

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN *MEET AND GREET SERVICE* KEDATANGAN  
DOMESTIK PENUMPANG VIP OLEH STAFF JOUMPA  
PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA I GUSTI  
NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh  
Debora Oktina Ade Mentari  
1915813038

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

**PENANGANAN *MEET AND GREET SERVICE* KEDATANGAN  
DOMESTIK PENUMPANG VIP OLEH STAFF JOUMPA DI BANDAR  
UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
Debora Oktina Ade Mentari  
1915813038

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

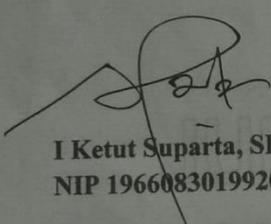
**PENANGANAN MEET AND GREET SERVICE KEDATANGAN  
DOMESTIK PENUMPANG VIP OLEH STAFF JOUMPA DI BANDAR  
UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI**

Oleh  
Debora Oktina Ade Mentari  
1915813038

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat  
Menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

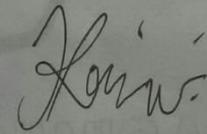
Disetujui oleh:

Pembimbing I



**I Ketut Suparta, SH., M.H.**  
**NIP 19660830199203100**

Pembimbing II



**I Putu Krisna Arta Widana S.S.T., M.Par.**  
**NIP 198901112019031015**

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
**NIP 1963122819900102001**



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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

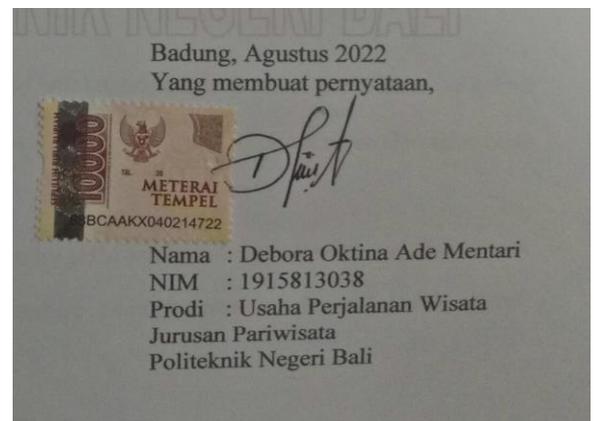
Nama : Debora Oktina Ade Mentari  
NIM : 1915813038  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN *MEET AND GREET SERVICE* KEDATANGAN DOMESTIK PENUMPANG VIP OLEH STAFF JOUMPA PT GAPURA ANGKASA DI 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.



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik tepat pada waktunya. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis banyak menemui kesulitan dan hambatan, namun berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak hambatan itu dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang turut secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penulisan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini, antara lain:

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. Dra.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 perjalan 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 praktik kerja lapangan.
6. I Ketut Suparta, SH., M.H. selaku dosen pembimbing satu yang telah banyak membantu penulis selama melakukan praktik kerja lapangan dan penulisan Tugas Akhir ini
7. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M. Par selaku dosen pembimbing dua yang telah banyak membantu penulis selama melakukan praktik kerja lapangan dan penulisan Tugas Akhir ini.
8. Luh Mahayani selaku supervisor unit JOUMPA yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.
9. Seluruh staff JOUMPA pada PT Gapura Angkasa yang telah membantu penulis dalam praktek kerja lapangan, serta memberikan pengetahuan, pengarahan dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penulisan Tugas Akhir.
10. Opung Boru Marpaung yang selalu memberikan nasehat dan dukungan kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan.
11. Orangtua dan keluarga penulis, Edi Nainggolan dan Ibu Murni Rajagukguk yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis hingga tugas akhir ini selesai.

12. Chaterine Damayanti Dwi Putri Nainggolan selaku donatur yang membantu penulis dalam bentuk finansial selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
13. Steven Alvian Petrus Nainggolan dan Florentinus Nainggolan yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
14. Teman-teman penulis terkhusus Gege dan Natalia yang membantu mengkoreksi dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

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

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini berguna bagi seluruh pembicara baik yang ada dilingkungan Poliktenik Negeri Bali maupun yang ada di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, 19 Agustus 2022

Penulis

## Daftar Isi

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINILITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Pengertian Penanganan .....	7
B. Pengertian Bandar Udara .....	7
C. Pengertian Ground Handling .....	8
D. Penumpang.....	8
E. Joumpa .....	11
<b>BAB III</b> .....	<b>13</b>
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>13</b>
A. Lokasi dan Sejarah PT Garuda Indonesia.....	13
1. Lokasi Perusahaan.....	13
2. Sejarah Perusahaan.....	14
<b>BAB IV</b> .....	<b>27</b>
<b>PEMBAHASAN</b> .....	<b>27</b>
A. Penanganan <i>Meet and Greet Service</i> Kedatangan Domestik Penumpang VIP oleh Staff Joumpa PT Garuda Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.....	28

a. Tahap Persiapan .....	28
b. Tahap Pelaksanaan .....	33
c. Tahap Akhir .....	37
B. Kendala yang dihadapi ketika menangani meet and greet service kedatangan domestik penumpang VIP oleh staff joupma PT Garuda Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.....	40
<b>BAB V.....</b>	<b>42</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>42</b>
A. Simpulan .....	42
B. Saran.....	43

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 3.1 Logo PT Gapura Angkasa .....</b>	<b>13</b>
<b>Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar....</b>	<b>21</b>
<b>Gambar 3.3 Struktur Organisasi Joumpa .....</b>	<b>22</b>
<b>Gambar 4.1 Reservation Joumpa .....</b>	<b>30</b>
<b>Gambar 4.2 Checklist Joumpa .....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 4.3 Pelaksanaan Penanganan Meet and Greet Service .....</b>	<b>34</b>
<b>Gambar 4.4 Flight Radar .....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 4.5 Service Delivered Form.....</b>	<b>39</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b>	<b>: Tiket Pesawat</b>
<b>Lampiran 2</b>	<b>: Kartu Identitas</b>
<b>Lampiran 3</b>	<b>: <i>Paging Name</i></b>
<b>Lampiran 4</b>	<b>: <i>Flight Radar</i></b>
<b>Lampiran 5</b>	<b>: <i>Stanby Handling</i></b>
<b>Lampiran 6</b>	<b>: <i>Baggage Number</i></b>
<b>Lampiran 7</b>	<b>: <i>Bagasi Penumpang</i></b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata adalah rangkaian aktivitas dan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh perorangan, kelompok atau keluarga ke suatu tempat secara sementara dengan tujuan mencari ketenangan, kedamaian, keseimbangan, keserasian dan kebahagiaan jiwa. Pariwisata didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Provinsi Bali memang tidak lepas dengan pariwisata, yang merupakan salah satu sektor terbesar perekonomian di Pulau Dewata. Bali menjadi salah satu tujuan wisata yang sudah tidak diragukan lagi oleh wisatawan domestik maupun mancanegara, karena sudah menjadi tujuan wisata dunia. Hal ini terbukti dari kunjungan wisatawan asing maupun domestik yang meningkat dari tahun ke tahun sebelum adanya pandemi Covid 19.

Kegiatan industri pariwisata ini dapat terjadi karena adanya sarana dan prasarana yang mendukung jalannya kegiatan pariwisata seperti produk pariwisata seperti akomodasi yaitu hotel, villa, resort dan jenis penginapan lain. Sarana lain mendukung juga ada destinasi wisata dan transportasi baik transportasi laut, darat dan udara. Produk barang dan jasa ini muncul karena adanya aktivitas reaksi para wisatawan yang jauh dari tempat tinggalnya. Dalam hal ini mereka membutuhkan

pelayanan transportasi, akomodasi, catering, hiburan, dan pelayanan lainnya. Jadi, produk industri pariwisata adalah keseluruhan pelayanan yang diterima oleh wisatawan, mulai meninggalkan tempat tinggalnya (asal wisatawan) sampai pada tujuan (daerah tujuan wisata) dan kembali lagi ke daerah asalnya. Pariwisata dikatakan sebagai industri, karena di dalamnya terdapat berbagai aktivitas yang bisa menghasilkan produk berupa barang dan jasa.

Di era globalisasi ini, banyak orang menginginkan segala sesuatu yang dilakukan ataupun yang dikerjakan dapat terlaksana dengan cepat. Salah satu komponen penting yang mendukung keberhasilan perjalanan wisata adalah sarana transportasi, baik itu transportasi darat, laut maupun udara. Sarana transportasi yang banyak digunakan dalam melakukan suatu perjalanan wisata adalah pesawat udara, bus, kapal laut dan jenis transportasi lainnya. Dalam bidang transportasi, pesawat merupakan transportasi yang banyak digunakan untuk menempuh jarak perjalanan yang jauh dengan cepat. Perkembangan era globalisasi yang serba cepat ini, dapat dikatakan bahwa setiap orang atau kelompok yang melakukan perjalanan membutuhkan pelayanan tambahan atau jasa layanan VIP yang memberikan kemudahan bagi penumpang yang akan bepergian. Salah satu perusahaan yang menyediakan layanan tambahan untuk mempermudah proses kedatangan maupun keberangkatan penumpang di Bandar udara adalah PT Gapura Angkasa.

PT Gapura Angkasa memiliki suatu unit layanan VIP service di bagian ground handling, yang diugaskan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pengguna jasa sesuai kebutuhan customer. Unit ini adalah Joumpa Airport Assistance yang merupakan unit penting dari PT Gapura Angkasa yang berperan

dalam pelayanan jasa khusus kepada setiap penumpang yang ingin mendapatkan pelayanan eksklusif saat proses keberangkatan ataupun kedatangan. Tujuan dari layanan ini adalah untuk menghindari antrean pengurusan dokumen perjalanan yang Panjang, dan memberikan akses yang cepat guna mempersingkat waktu.

Joumpa *Airport Assistance* memberikan layanan *VIP service* bagi para penumpang yang menggunakan jasa unit ini. Adapun beberapa pelayanan yang disediakan adalah: *Meet and Greet Service*, *VIP Service Fast Track*, dan *Airport trap*. Masing-masing pelayanan yang diberikan dalam jenis service ini berbeda-beda prosedurnya. Namun yang paling membutuhkan persiapan lebih adalah *pelayanan meet and greet service*.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas, memahami pentingnya pelayanan sesuai SOP perusahaan yang diberikan kepada penumpang yang akan melakukan perjalanan menggunakan pesawat terbang maka dari itu penulis tertarik untuk membahas “Penanganan *Meet and Greet Service* Kedatangan Domestik Penumpang VIP oleh Staff Joumpa PT Garuda Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali”.

#### **A. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana penanganan *meet and greet service* kedatangan domestik penumpang VIP oleh *Joumpa Airport Assistant* PT Garuda Angkasa di Bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali?
2. Kendala apa saja yang dihadapi saat penanganan *meet and greet service* kedatangan domestik penumpang VIP oleh *Joumpa Airport Assistant* PT Garuda Angkasa di Bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali?

B. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Adapun tujuan dan kegunaan dari penulisan tugas akhir, yakni sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mendeskripsikan prosedur Penanganan *meet and greet service* Kedatangan domestik Penumpang VIP oleh *Joumpa Airport Assistant* PT Garuda Angkasa di Bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali
  - b. Untuk mengidentifikasi kendala yang ditemui pada proses *meet and greet service* kedatangan domestik penumpang VIP
2. Kegunaan Penulisan
  - a. Bagi Mahasiswa
    - 1) Sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Bali.
    - 2) Sebagai bahan untuk menabuh wawasan serta pengetahuan dalam bidang *Groundhandling*.

- 3) Sebagai peningkatan wawasan mahasiswa
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
    - 1) Sebagai masukan bagi civitas akademika dilingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang *Groundhandling*.
    - 2) Sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang ingin mengetahui seputar Prosedur Penanganan *meet and greet service* kedatangan penumpang VIP oleh Staff Joumpa
  - c. Bagi Perusahaan
    - 1) Dapat menjadi masukan dan pemikiran bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan terbaik kepada penumpang.
    - 2) Dapat menjalin hubungan kerjasama yang baik antarab pihak Perusahaan dengan kampus Politenik Negeri Bali.
- C. Metodologi Penulisan Tugas Akhir
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data
    - a. Metode Observasi, yaitu pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam proses Penanganan *meet and greet service* kedatangan penumpang VIP oleh staf Joumpa pada PT Garuda Angkasa. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan pengambilan gambar.
    - b. Metode Wawancara tidak terstruktur yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung dengan responden seperti para *staff, supervisor* dan *manager*.

c. Metode Kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca tabel literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di PT Gapura Angkasa.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Informal yaitu metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa.

b. Metode Formal, Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti table, foto, dan lain-lain.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan penanganan *meet and greet service* kedatangan domestik penumpang VIP oleh staf Joumpa PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, maka penulis dapat menyimpulkan:

1. PT Garuda Angkasa sebagai pelaksana *ground handling* dalam melakukan penanganan *meet and greet* kepada penumpang VIP kedatangan domestik terdiri dari beberapa tahap yaitu, tahap persiapan yang dilakukan adalah mengecek *reservation* Joumpa pada e-mail ataupun *hotline*, menyiapkan *checklist* dan segala dokumen yang berkaitan dengan penanganan penumpang seperti tiket, kartu identitas penumpang, dan *paging name* yang dilengkapi dengan *service delivered form*, tahap selanjutnya adalah pelaksanaan yang terdiri dari menjemput tamu yang ditangani, selanjutnya membantu pengambilan bagasi, setelah pengambilan bagasi selesai dan memastikan kepada penumpang bagasi benar milik penumpang, selanjutnya staf Joumpa akan mengantar tamu hingga ke *pick up zone*. Staf akan mengantarkan penumpang sampai ke parkir mobil dan bertemu *driver* yang menjemput penumpang, memastikan penumpang masuk ke dalam mobil dan memastikan bagasi masuk ke mobil dan tidak ada yang tertinggal satupun. Setelah penumpang memasuki mobil staf akan mengucapkan salam perpisahan dan menunggu mobil sampai jalan, dan tahap akhir dari penanganan penumpang

dimana staf Joumpa kembali menuju *office*, dan tidak lupa staf Joumpa akan mengirimkan foto penumpang dan bagasi yang sudah masuk ke dalam mobil sebagai bukti laporan. Staf yang berada di *office* mencatat semua data pelaksanaan pada *service delivered form*.

2. Kendala yang dihadapi dan cara penyelesaiannya dalam menangani kedatangan penumpang VIP oleh staf Joumpa PT Garuda Angkasa di bandar udara *International Ngurah Rai* yaitu *early landing*, *delay*, dan *additional booking* yang mengharuskan supervisor dan staf admin turun ke lapangan untuk melakukan penanganan penumpang jika waktu kedatangan bersamaan sehingga kendala tersebut dapat diatasi dan tetap memberikan layanan terbaik kepada penumpang pengguna jasa layanan joumpa *airport assistant*.

## **B. SARAN**

Kepuasan setiap penumpang merupakan cermin dari mutu pelayanan dan kualitas yang diberikan oleh staf perusahaan kepada penumpang. Berdasarkan hal tersebut saran yang ingin penulis sampaikan yaitu, untuk memperlancar proses kerja sebaiknya PT Garuda Angkasa mengoptimalkan staf Garuda Angkasa maupun staf Joumpa yang ada untuk membantu di unit joumpa, karena cukupnya staf yang bertugas dapat menghasilkan pelayanan yang maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damardjati, R.S.2006. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Erawati, Ni Made Rai. 2015. "*Tata Operasi Darat I*". Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Joumpa."Joumpa" diambil dari <https://joumpa.com.news/detail?news=20>, diakses pada tanggal 5 Juli 2022 pukul 22.03.
- Majid Suharto, Abdul dan Eko Probo D. Warpani. 2010. *Ground Handling*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Supranto. 2006.*Pengukuran Tinglkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.