

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PENUMPANG TRANSFER FLIGHT  
DARI JAKARTA KE SYDNEY OLEH STAF ARRIVAL  
GAPURA ANGKASA DI BANDARA I GUSTI  
NGURAH RAI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI**

**Putu Gede Andrejana**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PENUMPANG TRANSFER FLIGHT  
DARI JAKARTA KE SYDNEY OLEH STAF ARRIVAL  
GAPURA ANGKASA DI BANDARA I GUSTI  
NGURAH RAI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI**

**Oleh  
Putu Gede Andrejana  
NIM. 2015813062**

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

**PENANGANAN PENUMPANG TRANSFER FLIGHT  
DARI JAKARTA KE SYDNEY OLEH STAF ARRIVAL  
GAPURA ANGKASA DI BANDARA I GUSTI  
NGURAH RAI BALI**

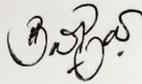
Oleh

**Putu Gede Andrejana  
NIM. 2015813062**

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

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



**A.Agung Putu Swabawa, SE., M.Par.  
NIP.19630303 1990031003**

Pembimbing II



**Drs. I Dewa Gede Ari Pelayun, M. Si  
NIP.196410161990031003**

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata

Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, 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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)**

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putu Gede Andrejana  
NIM : 2015813062  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali  
dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PENUMPANG TRANSFER FLIGHT  
DARI JAKARTA KE SYDNEY OLEH STAF ARRIVAL  
GAPURA ANGKASA DI BANDARA 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.

Badung, 15 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Putu Gede Andrejana  
NIM. : 2015813062  
Prodi : DIII Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah-NYA Atas limpahan karunia dan berkat-Nya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Penanganan Penumpang Transfer Fligth Dari Jakarta Ke Sydney Oleh Staf Arrival Gapura Angkasa Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali** ini dengan tepat waktu dan tanpa halangan yang berarti. Tugas akhir ini disusun dengan maksud untuk menguraikan prosedur penanganan penumpang transit oleh staf *arrival* di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Banyak pihak yang telah membantu mengatasi hambatan tersebut, oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M. eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan saya kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan saya menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. I Made Budiasa, M Par. selaku Ketua Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah

memberikan petunjuk, dan masukan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

4. Dr. Gede Ginaya M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata di Prodi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata pada Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata pada tahun 2023 yang telah memberikan pengarahan sebelum Praktik Kerja Lapangan.
6. A.A Putu Swabawa, SE., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah memberikan bimbingan, motivasi, masukan, dan arahan selama pembuatan tugas akhir ini.
7. Drs. I Dewa Gede Ari Pemyun, M. Si selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama pembuatan tugas akhir ini.
8. I Ketut Santra S.H dan Ni Made Sri Adyani selaku orang tua penulis dan semua kakak penulis yang telah memberikan doa, kasih, dukungan, bimbingan, motivasi dan semangat kepada saya selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan selama pembuatan Tugas Akhir ini.
9. I Gusti Arya Alit Antara selaku *Controller* GLC (Gapura Learning Center yang telah memberikan saya kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Gapura Angkasa.
10. I Made Ariawan, Kadek Herman, Menik Budiarti, dan Ketut Aryawan selaku *controller* saat PKL di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali selama 3 bulan di Bandara.

11. Kepada *Leader* saya selama PKL di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali yaitu Kak Rika dan seluruh *team post flight staff Arrival* Gapura yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah memberikan saya banyak ilmu yang baru, membantu saya dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir.
12. Kepada teman-teman dan sahabat yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
13. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. 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.

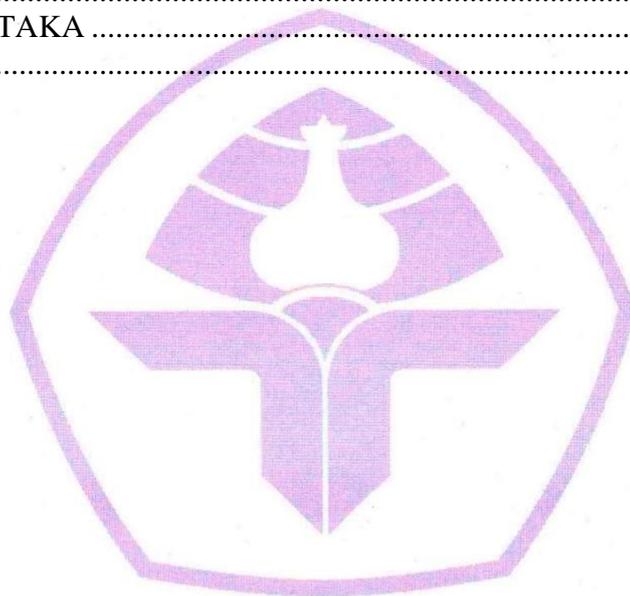
Badung, 14 Mei 2023

Putu Gede Andrejana

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINILITAS TUGAS AKHIR .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir .....	4
1. Tujuan Penulisan .....	4
2. Kegunaan Penulis .....	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Pengertian Pariwisata .....	8
B. Pengertian Bandara .....	9
C. Ground Handling.....	10
D. Pengertian <i>Paging</i> .....	11
E. Pengertian Transit dan Transfer Penumpang .....	12
F. Pengertian <i>Airlines</i> / Maskapai .....	12
G. Pengertian <i>Check-In</i> .....	13
H. Pengertian Penumpang dan Jenis Penumpang .....	14
I. Pengertian Penanganan .....	16
J. Istilah-istilah dalam Dunia Penerbangan.....	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	24
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	24
1. Lokasi Perusahaan .....	24
2. Sejarah Perusahaan .....	25
3. Visi dan Misi PT. Garuda Indonesia .....	27
4. Struktur Organisasi PT. Garuda Learning Center Denpasar .....	28
B. Bidang Usaha Perusahaan .....	35
1. <i>Ground Handling Service</i> .....	35
2. <i>Joümpa Service</i> .....	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	40

A.	Penanganan Penumpang <i>Transfer Flight</i> Dari Jakarta Ke Sydney Oleh Staf <i>Arrival</i> Garuda Angkasa Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.....	41
1.	Persiapan .....	41
2.	Pelaksanaan Penanganan Penumpang <i>Transfer</i> .....	45
3.	Penyelesaian Penanganan.....	50
B.	Kendala Yang Dihadapi Dalam Penanganan Penumpang <i>Transfer Flight</i> Dari Jakarta Ke Sydney Oleh Staf <i>Arrival</i> Garuda Angkasa Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.....	54
	BAB V PENUTUP.....	56
A.	Kesimpulan .....	56
B.	Saran.....	57
	DAFTAR PUSTAKA .....	58
	LAMPIRAN.....	59



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Gapura Angkasa.....	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar .....	28
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Pada Unit <i>Post Flight Arrival Transit &amp; Lost and Found</i> .....	29
Gambar 3.4 Service PT. Gapura Angkasa .....	35
Gambar 4.1 Kerangka Pikir.....	41
Gambar 4.2 Data <i>Transfer</i> Penumpang.....	43
Gambar 4.3 Papan <i>Paging</i> .....	45
Gambar 4.4 Foto Kesiapan Penanganan .....	46
Gambar 4.5 Proses <i>Paging</i> .....	49
Gambar 4.6 Bukti Sudah Melakukan Kegiatan <i>Transfer Flight</i> .....	53

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Actual Passenger On Board* (APB) GA420

Lampiran 2. *Loadsheet* (LS) GA420

Lampiran 3. *General Declaration* (GD)

Lampiran 4. *FOI Wheelchair* (WCHR)



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Secara etimologi, kata pariwisata berasal dari bahasa Sanskerta yang terdiri dari dua suku kata, yaitu “pari” dan “wisata”. “Pari” berarti banyak, berputarputar, berkali-kali, atau berkeliling. Sedangkan “wisata” berarti perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain. Wisata berarti pengalaman, bepergian.

Yoeti,1996:116 sedangkan pengertian secara umum pariwisata perjalanan dilakukan untuk sementara waktu, perjalanan dilakukan dari suatu tempat ke tempat lain, orang yang melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lainnya bukan untuk mencari penghasilan, perjalanan harus selalu dikaitkan dengan rekreasi atau kebutuhan atau motivasi wisatawan

Bali merupakan sebagai salah satu daerah tujuan wisata yang terkenal di dunia dan banyak diminati. Hal ini karena Bali memiliki potensi daya tarik wisata yang banyak, seperti budaya yang unik, alam yang indah, banyak sungai, *landscape* persawahan yang meranrik, yang semua ini dapat dinyatakan bahwa Bali telah menerapkan tren *tourism* masa kini yakni “Green Tourism”. Angka pariwisata dalam 4 tahun kebelakang dari tahun 2019 hingga 2022. Untuk kunjungan wisatawan ke Bali pada tahun 2019 sebanyak 6.275.210, pada tahun 2020 mengalami penurunan dari 6,275.210 menjadi 1.069.473 dan pada tahun 2021 mengalami penurunan yang sangat drastis yakni hanya 51 kunjungan saja dan pada 2022

sudah mengalami peningkatan yang signifikan yakni sebanyak 2.155.747. Maka dari peningkatan pariwisata ini perlu di tunjang dengan adanya fasilitas dan sarana prasarana yang memadai antara lain akomodasi, transportasi, pelayanan publik, destinasi yang baik, serta sumber daya manusia yang memadai.

Kelancaran dalam pariwisata salah satunya sangat di tunjang oleh transportasi yang memadai, jenis transportasi ada 3 yakni udara, laut, dan darat, sistem transportasi yang baik ini juga akan sangat menunjang pariwisata Bali. Dari ketiga jenis transportasi yang ada transportasi yang menjadi pilihan untuk bepergian dari satu negara ke negara lain yaitu transportasi udara.

Bandar udara atau bandara merupakan sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat. Penerbangan merupakan mode transportasi yang sangat penting bagi perkembangan pariwisata. Pengembangan di sektor penerbangan mempunyai implikasi yang penting bagi perkembangan pariwisata. Sehingga bisa dipahami bahwa perjalanan untuk wisata mempunyai karakteristik yang berbeda dengan perjalanan bisnis maupun tipe perjalanan yang lain. Penerbangan juga membuka peluang untuk meningkatkan sektor-sektor ekonomi yang berhubungan dengan kepariwisataan. Dapat dipahami bahwa pentingnya penerbangan bagi sektor pariwisata dapat dilihat dari perkembangan jumlah perjalanan orang yang keluar masuk melalui beberapa pintu masuk utama di Indonesia.

Bali merupakan pintu masuk utama bagi wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia. Maka dari itu dalam pelaksanaan kegiatan suatu perjalanan pariwisata

yang didukung oleh transportasi udara membutuhkan Bandar Udara (*Airport*). Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan suatu Bandar udara yang terdapat di Bali yang memiliki dua terminal yakni Terminal Domestik dan Terminal Internasional. Masing-masing terminal memiliki perusahaan penyedia jasa *ground handling* untuk memberikan dan mempermudah proses pelayanan penerbangan. Jasa *ground handling* ini memberikan pelayanan berupa pelayanan penumpang, *transit* dan *transfer* penumpang, bagasi, kargo, dan pos.

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan penerbangan dari tahun ke tahun semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga, dan promosi. Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan yang ada di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Untuk menunjang aktivitas kegiatan penerbangan, tentunya Garuda Indonesia memerlukan mitra yang dapat bertanggung jawab terhadap operasional di darat atau *ground handling*. *Ground handling* merupakan suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang, kegiatan *transit* dan *transfer* penumpang, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik untuk keberangkatan (*departure*) ataupun kedatangan (*arrival*).

PT Gapura Angkasa merupakan salah satu perusahaan jasa *ground handling* yang terdapat di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang sebagai pelaksana dan pendukung kegiatan penerbangan di kawasan bandara sesuai dengan standar internasional. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik

untuk mengangkat permasalahan tentang “Penanganan Penumpang *Transfer Flight* Dari Jakarta ke Sydney Oleh Staf *Arrival* Garuda Angkasa di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali”. Mengingat dalam masalah ini penanganan *transfer* dan *transit* membutuhkan pelayanan yang cepat, tanggap, dan profesional sehingga meminimalisasi dalam terjadinya ketertinggal pesawat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas saya mendapatkan beberapa rumusan masalah yang dihadapi saat melakukan penanganan kedatangan penumpang sebagai berikut:

1. Bagaimana Penanganan Penumpang *Transfer Flight* Dari Jakarta Ke Sydney Oleh Staf *Arrival* Garuda Angkasa Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali?
2. Kendala apa yang dihadapi dalam Penanganan Penumpang *Transfer Flight* Dari Jakarta Ke Sydney Oleh Staf *Arrival* Garuda Angkasa Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir**

Berdasarkan permasalahan diatas, adapun tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Penanganan Penumpang *Transfer Flight* Dari Jakarta Ke Sydney Oleh Staf *Arrival* Garuda Angkasa Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam Penanganan Penumpang *Transfer Flight* Dari Jakarta Ke Sydney Oleh Staf *Arrival* Gapura Angkasa Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

## 2. Kegunaan Penulis

- a. Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai pedoman dalam penerapan teori yang telah diperoleh pada saat kuliah dan pada saat di industri.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Bagi Politeknik Negeri Bali yaitu sebagai sumber informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar dan juga sebagai pedoman untuk referensi bagi mahasiswa lain yang ingin melaksanakan praktik kerja lapangan khususnya di bandara.

- c. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan yaitu sebagai masukan untuk mempertimbangkan dan meningkatkan kinerja perusahaan pada PT Gapura Angkasa dalam dunia penerbangan khususnya *Ground Handling* bagi penumpang PT Gapura Angkasa dalam upaya peningkatan pelayanan penumpang.

## **D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan beberapa metode, seperti:

#### **a. Metode Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Disini narasumber bertanya langsung kepada staf Gapura Angkasa mengenai Penanganan Penumpang *Transfer Flight* Dari Jakarta Ke Sydney Oleh Staf *Arrival* Gapura Angkasa Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali

#### **b. Metode Observasi**

Observasi adalah metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan diri sendiri secara langsung dalam pelaksanaan Penanganan Penumpang *Transfer Flight* Dari Jakarta Ke Sydney Oleh Staf *Arrival* Gapura Angkasa Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali

#### **c. Metode Dokumentasi**

Metode ini adalah pengumpulan data dengan cara memfoto kegiatan-kegiatan yang dilakukan, tidak hanya kegiatan namun memfoto beberapa dokumen yang diperlukan.

#### **d. Metode Pustaka**

Metode ini adalah pengumpulan data dengan mencari dan membaca buku-buku, brosur, website, dan informasi tertulis yang membantu di dalam melengkapi data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam Tugas Akhir ini.

### **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Metode dan Teknik Analisis Data yang digunakan dalam menyusun tugas akhir ini merupakan teknik deskriptif, yaitu dengan memaparkan ataupun menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan Praktik kerja lapangan pada Unit *Post Flight Arrival* PT Garuda Angkasa Bandara Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Digunakan dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode formal dan informal. Metode formal yaitu penyajian data yang dilakukan dengan cara biasa tetapi ditambahkan dengan tanda, *photo* dan grafik. Metode informal yaitu penyajian hasil analisis dengan kata-kata. Metode-metode ini menggunakan perpaduan antara kata dan tanda

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dari bab IV mengenai Penanganan Penumpang *Transfer Flight* Dari Jakarta Ke Sydney Oleh Staf *Arrival* Garuda Angkasa Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan penumpang *Arrival* Denpasar *Transfer Flight to Sydney* oleh staff *Arrival* Garuda Angkasa Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali meliputi :
  - a. Persiapan proses penanganan penumpang *arrival* Denpasar *Transfer Flight to Sydney* oleh staff *arrival* Garuda Angkasa Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali meliputi :
    - 1) Persiapan
      - a) *Briefing* dan Persiapkan Data *Transfer*
      - b) Dokumen dan Perlengkapan Penangan
        - 1) Dokumen *Name List Passenger Transfer*
        - 2) *Wheelchair Standby*
        - 3) Papan Paging
    - 2) Pelaksanaan Penanganan Penumpang Transit meliputi :
      - a) Penanganan Kedatangan Penumpang
      - b) Menangani Penumpang *Transfer*
    - 3) Penyelesaian penanganan meliputi:
      - a) Membuat F.A.R (*Flight After Report*)

- b) Melaporkan semua penumpang transit sudah selesai tertangani
  - c) Melakukan scan pada file
2. Kendala yang dihadapi dalam kendala yang dihadapi dalam penanganan penumpang *arrival* Denpasar *transfer flight to* Sydney meliputi :
- a. Jarak Yang Jauh Dari Terminal Kedatangan Domestik ke Terminal Keberangkatan Internasional. Untuk solusinya bandara I Gusti Ngurah Rai Bali pada bulan Maret 2023 lalu sudah mengoperasikan lagi *buggy car, buggy car* digunakan untuk membantu mobilitas penumpang dari terminal domestik ke terminal internasional dan sebaliknya.
  - b. Penumpang yang tidak melapor pada *staff*. Untuk solusinya maka *staff arrival* harus lebih berkordinasi dengan petugas kabin untuk menginformasikan kepada penumpang yang *transfer* harus melapor kepada *staff Arrival*

## **B. Saran**

Kepuasan dari setiap penumpang merupakan cermin dari mutu pelayanan dan kualitas yang diberikan oleh *staff* perusahaan kepada penumpang. Berdasarkan hal tersebut saran yang ingin saya sampaikan yaitu untuk melancarkan suatu pekerjaan PT Gapura Angkasa sebaiknya melakukan penambahan *staff* dibagian *post flight arrival*, karena kedepannya kemajuna pariwisata di Bali sudah kembali normal maka dari itu PT Gapura Angkasa harus segera menambah *staff* untuk menangani penumpang yang datang baik dari internasional maupun domestik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, Suharto. (2014). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Amsah,Zainal. *Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers. Penumpang. (2012).
- A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cakrawartya, Ghazy, HM Kabul Supriyadi, and Agus Pramono. "Tinjauan Umum Keamanan Bandara Di Indonesia (Studi Kasus pada Mario Penyusup Roda Pesawat Garuda Indonesia GA177 Boeing 737-800 pada April 2015)." *Diponegoro Law Journal* 5.3 (2016): 1-16.
- Damardjati. (2001). *Istilah Istilah Dunia Pariwisata*.
- Majid, S.A., & Warpani, E.P.D. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Ni Made Rai Erawati, I. P. (2017). *AIRPORT PASSANGER HANDLING*. BALI: SWASTA NULUS.
- Koen Meyers. 2009. *Panduan Dasar Pelaksanaan Ekowisata*. Jakarta: Unesco Office.
- Prayogo. 2018. "Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan Terhadap Pendapatan Pelaku Usaha." *Pariwisata*: 1–45.
- Yoeti, Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Penerbit Angkasa
- Indonesia, P. R. (2008). *PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 70 TAHUN 2001*. Bpkp. Go. Id.
- Undang-undang No. 10 tahun 2009, tentang Pengertian Pariwisata Republik Indonesia.2009. UU No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Jakarta: Annex 14 Internasional Civil Aviation Organization (ICAO) tentang Bandara
- kumparanTRAVEL. (2020, September 5). kumparantravel/enggak-usah-bingung-  
ini-istilah-penerbangan-yang-perlu-kamu-tahu-saat-traveling. *Enggak Usah Bingung, Ini Istilah Penerbangan Yang Perlu Kamu Tahu Saat Travel*, hal. 2.
- CUKAI, K. K. (2017, Mei 31). *Ketentuan Barang Bawaan Penumpang. CUSTOM DECLARATION*, hal. 2.