

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG
DENGAN MENGGUNAKAN *WHEELCHAIR* PADA
MASKAPAI PENERBANGAN SRIWIJAYA AIR OLEH
UNIT *SERVICES* PADA PT. JASA ANGKASA
SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I
GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Muhammad Halim Al Rasyid

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG DENGAN MENGUNAKAN *WHEELCHAIR* PADA MASKAPAI PENERBANGAN SRIWIJAYA AIR OLEH UNIT *SERVICES* PADA PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Muhammad Halim Al Rasyid

NIM. 2015813051

PROGRAM STUDI D III USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

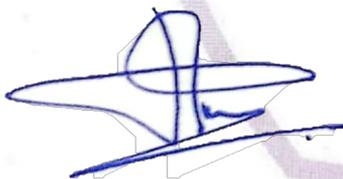
**PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG DENGAN
MENGUNAKAN *WHEELCHAIR* PADA MASKAPAI
PENERBANGAN SRIWIJAYA AIR OLEH UNIT *SERVICES*
PADA PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

Oleh
Muhammad Halim Al Rasyid
NIM. 2015813051

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 Nyoman Meirejeki, M.M.
NIP 196305261990031001

Pembimbing II



Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM
NIP 196208071990031001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Y. Pratiwi, MATM., PhD
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 : Muhammad Halim Al Rasyid
NIM : 2015813051
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG DENGAN
MENGUNAKAN *WHEELCHAIR* PADA MASKAPAI PENERBANGAN
SRIWIJAYA AIR OLEH UNIT *SERVICES* PADA PT. JASA ANGKASA
SEMESTA DI BANDAR UDARA 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 : Muhammad Halim Al Rasyid

NIM : 2015813051

Prodi :DIII Usaha Perjalanan Wisata

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penanganan Keberangkatan Penumpang Dengan Menggunakan *Wheelchair* Pada Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Oleh Unit *Services* Pada PT. Jasa Angkasa Semesta Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai”** ini dengan baik dan tepat waktunya. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis mengalami berbagai hambatan, seperti saat mengumpulkan data, sumber-sumber yang menjadi acuan yang akurat dan keterbatasan ilmu penulis. Tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih atas bantuannya dan dukungannya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya.M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri

Bali yang telah memberikan nasihat selama menjadi mahasiswa di Politeknik Negeri Bali.

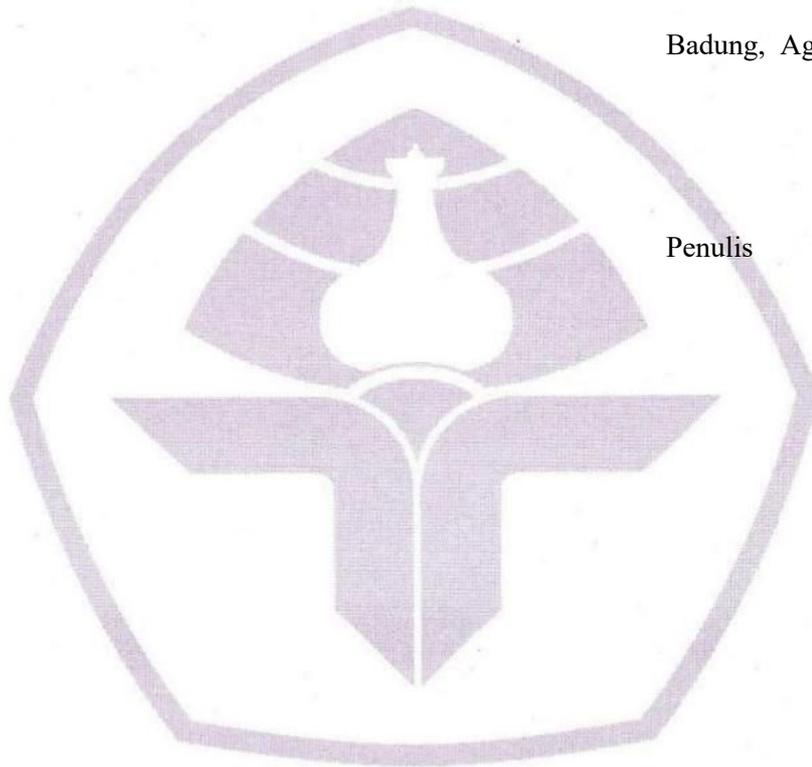
4. Drs. I Made Budiasa, M.Par. selaku Ketua Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Nyoman Meirejeki, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
6. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. Ratna Sari Ningsih, selaku *Section Head Commercial Learning Center* PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk. Cabang Denpasar.
8. Sahbudin Muhammad dan Mila Yuli Astuti selaku orang tua penulis
9. Defrin Zakiyah Insani yang telah membantu untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Teman-teman sewaktu OJT (*On The Job Training*) yang memberikan semangat dalam menyusun Tugas Akhir.
11. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung kelancaran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasannya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan 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, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023

Penulis



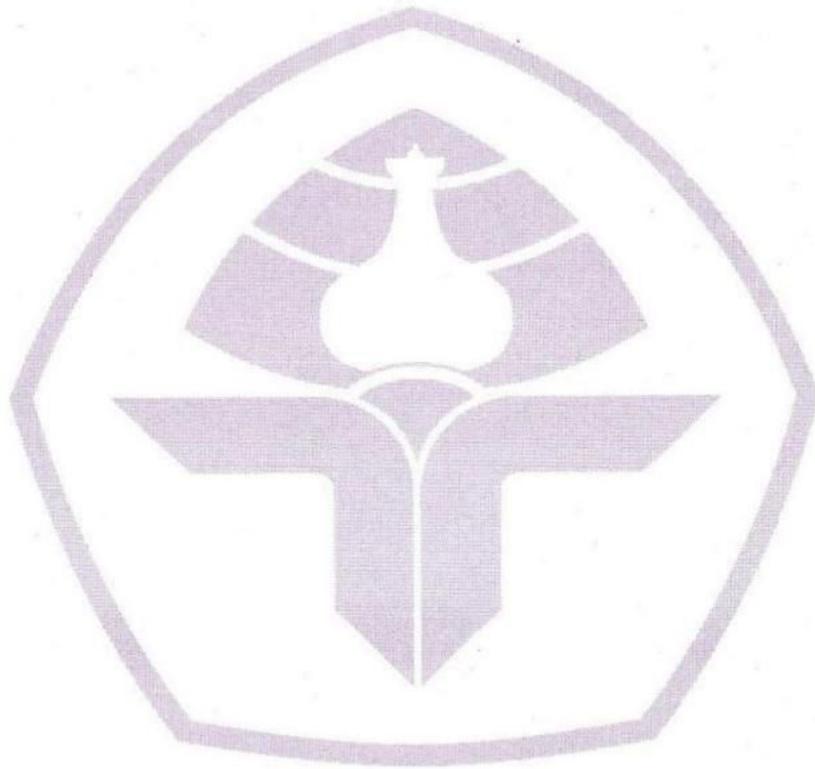
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pengertian Bandara	10
B. Istilah-Istilah yang ada di Bandara.....	11
1. <i>Boarding Pass</i>	11
2. <i>Take Off</i>	11
3. <i>Landing</i>	11
4. <i>Arrival</i>	11
5. <i>Departure</i>	12
6. <i>Check-In</i>	12
7. <i>Delay</i>	12
8. <i>Transit</i>	12
9. <i>Baggage dan Baggage Tag</i>	12
10. <i>Cabin Crew</i>	13
11. <i>Apron</i>	13
12. <i>Security Check</i>	13
13. <i>Pax (Passenger)</i>	13
14. <i>Passport</i>	13

15. <i>Visa</i>	13
16. <i>Visa on Arrival (VOA)</i>	13
C. Pengertian Ground Handling dan Ruang Lingkup Ground Handlng.....	14
1. Pengertian <i>Ground Handling</i>	14
2. Ruang Lingkup <i>Ground Handling</i>	15
D. Pengertian Maskapai Penerbangan dan Syarat-Syarat Berdirinya Maskapai Penerbangan	16
1. Pengertian Maskapai	16
2. Syarat-Syarat Berdirinya Maskapai Penerbangan.....	17
E. Pengertian Penanganan dan Pengertian Penumpang Beserta Jenis-Jenisnya	18
1. Pengertian Penanganan	18
2. Pengertian Penumpang dan Kategori Penumpang	19
3. Jenis-Jenis Penumpang Beserta Pengertiannya.....	21
F. Pengertian Services dan Jenis-Jenis Wheelchair Beserta Fungsinya.....	24
1. Pengertian Services	24
2. Jenis-Jenis Wheelchair dan Fungsinya	25
BAB III GAMBARAN UMUM PT.JAS	26
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	26
1. Lokasi Perusahaan.....	26
2. Sejarah Perusahaan	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	29
1. Bidang Usaha	29
2. Fasilitas Perusahaan	32
C. Struktur Organisasi	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	42
A. Proses Penanganan Keberangkatan Penumpang Dengan Menggunakan <i>Wheelchair</i>	42
1. Tahap Persiapan	44
2. Tahap Pelaksanaan	48
3. Tahap Penyelesaian.....	49
B. Kendala Penanganan Keberangkatan Penumpang Dengan Menggunakan <i>Wheelchair</i> Dan Cara Mengatasinya.....	55
BAB V PENUTUP	58

A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	63



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Logo Perusahaan	26
Gambar 3 2 Struktur Organisasi PT. JAS Angkasa Semesta Tbk.....	35
Gambar 4 1 Flowchart Penanganan Keberangkatan Penumpang Dengan Menggunakan Wheelchair Pada Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Oleh Unit Services Pada PT. JAS di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.....	43
Gambar 4 2 Foto penulis berpakaian rapi dan bersih.....	45
Gambar 4 3 Deploy Services.....	47
Gambar 4 4 Departure check list and report services.....	50
Gambar 4 5 Handling Report.....	52

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Jumlah *wheelchair* yang bermasalah

Lampiran 2: *Deploy Services*

Lampiran 3: *Departure Check List and Report Services*

Lampiran 4: *Handling Report*

Lampiran 5: Surat pernyataan

Lampiran 6: *Boarding pass* penumpang maskapai Sriwijaya

Lampiran 7: Foto penulis berpakaian rapi dan bersih saat *On The Job Training*

Lampiran 8: *Office Services*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan panutan pariwisata Indonesia yang sudah terkenal di seluruh dunia. Selain terkenal dengan keindahan alamnya, Bali juga terkenal dengan kesenian dan budayanya yang unik dan menarik. Industry pariwisata berpusat di Bali Selatan dan di beberapa daerah lainnya. Lokasi wisata yang utama adalah Kuta dan daerah sekitarnya seperti Legian dan Seminyak, daerah timur kota seperti Sanur, pusat kota seperti Ubud, daerah selatan seperti Jimbaran Nusa Dua, dan Pecatu. Bali sebagai salah satu tempat yang sangat indah dan memiliki banyak sekali tempat wisata yang menarik dan wajib untuk dikunjungi seperti Tanah Lot, Pantai Padang – Padang, Danau Beratan Bedugul, Garuda Wisnu Kencana (GWK), Pantai Lovina, Pura Besakih, Uluwatu, Amed, Pulau Menjangan, Nusa Penida, dan masih banyak yang lainnya. Kini, Bali juga memiliki beberapa pusat wisata yang serasi dengan edukasi untuk anak-anak seperti kebun binatang, museum tiga dimensi, taman bermain air, dan tempat penangkaran kura – kura. Selain itu, kdesa – desa yang ada di Bali kini berubah menjadi desa wisata yang dapat menarik minat wisatawan untuk mengunjungi desa tersebut.

Oleh sebab itu, banyak para wisatawan baik wisatawan domestic maupun wisatawan mancanegara berbondong-bondong berkunjung ke Bali untuk

menikmati keindahan alam, budaya, serta kuliner yang ada di Bali. Wisata yang ditawarkan di daerah Bali sangat berbeda dengan wisata yang ditawarkan daerah lainnya. Dimana Bali menawarkan wisata budaya yang tidak didapatkan para wisatawan di tempat lainnya. Dan jika para wisatawan ingin berlibur di pulau Bali, wisatawan bisa menggunakan jalur darat, laut, dan udara. Dari ketiga jalur tersebut, yang paling sering digunakan para wisatawan untuk berlibur ke Bali yaitu jalur udara, karena jalur udara adalah salah satu jalur yang sangat aman dan nyaman untuk digunakan. Oleh sebab itu, Bandara I Gusti Ngurah Rai sangat memperhatikan fasilitas mulai dari apron hingga terminal kedatangan dan keberangkatan, demi kenyamanan dan keamanan para penumpang yang hendak berlibur ke Bali atau yang hanya sekedar transit di Bali. Bandara I Gusti Ngurah Rai juga menyediakan layanan yang dapat membantu para penumpang selama berada di Bandara. Seperti yang penulis lakukan di PT. Jasa Angkasa Semesta , di bagian *check-in* melayani penumpang saat ingin melakukan *check-in* ulang dan memberikan pelayanan yang baik dan ramah saat akan boarding. Di bagian *services* kita menyediakan *wheelchair* untuk para penumpang yang tidak bisa berjalan atau penumpang yang sudah lanjut usia. Demi kenyamanan dan keamanan para penumpang PT. Jasa Angkasa Semesta memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar para penumpang merasa nyaman dan aman saat hendak berlibur di Bali maupun yang hanya transit di Bali. Di bagian *lost and found* kita menyediakan layanan bagi penumpang yang mengalami kendala dengan bagasi maupun barang bawaanya, seperti *delayed baggage* atau bagasi yang mengalami keterlambatan, *damage*

baggage atau bagasi yang mengalami kerusakan, dan *missing baggage* atau penumpang yang kehilangan bagasinya. Demi keamanan para penumpang PT. Jasa Angkasa Semesta memberikan pelayanan dan bantuan semaksimal mungkin kepada para penumpang yang mengalami masalah dengan bagasi maupun barang bawaannya. Pihak bandara juga menyediakan beberapa fasilitas seperti *wifi, toilet, restaurant, hotel, apotek, parkir* dan lain sebagainya.

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menaruh perhatian yang besar terhadap pelayanan bandara ini. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memberikan pelayanan prima seperti *dining area, lounge keberangkatan, mini market, kafe* dan toko oleh-oleh khas Bali.

Hal inilah yang membuat *airlines* tidak dapat berdiri sendiri dalam menangani penumpang, oleh sebab itu dibutuhkanlah *ground handling* yang dimana bertugas membantu *airlines* dalam menangani penumpang, baik perusahaan *ground handling* negeri maupun swasta yang bertugas dalam bidang pelayanan di bandara.

PT. Jasa Angkasa Semesta adalah salah satu dari perusahaan *ground handling* swasta yang menyediakan layanan penumpang dan bagasinya. Selain itu PT. Jasa Angkasa Semesta juga menyediakan layanan pengiriman kargo baik dalam negeri maupun luar negeri. Beberapa maskapai penerbangan yang bekerjasama dengan perusahaan PT. Jasa Angkasa Semesta dalam pelayanan jasa operasi darat (*ground handling*) , salah satunya yaitu maskapai penerbangan Sriwijaya. Sriwijaya adalah salah satu maskapai penerbangan besar yang dapat menampung banyak penumpang, pesawat ini berpusat di

Indonesia.

Hingga saat ini, banyak penumpang yang datang dan menggunakan maskapai Sriwijaya, ada juga beberapa penumpang yang transfer menggunakan pesawat lain untuk menuju negara/kota tujuan dan bekerjasama dengan pelayanan jasa dari unit *services* PT. Jasa Angkasa Semesta untuk penumpang yang transit dan transfer maupun kedatangan dan keberangkatan. Terlebihnya dibutuhkan banyak unit *services* sekitar 4 orang yang harus membantu persiapan untuk penumpang dengan menggunakan *wheelchair* pada maskapai penerbangan Sriwijaya.

Pada umumnya penanganan keberangkatan penumpang dengan menggunakan *wheelchair* dilakukan tidak lebih dari 30 menit (kecuali pesawat tersebut ada kendala seperti *delay*) maupun kendala *internal* seperti *wheelchair* yang bermasalah, jumlah *wheelchair* yang terbatas, surat pernyataan tertinggal di *check-in counter*, dan tempat parkir pesawat jauh. Penanganan keberangkatan penumpang dengan menggunakan *wheelchair* juga berbeda dengan penanganan kedatangan penumpang, dikarenakan pihak *services staff* harus memberi informasi kepada *driver* penumpang tersebut bahwa penumpang sedang ditangani oleh *services staff* dan sedang menuju ke solaria penjemputan penumpang di *domestic*.

Oleh karena itu, penanganan yang diberikan pada saat menangani keberangkatan penumpang dengan menggunakan *wheelchair* perlu ketelitian bagi *services staff*. Hal ini dikarenakan, *services staff* harus lebih teliti pada saat akan mengambil *wheelchair* di *office services*. Sehingga pada saat menangani

keberangkatan penumpang dengan menggunakan *wheelchair*, *services staff* dapat menangani penumpang dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis pun tertarik untuk mengangkat topik ini untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul: **“Penanganan Keberangkatan Penumpang Dengan Menggunakan *Wheelchair* Pada Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Oleh Unit *Services* Pada PT. Jasa Angkasa Semesta Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis akan merumuskan beberapa masalah yang akan dibahas, yaitu:

1. Bagaimana proses penanganan keberangkatan penumpang dengan menggunakan *wheelchair* pada maskapai penerbangan Sriwijaya Air oleh unit *services* di PT. Jasa Angkasa Semesta?.
2. Kendala apa saja yang dialami dalam penanganan keberangkatan penumpang dengan menggunakan *wheelchair* pada maskapai penerbangan Sriwijaya Air oleh unit *services* di PT. Jasa Angkasa Semesta dan bagaimana cara mengatasinya?.

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana proses penanganan keberangkatan penumpang dengan menggunakan *wheelchair* pada maskapai penerbangan Sriwijaya Air oleh unit *services* di PT. Jasa Angkasa Semesta.
- b. Untuk mengetahui kendala yang terjadi saat proses penanganan keberangkatan penumpang dengan menggunakan *wheelchair* pada maskapai penerbangan Sriwijaya Air oleh unit *services* di PT. Jasa Angkasa Semesta dan bagaimana cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan dan memperoleh Ijazah Diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali serta sebagai tolak ukur penerapan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan dengan teori saat PKL yang diperoleh dari Perusahaan.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah sebagai sumber informasi dalam meningkatkan mutu pembelajaran di kampus Politeknik Negeri Bali, menjalin kerjasama dan hubungan yang baik antara kampus dengan industri serta menjadi pedoman kedepannya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali dalam penyusunan Tugas Akhir khususnya pada mahasiswa yang ingin mencari referensi judul dan topik di perusahaan yang sama.

- c. Bagi Perusahaan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja perusahaan sehingga staf perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta dapat meningkatkan kualitas kerja dimasa yang akan datang dan sebagai masukan untuk menyelesaikan kendala-kendala yang dialami saat di lapangan.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini digunakan metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data adalah suatu cara untuk mendapatkan data yang akurat dan terpercaya. Dan juga untuk menyempurnakan data yang telah diperoleh di lapangan. Berikut teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan diri dalam proses pembelajaran, pengamatan serta melibatkan diri secara langsung dalam proses penanganan keberangkatan penumpang dengan menggunakan *wheelchair* pada maskapai penerbangan Sriwijaya Air oleh unit *services* pada PT. Jasa Angkasa Semesta.

b. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mencari pedoman referensi dari buku dan sumber-sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan Pariwisata, *Ground Handling*,

Bandara yang berkaitan dengan permasalahan yang di bahas dalam Tugas Akhir ini.

c. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan penulis dan narasumber yaitu *staff services*, dengan memberikan pertanyaan yang akan dijawab langsung oleh *staff services* di PT. Jasa Angkasa Semesta. Metode ini didukung dengan teknik mencatat dimana saat penulis melakukan tanya jawab dengan *staff services*.

d. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen-dokumen seperti arsip, majalah, surat pernyataan, dan lain sebagainya yang berkaitan penanganan keberangkatan penumpang dengan menggunakan *wheelchair* pada maskapai penerbangan Sriwijaya Air oleh unit *services*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Pada metode dan teknik analisis data, digunakan untuk metode dan teknik analisis deskriptif, yaitu menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang diperoleh selama praktek kerja lapangan (PKL) di PT. Jasa Angkasa Semesta. Metode analisis ini diawali dengan pengumpulan data sampai mendalam, mulai dari tahap observasi, kemudian diolah, dianalisis, hingga penafsiran hasil analisis untuk menarik sebuah kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Sebagai mana metode pengumpulan data hingga analisis data telah dilaksanakan dan dipaparkan, oleh karena itu digunakan untuk menyajikan hasil analisis dengan data informal dan formal. Adapun pengertian dari metode informal dan formal yaitu :

a. Metode Informal

Yaitu metode penyajian analisis data yang menggunakan kata-kata biasa yang dibuat sendiri untuk penjelasan dari prosedur penanganan *wheelchair* pada keberangkatan maskapai Sriwijaya Air oleh unit *services* pada PT. Jasa Angkasa Semesta.

b. Metode Formal

Yaitu metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda tertentu dan lambang, seperti tanda baca, foto, dan bagan salah satunya yaitu bagan struktur organisasi, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara tanda dan kata-kata.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di bab IV pada Tugas Akhir yang berjudul Penanganan Keberangkatan Penumpang Dengan Menggunakan *Wheelchair* Pada Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Oleh Unit *Services* Pada PT. Jasa Angkasa Semesta Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dapat ditarik beberapa simpulan berdasarkan dengan beberapa tahapan yang perlu dilalui serta kendala yang ditemui oleh *services staff*, sebagai berikut

1. Tahapan Penanganan Keberangkatan Penumpang Dengan Menggunakan *Wheelchair* Pada Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Oleh Unit *Services*
 - a. Tahap persiapan diri, dalam tahap ini *services staff* akan melakukan persiapan diri seperti : mandi dua kali sehari, memakai *deodorant* dan *parfum*, memakai seragam PKL (hitam dan putih) yang bersih dan rapi, memakai sepatu pantofel hitam, dan tidur secukupnya agar saat bekerja tampak terlihat segar.
 - b. Tahap persiapan kerja merupakan tahap-tahapan yang dilakukan oleh *services staff* pada saat menangani keberangkatan penumpang dengan menggunakan *wheelchair* pada maskapai penerbangan Sriwijaya Air. Dimulai dari datang ke *office services* minimal 15 menit sebelum memulai pekerjaan, membersihkan *wheelchair* yang kotor seperti adanya kertas di kantong *wheelchair*, dan membaca *deploy* yang sudah dibuatkan oleh *supervisor services*.

- c. Tahap pelaksanaan kerja, penanganan keberangkatan penumpang dengan menggunakan *wheelchair* pada maskapai Sriwijaya yang terdiri dari membawa *wheelchair* dari *office services* menuju *check-in counter*, menuju *security check*, mengarahkan penumpang ke *boarding gate*, menunggu hingga waktu *boarding*, memastikan bagasi penumpang, dan yang terakhir menunggu sampai pesawat *take off*,
- d. Tahap akhir, yang terdiri dari mengisi *departure check-list and report services*, dan mengisi *handling report*.

2. Kendala dan Cara Mengatasi Penanganan Keberangkatan Penumpang Dengan Menggunakan *Wheelchair* Pada Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Oleh Unit *Services*

Dalam melaksanakan penanganan tentu saja *services staff* mengharapkan hasil yang terbaik. Akan tetapi, walau sudah melaksanakan pekerjaan dengan tahapan-tahapan sesuai standar, kendala-kendala pun masih tetap dapat ditemui pada saat penanganan keberangkatan penumpang dengan menggunakan *wheelchair*. Seperti jumlah *wheelchair* yang terbatas, *wheelchair* yang digunakan pada saat itu bermasalah, tertinggalnya surat pernyataan di *check-in counter*, tempat parkir pesawat jauh dan waktu sudah mendekati waktu *boarding*. Cara mengatasi kendala pertama adalah mencari *wheelchair* tersebut di *gate* dan *check-in counter* Internasional. Cara mengatasi kendala kedua adalah menjaga keseimbangan roda dalam mendorong *wheelchair*, dan mendorong *wheelchair* dengan cara menggenggam erat pegangan kursi roda tersebut agar stabil ketika mendorong. Cara mengatasi kendala ketiga yaitu penulis kembali

ke *check-in counter* untuk mengambil surat pernyataan (SP) dan memberitahu penumpang untuk menyimpannya di dalam tas yang akan ikut dibawa masuk ke dalam kabin pesawat. Cara mengatasi kendala keempat yaitu menginfokan kepada petugas boarding gate bahwa dalam menangani penumpang ini terdapat kendala yang menyebabkan tidak dapat memasuki boarding gate dengan tepat waktu.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan guna meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Jasa Angkasa Semesta :

1. Untuk mengatasi kurangnya fasilitas *wheelchair*, PT. JAS perlu memperhatikan jumlah *wheelchair* yang ada di *office services*. Agar tidak terjadi kekurangan *wheelchair* saat akan menangani penumpang yang membutuhkan *wheelchair*.

DAFTAR PUSTAKA

Annex 14. 2012. *International Civil Aviation Organization*.

Arista Atmadjati. 2014. *Penanganan Darat Bandar Udara*. Jakarta

Brown, A., & Davis, C. 2017. *Understanding Passenger Behavior in Public Transportation*. 143(10), 04017066.

Buku Pedoman. 2017. *Passenger Service*. PT. Jasa Angkasa Semesta

Djoko Warsito. 2017. *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Jakarta

Fitzsimmons, M. J. 2014. *Operations, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw-Hill Education.

Grönroos, C. 2011. *Customer Management in Service Competition*. Chichester: John Wiley & Sons.

Johnson, R. 2014. *Understanding the Process of Retrieving Lost Items*. *International Journal of Lost and Found Management*, 5(3), 78-92.

Johnson, R., & Smith, M. 2018. *The Role of Passengers in Shaping Public Transport Services*. 31, 247-254.

Kotler, P. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. 2014. *Social Marketing Passenger*

KBBI. 2013. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*

KBBI. 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*

Majid dan Warpani. 2009. *Ground Handling*. Bandung: Erlangga

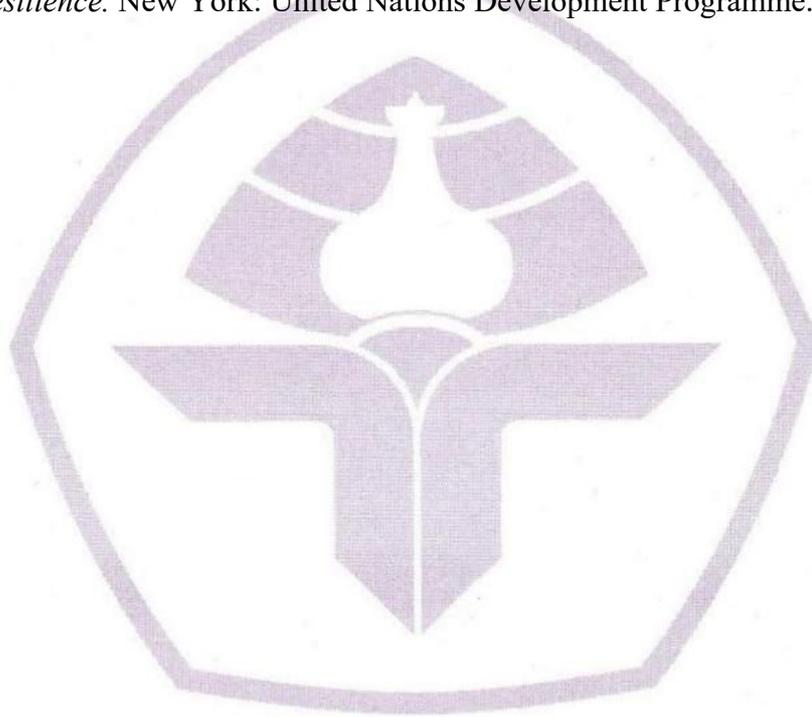
Peraturan Menteri. 2012. *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal*. Jakarta: PM

Peraturan Menteri. 2015. *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri*. Jakarta: PM

Smith, J.& Johnson, R. 2016. *A Comprehensive Framework for Understanding and Improving Traveler Choices*. 91, 302-317

Suwarno. 2011. *Maskapai Penerbangan*.

United Nations Development Programme. 2014. Human Development Report 2014: *Sustaining Human Progress: Reducing Vulnerabilities and Building Resilience*. New York: United Nations Development Programme.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI