

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG
INTERNASIONAL SPESIAL WHEELCHAIR QATAR
AIRWAYS OLEH STAF PT. GAPURA ANGKASA DI
BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Made Dwi Adiantika

NIM : 2015813028

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG
INTERNASIONAL SPESIAL WHEELCHAIR
QATAR AIRWAYS OLEH STAF PT. GAPURA
ANGKASA DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH
RAI**

Oleh

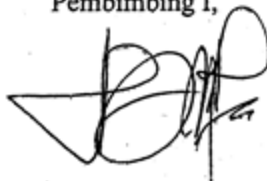
I Made Dwi Adiantika

NIM : 2015813028

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 Made Budiasa, M.Par.

NIP.196312311990111003

Pembimbing II,



Drs. I Putu Budiarta, M.Par.

NIP. 196312221990031001

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata



Prof.Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.

NIP. 196312281990102001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK
NEGERI BALI JURUSAN PARIWISATA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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 : I Made Dwi Adiantika

NIM 2015813028

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG INTERNASIONAL
SPECIAL WHEELCHAIR QATAR AIRWAYS OLEH STAF PT. GAPURA
ANGKASA DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH”**

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.



Nama : I Made Dwi Adiantika

NIM : 2015813028

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 Kedatangan Penumpang Internasional Spesial Wheelchair Qatar Airways Oleh Staf PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Kedatangan Pesawat Qatar di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

A. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali

B. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

C. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

D. Drs. I Made Budiasa, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam penulisan laporan ini.

E. Drs. I Putu Budiarta, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, saran serta motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir.

F. Muhamad Nova, M.Pd selaku dosen Koordinator PKL, yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam penulisan laporan ini.

G. I Gusti Arya Alit Antara selaku tutor penulis di Industri yang telah memberikan pengarahan serta bantuan dalam penulisan Tugas Akhir.

H. Bapak & Ibu Supervisor serta staff PT. Gapura Angkasa cab. Denpasar yang telah memberikan pengarahan, masukan, dukungan serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.

I. I Made Arsana & Ni Ketut Nuarsi selaku orang tua penulis yang selalu mendukung, memberikan semangat dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari tugas akhir 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.

Badung, Juni 2023



I Made Dwi Adiantika

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR GAMBAR.....	9
DAFTAR LAMPIRAN.....	10
BAB I PENDAHULUAN	10
A.Latar Belakang.....	11
B.Rumusan Masalah	15
C.Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	15
1.Tujuan penulisan	15
2.Kegunaan Penulisan	15
D.Metode penyusunan Tugas Akhir	16
1.Metode dan Teknik pengumpulan Data	16
2.Metode dan Teknik Analisis Data	17
3.Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A.Pengertian Penanganan.....	19
B.Pengertian Pariwisata.....	20
C.Pengertian Bandar Udara	21
D.Pengertian Airlines	21
E.Jenis-jenis Bandar udara	22
F.Pengertian Ground Handling.....	23
G.Pengertian Penumpang.....	24
H.Jenis-jenis Penumpang.....	25
I.Keterlambatan Penerbangan Pesawat (delay).....	27

J.Istilah Istilah Dunia Penerbangan.....	29
BAB III Gambaran Umum Perusahaan.....	31
A.Lokasi Perusahaan.....	31
B.Sejarah Perusahaan.....	32
C.Bidang usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	34
1.Bidang Usaha Perusahaan.....	34
2.Fasilitas Perusahaan.....	35
D.Struktur Organisasi Perusahaan PT Gapura Angkasa.....	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
A.Penanganan kedatangan penumpang Internasional Speisal Wheelchair Qatar Airways oleh staf PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.	37
1.Persiapan Sebelum Penumpang Datang.....	40
2.Penanganan Pada Saat Kedatangan Penumpang Menuju Gate.....	43
3.Penanganan Saat Penumpang Menaiki Wheelchair.....	43
4.Menuju Tempat Pemeriksaan Dokumen.....	44
5.Pembelian VOA (Visa On Arrival).....	44
6.Menuju Imigrasi.....	45
7.Menuju Ke Conveyerbelt.....	46
8.Menghubungi Driver Yang Akan Menjemput Penumpang.....	46
9.Proses Pengembalian Wheelchair.....	47
B.Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses Penanganan.....	48
1.Kurangnya penyediaan APD bagi karyawan yang menangani penumpang wheelchair.....	48
2.Penumpang yang gagal interview pada saat migrasi.....	48
3.Kekurangan Staf Dalam Penanganan Penumpang Wheelchair.....	49
4.Masalah kerusakan pada wheelchair.....	49
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	51
A.Kesimpulan.....	51
B.Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA..... 53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi April 2023	28
Gambar 2. Data Grafik Pengguna <i>Wheelchair</i> Tahun 2022.....	29
Gambar 3. Manifest.....	30
Gambar 4. GENDEC (<i>general declaration</i>).....	31
Gambar 5. Koordinasi dengan pihak airlines melalui WhatsAppGrup...32	
Gambar 6. Persiapan Jumlah <i>Wheelchair</i>	33
Gambar 7. Penanganan Kedatangan Penumpang.....	34
Gambar 8. Menuju Imigrasi	35
Gambar 9. <i>Visa On Arrival</i>	36
Gambar 10. Boarding Pass & Passport.....	37
Gambar 11. Mengambil Baggage Penumpang.....	38
Gambar 12. Pengantaran Penumpang <i>Wheelchair</i>	39
Gambar 13. Pengembalian <i>Wheelchair</i>	40

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting yang dimiliki oleh sebuah negara, dimana dengan adanya pariwisata akan sangat berpengaruh dalam sebuah negara. Pariwisata dalam pembangunan nasional sebagai sumber perolehan devisa negara. Selain itu, pariwisata juga banyak memberikan sumbangan terhadap bidang - bidang lainnya seperti memperluas lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah, mendorong pelestarian lingkungan hidup dan budaya bangsa, serta memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa.

Pariwisata di Indonesia saat ini telah tumbuh dan berkembang seiring berjalannya waktu, karena adanya kehidupan manusia yang serba ingin tahu mengenai segala sesuatu. Rasa ingin tahu tersebut dapat menambah informasi dan pengetahuan yang luas yang merupakan salah satu faktor penunjang dalam pembangunan kegiatan pariwisata.

Bali sebagai daerah tujuan wisata yang tidak hanya terkenal di Indonesia tetapi juga di kawasan Asia bahkan dunia. Terkenalnya Bali karena potensi yang di miliki, seperti; keindahan alam, keramahan penduduknya serta kebudayaan dan karya seni yang indah.

Berbagai upaya yang dapat dilaksanakan untuk mengembangkan industri pariwisata di Bali, salah satunya dengan menyediakan sarana dan prasarana seperti : akomodasi, restourant, transportasi, art shop, spa, dan kargo.

Transportasi udara menjadi transportasi yang dominan dalam dunia kepariwisataan karena calon wisatwan dapat menuju suatu daerah tujuan wisata dengan cepat dan waktu yang singkat. Penyedia jasa transportasi udara ialah perusahaan penerbangan atau airlines. Jenis pelayanan airlines yang akan diperoleh wisatawan yaitu pelayanan penanganan kedatangan penumpang dan bagasi, baik untuk penerbangan domestik maupun internasional. Beberapa maskapai penerbangan di Bali yang menangani penerbangan internasional seperti Qatar Airways, Thai Airways, China Airlines, China Southern, Emirates Airlines dan Korean Airline.

Qatar Airways adalah maskpai penerbangan yang berpangkalan di Abu Dhabi. Qatar Airways membuka cabang di berbagai provinsi di berbagai negara, salah satunya di Bali. Qatar Aiways bertanggung jawab dalam hal penanganan kedatangan penumpang.

Dalam penanganan *Ground Handling* maskapai penerbangan Qatar Airways bekerja sama dengan perusahaan yang khusus menangani *ground handling* yaitu PT. Gapura Angkasa. PT. Gapura Angkasa ini merupakan salah satu perusahaan *ground handling* yang ada di Bandar

Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar - Bali. Hubungan kerjasama antara PT. Garuda Indonesia dengan pihak maskapai penerbangan Qatar Airways sangat baik karena kedua pihak sama-sama ingin memberikan pelayanan yang terpercaya dan nyaman untuk para penumpang. PT. Garuda Indonesia menjadi perusahaan yang profesional dalam menjalankan tugas-tugasnya, serta banyak maskapai-maskapai lainnya yang menggunakan jasa pelayanan ground handling di perusahaan tersebut.

Pada dasarnya penanganan penumpang spesial *wheelchair* ini dilakukan pada penumpang yang memerlukan bantuan kursi roda yang karena kondisi kesehatannya atau keadaan fisiknya memerlukan kursi roda untuk menuju ke pesawat atau menuju keluar dari bandara, biasanya *wheelchair* di peruntukan kepada seseorang yang mengalami kebutuhan khusus seperti, tidak bisa berjalan dari lahir, orang tua yang tidak kuat berjalan lama, dan orang yang mengalami kecelakaan dibagian kakinya. Seperti misalnya PT. Garuda Indonesia staf arrival yang menangani penumpang yang menggunakan *wheelchair* dengan menjemput penumpang dari dalam pesawat, lalu staf *arrival* akan membantu mendorong penumpang sampai pada pembelian *visa on arrival* dan pengecekan paspor maka penumpang akan diantarkan ke bagian imigrasi, kemudian dibantu untuk membawakan bagasi dan diantarkan sampai penumpang ini bertemu dengan orang yang akan menjemputnya. Permasalahan ini tentunya harus mendapat perhatian khusus, karena

dengan adanya fasilitas *wheelchair* ini akan memudahkan bagi mereka yang memiliki kebutuhan khusus. Dengan fasilitas serta pelayanan yang memadai tentu secara tidak langsung akan menumbuhkan loyalitas pelanggan penumpang Qatar Airways, sehingga case ini perlu dikaji lebih lanjut tentang pelayanan *wheelchair* itu sendiri sehingga kedepannya maskapai bisa menyediakan pelayanan yang lebih baik serta menjadi evaluasi terhadap pelayanan penumpang *wheelchair*.

Pada proses penanganan kedatangan penumpang Qatar Airways di tangani oleh PT. Garuda Indonesia. Dalam menangani penumpang, Qatar Airways, PT. Garuda Indonesia memiliki beberapa *Standart Operating Procedure* (SOP) yang harus dipatuhi dan diikuti oleh seluruh staf yang bertugas. Berdasarkan uraian di atas penulis teratik untuk membahas " Penanganan kedatangan Penumpang Qatar Airways oleh staf PT. Garuda Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

Dari penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini yaitu terdapat perbedaan pembahasan, pembasan di penelitan sebelumnya tidak berisi kasus dalam penanganan *wheelchair*.

Data Empiris yang terdapat dalam penelitian sebelunya merupakan data jumlah penumpang yang menggunakan *wheelchair* di setiap bulannya serta telah terlampirkan dalam grafik di pembahasan.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat dirumuskan dari uraian latar belakang di atas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses penanganan kedatangan penumpang Internasional Spesial *wheelchair* Qatar Airways oleh staf PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai?
2. Hambatan hambatan apa saja yang dihadapi dalam penanganan kedatangan Penumpang Internasional Spesial *wheelchair* Qatar Airways oleh staf PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah :

- a. Untuk mengetahui proses penanganan kedatangan penumpang Internasional Spesial *wheelchair* Qatar airways oleh staff PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai
- b. Untuk mengetahui hambatan hambatan yang dihadapi dalam penanganan kedatangan penumpang Internasional Spesial *wheelchair* Qatar airways oleh staff PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

2. Kegunaan Penulisan

- a) Bagi Mahasiswa adalah salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur

dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang di peroleh di lapangan.

b) Bagi Politeknik Negeri Bali adalah sebagai sumber acuan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar.

c) Bagi Perusahaan adalah tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam penanganan kedatangan penumpang Internasional Spesial *wheelchair* Qatar airways oleh PT. Garuda Angkasa di Bandar udara internasional I Gusti Ngurah Rai

D. Metode penyusunan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dalam Tugas Akhir ini adalah :

a) Metode Observasi

Metode observasi adalah metode yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung kepada suatu objek yang akan diteliti (Keraf, 1980:162). Jadi dalam pengamatan ini penulis ikut terlibat langsung dan mengamati proses Penanganan Kedatangan Penumpang Qatar Airways oleh staf PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

b) Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan salah satu bentuk metode yang penulis gunakan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan dan beberapa karyawan yang bekerja di perusahaan PT. Gapura Angkasa khususnya staf yang bertugas menangani kedatangan.

c) Studi Kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data dengan mengambil beberapa teori dari berbagai referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yang dimana deskriptif menurut Suknadinata (2017:72) adalah bentuk analisis yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia yang bisa mencakup aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. Sehingga dari keterangan informasi tersebut dapat menarik sebuah kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Adapun metode yang digunakan penulis untuk membahas penanganan kedatangan penumpang Internasional Spesial *wheelchair* Qatar

Airways adalah metode formal dan informal yaitu hasil analisis berupa kata-kata dengan menggunakan teknik penggabungan dari data hasil analisis yang diperoleh pada saat praktek kerja lapangan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa penanganan penumpang *wheelchair* dari Qatar. Point pertama, pada saat kedatangan penumpang internasional *wheelchair* sudah dilaksanakan dengan baik oleh staf *arrival* sesuai SOP yang telah ditentukan PT Garuda Angkasa. Dimana pada saat menangani kedatangan penumpang *wheelchair*, staf *arrival*, penanganan saat penumpang tiba, pemeriksaan dokumen, pengambilan bagasi hingga penumpang dijemput. Pada saat menangani keberangkatan penumpang *wheelchair*, Point kedua, dalam menangani penumpang *wheelchair* ini, staf *arrival* juga terkadang mendapat kendala yang dapat menghambat proses penanganan seperti penumpang yang bahasa Inggrisnya tidak mudah dimengerti, kurangnya staf dalam menangani penumpang *wheelchair* dikarenakan adanya flight yang bersamaan dan terdapat kerusakan pada kursi roda yang digunakan. Namun kendala ini dapat segera diatasi dengan baik oleh staf *arrival* yang sedang bertugas sehingga dapat memberikan penanganan yang maksimal dan dapat menjaga citra baik perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dan demi terpenuhnya manfaat yang ingin dicapai dalam laporan tugas akhir ini, baik secara teori maupun praktik setelah menganalisa proses Penanganan Kedatangan Penumpang Internasional Spesial *Wheelchair* Qatar Airways oleh staf PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, maka disarankan beberapa hal, sebagai berikut:

1. PT. Gapura Angkasa agar lebih memperhatikan *wheelchair* yang sudah tidak layak pakai Sehingga tidak menyebabkan penumpang complain
2. PT Gapura Angkasa agar menambah jumlah staf *arrival* yang bertugas sehingga tidak kekurangan staf ketika ada beberapa flight yang bersamaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiasri, N. R., Fatimah, S., & Pambudiyatno, N. (2022). Pengaruh Kinerja Ground Handling Terhadap On Time Performance Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda. In Prosiding Snitp (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan) (Vol. 6, No. 1).
- Desniyanti, T. N., & Hilal, R. F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 2190-2205.
- Evi, S., & Sutarwati, S. (2022). Upaya Meminimalisir Terjadinya Kehilangan Bagasi oleh Staf Ground Handling PT. Gapura Angkasa pada Maskapai Qatar di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 4514-4519.
- Erawati. (2012:11). Pengertian Ground Handling, *Jurnal Politeknik Negeri Bali*.
- Kodyhat. (1998). Pengertian Pariwisata. PT. Ground handling
- Masjid Suharto Abdul (2009:5). Ground handling Manajemen pelayanan Darurat Perusahaan Penerbangan. Jakart: Rajawali Pers.

- Permatasari, Y. (2009). Sistem pelayanan ticketing PT. Sahid Gema Wisata Tour And Travel Surakarta.
- Permatasari, M. (2021). Analisis Kontrak Pt. Garuda Angkasa Dengan Klm Royal Dutch Airlines Berdasarkan Hukum Kontrak Internasional (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- RedomeID. (2023:7). Bandar Udara Airport. PT. Ground Handling Airline
- Widagdo, D. (2022). Analisis Peran Unit Ground Handling Dalam Penanganan Dangerous Goods Pada Qatar Airways Bandara Internasional Juanda Surabaya. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(2), 127-132.