasa	26
1. Lokasi PT Garuda Angkasa	26
2. Sejarah PT Garuda Angkasa	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	31
1. Bidang Usaha Perusahaan	31
2. Fasilitas Perusahaan	35

C. Struktur Organisasi Perusahaan	38
BAB IV PEMBAHASAN	43
A. Joumpa	43
B. Penanganan <i>Transit & Transfer</i> Penumpang Domestik Oleh Staf Joumpa Pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.....	44
1. Tahap Persiapan	45
2. Tahap Proses Penanganan	54
3. Tahap Akhir	64
C. Hambatan Yang Timbul Dalam Proses Penanganan <i>Transit & Transfer</i> Penumpang Domestik Oleh Staf Joumpa Pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	72
A. Simpulan	72
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.....	38
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Unit Joumpa PT Gapura Angkasa.....	39
Gambar 4.1 <i>Website</i> Reservasi	47
Gambar 4.2 <i>Cheklis Handling</i>	49
Gambar 4.3 <i>Paging Name</i> Penumpang	52
Gambar 4.4 <i>Service Delivered Form</i> (SDF)	54
Gambar 4.5 <i>Flight Radar</i>	57
Gambar 4.6 <i>Stand By Handling</i>	59
Gambar 4.7 <i>Service Delivered Form</i> (SDF) Kedatangan	66
Gambar 4.8 <i>Service Delivered Form</i> (SDF) Keberangkatan	66
Gambar 4.9 <i>Handling Report</i>	69

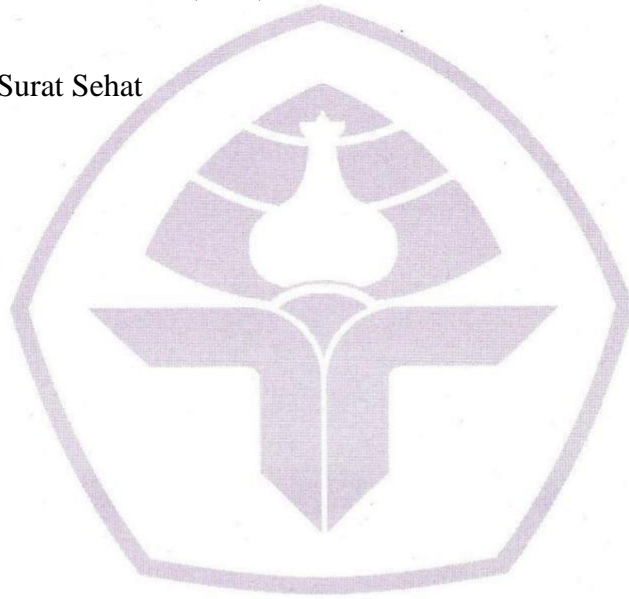
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tiket Penerbangan

Lampiran 2 : Kartu Identitas (KTP)

Lampiran 3 : Surat Sehat



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu perjalanan wisata yang dilakukan seseorang dengan tujuan rekreasi atau liburan. Pariwisata juga bisa dikatakan dengan industri jasa yang menangani jasa seperti transportasi, tempat tinggal, makanan, petualangan, pengalaman baru, dsb. Banyak negara sangat bergantung dari industri pariwisata sebagai sumber pendapatan suatu perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan. Oleh karena itu transportasi sangat diperlukan untuk suatu perjalanan wisata.

Transportasi merupakan suatu faktor yang sangat nyata bagi kepariwisataan, penyedia hubungan esensial antara asal dan tujuan perjalanan wisata. Saat ini hubungan itu berlaku dua arah dimana kedua sektor tersebut saling mempengaruhi, akses transportasi yang baik akan meningkatkan kunjungan ke kawasan wisata, dan objek wisata menarik juga akan meningkatkan jumlah perjalanan. Pembangunan infrastruktur di Indonesia termasuk infrastruktur transportasi udara, seperti peningkatan Bandar Udara Internasional Ngurah Rai di Bali. Infrastruktur ini diharapkan dapat memperlancar arus orang atau penumpang keluar masuk dari luar negeri maupun dalam negeri, serta menjadi pendukung dari berbagai kegiatan sektor ekonomi.

Penerbangan merupakan mode transportasi yang sangat penting bagi perkembangan pasar wisata. Pengembangan di sektor penerbangan mempunyai implikasi yang penting bagi perkembangan pasar wisata. Sehingga bisa dipahami bahwa perjalanan untuk wisata mempunyai karakteristik yang berbeda dengan perjalanan bisnis maupun tipe perjalanan yang lain. Penerbangan juga membuka peluang bagi peningkatan sektor-sektor ekonomi yang berhubungan dengan kepariwisataan. Dapat dipahami bahwa pentingnya penerbangan bagi sektor pariwisata dapat dilihat dari perkembangan jumlah perjalanan orang yang keluar masuk melalui beberapa pintu masuk utama di Indonesia. Bali merupakan pintu masuk utama bagi wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia.

Maka dari itu dalam pelaksanaan kegiatan suatu perjalanan pariwisata yang didukung oleh transportasi udara membutuhkan Bandar udara (*Airport*). Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan suatu Bandar udara yang terdapat di Bali yang memiliki dua terminal yakni Terminal Domestik dan Terminal Internasional. Masing-masing terminal memiliki perusahaan penyedia jasa *ground handling* untuk memberikan dan mempermudah proses pelayanan penerbangan. Jasa *ground handling* ini memberikan pelayanan berupa pelayanan penumpang, bagasi, kargo, dan pos.

PT Garuda Indonesia merupakan salah satu perusahaan jasa *ground handling* yang terdapat di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. PT Garuda Indonesia berpusat di Jakarta dan memiliki beberapa cabang di seluruh

Indonesia seperti; Jakarta, Semarang, Medan, Balikpapan, Batam, Palembang, Padang, Denpasar, dsb. PT Garuda Indonesia juga memiliki layanan VIP yang disebut dengan Joumpa. Joumpa merupakan layanan VIP yang memberikan kemudahan penumpang pesawat udara di Bandara melalui beragam produk seperti; *Transit & Transfer, Meet & Greet, Fast Track, Baggage Delivery Service*, dsb. Joumpa memiliki makna *Your Journey Companion* dan diharapkan mampu menjadi solusi dalam memberikan kemudahan penumpang saat berada di Bandara. Didukung oleh petugas yang terlatih, berpengalaman serta memiliki pengetahuan tentang *service product* dari Maskapai Penerbangan (*Airline*) maupun Bandara maka akan dipastikan melalui JOUMPA akan tercipta layanan istimewa (*unbelievable services*) untuk melengkapi layanan Maskapai Penerbangan maupun Bandara.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “Penanganan *Transit & Transfer* Penumpang Domestik oleh Staf Joumpa PT Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka menjadi pokok permasalahan dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Penanganan *Transit & Transfer* Penumpang Domestik Oleh Staf Joumpa PT Garuda Indonesia pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali ?

2. Kendala-kendala apa saja yang umumnya sering terjadi dalam Penanganan *Transit & Transfer* Penumpang Domestik oleh Staf Joumpa PT Gapura Angkasa pada Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali dan cara mengatasinya ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Penanganan *Transit & Transfer* Penumpang Domestik melalui layanan Staf Joumpa PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam Penanganan *Transit & Transfer* Penumpang Domestik melalui layanan Staf Joumpa PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa

Bagi Mahasiswa yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai pedoman dalam penerapan teori yang diperoleh saat kuliah dengan apa yang diperoleh di industri, serta menambah wawasan penulis terhadap perkembangan nyata di dunia industri.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Bagi Politeknik Negeri Bali yaitu sebagai sumber informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar dan juga sebagai pedoman untuk referensi

bagi mahasiswa lain untuk melaksanakan praktik kerja lapangan khususnya di bandara.

c. **Bagi Perusahaan**

Bagi Perusahaan yaitu sebagai masukan untuk mempertimbangkan dan meningkatkan kinerja perusahaan pada PT Garuda Angkasa dalam dunia penerbangan khususnya *Ground Handling* bagi penumpang PT Garuda Angkasa dalam upaya peningkatan pelayanan penumpang.

D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan beberapa metode, seperti:

a. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung dan melibatkan diri sendiri untuk secara langsung menangani proses Penanganan *Transit & Transfer* Penumpang Domestik Oleh Staf Joumpa Pada PT Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai narasumber secara langsung maupun kepada staf Joumpa tentang Proses Penanganan *Transit & Transfer* Penumpang Domestik Oleh Staf

Joumpa Pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur yang berhubungan dengan Proses Penanganan *Transit & Transfer* Penumpang Domestik Oleh Staf Joumpa Pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini merupakan teknik deskriptif, yakni dengan memaparkan ataupun menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan di Unit Joumpa PT Gapura Angkasa Bandara Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

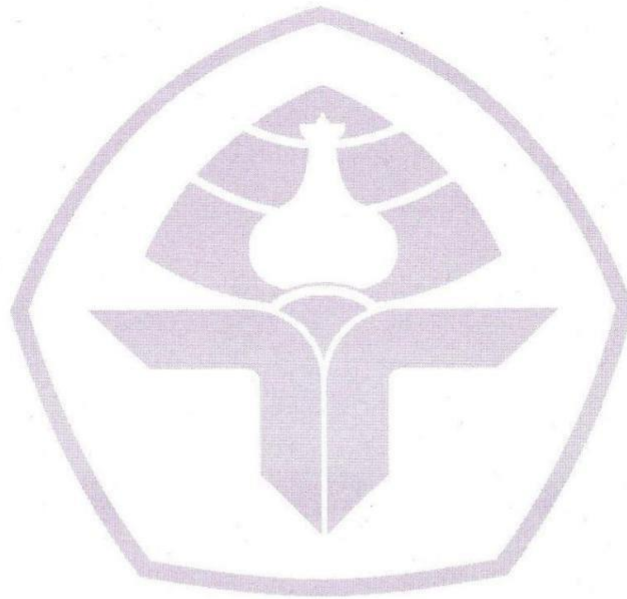
Metode penyajian hasil analisis yang digunakan seperti:

a. Metode Informal

Metode Informal merupakan metode penyajian analisis data yang mana penulis menggunakan metode penyajian data hasil analisis dengan kata-kata yang berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan Proses Penanganan *Transit & Transfer* Penumpang Domestik Oleh Staf Joumpa Pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

b. Metode Formal

Metode Formal merupakan metode penyajian analisis data yang mana penulis menggunakan metode penyajian data hasil analisis dengan cara menggunakan kata-kata biasa atau dengan tanda-tanda tertentu seperti tabel, foto, struktur organisasi.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang penulis uraikan pada bab IV, dapat penulis simpulkan bahwa Penanganan *Transit & Transfer* Penumpang Domestik oleh Staf Joumpa pada PT Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan Penanganan *Transit & Transfer*

Tahap persiapan merupakan tahap awal untuk melakukan suatu kegiatan penanganan dengan tujuan kelancaran operasional dan akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan ke penumpang. Tahap persiapan yang dilakukan oleh staf Joumpa, meliputi: Persiapan diri sebelum melakukan penanganan penumpang, *briefing* penugasan dan pelaksanaan penanganan penumpang, konfirmasi data customer dan menyiapkan *reservation*, pengecekan PIC (*Personal In Charge*) pada *Checklist Handling* penumpang, melakukan *double check* dokumen penumpang seperti *paging name*, tiket pesawat, kartu identitas penumpang dan *service delivered form* (SDF), selanjutnya persiapan penanganan penumpang untuk kedatangan maupun keberangkatan.

2. Tahap Proses Penanganan *Transit & Transfer*

Dalam tahap proses penanganan *transit & transfer* staf Joumpa diharuskan untuk siap di depan garbarata untuk melakukan penjemputan penumpang dengan

segala perlengkapan yang sudah dipersiapkan sesuai dengan alur penanganan *transit & transfer*. Dalam tahap proses penanganan *transit & transfer*, adapun perbedaan dalam tahap proses penanganan yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. *Transit*

Tahap proses penanganan *transit*, meliputi: pengecekan *checklist handling* dengan tujuan mengetahui identitas penumpang dan jenis pesawat yang digunakan penumpang, pengecekan di aplikasi *flight radar* untuk memantau pesawat penumpang, selanjutnya melakukan *stand by handling* dengan membawa paging name penumpang, penumpang diarahkan menuju *transit desk* untuk melakukan pelaporan *transit* dan mendapatkan *boarding pass* penerbangan selanjutnya, *boarding pass* di scan di *airport tax*, penumpang diarahkan menuju *security check point*, selanjutnya penumpang diarahkan menuju ruang tunggu keberangkatan (*waiting room*) sesuai dengan *gate* yang sudah ditentukan, staf Joumpa membantu *boarding* penumpang sampai penumpang menuju ke pesawat dan melakukan perpisahan di depan garbarata.

b. *Transfer*

Tahap proses penanganan *transfer*, meliputi: pengecekan *checklist handling* dengan tujuan mengetahui identitas, waktu, dan jenis pesawat yang digunakan penumpang, setelah itu staf Joumpa membuka aplikasi *flight radar* untuk memantau pesawat penumpang, setelah mengetahui jam *landing*

pesawat staf Joumpa dapat menuju ke garbarata untuk penjemputan penumpang, setelah tiba di depan garbarata staf Joumpa melakukan dokumentasi *stand by handling* penumpang dengan tujuan pelaporan kepada *agent* penumpang, selanjutnya staf Joumpa melakukan *stand by handling* dengan membawa *paging name* penumpang yang akan diberikan pelayanan, setelah staf Joumpa bertemu dengan penumpang staf Joumpa akan menyambut penumpang dengan hangat begitu juga staf Joumpa dapat membantu membawa barang penumpang seperti *hand carry/hand baggag*, penumpang diarahkan untuk menuju *convayer belt* untuk melakukan pengambilan bagasi yang dibantu oleh staf Joumpa, setelah pengambilan bagasi penumpang diarahkan menuju terminal keberangkatan domestik untuk melakukan proses *check-in* untuk ke kota tujuan, setelah proses *check-in* penumpang diarahkan menuju *waiting room* di *gate* yang sudah ditentukan, selanjutnya staf Joumpa akan membantu penumpang untuk boarding dan melakukan perpisahan di depan garbarata.

3. Tahap Akhir Penanganan

Tahap akhir dalam penanganan *transit & transfer*, meliputi: *Service Delivered Form* (SDF) yang digunakan sebagai *bukti handling* berupa dokumen *hard copy* yang berisi informasi penerbangan penumpang yang akan diserahkan ke bagian administrasi Joumpa, selanjutnya membuat *handling report* yang akan dikirim ke *agent* penumpang dengan tujuan pelaporan kepada *agent* dari penumpang bahwa staf Joumpa sudah menangani penumpang dengan baik.

Dalam menangani proses penanganan *transit & transfer* penumpang domestik tentunya terdapat hambatan-hambatan yang terjadi saat menangani proses penanganan *transit & transfer*, seperti

tidak dapat bertemu dengan penumpang yang akan diberikan pelayanan, perubahan *gate* untuk *boarding* penumpang, dan bahasa asing.

B. SARAN

Beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada staf Joumpa dalam proses penanganan *transit & transfer* penumpang domestik adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk *supervisor* lebih memperhatikan lagi untuk staf Joumpa yang bertugas agar tidak ada *customer* yang tidak mendapatkan PIC (*Personal In Charge*).
2. Diharapkan untuk perusahaan unit Joumpa untuk penambahan SDM (Sumber Daya Manusia) agar tidak ada terjadinya penolakan saat ada permintaan pelayanan Joumpa yang melakukan reservasi di hari yang sama pada saat melakukan penerbangan.
3. Staf Joumpa diharapkan untuk mempelajari bahasa selain bahasa Inggris dengan tujuan dapat berkomunikasi dengan baik ke penumpang agar tidak terjadi kesalahpahaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, dan Warpani. (2009), Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan. Jakarta: Rajawali Pers
- Damardjati, R.S. (2001). Istilah-istilah Dunia Pariwisata. Jakarta: Pradnya Paramita
- Direktorat Jenderal Imigrasi (1992), “Buku Petunjuk Keimigrasian RI Bagian I Visa dan Izin Tinggal”, Balai Pustaka. Jakarta.
- JOUMPA. (2000). JOUMPA. Diambil kembali dari <https://joumpa.com/news/detail?news=20>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011:1396) arti kata “Penanganan”
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995:321) arti kata “Transit”
- Masdjanyaya. (2017). “Pengertian Dokumen Perjalanan Wisata”, diambil dari <https://masdjanyaya.wordpress.com/2017/11/25/pengertian-dokumen-perjalanan-wisata/> , diakses pada 20 Juni 2022 pukul 11:12.
- Menteri Perhubungan (2010). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: KM 11 Tahun 2010 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional. Jakarta
- Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 81 Tahun 2016 Tentang Penumpang. Direktorat Jendral Perhubungan Darat. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2012). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Direktorat Jendral Perhubungan Darat. Jakarta.
- Soekadijo, R.G. (2000). Anatomi Pariwisata. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama