

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PENUMPANG TRANSIT OLEH *FRONTLINER* PADA
PT LINTAS MEGANTARA DI BANDARA DOMINE EDUARD OSOK
SORONG**



Oleh

Arius Brian Frans Imbenai

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PENUMPANG TRANSIT OLEH *FRONTLINER* PADA
PT LINTAS MEGANTARA DI BANDARA DOMINE EDUARD OSOK
SORONG**



Oleh

Arius Brian Frans Imbenai

NIM 2015813089

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN PENUMPANG TRANSIT OLEH FRONTLINER PADA
PT LINTAS MEGANTARA DI BANDARA DOMINE EDUARD OSOK
SORONG**

Oleh

Arius Brian Frans Imbenai

NIM 2015813089

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par., MMTHRL.
NIP 196012311990112001

Pembimbing II



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

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata

Ketua,



Prof. Ni Made Erawati, MATM., Ph.D.
NIP-196312281990102001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arius Brian Frans Imbenai

NIM : 2015813089

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PENUMPANG TRANSIT OLEH FRONTLINER PADA
PT. LINTAS MEGANTARA DI BANDARA DOMINE EDUARD OSOK
SORONG”**

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 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama ; Arius Brian Frans Imbenai

NIM : 2015813089

Prodi : Usaha Perjalanan Wisata

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“PENANGANAN PENUMPANG TRANSIT OLEH FRONTLINER PADA PT LINTAS MEGANTARA DI BANDARA DOMINE EDUARD OSOK SORONG”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan proses pelayanan dan hambatan-hambatan dalam proses pelayanan di Bandara Domine Eduard Osok Sorong oleh PT Lintas Megantara.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, oleh karena itu diharapkan kepada pembaca untuk memberikan masukan-masukan berupa saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini juga, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait yang telah memberi dukungan moral serta juga bimbingannya kepada penulis. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menempuh Pendidikan Diploma III di Politeknik Negeri Bali.

2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD., selaku ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membimbing dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
4. Drs. I Made Budiasa, M.Par., selaku Kaprodi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata 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 Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dukungan kepada penulis serta membimbing penulis demi terselesainya penulisan Tugas Akhir ini.
6. Drs. I Putu Budiarta, M.Par., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan serta membimbing penulis demi terselesainya penulisan tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali atas ilmu dan pengetahuan yang telah banyak diberikan selama perkuliahan
8. Seluruh Staff Kantor UPBU Kelas I Sorong yang telah membimbing penulis selama melaksanakan PKL di Bandara Domine Eduard Osok Sorong.

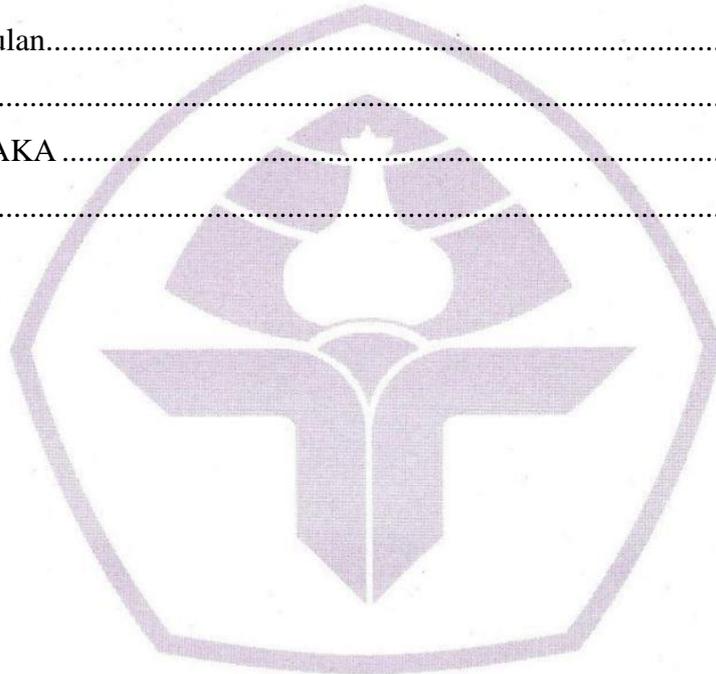
9. Seluruh Staf PT Lintas Megantara yang telah membimbing dan membantu penulis selama melaksanakan PKL di Bandara Domine Eduard Osok Sorong.
10. Orang tua terkasih bapak Matias Imbenai dan Ibu Yuliana Rumi yang selalu mendukung penulis selama melaksanakan PKL maupun selama menyusun Laporan Tugas Akhir ini.
11. Saudara terkasih Kakak Rahel Imbenai, Kakak Yunus Imbenai, Kakak Yonengsi Imbenai, Kakak Adleda Imbenai, Kakak Hogla Papei dan Kakak Chenny Worabay yang terus mendukung penulis selama menyusun Tugas Akhir hingga selesai.
12. Keluarga, sahabat dan teman-teman yang selalu mendukung penulis dalam penyusunan tugas akhir ini hingga terselesai

