

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG WHEELCHAIR SINGAPORE AIRLINES SQ 938 TRANSFER KE DOMESTIC DEPARTURE OLEH PT. JAS DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Desak Gede Mutiara Putri Agustin**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG WHEELCHAIR SINGAPORE AIRLINES SQ 938 TRANSFER KE DOMESTIC DEPARTURE OLEH PT. JAS DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Desak Gede Mutiara Putri Agustin**

**NIM 2015813058**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG  
WHEELCHAIR SINGAPORE AIRLINES SQ 938  
TRANSFER KE DOMESTIC DEPARTURE OLEH PT. JAS  
DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

Oleh

**Desak Gede Mutiara Putri Agustin**

NIM 2015813058

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 Wayan Basi Arjana, MITHM**  
NIP. 196208071990031001

Pembimbing II,



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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Erizawati, MATHM., Ph.D.**  
NIP. 19631228990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Desak Gede Mutiara Putri Agustin  
NIM : 2015813058  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik  
Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG *WHEELCHAIR*  
*SINGAPORE AIRLINES SQ 938 TRANSFER KE DOMESTIC DEPARTURE*  
OLEH PT. JAS DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH  
RAI”**

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, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Nama : Desak Gede Mutiara Putri Agustin

NIM : 2015813058

Prodi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan kebaikan-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul **Penanganan Kedatangan Penumpang *Wheelchair Singapore Airlines SQ 938 Transfer ke Domestic Departure* oleh PT. JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai** tepat pada waktunya dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Penulisan laporan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, penulis menemukan beberapa kesulitan, namun berkat dukungan, bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak, kesulitan tersebut dapat penulis atasi. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih atas dukungan, bimbingan dan bantuan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis selama menjalankan perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan serta masukan selama penulisan tugas akhir.
4. Drs. I Made Budiasa, M.Par., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan informasi dan dukungan kepada penulis dalam penulisan laporan tugas akhir.
5. Muhamad Nova, M.Pd., selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan di Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan informasi, dukungan kepada penulis dalam penulisan laporan tugas akhir.
6. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengkoordinasikan, memberikan saran serta masukan, membimbing dan memberi dukungan kepada penulis dalam penulisan laporan tugas akhir.
7. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengkoordinasikan, memberikan saran serta masukan, membimbing dan memberi dukungan kepada penulis dalam penulisan laporan tugas akhir.
8. Ratna Sari Ningsih, selaku *Section Head Commercial Learning Center*, yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penulisan laporan tugas akhir.
9. Seluruh *Section Head, Assistant Supervisor, Leader, dan Staff* PT. Jasa Angkasa (JAS) Semesta yang telah banyak membantu, membimbing, mengarahkan dan memberikan informasi serta perlengkapan data yang diperlukan dalam penulisan laporan tugas akhir.

10. Kedua orang tua tercinta penulis kepada ibu Ni Made Sekarini dan ajik I Dewa Gede Agustiana, serta saudara penulis I Dewa Made Adithya Putra Agustina yang telah memberi kasih sayang, perhatian, dan dukungan kepada penulis dalam penulisan laporan tugas akhir.
11. I Putu Agus Gunawan, sahabat dan teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam penulisan laporan tugas akhir.
12. Rekan-rekan kelas VI A Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam penulisan laporan tugas akhir.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah mendukung penulis dalam penulisan laporan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan oleh keterbatasan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf dan penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar laporan tugas akhir ini lebih sempurna.

Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih dan semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca, baik dari Politeknik Negeri Bali maupun lingkungan umum dan dapat menjadi referensi yang baik ke depannya.

Badung, Agustus 2023

Desak Gede Mutiara Putri Agustin

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metodologi Penulisan.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Analisis Data.....	7
<b>BAB II</b> .....	9
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	9



A. Pengertian Bandar Udara .....	9
B. <i>Ground Handling</i> .....	10
1. Pengertian <i>Ground Handling</i> .....	10
2. Ruang Lingkup <i>Ground Handling</i> .....	10
C. Pengertian Penanganan.....	12
D. Pengertian Kedatangan.....	12
E. Penumpang.....	13
1. Pengertian Penumpang .....	13
2. Jenis-jenis Penumpang .....	13
F. Pengertian Penumpang <i>Wheelchair</i> .....	15
G. Pengertian Perusahaan Penerbangan .....	15
H. Dokumen Perjalanan.....	16
1. Pengertian Dokumen Perjalanan .....	16
2. Jenis – jenis Dokumen Perjalanan .....	16
<b>BAB III</b> .....	20
<b>GAMBARAN UMUM PT. JAS</b> .....	20
A. Lokasi dan Sejarah PT. JAS .....	20
1. Lokasi PT. JAS .....	20
2. Sejarah PT. JAS.....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas PT. JAS .....	23

1. Bidang Usaha PT. JAS .....	23
2. Fasilitas PT. JAS .....	25
C. Struktur Organisasi PT. JAS dan Pembagian Tugas Setiap Bagian.....	26
1. Struktur Organisasi PT. JAS.....	26
2. Pembagian Tugas pada Setiap Bagian.....	27
<b>BAB IV</b> .....	32
<b>PEMBAHASAN</b> .....	32
A. Penanganan Kedatangan Penumpang <i>Wheelchair Singapore Airlines SQ 938</i> <i>Transfer ke Domestic Departure</i> oleh Unit <i>Services PT. JAS</i> di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai .....	32
B. Kendala yang Dihadapi dalam Penanganan Kedatangan Penumpang <i>Wheelchair Singapore Airlines SQ 938 Transfer ke Domestic Departure</i> oleh Unit <i>Services PT. JAS</i> di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan Cara Mengatasinya.....	48
<b>BAB V</b> .....	51
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	51
A. Simpulan.....	51
B. Saran .....	54

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi PT. JAS.....	20
Gambar 3. 2 Logo PT. JAS .....	21
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi PT. JAS 2022.....	26
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Penanganan Penumpang.....	33
Gambar 4. 2 Persiapan Diri Menggunakan Seragam dan Atribut.....	35
Gambar 4. 3 <i>Passenger Handling Staff Deployment</i> .....	36
Gambar 4. 4 Mempersiapkan <i>Wheelchair</i> .....	37
Gambar 4. 5 Berkoordinasi dengan <i>Staff</i> .....	38
Gambar 4. 6 Membawa Persiapan <i>Wheelchair</i> .....	39
Gambar 4. 7 Menjemput Penumpang <i>Wheelchair</i> .....	42
Gambar 4. 8 <i>Visa on Arrival</i> .....	43
Gambar 4. 9 <i>Boarding Pass</i> Penumpang .....	44
Gambar 4. 10 <i>QR Code Electronic Custom Declaration</i> .....	45
Gambar 4. 11 Mengantar Penumpang <i>Transfer</i> ke Domestik .....	46

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Flight Radar Singapore Airlines SQ 938</i> .....	56
Lampiran 2 <i>Arrival Check List and Report Services</i> .....	57



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak keindahan alam serta keragaman adat istiadat dan budaya yang menjadi aset berharga. Keindahan alam, adat istiadat dan budaya yang terdapat di Indonesia memiliki potensi yang besar untuk dimanfaatkan sebagai daya tarik wisata. Keindahan alam, adat istiadat dan budaya yang berpadu dapat memikat banyak wisatawan mancanegara untuk mengunjungi Indonesia. Di Indonesia sektor pariwisata merupakan sektor industri yang sangat berperan penting dalam meningkatkan pendapatan perekonomian. Sektor pariwisata memiliki potensi tinggi sebagai pendukung peningkatan pendapatan bagi bangsa dan negara, serta sektor pariwisata menjadi penyumbang devisa negara tertinggi di Indonesia.

Salah satu pulau di Indonesia yang paling diminati oleh wisatawan adalah pulau Bali. Bali merupakan surga dunia yang banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Wisatawan yang datang ke pulau Bali untuk berlibur tidak hanya dapat menikmati keindahan alam, namun wisatawan dapat menikmati bagaimana keindahan adat istiadat dan budaya yang sangat *iconic* dan kental yang ada di pulau Bali. Tidak terlepas dengan ramahnya masyarakat Bali menyambut ataupun melayani wisatawan yang berkunjung ke Bali.

Industri pariwisata di Bali berkembang sangat pesat, bahkan menjadi industri yang paling berperan penting dalam perekonomian. Dengan pesatnya perkembangan industri pariwisata maka didukung dengan tiga sektor yang saling berkaitan dalam memberikan pelayanan terbaik untuk wisatawan, yaitu akomodasi, penyedia jasa wisata dan transportasi.

Transportasi merupakan suatu alat untuk melakukan sebuah perjalanan, untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Transportasi tergolong dalam tiga jenis, yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Transportasi udara merupakan transportasi utama yang banyak digunakan oleh wisatawan, karena memiliki kelebihan untuk berpindah dari suatu daerah atau suatu negara dengan waktu yang lebih singkat serta memiliki teknologi yang lebih canggih dari pada transportasi lainnya, maka dari itu sektor penerbangan sangat dibutuhkan oleh banyak wisatawan. Dengan unggulnya transportasi udara dari pada transportasi lainnya tidak terlepas dari peran bandar udara.

Bandar udara merupakan sarana yang utama dalam sektor penerbangan, di mana bandar udara sebagai tempat untuk keberangkatan dan kedatangan transportasi udara. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki dua terminal, yaitu terminal internasional dan terminal domestik. Terminal internasional sebagai tempat penyedia penerbangan antar negara, dan terminal domestik sebagai tempat penyedia penerbangan dalam negeri. Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai terdapat dua perusahaan besar yang menyediakan jasa pelayanan untuk penumpang saat berada di bandara dan akan melakukan perjalanan dengan transportasi udara yaitu PT. Garuda Indonesia dan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk, serta PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk dan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

namun pada penulisan laporan ini, penulis akan memaparkan lebih lanjut mengenai PT. JAS.

PT. JAS adalah perusahaan yang memberikan pelayanan *ground handling* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. *Ground handling* merupakan perusahaan yang langsung melakukan penanganan terhadap perusahaan penerbangan maupun konsumen perusahaan penerbangan. *Ground handling* melayani aktivitas *pre flight* dan *post flight*. Pada saat *pre flight* memberikan penanganan terhadap penumpang (*passenger services*), *check in*, bagasi, *cargo* dan *mail* sebelum keberangkatan. Kemudian saat *post flight* memberikan penanganan terhadap penumpang (*passenger services*), bagasi, *cargo*, dan *mail* setelah mendarat di bandar udara tujuan. PT. JAS memiliki tiga pelayanan terhadap penumpang dan barang bawaan penumpang yaitu unit *services*, unit *baggage service* dan unit *check in*. Namun pada penulisan laporan ini, penulis akan memaparkan lebih lanjut mengenai unit *services*, yang merupakan tempat penulis melakukan praktik kerja lapangan. Pada unit *services* menyediakan layanan terhadap penumpang *regular* dan juga penumpang yang memerlukan perhatian khusus, di antaranya seperti penumpang VIP, penumpang yang menggunakan *wheelchair*, penumpang ibu hamil, penumpang tuna netra, penumpang *first traveling*, dan penumpang *unaccompanied minor*. Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, penulis memaparkan lebih lanjut mengenai penanganan penumpang *wheelchair*, di mana penumpang *wheelchair* tergolong dalam 3 jenis, yaitu penumpang yang memerlukan *wheelchair* di dalam *cabin* (WCHC), penumpang yang tidak bisa naik dan turun tangga pesawat (WCHS), penumpang yang tidak dapat berjalan jauh (WCHR). Dan pada penulisan

laporan ini, penulis memaparkan lebih lanjut mengenai penanganan penumpang yang tidak dapat berjalan jauh dengan menggunakan *wheelchair ramp* (WCHR).

Penanganan penumpang *wheelchair* ini merupakan suatu hal yang penting, karena dapat memudahkan bagi para penumpang sebagai penyandang disabilitas ataupun penumpang yang tidak mampu berjalan jauh. Dan juga pelayanan *wheelchair* mendapat *special line* dan diprioritaskan saat kedatangan penumpang yaitu pada pembayaran *visa on arrival*, imigrasi, dan bea cukai. Maka dari itu penulis tertarik mengangkat tugas akhir dengan judul **Penanganan Kedatangan Penumpang *Wheelchair Singapore Airlines SQ 938 Transfer ke Domestic Departure* oleh PT. JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.**

#### B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diajukan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan kedatangan penumpang *wheelchair Singapore Airlines SQ 938 transfer ke domestic departure* oleh unit *services* PT. JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan kedatangan penumpang *wheelchair Singapore Airlines SQ 938 transfer ke domestic departure* oleh unit *services* PT. JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan cara mengatasinya?



### C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

#### 1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengungkapkan penanganan kedatangan penumpang *wheelchair Singapore Airlines SQ 938 transfer ke domestic departure* oleh unit *services PT. JAS* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
- b. Untuk mengungkapkan kendala yang dihadapi dalam penanganan kedatangan penumpang *wheelchair Singapore Airlines SQ 938 transfer ke domestic departure* oleh unit *services PT. JAS* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan cara mengatasinya.

#### 2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
  - 2) Sebagai tolak ukur penerapan teori saat perkuliahan dengan apa yang diperoleh di industri.
  - 3) Memberikan pengalaman praktis untuk menyiapkan mental, pengetahuan dan wawasan terhadap dunia industri.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
  - 1) Sebagai sumber landasan dan menambah informasi mengenai bidang *ground handling* dalam meningkatkan proses pembelajaran di masa yang akan datang.

2) Sebagai tambahan referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa khusus pada Jurusan Pariwisata dalam menyusun laporan tugas akhir khususnya pada bidang *ground handling*.

c. Bagi PT. JAS

1) Sebagai masukan kepada PT. JAS dalam mengarahkan dan memberikan informasi kepada peserta PKL dalam penanganan penumpang guna meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan oleh peserta PKL.

2) Sebagai masukan kepada PT. JAS dalam penyampaian jadwal tugas harian peserta PKL tidak secara mendadak.

D. Metodologi Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah pengumpulan data dengan cara mengamati dan terlibat secara langsung dalam suatu penanganan penumpang *wheelchair Singapore Airlines* oleh unit *services* PT. JAS. Adapun teknik dari metode observasi yaitu dengan melakukan pencatatan terhadap penanganan yang dilakukan.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan *staff services* PT. JAS mengenai tahap penanganan penumpang serta apa saja dokumen penumpang yang dibutuhkan. Adapun teknik dari metode wawancara yaitu melakukan pencatatan terhadap informasi yang didapatkan dari wawancara secara langsung dengan *staff services*.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data dengan cara membaca referensi yang terdapat di perpustakaan, referensi melalui buku, serta *website* yang berhubungan dengan pembahasan penanganan laporan tugas akhir ini. Adapun teknik dari studi kepustakaan yaitu dengan melakukan pencatatan terhadap poin-poin penting yang ditemukan pada referensi perpustakaan, buku maupun *website* yang berkaitan dengan pembahasan.

d. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen atau catatan pada perusahaan yang berhubungan dengan pembahasan penanganan laporan tugas akhir ini. Adapun teknik dari metode dokumentasi yaitu dengan mengambil foto dan gambar serta dokumen dalam bentuk *file* yang berkaitan dengan pembahasan laporan tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah analisis deskriptif, metode analisis deskriptif dilakukan dengan cara menjelaskan dan menguraikan tahap penanganan yang dilakukan di lapangan dengan dukungan data-data yang diperoleh selama praktik kerja lapangan di PT. JAS.

3. Metode dan Teknik Penyajian Analisis Data

Metode penyajian analisis data adalah dengan metode formal dan informal, metode formal adalah metode dengan penyampaian data dengan tanda-tanda seperti foto dan gambar. Tekniknya seperti memasukkan foto dari dokumen perjalanan penumpang. Sedangkan metode informal adalah metode dengan penyampaian

untaian kata-kata biasa untuk memaparkan suatu penanganan secara rinci. Tekniknya seperti memaparkan tahap penanganan penumpang menggunakan untaian kata-kata yang ditulis secara rinci.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Penanganan Kedatangan Penumpang *Wheelchair Singapore Airlines Transfer* ke Domestik oleh Unit *Services* PT JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Kedatangan Penumpang *Wheelchair Singapore Airlines Transfer* ke Domestik oleh Unit *Services* PT. JAS Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Pada saat proses penanganan terdapat 3 tahap yang dilalui yaitu, tahap awal persiapan penanganan kedatangan penumpang, tahap penanganan kedatangan penumpang *wheelchair*, dan tahap akhir penanganan kedatangan penumpang sebagai berikut.

- a. Tahap awal persiapan penanganan kedatangan penumpang

Mulai dari *staff* mempersiapkan diri dari penampilan dan kelengkapan seragam serta atribut, mengecek *passenger handling staff deployment* untuk mengetahui bagian tugas dan jumlah penumpang yang membutuhkan *wheelchair*, mempersiapkan *wheelchair* yang baik dan layak digunakan untuk melayani penumpang, berkoordinasi dengan *staff* lainnya mengenai letak *apron* sebagai

lokasi pesawat mendarat untuk memudahkan membawa persiapan *wheelchair*, membawa persiapan *wheelchair* menuju letak *apron* sebagai lokasi pesawat mendarat pesawat dan mengecek waktu mendarat pada aplikasi *flight radar* serta *stand by* menunggu pesawat mendarat.

b. Tahap penanganan kedatangan penumpang *wheelchair*

Menjemput penumpang di depan pintu pesawat/garbarata dan membantu penumpang untuk naik ke atas *wheelchair*, membantu penumpang saat pembelian *visa on arrival*, membantu penumpang menuju konter imigrasi untuk pemeriksaan dokumen perjalanan dan *interview* oleh petugas imigrasi, membantu penumpang dalam pengambilan bagasi di *conveyor belt/baggage claim area* dan membantu mengecek kembali bagasi agar tidak tertukar dengan penumpang lain, membantu penumpang dalam membuat *electronic customs declaration* serta melalui pengecekan *xray* barang bawaan penumpang, membantu penumpang menuju terminal domestik untuk melanjutkan *connectinng flight* menuju destinasi tujuan, mengantarkan penumpang ke *check in counter* hingga diambil alih oleh *staff services* keberangkatan.

c. Tahap akhir penanganan kedatangan penumpang

Pada tahap akhir penanganan, *staff* kembali ke *office* untuk mengembalikan *wheelchair* dan menulis *arrival check list and report services*.

2. Kendala yang Dihadapi dalam Penanganan Kedatangan Penumpang *Wheelchair Singapore Airlines Transfer* ke Domestik oleh Unit *Services* PT. JAS di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan cara mengatasinya.

Dalam menangani Kedatangan Penumpang *Wheelchair Singapore Airlines SQ 938 Transfer* ke Domestik, terdapat 5 kendala seperti berikut.

- a. Kerusakan pada *wheelchair* yang digunakan untuk menangani penumpang

Kerusakan pada *wheelchair* digunakan untuk menangani penumpang sehingga menyulitkan *staff* untuk mendapatkan kursi roda yang layak dipakai. Cara mengatasinya dengan mengecek secara detail keadaan *wheelchair* sebelum digunakan.

- b. Kurangnya *staff* dalam penanganan kedatangan penumpang *wheelchair*

Kurangnya *staff* dalam penanganan kedatangan penumpang *wheelchair* saat terdapat beberapa maskapai yang mendarat dengan waktu bersamaan ataupun berdekatan. Cara mengatasinya dengan meminta bantuan dari *on job training* dan *check in staff*.

- c. Bahasa penumpang yang tidak mudah dimengerti

Bahasa penumpang yang tidak mudah dimengerti sehingga menghambat komunikasi selama proses *clearence*. Cara mengatasinya dengan menggunakan bahasa tubuh, penerjemah dan meminta bantuan kepada penumpang lain yang menggunakan bahasa yang sama dengan penumpang.

- d. Letak *apron* sebagai lokasi pesawat mendarat yang pindah mendadak

Letak *apron* sebagai lokasi pesawat mendarat yang pindah secara mendadak menyebabkan *staff* kesulitan memindahkan persiapan kursi roda dalam waktu yang minim. Cara mengatasinya dengan selalu menanyakan informasi terbaru kepada *flight operation*.

- e. Jarak dan waktu tempuh dari terminal internasional menuju terminal domestik

Jarak tempuh yang jauh dalam jarak waktu yang minim menuju terminal domestik saat terdapat penumpang *transfer* ke domestik. Cara mengatasinya dengan menggunakan *buggy car* yang disediakan oleh pihak Angkasa Pura.

#### B. Saran

Dari hasil pembahasan sebelumnya, ada beberapa saran yang dapat menjadi masukan kepada PT. JAS guna meningkatkan kualitas pelayanan khususnya penanganan penumpang *wheelchair*, sebagai berikut:

1. Agar memperhatikan persediaan *wheelchair* dan kualitas *wheelchair* agar dapat memenuhi permintaan dari penumpang dengan kualitas *wheelchair* yang baik dan layak pakai agar dapat memberikan pelayanan maksimal sehingga tidak mendatangkan *complaint*.
2. Agar memperhatikan penyampaian jadwal harian yang diberikan secara mendadak.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, A. (2014). *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Deepublish.
- Budiarta, I. P., & Erawati, N. M. R. (2017). *Airport Passanger Handling*. Denpasar.
- Erawati, N. M. R (2015). *Tata Operasi Darat*.
- Indonesia, R. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*. 3. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Indonesia, R. (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 69 Tahun 2013 Tentang Tata n K e b a n d a r u d a r a a n N a s i o n a l*. 2. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Indonesia, R. (2011). *Undang-Undang (UU) Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian*. Peraturan Perundang-Udangan, 3
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. (2012). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI