# TUGAS AKHIR

# PENANGANAN PENUMPANG PADA FLIGHT DELAY MASKAPAI TRANSNUSA OLEH STAF CHECK-IN PT JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH**

**MUHAMMAD DHAFIN**

**NIM 2215813001**

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2025**

# KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul Penanganan Penumpang Pada *Flight Delay* Maskapai TransNusa oleh Staf *Check-In* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Laporan tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi syarat kelulusan menyelesaikan Pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Adapun dalam proses penulisan laporan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M.M. selaku Korprodi DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, sekaligus

sebagai Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan laporan tugas akhir.

5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan arahan serta motivasi dalam penulisan laporan tugas akhir.
6. Ibu Ratna Sari Ningsih dan Ibu Ni Made Mia Krisna Santi selaku *Section Head Commercial Learning Center* PT. Jasa Angkasa Semesta *Station* Denpasar dan Koordinator *On The Job Training* (OJT) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
7. Ibu Septi Handayani selaku *senior supervisor* pada *check-in section* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir.
8. Seluruh senior di *check-in section* PT Jasa Angkasa Semesta yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan pengalaman dan *insight* dilapangan kepada penulis untuk memperoleh informasi guna mendukung penulisan laporan tugas akhir.
9. Kedua orang tua, Alm. Bapak Syarifudin dan Ibu Lelah Sari, yang senantiasa mendoakan memberikan dukungan, serta motivasi, sehingga laporan tugas akhir ini bisa diselesaikan secara tepat waktu.
10. Teman-teman di Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi.

Penulis menyadari laporan tugas akhir ini masih belum sempurna, hal ini tidak terlepas dari keterbatasan penulis sehingga masih perlu belajar dalam hal penulisan yang baik dan benar. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan demi menyempurnakan laporan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 24 Juli 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

**COVER**

**LEMBAR PENGESAHAN** ..... **ii**

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT** ..... **iii**

**KATA PENGANTAR** ..... **iv**

**DAFTAR ISI** ..... **vii**

**DAFTAR GAMBAR** ..... **x**

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xi**

**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**

1.1. Latar Belakang ..... 1

1.2. Rumusan Masalah ..... 5

1.3. Tujuan Penulisan Tugas Akhir ..... 6

1.4. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir ..... 6

1.5. Metode Penulisan Tugas Akhir ..... 7

1.5.1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data ..... 8

1.5.2. Metode dan Teknik Analisis Data ..... 9

1.5.3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data ..... 9

**BAB II LANDASAN TEORI** ..... **10**

2.1. Bandar Udara ..... 10

2.1.1. Definisi Bandar Udara ..... 10

2.1.2. Jenis-Jenis Bandar Udara ..... 11

2.2. Maskapai Penerbangan ..... 12

2.2.1. Klasifikasi Maskapai Penerbangan ..... 12
2.3. *Ground Handling* ..... 14
2.3.1. Pengertian *Ground Handling* ..... 14
2.3.2. Peran *Ground Handling* ..... 14
2.3.3. *Section* pada *Ground Handling Services* ..... 14
2.4. Penumpang ..... 15
2.4.1. Pengertian Penumpang ..... 15
2.4.2. Jenis-Jenis Penumpang ..... 16
2.5. *Flight Delay* ..... 17
2.5.1. Pengertian *Flight Delay* ..... 17
2.5.2. Faktor Penyebab Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delay*) ..... 18
2.5.3. Kategori Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delay*) ..... 18
2.6. Pengertian Penanganan ..... 19
**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN ..... 20**
3.1. Profil PT Jasa Angkasa Semesta ..... 20
3.2. Sejarah PT Jasa Angkasa Semesta ..... 21
3.3. Struktur Organisasi, Tugas dan Tanggung Jawab masing-masing bagian di PT Jasa Angkasa Semesta Denpasar ..... 23
3.3.1. Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta Denpasar ..... 23
3.3.2. Tugas dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta Denpasar ..... 24
3.4. Kegiatan Usaha PT Jasa Angkasa Semesta ..... 26

**BAB IV PEMBAHASAN** ..... **31**

4.1. Penanganan Penumpang Pada *Flight Delay* Maskapai TransNusa oleh Staf *Check-In* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai ..... 32

4.1.1. Tahap Persiapan Penanganan Penumpang Pada *Check-In Section* ..... 33

4.1.2. Tahap Penanganan Penumpang *Flight Delay* ..... 35

4.1.3. Tahap Akhir Setelah Penumpang *Boarding* ..... 38

4.2. Kendala yang dihadapi dalam Penanganan Penumpang Pada *Flight Delay* Maskapai TransNusa oleh Staf *Check-In* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai beserta solusi yang diterapkan ... 39

**BAB V PENUTUP** ..... **42**

5.1. Simpulan ..... 42

5.2. Saran ..... 43

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 3.1** Logo Perusahaan PT JAS .....21

**Gambar 3.2** Maps PT JAS Denpasar.....22

**Gambar 3.3** Sertifikat ISAGO.....23

**Gambar 3.4** Struktur Organisasi PT JAS *Station* Denpasar .....25

**Gambar 3.5** *Aviation Security* dan *Flight Coordinator*.....28

**Gambar 3.6** Persiapan proses *loading-unloading* bagasi pesawat .....28

**Gambar 3.7** *Boarding Gate* .....29

**Gambar 3.8** Persiapan aktivitas di-*ramp services* setelah pesawat *on-chock*.....29

**Gambar 3.9** *Boarding Lounge Business* & VIP .....30

**Gambar 3.10** *Lost & Found Baggage Services* PT JAS.....30

**Gambar 3.11** *Airport Services and Assistance* (ASA) *Office*.....31

**Gambar 3.12** *Boarding Gate* .....31

**Gambar 4.1** Bagan Penanganan Penumpang Pada *Flight Delay* Maskapai TransNusa.....34

**Gambar 4.2** Persiapan berjaga di konter *check-in* TransNusa.....36

**Gambar 4.3** Pemberian kompensasi kepada penumpang TransNusa.....39

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1.** Penyerahan OJT pada *Check-In Section*

**Lampiran 2.** *Schedule Training Check-In Section*

**Lampiran 3.** Form Absensi Manual

**Lampiran 4.** Layar FIDS terkait informasi dan keterangan penerbangan

**Lampiran 5.** Layar FIDS di area konter *check-in*

**Lampiran 6.** Sistem Aplikasi untuk *Check-In* Maskapai TransNusa (8B)

**Lampiran 7.** Sistem Aplikasi *Check-In Information* untuk *Boarding*

**Lampiran 8.** Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1

**Lampiran 9.** Surat Layak Ujian Dosen Pembimbing 1

**Lampiran 10.** Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2

**Lampiran 11.** Surat Layak Ujian Dosen Pembimbing 2

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Pariwisata kini bukan hanya sekadar kegiatan liburan, tetapi telah menjadi bagian penting dari gaya hidup masyarakat. Fenomena ini mendorong industri pariwisata berkembang pesat dan memainkan peran strategis dalam pertumbuhan ekonomi, terutama di Indonesia. Seiring meningkatnya antusiasme masyarakat terhadap kegiatan wisata, baik dalam negeri maupun ke luar negeri, tuntutan akan akses transportasi yang cepat, mudah, dan nyaman pun semakin besar.

Usaha perjalanan wisata merupakan sektor yang berkembang pesat dan menjadi pilihan dari gaya hidup modern yang efisien. Perjalanan wisata tak lagi dianggap kebutuhan tersier, melainkan sarana eksplorasi budaya dan pencarian pengalaman baru, baik di dalam maupun luar negeri. Menurut *United Nations World Tourism Organization* (2025) pada *International tourism recovers pre-pandemic levels in 2024*, menunjukkan bahwa perjalanan internasional mengalami pemulihan signifikan pasca-pandemi COVID-19. Pada tahun 2024, diperkirakan terdapat 1,4 miliar wisatawan internasional, yang mencerminkan pemulihan hampir sepenuhnya (99%) dibandingkan tingkat pra-pandemi. Angka ini meningkat 11% dibandingkan tahun 2023, didorong oleh permintaan yang kuat setelah pandemi, kinerja yang solid dari pasar serta pemulihan destinasi di Asia dan Pasifik. Perubahan gaya hidup masyarakat serta munculnya tren seperti wisata digital, wisata halal, dan wisata berbasis komunitas telah memperluas segmen pasar dalam industri pariwisata. Kondisi ini mendorong pelaku industri untuk menghadirkan

layanan yang cepat, terintegrasi, dan mampu menjawab kebutuhan wisatawan yang semakin beragam. Sejalan dengan hal tersebut, Ratnasari, dkk. (2020) menyebut bahwa industri pariwisata di negara berkembang seperti Indonesia memiliki potensi yang signifikan untuk menjadi salah satu penggerak ekonomi nasional. Dalam konteks ini, transportasi udara memegang peranan penting karena mampu memangkas jarak dan waktu tempuh, terutama pada rute antarpulau maupun antarnegara, sehingga mendukung mobilitas wisatawan secara lebih efisien dan tepat waktu, sehingga industri pariwisata di Indonesia berkembang semakin cepat dan bisa menjadi penggerak ekonomi nasional.

Pulau Dewata Bali, merupakan salah satu destinasi wisata unggulan Indonesia yang telah dikenal luas di tingkat nasional maupun internasional. Susanti, dkk. (2024) menjelaskan tentang penggunaan teknologi digital dan media sosial secara strategis berperan penting dalam mempertahankan daya tarik Bali sebagai destinasi global, sekaligus meningkatkan keterlibatan wisatawan dan kontribusi terhadap ekonomi lokal. Seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan, kebutuhan akan sarana transportasi yang efektif dan efisien sangat diperlukan khususnya dalam peningkatan transportasi udara, sehingga keberhasilan ini tidak terlepas dari dukungan infrastruktur, termasuk konektivitas udara yang memadai, yang menjadi faktor kunci dalam menunjang mobilitas wisatawan dan keberlanjutan sektor pariwisata secara keseluruhan. Hal ini menjadikan industri penerbangan berperan krusial dalam menghubungkan berbagai wilayah, tidak hanya untuk keperluan wisata, tetapi juga untuk aktivitas bisnis dan mobilitas masyarakat secara umum, Aunurrofik (2023) menyatakan jumlah penerbangan,

penumpang udara, serta kargo memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan pendapatan per kapita daerah. Selain itu, kualitas pelayanan di bandara menjadi aspek yang sangat diperhatikan, terutama dalam hal penanganan penumpang. Salah satu tantangan yang sering dihadapi dalam operasional penerbangan adalah keterlambatan penerbangan (*flight delay*), Wahid, dkk. (2023) dalam studi terhadap data keterlambatan penerbangan Lion Air menjelaskan terkait cuaca buruk (hujan dan kabut) serta faktor operasional seperti pengaturan lalu lintas udara dan waktu putar pesawat (*turnaround*) yang tidak efisien merupakan penyebab utama keterlambatan, yangmana jika tidak ditangani dengan baik dapat menimbulkan ketidaknyamanan serta keluhan baik dari sisi maskapai, perusahaan penyedia layanan darat (*ground services*) maupun penumpang.

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai di Bali, yang merupakan salah satu bandara tersibuk di Indonesia, melayani ribuan penumpang setiap harinya, baik dari penerbangan domestik maupun internasional. Dalam operasionalnya, bandara ini menjalin kerja sama dengan berbagai perusahaan penyedia layanan darat (*ground services*), salah satunya adalah PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS). PT JAS bertanggung jawab untuk menangani berbagai layanan darat bagi maskapai penerbangan, termasuk dalam memberikan informasi mengenai jadwal penerbangan sekaligus penanganan terkait *flight delay*. Oleh karena itu, seluruh layanan penerbangan yang tersedia di bandara ini dituntut untuk beroperasi secara optimal guna menjamin kenyamanan serta kepuasan para penumpang.

Salah satu maskapai yang dilayani oleh PT JAS ini adalah TransNusa, yang juga menghadapi tantangan seperti *flight delay*. TransNusa adalah maskapai

penerbangan yang awalnya didirikan pada tahun 2005 dengan fokus utama pada layanan penerbangan perintis di wilayah timur Indonesia, terutama Nusa Tenggara. TransNusa sempat berhenti beroperasi pada tahun 2020 akibat dampak pandemi COVID-19. Namun, maskapai ini kemudian melakukan *rebranding* besar-besaran dan kembali beroperasi secara resmi pada tahun 2022 sebagai maskapai berbiaya rendah (*low-cost carrier*) dengan pesawat *jet modern* jenis Airbus A320. Kerja sama antara TransNusa dan PT JAS mencakup berbagai aspek layanan darat seperti proses *check-in, boarding, baggage handling,* hingga penyampaian informasi penerbangan kepada penumpang, termasuk penanganan penumpang akibat keterlambatan penerbangan (*flight delay*). Dalam hal ini, PT JAS bertindak sebagai perpanjangan tangan maskapai dalam menjaga kelancaran operasional dan kenyamanan penumpang di bandara. Oleh karena itu, koordinasi dan komunikasi yang baik antara maskapai dan PT JAS sangat krusial, terutama dalam situasi gangguan penerbangan seperti *flight delay*.

Penanganan penumpang *flight delay* oleh petugas *ground handling* PT JAS memerlukan koordinasi yang cepat, akurat, dan komunikatif, baik dengan pihak maskapai, pengelola bandara, maupun penumpang secara langsung. Namun, berdasarkan observasi dan pengalaman selama dilapangan khususnya pada *check-in section* saat penanganan penumpang pada *flight delay* maskapai TransNusa dengan *flight number* 8B 5101 rute Denpasar (DPS) ke Jakarta (CGK) pada 7 April 2025, dikarenakan manajemen maskapai yang kurang dan menjadikan alasan operasional akibat *reroute* karena kekurangan armada pesawat sedangkan memiliki jadwal penerbangan yang cukup banyak, terdapat beberapa tantangan dalam

penanganannya, seperti masih kurangnya sistem yang terintegrasi antara pihak maskapai TransNusa dan bandara, seperti penyampaian informasi terbaru pada *Flight Information Display System* (FIDS), sehingga membuat miskomunikasi antar penumpang itu sendiri akibat informasi yang terus berubah akibat *flight delay*. Situasi ini dapat menimbulkan ketidakpastian dan berpotensi menyebabkan keluhan terkait kualitas layanan maskapai di bandara.

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan mengenai penanganan penumpang *flight delay* ini merupakan suatu hal penting karena untuk menjamin kenyamanan serta kepuasan para penumpang, sehingga penulis tertarik untuk mempelajari lebih dalam terkait alur penanganan penumpang pada *flight delay* maskapai TransNusa. Oleh sebab itu, penulis menyusun laporan tugas akhir dengan judul "Penanganan Penumpang Pada *Flight Delay* Maskapai TransNusa oleh Staf *Check-In* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai", dengan tujuan mengetahui bagaimana alur penanganan penumpang pada *flight delay* maskapai TransNusa, dan bisa menjadi bahan evaluasi serta mengetahui hal-hal apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki untuk bisa membantu kinerja perusahaan *ground services*, *airlines*, sekaligus bandara lebih baik lagi.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

a. Bagaimanakah penanganan penumpang pada *flight delay* maskapai TransNusa oleh Staf *Check-In* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

b. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan penumpang pada *flight delay* maskapai TransNusa oleh Staf *Check-In* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan bagaimana solusi yang diterapkan?

### 1.3. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penulisan tugas akhir ini, yaitu:

a. Mendeskripsikan dan memaparkan tahapan penanganan penumpang pada *flight delay* maskapai TransNusa oleh Staf *Check-In* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
b. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penanganan penumpang pada *flight delay* maskapai TransNusa oleh Staf *Check-In* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai beserta solusi yang telah diterapkan.

### 1.4. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Kegunaan penulisan tugas akhir ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa
    1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam penanganan penumpang *flight delay* pada maskapai penerbangan.

2) Mengetahui secara detail tentang penanganan penumpang *flight delay* pada maskapai penerbangan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam penanganan penumpang *flight delay* pada maskapai penerbangan.

2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan laporan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan laporan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan penumpang *flight delay* pada maskapai penerbangan.

c. Bagi Perusahaan

1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi Maskapai TransNusa, perusahaan PT JAS sebagai penyedia layanan darat (*ground services*), dan bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai untuk bisa meningkatkan efektivitas, khususnya dalam penanganan *flight delay* pada maskapai penerbangan.

2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala atau hambatan saat penanganan penumpang *flight delay* pada maskapai penerbangan.

### 1.5. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, terdapat tiga metode yang digunakan, yaitu metode pengumpulan data, metode analisis data, dan metode penyajian hasil analisis data.

### 1.5.1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, digunakan 3 metode pengumpulan data, yaitu:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah kegiatan mengamati, dimana penulis hadir dan mengamati dalam penanganan penumpang pada *flight delay* maskapai TransNusa, dengan cara terlibat secara langsung, mengambil gambar, dokumentasi, dan mencatat informasi penting.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah kegiatan tanya jawab, yang dilakukan dengan wawancara kepada *supervisor check-in section*, serta seluruh senior lainnya yang berada pada *check-in section* guna memperoleh informasi dan data tambahan terkait proses penanganan penumpang pada *flight delay* maskapai TransNusa, dengan teknik mencatat dan merekam informasi terkait penanganan penumpang *flight delay*.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui dokumen dan *website* perusahaan seperti logo, struktur organisasi, profil, produk/jasa, dan kebijakan internal untuk memperoleh informasi faktual langsung dari sumber tertulis.

d. Metode Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah kegiatan mengutip, mencari, dan mengumpulkan data sebagai referensi, penulis membaca dan mengkaji teori-teori dan konsep-konsep terkait penanganan penumpang *flight delay* pada buku dan jurnal.

### 1.5.2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis dengan deskriptif kualitatif, dimana penulis memaparkan fenomena yang terjadi dengan narasi dan penjabaran tiap tahapan proses penanganan penumpang pada *flight delay* maskapai TransNusa. Sedangkan Teknik yang digunakan adalah pemaparan, dimana penulis memberikan pemaparan terkait dengan tahapan-tahapan yang dilakukan selama proses penanganan penumpang pada *flight delay* maskapai TransNusa, dan kendala yang dihadapi beserta solusinya.

### 1.5.3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, data disajikan dengan menggunakan metode penyajian informal dan formal. Pada penyajian informal, disajikan hasil analisis dengan pemaparan terkait proses penanganan penumpang pada *flight delay* maskapai TransNusa oleh staf *check-in* PT Jasa Angkasa Semesta dan kendala yang dihadapi beserta solusinya. Pada penyajian formal, dijelaskan dengan menggunakan gambar logo perusahaan, dokumentasi kegiatan, dan gambar alur penanganan untuk membantu memperjelas aktivitas penanganan.

# BAB V

# PENUTUP

## 5.1. Simpulan

Berdasarkan kegiatan saat penanganan penumpang pada *flight delay* maskapai TransNusa oleh staf *check-in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dapat disimpulkan bahwa:

a. Proses Penanganan Penumpang pada *Flight Delay* Maskapai TransNusa oleh Staf *Check-In* PT Jasa Angkasa Semesta dilakukan secara terstruktur mulai dari tahap persiapan hingga tahap akhir setelah *boarding*.

Tahap persiapan sendiri dilakukan mulai dari *grooming*, absensi, dan *briefing* rutin yang menjadi dasar penting untuk memastikan kesiapan staf sebelum menjalankan tugas di konter *check-in*. Tahap penanganan yang meliputi tiga tahapan utama yaitu, pemberitahuan informasi terkait *flight delay*, pengarahan kepada penumpang untuk mendapatkan kompensasi berupa uang, dan penyerahan kompensasi berupa *meals* saat menunggu di *boarding lounge* dan pada saat *boarding time*. Tahapan akhir yang meliputi konfirmasi kepada *flight coordinator* terkait kelengkapan bagasi dan penumpang, serta memastikan jumlah kompensasi *meals* yang tersisa.

b. Kendala yang dihadapi dalam Penanganan Penumpang pada *Flight Delay* Maskapai TransNusa oleh Staf *Check-In* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai beserta solusi yang diterapkan.

Miskomunikasi yang muncul akibat informasi *flight delay*, pergantian *gate* yang kadang belum tersampaikan dengan jelas kepada penumpang sehingga

membuat penumpang bingung dan kesal, tetapi dengan penanganan dan penjelasan yang baik oleh staf *check-in* yang selalu berjaga di *gate* awal sebelum perubahan membuat penumpang tersebut mengerti, hal ini juga berkaitan dengan kurangnya kejelasan informasi di layar FIDS. Ketidakteraturan saat pembagian kompensasi tahap dua, yang bertepatan dengan *boarding time* dan menimbulkan situasi yang cukup tidak kondusif sehingga membuat staf yang bertugas harus bergerak cepat dan teliti dalam memberikan kompensasi pada tahap 2, dan diharapkan pembagian kompensasi sebaiknya dilakukan sebelum *boarding time* dimulai seperti tahap 1, atau dengan sistem yang lebih terkoordinasi agar prosesnya berjalan lebih efisien tanpa mengganggu jadwal keberangkatan.

### 5.2. Saran

Sebagai hasil dari observasi dan keterlibatan langsung saat penanganan penumpang pada *flight delay* maskapai TransNusa oleh staf *check-in* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis menyarankan beberapa saran yang mungkin bisa menjadi masukan untuk pihak maskapai TransNusa, PT JAS, dan Bandara:

a. Untuk pihak maskapai TransNusa, Operasional PT JAS, dan pihak Bandara

Terkait komunikasi antar divisi dan *section* dapat diperkuat, terutama saat terjadi perubahan mendadak seperti perpindahan *gate*. Pemanfaatan media komunikasi seperti *handy talkie* (HT), grup WhatsApp operasional, serta penempatan petugas informasi di sekitar *boarding gate* dinilai sudah cukup membantu mengurangi miskomunikasi.

Adapun saran khusus untuk pihak manajemen maskapai TransNusa agar tidak perlu memaksakan jumlah penerbangan baik domestik maupun internasional, sehingga tidak banyak mengorbankan waktu dan tenaga bagi pihak staf maupun penumpang itu sendiri, dan agar bisa meminimalisir keluhan serta ketidakpuasan penumpang dan informasi yang terus berubah-ubah a__kibat *flight delay*.

b. Untuk staf *check-in section* PT JAS

Evaluasi terhadap sistem pembagian kompensasi *meals* sebaiknya dilakukan sekaligus sebelum *boarding* dimulai, dengan pengaturan waktu dan jalur distribusi yang lebih terorganisir. Pelibatan staf tambahan khusus untuk penanganan kompensasi juga dapat membantu menjaga kelancaran alur *boarding* tanpa gangguan.

c. Untuk pihak internal PT JAS

Perlunya memberikan pelatihan berkala kepada staf operasional, khususnya *check-in section*, dalam hal manajemen keterlambatan dan pelayanan kepada penumpang dalam situasi darurat, agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

## DAFTAR PUSTAKA


Aunurrofik. 2023. The Effect of Air Transportation on Regional Economic Development: Evidence from Indonesian Regencies. *Signifikan: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 12(1), 1–18. DOI: http://dx.doi.org/10.15408/sjie.v7i1.6178

Holland, J. 2025. *Aircraft Ground Handling*. Skygofly. URL: https://skygofly.com/glossary/aircraft-ground-handling/. Diakses tanggal 17 Mei 2025.

International Air Transport Association (IATA*).* 2025. *Airport Handling Manual* (AHM). iata.org. URL: https://www.iata.org/en/publications/store/airport-handling-manual. Diakses tanggal 13 Mei 2025.

International Civil Aviation Organization (ICAO). 2018. *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation: Aerodromes. Volume I*. icao.int. URL: https://www.icao.int/safety/aerodrome. Diakses tanggal 12 Mei 2025.

Kemenhub RI. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan*. URL: https://peraturan.bpk.go.id/Details/103484/permenhub-no-89-tahun-2015. Diakses tanggal 20 Mei 2025.

Kemenhub RI. 1995. *Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara*. URL: https://bphn.go.id/data/documents/95pp040.pdf. Diakses tanggal 18 Mei 2025.

Kemenhub RI. 2001. *Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan*. URL: https://bphn.go.id/data/documents/01pp070.pdf. Diakses tanggal 18 Mei 2025.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2025. *Penanganan*. URL: https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/penanganan. Diakses tanggal 12 Mei 2025.

Kuyucak Şengür, F., Şengür, Y. 2020. Innovation Through Business Models: The Case of the Airline Industry. In: Coşkun, İ., Othman, N., Aslam, M., Lew, A. (eds) Travel and Tourism: Sustainability, Economics, and Management Issues. *Springer, Singapore*. DOI: https://doi.org/10.1007/978-981-10-7068-6_5.

Ratnasari, R. T. (2020). Halal Tourism Based on Value Creation. *Al-Uqud : Journal of Islamic Economics*, 4(2), 268–284. DOI: https://doi.org/10.26740/al-uqud.v4n2.p268-284

Susanti, P. H., Rahmawati, R., Amir, F. L., & Febianti, F. (2024). Innovation in Bali Tourism Destination Marketing: Utilization of Digital Technology and Social Media in Bali, Focusing on Badung Regency. *International Journal of Community Service* (IJCS), 3(1), 77–87. DOI: https://doi.org/10.55299/ijcs.v3i1.819

Wulandari, C. P. 2021. *Apa itu Ground Handling*. cakal.co.id. URL: https://cakal.co.id/blog/post/3/. Diakses tanggal 18 Mei 2025.

Swissport International AG. 2025. *Ground Handling Services Overview*. www.swissport.com. URL: https://www.swissport.com/en/our-services/ground-handling. Diakses tanggal 18 Mei 2025.

United Nations World Tourism Organization (UNWTO). 2025. *International tourism recovers pre-pandemic levels in 2024*. www.unwto.org. URL:

https://www.unwto.org/news/international-tourism-recovers-prepandemic-levels-in-2024. Diakses tanggal 22 April 2025.

Wahid, M., Surya, M., Thoranya, E. C., & Sihombing, S. 2023. Analisis data keterlambatan penerbangan Lion Air: Faktor-faktor yang mempengaruhi, cuaca, dan strategi pengurangan. *Jurnal Siber Transportasi dan Logistik*, 1(3), 1–18. DOI: https://doi.org/10.38035/jstl.v1i3.177.