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	6
D. Metodologi Penulisan.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Pengertian Pariwisata	10
B. Pengertian Penanganan	12
C. Pengertian dan Fungsi Bandara.....	12
1. Pengertian Bandara.....	12
2. Fungsi Bandara	14
D. Pengertian <i>Ground Handling</i>	14
E. Pengertian Penumpang dan Jenis-Jenis Penumpang.....	16
F. Pengertian Transit	17
G. Pengertian <i>Boarding Pass</i>	17
H. Pengertian Passenger Manifest.....	19
I. Istilah-Istilah dalam Penerbangan.....	20
BAB III	22
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Sejarah Perusahaan.....	22
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	27

C. Struktur Organisasi Perusahaan	28
BAB IV	40
PEMBAHASAN	40
A. Penanganan Penumpang Transit	44
B. Hambatan-Hambatan yang Dialami Saat Penanganan Penumpang Transit dan Cara Penanganannya	52
BAB V	60
PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Perusahaan	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan	29
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	36
Gambar 4.1 Penanganan Transit Penumpang Ibu Nina	43
Gambar 4.2 Area Transit Bandara	44
Gambar 4.3 Penyusunan Boarding Pass Penumpang	45
Gambar 4.4 Handy Talkie.....	46
Gambar 4.5 Mencocokkan Data Penumpang Pada Boarding Pass.....	48
Gambar 4.6 Proses Scanning Boarding Pass Penumpang di Barrier Gate	49
Gambar 4.6 Penanganan Transit Penumpang Ibu Nina	49

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Passenger Manifest*

Lampiran 2 *Boarding Pass* Penumpang

Lampiran 3 *ID Card* Petugas *Ground Handling* Bandara



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 dan sebagainya. Banyak negara sangat bergantung dari industri pariwisata sebagai sumber pendapatan bagi negara yang dimaksud karena adanya kunjungan wisata ke suatu tempat tertentu di negara tersebut sehingga negara tersebut menjual jasa untuk kegiatan wisata melalui suatu perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan.

Seseorang yang melakukan perjalanan wisata disebut dengan wisatawan. Wisatawan sendiri ada yang berasal dari daerah sekitar tempat wisata dimaksud, wisatawan domestik yakni wisatawan yang berasal dari luar daerah tujuan wisata tetapi masih dalam suatu negara yang sama dengan tempat tujuan wisata dimaksud dan juga ada wisatawan internasional yakni wisatawan yang berasal dari negara lain yang melakukan kunjungan wisata ke negara tujuan wisata dimaksud. Wisatawan yang tinggal jauh dengan daerah tujuan wisata tentu akan bergerak dari suatu tempat ke tempat yang lain dalam melakukan kunjungan wisata 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 di mana kedua sektor tersebut saling mempengaruhi, dengan adanya 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 bandara internasional maupun domestik. 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 pintuk masuk utama di Indonesia. Bali merupakan pintuk masuk utama bagi wisatawan manca negara yang masuk ke Indonesia. Maka dari

itu dalam pelaksanaan kegiatan suatu perjalanan pariwisata yang didukung oleh transportasi udara membutuhkan bandara (*airport*).

