

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PENUMPANG *BUSINESS CLASS*  
GARUDA INDONESIA OLEH STAF JOUMPA PT  
GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA I GUSTI  
NGURAH RAI DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh

Ester Maryani Rumbewas

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

**2022**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENANGANAN PENUMPANG *BUSINESS CLASS* GARUDA INDONESIA  
PADA JOUMPA PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA I GUSTI  
NGURAH RAI DENPASAR**

Oleh

Ester Maryani Rumbewas  
NIM : 1915813045

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 Made Budiasa, M.Par.  
NIP. 196312311990111003

Pembimbing II,



Wahyuning Dyah, SPD., M. HUM  
NIP. 197104041999032001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD  
NIP.196312281990102001

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ester Maryani Rumbewas

NIM 1915813045

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri  
Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN PENUMPANG BUSINESS CLASS GARUDA INDONESIA OLEH  
STAF JOUMPA PT GAPURA ANGKASA DIBANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI  
DENPASAR”**


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, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,

  
Ester Maryani Rumbewas

NIM : 1915813045

## **KATA PENGANTAR**

Kami panjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Dimana yang telah melimpahkan hidayahnya dan memberi kami kesempatan untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Penumpang Business Class Garuda Indonesia Oleh Staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali” yang telah dibuat ini. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi Diploma III Jurusan Pariwisata bagi para Mahasiswa, khususnya dari Prodi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan begitu, kami harap Tugas Akhir ini akan memberi banyak manfaat serta motivasi bagi kami para mahasiswa khususnya maupun bagi para pembaca. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak - pihak yang terkait PKL.

Dimana telah memberi dukungan moral serta juga bimbingannya kepada kami. Ucapan terima kasih ini kami tujukan kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCOM. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menyelesaikan Pendidikan Dimploma III di Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD , selaku ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan dukungan dan semangat
3. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku Kaprodi Jurusan Pariwisata yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis
4. Dra Ni Made Rai Erawati, M.Par , selaku Koordinator PKL yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis demi terselesainya Praktek Kerja Lapangan dan laporan ini
5. Drs. I Made Budiasa, M.Par. selaku Dosen Pembimbing PKL yang telah membimbing penulis hingga menyelesaikan laporan ini
6. Wahyuning Dyah, S,Pd., M Hum selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis hingga menyelesaikan TA ini

7. Seluruh Dosen Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali atas Ilmu dan Pengetahuan yang telah banyak diberikan selama Perkuliahan
8. Pihak Gapura Learn center yang telah memberikan banyak pemahaman dan pembekalan tentang PT Gapura
9. Seluruh Staf Joumpa PT Gapura Angkasa yang telah membimbing kami selama melaksanakan PKL di Joumpa
10. Orangtua dan teman – teman yang telah mendukung proses PKL sampai selesai

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat membantu para pembacaselanjutnya sebagai referensi maupun pedoman. Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Badung, juli 2022

Ester M. Rumbewas

## DAFTAR ISI

### Table of Contents

LEMBAR PENGESAHAN.....	1
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR GAMBAR .....	7
A. Latar Belakang .....	9
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	12
2. Kegunaan Penulisan .....	13
D. Metodologi Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Pengertian Penanganan .....	15
B. Pengertian Bandar Udara .....	15
C. Kelas Penerbangan Penumpang .....	17
D. Airline (Maskapai Penerbangan).....	18
BAB III.....	20
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
A. Sejarah Perusahaan.....	20
B. Struktur Organisasi Perusahaan.....	24
C. Kegiatan Usaha .....	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
1. Tahap Persiapan .....	31
2. Tahap Pelaksanaan .....	31
B. Hambatan dan point-point penting dalam Proses Penanganan .....	38
BAB IV PENUTUP .....	39
D. Saran.....	39

DAFTAR PUSTAKA .....41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Logo PT Gapura Angkasa sebelum Inovasi .....	10
Gambar 3.2 : Logo PT Gapura Angkasa saat ini.....	11
Gambar 3.3 : Sertifikat Keanggotaan Ground Handling IATA .....	12
Gambar 3.4 : Kantor Pusat PT Gapura Angkasa.....	13
Gambar 3.5 : Struktur Organisasi Joumpa .....	14
Gambar 3.6 : Layanan Ground Handling .....	17
Gambar 3.7 : Layanan Cargo Handling .....	18
Gambar 3.8 : Layanan Staf Joumpa .....	18
Gambar 4.1 : Gambar Standby Handling Tamu Departure Domestik .....	24
Gambar 4.2 : Gambar Standbby Handling Tamu Departure Internasional .....	25
Gambar 4.3 : Gambar Cek Bagasi Penumpang.....	26
Gambar 4.4 : Gambar Penumpang Menuju Check-in Counter .....	27
Gambar 4.5 : Gambar Boarding Gate.....	28
Gambar 4.6 : Gambar Proses Boarding.....	29
Gambar 4.7 : Gambar Flowchat Handling .....	30

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Perjalanan wisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih dengan tujuan antara lain untuk mendapatkan kenikmatan dan memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu.

Perkembangan pariwisata di Indonesia sekarang ini semakin pesat. Perkembangan sektor pariwisata begitu menjanjikan dan memberikan manfaat kepada banyak pihak mulai dari pemerintah, masyarakat, maupun swasta. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan untuk terus dikembangkan.

Situasi di bandara keberangkatan. Walaupun bandara terkhususnya internasional berbagai negara sekarang memang relatif sepi, tapi tetap saja protokol kesehatan harus dijalankan dengan ketat. Beberapa penumpang jugamengenakan baju khusus. Saya misalnya, memakai gaun pelindung, walaupun agak salah karena harusnya terkancing ke belakang --tapi kalau terkancing ke belakang, maka sulit memperlihatkan tiket, paspot, dan lain-lain yang akan diperiksa. boarding pass di era COVID-19 ini juga dapat saja lebih sederhana. Untuk pesawat repatriasi saya bahkan hanya ditulis tangan saja. Di berbagai bandara juga tidak seluruh fasilitas terbuka, ada yang restorannya hanya sedikit yang buka, lounge juga banyak yang tutup, demikian juga sebagian toko. Perlu diketahui sekarang uji klinik vaksin COVID-19 fase 3 masih berjalan di berbagai

negara, termasuk di Indonesia. Diketahui bahwa ada aturan tentang vaksin sebelum terbang untuk penyakit lain, misalnya jamaah umrah wajib mendapat vaksinasi Meningitis sebelum terbang ke Arab Saudi. (Aditama, 2020)

Untuk melakukan kegiatan perjalanan wisata dari daerah asal wisatawan menuju tempat tujuan wisatawan khususnya Bali tentunya melibatkan berbagai jenis sarana transportasi. Transportasi udara merupakan salah satu transportasi yang paling diminati oleh para pelaku perjalanan wisata, dengan menggunakan sarana transportasi udara, maka proses perjalanan jarak jauh dapat ditempuh dalam waktu relatif singkat. Untuk menghubungkan antara penumpang dengan transportasi udara dibutuhkan suatu tempat untuk bertemunya antara penumpang dan transportasi udara, tempat tersebut adalah Bandara. Bandara merupakan tempat pesawat udara melakukan kegiatannya (*landing* dan *take off*).

Kemajuan dalam bisnis penerbangan tidak lepas dari campur tangan pihak-pihak terkait yang membantu terlaksananya kegiatan, baik pada saat keberangkatan maupun proses kedatangan. Perusahaan *ground handling* yang menjadi salah satu unit eksternal terkait yang secara langsung berhubungan dengan perusahaan penerbangan tersebut. Aktifitas *ground handling* itu sendiri dilakukan pada saat *Pre-Flight Services* (pelayanan sebelum penerbangan), dan pada *PostFlight Services* (pelayanan setelah penerbangan), selain itu *InTransit* yang juga menjadi tanggung jawab perusahaan *ground handling*. *ground handling* merupakan suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang yang membantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan (*arrival*). Didalam setiap pelaksanaan pelayanan *ground handling*, semua unit mengacu pada faktor keselamatan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. (Damardjati, 2001)

Penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara berasal dari berbagai kalangan dan dengan berbagai kondisi. PT Garuda Angkasa melayani semua penumpang baik dari kalangan tua, muda, balita, lansia, sehat maupun cacat. PT

Gapura Angkasa berharap bahwa penumpang dapat merasakan terbang atau menggunakan transportasi udara dengan aman dan nyaman. Adapun pelayanan yang diberikan oleh PT Gapura Angkasa meliputi *check-in counter, gate and services, aircraft document, baggage handling unit, operation, line maintenance* dan *ramp handling*. Salah satu unit yang terdapat pada PT Gapura Angkasa adalah unit Joumpa (Your Journey Companion). Pelayanan yang diberikan oleh staf Joumpa kepada penumpang berupa pelayanan *assistance* atau pendampingan pada penumpang saat berada di bandar udara. Dalam pelayanan staf Joumpa akan mendampingi penumpang (*departure, arrival, transit*). Staf Joumpa juga akan membantu dalam penanganan bagasi penumpang, validasi, maupun proses *check-in*. Jika penumpang memakai jasa ini akan dikenakan biaya tambahan yang terdapat pada *contract rate* yang di keluarkan oleh Joumpa namun *contract rate* tersebut tidak bisa di informasikan secara umum.

Pelayanan Joumpa sangat berfokus pada kenyamanan dan keamanan penumpang dalam melakukan perjalanan. Staf Joumpa dituntut untuk menangani penumpang dengan ketelitian dan ketepatan untuk memastikan kelengkapan penumpang selama perjalanan. Salah satu hal yang paling penting dalam pelayanan Joumpa adalah penanganan bagasi penumpang. Staf Joumpa harus memastikan dengan teliti seluruh kelengkapan bagasi penumpang baik itu *departure, arrival, 4* maupun *transit*, hal ini disebabkan karena adanya beberapa masalah yang seringkali terjadi dalam penanganan bagasi penumpang, yaitu masalah kelebihan bagasi pada penanganan *departure* dan *transit*, serta kesalahan dalam pengambilan bagasi penumpang di *conveyor belt* atau tertukarnya bagasi penumpang pada penanganan *arrival*. Dalam proses penanganan bagasi penumpang, terdapat juga beberapa permintaan penumpang seperti *baggage wrapping* maupun *priority baggage tag* ([www.joumpa.com](http://www.joumpa.com)).

Penelitian tentang pelayanan *Ground Handling* terhadap penumpang yang dilakukan oleh Dharasta dan Turnado (2016) yang menyatakan bahwa penanganan meliputi *check-in counter, boarding gate, lost and found dan*

*customer service*. Penelitian lain oleh Kori'atun (2019). tentang penanganan penumpang business class Batik Air oleh Ground Handling PT. Cakrawala dalam bentuk Tugas Akhir untuk mahasiswa Diploma I di Bandar Udara Internasional Adi Sumarno Solo. penelitian berikutnya oleh Andriyani (2019) tentang Penanganan Penumpang Jompa Airport Service Meet and Greet Arrival dari after immigration sampai ke pick up zone di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Perbedaan ketiga penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah mempunyai lokasi penelitian yang berbeda.

Berdasarkan alasan-alasan yang diuraikan di atas penulis tertarik untuk mengangkat tema Penanganan Penumpang Business Class Garuda Indonesia oleh Staf Jompa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sebagai judul Tugas Akhir.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang dapat penulis tarik adalah :

1. Bagaimana Penanganan Penumpang *Business Class* Garuda Indonesia oleh Staf Jompa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali?
2. Hambatan – hambatan dalam Penanganan Penumpang *Business Class* Garuda Indonesia oleh Staf Jompa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali dan cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk mendeskripsikan prosedur penanganan penumpang Business Class oleh Jompa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali
- b. Untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Penanganan Penumpang Business Class Garuda Indonesia oleh Jompa PT Gapura Angkasa di

## **2. Kegunaan Penulisan**

### **a. Bagi Mahasiswa**

Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Dan Sebagai tolak ukur dalam penerapan teori di bangku kuliah dan yang di dapatkan di lapangan

### **b. Bagi Politeknik**

1. Untuk menambah referensi baru dan informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar.
2. Sebagai kontribusi dalam memperbarui dan memperkaya ilmu perkuliahan dengan kondisi industry sebenarnya.

### **c. Bagi Perusahaan**

1. Dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
2. Penulis berharap agar terjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan kampus.

## **D. Metodologi Penulisan**

Dalam penyusunan tugas ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan antara lain :

### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a) Metode Observasi Partisipasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan terlibat langsung dalam penanganan selama melakukan kegiatan training khususnya yang berkaitan dengan Penanganan Penumpang Business Class Garuda Indonesia oleh Jompa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai
- b) Metode Wawancara, adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung antara peneliti dan

narasumber, dalam hal ini narasumber berasal dari senioritas dan penumpang Bandara I Gusti Ngurah Rai

- c) Metode Kepustakaan, yaitu cara mengumpulkan data melalui bacaan terhadap buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang di pecahkan sehingga mendapat simpulan yang bersifat objektif.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan Metode Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisa dari metode deskriptif kualitatif yaitu memaparkan atau mendeskripsikan data

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **C. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang sudah dikemukakan pada bab terdahulu, dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Penanganan Penumpang *Business Class* Garuda Indonesia Oleh Staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali meliputi Tahap persiapan, pelaksanaan dan Tahap Akhir. Tahap persiapan meliputi persiapan diri dan administrasi untuk kepentingan kegiatan operasi, tahap pelaksanaan meliputi tahap-tahap pelaksanaan kegiatan, meliputi standby PIC, Cek Bagasi, Check-in Counter, dan Boarding gate. tahap akhir meliputi bagian akhir dalam melakukan kegiatan, dengan menuliskan laporan dan mengisi absensi.
2. Hambatan – hambatan dalam penanganan penumpang *business class* Garuda Indonesia oleh staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai ini meliputi, kendala menangani penumpang yang kurang jelas dalam pengucapan bahasa Inggris, Baggage tag yang terlepas dari bagasi penumpang, kelebihan berat bagasi, dan kehilangan identitas atau tanda pengenal penumpang.

#### **D. Saran**

Berdasarkan simpulan diatas dan demi terpenuhinya manfaat yang ingin dicapai dalam laporan tugas akhir ini, baik secara teori maupun praktik setelah menganalisa proses penanganan penumpang *business class* Garuda Indonesia oleh staf Joumpa PT Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, maka disarankan beberapa hal, sebagai berikut:



1. Disarankan kepada PT Gapura Angkasa sebagai salah satu perusahaan *ground handling* di Indonesia untuk bisa mempertahankan serta meningkatkan profesionalitas kerja, kualitas dari pelayanan dan sumber daya manusia yang terampil, khususnya untuk lebih dalam lagi mempelajari bahasa asing mempertahankan kedisiplinan serta keahlian atau skill untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan para *customer* sebagai salah satu *client* kerja atau mitra kerja yang harus diutamakan.
2. Kepada seluruh staf PT Gapura Angkasa, agar lebih meningkatkan dan mempertahankan kerjasama antar staf yang terkait dalam hal *team work* (kerjasama *team*), motivasi dalam bekerja, *support* antara staf dan atasan, khususnya dalam hal menangani setiap kendala yang dihadapi saat melakukan proses penanganan supaya dapat memberikan kenyamanan bagi para penumpang yang ditangani.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditma, T. Y. 2020. Terbang di Masa COVID-19. Detiknews.com.
- Andriani, A. Ditia. 2019. Penanganan Penumpang Joumpa Airport Service Meet And Greet Arrival (Tugas Akhir) . Program Studi Aiport Handing Management, Kampus Penerbangan Bali
- Dharasta, M. Anne, Turnado. Anton, 2016. Pelaksanaan Pelayanan Ground Handling Terhadap penumpang maskapai Lion Air di kokapura Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang. *Journal Ground Handling Dirgantara Vol. 3 1 juli 2016*
- Departemen Pendidikan Nasional, 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Pusat Bahasa, edisi keempat. Jakarta : PT Gramedia Pustaka
- ICAO. 2009. Aerodrome design and operations *Fifth Edition*. Annex 14volume. 1
- Joumpa Denpasar Ngurah Rai International Airport. 2022. "*Joumpa VIP Service*. Diambil dari <https://www.joumpa.com/>
- Khairunnisa, S. N. 2021. Perbedaan kelas di pesawat. Kompas.com 1 januari 2021.
- Suwarno, F.X. Widadi, A. 2001 *tataoperasi darat*, Jakarta, *Grasindo*.
- Sudarto.1990. *Kamus Hukum Indonesia. Hukum Pidana I*. Semarang: yayasanSoedarto Fakultas Hukum Universitas Diponegoro

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan.  
Mengatur pembaruan tentang sistem penerbangan Indonesia dan hal-hal  
terkait pesawat Indonesia. <https://kompaspedia.kompasid>.