

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN CHECK-IN PENUMPANG IBU HAMIL OLEH MASKAPAI TRANS NUSA PADA STAF CHECK-IN PT JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Komang Ayu Berliana Putri**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN CHECK-IN PENUMPANG IBU HAMIL  
OLEH MASKAPAI TRANS NUSA PADA STAF CHECK-IN  
PT JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDARA I GUSTI  
NGURAH RAI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Komang Ayu Berliana Putri  
NIM 2015813034**

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

**PENANGANAN CHECK-IN PENUMPANG IBU HAMIL  
OLEH MASKAPAI TRANS NUSA PADA STAF CHECK-IN  
PT JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI  
BALI**


Oleh  
**Komang Ayu Berliana Putri**  
NIM 2015813034

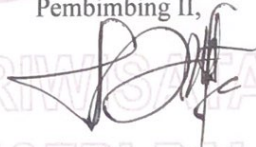
Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**I Ketut Suparta, S.H., M.H**  
NIP. 196608301992031003

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

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,

  
  
**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
NIP. 19631228199010200



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 : Komang Ayu Berliana Putri  
NIM : 2015813034  
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN CHECK-IN PENUMPANG IBU HAMIL  
OLEH MASKAPAI TRANS NUSA PADA STAF CHECK-IN  
PT JASA ANGKASA SEMESTA 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, 14 Agustus 2023

pernyataan,  


Nama : Komang Ayu Berliana Putri  
NIM : 2015813034  
Prodi : Usaha Perjalanan wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan *check in* penumpang ibu hamil oleh Maskapai Trans Nusa pada staf *check in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa 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 atas bimbingan serta arahan yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Drs. I Made Budiasa, M.Par selaku Ketua Prodi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah banyak memberi penulis masukan dan informasi selama menyusun tugas akhir.

5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator PKL Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan dan telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, bantuan serta dorongan dalam menyusun tugas akhir.
6. I Ketut Suparta, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. Drs. I Made Budiasa, M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
8. Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah banyak mendidik dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
9. Seluruh staff PT Jasa Angkasa Semesta yang telah membantu penulis dalam tugas akhir, serta memberikan pengetahuan, pengarahan dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir.
10. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan bimbingan dan doa kepada penulis hingga tugas akhir ini selesai.
11. Kepada pasangan saya Mariano Adventus Dole Gede Putra dan sekaligus sahabat saya Rani Fitria dan Aulia Retno yang dengan setia menemani dan memberikan kritikan serta motivasi kepada penulis selama membuat tugas akhir.

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 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.

Denpasar, 10 Juni 2023

Penulis

Komang Ayu Berliana Putri

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>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 LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode Pengumpulan Data .....	6
2. Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode Penyajian Hasil Analisis.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Bandara.....	8
B. Pengertian Penumpang .....	9
C. Keberangkatan Domestik.....	11
D. Pengertian Maskapai Penerbangan.....	11
E. Pengertian <i>Ground Handling</i> .....	12
F. Pengertian <i>Check-In</i> .....	12
G. Pengertian Dokumen Perjalanan.....	13



<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>18</b>
A. Lokasi dan Sejarah PT Jasa Angkasa Semesta .....	18
1. Nama dan Lokasi PT Jasa Angkasa Semesta .....	18
2. Sejarah PT Jasa Angkasa Semesta.....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....	21
1. Bidang Usaha PT Jasa Angkasa Semesta .....	21
2. Fasilitas Perusahaan.....	23
C. Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta .....	24
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
A. Penanganan <i>check in</i> penumpang ibu hamil pada Maskapai Trans Nusa oleh staf <i>check in</i> PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali...	27
1. Tahap Persiapan.....	29
2. Tahap Pelaksanaan .....	31
3. Tahap Boarding .....	43
B. Hambatan dan cara mengatasi masalah yang di hadapi saat Penanganan <i>check in</i> penumpang ibu hamil oleh Maskapai Trans Nusa pada staf <i>check in</i> PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali .....	45
1. Kendala yang dihadapi .....	45
2. Cara mengatasi kendala .....	46
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>48</b>
A. Simpulan.....	48
B. Saran .....	49

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3. 1. Logo PT Jasa Angkasa Semesta.....	18
Gambar 3. 2. Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta.....	25
Gambar 4. 1. Tahapan Check In.....	28
Gambar 4. 2. Sign Board Trans Nusa .....	31
Gambar 4. 3. Penugasan Queue Comber .....	32
Gambar 4. 4. Memberikan Salam atau Greeting.....	33
Gambar 4. 5. KTP .....	34
Gambar 4. 6. Surat Kesehatan Layak Terbang .....	35
Gambar 4. 7. Proses Check In Penumpang Ibu Hamil.....	36
Gambar 4. 8. Proses Check In Bagasi .....	37
Gambar 4. 9. Baggage Tag.....	38
Gambar 4. 10. Transit.....	39
Gambar 4. 11 Fragile Tag .....	40
Gambar 4. 12. Ketentuan Bagasi Cabin.....	41
Gambar 4. 13. Boarding Pass.....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Schedule*
- Lampiran 2 : Surat Pernyataan Pembebasan Tanggung Jawab
- Lampiran 3 : Dokumen *Boarding*
- Lampiran 4 : Kelengkapan Persiapan *Boarding*
- Lampiran 5 : Persiapan *Boarding*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Jasa transportasi adalah salah satu sarana yang sangat dibutuhkan diseluruh penjuru dunia. Jasa transportasi sebagai penunjang kegiatan sehari-hari adalah hal yang sangat dibutuhkan dimasyarakat. Jasa transportasi merupakan jasa yang memberikan layanan untuk mengangkut dan memindahkan barang atau manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Semua aspek kehidupan memerlukan transportasi, mulai dari bidang ekonomi, politik, pertahanan, keamanan, dan lain-lain. Jasa transportasi ini dibagi menjadi tiga yaitu, transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Ketiga bagian tersebut tentunya memiliki kendaraan yang berbeda juga. Jasa transportasi darat berupa mobil, motor, bus, truk, dan kereta. Jasa transportasi laut berupa kapal dan perahu. Jasa transportasi udara berupa pesawat, jet, dan helicopter.

Salah satu jasa transportasi yang meningkat paling efektif dan efisien penggunaannya adalah pesawat. Pesawat banyak digunakan oleh penduduk kota-kota besar karena kelebihanannya dengan yang lain, yaitu lebih cepat dan menghemat waktu dalam melakukan perjalanan. Transportasi udara menjadi pilihan utama seseorang dalam mengadakan suatu perjalanan selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih, transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Bandar udara sangat berperan

penting dalam penyelenggaraan penerbangan. Bandar udara digunakan untuk menangani keberangkatan atau kedatangan penumpang. Bandara I Gusti Ngurah Rai ini memiliki 2 terminal, yakni terminal Domestik dan terminal Internasional. Terminal Domestik digunakan untuk penerbangan dalam negeri dan terminal Internasional digunakan untuk penerbangan antar negara. Masing-masing terminal terdapat perusahaan penyedia jasa *ground handling* untuk memberikan pelayanan terhadap tamu yang menggunakan transportasi udara saat berada di bandar udara.

Ada sebanyak 24 rute penerbangan tersebut dilayani oleh 29 maskapai internasional, antara lain AirAsia Berhad, Indonesia Air Asia, Malaysia Airlines, Scoot Tigerair, Virgin Australian, Cebu Pacific, Jetstar Airways, Melindo Air, Singapore Airlines, Phillipines Air Asia dan Citilink Indonesia. Kemudian Jetstar Asia Airways, Phillipine Airlines, Thai Air Asia, China Airlines, Emirates, KLM Royal Dutch, Qantas Airways, Thai Airways, Eva Air, Garuda Indonesia, Korean Air, Qatar Airways, Vietjet Air, Turkish Airline, Cathay Pacific dan Batik Air. Dari berkembangnya zaman, tumbuhnya maskapai terbaru bernama Trans Nusa.

*Ground handling* merupakan suatu proses penanganan atau memberikan pelayanan kepada penumpang baik itu berupa penanganan bagasi, kargo dan lain-lain. Masing-masing perusahaan akan membuat perjanjian kepada pihak maskapai. Salah satu perusahaan *ground handling* di Bandara I Gusti Ngurah Rai adalah PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) yang memiliki kerjasama dengan beberapa maskapai, dan salah satunya adalah Trans Nusa. Kerjasama antara PT JAS dengan Trans Nusa

meliputi *check-in* penumpang dan bagasi, *services*, *boarding* dan penanganan *lost and found*. Dalam hal ini semua staf di PT JAS memiliki *job desk* dan tanggung jawab masing-masing. Dalam proses *check-in* penumpang Trans Nusa terdapat proses dimana penumpang harus *check-in* 2 jam sebelum jadwal keberangkatan pesawat. Saat proses *check-in* penumpang yang memiliki bagasi wajib menginformasikan kepada staf agar bagasi tersebut dapat di timbang dan dilakukan *check-in* bagasi. Dan dalam proses *check-in* bagasi ada beberapa peraturan seperti tidak membawa benda cair, tidak ada barang berharga di dalam bagasi dan berat bagasi tidak lebih dari 20 kg.

Untuk penumpang ibu hamil yang melakukan penerbangan akan ada beberapa peraturan yang di terapkan untuk penerbangan dengan maskapai Trans Nusa, yakni penumpang harus membawa hasil surat kesehatan layak terbang/*medical certifikat* untuk mengetahui apakah penumpang sehat dan bisa melakukan penerbangan. Beberapa penumpang ibu hamil yang belum mengetahui informasi tersebut sehingga penulis dan staf dari Trans Nusa harus menginformasikan terlebih dahulu sebelum penumpang menuju ke *check-in counter* agar mempermudah staf untuk proses *check-in*. Jika penumpang tidak memiliki surat kesehatan layak terbang, maka staf PT JAS akan membantu membawa penumpang ibu hamil ke tempat karantina untuk mengecek kondisi dari penumpang dan menunggu hasil surat apakah penumpang tersebut diberikan untuk layak terbang/tidak layak terbang.

Melihat masih banyak penumpang ibu hamil yang belum mengetahui peraturan keberangkatan domestik di bandara I Gusti Ngurah Rai dan dari beberapa kasus

selama penulis melakukan praktik kerja lapangan di *check-in* domestik Trans Nusa, diketahui bahwa penumpang ibu hamil memerlukan penanganan yang lebih dibandingkan penumpang normal, Hal ini menyebabkan penulis tertarik untuk mengambil judul Tugas Akhir Penanganan *check in* penumpang ibu hamil oleh Maskapai Trans Nusa pada staf *check in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Dari data penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini yaitu terdapat perbedaan pembahasan, pembahasan di penelitian sebelumnya tidak berisi kasus penanganan *check in* penumpang ibu hamil. Data Empiris yang terdapat dalam penelitian sebelumnya merupakan data jumlah penumpang ibu hamil yang melakukan *check in* disetiap bulannya hampir 50 orang.

## **B. Rumusan Masalah**

Bedasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini, seperti :

1. Bagaimana Penanganan *check in* penumpang ibu hamil oleh Maskapai Trans Nusa pada staf *check in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali?
2. Apa saja kendala yang dialami saat Penanganan *check in* penumpang ibu hamil oleh Maskapai Trans Nusa pada staf *check in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali?

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

### **1. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah :

- a. Untuk menjelaskan Penanganan *check in* penumpang ibu hamil oleh Maskapai Trans Nusa pada staf *check in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dialami saat proses Penanganan *check in* penumpang ibu hamil oleh Maskapai Trans Nusa pada staf *check in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

### **2. Kegunaan Penulisan**

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber landasan dan sumber informasi dalam meningkatkan proses belajar mengajar dan dapat menambah daftar pustaka yang bermanfaat untuk mahasiswa.

- b. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program DIII di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur penerapan teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dan apa yang diperoleh di lapangan.

- c. Bagi Perusahaan

Diharapkan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang, sehingga dapat menambah wawasan untuk para staf di PT Jasa Angkasa Semesta agar lebih meningkatkan kualitas kerja kedepannya.



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

Metode pengumpulan data adalah suatu cara untuk mendapatkan sumber data yang akurat dan terpercaya. Dan juga untuk menyempurnakan data yang telah di peroleh di lapangan. Berikut beberapa yang akan penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir sebagai berikut :

### **1. Metode Pengumpulan Data**

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Metode Observasi**

Metode Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang melibatkan diri dalam proses pembelajaran, pengamatan serta melibatkan diri secara langsung dalam proses Penanganan *check in* penumpang ibu hamil oleh Maskapai Trans Nusa pada staf *check in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Metode ini di bantu dengan mencatat saat dilapangan dan dokumentasi berupa gambar.

#### **b. Metode Wawancara**

Metode Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penulis dan narasumber yaitu staf *check-in* di PT Jasa Angkasa Semesta dan staf Trans Nusa. Metode ini didukung dengan teknik mencatat dan teknik dokumentasi dimana saat penulis melakukan tanya jawab dengan staf *check-in* ada pengambilan gambar guna menunjang metode pengumpulan data tersebut.

#### **c. Metode Studi Kepustakaan**

Metode Studi Kepustakaan adalah suatu metode dengan membaca literatur

literatur di perpustakaan yang berhubungan dengan permasalahan yang di bahas dalam tugas akhir ini. Metode ini di dukung dengan teknik mencatat.

## **2. Teknik Analisis Data**

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara selama praktek kerja lapangan, dan juga pengetahuan yang didapat dari membaca beberapa literatur yang berkaitan dengan Penanganan *check in* penumpang ibu hamil oleh Maskapai Trans Nusa pada staf *check in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

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

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah

### **a. Metode Informal**

Yaitu metode penyajian analisis data yang menggunakan kata-kata biasa.

### **b. Metode Formal**

Yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti table, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara tanda dan kata biasa terkait dengan Penanganan *check in* penumpang ibu hamil oleh Maskapai Trans Nusa pada staf *check in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Bedasarkan pembahasan yang telah di uraikan pada bab IV sebelumnya mengenai penanganan *check in* penumpang ibu hamil oleh Maskapai Trans Nusa pada staf *check in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, penulis mendapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Penanganan *check in* penumpang ibu hamil oleh Maskapai Trans Nusa pada staf *check in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali diketahui sebelum melakukan persiapan *check in*, staf harus melaksanakan *briefing* dan mempersiapkan segala kebutuhan untuk *check in* agar pada saat pelaksanaan *check in* dapat berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan. Di tahap pelaksanaan *check in* staf harus memeriksa dokumen penumpang dengan teliti supaya tidak ada kesalahan data penumpang. Dan jika ada penumpang ibu hamil maka staf akan menyiapkan apa saja yang dibutuhkan penumpang ibu hamil pada saat *check in*. Guna dari pengecekan dokumen penumpang agar menghindari terjadinya *complain*. Setelah menyelesaikan tahap *check in* maka staf harus melakukan tahap *boarding*. Di tahap *boarding* staf harus memberikan penumpang ibu hamil untuk yang pertama masuk kedalam pesawat dan menuntun penumpang ibu hamil hingga memasuki pesawat . Staf juga harus memastikan seluruh penumpang tidak ada yang tertinggal oleh pesawat.

2. Hambatan dalam melaksanakan Penanganan *check in* penumpang ibu hamil oleh Maskapai Trans Nusa pada staf *check in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali semua permasalahan dapat ditangani dengan baik antara lain beberapa penumpang ibu hamil tidak mengetahui peraturan untuk terbang di Bandara I Gusti Ngurah Rai dengan dokumen apa saja yang harus dibawa. Hal tersebut terjadi karena kurangnya peraturan tertulis di bandara yang membuat penumpang ibu hamil tidak mengetahui persyaratan untuk terbang atau penumpang ibu hamil yang tidak memiliki dokumen persyaratan yang lengkap. Sehingga karena kurangnya informasi dari pihak *airlines* maupun dari pihak bandara membuat proses *check in* mengalami hambatan dan staf *check in* terlihat tidak *professional*.

## **B. Saran**

Dari hasil pembahasan diatas, maka penulis dapat memberikan saran kepada PT JAS guna meningkatkan kualitas penanganan *check in* terutama kepada penumpang ibu hamil dengan maskapai Trans Nusa dan menjaga citra baik PT JAS diantaranya :

1. Untuk staf *check in* dan *staf airline* lebih baik membuat papan persyaratan sendiri dan menaruhnya di baris masuk *queue line* agar mempermudah penumpang untuk melihatnya dan mempermudah pekerjaan saat proses *check in*. Serta juga memasukkan persyaratan tersebut kedalam *website* Trans Nusa dan mengupload postingan persyaratan ke *instagram* Trans Nusa.
2. PT JAS agar menambah jumlah staf *check in* yang bertugas sehingga tidak kekurangan staf ketika ada beberapa *flight* yang bersamaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Perhubungan. 2005. “Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara”. <https://ekohadiprabowo.files.wordpress.com/2012/03/skep-77-vi-2005.pdf>.
- Erawati, Ni Made Rai dan Budiarta, I Putu. 2017. “Airport Passenger Handling”. Badung Politeknik Negeri Bali.
- Damardjati, R.S. 1995. “Istilah-istilah Dunia Pariwisata”. Perpustakaan Nasional RI.
- Adhy, Riadhy Arafah dan Sarah Amalia Nursani, 2019 “Pengantar Hukum Penerbangan Privat”
- Dictionary. “Pengertian Check-In”  
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/check-in>. Di akses pada 30 Juni 2023.
- Mattalatta, Andi. “Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun Nomor 1” Tambahan Lembaga Negara RI Nomor 4956  
<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2009/1tahun2009uu.htm>. Di akses pada 30 Juni 2023
- Keke, Yulianti dan Primadi Candra Susanto. 2019. “Kinerja ground handling mendukung operasional bandar udara”. AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan, Vol 16. No2 [https://ejournal.stpaviasi.ac.id/index.php/JIK/article/view/22#:~:text=Ground%20Handling%20merupakan%20suatu%20aktivitas,udara%20\(keberangkatan%20dan%20kedatangan\)](https://ejournal.stpaviasi.ac.id/index.php/JIK/article/view/22#:~:text=Ground%20Handling%20merupakan%20suatu%20aktivitas,udara%20(keberangkatan%20dan%20kedatangan)). Diakses pada 30 Juni 2023
- Triyuni, Ni Nyoman. 2010. “Tata Operasi Darat 1”. Denpasar. Politeknik Negeri Bali.
- Ditjenp Kemenkumham. “RPP tentang Dokumen Perjalanan”  
[https://ditjenpp.kemenkumham.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1489:rpp-tentang-dokumen-perjalanan-republik-indonesia&catid=268&Itemid=73&lang=en](https://ditjenpp.kemenkumham.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=1489:rpp-tentang-dokumen-perjalanan-republik-indonesia&catid=268&Itemid=73&lang=en). Di akses pada 30 Juni 2023.

Blog. Sekolah Penerbangan Indonesia. “*pengertian tiket*”. <https://sekolah.penerbangan.co.id/apa-itu-ticketing-and-reservation/> Di akses pada 30 Juni 2023.

Humas, Ditjenim. 2023. Direktorat Jenderal Imigrasi. “*Perbedaan Pasport dan Visa*” <https://www.imigrasi.go.id/id/2023/03/06/ini-perbedaan-visa-dan-paspor-yang-wajib-anda-ketahui/> Di akses pada 30 Juni 2023



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI