

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KELUHAN PENUMPANG DELAY
SRIWIJAYA AIR SJ270 (DPS-DILI) OLEH STAF
PT JASA ANGKASA SEMESTA (JAS) DI BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Nyoman Tegar Diva Sancibar

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KELUHAN PENUMPANG DELAY
SRIWIJAYA AIR SJ270 (DPS-DILI) OLEH STAF
PT JASA ANGKASA SEMESTA (JAS) DI BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Nyoman Tegar Diva Sancibar

NIM : 2015813064

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

**PENANGANAN KELUHAN PENUMPANG DELAY SRIWIJAYA AIR
SJ270 (DPS- DILI) OLEH STAF PT JASA ANGKASA SEMESTA (JAS)
DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**

Oleh

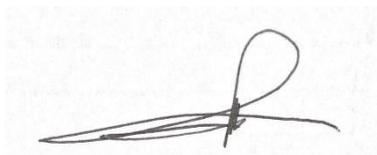
Nyoman Tegar Diva Sancibar

2015813064

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

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL.
NIP.196212311990101002

Pembimbing II,



I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par.
NIP.198901112019031015

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



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 Email : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nyoman Tegar Diva Sancibar
NIM : 2015813064
Program Studi : DIII UPW, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

Penanganan Keluhan Penumpang Delay Sriwijaya Air SJ270 (DPS- DILI) oleh Staf PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksisesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagai mestinya.

Badung, 14 Agustus 2023
yang membuat pernyataan,



Nama : Nyoman Tegar Diva Sancibar
NIM : 2015813064
PS : DIII UPW, Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penanganan Keluhan Penumpang Delay Sriwijaya Air SJ270 (DPS- DILI) oleh Staf PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali”** tepat pada waktunya dan sesuai dengan apa yang penulis harapkan. Tugas Akhir ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan tugas akhir dari program Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis dapat mengalami berbagai kendala dan hambatan, seperti saat mengumpulkan data, sumber-sumber yang menjadi acuan yang akurat dan keterbatasan ilmu pengetahuan penulis. Akan tetapi berkat dukungan dari berbagai pihak, baik material maupun non material sehingga kendala dan hambatan tersebut dapat teratasi. Dengan itu melalui Tugas Akhir ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam membantu penyelesaian Tugas Akhir yang penulis buat. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang turut secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penulisan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini, antara lain:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali. yang sudah menyediakan fasilitas selama penulis mengikuti perkuliahan di 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 kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Politeknik Negeri Bali.
4. Dr. 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. Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL sebagai pembimbing I yang telah memberi saran, ide, serta bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par. sebagai pembimbing II yang telah memberi saran, ide, serta bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik penulis, memberi bimbingan, dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama melakukan perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Seluruh Staff PT Jasa Angkasa Semesta yang telah membantu penulis dalam memberi bimbingan, arahan dan dengan sabar mengajari penulis tentang hal-hal yang berhubungan dengan Tugas Akhir.

9. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan bimbingan, semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai.
10. Semua Teman Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan Tugas Akhir ini.

Meski demikian, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan magang ini, sehingga penulis secara terbuka menerima saran dan kritik positif dari pembaca. Agar hasil laporan magang didapat mencapai kesempurnaan dan bisa menjadi referensi yang baik bagi pembaca.

Demikian apa yang dapat saya sampaikan. Semoga laporan magang ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi acuan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis harap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca. Terima kasih.

Badung, 26 Juli 2023



Nyoman Tegar Diva Sancibar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	1
C. Tujuan dan Kegunaan Penusunan Tugas Akhir	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Penanganan	9
B. Pengertian Ground Handling	10
C. Pengertian Bandara (<i>Airport</i>)	12
D. Pengertian Keterlambatan (<i>Delay</i>).....	13
E. Pengertian <i>Arrival</i> / Kedatangan	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	16
B. Sejarah Berdirinya Perusahaan	16
C. Struktur Organisasi	19
D. Kegiatan Usaha	26
BAB IV PEMBAHASAN	29
A. Penanganan penumpang <i>Delay</i> Pesawat Sriwijaya air SJ270 oleh <i>staff</i> jasa angkasa semesta (JAS) di Bandara Ngurah Rai Bali	30
1. Tahapan Persiapan Penanganan	31
2. Tahapan Penanganan	32
3. Tahapan penanganan akhir	35
B. Kendala – kendala yang di hadapi dan cara pemecahannya dalam penanganan <i>delay</i> SJ270 pada keberangkatan Internasional oleh PT. Jasa Angkasa Semesta. 36	
1. Kendala yang di hadapi oleh Sriwijaya Air pada saat <i>delay</i> SJ270 DPS-DILI. 36	
2. Kendala yang di hadapi oleh Sriwijaya Air bersama staf unit <i>chek in</i>	40

BAB V PENUTUP	44
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Perusahaan PT. Jasa Angkasa Semesta	16
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta Denpasar	20
Gambar 4. 1 Layar Monitor	33
Gambar 4. 2 Bus Penumpang	35
Gambar 4. 3 Penanganan Complaine	41

DAFAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pesawat SJ27047
- Lampiran 2 Proses Chek in SJ270
- Lampiran 3 Boarding pass SJ270
- Lampiran 4 Custom declaration
- Lampiran 5 Proses penimbangan bagasi
- Lampiran 6 Layar Monitor SJ270
- Lampiran 7 Penanganan delay SJ270
- Lampiran 8 Meals penumpang delay SJ270
- Lampiran 9 Penumpang delay SJ270 menuju pintu keluar
- Lampiran 10 Bagasi penumpang
- Lampiran 11 Menghitung jumlah penumpang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki bermacam macam suku adat istiadat, tidak hanya itu Indonesia juga memiliki sumber daya alam dan keindahan yang tersembunyi di setiap wilayahnya. Beberapa wilayah mempunyai sektor pariwisata yang sangat diharapkan untuk dapat menyumbang penghasilan untuk devisa nomor satu di Indonesia. Selain itu, pariwisata merupakan solusi dari permasalahan ekonomi yang ada di negara ini.

Menurut jurnal seri analisis pembangunan wilayah provinsi Bali tahun 2015 menyebutkan bahwa pariwisata merupakan salah satu roda penggerak utama ekonomi di Indonesia khususnya bagi masyarakat bali. Pulau Bali telah menjadi salah satu pilihan tujuan utama berlibur bagi para wisatawan. Bali memiliki keindahan alam yang begitu mempesona serta kebudayaan yang begitu kental sehingga menjadi magnet bagi wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Banyak wisatawan asing maupun lokal datang ke Bali untuk berlibur. semakin berkembangnya pariwisata di Bali menurut Pemerintah untuk melakukan peningkatan di berbagai komponen penunjang pariwisata di Bali. Pemerintah melakukan pengembangan tiga komponen yang mendukung industri pariwisata yaitu akomodasi, pelayan wisatawan, dan transportasi.

Transportasi memiliki berbagai macam bentuk dan kegunaan yang berbeda tergantung fungsinya masing masing. Untuk melakukan kegiatan perjalanan wisata dari daerah asal wisatwan menuju tempat tujuan wisatawan khususnya Bali,

tentunya melibatkan berbagai jenis sarana transportasi. Transportasi udara merupakan salah satu transportasi yang paling diminati oleh para pelaku perjalanan wisata, dengan menggunakan sarana transportasi udara, maka proses perjalanan jarak jauh dapat di tempuh dalam waktu yang relative singkat. Untuk menghubungkan antara penumpang dengan transportasi udara membutuhkan suatu tempat untuk bertemunya antara penumpang dan transportasi udara, tempat tersebut adalah Bandara.

Bandara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu namun bandara – bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan penerbangan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga, dan promosi. Dalam menunjang aktivitas kegiatan penerbangan di Bali tentunya bandara I Gusti Ngurah Rai sangat memperhatikan fasilitas bandaranya mulai dari *apron* hingga terminal kedatangan dan keberangkatan sangat di perhatikan demi kenyamanan dan keamanan para pengunjung yang hendak berlibur ke Bali atau sekedar transit di Bali. Bandara I Gusti Ngurah Rai juga menyediakan jasa services yang akan membantu penumpang yang tidak bisa berjalan atau lanjut usia untuk menuju ke terminal kedatangan.

Bali yang memiliki dua terminal yakni Terminal Domestik dan Terminal Internasional. Masing-masing terminal memiliki perusahaan penyedia jasa ground handling untuk memberikan dan mempermudah proses pelayanan penerbangan.

Jasa ground handling ini memberikan pelayanan berupa pelayanan service, bagasi, kargo.

PT. Jasa Angkasa Semesta merupakan salah satu perusahaan jasa ground handling yang terdapat di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Salah satu perusahaan *Ground Handling* di Bandara I Gusti Ngurah Rai adalah PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS). PT. JAS adalah perusahaan jasa penunjang kegiatan penerbangan (*ground handling*) pertama di Indonesia. *Ground handling* merupakan suatu proses penanganan atau memberikan pelayanan kepada penumpang baik itu berupa penanganan bagasi, kargo, *check-in*, *services*, dan lain sebagainya. Masing-masing perusahaan *ground handling* memiliki beberapa mitra kerja dengan pihak maskapai. Salah satu maskapai yang di tangani oleh PT JAS adalah Sriwijaya Air.

Sriwijaya Air adalah sebuah maskapai penerbangan di Indonesia. Sriwijaya Air didirikan oleh keluarga Lie (Hendry Lie dan Chandra Lie) dengan Johannes Bundjamin dan Andy Halim. Dengan *air operator certificate* atau AOC Sriwijaya Air diterbitkan pada 28 Oktober 2003, saat ini Sriwijaya Air adalah Maskapai Penerbangan terbesar ketiga di Indonesia, dan sejak tahun 2007 hingga saat ini tercatat sebagai salah satu Maskapai Penerbangan Nasional yang memiliki standar keamanan kategori 1 di Indonesia. Dengan peringkatnya sebagai salah satu maskapai terbaik, Sriwijaya Air pastinya memiliki fasilitas dan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu sektor transportasi udara dituntut terhadap penyediaan fasilitas dan peningkatan pelayanan yang harus diupayakan secara optimal. Pelayanan jasa menjadi prioritas utama seiring dengan kebutuhan penggunaan jasa

Bandar Udara dari pemberian jasa pelayanan, kenyamanan, keselamatan penerbangan dan ketepatan waktu.

Namun tidak semuanya selalu berjalan sesuai dengan apa yang di rencanakan dan diharapkan, ada kemungkinan terjadinya hal-hal diluar perhitungan sehingga menghambat pelayanan jasa *Ground Handling* yang dilakukan. Tentu saja hal itu tidak diinginkan terjadi, untuk itu semua perlu di antisipasi secepat mungkin dengan melaksanakan pengecekan pada alat-alat untuk pelaksanaan *ground handling* serta koordinasi yang baik antar *crew* dengan *staff* maupun *supervisor*, agar semua dapat berjalan dengan lancar. Masalah masalah tersebut di atas dapat menimbulkan masalah pelayanan sriwijaya air terhadap para penumpang di antaranya menimbulkan penundaan keberangkatan karena berbagai hal pesawat yang bersangkutan tidak siap untuk di terbangkan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengangkat judul tugas akhir penanganan penumpang maka penulis mengangkat judul

Penanganan Keluhan Penumpang *Delay* Sriwijaya Air SJ270 DPS –DILI oleh *Staff* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandar Udara *Internasional I Gusti Ngurah Rai* Bali.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat disampaikan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas penulis dalam membuat TA sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan keluhan penumpang *Delay* Pesawat Sriwijaya air SJ270 oleh *staff* jasa angkasa semesta (JAS) di Bandara Ngurah Rai Bali?
2. Kendala – kendala apa saja yang di hadapi dan cara pemecahanya dalam penanganan keluhan penumpang *delay* Pesawat Sriwijaya Air SJ270 pada keberangkatan internasional oleh PT. Jasa Angkasa Semesta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penusunan Tugas Akhir

1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui bagaimanakah tahapan mengatasi *complain* penumpang Keluhan Penumpang saat *Delay* di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.
- b. Untuk mengetahui kompensasi apa saja yang di berikan oleh staf Sriwijaya air dan PT. JAS di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

2. Kegunaan Penulis

Adapun kegunaan dari penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa
 1. Bagi mahasiswa yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan Dapat mempraktikan ilmu pengetahuan *ground handling* yang didapat dibangku kuliah dengan di lapangan.
 2. Untuk menambah wawasan mahasiswa terhadap perkembangan nyata di dunia industri

3. Mengumpulkan data untuk penyusunan Tugas Akhir.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Bagi Politeknik Negeri Bali yaitu sebagai panduan bagi mahasiswa semester berikutnya yang akan melaksanakan *on the job training* sehingga mengetahui bagaimana proses kegiatan dari bagian ground handling khususnya bagian *Chek –In* yang ada di PT. JAS

c. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan yaitu sebagai masukan dalam menyelesaikan kendala-kendala yang ada di lapangan sesuai dengan yang diteliti oleh penulis dan diharapkan tulisan ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan kedepannya.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi adalah Teknik pengumpulan data atau informasi dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang hendak diketahui, yaitu langsung turun ke lapangan. ikut memperhatikan dan penanganan pada saat *delay* penumpang tersebut terjadi. Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, observasi dilakukan 3 kali dan dilakukan di bidang *Chek in*. Hasil dari observasi yang penulis lakukan selama 3 bulan di PT. Jasa Angkasa Semesta akan penulis jelaskan pada bab IV.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Disini penulis bertanya langsung kepada staff Sriwijaya air dan JAS mengenai penanganan *delay penumpang Sriwijaya air* oleh Staf *chek in* PT. JAS Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, wawancara dilakukan 3 kali dan dilakukan di bidang *Chek in*. Hasil dari wawancara yang penulis lakukan selama 3 bulan di PT. Jasa Angkasa Semesta akan penulis jelaskan pada bab IV.

c. Metode Pustaka

Metode yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi dari buku-buku yang berkaitan dengan kepariwisataan dan perusahaan ground handling, website perusahaan dan buku-buku yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh perusahaan itu sendiri yang berkaitan dengan operasional perusahaannya.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan Teknik Analisis data yang dilakukan dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menggunakan metode analisis data deskriptif yaitu metode menganalisis data dengan memaparkan atau mendeskripsikan data secara lengkap sehingga mampu menghasilkan simpulan yang *representatif* atau simpulan yang sesuai dengan pembahasan dan rumusan masalah. Teknik analisis data penulis menggunakan teknik pemaparan atau penjabaran dari topik yang penulis ambil yang penulis kembangkan menggunakan kata-kata penulis sendiri sesuai dengan pembahasan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Ada dua jenis metode yang penulis gunakan dalam penyajian hasil analisis yang pertama ada metode formal yaitu penyajian hasil analisis menggunakan tanda atau lambang, yang kedua metode informal yaitu penyajian hasil analisis dengan kata-kata. Bila dikaitkan dengan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan kedua metode diatas informal yaitu dengan menyajikan hasil analisis yang menggunakan kata-kata sendiri berupa penjelasan dari prosedur penanganan penumpang *delay* oleh staff PT. JAS, sedangkan metode formal digunakan hasil analisis dengan menggunakan tanda-tanda berupa tanda baca, bagan, gambar, salah satunya adalah bagan struktur.

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan dari pembahasan pada BAB IV mengenai Penanganan Penumpang Delay Sriwijaya Air SJ270 (DPS- DILI) oleh Staf PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pembatalan penumpang SJ270 DPS – DILI di bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali terjadi karena beberapa *factor* yaitu, terdapat kendala teknis *engineering recruitment, technical, operasional*.
2. Dalam penanganan pembatalan keberangkatan SJ270 DPS-DILI bekerja sama dengan pihak ground handling PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Ngurah Rai dengan memberikan apology letter dan memberikan *refreshment voucher*. Jika terdapat penumpang yang memiliki connecting flight, staff ground handling akan mencari pesawat *alternative*. Namun jika penumpang bersedia untuk menginap di hotel dan menunggu keberangkatan keesokan harinya, maka penumpang akan diangkut menuju hotel.
3. Dampak dari pembatalan keberangkatan SJ270 DPS-DILI bagi penumpang akan kehilangan nilai waktu yang tidak bisa di beli atau di gantikan dengan apapun. Dampak bagi bandara adalah terjadi penumpukan orang-orang yang gagal berangkat di *gate* (ruang tunggu). Bagi perusahaan ground handling PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) harus bekerja lebih banyak dari biasanya. Bagi

Airline akan mengalami kerugian yang cukup besar karena harus membayar biaya yang lebih untuk bandara, dan akan merusak citra Airline itu sendiri.

B. SARAN

Saran penulis terhadap PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS), agar meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanannya, baik dari pelayanan *check-in* hingga *boarding*. Selain itu penulis mengharapkan agar kedepannya para *trainee* yang melakukan kegiatan penelitian dapat diberikan kesempatan lebih, dalam meng *handle* penumpang secara langsung, karena segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan media, akan lebih mudah dipahami dalam mempelajari sistem terutama berhubungan dengan *check-in* sehingga waktu tersebut dapat bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Damardjati, R.S. 1995. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Departemen Pendidikan Nasional 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Erawati, M.Par., MMTHRL, Ni Made Rai, 2013. *Handout Tata Operasi Darat 1*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Brawijaya. 2011. *Manual Prosedur Penanganan Dokumen*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
- Tim Pustaka Phoenix. 2013. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru*. Jakarta; PT Media Pustaka Phoenix
- Triyuni, Ni Nyoman dan A.A.A NGR Harmini, 2005. *Tata Operasi Darat 2*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.