

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PENUMPANG STAND-BY PADA  
MASKAPAI TRANSNUSA OLEH STAF CHECK-IN  
PT JASA ANGKASA SEMESTA DI KEBERANGKATAN  
DOMESTIK BANDARA INTERNASIONAL  
I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Nanda Triyadi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PENUMPANG STAND-BY PADA  
MASKAPAI TRANSNUSA OLEH STAF CHECK-IN  
PT JASA ANGKASA SEMESTA DI KEBERANGKATAN  
DOMESTIK BANDARA INTERNASIONAL  
I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Nanda Triyadi  
NIM. 2015813036**

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

**PENANGANAN PENUMPANG STAND-BY PADA  
MASKAPAI TRANSNUSA OLEH STAF CHECK-IN  
PT JASA ANGKASA SEMESTA DI KEBERANGKATAN DOMESTIK  
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

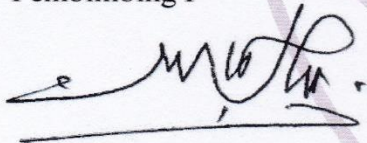
Oleh

**Nanda Triyadi**

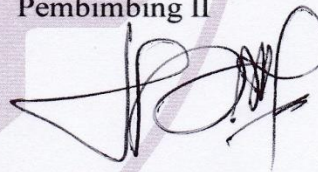
NIM. 2015813036

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



**Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM**  
NIP 196801171993032001

**Drs. I Made Budiassa, M. Par.**  
NIP 196312311990111003

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh:  
Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Ernawati, M.A.T.M., P.h.D.**  
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nanda Triyadi  
NIM : 2015813036  
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir ini yang berjudul:

**PENANGANAN PENUMPANG STAND-BY PADA MASKAPAI TRANSNUSA OLEH  
STAF CHECK-IN PT JASA ANGKASA SEMESTA DI KEBERANGKATAN  
DOMESTIK BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

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 : Nanda Triyadi  
NIM : 2015813036  
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena rahmat- Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penanganan Penumpang Stand-By Pada Maskapai Transnusa Oleh Staf Check-In PT Jasa Angkasa Semesta di Keberangkatan Domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai”** ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan ini ada beberapa hambatan yang penulis hadapi, namun berkat dorongan dari berbagai pihak hambatan yang dihadapi dapat diatasi. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE. M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. I Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan nasihat selama menjadi mahasiswa di Politeknik Negeri Bali.

4. Drs. I Made Budiasa, M.Par. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
5. Muhammad Nova, M.Pd, selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah membantu dalam mengkoordinasikan tempat praktek kerja lapangan bagi penulis.
6. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang membantu dan memberi saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan selama berkuliah di Politeknik Negeri Bali.
8. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par. yang telah memberikan motivasi dan arahan selama penyusunan Tugas Akhir.
9. Ratna Sari Ningsih, selaku *Section Head Commercial Learning Center* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Tbk. Cabang Denpasar yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
10. Sumaryadi dan Santi Wachdaniyati selaku Orang Tua Penulis yang telah memberikan semangat dalam kuliah.
11. Eko Aprianto Wibowo, S.I.P dan Akhmad Dwi Satrio, S.T selaku saudara penulis yang telah memberi *support* kepada penulis.
12. Seluruh rekan *On The Job Training* yang di PT Jasa Angkasa Semesta yang telah mendukung dan memberi semangat selama penyusunan Tugas Akhir ini.

13. Defrin Zakiyah Insani, Riyenda Verrent Adinda Putri, Graecya Yolanda, Marsyad Arfy, yang telah membantu dan memberikan saran dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun penulisan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritikan serta saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi kesempurnaan tugas ini.

Besar harapan penulis, semoga Tugas Akhir ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca serta rekan-rekan mahasiswa Politeknik Negeri Bali pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dan dapat memenuhi persyaratan seperti yang telah ditetapkan.

Badung, Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir .....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan .....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
A. Pengertian <i>Check-In</i> .....	7
B. Pengertian Penumpang dan Jenis-Jenis Penumpang .....	7
1. Pengertian Penumpang.....	7
2. Jenis-Jenis Penumpang .....	8
C. Pengertian Ground Handling .....	9
D. Pengertian Bandara.....	10
E. Pengertian Penanganan .....	11



F. Dokumen Perjalanan.....	11
1. Pengertian Dokumen Perjalanan.....	11
2. Macam-Macam Dokumen Perjalanan .....	12
G. Istilah-Istilah dalam Penerbangan.....	14
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>17</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	17
1. Lokasi Perusahaan.....	17
2. Sejarah Perusahaan.....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....	21
1. Bidang Usaha PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) .....	21
2. Fasilitas Perusahaan.....	24
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	24
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Penanganan <i>Check-in</i> Penumpang <i>Stand-by</i> pada Maskapai TransNusa.....	32
1. Tahap Persiapan Sebelum <i>Check-in</i> .....	34
2. Tahap Pelaksanaan <i>Check-in</i> .....	36
3. Tahap akhir <i>check-in</i> .....	45
B. Hambatan Dalam Menangani <i>Check-in</i> Penumpang <i>Stand-by</i> pada Maskapai TransNusa.....	46
1. Kurangnya Pemberitahuan .....	47
2. Terbatasnya waktu untuk penumpang umum .....	48
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>49</b>
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 . 1 Logo PT Jasa Angkasa Semesta.....	17
Gambar 3 . 2 Struktur Perusahaan.....	25
Gambar 4 . 1 Flowchart Penanganan Penumpang Stand-By Pada Maskapai TransNusa.....	33
Gambar 4 . 2 <i>System</i> Hitit .....	37
Gambar 4 . 3 Contoh Tiket.....	40
Gambar 4 . 4 Contoh Boarding Pass .....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Fasilitas Perusahaan .....	24
---------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *Manifest Passanger's*

Lampiran 2 : *Baggage Tag*

Lampiran 3 : *Fragile Tag*

Lampiran 4 : *Cabin Baggage Tag*

Lampiran 5 : *Priorty Tag*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu industri yang berkembang dengan pesat. Banyak negara di dunia menjadikan pariwisata sebagai salah satu andalan utamanya dalam mendapatkan devisa bagi negaranya. Beberapa contoh negara-negara yang menggantungkan pendapatan negaranya dari bidang pariwisata yaitu Hawaii, Singapura, Thailand, Filipina dan lainnya. Negara-negara tersebut berhasil menjadi kawasan pariwisata yang menjadi salah satu objek yang mendunia. Negara-negara tersebut berhasil memikat hati para wisatawan untuk terus datang dan berkunjung ke negara mereka, baik wisatawan Domestik maupun Internasional.

Pelayanan sangat diperlukan sehingga dapat memuaskan wisatawan. Bali sebagai salah satu destinasi pariwisata yang sudah terkenal hingga mancanegara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya dengan cara meningkatkan sarana dan prasarana yang dapat mendukung peningkatan di bidang pelayanan kepada wisatawan, oleh sebab itu pemerintah daerah beserta pihak swasta yang terkait serta masyarakat setempat harus berusaha dan bekerja sama untuk memperbaiki dan memperbaharui segala sesuatu yang berhubungan dengan sektor pariwisata, baik di bidang dasi, transportasi, dll. Salah satu sarana transportasi yang terpenting sebagai penghubung antar daerah maupun antar negara adalah transportasi udara. Jasa

transportasi udara ini sangat berperan penting bagi pariwisata di setiap negara khususnya di Bali. Bandara udara merupakan sarana pokok yang sangat berperan penting dalam penyelenggaraan penerbangan. Dimana Bandara memiliki arti yaitu suatu area atau lapangan udara yang memiliki fasilitas untuk menangani pesawat dengan penumpangnya serta barang bawaannya, Bandara juga digunakan untuk menangani keberangkatan atau kedatangan penumpang.

Banyaknya penerbangan yang berangkat, datang maupun transit, untuk menaikkan atau menurunkan penumpang dan barang di airport, maskapai penerbangan bekerjasama dengan perusahaan ground handling untuk menangani penumpang, bagasi, kargo, pos serta kebutuhan pesawat selama berada di darat. Salah satu perusahaan ground handling yang memberikan pelayanan tersebut adalah PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) dengan aktivitas yang dilakukan yaitu penanganan penumpang dan bagasi, baik saat penumpang berangkat maupun datang, penanganan pengiriman barang atau kargo serta penanganan terhadap kebutuhan pesawat dari perusahaan maskapai penerbangan yang ditangani.

Saat ini PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) menangani banyak maskapai penerbangan untuk International seperti: Singapore Airlines, Cathay Pasific Airways, Eva Air, Silk Air, dan Jetstar Airways, Malaysia Airlines, Air New Zealand, dan lainnya. Untuk penerbangan Domestik seperti: Sriwijaya Air, Nam Air, dan TransNusa. Pada lapoan Tugas Akhir ini penulis akan membahas mengenai maskapai TransNusa.

PT TransNusa Aviation Mandiri, biasa disingkat TransNusa, adalah maskapai penerbangan domestik Indonesia yang melayani wilayah timur Indonesia, terutama

Nusa Tenggara dan Sulawesi bagian selatan. Basis utamanya adalah Bandara El Tari, Kupang. Diluncurkan pada Agustus 2005 melayani berbagai tujuan dari Kupang, Timor, menggunakan pesawat carteran dari Pelita Air dan Trigana Air Service. Pada Agustus 2011, TransNusa memasuki tahap baru dengan menerima sendiri *Air Operator's Certificate* (AOC) dan izin penerbangan niaga berjadwal. Seiring pertumbuhan perusahaan yang pesat dan beradaptasi dengan trend di Industri penerbangan maka mulai Desember 2021 TransNusa beralih konsep *Low Cost Carrier* (LCC) dan akan menggunakan pesawat bermesin JET Engine sebagai armada utama nya. Sebelum nya dari Agustus 2011 TransNusa fokus pada segmentasi layanan menengah dengan beroperasi menggunakan jenis Pesawat ATR untuk menjangkau sebagian besar wilayah Indonesia timur.

Dalam proses *check-in* penumpang TransNusa terdapat dua jenis *check-in* yaitu yang pertama adalah *Check-in* untuk penumpang umum, dimana proses *check-in* penumpang umum tetap mengikuti aturan 2 jam sebelum jadwal keberangkatan, sedangkan yang kedua adalah *check-in* untuk penumpang *stand-by*, dimana *check-in* untuk penumpang *stand-by* harus menunggu seluruh penumpang umum selesai *check-in*. Dalam situasi ini penulis melihat penumpang *stand-by* yang dimaksudkan adalah penumpang *staff* penerbangan itu sendiri. Penumpang *stand-by* memang tidak banyak, akan tetapi sebagai *staff* seharusnya mereka sudah mengetahui aturan yang berlaku, akan tetapi banyak penumpang *stand-by* yang tidak mengetahui hal tersebut serta tidak adanya peraturan tertulis dari penerbangan itu, sehingga banyak terjadi masalah seperti penumpang yang marah-marah dan komplain karena harus menunggu lama. Melihat latar belakang

diatas yang hampir setiap hari terjadi di setiap keberangkatan, sehingga penulis tertarik untuk mengambil topik tentang Penanganan *check-in* Penumpang *stand-by* Pada Maskapai Trans Nusa Oleh PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Di Keberangkatan Domestik Bandara I Gusti Ngurah Rai. Harapannya untuk ke depan *Staff Airlines* membuat peraturan tertulis untuk penumpang *Stand by*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang akan penulis angkat sebagai rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana penanganan penumpang *stand-by* pada maskapai TransNusa oleh PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Keberangkatan Domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi pada saat penanganan penumpang *stand-by* pada maskapai TransNusa oleh PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Keberangkatan Domestik Bandara International Ngurah Rai dan bagaimana cara mengatasinya?

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

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mendeskripsikan penanganan *check-in* penumpang *stand-by* yang diperlukan pada TransNusa oleh PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Keberangkatan Domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
  - b. Untuk memaparkan hambatan yang dihadapi pada saat *check-in* penumpang *stand-by* pada maskapai TransNusa oleh PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) di



Keberangkatan Domestik Bandara Internasional Ngurah Rai dan bagaimana cara mengatasinya.

## 2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali, yaitu sebagai syarat penilaian dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada jurusan Pariwisata program studi Usaha Perjalanan Wisata (UPW) di Politeknik Negeri Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali, yaitu sebagai informasi tambahan bagi lembaga pendidikan Politeknik Negeri Bali serta bentuk pedoman penulisan Tugas Akhir bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali berikutnya.
- c. Bagi PT Jasa Angkasa Semesta (JAS), yaitu sebagai masukan dan pertimbangan dalam unit *Check-In* dan sebagai informasi bagi penumpang PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di bidang *ground handling*.

## D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan

#### a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara mengadakan observasi, pengamatan langsung ke bagian *check-in* Trans Nusa cara kerja *staff* saat melakukan proses *check-in*, dan dibantu dengan pengambilan gambar serta mencatat saat di lapangan.

#### b. Metode Wawancara

Dimana penulis mengumpulkan data dengan cara mengadakan tanya jawab atau mewawancarai narasumber secara langsung baik narasumber melalui pimpinan

maupun *staff check-in* Trans Nusa pada PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Keberangkatan Domestik Bandara I Gusti Ngurah Rai pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan.

### c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mencari pedoman referensi dari buku dan sumber-sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan Pariwisata, *Ground Handling*, dimana penulis mengumpulkan data dari sumber pustaka lainnya yang berkaitan dengan pokok permasalahan.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang diperoleh selama praktek kerja lapangan (PKL) di PT JAS. Metode analisis ini diawali dengan pengumpulan data secara lengkap, mulai dari tahap observasi, kemudian diolah, dianalisis, hingga penafsiran hasil analisis untuk menarik sebuah kesimpulan.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan dalam penyajian hasil analisis pada laporan Tugas Akhir ini ada 2, yaitu metode informal dan formal. Metode penyajian informal adalah dengan menyajikan hasil analisis serta menguraikannya dengan kata-kata biasa secara rinci, detail, dan jelas, sedangkan formal adalah dengan menggunakan perumusan tanda-tanda serta lambang-lambang

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya tentang penanganan penumpang *stand-by* pesawat TransNusa oleh staf *check-in* PT Jasa Angkasa Semesta di Keberangkatan Domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Penulis dapat memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Penanganan *check-in* penumpang *stand-by* dan dokumen yang diperlukan pada TransNusa oleh PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Keberangkatan Domestik Bandara I Gusti Ngurah Rai memiliki beberapa tahapan-tahapan yang harus dilakukan, yaitu sebagai berikut
  - a. Tahap persiapan sebelum *check-in* yaitu *mengecek flight schedule, aircraft data*, penunjukan dua orang controler, mengadakan *briefing*, mempersiapkan tag bagasi, dan melihat di *system* apakah ada pesan lainnya yang diterima yang berhubungan dengan penerbangan, selain itu mempersiapkan *check-in counter* dan perlengkapan lainnya.
  - b. Tahap pelaksanaan *check-in* yaitu memeriksa dokumen perjalanan dari penumpang seperti tiket, dan, identitas dengan teliti dan melihat masa berlakunya. Setelah itu, menimbang bagasi serta menjumlahkan berat bagasi,memberikan *form excess baggage* kepada penumpang yang kelebihan berat barang dan melakukan pelabelan kepada bagasi sesuai dengan destination *flight number*. Selanjutnya, seluruh dokumen perjalanan dari penumpang

- c. termasuk *boarding class* akan dikembalikan kepada penumpang selanjutnya staf *check-in* akan menginformasikan kepada penumpang tentang *gate number*, dan *boarding time*.
  - d. Tahap akhir dari kegiatan *check-in* yaitu staf *check-in* harus mencetak *manifest passenger's*, menulis laporan dalam *bookload*, menginformasikan ke staf *gate*, dan melakukan *breafing* bila diperlukan.
2. Adapun hambatan yang dihadapi pada saat pelaksanaan *check-in* penumpang *stand-by*, yaitu penumpang yang berstatus *stand-by* tidak mengetahui prosedur atau peraturan yang berlaku di TransNusa. Karena tidak adanya peraturan tertulis yang menyatakan penumpang *stand-by* harus melakukan *check-in* setelah semua penumpang umum selesai melakukan proses *check-in*, sehingga, beberapa penumpang *stand-by complain* atau marah-marah. Untuk mengatasi masalah ini staf *check-in* harus memberitahu penumpang dengan sabar dan memberikan penumpang pengertian tentang peraturan yang berlaku, sehingga penumpang memahami keadaan tersebut.

## **B. Saran**

Beberapa saran yang dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dimasa depan terutama pelayanan untuk penumpang *stand-by* pada maskapai TransNusa adalah sebagai berikut :

1. Pihak maskapai TransNusa membuat aturan tertulis yang menginformasikan *stand-by pax* harus mengantre setelah penumpang umum melakukan *check-in* terlebih dahulu.

2. PT Jasa Angkasa Semesta harus bisa mempertahankan profesionalisme kerja, kualitas dan pelayanan, serta sumber daya yang terampil agar bisa dapat memuaskan para pelanggan serta bagaimana cara melayani pelanggan secara profesional dan peningkatan bahasa asing selain bahasa inggris.
3. PT Jasa Angkasa Semesta lebih memberi kesempatan kepada anak training untuk melakukan pekerjaan secara langsung dan diberikan tanggung jawab yang jelas sehingga anak training bisa belajar lebih banyak tentang *check-in*

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Ni Nyoman Sri. 2011. *Tata Operasi Darat*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Damardjati, R.S. 1995. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1986. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka Utama.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka Utama.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Majid, Suharto Abdul dan Eko Prabowo D Warpani. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Ngafenan, Mohamad. 1996. *Kamus Etimologi Bahasa Indonesia*. Semarang: Dahara Prize.
- Rai Erawati, Ni Made dan I Made Abdi Sucipta. 2005. *Tata Operasi Darat 2*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Rai Erawati, Ni Made. 2015. *Tata Operasi Darat 1*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Surdjanto, dkk. 2003. *Kamus Istilah Pariwisata*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Suwarno, F.X., Widiadi, A. 2001. *Tata Operasi Darat*. Jakarta: Grasindo.
- Triyuni dan Harmini. 2004. *Penumpang Penerbangan*. Bali: Politeknik Negeri Bali.
- Widowati. 2015. *Tentang Penerbangan*. Jakarta: Grasindo.
- Yoeti. 1995. *Dokumen Perjalanan*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Yoeti. 1999. *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Jakarta: Pradnya Paramita.