Bandara Domine Eduard Osok Sorong merupakan salah satu bandar udara kelas I yang berlokasi di Kota Sorong Provinsi Papua Barat Daya. Bandara ini adalah bandara domestik yang hanya melayani rute-rute penerbangan dalam negeri, bandara ini berlokasi di semenanjung kepala burung Papua Barat Daya yang membuatnya strategis karena menjadi bandara penghubung untuk arus penerbangan keluar dan masuk pulau Papua, hal ini menjadikannya salah satu bandara tersibuk di pulau Papua.

Bandara ini melayani rute penerbangan untuk kawasan Provinsi Papua Barat Daya, Papua Barat, Papua Tengah dan Papua, tak hanya itu bandara ini juga melayani rute penerbangan dari dan ke luar pulau Papua seperti Makassar, Jakarta, Manado, Ambon, Yogyakarta dan Surabaya dan juga melayani penerbangan di dalam pulau Papua seperti Jayapura, Manokwari, Fakfak, Nabire, Kaimana dan Babo. Adapun bandara ini juga melayani beberapa maskapai penerbangan nasional diantaranya Garuda Indonesia, Lion Air, Sriwijaya Air, Batik Air, Wings Air, Super Air Jet, Air Asia, Susi Air dan Travira Air.

Dengan adanya aktivitas penerbangan seperti yang telah diuraikan sebelumnya maka bandara dalam pelaksanaan kegiatan operasional penerbangan tentu akan berhubungan langsung dengan penumpang sebagai pengguna jasa bandara sehingga bandara juga akan berhubungan langsung dengan proses penanganan terhadap penumpang agar terciptanya

operasional kebandarudaraan yang teratur, tertata, dan aman. Karena itu jasa pelayanan penanganan penumpang di darat (*ground handling*) sangat diperlukan. Dalam hal ini *ground handling* sendiri yakni segala pelayanan penumpang selama berada di darat sebelum naik ke pesawat udara dan setelah turun dari pesawat. Mulai dari penumpang masuk ke areal bandara, proses *check-in*, proses *boarding* ke pesawat udara, proses *disembarking* atau turun dari pesawat udara, proses pengambilan bagasi, proses transit atau transfer penumpang dan sebagainya.

Oleh karena itu dalam operasional kebandarudaraan, bandara Domine Eduard Osok Sorong yang mana diselenggarakan oleh Kantor UPBU Kelas I Sorong selaku unit penyelenggara yang bergerak langsung di bawah Kementerian Perhubungan Republik Indonesia untuk pelayanan jasa kebandarudaraan yang secara umum belum diusahakan secara komersial yang juga bekerja sama dengan PT Lintas Megantara yang bergerak sebagai penyedia jasa *ground handling* di bandara Domine Eduard Osok Sorong.

Kedua perusahaan tersebut bekerja sama dalam menjalankan operasional kebandarudaraan demi keberhasilan operasional kebandarudaraan yang tertata, aman, nyaman dan selamat.

Karena lokasinya yang strategis tersebut, bandara Domine Eduard Osok Sorong menjadi tempat transit dan transfer bagi arus penerbangan di sektor Kawasan Papua Barat Daya maupun arus penerbangan masuk dan keluar pulau Papua. Beberapa pesawat singgah di bandara ini untuk mengangkut penumpang dari bandara Domine Eduard Osok Sorong

sekaligus melakukan isi ulang bahan bakar pesawat (*refuel*). Tak hanya itu bandara ini juga menjadi bandara penghubung bagi bandara-bandara kecil di kawasan pulau Papua bagian barat yang karena keterbatasan ukuran landasan pacu tidak dapat melayani rute penerbangan langsung ke bandara-bandara besar dan juga keterbatasan rute dari maskapai sehingga harus terlebih dahulu singgah di Bandara Domine Eduard Osok Sorong lalu dilanjutkan dengan pesawat lain ke bandara-bandara tujuan lainnya. Dalam operasionalnya tiap hari, bandara ini kurang lebih melayani 7 pesawat yang melakukan transit baik untuk *refueling* ataupun menaikkan dan menurunkan penumpang.

Hal tersebut membuat aktivitas transit penumpang di bandara ini cukup sibuk dan dalam penanganan proses transit tersebut terjadi banyak kasus dan permasalahan di antaranya nama penumpang yang tidak ada pada data penumpang transit di *passenger manifest*, *boarding pass* robek dan kasus-kasus lainnya yang penulis lihat secara langsung saat melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Bandara Domine Eduard Osok Sorong.

Oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir yang berjudul **“Penanganan Penumpang Transit oleh Frontliner pada PT Lintas Megantara di Bandara Domine Eduard Osok Sorong”**.

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 penanganan penumpang transit oleh Frontliner pada PT Lintas Megantara di Bandara Domine Eduard Osok Sorong?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi saat menangani penumpang transit oleh Frontliner pada PT Lintas Megantara di Bandara Domine Eduard Osok Sorong?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Adapun tujuan dan kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan:
 - a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan penumpang transit oleh Frontliner pada PT Lintas Megantara di Bandara Domine Eduard Osok Sorong.
 - b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi saat menangani penumpang transit oleh Frontliner pada PT Lintas Megantara di Bandara Domine Eduard Osok Sorong.

2. Kegunaan:

a. Bagi Penulis

- Sebagai salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh ijazah Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.
- Dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang didapatkan di bangku kuliah dan yang didapatkan di lapangan.

b. Bagi Politeknik

- Laporan Tugas Akhir ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya mahasiswa jurusan Pariwisata sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai contoh dalam pembuatan Tugas Akhir serta dijadikan sebagai bahan pembelajaran kedepannya.
- Untuk mengetahui kinerja yang dimiliki pada saat praktik kerja lapangan yang mampu mengasah kemampuan mahasiswa agar mampu bersaing di dunia kerja atau industri kedepannya.

c. Bagi Perusahaan

- Dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan
- Penulis berharap melalui Laporan Tugas Akhir ini dapat terjalinnya 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

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi, adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan mencatat data yang sudah ada selama melakukan kegiatan *on the job training* khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa kebandarudaraan di Bandara Domine Eduard Osok Sorong

b. Metode Wawancara, adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung antara peneliti dan narasumber, dalam hal ini kepala bagian dan petugas jasa Bandara Domine Eduard Osok Sorong

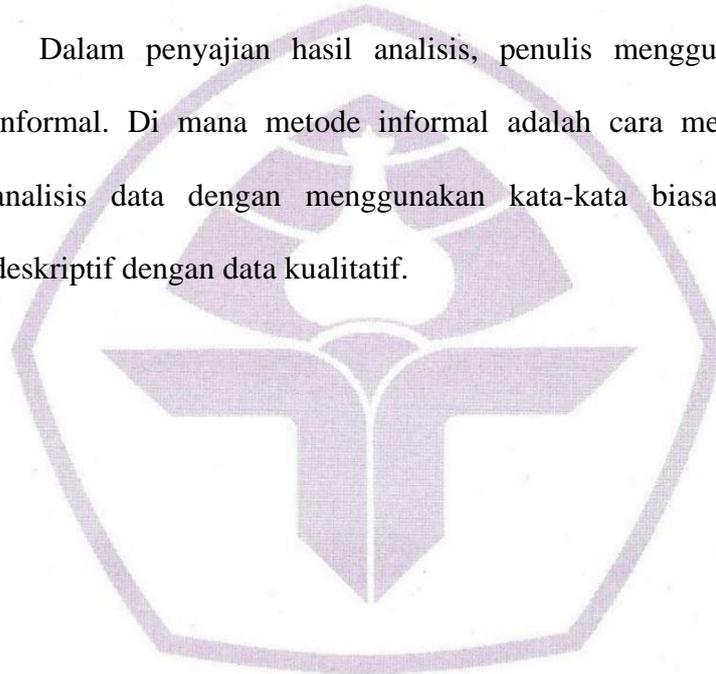
2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode observasi. yaitu cara menganalisis data dan mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan dengan memaparkan dan menguraikan data yang diperoleh

selama kegiatan praktek kerja lapangan secara lengkap sehingga mendapat simpulan yang bersifat objektif.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode informal. Di mana metode informal adalah cara menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa dari metode deskriptif dengan data kualitatif.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Pembahasan pada Bab IV yang telah penulis terangkan di atas mengenai Penanganan Penumpang Transit Oleh PT Lintas Megantara di Bandara Domine Eduard Osok Sorong maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Proses penanganan penumpang transit di Bandara Domine Eduard Osok Sorong dilakukan dalam tiga (3) tahap yaitu, tahap persiapan atau tahap awal di mana pada tahap ini petugas melakukan persiapan-persiapan dalam proses penanganan mulai penampilan petugas, *Passenger Manifest*, alat tulis dan semua keperluan yang perlu dipersiapkan sebelum proses penanganan. Yang kedua ialah tahap pelaksanaan di mana pada tahap ini petugas sudah bertemu langsung dengan penumpang dimulai dari menyambut penumpang, verifikasi dan pendataan penumpang yakni mengenai nomor *seat*, nomor penerbangan dan maskapai yang diikuti oleh penumpang dan kemudian setelah didata penumpang kemudian diarahkan menuju ke ruang tunggu keberangkatan yang sebelumnya harus melewati *barrier gate transit area* di mana penumpang harus melakukan *scanning boarding pass* untuk melewatinya dan tahap yang ketiga yaitu tahap pelaporan di mana pada tahap ini petugas melaporkan mengenai proses penanganan penumpang transit kepada petugas di bagian gate dengan berkomunikasi lewat *Handy Talkie* atau menyerahkan *Passenger Manifest* yang telah dilingkari nama penumpang yang sudah melapor transit dan sudah tercatat nomor *seat* dari penumpang yang sudah melapor tersebut.

2. Dalam penanganan penumpang transit oleh PT Lintas Megantara di Bandara Domine Eduard Osok Sorong, petugas yang menangani mengalami beberapa hambatan dalam proses penanganan diantaranya penumpang yang *boarding pass*-nya rusak solusinya petugas meminta penumpang untuk menyerahkan tiket dan identitas diri penumpang tersebut untuk proses verifikasi dan petugas memberikan *boarding pass* baru, penumpang yang tidak mengantri saat melapor transit solusinya adalah petugas mengarahkan untuk penumpang mengantri dalam barisan, kemudian apabila penumpang ingin menanyakan kembali mengenai di mana harus mengambil bagasinya maka petugas dapat memberikan arahan dengan melihat keterangan mengenai bagasi penumpang dimaksud di bagian belakang *boarding pass*-nya, hambatan selanjutnya yaitu saat melapor nama penumpang tidak ada di *passenger manifest* yang diberikan solusinya adalah petugas mengarahkan penumpang tersebut ke bagian *check-in counter* agar bisa diverifikasi terlebih dahulu atau langsung bisa berkomunikasi dengan petugas *counter check-in* lewat HT untuk menanyakan hal tersebut, kemudian untuk penumpang yang belum melapor sampai batas waktu yang telah ditentukan maka petugas akan berkomunikasi dengan petugas informasi bandara agar nama penumpang tersebut dipanggil untuk segera melapor. Hambatan selanjutnya yaitu *boarding pass* penumpang terbaca saat *scanning* di *barrier gate transit area* solusinya adalah dengan memverifikasi penumpang tersebut lalu mengarahkannya melewati pintu manual dan hambatan yang terakhir yaitu penumpang yang menggunakan kursi roda maka petugas harus memeriksa kelengkapan dokumen perjalanan lalu kemudian mengarahkan penumpang dengan kursi roda tersebut melewati pintu manual setelah *boarding pass*-nya di *scan* di *barrier gate*.

B. Saran

Selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong, penulis dapat secara langsung menangani penumpang yang melakukan transit di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan beberapa saran terkait proses penanganan penumpang transit di bandara Domine Eduard Osok Sorong yang harapannya saran-saran tersebut dapat berguna untuk memperlancar proses penanganan penumpang transit bagi para penumpang yang melakukan transit di Bandar Udara Domine Eduard Osok agar dapat memaksimalkan kualitas pelayanan dan dapat bekerja lebih efisien kedepannya. Adapun saran yang hendak penulis sampaikan yaitu:

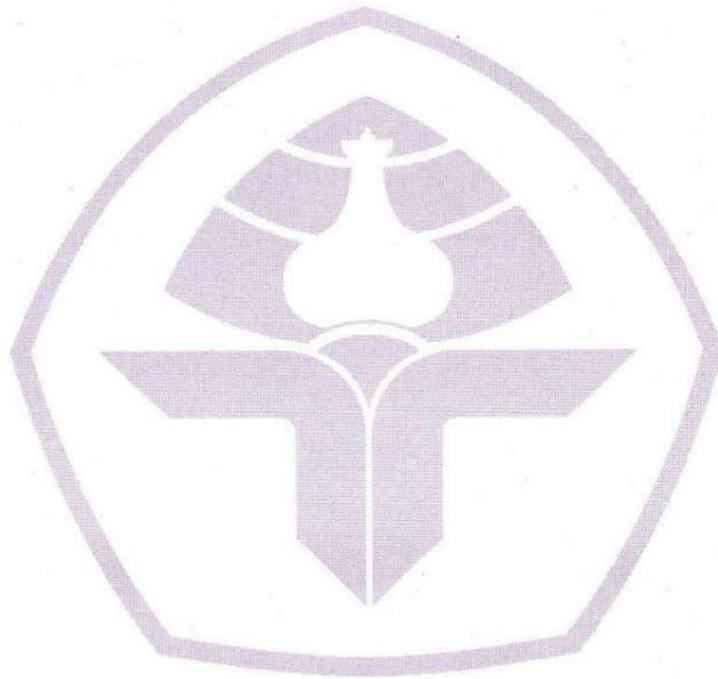
1. Untuk memasang tiang pembatas antrian di bagian *transit desk* sehingga penumpang yang hendak melapor ke bagian *transit desk* secara langsung mengantri sehingga mempermudah proses penanganan.
2. Memasang papan petunjuk akses menuju *check-in counter*, sehingga penumpang yang diarahkan menuju ke *check-in counter* tidak perlu bertanya lagi mengenai akses menuju *check-in counter*.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Damardjati, R. (2001). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradaya Pariwisata.
- Dewi, R. (2020). Dokumen Operasional Penerbangan. Tersedia
rahmadewischool1012.blogspot.com/2020/03/dokumen-operasional-penerbangan.html Diakses : 13 Mei 2023.
- Efendi, A. M. (2019, September). *Istilah Dalam Penerbangan: Check In, Boarding Pass dan Boarding Time*. Retrieved from denpono.com/2019/09/istilah-check-in-boarding-pass.html Diakses : 21 Mei 2023
- Erawati, N. M. (2015). *Tata Operasi Darat I*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Kementerian Perhubungan. (2021). *Peraturan Kementerian Perhubungan Nomor 30 Tahun 2021. Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*. Jakarta.
- Octavina, V. S. (2015). *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Parwadi, B. (2017). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Tim Publikasi Phoenix.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang RI No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia diakses pada 10 Mei 2023.
- Phoenix, T. P. (2013). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Terbaru*. Jakarta: Media Pustaka Phoenix.
- Pramuyanti, R. K. (2019). *Analisa Antena HT Mobile Radio Komunikasi Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*.

Sena, A. (2010). *Ground Handling Pesawat Terbang*. Jakarta: Angkasa Sena.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI