

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PENUMPANG FIRST TRAVELING PADA
MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK OLEH PT. GAPURA
ANGKASA DI BANDARA INTERNASIONAL**

I GUSTI NGURAH RAI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Dewa Ayu Melati Hafsari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2023

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PENUMPANG FIRST TRAVELING PADA
MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK OLEH PT. GAPURA
ANGKASA DI BANDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Dewa Ayu Melati Hafsari

NIM. 2015813016

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN PENUMPANG FIRST TRAVELING PADA
MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK OLEH PT. GAPURA
ANGKASA DI BANDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI**

Oleh

Dewa Ayu Melati Hafsari

NIM 2015813016

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 Nyoman Meirejeki, M.M
NIP. 196305261990031001

Pembimbing II,



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

POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, MATH.,Phd
NIP. 196312281990120001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN 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 : polteko@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewa Ayu Melati Hafsari
NIM : 2015813016
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PENUMPANG FIRST TRAVELING PADA MASKAPAI
PENERBANGAN CITILINK OLEH PT. GAPURA ANGKASA DI
BANDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI”**

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 : Dewa Ayu Melati Hafsari
NIM : 2015813016
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat-Nya Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Penumpang *First Traveling* pada Maskapai penerbangan Citilink Oleh PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai” dapat terselesaikan dengan tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III prodi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. 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. Drs. I Made Budiasa, M.Par selaku Ketua Program Studi D-III Usaha Perjalanan Wisata.
5. Muhammad Nova, M.Pd. selaku Koordinator PKL mahasiswa Politeknik Negeri Bali Program Studi D - III Usaha Perjalanan Wisata.
6. Drs. I Nyoman Meirejeki, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah memberi masukan dan saran selama penyusunan Tugas Akhir sehingga dapat terselesaikan tepat waktu.
7. Drs. I Wayan Nurjaya, M. Par selaku dosen pembimbing II yang telah memberi masukan dan saran selama penyusunan Tugas Akhir sehingga dapat terselesaikan tepat waktu
8. Bapak I Gusti Arya Alit Antara selaku *Controller* pada Gapura *Learning Center* yang telah memberikan kesempatan dan izin penulis untuk memperoleh informasi di PT Gapura angkasa khususnya di Bandara I Gusti Ngurah Rai

untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini dan memberikan bimbingan dalam melakukan praktik kerja lapangan.

9. Para tutor dan seluruh *staff* PT. Gapura Angkasa khususnya pada unit yang melayani maskapai Citilink Indonesia yang telah membantu, membimbing, serta memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat berhubungan dengan penulisan Tugas Akhir ini.
10. Tidak lupa pula kepada keluarga dan kerabat penulis yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan apa yang diharapkan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak sekali kekurangan. Untuk menjadi lebih baik kedepannya penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini bisa bermanfaat bagi penulis, para pembaca, khususnya bagi mahasiswa/i Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023

JURUSAN PARIWISATA
Dewa Ayu Melati Hafsari
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metode Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Pengertian Bandar Udara	10
B. <i>Ground handling</i>	11
C. Pengertian Penanganan	12
D. Penumpang dan jenis penumpang.....	13
E. Pengertian penumpang <i>First Traveling</i>	14
F. Bagasi dan jenis bagasi	15
G. Dokumen perjalanan	16
H. Istilah istilah yang berhubungan dengan perjalanan.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
A. Nama Perusahaan.....	20
B. Sejarah Berdirinya Perusahaan	21
C. Struktur Organisasi	23
D. Uraian Tugas.....	23
E. Kegiatan Usaha	26
1. <i>Ground handling</i>	27
2. <i>Warehousing</i>	27
3. <i>Cargo service and logistics</i>	28

4. <i>Joumpa service</i>	29
5. Produk lainnya.....	30
6. Fasilitas Perusahaan	30
BAB IV PEMBAHASAN	33
A. Prosedur penanganan penumpang <i>First Traveling</i> oleh maskapai Citilink pada PT. Garuda Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar	33
1. Tahap Persiapan.....	33
2. Tahap pelaksanaan.....	37
3. Tahap penyelesaian.....	44
B. Kendala yang dapat terjadi pada proses penanganan penumpang <i>First Traveling</i> dan cara menanganinya.....	46
BAB V PENUTUP	48
Simpulan.....	48
Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT.Gapura Angkasa.....	20
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Pt. Gapura Angkasa Cabang Denpasar	23
Gambar 4. 1 seragam PT. Gapura Angkasa	34
Gambar 4. 2 Jenis jenis label bagasi	35
Gambar 4. 3 Baggage tag.....	36
Gambar 4. 4 form of idemnity	37
Gambar 4. 5 Proses Check in	38
Gambar 4. 6 Contoh tiket Citilink.....	39
Gambar 4. 7 Memasang label bagasi penumpang.....	41
Gambar 4. 8 boarding pass penumpang	42
Gambar 4. 9 Online Boardingpass	43
Gambar 4. 10 Proses boarding penumpang.....	45
Gambar 4. 11 Flowchart proses penanganan penumpang first traveling	47

JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan bahasan yang luas serta mencakup banyak aspek didalamnya. Pariwisata mempunyai artian perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain dengan melaksanakan perencanaan lebih dahulu, baik tujuannya buat rekreasi ataupun untuk sesuatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi. Indonesia ialah negara kepulauan yang terbesar di dunia dan juga negara yang mempunyai potensi besar dalam industri pariwisata. Bali telah menjadi legenda dalam pariwisata di Indonesia baik secara nasional maupun internasional. Adanya pariwisata yang luas dari sabang sampai merauke memudahkan akses dalam berkerkembangnya *sector* pariwisata internasional Indonesia.

Di Indonesia industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi negara, dimana sektor pariwisata memiliki peranan penting sebagai salah satu penerimaan devisa dan juga dapat mengurangi jumlah pengangguran serta meningkatkan citra Indonesia. Dalam Industri pariwisata tentu saja memiliki banyak komponen yang berkaitan erat dengan sumber daya alam sekitar hingga infrastruktur suatu negara. Salah satu komponen penting yang terlibat di industri ini adalah sarana kepariwisataan. Menurut (Yoeti, 1992), sarana wisata dapat dibagi menjadi tiga unsur pokok, diantaranya:

1. Sarana Pokok Pariwisata adalah perusahaan yang hidup dan berkembang, kehidupan dan berkembangnya tergantung pada arus kedatangan orang-orang yang melakukan perjalanan wisata. Contohnya: *travel agent*, perusahaan-perusahaan angkutan wisata, serta jenis

akomodasi lainnya, restoran dan rumah makan lainnya serta obyek wisata dan atraksi wisata.

2. Sarana Pelengkap Kepariwisataaan adalah tempat yang menyediakan fasilitas untuk rekreasi yang fungsinya tidak hanya melengkapi sarana pokok kepariwisataan, tetapi yang terpenting adalah menjadikan para wisatawan lebih lama tinggal pada suatu daerah tujuan wisata.
3. Sarana Penunjang Kepariwisataaan adalah perusahaan yang menunjang sarana pelengkap dan sarana pokok dan berfungsi tidak hanya membuat para wisatawan betah pada suatu daerah tujuan wisata tetapi fungsi yang lebih penting adalah agar wisatawan lebih banyak mengeluarkan atau membelanjakan uangnya di tempat yang dikunjunginya.

Usaha sarana kepariwisataan ini merupakan sarana yang meliputi penyediaan akomodasi, transportasi, pelayanan makanan dan minuman, rekreasi, atraksi wisata dan juga objek wisata. Semua sektor tersebut merupakan satu kesatuan yang dapat membuat kegiatan kepariwisataan berjalan dengan lancar. Dalam hal ini salah satu unsur pariwisata yang terkait dan sangat dibutuhkan yaitu transportasi. Dengan adanya transportasi maka seseorang dapat berpindah dari satu tempat ke tempat yang lainnya menggunakan suatu kendaraan dengan waktu yang relatif singkat. salah satu moda transportasi pilihan yang digunakan masyarakat adalah moda transportasi Udara yaitu dengan menggunakan pesawat.

Sarana transportasi ini banyak dipilih karena merupakan sarana transportasi yang paling efisien dari segi waktu. Dalam pelaksanaannya transportasi udara membutuhkan bandara, Bandara memegang peranan penting bagi suatu negara maupun daerah. Bandara merupakan gerbang atau pintu masuk dari suatu daerah atau sebagai fasilitator yang menghubungkan antara daerah satu dengan daerah lainnya. Terlebih dengan munculnya maskapai penerbangan *Low Cost Carrier* yang menawarkan jasa angkutan udara dengan biaya yang cukup terjangkau.

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai adalah bandara yang terdapat di Bali yang memiliki satu terminal domestik untuk penerbangan dalam negeri dan satu terminal internasional untuk penerbangan antar negara. Pada masing-masing terminal terdapat perusahaan penyedia jasa *ground handling* untuk mempermudah memberikan pelayanan.

Jasa *ground handling* merupakan proses penanganan atau pelayanan yang diberikan kepada penumpang baik mengenai bagasi, *cargo*, pos dan lain lain selama berada di bandara. Salah satu jasa *ground handling* yang ada di bandara I Gusti Ngurah Rai yaitu PT. Gapura Angkasa. PT Gapura Angkasa adalah perusahaan patungan yang didirikan oleh tiga perusahaan, yaitu PT Garuda Indonesia (Persero), Angkasa Pura Airports, dan PT Angkasa Pura II. Didirikan tahun 1998, PT Gapura Angkasa bergerak di bidang jasa penyedia jasa *ground handling* bagi maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia, dengan lini bisnis meliputi kargo dan pergudangan, penanganan penumpang dan bagasi, serta operasi penerbangan dan servis pesawat. PT. Gapura angkasa memegang beberapa *airlines* salah satunya pada maskapai keberangkatan domestik yaitu maskapai Citilink Indonesia

Dalam pemberian pelayanan yang terbaik terhadap penumpang PT. Gapura Angkasa khususnya pada maskapai Citilink Indonesia telah menyediakan pelayanan mulai dari penumpang itu tiba hingga dengan penumpang tersebut naik pesawat. Adapun fasilitas yang tersedia di bandara I Gusti Ngurah Rai yaitu jasa *porter/trolley* untuk membawa bagasi penumpang menuju *check in counter*. Untuk menunggu keberangkatan pesawat penumpang dapat menunggu di *waiting room* telah disediakan kursi sesuai dengan gate keberangkatan penumpang, terdapat juga banyak toko oleh oleh dan juga restaurant. Fasilitas lain juga terdapat: ATM, *money changer*, dan *smoking area*.

Dalam penanganan penumpang PT. Garuda Angkasa selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh penumpang tanpa terkecuali. PT. Garuda Angkasa selalu mengedepankan visi dan misi yaitu “Menjadi Mitra Strategis Terdepan Bagi Industri Penerbangan Dalam Jasa *Ground Handling*”, hal ini dapat dilihat dari profesionalitas dan keterampilan para pegawai dalam melayani penumpang di berbagai kalangan. Sebagai contoh apabila ada penumpang yang memerlukan penanganan khusus seperti penumpang lemah (*Incapacitated passenger*), sehingga penumpang memerlukan penanganan khusus seperti penumpang memakai kursi roda (*Wheelchair*). Selain itu terdapat juga penumpang yang memerlukan penanganan khusus lainnya seperti anak-anak yang bepergian tanpa didampingi orang tua (*unaccompanied minor*) dan juga penumpang yang baru pertama kali melakukan perjalanan (*first traveling passenger*) maka akan mendapatkan bantuan dari pihak lain mulai dari proses *check in* sampai dengan *boarding*. Penanganan penumpang yang berkebutuhan khusus sangat penting bagi perusahaan PT. Garuda Angkasa khususnya pada penanganan penumpang *first traveling*. Penanganan khusus terhadap penumpang *first traveling* ini bertujuan agar penumpang tidak bingung dalam melakukan segala proses sebelum melakukan penerbangan mulai dari *check in* hingga *boarding* dan juga bertujuan agar penumpang merasa aman dan nyaman selama bepergian menggunakan maskapai tersebut.

Adanya kebingungan dan berbagai hal yang tidak dipahami oleh para penumpang yang pertama kali melakukan perjalanan menggunakan pesawat menjadi pemicu utama mengapa penanganan terhadap *first traveling passenger* menjadi sangat penting. Penanganan penumpang *first traveling* tidak dapat dianggap sepele karena Maskapai yang mengusung konsep LCC (*Low Cost Carrier*), kepuasan penumpang dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap nama baik perusahaan dan besarnya kemungkinan maskapai tersebut menjadi layanan utama dan prioritas yang dipilih oleh penumpang. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, akan menghasilkan tingkat kepuasan penumpang yang semakin

tinggi. Sebaliknya, jika penumpang merasa tidak puas atas layanan yang diterima maka kecenderungan penumpang tidak akan menggunakan kembali dan beralih kepada maskapai lain serta mereka cenderung akan menceritakan hal negatif ke orang-orang yang mereka kenal. (Dey, Bidit, L, Filieri, Rafaele, 2015) Reputasi dan keuntungan perusahaan akan merasakan dampaknya. Oleh karena itu, kualitas layanan dipengaruhi oleh pelayanan yang diharapkan dan dibayangkan oleh konsumen. Jika pelayanan yang didapatkan sesuai dengan yang konsumen harapkan, outputnya adalah kualitas layanan yang memuaskan, dan sebaliknya jika pelayanan yang didapatkan di bawah harapan konsumen, maka kualitas pelayanannya tidak memuaskan (Hussain, Al Nasser, & Hussain, 2015). Dalam hal tersebut yang menjadi permasalahan pada penulisan ini yaitu bagaimana cara menangani penumpang *first traveling* pada PT. Garuda Indonesia khususnya pada maskapai Citilink Indonesia agar mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Penanganan Penumpang First Traveling Pada Maskapai penerbangan Citilink oleh PT. Garuda Indonesia di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai”.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang dijelaskan, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana penanganan penumpang *First Traveling* pada maskapai citilink oleh PT. Garuda Angkasa di bandara internasional I Gusti Ngurah Rai?
2. Kendala apa saja yang dialami dalam menangani penumpang *First Traveling* tersebut dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan

Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui upaya penanganan penumpang *first traveling* oleh PT. Garuda Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai
- b. Untuk mengetahui kendala yang dapat terjadi pada proses penanganan penumpang *first traveling* dan cara menanganinya.

2. Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

Kegunaan penulisan tugas akhir ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang perlu ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *passanger handling*.

2) Mengetahui secara detail tentang prosedur penanganan penumpang *first traveling* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali

b. Bagi politeknik Negeri Bali

1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam Bidang *passanger handling*.

2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan penumpang *first traveling*.

c. Bagi Perusahaan

1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada penumpang, khususnya dalam penanganan penumpang *first traveling*.

2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan dan masalah dalam penanganan penumpang *first traveling*.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik pengamatan langsung (Observasi)

Teknik observasi adalah teknik yang digunakan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang di teliti. Selanjutnya data tersebut akan diproses, di analisis dan ditarik kesimpulan. Selain itu penulis juga ikut terlibat dalam aktivitas yang dilakukan oleh *staff* Gapura Angkasa khususnya pada saat penanganan penumpang *first traveling*.

b. Teknik Wawancara

Peneliti mengadakan wawancara tanya jawab secara langsung dengan pihak terkait dengan maksud untuk memperoleh data untuk kebutuhan tugas akhir. Pada bagian ini pdilakukan wawancara kepada *staff* dan senior PT. Gapura Angkasa maskapai Citilink.

c. Studi Kepustakaan

Penulis mengambil dan menambah data dari berbagai sumber seperti Internet, buku, dan jurnal yang berkaitan dengan objek penelitian.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif kualitatif yaitu berupa penggambaran obyek yang di teliti yang sifatnya hanya menjelaskan sesuai kenyataan sehingga tujuan penelitian dapat terjawabkan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam metode dan Teknik penyajian hasil analisis untuk memperoleh hasil analisis yang lengkap, dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan metode formal dan informal. Metode formal adalah metode penyajian dengan menggunakan statistik berupa angka, tabel, dan gambar, sedangkan metode informal adalah metode penyajian data dengan menggunakan deskripsi-deskripsi yang bersifat kualitatif atau uraian kata-kata biasa yang lebih rinci, berupa keterangan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

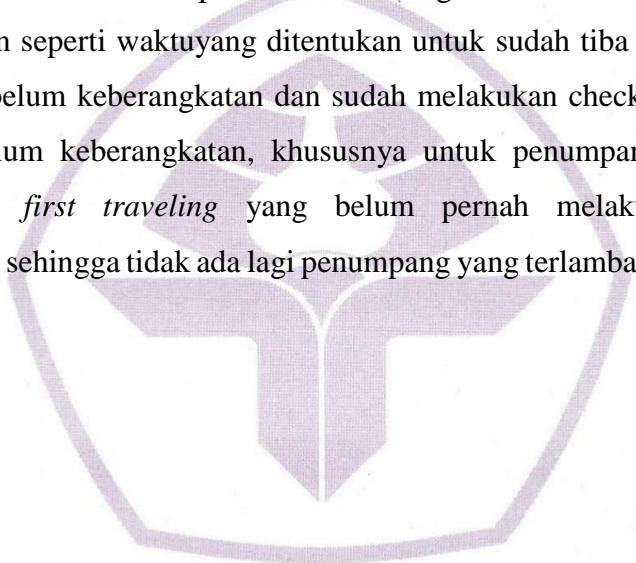
Simpulan

Penanganan penumpang *first traveling* pada PT. Garuda Indonesia maskapai Citilink diawali dengan mendapatkan informasi dari Customer service yang melapor kepada staff check in bahwa terdapat penumpang *first traveling*, kemudian salah satu staff akan menjemput penumpang tersebut dan diantar menuju *check in counter* untuk melakukan proses *check in*. Pada proses ini penumpang akan diminta untuk memperlihatkan segala dokumen perjalanan dan dibantu untuk *check in* bagasi. Setelah segala proses *check in* dan penumpang telah mendapatkan boardingpass maka penumpang *first traveling* akan langsung diantar menuju *security check* untuk melakukan pemeriksaan diri dan barang bawaan. Dan tahap terakhir setelah mengantar penumpang menuju gate keberangkatan, penumpang akan dibantu dalam proses boarding dengan memberikan informasi tentang segala yang perlu dipersiapkan saat boarding. Penumpang akan diantar hingga penumpang masuk menuju avio.

Selama menangani penumpang *first travelling* kendala yang dirasakan seperti *web check in down*, penumpang yang datang terlambat, dan perpindahan parkir pesawat. masing-masing kendala tersebut memiliki penanganan yang berbeda seperti *web check in* yang *error* bisa dibantu dengan petugas dapat membantu penumpang untuk mencetakan *boarding pass* dan penumpang yang terlambat dapat ditangani dengan *staff check in* dengan berkoordinasi dengan *staff boarding*. selain itu jika ada perpindahan parkir pesawat petugas dapat memberi tahu penumpang secara berulang kali untuk memastikan penumpang mengetahui informasi tersebut sehingga tidak ada penumpang yang tertinggal pesawat.

Saran

1. Petugas gate hendaknya lebih sering memberikan pengumuman/informasi tentang pindah parkir pesawat agar memastikan seluruh penumpang maskapai tersebut mengetahui perpindahan gate tersebut sehingga tidak ada penumpang yang tertinggal pesawat akibat minimnya informasi.
2. Petugas *check in* diharapkan lebih sering memberi informasi tentang penerbangan seperti waktu yang ditentukan untuk sudah tiba di bandara, yaitu 1-2 jam sebelum keberangkatan dan sudah melakukan check in maksimal 45 menit sebelum keberangkatan, khususnya untuk penumpang awam seperti penumpang *first traveling* yang belum pernah melakukan perjalanan sebelumnya sehingga tidak ada lagi penumpang yang terlambat untuk *boarding*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Dey, Bidit, L., Filieri, & Rafaele. (2015). An Assessment of Service Quality and Resulting Customer Satisfaction in Pakistan International Airlines.
- Dharasta, Y. 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*.
- Erawati, N. R., & Budiarta, I. (2017). Buku Ajar Airport Passanger Handling. Denpasar: Swasta Nulus.
- Hussain, R., Al Nasser, A., & Hussain, Y. (2015). Service Quality and Customer Satisfaction of a UAE-based Airline: An Empirical Insvestigation. *Jurnal of Air Transport Management*.
- Wijaya, L., Ikhsan, R. B., Prabowo, H., & Sari, R. K. (2019). Identifikasi Kepuasan Penumpang atas Implementasi Kualitas Layanan Penerbangan. *Manajemen Transportasi & Logistik*.
- Yoeti, O. A. (1992). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Atmadjati, A. (2012). *Manajemen Bandar Udara*. Deepublish.
- Citilink Indonesia. (2022). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal*. Retrieved from citilink.co.id: <https://www.citilink.co.id/>
- Dewan Perwakilan Rakyat. (2009). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. Retrieved from dpr.go.id: https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_1.pdf
- Menteri Perhubungan. (2010). *Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Tataan Kebandarudaraan Nasional tahun 2010*. Retrieved from ntbprov.go.id: https://investasi-perizinan.ntbprov.go.id/admin_baru/gambar/
- Parsuta, K. A. (2013). *Gambaran Umum Perusahaan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar*. Retrieved from blogspot.com: <https://kadekagusparsuta.blogspot.com/2013/07/gambaran-umum-perusahaan-pt-gapura.html>

Pertiwi, Y. (2023). *Operasiolan Ground Handling*. Retrieved from academia.edu:
https://www.academia.edu/30299569/Operasional_Ground_Handling

Wikipedia. (2023). *Dokumen Perjalanan*. Retrieved from wikipedia.org:
https://ms.m.wikipedia.org/wiki/Dokumen_perjalanan



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI