

**TUGAS AKHIR
PENANGANAN WEB CHECK IN ONLINE PADA
PENUMPANG SMALL GROUP PENERBANGAN DOMESTIK
CITILINK INDONESIA OLEH STAFF CHECK IN COUNTER
PT GAPURA ANGKASA DI TERMINAL KEBERANGKATAN
DOMESTIK BANDAR UDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI BALI**



Wilis Saktiani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR
PENANGANAN *WEB* CHECK IN ONLINE PADA
PENUMPANG SMALL GROUP PENERBANGAN DOMESTIK
CITILINK INDONESIA OLEH STAFF CHECK IN COUNTER
PT GAPURA ANGKASA DI TERMINAL KEBERANGKATAN
DOMESTIK BANDAR UDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI BALI



Oleh :
Wilis Saktiani
NIM 2015813010

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

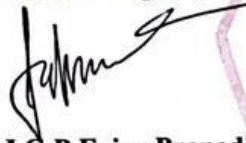
**PENANGANAN WEB CHECK IN ONLINE PADA PENUMPANG SMALL
GROUP PENERBANGAN DOMESTIK CITILINK INDONESIA OLEH
STAFF CHECK IN COUNTER PT GAPURA ANGKASA DI TERMINAL
KEBERANGKATAN DOMESTIK BANDAR UDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI BALI**

Oleh :
Wilis Saktiani
NIM 2015813010

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.,M.T
NIP. 197606182002121002

Pembimbing II,



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

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh Ketua
Jurusan Pariwisata



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten 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 : Wilis Saktiani
NIM : 2015813010
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN WEB CHECK IN ONLINE PADA PENUMPANG
SMALL GROUP PENERBANGAN DOMESTIK CITILINK INDONESIA
OLEH STAFF CHECK IN COUNTER PT GAPURA ANGKASA DI
TERMINAL KEBERANGKATAN DOMESTIK BANDAR UDARA
INTERNASIONAL 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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NE



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Penanganan *Web Check In Online* pada Penumpang *Small Group* Penerbangan Domestik Maskapai *Citilink Indonesia* oleh PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur penanganan *web check in online* untuk penumpang *small group* maskapai *Citilink Indonesia* di terminal keberangkatan domestik bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan ilmu dan saran serta semangat dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Prof. Ni Made Erawati, MATM., PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Drs. I Made Budiasa, M.Par selaku Ketua Program Studi D-III Usaha Perjalanan Wisata.
5. I. G. P. Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom., M.T selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.

6. Bapak Drs. I Wayan Nurjaya, M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. Bapak I Gusti Arya Alit Antara selaku *Controller* pada *Gapura Learning Centre* yang telah memberikan kesempatan yang luar biasa untuk melaksanakan kegiatan *On Job Training* selama 3 bulan di PT Gapura Angkasa sehingga penulis dapat mengambil data untuk menyelesaikan tugas akhir penulis
8. Seluruh *staff* PT Gapura Angkasa khususnya pada unit yang melayani maskapai *Citilink* Indonesia yang telah membantu, membimbing, serta memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama masa kerja praktek kerja lapangan.
9. Teristimewa kepada ibu penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta perhatian tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.
10. Kakak dan teman – teman yang penulis cintai yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasa dalam menulis tugas akhir ini. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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 2023

Wilis Saktiani



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	5
2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Pengertian Penanganan.....	9
B. Pengertian <i>Website</i>	10
C. Pengertian <i>Check in</i> , <i>Check in Online</i> , dan <i>Check in Counter</i>	11
1. <i>Check in</i>	11
2. <i>Check in Online</i>	11

3. <i>Check in Counter</i>	12
D. Pengertian <i>Tour</i> dan Jenis – jenis <i>Tour</i>	12
1. <i>Tour</i>	12
2. Jenis – jenis <i>Tour</i>	13
E. Pengertian Penerbangan dan Jenisnya.....	14
1. Penerbangan	14
2. Jenis – Jenis Penerbangan	14
F. Pengertian dan Jenis – jenis <i>Passenger</i>	15
1. <i>Passenger</i>	15
2. Jenis – jenis <i>Passenger</i>	15
G. Pengertian <i>Passenger Handling</i>	17
H. Pengertian dan Jenis – jenis Bandar Udara	17
1. Bandar Udara.....	17
2. Jenis – Jenis Bandar Udara.....	18
I. Pengertian dan Ruang Lingkup <i>Ground Handling</i>	19
1. <i>Ground Handling</i>	19
2. Ruang Lingkup <i>Ground Handling</i>	20
J. Pengertian dan Jenis – jenis Bagasi.....	20
1. Bagasi	20
2. Jenis – jenis Bagasi.....	21
K. Pengertian dan Jenis – Jenis Dokumen Perjalanan	22
1. Dokumen Perjalanan	22
2. Jenis – jenis Dokumen Perjalanan.....	22

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	25
1. Lokasi Perusahaan.....	25
2. Sejarah Perusahaan.....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	27
1. Bidang Usaha Perusahaan	27
2. Fasilitas Perusahaan	29
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	32
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
A. Penanganan <i>Web Check in Online</i> pada Penumpang <i>Small Group</i> Penerbangan Domestik <i>Citilink</i> Indonesia oleh <i>Staff Check in Counter</i> PT Gapura Angkasa di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.....	37
1. Tahap Persiapan	38
2. Tahap Penanganan.....	39
3. Tahap Akhir.....	49
B. Kendala yang dihadapi saat Penanganan <i>Web Check In Online</i> pada penumpang <i>Small Group Citilink</i> Indonesia oleh <i>Staff Check in Counter</i> PT Gapura Angkasa di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.....	49
BAB V PENUTUP.....	51
A. Simpulan.....	51
1. Tahap Persiapan	51

2. Tahap Penanganan.....	51
3. Tahap Akhir.....	52
B. Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan PT Gapura Angkasa.....	26
Gambar 3. 2 Susunan Organisasi Kantor Cabang Type B Khusus PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar	36
Gambar 4. 1 Penulis saat bertugas dengan seragam lengkap saat melayani penumpang melakukan check in online.....	38
Gambar 4. 2 Tampilan Scedule Penerbangan Maskapai Citilink Indonesia pada laman dps.gapura.co.id.....	41
Gambar 4. 3 Alur kegiatan penanganan check in online pada maskapai Citilink Indonesia	42
Gambar 4. 4 Proses web check in online group Ms. Falk.....	43
Gambar 4. 5 Informasi Itinerary Perjalanan Group Ms. Falk	44
Gambar 4. 6 Keterangan Apabila Penumpang Telah Melakukan Check in Sebelumnya.....	45
Gambar 4. 7 Laman Ptint Ulang Boarding Pass pada Proses Web Check in Group Ms. Falk.....	45
Gambar 4. 8 Laman Persetujuan	46
Gambar 4. 9 Contoh Laman Error pada Web Check in maskapai Citilink Indonesia	47

Gambar 4. 10 Nontifikasi apabila Penumpang telah Selesai Melakukan Web Check
in untuk mendapatkan Electronic Boarding Pass 47

Gambar 4. 11 Gambar electronic boarding pass group Ms. Falk..... 48



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kata pariwisata secara etimologi berasal dari bahasa sansekerta yang terdiri atas dua kata yaitu pari dan wisata. Pari berarti “banyak” atau “berkeliling”, sedangkan wisata berarti “pergi” atau “bepergian”. Atas dasar ini, maka pariwisata seharusnya diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali – kali atau berputar – putar, dari suatu tempat ke tempat lain, yang dalam bahasa Inggris disebut sebagai “*tour*”, sedangkan untuk pengertian jamak, kata “kepariwisataan” dapat digunakan kata “*tourisme*” atau “*tourism*” (Yoeti, 1996:112).

Pasca pandemi *Covid – 19* yang melanda Indonesia dan dunia yang membuat hampir seluruh industri mengalami mati suri, terutama dalam sektor pariwisata. Pada saat *Covid – 19* industri pariwisata Indonesia mengalami penurunan secara drastis, hal ini mengakibatkan banyaknya masyarakat yang bekerja dalam industri ini kehilangan mata pencaharian mereka. Setelah 2 (dua) tahun berlalu, pariwisata Indonesia kembali bangkit sedikit demi sedikit bangkit. Banyak destinasi wisata yang kembali dibuka untuk menyambut para turis domestik maupun mancanegara yang datang ke Indonesia. Hal tersebut mengakibatkan bergerakaknya fasilitas pendukung yang diperlukan para turis dalam berwisata.

Salah satu fasilitas pendukungnya yaitu transportasi udara atau pesawat terbang. Pesawat terbang merupakan angkutan udara yang paling cepat dibandingkan dengan transportasi darat / laut lainnya. Di pulau Bali sendiri satu –

satunya Bandar Udara yang beroperasi secara komersil yaitu Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Bandar udara ini menyediakan 2 (dua) terminal baik keberangkatan ataupun kedatangan yaitu domestik dan internasional. Setelah virus *Covid – 19* berangsur membaik dan pariwisata Indonesia khususnya Bali di buka kembali, bandar udara ini kembali ke fungsinya semula yaitu menjadi salah satu gerbang keluar masuknya turis domestik maupun internasional yang ingin keluar ataupun masuk ke pulau Bali.

Walau pada awal dibukanya pariwisata Bali penerbangan yang dibuka terbatas, tetapi setelah berangsurnya waktu penerbangan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai beroperasi seperti saat sebelum virus *Covid – 19* melanda. Banyak maskapai beroperasi seperti sedia kala. Salah satu dari maskapai tersebut adalah *Citilink* Indonesia yang melayani penerbangan domestik di terminal keberangkatan domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Di dalam terminal keberangkatan domestik sendiri, maskapai *Citilink* Indonesia menyediakan 11 *check in counter (baggage drop)* untuk penumpang yang ingin bepergian dengan menggunakan maskapai tersebut. Terdapat perbedaan metode yang digunakan sebelum *Covid – 19* dan sesudah *Covid – 19* dalam penanganan *check in* penumpang. Dimana sebelum *Covid – 19* penumpang dapat melakukan *check in* secara manual di *counter check in Citilink* yang tersedia sementara itu saat sesudah *Covid – 19* maskapai *Citilink* Indonesia menerapkan *web check in online* dimana penumpang dapat *check in di website* atau aplikasi *Citilink* Indonesia.

Dalam pelaksanaan *check in* melalui *check in counter* sendiri penumpang sering mendapati antrian yang panjang dan berdesak desakan saat antri untuk *check in* di *check in counter*, bahkan penumpang dapat melewatkan panggilan terakhir atau *last call* penerbangan saat penumpang masih mengantri untuk mendapatkan *boarding pass* di *counter check in*. Antrian yang panjang dan berdesak desakan ini merupakan hal yang sangat di hindari pada saat *Covid – 19*, hingga maskapai *Citilink* Indonesia menggalangkan *check in* lewat *website* ataupun aplikasi untuk menghindari hal tersebut terjadi.

Penggunaan *web check in* ini mempermudah untuk penumpang untuk *check in* dan mendapatkan *boarding pass*, penumpang maskapai *Citilink* Indonesia hanya perlu membuka laman *website check in online Citilink* Indonesia lewat *browser* dan memasukan *last name* dan *booking code* di mana saja untuk mendapatkan *boarding pass online* tanpa harus mengantri sehingga, pada saat tiba di *check in counter* bandara, penumpang hanya perlu untuk mendaftarkan *checked baggage*. Apabila penumpang tidak mempunyai *checked baggage*, penumpang dapat langsung menuju *boarding gate* yang tersedia di *electronic boarding pass* yang terlampir.

Penggunaan *web check in online* sendiri telah diumumkan oleh pihak maskapai di berbagai *platform* akun sosial media *Citilink* Indonesia, tetapi masih banyak pengguna maskapai tersebut yang tidak mengetahui adanya regulasi baru tersebut yang mengakibatkan *check in counter* yang harusnya digunakan sebagai tempat *baggage drop* saja terpaksa membuat para petugas yang bertugas juga membantu penumpang untuk *check in online* guna mendapatkan *boarding pass*. Hal ini tidak mengganggu apabila petugas hanya melayani dan membantu satu orang

penumpang saja, tetapi hal ini amat sangat mengganggu apabila petugas harus membantu sekelompok rombongan keluarga atau (*small group*) untuk melakukan *web check in online* di *check in counter* yang dapat mengakibatkan antrian panjang. Dalam sehari saja maskapai *Citilink* Indonesia memiliki rata – rata 13 penerbangan dari pulau Bali yang apabila dalam 13 penerbangan tersebut terisi penuh maka akan ada kurang lebih 2000 penumpang yang 40% dari penumpang tersebut merupakan penumpang *small group*. Masih banyaknya calon penumpang terutama rombongan keluarga (*small group*) akan adanya regulasi *check in online* sangat menghambat jalanya pelayanan *staff check in counter*. Selain hal tersebut, masalah yang sering mengganggu pelayanan *check in online* maskapai *Citilink* Indonesia sendiri adalah seringnya *website* atau aplikasi *Citilink* Indonesia mengalami *error* apabila banyak pengguna yang mengakses aplikasi atau *website* maskapai.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis mengambil judul Tugas Akhir “ **Penanganan *Web Check in Online* pada Penumpang *Small Group* Penerbangan Domestik *Citilink* Indonesia oleh *Staff Check in Counter* PT Gapura Angkasa di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disampaikan rumusan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penanganan *web check in online* pada penumpang *small group* penerbangan domestik *Citilink* Indonesia oleh *staff check in counter* PT

Gapura Angkasa di terminal keberangkatan domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali?

2. Kendala apa saja yang dihadapi saat penanganan *web check in online* pada penumpang *small group* penerbangan domestik *Citilink* Indonesia oleh *staff check in counter* PT Gapura Angkasa di terminal keberangkatan domestik Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

- a. Untuk memaparkan bagaimana prosedur penanganan *web check in online* pada penumpang *small group* penerbangan domestik *Citilink* Indonesia oleh *staff check in counter* PT Gapura Angkasa di terminal keberangkatan domestik Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.
- b. Untuk mengetahui penanganan yang dilakukan oleh petugas *check in counter* PT Gapura Angkasa apabila *web check in* maskapai *Citilink* Indonesia tidak berfungsi secara maksimal

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

- a. Bagi Penulis
 - 1) Sebagai salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah Diploma III pada Jurusan Pariwisata Prodi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Untuk menerapkan pengetahuan yang pernah di dapatkan Ketika melakukan perkuliahan, yaitu penerapan salah satu mata kuliah yang berkenaan mengenai *Ground Handling*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai acuan dan tolak ukur sejauh mana pemahaman dan penguasaan mahasiswa terhadap materi perkuliahan yang diberikan, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi akademik untuk meningkatkan mutu Pendidikan pada Politeknik Negeri Bali.
- 2) Laporan tugas akhir ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi untuk seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Bali terkhusus pada Jurusan Pariwisata sehingga nantinya dapat dijadikan panduan tugas akhir serta dijadikan bahan pembelajaran.
- 3) Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi dasar atau referensi bagi penulis lain yang tertarik dalam pembahasan mengenai masalah yang dianalisis oleh penulis
- 4) Untuk menjalin kerja sama yang baik antara pihak industri dan pihak instansi yang bersangkutan.

c. Bagi PT Gapura Angkasa

- 1) Sebagai masukan bagi PT Gapura Angkasa khususnya dalam pelayanan *web check in* penumpang maskapai *Citilink* Indonesia terminal keberangkatan domestik dalam upaya meningkatkan pelayanan terbaik kepada penumpang.
- 2) Untuk meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas perusahaan.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan tugas akhir ini, pengumpulan data menggunakan beberapa metode dan teknik, diantaranya adalah :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Dalam pengumpulan data guna penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode observasi yaitu *participant observation* yang dimana penulis terlibat secara langsung dan mengamati dalam kegiatan membantu penumpang dalam melakukan *web check in online* di terminal keberangkatan domestik bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

b. Metode Wawancara

Dalam pengumpulan data ini, penulis melakukan wawancara kepada petugas yang bertugas di *check in counter*. Wawancara yang dilakukan penulis adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu penulis tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisikan pertanyaan – pertanyaan yang spesifik namun hanya memuat poin-poin tertentu dari masalah yang ditemui oleh penulis pada saat membantu penumpang dalam melakukan *web check in online*.

c. Metode Dokumentasi

Dalam pengumpulan data ini, penulis menguatkan pemaparan dari hasil observasi dan wawancara dengan foto – foto atau dokumentasi saat kegiatan tersebut berlangsung.

d. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan metode yang didapatkan untuk mengumpulkan informasi dengan cara mengumpulkan referensi data dengan

merangkum materi dari buku – buku, internet, atau jurnal yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas oleh penulis.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan oleh penulis dalam menyusun laporan tugas akhir yaitu dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan memaparkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang sesuai dengan keadaan lapangan yang didapatkan oleh penulis selama melakukan praktek kerja lapangan di PT Gapura Angkasa selama 3 (tiga) bulan ini dengan referensi mengambil referensi dari beberapa buku, artikel, ataupun jurnal yang berkaitan sehingga menghasilkan sintesa kesimpulan yang di paparkan dengan kata – kata biasa.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis akan menyajikan hasil analisis yang penulis peroleh dengan menggunakan teknik informal, yaitu penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata – kata biasa (Sudaryanto, 1993:145).

Penulis akan mendeskripsikan uraian keterangan mengenai penyelesaian dari rumusan masalah yang penulis bahas.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV mengenai penanganan *web check in online* pada penumpang *small group* penerbangan domestik *Citilink* Indonesia oleh *staff check in counter* PT Gapura Angkasa di terminal keberangkatan domestik Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali terdiri dari 3 (tiga) tahapan yaitu :

1. Tahap Persiapan

Tahap ini merupakan tahap awal dalam kegiatan penanganan *web check in online* pada penumpang *small group* penerbangan domestik *Citilink* Indonesia oleh *staff check in counter* PT Gapura Angkasa di terminal keberangkatan domestik Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang dimulai dengan :

- a. Persiapan kelengkapan diri petugas
- b. Persiapan peralatan petugas berupa *gadget* milik petugas
- c. Pergecekan *schedule* penerbangan pada laman *website Citilink* Indonesia

2. Tahap Penanganan

Tahap penanganan merupakan lanjutan dari tahap persiapan. Pada tahap ini dimulai dengan *greeting* dan *screening* kepada penumpang maskapai *Citilink* Indonesia, hingga membantu penumpang maskapai *Citilink* Indonesia melakukan

web check in online untuk mendapatkan *electronic boarding pass* melalui penumpang ataupun petugas.

3. Tahap Akhir

Tahap ini merupakan tahap akhir dari penyelesaian tanggung jawab petugas dengan pemberian arahan kepada penumpang maskapai *Citilink* Indonesia atas langkah selanjutnya yang harus mereka tempuh setelah melakukan *web check in*.

B. Saran

Selama penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di PT Gapura Angkasa, penulis dapat secara langsung menangani proses dalam melakukan penanganan *web check in online* pada penumpang *small group* penerbangan domestik *Citilink* Indonesia sebagai *staff check in counter* PT Gapura Angkasa di terminal keberangkatan domestik Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan beberapa saran terkait dengan kendala yang dialami dalam proses penanganan *web check in online* tersebut, yaitu:

1. *Website check in online* maskapai *Citilink* Indonesia perlu di kembangkan lebih lanjut, supaya pada saat *peak season* penumpang tidak kesulitan untuk mengakses *website* tersebut.
2. Perlu adanya pengadaan *devise* dari perusahaan untuk petugas yang membantu melakukan *check in online*, supaya mempermudah petugas dalam penanganan *web check in online*.

3. Perlu adanya pembagian *queue line* untuk penumpang yang telah melakukan *check in online* dan yang belum, supaya tidak ada penumpukan antrian pada saat menuju *check in counter*.
4. Perlu diadakanya kembali mesin cetak *boarding pass* untuk setiap *counter*, agar pada saat *web check in error* petugas tidak kesulitan untuk mencetak *boarding pass* serta supaya tidak menghambat kinerja petugas.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, W. (2013). Analisa kepuasan mahasiswa terhadap website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). In *Prosiding Seminar Sains Nasional dan Teknologi* (Vol. 1, No. 1).
- Aditya, N. R. (2020, May 31). *Tren Wisata Diprediksi Berubah Menjadi Solo Traveling dan Small Group Tour*. Retrieved from Juli 08, 2023, travel.kompas.com
- Badan Pembinaan Hukum Nasional . (2013). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian*. Retrieved Juli 08, 2023, from www.bphn.go.id
- Dharasta, Y. S. M. A., & Turnado, A. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Ground Handling Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air di PT Kokapura Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang. *Ground Handling Dirgantara*, 3(1), 25-35.
- Dewan Perwakilan Rakyat. (2009). *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan* . Retrieved Juli 08, 2023, from www.dpr.go.id
- Erawati, N.M. & Budiarta, I.P. (2017). *Airport Passenger Handling*. Swasta Nulus
- Efendi, A. M. (2021). *Istilah Dalam Penerbangan : Check in, Boarding Pass, dan Boarding Time*. Retrieved July 04, 2023 from www.denpono.com
- FAAST Penerbangan Indonesia . (2023). *Pengertian Check In Counter Sesuai Fungsinya Menurut Ilmu Penerbangan*. Retrieved Juli 08, 2023, from sekolahpenerbangan.co.id
- Ibrahim, A., & Ambarita, A. (2018). Sistem informasi pengaduan pelanggan air berbasis website pada pdam kota ternate. *IJIS-Indonesian Journal On Information System*, 3(1), 10-19.
- Lumataw, A. (2019). *Tata Operasi Darat* : Politeknik Negeri Manado

- Merlinda, M. (2015). *Penanganan dan Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) di Indonesia dan India* (Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam).
- Majid, S. A., & Warpani, E. P. D. (2009). *Ground Handling: Manajemen pelayanan darat perusahaan penerbangan*. Rajawali Pers.
- Muljadi, A.J. (2010). *Pengantar Kepariwisata*. Retrieved Juli 08, 2023, from 123dok.com
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : Kamus Pusat Bahasa
- PT Asuransi Simas Insurtech . (2020, November 10). *Cara Check in di Bandara dengan Benar untuk Pemula* . Retrieved Juli 08, 2023, from simasinsurtech.com
- Purwaningrum, A. (2020, September 30). *Wajib Tahu! Arti dari Angka, Huruf dan Kode pada Boarding Pass Pesawat Terbang*. Retrieved Juli 08, 2023, from m.tribunnews.com
- Puspandaru, G. Y. (2015). *Penggunaan Metode WISDM untuk Merancang e-Travel* . Retrieved Juli 08, 2023, from <http://eprints.dinus.ac.id>
- Traveloka . (2020, January 4). *Web Check-in: Cara Cerdas yang Beri Banyak Keuntungan Buatmu*. Retrieved Juli 08, 2023, from www.traveloka.com
- Widyatmaja, I. K. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Pustaka Larasan.
- Widyanti, N. N. (2022, September 21). *4 Tips Check in Online Untuk Naik Pesawat, Perhatikan Waktu* . Retrieved Juli, 08, 2023 from travel.kompas.com.
- Wikipedia . (2023). *Travel Document* . Retrieved Juli 08, 2023, from en-m-wikipedia-org.translate.google/
- Yohanes, M. (2022, October 17). *Mengenal Jenis - jenis Dokumen Perjalanan Wisata ke Luar Negeri* . Retrieved Juli 09, 2023, from www.traveloka.com

