

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PENUMPANG PENGGUNA *WHEEL CHAIR* DALAM *CONNECTING FLIGHT* DI TERMINAL KEDATANGAN INTERNASIONAL OLEH *STAFF* PT. GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Adinda Nur Aisyahna

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PENUMPANG PENGGUNA *WHEEL CHAIR* DALAM *CONNECTING FLIGHT* DI TERMINAL KEDATANGAN INTERNASIONAL OLEH *STAFF* PT. GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Adinda Nur Aisyahna

NIM 2015813057

USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

**PENANGANAN PENUMPANG PENGGUNA WHEEL CHAIR DALAM
CONNECTING FLIGHT DI TERMINAL KEDATANGAN INTERNASIONAL
OLEH STAFF PT. GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA I GUSTI
NGURAH RAI BALI**

Oleh

Adinda Nur Aisyahna

NIM 2015813057

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 Dewa Gede Ari Pemayun, M.Si
NIP. 196410161990031003

Pembimbing II,



Sang Nyoman Bagus Satya Wira, S.S., M.Par.
NIP. 199101022022031006

POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adinda Nur Aisyahna
NIM : 2015813057
Program Studi : Usaha Perjalanan Pariwisata Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PENUMPANG PENGGUNA *WHEEL CHAIR* DALAM
CONNECTING FLIGHT DI TERMINAL KEDATANGAN INTERNASIONAL
OLEH *STAFF* PT. GAPURA ANGKASA BANDAR UDARA 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, Denpasar 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Adinda Nur Aisyahna
NIM : 2015813057
Prodi : Usaha Perjalanan
Pariwisata Jurusan
Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Penanganan Penumpang Pengguna *Wheel Chair* dalam *Connecting Flight* di Terminal Kedatangan Internasional oleh *Staff PT. Garuda Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali*” tepat pada waktunya dan sesuai dengan yang diharapkan. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.**

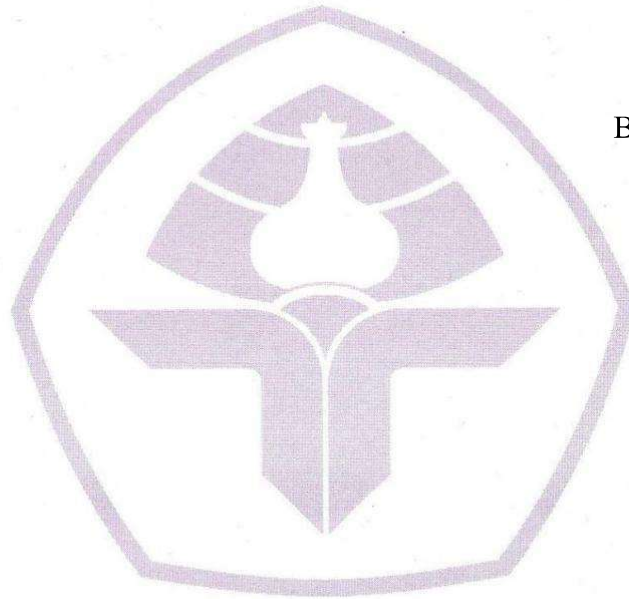
Dalam kesempatan ini, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat penulis atasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih atas bantuan, dukungan, bimbingan, dan dorongannya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas diberikannya kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATH.,Phd selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali atas bimbingan serta arahan yang telah di berikan kepada penulis selama perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Drs. Gede Ginaya, M,SI selaku Sekeretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengrahan untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
4. Drs. I Made Budiasa, M.Par. selaku Ketua Program Studi di Usaha Perjalanan Wisata yang telah banyak membantu memberikan penulis masukan untuk menyusun penulisan Tugas Akhir ini.
5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan di Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi petunjuk, ide serta bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
6. Drs. I Dewa Gede Ari Pemayun, M.Si. dan Sang Nyoman Bagus Satya Wira, S.S., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh *staff* dosen Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik penulis, memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama melakukan perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Kadek Herman selaku *Supervisor Post Flight* pada PT. Gapura Angkasa cabang Denpasar yang telah mengizinkan penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan selama tiga bulan pada bagian *Arrival* dan *Lost and Found*.
9. Seluruh *staff* PT. Gapura Angkasa yang telah membantu penulis dalam mengenal pekerjaan serta memberikan informasi yang membantu penulis

melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. Gapura Angkasa cabang Denpasar yang saya tidak bisa sebutkan satu per satu.

10. Semua Teman Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan laporan ini.



Badung, Mei 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	7
1. Tujuan Penulisan.....	7
2. Kegunaan Penulis.....	7
D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir.....	8
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	8
2. Metode dan Teknik Analisis Data	9
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Penanganan Penumpang	10
B. Penumpang <i>Wheel Chair</i>	13

C. <i>Connecting Flight</i>	14
D. Bandar Udara	15
E. <i>Ground Handling</i>	16
F. Maskapai	18
G. Dokumen Perjalanan	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	29
C. Struktur Organisasi Perusahaan	36
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Penanganan penumpang <i>wheel chair</i> yang melakukan <i>connecting flight</i> di terminal Internasional oleh <i>staff</i> PT Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali 39	
1. <i>Pre Arrival Flight Handling</i>	39
2. <i>Actual Arrival Flight Handling</i>	45
3. <i>Post Arrival Flight Handling</i>	57
B. Kendala yang dihadapi dalam penanganan penumpang <i>wheel chair</i> yang melakukan <i>connecting flight</i> di terminal internasional oleh <i>staff</i> PT Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali	62
BAB V PENUTUP.....	66
A. Simpulan	66
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Garuda Indonesia.....	37
Gambar 4.1 Flight Data System Garuda Indonesia	40
Gambar 4.2 Flight Briefing Sheet.....	41
Gambar 4.3 Passenger Manifest (PAXMAN).....	42
Gambar 4.4 Passenger Transit Message (PTM).....	43
Gambar 4.5 Kesiapan Handling	44
Gambar 4.6 Boarding Pass WCHS	46
Gambar 4.7 Electronic Customs Declaration (ECD).....	49
Gambar 4.8 Penumpang Check-in Kembali.....	50
Gambar 4.9 Proses Paging Penumpang	52
Gambar 4.10 Tiket Transit Benda Maskapai.....	53
Gambar 4.11 Crew menuju imigrasi	55
Gambar 4.12 Crew Mengambil Check-in Baggage	56
Gambar 4.13 Crew Bertemu Pihak Hotel	57
Gambar 4.14 Flight Handling Report (FHR).....	58
Gambar 4.15 Log-book.....	59
Gambar 4.16 Kerangka Alur Proses Penanganan	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *Assist Wheel Chair Pax*

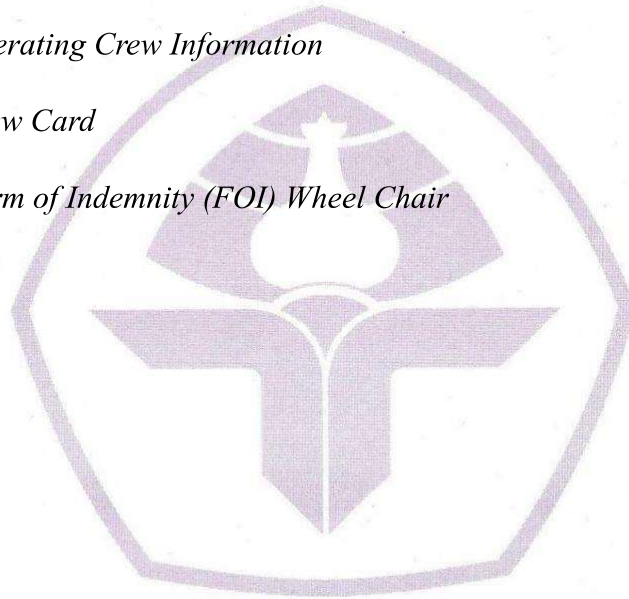
Lampiran 2 : *Pagging Transit Pax*

Lampiran 3 : *General Declaration (GENDEC)*

Lampiran 4 : *Operating Crew Information*

Lampiran 5 : *Crew Card*

Lampiran 6 : *Form of Indemnity (FOI) Wheel Chair*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini industri pariwisata mulai kembali berkembang setelah masa pandemi COVID-19 dengan ditandai mulai banyaknya wisatawan yang melakukan kunjungan ke berbagai negara, tak terkecuali Indonesia.

"Pariwisata mencakup perjalanan jarak jauh atau dekat oleh individu atau kelompok ke tempat-tempat tujuan, dengan tujuan utama untuk rekreasi, bisnis, atau pendidikan, dan melibatkan interaksi dengan lingkungan fisik, sosial, dan budaya yang baru." (Cooper dkk., 2019)

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari 38 provinsi. Jumlah ini bertambah dari sebelumnya yang hanya 34 provinsi kemudian terjadinya pemekaran provinsi pada tahun 2022 (Detikedu, 2023). Setiap provinsi di Indonesia memiliki kekayaan alam yang beragam dan menawarkan keindahan yang luar biasa. Mulai dari pantai-pantai eksotis dengan pasir putih dan air laut yang jernih, gunung-gunung megah dan hutan tropis yang melimpah. Indonesia juga terkenal dengan keberagaman budayanya yang kaya dan unik. Setiap daerah di Indonesia memiliki tradisi, bahasa, dan adat istiadat yang berbeda. Indonesia juga memiliki kekayaan kuliner yang lezat dan beragam sehingga membuat wisatawan tertarik ingin datang berkunjung.

Dari sekian banyak daerah tujuan wisata yang indah dan terkenal di Indonesia, yang paling diminati adalah pulau Bali sebagaimana menjadi salah satunya. Terbukti

dengan data terkini yang disajikan oleh Badan Pusat Statistik Bali pada tanggal 5 Juni 2023, jumlah kunjungan wisatawan asing melonjak menjadi 411.510 kunjungan selama bulan April 2023. Lonjakan yang signifikan ini mencerminkan pertumbuhan yang mengembirakan sebesar 11,01% dibandingkan dengan bulan sebelumnya (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2023). Demikian halnya, karena Bali memiliki panorama alam yang elok, kesenian dan budaya yang unik, serta keramahtamahan masyarakatnya yang tinggi sehingga membuat wisatawan yang datang ke sana merasa senang, nyaman dan aman. Selain itu juga karena adanya aksesibilitas dan fasilitas yang memadai dan mudah diakses. Oleh karena itu, wisatawan ingin berkunjung ke Bali sebagai tujuan wisata terbaik dan ingin lebih menjelajahi keunikannya.

Pesatnya perkembangan pariwisata di Bali, dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung antara lain yakni pilihan akomodasi, daya tarik wisata dan transportasi. Secara khusus pada bidang transportasi, sarana yang digunakan oleh wisatawan antara lain: pesawat udara, kapal laut/kapal pesiar, bus, taksi serta jenis transportasi lainnya.

Transportasi antar negara maupun pulau yang dominan digunakan oleh wisatawan mancanegara adalah pesawat udara. Pesawat udara sebagai jenis transportasi yang sering digunakan wisatawan, karena mempercepat perjalanan dan memakan waktu relatif singkat dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Wisatawan yang ingin melakukan perjalanan dari satu daerah ke daerah lain dapat menempuh perjalanan dalam waktu singkat dan nyaman untuk menghemat waktu perjalanan.

Dengan berkembangnya tingkat kunjungan wisatawan, penggunaan jasa transportasi udara juga semakin meningkat. Pertumbuhan ini juga menyebabkan terjadinya bertambahnya jumlah pilihan maskapai, baik domestik maupun internasional dengan harga yang terjangkau. Hal tersebut memberikan banyak pilihan bagi masyarakat dan menciptakan persaingan harga maupun kualitas *ground handling* sehingga masyarakat lebih diuntungkan dengan berbagai pilihan sesuai dengan kemampuan masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu, mereka lebih memilih pesawat terbang karena kenyamanan dan kemudahan penumpang. Hal ini juga mengingat waktu tempuh yang dibutuhkan terbatas dan jarak terasa semakin dekat.

Banyaknya minat pengguna pesawat udara membuat semakin banyak maskapai yang membutuhkan kualitas penyedia jasa *ground handling* yang baik guna menunjang pelayanan yang berkualitas dan mempermudah proses pelayanan penerbangan.

"*Ground handling* adalah rangkaian layanan yang mencakup penanganan pesawat, penumpang, dan kargo di bandara. Ini meliputi kegiatan seperti penanganan bagasi, *check-in* penumpang, pemuatan dan pemindahan kargo, penyediaan tangga pesawat, dan pengisian bahan bakar pesawat." (Pratiwi, 2013)

Berdasarkan petikan di atas, maka dapat diketahui apa saja yang merupakan layanan dari divisi *ground handling* di bandara. Adapun layanan tersebut meliputi berbagai macam tugas seperti penyediaan tangga pesawat, pengaturan *check-in*, penanganan bagasi, pembongkaran barang dari pesawat, penanganan penumpang serta pembersihan kabin pesawat. Jasa *ground handling* juga dapat menyediakan layanan perawatan pesawat, seperti pengisian bahan bakar dan peralatan teknis

lainnya. Layanan jasa tersebut sangat penting dalam memastikan keselamatan dan keamanan selama pendaratan dan keberangkatan pesawat.

Dalam rangka menelusuri segenap layanan yang diuraikan sebelumnya, maka telah dilakukan observasi partisipatif di PT. Gapura Angkasa. Perusahaan ini diketahui menyediakan jasa *ground handling* yang melayani penerbangan domestik dan internasional di bandar udara seluruh Indonesia. Kegiatan *ground handling* didasarkan pada standar layanan global sebagaimana ditentukan oleh *International Air Transport Association* (IATA) di mana PT. Gapura Angkasa menjadi anggotanya. Dengan demikian, perusahaan ini dipercaya oleh maskapai penerbangan nasional dan internasional pada lebih dari 50 bandara yang saat ini dioperasikan (Gapura.id, 2023).

Sejalan dengan visi PT. Gapura Angkasa untuk menjadi perusahaan *ground handling* kelas dunia, perusahaan ini berusaha untuk menjadi penyedia layanan terbaik. Gapura terus meningkatkan kualitas layanannya melalui peningkatan berkelanjutan layanan *ground handling* untuk menangani semua kebutuhan pelanggan dengan percaya diri. Tanggung jawab dan kewajibannya untuk menjadi pelengkap untuk bekerja sama dalam melayani operasional penerbangan di Indonesia dan untuk memberikan kecakapan serta ketepatan pelayanan yang hanya dapat diraih dengan mengembangkan sistem manajemen, peralatan yang layak dipakai dan memiliki motivasi tinggi merupakan kunci dari kesuksesan perusahaan.

Pada saat ini, perusahaan ini sudah bekerja sama dengan beberapa maskapai penerbangan yang ada di dunia. PT Gapura Angkasa memiliki tiga bentuk layanan

dalam penerbangan seperti: Maskapai Penerbangan Indonesia (MPI) Maskapai Penerbangan Asing (MPA), dan Maskapai Penerbangan Domestik (MPD). Ketiga bagian tersebut hanya bisa bekerja sama dengan beberapa maskapai yang bekerja sama dengan PT. Garuda Indonesia, seperti: Garuda Indonesia, Citilink, Pelita Air, Tiger Airways, Vietjet Air, Thai Airways, Qatar Airways, China Airlines, Royal Dutch Airlines, Korean Air, Xiamen Airlines, Hongkong Airlines dan China Southern

Dalam layanan *ground handling* di bandara terdapat tiga departemen yaitu *departure, arrival* dan *operational*. *Departure* dibagi menjadi dua yaitu *domestic* dan *international*, pada bagian ini pelayanan yang akan diberikan mulai dari penumpang *check-in*, mengecek dokumen perjalanan, mengecek bagasi dan proses *boarding*, berikut dengan *arrival* terdapat dua bagian yaitu *domestic* dan *international*, yang diberikan pelayanan seperti *visa on arrival*, penjemputan penumpang. Kemudian untuk bagian *operational* ada *load control, load master, flop* dan *ULD master ramp*.

Secara khusus di PT Garuda, diketahui terdapat layanan yang disebut JOÛMPA. Layanan ini merupakan layanan VIP untuk penumpang pesawat. Program layanan jasa ini memiliki makna *Your Journey Companion* yang diharapkan mampu memberikan kemudahan penumpang pesawat saat berada di bandara, melalui beragam produk seperti *Meet and Greet, Transfer*, hingga *Baggage Delivery Service* dan lainnya yang sudah ada di lebih dari 50 Bandara di Indonesia. Seluruh *staff* memberikan pelayanan yang terbaik demi kenyamanan penumpang sehingga dapat menimbulkan senyum diwajah mereka dari awal hingga akhir perjalanannya seperti

ikon Ü pada logo pelayanan ini yang melambangkan senyum di antara dua orang yang bertemu.

Dalam penanganan penumpang, tentunya PT. Garuda Angkasa selalu memberikan pelayanan yang terbaik tanpa terkecuali. Misalnya, terhadap penumpang yang memerlukan penanganan khusus yaitu penumpang lemah (*incapacitated passenger*). Banyak sekali terdapat penumpang yang memerlukan penanganan khusus, salah satunya ialah mereka yang memakai kursi roda (*Wheelchair*) yang memerlukan bantuan khususnya pada saat kedatangan dan juga pada proses transit (*Connecting Flight*); baik itu dengan maskapai yang sama, maupun dengan beda maskapai yang memerlukan proses *check-in* kembali sebelum melakukan penerbangan. Tentunya jika penumpang tersebut melakukan *connecting flight* beda maskapai, maka prosesnya cukup panjang. Penumpang tersebut tidak dapat melakukan proses tersebut sendirian apalagi pada saat pembelian *visa on arrival*, imigrasi, *customs*, proses *security check* hingga pada *check-in* kembali untuk penerbangan selanjutnya.

Berdasarkan uraian tersebut sebelumnya, maka tulisan ini diselesaikan dalam rangka mengungkap bagaimana layanan PT. Garuda Angkasa secara lebih terperinci. Keterlibatan penulis sebagai pegawai magang di perusahaan terkait telah menerbitkan pemahaman tentang bagaimana cara penanganan, beserta kendala yang telah ditemukan di lapangan. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, maka dapat dilakukan analisis mengenai bagaimana layanan ground handling yang unggul sehingga dapat mengantisipasi berbagai kendala yang ditemukan pada bidang terkait.

Sebagai hasilnya, tulisan ini diharapkan dapat berguna dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pada bidang terkait.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, telah diformulasikan pokok permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan penumpang *wheel chair* yang melakukan *connecting flight* di terminal internasional oleh *staff* PT. Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam penanganan penumpang *wheel chair* yang melakukan *connecting flight* di terminal internasional oleh *staff* PT. Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui penanganan penumpang *wheelchair* yang melakukan *connecting flight* di terminal internasional oleh *staff* PT. Gapura Angkasa bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penanganan penumpang *wheelchair* yang melakukan *connecting flight* di terminal internasional oleh *staff* PT. Gapura Angkasa bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

2. Kegunaan Penulis

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata (UPW) Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Untuk mempraktikkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah secara langsung di lapangan. Sebagai pengenalan terhadap dunia industri dan sekaligus menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun kegunaan penelitian ini bagi Politeknik adalah untuk menunjang proses belajar serta dapat menambah wahana bacaan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Kegunaan bagi perusahaan sebagai masukan untuk mempertimbangkan dan meningkatkan kinerja perusahaan pada PT. Gapura Angkasa, terutama dalam pelayanan pada pengguna *wheel chair* dan *incapacitated passenger* lainnya di bagian *ground handling*.

D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data dalam penulisan proposal tugas akhir ini menggunakan beberapa metode, seperti:

a. Metode Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pertemuan tatap muka dan konsultasi langsung antara peneliti dan informan. Di sini, wawancara dilakukan langsung dengan *staff* PT. Garuda Angkasa pada saat penanganan penumpang *wheel chair* yang melakukan *connecting flight* di terminal kedatangan internasional.

b. Metode Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengamati dan meninjau secara cermat serta terlibat langsung dalam kinerja penanganan penumpang *wheel chair* yang melakukan *connecting flight* dan proses penjemputan penumpang di terminal kedatangan internasional.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Adapun metode dan teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode deskriptif, yaitu menjelaskan atau mendeskripsikan masalah dengan menggunakan data-data yang diperoleh selama pengalaman Praktek Kerja Lapangan (PKL) di unit *Arrival and Transit* PT. Garuda Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji analisis dengan kata – kata.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti tabel, gambar dan lainnya. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya mengenai proses penanganan penumpang pengguna *wheel chair* yang melakukan *connecting flight* beserta kendalanya. Dari pembahasa tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat tiga tahapan, diantaranya: yang pertama, *pre arrival flight handling*. Pada tahap ini yang dilakukan adalah pengecekan informasi kedatangan dan kesiapan *handling*.

Selanjutnya, yang kedua yakni tahap *actual arrival flight handling*. Pada tahap ini merupakan tahap pelaksanaan dari penanganan penumpang tersebut. Terdapat empat bagian dalam penanganannya, yakni: *assist first pax*, *assist wheel chair pax*, *assist transit pax*, dan *assist crew*. Kemudian yang terakhir yakni tahap *post arrival flight handling*. Dalam tahap ini dilakukan setelah menanganani penumpang. Hal-hal yang dilakukan yaitu: mengembalikan *wheel chair* ke tempat semula, membuat *flight handling report (FHR)*, menulis daftar pengguna *wheel chair* pada *log-book*, menyebarkan *GENDEC* dan *PAXMAN*, serta menyimpan arsip.

B. Saran

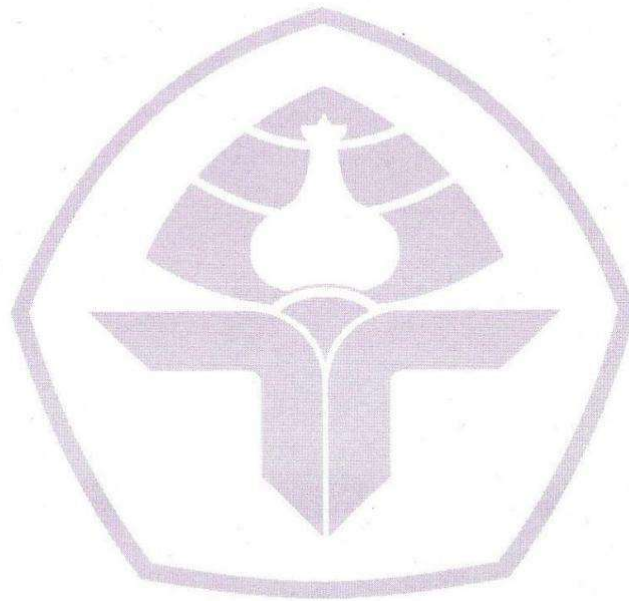
PT Gapura Angkasa merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa *ground handling* ini selalu berusaha untuk menjadi yang terbaik. Hal ini dilakukan

agar terus bertahan dan tetap *exist* serta membangun seluruh jajarannya dengan tetap bekerja secara profesional. Perusahaan ini juga tentunya ingin mencapai tujuan bersama dengan visi dan misi yang dimilikinya.

Setelah menganalisa penanganan penumpang pengguna *wheel chair* dalam *connecting flight* oleh *staff* PT Gapura Angkasa di bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan masukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Harapannya saran ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada pelayanan penumpang *wheel chair* yang melakukan *connecting flight*. Saran-saran tersebut, diantaranya:

1. PT Gapura Angkasa harus terus meningkatkan profesionalitas kinerjanya agar mampu memberikan layanan prima kepada penumpang. Selain itu, perusahaan ini juga harus tetap mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia yang terampil yang memiliki kreatifitas serta inovasi yang tinggi. Hal-hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkannya yakni dengan mmeberikan pelatihan khusus bagi seluruh *staff* tentang standar pelayanan yang profesional dan penguasaan bahasa asing terutama dalam bahasa mandarin, korea, dan prancis.
2. Mengingat COVID-19 telah dinyatakan endemi dan meningkatnya jumlah penumpang yang datang, seharusnya PT Gapura Angkasa untuk secepatnya menambah jumlah *staff* agar pelayanan yang diberikan kepada penumpang bisa maksimal. Selain itu efektifitas dan beban pekerjaan masing masing *staff* dapat

berkurang sehingga semuanya dapat lebih fokus menjalankan tugas yang telah diberikan. Kemudian juga perlunya peningkatan motivasi dalam bekerja dan saling bahu membahu anantara satu dengan yang lain.



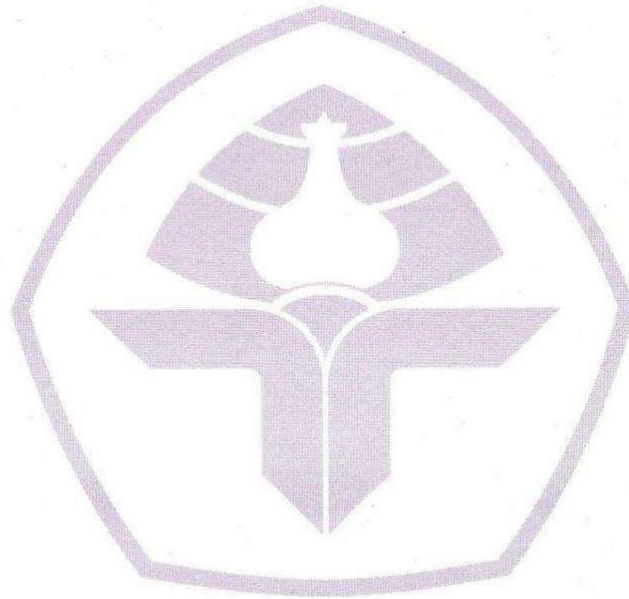
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

2023. Diambil kembali dari Gapura.id: <https://gapura.id/ground-handling>
- 2023, Juni 10. Diambil kembali dari KBBI Daring: <https://kbbi.web.id/tangan>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 2023, Juni 5. Diambil kembali dari <https://bali.bps.go.id/pressrelease/2023/06/05/717791/perkembangan-pariwisata-provinsi-bali-april-2023.html>
- Cooper, C., Hall, C. M., & Müller, D. K. 2019. *Pariwisata Kontemporer*.
- Damardjati, R. 2001. *Istilah - Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Detikedu. 2023. Diambil kembali dari <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6693208/berapa-jumlah-provinsi-di-indonesia-ini-data-terbaru-di-2023#:~:text=Jumlah%20provinsi%20di%20Indonesia%20saat,tersebar%20dari%20Sumatra%20hingga%20Papua>.
- Dharasta, M. A., & Turnado, A. 2016. Pelaksanaan Pelayanan Ground Handling Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air Di PT Kokapura Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang. *Jurnal Ground Handling Dirgantara* , 25-35.
- Handoyo, S., & Sudibyo, D. 2014. *Aviopedia Ensiklopedia Umum Penerbangan*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.
- Keke, Y., & Susanto, P. C. 2019. KINERJA GROUND HANDLING Mendukung Operasional Bandar Udara. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 1-13.
- Kemenkumham.go.id. 2023. *RPP Tentang Dokumen Perjalanan Republik Indonesia*. Diambil kembali dari 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
- M. Taufik Ikhsan, D. R. 2019. Analisis Pengaruh Jumlah Keberangkatan Penumpang di Bandara Pada Penerbangan Domestik dan Internasional di Indonesia. 10.
- Majid, s. a. 2014. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Pendi, P. 2016. *Kupas Tuntas Penerbangan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Pendi, P. 2020. *Sukses Menjadi Pramugari*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Pratiwi, H. A. 2013. *Pengantar Ground Handling*.

Rahmat, A. R., & Octaviano, A. 2016. Aplikasi Pemesanan Tiket Bus Berbasis Web.
Jurnal Informatika, 1-11.

Suwarno, Fx Widadi A. 2001. *Tata Operasi Darat*. Jakarta: PT. Grasindo.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI