

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG
DOMESTIK NAM AIR OLEH STAF *CHECK IN* PT.
JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI PADA
MASA PANDEMI *COVID-19***



POLITEKNIK NEGERI BALI

Anak Agung Ngurah Devara Pradnyana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2022

TUGAS AKHIR

PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG DOMESTIK NAM AIR OLEH STAF *CHECK IN* PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI PADA MASA PANDEMI *COVID- 19*



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

A.A Ngurah Devara Pradnyana

NIM 1915813022

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG
DOMESTIK NAM AIR OLEH STAF CHECK IN PT. JASA
ANGKASA SEMESTA DI BANDARA INTERNATIONAL I
GUSTI NGURAH RAI PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Oleh

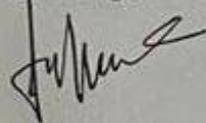
A.A Ngurah Devara Pradnyana

NIM 1915813022

Tugas Akhir ini diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan diploma III pada Jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali

disetujui oleh:

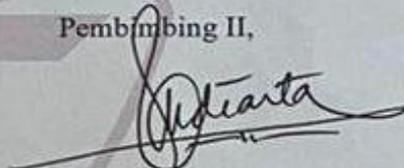
Pembimbing I,



I.G.P. Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom., MT

NIP 197606182002121002

Pembimbing II,



Drs. I Putu Budiarta, M.Par

NIP 196312221990031001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

disahkan oleh

Jurusan pariwisata



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

NIP 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : A.A Ngurah Devara Pradnyana

NIM 1915813022

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG
DOMESTIK NAM AIR OLEH STAF *CHECK IN* 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, Mei 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : A.A Ngurah Devara Pradnyana

NIM 1915813022

Prodi : Usaha Perjalanan Wisata

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan Keberangkatan Penumpang Domestik Nam Air oleh Staf *Check In* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada masa Pandemi *Covid-19*” tepat pada waktunya dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan laporan ini, penulis menemukan beberapa hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat penulis atasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih atas bantuan, dukungan, bimbingan, dan dorongan 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 Politeknik Negeri Bali 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 arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir

4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata 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, MMTHRL selaku koordinator PKL Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah mengkoordinasi kegiatan Praktik Kerja Lapangan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. I.G.P Fajar Pranadi Sudhana, S. Kom.,MT selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak masukan terkait penyusunan Tugas Akhir.
7. Drs. I Putu Budiarta selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Dosen Jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah banyak mendidik dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Ibu Ratna Sari Ningsih selaku Section Head Commercial Learning Center DPS PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara International I Gusti Ngurah Rai sehingga sangat membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Orang tua yang telah mendidik penulis dan juga mendoakan agar Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir 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 Tugas Akhir ini.

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

Badung, Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	3
D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir	4
BAB II	7
LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian Penanganan	7
B. Pengertian Bandara	7
C. Pengertian <i>ground handling</i>	8
D. <i>Airlines</i>	9
E. Pengertian <i>Check In</i>	9
F. Pengertian Penumpang	9
G. Dokumen Perjalanan	10
H. Tanda Pengenal Bagasi (<i>baggage tag</i>)	13
I. Pandemi <i>Covid-19</i>	14
BAB III	16
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	16

1. Lokasi Perusahaan	16
2. Sejarah berdirinya Perusahaan.....	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	18
1. Bidang Usaha.....	18
2. Fasilitas Perusahaan	20
C. Struktur Organisasi Perusahaan	20
BAB IV	27
PEMBAHASAN.....	27
A. Prosedur Penanganan Keberangkatan Penumpang domestik Nam Air oleh Staff PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara International I Gusti Ngurah Rai pada masa Pandemi <i>Covid-19</i>	27
B. Kendala yang dihadapi oleh staf PT. Jasa Angkasa Semesta dalam menangani Keberangkatan Penumpang domestik Nam Air dan cara mengatasinya.....	42
1. Kendala yang dihadapi.....	42
2. Cara untuk mengatasi kendala yang dihadapi	43
BAB V.....	46
PENUTUP	46
A. Simpulan.....	46
A. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi	21
Gambar 4. 1 Label Fragile	34
Gambar 4. 2 Label Non Valuable Goods	35
Gambar 4. 3 Label Transit.....	36
Gambar 4. 4 VIP tag	37
Gambar 4. 5 Unancompanied Minor tag	38
Gambar 4. 6 Baggage tag.....	39
Gambar 4. 7 Limited release tag	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Fasilitas Perusahaan	20
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kondisi queue line check in	51
Lampiran 2. Proses pengecekan kondisi pesawat	52
Lampiran 3. Pemasangan pembatas alur gate	52
Lampiran 4. Proses finalisasi boarding oleh para staf	53
Lampiran 5. Senior memberikan informasi tentang proses-proses check in	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata adalah sehimpunan bidang usaha yang menghasilkan berbagai jasa dan barang untuk pelaku perjalanan wisata. Produk yang disajikan memiliki sifat yang nyata ataupun tidak nyata sesuai dengan kebutuhan manusia dan dapat dinilai sebagai produk industri. Salah satunya adalah obyek wisata yang menawarkan banyak produk pariwisata seperti pemandangan, adat istiadat, souvenir, dll. Hal ini yang dapat membuat wisatawan tertarik untuk datang ke obyek wisata tersebut karena keunikan dan keindahan alamnya.

Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki banyak pulau eksotis, hal ini membuat Indonesia memiliki banyak obyek wisata seperti salah satunya adalah pulau Bali yang sudah mendapatkan julukan "*The Island of Paradise*". Tentunya pariwisata yang ada di Indonesia dapat mendatangkan devisa yang bisa membangkitkan perekonomian negara seperti negara-negara di dunia yang menerapkan pariwisata sebagai andalan utamanya. Pulau Bali dikenal sebagai tempat wisata yang menawarkan berbagai objek wisata kepada para wisatawan, seperti wisata budaya, wisata alam, maupun wisata kuliner. Bukan hanya itu, Bali juga terkenal akan keramah-tamahan masyarakat serta adat istiadatnya. Oleh sebab itu Pulau Bali banyak dikunjungi oleh wisatawan. Selain itu sarana penunjang pariwisata sangatlah penting seperti transportasi (udara, laut, darat), akomodasi, *restaurant*, dan agen pariwisata. Sarana transportasi yang paling penting ialah

transportasi udara dikarenakan jangkauan dari transportasi udara lebih jauh meliputi seluruh dunia selain itu transportasi udara memiliki kelebihan yaitu efisien waktu yang memungkinkan wisatawan dari mancanegara sampai di tujuan lebih cepat.

Bandar udara adalah sarana transportasi udara yang melayani jasa penerbangan seperti salah satunya adalah Bandara internasional I Gusti Ngurah Rai. Bandara internasional I Gusti Ngurah Rai terletak di kabupaten Badung yang posisinya dekat dengan pantai. Bandara ini memiliki 2 jenis penerbangan yaitu penerbangan internasional dan juga penerbangan domestik. Selain itu di setiap bandara pasti memiliki *airport service* salah satunya adalah PT. Jasa Angkasa Semesta yang melayani banyak jenis service seperti *check in, services, kargo*.

Sarana transportasi udara tentunya memiliki pengaruh besar terhadap perpindahan penduduk dari negara- negara asal contoh yang terjadi pada tahun 2019 silam adalah adanya pandemi *Covid-19* yang ditularkan dari manusia ke manusia melalui udara atau kontak fisik. Hal ini dapat membuat perubahan besar terhadap perpindahan penduduk karena virus ini menular yang memiliki dampak besar terhadap penerbangan. Pemerintah dari setiap negara tentunya memiliki peraturan baru (SOP) untuk mencegah penularan dari virus ini dengan menetapkan wajib menggunakan masker dan protokol kesehatan lainnya. Dari hal tersebut di atas penulis tertarik untuk mengambil tugas akhir yang berjudul “Penanganan Keberangkatan Penumpang Domestik Nam Air oleh Staf *CheckIn* PT. Jasa Angkasa Semestadi Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Pada Masa Pandemi *Covid-19*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahannya adalah:

1. Bagaimana proses Penanganan Keberangkatan Penumpang Domestik Nam Air oleh Staf *Check In* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada masa Pandemi *Covid-19*?
2. Apa saja kendala – kendala yang di alami saat proses Penanganan Keberangkatan Penumpang Domestik Nam Air oleh Staf *Check In* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada masa Pandemi *Covid-19*?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mendeskripsikan Proses Penanganan Keberangkatan Penumpang Domestik Nam Air oleh Staf *Check In* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada masa Pandemi *Covid-19*?
- b. Untuk memaparkan kendala-kendala yang di alami saat Penanganan Keberangkatan Penumpang Domestik Nam Air oleh Staf *Check In* 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 bagi Politeknik Negeri Bali.

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 perusahaan.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai landasan meningkatkan kinerja yang dilakukan oleh para staf dengan cara saling mengoreksi satu sama lain sehingga menciptakan tenaga kerja yang handal.

D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

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

a. Metode Partisipatif

Metode Observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar dan juga melibatkan diri sendiri secara langsung dalam Penanganan Keberangkatan Penumpang domestik Nam Air Oleh staf *check in* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Pada Masa Pandemi

Covid-19. Metode ini dibantu dengan cara di catat dan dokumentasi berupa gambar.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan para staf *check in* di PT. Jasa Angkasa Semesta.

c. Metode Studi Perpustakaan

Metode Studi Perpustakaan adalah suatu metode dengan membaca literatur-literatur di perpustakaan atau didapatkan melalui media online yang berhubungan dengan permasalahan yang di bahas dalam tugas akhir ini.

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 praktek kerja lapangan, dan juga pengetahuan yang didapat dari membaca beberapa literatur yang berkaitan dengan proses Penanganan Keberangkatan Penumpang domestik Nam Air oleh staf *check in* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Pada Masa Pandemi *Covid-19*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah metode informal, yaitu metode penyajian 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 sudah diuraikan diatas tentang Penanganan Keberangkatan Penumpang domestik oleh Staf *check in* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada masa Pandemi *Covid- 19*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Proses penanganan keberangkatan penumpang domestik oleh staf *check in* PT.

Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada masa Pandemi *Covid-19*. Sebelum men – *check in* kan penumpang para staf harus mempersiapkan alat – alat maupun informasi tentang penerbangan seperti melakukan pengecekan terhadap data penerbangan, melakukan *briefing*, menyiapkan protokol kesehatan, mempersiapkan *boarding pass*, *baggage tag*, label *fragile*, label *non valuable goods*, label *transit*, dan *VIP class tag*. Setelah sudah mengecek seluruh kesiapan *check in*, maka para staf akan membuka *check in counter*. Pada saat melakukan proses *check in* para staf diharuskan untuk melayani penumpang dengan ramah, senyum, sopan, dan berpenampilan menarik agar membuat penumpang nyaman. Selain itu pada saat men-*check in* kan penumpang, para staf harus teliti dalam mengecek dokumen penumpang seperti *KTP/passport, KK*, surat vaksin, surat tes *PCR/antigen*, dan aplikasi peduli lindungi. Jika penumpang tidak melengkapi dokumen tersebut, maka para

staf berhak untuk menolak men-*check in* kan penumpang tersebut sampai penumpang tersebut sudah melengkapi dokumennya. Setelah dokumen penumpang sudah lengkap, para staf akan menimbang berat bagasi penumpang. Dalam proses penimbangan, pihak maskapai Nam Air menerapkan ketentuan berat bagasi penumpang sebesar 20 kg, jika melebihi berat tersebut maka penumpang tersebut akan dikenakan *excess baggage* dan harus membayar sesuai tujuan yang dituju. Untuk bagasi yang dibawa ke kabin maksimal 7 kg dan tidak lebih dari 1 bagasi/orang. Untuk total bagasi yang di *check in* kan sebesar 32kg (termasuk *excess baggage*) dan jika melebihi itu penumpang harus memakai jasa kargo. Setelah proses penimbangan bagasi, para staf akan menempelkan label seperti *non valuable goods* jika bagasi penumpang tidak ada alat elektronik, baterai, maupun barang berharga. Menempelkan label *fragile* jika bagasi penumpang berisi barang pecah belah. Menempelkan label *transit* jika penumpang memiliki tujuan selanjutnya dari penerbangan yang dituju. Menempelkan *VIP class tag* jika penumpang tersebut terdaftar dalam *VIP class member* maskapai Nam Air. Setelah pemasangan label sudah selesai para staf akan mencetak *baggage tag* yang akan ditempelkan ke bagasi penumpang dan mencetak *boarding pass*. Pada saat proses penimbangan bagasi dan pelabelan bagasi sudah selesai, maka para staf akan mengembalikan dokumen – dokumen penumpang dan memberikan *boarding pass* serta menginfokan tentang *boarding time*, *gate number*, dan *seating number*. Lalu proses selanjutnya adalah *passanger boarding* yang pada *boarding* para staf akan meminta *boarding pass* penumpang lalu merobek bagian sobekan dan meminta KTP penumpang untuk

di cek ulang. Setelah Sebagian penumpang sudah memasuki pesawat, para staf akan mengecek ulang para penumpang yang sudah memasuki pesawat dengan cara melihat *seat number* dari sobekan *boarding pass* dan mencoret bagian *seat map* sesuai dengan *seat number* penumpang. Jika ada penumpang belum *boarding*, beberapa staf akan menjadi *queue comber* yang bertugas untuk mencari penumpang yang *missing* dengan cara memanggil penumpang yang *missing*. Setelah penumpang sudah lengkap tahap selanjutnya adalah *closing*.

2. Kendala yang dihadapi oleh staf PT. Jasa Angkasa Semesta dalam menangani keberangkatan penumpang domestik Nam Air dan cara mengatasinya. Penumpukan penumpang yang sering terjadi karena penumpang ingin melakukan proses *check in* dengan cepat. Cara yang dapat dilakukan dengan menugaskan beberapa staf untuk menjadi *queue sie* agar mengatur jarak penumpang tidak berdekatan yang dapat dengan mudah menularkan virus *Covid-19*. Jika diketahui beberapa penumpang positif yang pada saat pengecekan surat tes PCR/antigen dan aplikasi peduli lindungi nya dinyatakan positif, maka penumpang tersebut akan diotolak untuk di *check in* kan karena dapat menularkan virus ke seluruh penumpang dan penumpang tersebut akan dipisahkan dari *queue line*. Pada saat terjadi *flight cancelation* hal yang harus dilakukan adalah menenangkan para penumpang agar tidak emosi akibat dari *flight cancelation*, lalu membuatkan penumpang surat *refund* dan *reschedule*.

A. Saran

Sebagai masukan ada beberapa pertimbangan bagi pihak perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimasa depan. Adapun saran yang ingin disampaikan sebagai berikut:

1. Penulis berharap sebelum melakukan pekerjaan agar dijelaskan tugas dan SOP secara detail, karena hal ini bisa menjadi fatal jika dilakukan dengan tidak benar.
2. Penulis berharap agar pihak perusahaan selalu mengawasi *trainee* agar melakukan tugas dengan benar dengan tidak meninggalkan *trainee* yang dapat membuat kesalahan dalam menjalankan tugas.

DAFTAR PUSTAKA

Kiswanto, Hadi. 2004. *Tugas Pokok dan Fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi*. Jakarta: Departemen Kehakiman RI

W.J.S Poerwadarminta, "*Kamus Besar Bahasa Indonesia*", Balai Pustaka, Jakarta, 1986

Damardjati, R.S.2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Erawati, Ni Made Rai. 2013. 2015. *Tata Operasi Darat 1*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali

Wikipedia 2020, *Pandemi Covid-19*, Wikipedia, dilihat 13 Agustus 2022, [https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi COVID-19](https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19)