

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN *FAST TRACK* KEBERANGKATAN PENUMPANG INTERNASIONAL OLEH *JOUMPA ASSISTANCE SERVICE* PADA PT. GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI



Maria Tamara Ana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PELAYANAN *FAST TRACK*
KEBERANGKATAN PENUMPANG INTERNASIONAL
OLEH JOUMPA *ASSISTANCE SERVICE*
PADA PT. GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA I GUSTI
NGURAH RAI BALI**



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

**PROSEDUR PELAYANAN *FAST TRACK*
KEBERANGKATAN PENUMPANG INTERNASIONAL
OLEH JOUMPA ASSISTANCE SERVICE
PADA PT. GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA I GUSTI
NGURAH RAI BALI**

Oleh:
Maria Tamara Ana
NIM 1915813056

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Drs. I Wayan Nurjaya, M.Par
Nip. 195807181990121001

pembimbing II



Drs. I Putu Budiarta, M.Par
Nip. 196312221990031001

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata,
Ketua



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, 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 : Maria Tamara Ana
NIM : 1915813056
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PROSEDUR PELAYANAN *FAST TRACK*
KEBERANGKATAN PENUMPANG INTERNASIONAL
OLEH JOUMPA *ASSISTANCE SERVICE*
PADA PT. GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA 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, 23 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Nama : Maria Tamara Ana
NIM 1915813056
Prodi : Usaha Perjalanan
Wisata Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *Prosedur Pelayanan Fast Track Keberangkatan Penumpang Internasional Oleh Jompa Assistance Service Pada PT. Garuda Indonesia Bandara Udara I Gusti Ngurah Rai Bali* tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, terdapat banyak hambatan dan kesulitan. Disamping itu banyak bimbingan dan dorongan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak sehingga segala hambatan dan kesulitan dapat teratasi. Untuk itu pada kesempatan ini sebagai rasa hormat, disampaikan terima kasih kepada semua pihak yang turut serta membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. I Nyoman Abdi, SE, M. eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Prof. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM. selaku Kaprodi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par. MMTHRL. selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang telah mengkoordinasikan, memberi saran, memotivasi dan memberi dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan Prkatek Kerja Lapangan.
6. Drs. I Wayan Nurjaya, M.Par selaku Pembimbing I yang telah memberi saran, ide serta bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Drs. I Putu Budiarta, M.Par, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Staf dosen Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik penulis serta memberi bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama melakukan perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
9. Luh Mahayani, selaku supervisor unit JOUMPA yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan di PT. Gapura Angkasa.
10. Seluruh Staf Joumpa PT. Gapura Angkasa yang telah banyak membantu dan memberikan pengalaman serta motivasi dalam melaksanakan Praktek

Kerja Lapangan mengenai *Ground Handling* khususnya JOUMPA sehingga menjadi bekal untuk kedepannya

11. Kedua orang tua saya yang telah banyak memberi banyak motivasi, dukungan dan doa kepada penulis sehingga dapat melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan dengan baik.
12. Teman-teman mahasiswa Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang selalu memberikan semangat dan dorongan selama menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari dan meminta maaf apabila Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan saran dan kritik serta respon yang membangun agar Tugas Akhir ini menjadi lebih baik. 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, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

| Isi | Halaman |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan kegunaan Penulisaan | 4 |
| 1. Tujuan Penulisan | 4 |
| 2. Kegunaan penulisan | 5 |
| D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir..... | 6 |
| 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data | 6 |
| 2. Metode dan Teknik Analisis Data..... | 6 |
| 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| A. Pengertian Bandar Udara | 8 |
| B. Pengertian <i>Ground Handling</i> | 9 |
| C. Pengertian Prosedur | 10 |
| D. Pengertian Pelayanan | 10 |
| E. Pengertian Keberangkatan | 11 |
| F. Pengertian <i>Joumpa Airport Assistance</i> | 12 |
| G. Pengertian Penumpang | 14 |
| 1. Jenis Penumpang | 14 |
| 2. Kategori Penumpang | 15 |
| H. Pengertian Dokumen Perjalanan | 19 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 24 |
| A. Lokasi Dan Sejarah Perusahaan | 24 |
| 1. Lokasi Perusahaan..... | 24 |

| | |
|---|-----------|
| 2. Sejarah Perusahaan..... | 24 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan | 27 |
| 1. Bidang Usaha | 27 |
| 2. Fasilitas Perusahaan | 31 |
| C. Struktur Organisasi..... | 34 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 39 |
| A. Prosedur Pelayanan <i>Fast Track</i> Keberangkatan Penumpang Internasional Oleh <i>Joumpa Assistance Service</i> pada PT. Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali..... | 40 |
| 1. Tahap Persiapan | 40 |
| 2. Tahap Pelaksanaan | 44 |
| 3. Tahap Penyelesaian..... | 47 |
| B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan Pelayanan <i>Fast Track</i> Keberangkatan Penumpang Internasional oleh <i>Joumpa Assistance Service</i> pada PT. Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali dan cara mengatasinya | 51 |
| A. Simpulan | 53 |
| B. Saran | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi Joumpa 2022 | 35 |
| Gambar 4.1 Reservation Joumpa | 41 |
| Gambar 4.2 <i>Flowchart Fast Track</i> Keberangkatan Penumpang..... | 44 |
| Gambar 4.3 <i>Stanby Handling</i> Penumpang | 45 |
| Gambar 4.4 <i>Service Delivered Form</i> | 47 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|---------------------------|
| Lampiran 1 | : <i>Checklist Joumpa</i> |
| Lampiran 2 | : <i>Passport</i> |
| Lampiran 3 | : <i>Paging Name</i> |
| Lampiran 4 | : <i>Boarding Pass</i> |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata mempunyai peran yang cukup strategis dalam pembangunan perekonomian negara Indonesia terutama dalam meningkatkan penerimaan devisa, Pendapatan Asli Daerah (PAD), memberikan peluang dan kesempatan bekerja hingga akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dari situ terlihat bahwa sektor pariwisata mampu untuk mendongkrak laju perkembangan ekonomi suatu daerah melalui usaha-usaha yang termasuk dalam industri pariwisata.

Menurut Spillane (1987), ditinjau dari segi budaya, industri pariwisata secara tidak langsung memberi peran penting bagi perkembangan budaya Indonesia karena dengan adanya suatu objek wisata maka dapat memperkenalkan keragaman budaya yang dimiliki suatu negara seperti kesenian tradisional, upacara agama atau adat yang menarik perhatian wisatawan asing dan wisatawan Indonesia. Pesatnya perkembangan industri pariwisata maka akan membawa pemahaman dan pengertian antar budaya melalui interaksi pengunjung wisata (turis) dengan masyarakat lokal tempat daerah wisata tersebut berada.

Pulau Bali merupakan salah satu ikon pariwisata Indonesia yang telah menjadi daya tarik tersendiri sebagai destinasi wisata unggulan. Bali memiliki berbagai keunggulan seperti adat-istiadat yang masih begitu kental, budaya, kesenian dan juga keindahan alam yang masih terjaga serta kehidupan masyarakat lokal yang tidak lepas dari keramah-tamahan masyarakat dalam menyambut wisatawan.

Keunggulan tersebut dimanfaatkan sebagai modal untuk mengembangkan daya tarik wisata serta menarik kunjungan wisatawan ke Bali. Untuk melakukan perjalanan wisata dari daerah asal wisatawan menuju tempat tujuan wisata khususnya Bali, pemerintah telah meningkatkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan saat berkunjung ke Bali. Sarana dan prasarana tersebut salah satunya adalah transportasi.

Transportasi memiliki posisi penting dalam komponen kepariwisataan, dimana setiap kegiatan perjalanan yang menyangkut kebutuhan umum yang bertujuan untuk membantu kelancaran kegiatan wisata tersebut. Salah satu transportasi yang sering digunakan oleh wisatawan adalah pesawat udara. Minat wisatawan dalam menggunakan pesawat udara sebagai transportasinya sangat meningkat karena didorong dengan beberapa faktor seperti: menghemat waktu, harga yang relatif murah dan pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan penerbangan sangatlah beragam.

Kemajuan sektor penerbangan di Indonesia dapat dilihat dengan berkembangnya perusahaan-perusahaan penerbangan yang siap melayani para pelaku perjalanan wisata. PT. Gapura sebagai perusahaan *Ground Handling* yang memiliki bisnis utama dalam pelaksanaan dan pendukung kegiatan penerbangan dalam melayani semua kegiatan *pre-flight* sampai *post-flight* bagi pelanggan yaitu perusahaan penerbangan baik domestik maupun internasional bagi para penumpang di kawasan bandar udara yang sesuai dengan standar pelayanan *ground handling* yang dikeluarkan oleh IATA (*International Air Transport Association*). Untuk mencapai tujuan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan

dan keselamatan pihak *airlines* pada umumnya dan penumpang pada khususnya, maka perlu didukung oleh pelayanan yang layak dan baik, serta tenaga kerja yang profesional yang handal sehingga penumpang merasa aman dan nyaman. Dalam hal ini, PT. Garuda Indonesia telah mengembangkan usahanya untuk memberikan pelayanan kepada penumpang yang membutuhkan. Adapun nama dari *department* tersebut yaitu JOUMPA (*Your Journey Companion*).

JOUMPA sendiri bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi para penumpang yang berangkat ataupun penumpang yang tiba di daerah tujuan agar tidak mengalami pengantrian dalam pengurusan dokumen perjalanan dan memberikan akses yang cepat guna mempersingkat waktu. Salah satu produk yang diberikan Joumpa kepada penumpang yaitu *fast track*. *Fast track* merupakan produk jasa yang diberikan kepada penumpang agar mendapatkan akses menuju bandara kedatangan atau keberangkatan dengan cepat dan mudah. Dalam pelayanan *fast track* keberangkatan ataupun kedatangan penumpang tentunya memiliki standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir (TA) dengan Judul “Prosedur Pelayanan *Fast Track* Keberangkatan Penumpang Internasional Oleh Joumpa Assistance Service Pada PT. Garuda Indonesia Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali “

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Prosedur Pelayanan *Fast Track* Keberangkatan Penumpang Internasional oleh *Joumpa Assistance Service* pada PT. Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan Pelayanan *Fast Track* Keberangkatan Penumpang Internasional Oleh *Joumpa Assistance Service* pada PT. Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, serta bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini, antara lain:

- a. Untuk mengetahui Prosedur Pelayanan *Fast Track* Keberangkatan Penumpang Internasional Oleh *Joumpa Assistance Service* pada PT. Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan Pelayanan *Fast Track* Keberangkatan Internasional Oleh *Joumpa Assistance Service* pada PT. Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali serta mengetahui cara mengatasi kendala-kendala tersebut.

2. Kegunaan penulisan

a. Bagi mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan yang diperoleh di lapangan.
- 2) Sebagai media untuk menambah wawasan dan memperbanyak pengetahuan baru di bidang *Ground Handling* khususnya bagian JOUMPA *assistance service* yang ada di PT. Gapura Angkasa.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Untuk menambah referensi baru yang bisa dijadikan bahan ide atau ilmu bagi seluruh mahasiswa program studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai panduan bagi mahasiswa semester berikutnya yang akan melakukan praktek kerja lapangan di bidang *Ground Handling* khususnya bagian JOUMPA *assistance service* yang ada di PT. Gapura Angkasa.

c. Bagi PT. Gapura Angkasa

- 1) Sebagai masukan bagi PT. Gapura Angkasa dalam upaya peningkatan pelayanan terbaik yang akan dieberikan kepada penumpang.
- 2) Penulis berharap agar terjalin hubungan baik antara perusahaan dengan kampus.

D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

Ada beberapa metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam Tugas Akhir ini antara lain:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Dalam hal ini, penulis melakukan observasi atau pengamatan secara langsung pada pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL). Sehingga melalui pengamatan ini penulis mendapatkan informasi yang lengkap.

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara wawancara langsung dengan beberapa staf PT. Gapura Angkasa pada unit JOUMPA.

c. Studi kepustakaan

Pada metode kepustakaan ini, penulis memadukan teori-teori beserta pengertian dari sumber-sumber buku yang berkaitan dengan kepariwisataan dan perusahaan *ground handling*, website perusahaan dan buku-buku yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh perusahaan itu sendiri yang berkaitan dengan operasional perusahaannya.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Teknik analisis ini untuk menganalisis data yang telah didapatkan di lapangan. Metode analisis ini diawali dengan pengumpulan data

secara mendalam, mulai dari observasi, kemudian diolah, dianalisis, hingga penafsiran hasil analisis untuk menarik sebuah kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Ada dua jenis metode yang penulis gunakan dalam penyajian hasil analisis yang pertama adalah metode formal yaitu penyajian hasil analisis menggunakan tanda atau lambang, yang kedua metode informal yaitu penyajian hasil analisis dengan kata-kata. Bila dikaitkan dengan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode informal yaitu dengan menyajikan hasil analisis dengan menggunakan kata-kata sendiri berupa penjelasan dari Prosedur Pelayanan *Fast Track* Keberangkatan Penumpang Internasional Oleh *Joumpa Assistance Service* Pada PT. Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, sedangkan dalam menggunakan metode formal penulis menyajikan hasil analisis dengan menggunakan penyajian hasil analisis data seperti: tabel, foto, dan gambar beserta keterangan-keterangan yang penulis dapat dari perusahaan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan *fast track* keberangkatan penumpang internasional Joumpa *assistance service*, sudah dilaksanakan dengan baik oleh staf Joumpa PT. Gapura Angkasa dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditentukan. Sebelum proses pelayanan dimulai staf telah melakukan persiapan yang matang seperti persiapan diri, melakukan *briefing*, mengecek *reservation*, menyiapkan *checklist* dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penumpang. Setelah itu dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan yang dimana staf Joumpa akan turun langsung melaksanakan tugasnya dari menjemput penumpang di *dropzone*, mendampingi penumpang melakukan proses *check in* sampai penumpang mendapatkan *boarding pass*, lalu menuju proses imigrasi sampai penumpang tersebut naik pesawat. Pada proses akhir pelayanan penumpang dimana staf Joumpa kembali ke *office* dan mencatat semua data-data di *service delivered form*, membuat *handling report* atau *summary handling* dan *completing* data reservasi Joumpa di komputer.

Pada saat pelayanan *fast track* keberangkatan penumpang internasional staf sering mendapat kendala-kendala yang menghambat dalam proses pelayanan seperti kekurangan staf yang membuat staf kewalahan dalam melayani penumpang dan juga pada saat pesawat *delay* karena cuaca buruk ataupun keterlambatan masuk yang membuat staf mendapat *complain* dari penumpang.

Namun, semua kendala tersebut dapat ditangani dengan baik oleh staf Joumpa sehingga pelayanan *fast track* keberangkatan penumpang oleh Joumpa *assistance service* berjalan dengan baik.

B. Saran

Dari hasil pembahasan di atas dapat disarankan bagi PT. Gapura Angkasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperlancar proses kerja sebaiknya PT. Gapura Angkasa melakukan penambahan staf pada *department* Joumpa, karena dengan semakin banyaknya staf yang bertugas maka dapat menghasilkan pelayanan yang maksimal.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Armistead, C.G., dan Clark, G. 1996. *Customer Service and support (Layanan dan Dukungan kepada pelanggan)*. Jakarta: PT Elex Media Lomputindo Kelompok Gramedia

Ardiyos. 2004. *Kamus Besar Akutansi*. Jakarta: Citra Harta Prima

Damardjati, R.S. 1995. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum

Erawati, Ni Made Rai. 2014. "*Tata Operasi Darat I*". Badung: Politeknik Negeri Bali

Horonjeff, R., dan McKelvey, F. X. 1994. *Perancangan dan Perencanaan Bandar Udara*. Jilid 4. Jakarta: Erlangga.

ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan pasal 1 ayat (33)

Majid, S.A., & Warpani, E.P.D. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Spillane, James J. 1987. *Pariwisata Indonesia: Sejarah dan Prosesnya*. Yogyakarta: Kanisius

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

<https://joumpa.com/news/detail?news=20>

www.gapura.id.com.

<https://primayahospital.com/covid-19/apa-itu-rapid-test/>

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI