

TUGAS AKHIR

PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG *WHEELCHAIR* PESAWAT QANTAS AIRWAYS (QF43) PADA UNIT *SERVICES* PT JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Wahyu Pramudita

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2023

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG *WHEELCHAIR* PESAWAT
QANTAS AIRWAYS (QF43) PADA UNIT *SERVICES* PT JASA ANGKASA
SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Made Wahyu Pramudita

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

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG *WHEELCHAIR* PESAWAT
QANTAS AIRWAYS (QF43) PADA UNIT *SERVICES* PT JASA ANGKASA
SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI DENPASAR**

Oleh

I Made Wahyu Pramudita

NIM 2015813039

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



**A. Agung Putu Swabawa, S.E.,
M.Par.
NIP. 196303031990031003**



**Drs. I Nyoman Meirejeki, M.M.
NIP. 196305261990031001**

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



**Prof. Ni Made Eynawati, MATM., Ph.D.
NIP. 196312281990102001**



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: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Made Wahyu Pramudita
NIM : 2015813039
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul:

**“PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG *WHEELCHAIR* PESAWAT
QANTAS AIRWAYS (QF43) PADA UNIT *SERVICES* PT JASA ANGKASA
SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI DENPASAR”**

Bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Mei 2023
Yang membuat pernyataan



Nama : I Made Wahyu Pramudita
NIM : 2015813039
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Idan Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan yang Maha Esa, yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja lapangan (PKL) dengan baik. Laporan ini dibuat berdasarkan hasil kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) penulis pada PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Dalam proses pembuatan laporan praktik kerja lapangan (PKL) ini tidak sedikit kendala yang penulis alami. Namun berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, hambatan itu dapat diatasi. Sehingga dalam kesempatan ini penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam- dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini, antara lain kepada:

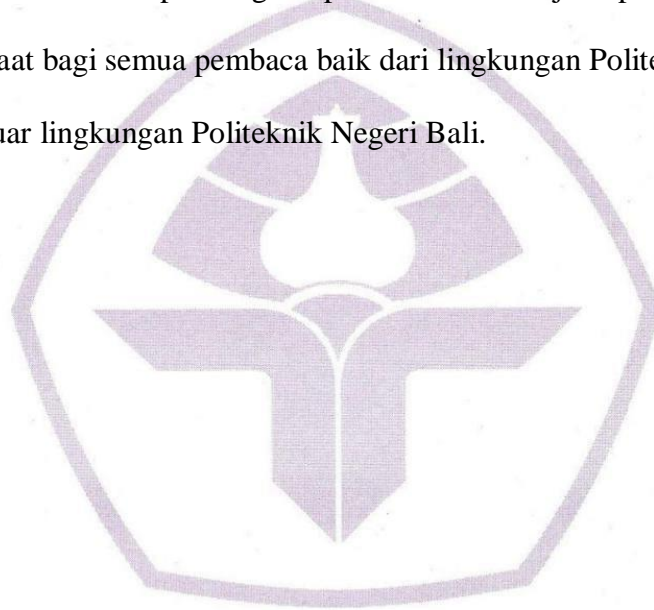
1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan izin melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
3. Bapak Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik

Negeri Bali, yang telah memberikan dukungan serta masukan selama penulisan tugas akhir.

4. Bapak Drs. I Made Budiasa, M.Par. selaku Ketua Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk dan masukan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
5. Bapak A. A. Putu Swabawa, S.E., M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan informasi tambahan kepada penulis seputar laporan tugas akhir.
6. Bapak Drs. I Nyoman Meirejeki, M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan informasi tambahan kepada penulis terkait penyusunan laporan tugas akhir.
7. Ibu Ratna Sari Ningsih, selaku *Section Head Commercial Learning Center* PT. Jasa Angkasa Semesta Tbl. Cabang Denpasar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
8. Seluruh *supervisor* dan *senior staff* yang telah banyak memberikan ilmu dan informasi data selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
9. Orang tua dan Keluarga penulis yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan kasih kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan ini.
10. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Laporan ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.



Badung, Mei 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Pengertian Pariwisata	8
B. Pengertian Bandar Udara.....	9
C. Pengertian Maskapai Penerbangan	9
D. Pengertian <i>Ground Handling</i>	10
E. Pengertian <i>Wheelchair</i>	11
F. Pengertian Penumpang Dan Kategori Penumpang	12

G. Pengertian Dokumen Perjalanan Dan Jenisnya	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	24
C. Struktur Organisasi.....	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
1. Penanganan Kedatangan Penumpang <i>Wheelchair</i> Pada Maskapai Qantas Airways (QF 43) Oleh Unit <i>Services</i> PT Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	36
2. Kendala Penanganan Penumpang <i>Wheelchair</i> Dari Maskapai Qantas Airways (QF 43) Oleh <i>Unit Services</i> PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Dan Cara Mengatasinya	50
BAB V PENUTUP.....	54
DAFTAR PUSTAKA	57

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	24
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.....	29
Gambar 4. 1 Staf Services	37
Gambar 4. 2 Deploy.....	39
Gambar 4. 3 Briefing	40
Gambar 4. 4 Persiapan Wheelchair.....	41
Gambar 4. 5 Flight Radar.....	42
Gambar 4. 6 Menuju Parkiran Pesawat.....	44
Gambar 4. 8 Penumpang Menaiki Wheelchair.....	45
Gambar 4. 9 E-Custom Declaration.....	47
Gambar 4. 10 Boarding Pass	48
Gambar 4. 11 Merapikan Wheelchair	49
Gambar 4. 12 Arrival Check-list.....	50

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Wheelchair yang rusak	59
Lampiran 2 : Stand by di Parkiran	60
Lampiran 3 : Penumpang Yang Memesan Wheelchair	61



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah salah satu industri yang berkembang dengan pesat. Beberapa negara menjadikan sektor pariwisata sebagai andalan utama untuk perekonomian negaranya. Banyak negara yang mengembangkan budaya dan destinasi wisata di negaranya agar menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke negaranya, baik wisatawan domestik maupun internasional. Indonesia memiliki banyak budaya dan destinasi alam dan juga buatan yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu pulau yang sangat diminati oleh wisatawan mancanegara adalah pulau Bali.

Pulau Bali merupakan salah satu Pulau yang terletak di Indonesia. Pulau Bali berada diantara dua Pulau yaitu Pulau Jawa dan Pulau Lombok. Objek-objek wisata yang ditawarkan di Pulau Bali rata-rata adalah wisata alam dan budaya, karena di Bali masih sangat kental dengan adat yang ada. Hal inilah yang menjadikan Bali sebagai *iconic* pariwisata Indonesia. Bali merupakan salah satu pemberi devisa terbesar untuk Indonesia karena banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bali.

Bandar udara sebagai sarana pokok yang utama dalam sektor transportasi udara merupakan tempat untuk pelayanan jasa angkutan udara dalam penyelenggara penerbangan wisatawan domestik maupun internasional. Oleh karena itu sektor transportasi udara dituntut terhadap penyediaan fasilitas dan peningkatan pelayanan

yang harus diupayakan secara optimal. Pelayanan jasa menjadi prioritas utama seiring dengan kebutuhan penggunaan jasa Bandar Udara dari jasa pelayanan, keselamatan, kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu. Bandara I Gusti Ngurah Rai menyediakan jasa *services* untuk membantu penumpang yang kondisi fisik ataupun kesehatannya kurang baik.

Ada beberapa perusahaan besar yang menyediakan jasa *services* yang dimana perusahaan tersebut khusus bergerak dibidang *Ground Handling* diantaranya yaitu PT Jasa Angkasa Semesta (JAS). Penanganan yang diberikan oleh PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) yaitu meliputi penanganan penumpang baik yang datang maupun berangkat, penanganan beberapa maskapai *crew*, bagasi penumpang, pengiriman barang maupun cargo yang akan memberikan kenyamanan dan keamanan terhadap konsumen. Dalam penanganannya PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) bekerjasama dengan beberapa maskapai terbaik dunia seperti Qatar Airways, Singapore Airlines, Emirates dan lain-lainnya. PT Jasa Angkasa Semesta dan Qantas Airways bekerjasama dalam bidang *Ground Handling* yang bergerak dalam jasa *Aircraft, Cargo, Passenger Handling Service*, dan *Assist Crew*.

Penanganan kedatangan penumpang Qantas Airways oleh *staff services* PT. Jasa Angkasa Semesta dilaksanakan pada saat penumpang keluar dari pesawat hingga menuju tempat penjemputan penumpang. Penanganan ini dilakukan oleh Unit *services*, ini adalah divisi yang menangani penumpang khusus (*special passenger*) seperti penumpang disabilitas, ibu hamil, anak kecil yang masih menggunakan

Stroller (kereta bayi), maupun penumpang lainnya dalam pelaksanaan prosedur keberangkatan maupun kedatangan.

Karena banyaknya penumpang yang datang berlibur ke Bali, saat ini PT Jasa Angkasa Semesta telah mengoprasikan *wheelchair* kurang lebih 25 buah untuk di *staff Passenger Service*. Penanganan pada penumpang *wheelchair* merupakan hal yang penting, karena bisa memudahkan bagi para penumpang yang kondisi kesehatannya atau keadaan fisiknya yang membuat penumpang tidak mampu berjalan jauh dan memerlukan kursi roda untuk menuju ke tempat penjemputan penumpang. Pelayanan *wheelchair* sendiri mendapat *special line* yang diprioritaskan pada saat kedatangan penumpang agar penumpang terasa nyaman dan tidak terganggu pada saat berada di bandara. Berdasarkan pengalaman selama melakukan Praker Kerja Lapangan, penulis tertarik untuk menganalisis lebih lanjut dan mengemukakan bagaimana penanganan *Wheelchair Passenger* di terminal internasional pada maskapai Qantas Airways, dengan itu penulis mengambil judul Tugas Akhir: **Penanganan Kedatangan Penumpang *Wheelchair* Pesawat Qantas Airways di Unit Services PT Jasa Angkasa Semesta Di Bandara I Gusti Ngurah Rai.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat disampaikan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam membuat laporan Tugas Akhir sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan kedatangan penumpang *Wheelchair* dengan Maskapai

Qantas Airways (QF43) oleh *Staff Services* pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

2. Apa kendala yang dihadapi oleh *Staff Services* saat menangani kedatangan penumpang *Wheelchair* Qantas Airways dan bagaimanakah cara mengatasinya pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui penanganan kedatangan penumpang *Wheelchair* dengan Maskapai Qantas Airways (QF43) oleh *Staff Services* pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh *Staff Services* saat penanganan kedatangan penumpang *Wheelchair* Qantas Airways dan cara mengatasinya pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III dalam Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan dapat mempraktikkan ilmu pengetahuan ground handling yang didapat dibangku kuliah dengan di lapangan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Bagi Politeknik Negeri Bali yaitu sebagai panduan bagi mahasiswa semester berikutnya yang akan melaksanakan Praker Kerja Lapangan sehingga mengetahui bagaimana proses kegiatan dari bagian ground handling khususnya bagian *Services* yang ada di PT. JAS

c. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan yaitu sebagai masukan dalam menyelesaikan kendala-kendala yang ada di lapangan sesuai dengan yang diteliti. Diharapkan tulisan ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan kedepannya.

D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab secara langsung dengan para *staff services* di PT. Jasa Angkasa Semesta.

b. Metode Observasi

Observasi adalah Teknik pengumpulan data atau informasi dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang hendak diketahui, yaitu langsung turun ke lapangan.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan melihat, memfoto dan menganalisa dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain tentang subjek tersebut.

d. Metode Pustaka

Metode yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi dari buku-buku yang berkaitan dengan kepariwisataan dan perusahaan ground handling, website perusahaan dan buku-buku yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh perusahaan itu sendiri yang berkaitan dengan operasional perusahaannya.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan Teknik Analisis Data ini menggunakan metode analisis data deskriptif yaitu metode menganalisis data dengan memaparkan atau mendeskripsikan data secara lengkap sehingga mampu menghasilkan simpulan yang representatif atau simpulan yang sesuai dengan pembahasan dan rumusan masalah. Teknik analisis data menggunakan teknik pemaparan atau penjabaran dari topik yang diambil dan dikembangkan menggunakan kata-kata sendiri sesuai dengan pembahasan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa, dan juga metode formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan kedatangan penumpang *wheelchair* pesawat Qantas Airways (QF43) pada unit *services* PT. Jasa Angkasa Semesta di bandar udara Internasional I Gusti Ngurang Rai Denpasar, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Penanganan kedatangan penumpang *wheelchair* pesawat Qantas Airways (QF43) pada unit *services* PT. Jasa Angkasa Semesta di bandar udara Internasional I Gusti Ngurang Rai Denpasar, terdapat 3 tahap yaitu:
 - a. Tahap Persiapan yang merupakan tahap yang sangat penting, karena ini bertujuan untuk membantu kelancaran operasional serta mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada penumpang, terdiri dari persiapan diri, mengecek *deploy*, *briefing* dan mempersiapkan *wheelchair*.
 - b. Tahap Penanganan Kedatangan, yang penanganannya meliputi mengecek *flight rada*, membawa *wheelchair* menuju parkir pesawat, *stand by* di parkir pesawat, membantu penumpang menaiki *wheelchair*; mengantar penumpang untuk pembelian *visa on arrival*, mengantar penumpang menuju imigrasi, membantu penumpang untuk pengambilan bagasi, mengisi data diri

- penumpang, mencetak data diri penumpang, pemeriksaan *x-ray* dan mengantarkan penumpang menuju ke tempat penjemputan penumpang.
- c. Penyelesaian Akhir, yang berupa menaruh *wheelchair* di tempat yang seharusnya dan membuat laporan penumpang *wheelchair*.
2. Kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya saat melakukan penanganan kedatangan penumpang *wheelchair* pesawat Qantas Airways (QF43) pada unit *services* PT. Jasa Angkasa Semesta di bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, yaitu:
- a. Kerusakan *Wheelchair*, yang penanganannya dengan memperbaiki *wheelchair* sebelum jam kedatangan pesawat atau dengan membeli yang baru agar staf bisa menggunakan *wheelchair* dengan maksimal kedepannya.
- b. Bahasa Yang Tidak Mudah Di Mengerti, yang penanganannya dengan berkomunikasi menggunakan bahasa tubuh (*body language*) atau dengan menggunakan Google Translite.
- c. Penumpang Kurang Memahami Syarat Pembelian *Visa On Arrival*, yang penanganannya dengan membantu menjelaskan kepada penumpang terkait prosedur yang harus dipenuhi, jika penumpang tersebut masih tidak percaya maka arahkan penumpang menuju ke imigrasi untuk meminta penjelasan lebih detail dari petugas mengenai pembelian VOA.
- d. Bagasi Penumpang Yang Hilang, yang penanganannya dengan membantu penumpang melaporkan bagasi penumpang yang tertinggal kepada petugas *Lost*

and Found dengan cara meminta nomor bagasi penumpang terlebih dahulu dan membawanya menuju *office Lost and Found*.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan kepada staf *services* dalam penanganan kedatangan penumpang *wheelchair* pesawat Qantas Airways (QF43) pada unit *services* PT. Jasa Angkasa Semesta di bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, yaitu:

1. Untuk staf *services* harus lebih memperhatikan *wheelchair* yang akan digunakan kepada penumpang, agar tidak menyebabkan penumpang *complain*.
2. Diharapkan kepada *Unit services* dapat menyediakan pelatihan bahasa bagi staf-staf *services* yang bertugas, terutama bahasa-bahasa yang banyak digunakan oleh wisatawan yang datang ke Bali, seperti bahasa Mandarin, bahasa Jepang, bahasa Korea.
3. Diharapkan staf *services* selalu melakukan komunikasi kepada penumpang dan meyakinkan terkait pembelian *visa on arrival* hingga proses pembuatan *e-custom declaration* agar penumpang mengerti akan proses kedatangan saat di bandara.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti. (2011). *Pengantar Ilmu Angkasa*. Bandung Angkasa.
- Damardjati. (2001 & 2016). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Dianjaya. (2017). “Pengertian Dokumen Perjalanan Wisata”, diambil dari <https://masdianjaya.wordpress.com/2017/11/25/> (Diakses 18 Juni 2023)
- Erawati, Ni Made Rai. (2014). *“Tata Operasi Darat I”*, Badung : Politeknik Negeri Bali.
- Lisiowati, Liliek. (2011). *Manual Prosedur Penanganan Dokumen*. Malang : Universitas Brajiwa.
- Majid, S.A. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Meyers, Koen. 2009. *Pengertian Pariwisata*. Jakarta: Unesco Office.
- Peraturan Pemerintah Tentang Kebandarudaraan. (2001). *Tentang Bandar Udara*. Jakarta : Pemerintah Pusat. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/53071> (Diakses 20 Juni 2023)
- Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Standar Pelayanan Kelas Ekonomi. (2012). *Tentang Standar Pelayanan Kelas Ekonomi*. Direktorat Jendral Perhubungan Darat. Jakarta : Pemerintah Pusat. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/147060> (Diakses 18 Juni 2023)

Peraturan Undang-Undang Tentang Kepariwisataaan. (2009). *Tentang Kepariwisataaan*. Jakarta : Pemerintah Pusat.
<https://jdih.kememparekraf.go.id/katalog-1-produk-hukum> (Diakses 20 Juni 2023)

Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Tentang Paspor dan Surat Perjalanan. (2014). *Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor*. Jakarta : Pemerintah Pusat.
<https://kotabumi.imigrasi.go.id/layanan/wni/> (Diakses 20 Juni 2023)

Suwarno, Widadi A. 2001. *Tata Operasi Darat*. Jakarta: Gramedia.

Yuliana, Dina. 2017. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Personel Ground Handling PT. Jasa Angkasa Semesta (PT. JAS) di Bandara Halim Perdana Kusuma-Jakarta*. Jakarta.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI