

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *TRANSFER IN* UNTUK *DELAYED PASSENGERS* OLEH
PT. GO VACATION INDONESIA DI BANDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH :

MADE PANDE DIVA DANESWARA

NIM 2215813045

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

HALAMAN JUDUL

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *TRANSFER IN* UNTUK *DELAYED PASSENGERS* OLEH
PT. GO VACATION INDONESIA DI BANDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH :

MADE PANDE DIVA DANESWARA

NIM 2215813045

PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan anugerah-Nya penulis dapat menuntaskan Tugas Akhir dengan judul “Penanganan *Transfer in* untuk *Delayed Passengers* oleh PT. Go Vacation Indonesia di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar”. Adapun tujuan dari dibuatnya Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program studi DIII Usaha Perjalanan Wisata.

Adapun dalam proses penulisan 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 rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M. eCom, selaku direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti S.ST.Par.,M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Cokorda Istri Sri Widharim M.M. selaku Koordinator Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan kesempatan penulis

untuk menempuh Pendidikan perkuliahan di Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata.

5. Prof. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Ni Putu Somawati, MM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Wayan Gede Widiada selaku Supervisor dari PT. Go Vacation Indonesia yang telah memberikan yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta membantu dalam pengumpulan data serta informasi selama penyusunan tugas akhir.
8. Ibu Ni Luh Gede Yuveni Anggasari selaku HR dari PT. Go Vacation Indonesia yang telah memberikan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh Staf Airport Representative yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk penulisan dan menyempurnakan tugas akhir ini. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak dan Ibu Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi dan doanya selama penulisan tugas akhir ini.

11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih tugas akhir ini masih belum sempurna. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Badung, 25 Juli 2025



Made Pande Diva Daneswara

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir	6
1.4 Kegunaan Penulisan.....	7
1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir	8
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	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Pengertian Pariwisata.....	10

2.2	Pengertian Bandara	10
2.3	<i>Transfer in</i>	11
2.4	Pengertian dan Tugas <i>Airport Representative</i>	12
2.4.1	Pengertian <i>Airport Representative</i>	12
2.4.2	Tugas <i>Airport Representative</i>	13
2.5	Pengertian <i>Delayed Flight dan Passenger</i>	14
2.5.1	Pengertian <i>Delayed Flight</i>	14
2.5.2	Pengertian <i>Delayed Passenger</i>	15
2.6	Pengertian Biro Perjalanan Wisata	15
2.7	Pengertian Penanganan	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		17
3.1	Profil Perusahaan	17
3.2	Sejarah Perusahaan	18
3.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	19
3.4	Kegiatan Usaha dan Fasilitas Perusahaan	30
3.4.1	Kegiatan Usaha.....	30
3.4.2	Fasilitas Perusahaan	33
BAB IV PEMBAHASAN.....		35
4.1	Penanganan <i>Transfer in untuk Delayed Passengers</i> oleh PT. Go Vacation Indonesia	36

4.1.1 Tahap Persiapan	36
4.1.2 Tahap Pelaksanaan	41
4.1.3 Tahap Penyelesaian	48
4.2 Kendala yang Dialami dalam Penanganan <i>Transfer in</i> untuk <i>Delayed Passengers</i> oleh PT. Go Vacation Indonesia dan Cara Mengatasinya	49
BAB V PENUTUP	52
5.1 Simpulan.....	52
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah Fasilitas Perusahaan PT. Go Vacation Indonesia.....	18
Tabel 4. 1 Tampilan Transfer in Listing	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi PT. Go Vacation Indonesia	17
Gambar 3. 2 Logo Perusahaan PT. Go Vacation Indonesia	19
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi PT. Go Vacation Indonesia	20
Gambar 4. 1 Info letter/Brosur	37
Gambar 4. 2 Tripod dan Paging Board	38
Gambar 4. 3 Transfer in Listing	38
Gambar 4. 4 Mengecek flight aware.....	40
Gambar 4. 5 Tampilan flight aware	41
Gambar 4. 6 Recheck ke kantor maskapai	42
Gambar 4. 7 Recheck ke information center	42
Gambar 4. 8 Greeting introduction kepada passenger	43
Gambar 4. 9 Giving information kepada passenger	44
Gambar 4. 10 Receipt form	45
Gambar 4. 11 Assisting to driver call	46
Gambar 4. 12 Passenger yang sudah mendapat taxi.....	46
Gambar 4. 13 Nota bukti pembayaran	47
Gambar 4. 14 Mengantarkan tamu ke taxi driver.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	58
------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah salah satu sektor industri yang berdampak pada perkembangan lingkungan, sosial dan ekonomi. Pariwisata merupakan salah satu industri model baru yang mampu mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dengan cepat, dapat dilihat dari berkembangnya kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup, dan mengaktifkan sektor produksi lain di dalam negara penerima wisatawan (Febrina, 2018). Sedangkan menurut (Permatasari, 2020) Pariwisata, berdasarkan definisinya adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain. Sedangkan, secara sendiri-sendiri atau bersama-sama, sebagai upaya sosial, budaya, alam, dan ilmiah untuk menemukan keseimbangan atau keselarasan dan kesejahteraan dengan lingkungan

Seiring dengan berkembangnya zaman, sektor pariwisata di Bali juga mengalami banyak perubahan, baik dari segi infrastruktur, jenis wisata yang ditawarkan, maupun tren perilaku wisatawan. Hal ini berhubungan erat dengan perubahan sosial dan budaya yang terjadi dalam masyarakat Bali serta pengaruh globalisasi. Perkembangan teknologi, digitalisasi, serta peningkatan jumlah wisatawan dari berbagai negara turut memberi warna tersendiri terhadap dinamika pariwisata di Bali.

Namun, perkembangan pesat pariwisata Bali tidak lepas dari tantangan, seperti isu-isu keberlanjutan, kerusakan lingkungan, serta ketergantungan ekonomi

terhadap sektor ini. Sebagai contoh, dampak pandemi COVID-19 yang melanda dunia telah mengguncang sektor pariwisata Bali secara drastis. Banyak bisnis pariwisata yang terhenti, dan Bali harus menghadapi masalah besar dalam memulihkan sektor ini.

Transportasi dalam sektor pariwisata merupakan elemen yang sangat penting dalam mendukung mobilitas wisatawan dari satu tempat ke tempat lain. Keberadaan sistem transportasi yang baik dan efisien dapat meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan, mempermudah akses ke destinasi-destinasi wisata, serta berdampak positif terhadap perkembangan industri pariwisata di suatu daerah. Di Indonesia, sektor pariwisata menjadi salah satu pilar utama perekonomian negara, dengan destinasi wisata seperti Bali, Jakarta, Yogyakarta, dan Lombok yang menjadi daya tarik internasional. Dalam konteks ini, transportasi pariwisata memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung kelancaran arus wisatawan serta menjaga kelestarian dan keberlanjutan sektor pariwisata itu sendiri. (Yoeti, 1997)

Perkembangan transportasi pariwisata dalam beberapa dekade terakhir telah mengalami transformasi yang signifikan, terutama dengan adanya inovasi teknologi yang memengaruhi cara wisatawan merencanakan perjalanan mereka. Perubahan gaya hidup, meningkatnya jumlah wisatawan, serta perkembangan infrastruktur transportasi yang lebih modern dan ramah lingkungan, telah mengubah paradigma dalam industri pariwisata. Kini, wisatawan dapat dengan mudah memesan transportasi melalui aplikasi berbasis digital, memilih berbagai pilihan moda transportasi yang lebih efisien, serta mendapatkan pengalaman yang

lebih personal selama perjalanan.

Penanganan *transfer in* tamu di bandara merupakan salah satu aspek krusial dalam industri pariwisata yang berdampak langsung pada pengalaman wisatawan. *Transfer in* merujuk pada proses pengaturan transportasi bagi tamu yang baru tiba di suatu destinasi, yang mencakup pengambilan dari bandara menuju akomodasi atau lokasi lain. Proses ini, meskipun sering dianggap sepele, memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan dan kenyamanan tamu. Layanan *transfer in* yang baik tidak hanya mencakup pengantaran wisatawan dari bandara menuju hotel atau tempat wisata, tetapi juga mencakup berbagai aspek, seperti kemudahan pemesanan, kenyamanan kendaraan, serta ketersediaan informasi yang relevan untuk memudahkan wisatawan selama perjalanan. Selain itu, faktor keamanan dan keandalan juga menjadi pertimbangan utama, terutama dalam memilih penyedia layanan *transfer in* yang tepat.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi dalam industri pariwisata, proses pemesanan dan pengelolaan layanan *transfer in* semakin mudah melalui aplikasi mobile dan platform online. Teknologi ini mempermudah wisatawan untuk merencanakan perjalanan mereka dengan lebih efisien dan mengurangi potensi ketidaknyamanan yang mungkin terjadi akibat keterlambatan atau kekurangan informasi. Namun, meskipun teknologi memberikan banyak kemudahan, peran manusia dalam memberikan pelayanan yang personal dan responsif tetap memiliki nilai penting dalam memberikan pengalaman terbaik bagi wisatawan.

Transfer in adalah momen pertama yang dialami wisatawan saat tiba di suatu

tempat. Kesan awal ini dapat membentuk persepsi mereka terhadap destinasi dan layanan yang ditawarkan. Layanan yang baik dalam penanganan *transfer in* dapat meningkatkan citra positif suatu daerah, sementara masalah dalam proses ini dapat menimbulkan ketidakpuasan. Bandara dengan tingkat kedatangan yang tinggi sering mengalami kemacetan, yang dapat menghambat proses pengambilan tamu. Selain itu, keterlambatan dalam jadwal penerbangan juga dapat menyebabkan masalah dalam pengaturan transportasi. Perbedaan bahasa dan budaya juga dapat menjadi hambatan dalam komunikasi antara petugas bandara dan wisatawan, yang sering kali mengarah pada kebingungan dan ketidakpastian. Ketersediaan armada transportasi yang memadai dan berkualitas sangat penting. Keterbatasan kendaraan atau masalah dalam koordinasi dapat menyebabkan penundaan yang tidak diinginkan.

Dalam hal menangani tamu *transfer in*, banyak perusahaan *travel agent* yang menjemput tamu mereka langsung di bandara. Dengan ramainya tamu yang berkunjung untuk liburan ke Bali, maka ini menjadi peluang bagi perusahaan *travel agent* yang dimana salah satunya adalah PT. Go Vacation Indonesia. PT. Go Vacation Indonesia memberikan berbagai pelayanan kepada tamu yang datang, yang dimana salah satunya pelayanan saat tamu baru datang di Bandara adalah pelayanan *transfer in* yang dimana departemen yang bertugas sebagai garda terdepan dalam hal penyambutan tamu adalah *airport representative*.

Dalam hal ini peran *airport representative* sebagai garda depan dalam penanganan *transfer in* tamu sangat dibutuhkan. *Airport representative* adalah staf hotel yang bertugas menjemput dan mengantar tamu di bandara, menyiapkan

kendaraan sesuai jumlah tamu dan bagasi, serta memastikan pengalaman tamu berjalan lancar sejak kedatangan hingga keberangkatan. Peran ini menjadi kesan pertama dan terakhir bagi tamu, sehingga membutuhkan profesionalisme tinggi, komunikasi efektif, dan pemahaman mendalam tentang prosedur bandara. Peran ini sangat penting, mengingat tingginya volume penumpang dan kompleksitas operasional yang ada di bandara. Sebagai wakil dari maskapai atau operator bandara, seorang *airport representative* diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan ramah kepada penumpang, sekaligus memastikan kelancaran operasional bandara. (Sekarti dkk, 2022)

Di era globalisasi dan dengan semakin berkembangnya sektor penerbangan, peran *airport representative* semakin kompleks. Tidak hanya dituntut untuk menguasai berbagai prosedur administratif, tetapi juga harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, pemahaman terhadap budaya internasional, serta kemampuan dalam menangani situasi darurat. Sebagai *airport representative* ada beberapa kendala yang dialami saat bertugas. Salah satu diantaranya adalah keterlambatan penerbangan (*delay flight*). Penundaan atau pembatalan penerbangan adalah salah satu masalah utama yang sering dihadapi. Petugas harus mengelola ekspektasi penumpang dan membantu mereka dengan proses transfer atau pengaturan ulang penerbangan.

Delayed passengers adalah penumpang yang mengalami keterlambatan dalam perjalanan udara akibat keterlambatan penerbangan, yang bisa disebabkan oleh faktor operasional, teknis, cuaca, atau masalah lalu lintas udara. (Wensveen, 2016).

Penyebab *delayed passengers* secara umum berasal dari keterlambatan moda transportasi, yang dipicu oleh faktor internal (operasional dan teknis) maupun eksternal (cuaca, keamanan, *force majeure*). Hubungan *delayed passengers* dengan *transfer in* cukup penting dikarenakan sebelum *transfer in* ke hotel kita harus menjemput tamu di bandara terlebih dahulu. Dalam kasus ini *airport representative* dan *driver* sangat berperan penting dalam penjemputan tamu dikarenakan mereka harus saling berkoordinasi jika tamu mengalami keterlambatan atau tidak. Oleh karena itu hal ini penting untuk diteliti agar para pembaca bisa mengetahui bagaimana caranya penanganan *delayed passengers* sebagai *airport representative*. (Maulidin dkk, 2023)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, dapat diambil beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *transfer in* untuk *delayed passengers* oleh PT. Go Vacation Indonesia di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar?
2. Apa saja kendala-kendala yang dialami dalam penanganan *transfer in* untuk *delayed passengers* oleh PT. Go Vacation Indonesia di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini, yaitu:

- a. Untuk mengidentifikasi penanganan *transfer in* pada *delayed passengers* oleh

PT. Go Vacation Indonesia di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

- b. Untuk mengidentifikasi kendala yang dialami selama proses penanganan *transfer in* untuk *delayed passengers* oleh PT. Go Vacation Indonesia di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai,

1.4 Kegunaan Penulisan

1.4.1 Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.
- b. Dapat mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama melakukan penulisan tugas akhir yang telah diperoleh di tempat Praktek Kerja Lapangan.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Penulisan tugas akhir ini diharapkan sebagai acuan dan rekomendasi kepada mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang akan melakukan penulisan tugas akhir pada bidang *Ground Handling* dan mampu digunakan sebagai bahan pembelajaran.
- b. Sebagai sebuah laporan yang diberikan oleh mahasiswa yang menjalani Praktek Kerja Lapangan di Industri, bahwa memiliki kesiapan dalam menjalani tugas dan mampu bersaing dalam dunia kerja.

1.4.3 Bagi Perusahaan

- a. Sebagai masukan dalam menyelesaikan kendala-kendala yang ada di lapangan dan meningkatkan kinerja perusahaan di masa mendatang.

- b. Sebagai evaluasi buat kedepannya jika ada kendala dalam hal yang sama agar perusahaan sudah siap siaga dalam menangani situasi yang darurat.

1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan tugas ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling dapat diartikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran detail mengenai setting proses bimbingan atau konseling di sekolah, dimaksudkan untuk eksplorasi bagaimana suatu bimbingan atau konseling terjadi. (Wiwin Yuliani, 2021). Berikut penulisan deskriptif kualitatif antara lain:

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan berpartisipasi langsung dalam penanganan *transfer in* pada *delayed passengers* di Bandara Internasional Ngurah Rai Denpasar, serta melakukan dokumentasi yang digunakan sebagai arsip dalam pengumpulan data beserta informasi yang diperoleh selama praktek di PT. Go Vacation Indonesia.

- b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada *staff* atau senior dan juga *supervisor* yang ada di *airport representative department*.

c. Studi Kepustakaan

Suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari, menelaah, dan menganalisis literatur atau sumber-sumber tertulis yang relevan dengan topik dari tugas akhir yang dibuat. Dengan cara membaca buku-buku di perpustakaan, jurnal, *blog*, *website*, dan juga dokumen lainnya.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini digunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu cara menganalisis dan mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada dilapangan dengan memaparkan dan menguraikan data yang diperoleh selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan di PT. Go Vacation Indonesia seperti wawancara, observasi, atau dokumen.

1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyusunan tugas akhir ini digunakan metode dan teknik penyajian hasil analisis data secara formal dan informal. Yang mana teknik penyajian analisis secara formal, bersifat objektif dan sistematis yang didukung dengan beberapa dokumentasi sebagai arsip dalam penyajian hasil analisis. Selanjutnya informal, dengan cara interaksi sehari-hari serta diskusi dengan beberapa pegawai ataupun karyawan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan pada bab IV mengenai Penanganan *Delayed Passengers* oleh PT. Go Vacation Indonesia di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adapun penanganan *transfer in* pada *delayed passenger* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar terdapat 3 tahapan yang harus dilakukan terdiri dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penyelesaian. Pada tahap awal yaitu tahap persiapan seluruh *staff* dan *trainee* harus mempersiapkan diri dan kelengkapan alat-alat yang diperlukan seperti tripod, *brosur/info letter*, *transfer in list*, *paging board* sebelum memulai bekerja dengan SOP yang berlaku di PT. Go Vacation Indonesia. Hal tersebut wajib dilakukan agar selalu siap dalam menangani segala permasalahan yang mungkin terjadi di bandara sehingga pekerjaan bisa berjalan dengan efisien dan pekerjaan dilakukan dengan efektif. Pada tahap pelaksanaan meliputi melakukan *recheck* di *information center*, *greeting introduction*, *giving information*, *assisting to driver call*, membantu mencarikan taxi, melakukan pembayaran, dan mengantarkan tamu ke *taxi driver*. Selama tahap pelaksanaan, *staff* dan *trainee* bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing. Apabila saat di bandara diberitahukan beberapa jam sebelumnya bahwa ada maskapai yang mengalami *delay* maka kita harus melakukan

recheck terlebih dahulu ke *information center* atau kantor maskapainya langsung. Selama tamu belum kunjung ditemukan *airport representative* harus selalu *stand by di arrival lounge*. Sampai saat tamu ditemukan, karena tidak mendapatkan *driver* maka dibantu untuk mencarikan *taxi* setelah mendapatkan *taxi*, sebagai *airport representative* harus membantu mengantarkan tamu ke *taxi driver*. Tahap penyelesaian, yaitu melakukan konfirmasi ulang kepada senior bahwa tamu sudah berangkat ke hotel kemudian *stand by* kembali di *arrival lounge* untuk menunggu ketibaan *passengers* selanjutnya.

2. Selama penanganan *transfer in* pada *delayed passengers* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, terdapat beberapa kendala yang dialami yaitu, keterbatasan informasi *real time* untuk solusinya pihak kantor membantu dalam pengecekan *real time flight*. Kendala selanjutnya adalah kurangnya koordinasi dengan pihak terkait solusinya adalah *airport representative* lebih inisiatif memantapkan komunikasi dengan pihak terkait. Kendala berikutnya mengenai kondisi psikologis penumpang solusinya adalah *airport representative* bisa lebih berkomunikasi dengan baik kepada *passenger* yang datang. Kendala terakhir adalah kurangnya tenaga kerja solusinya adalah *guide transfer* yang membantu menjemput tamu di bandara. Untungnya beberapa kendala tersebut dapat segera diatasi dengan solusi yang telah dipaparkan di atas walaupun sedikit mengurangi efisiensi kerja.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diberikan oleh penulis kepada perusahaan sebagai bahan evaluasi untuk perusahaan kedepannya dalam menangani *delayed*

passengers di bandara agar lebih efisien, sebagai berikut:

1. Memberikan informasi secara cepat

Memberikan informasi secara cepat dan tepat dari pihak perusahaan dapat sangat membantu dalam pekerjaan *airport representative*. Karena jika informasi yang diberikan lebih cepat maka *airport representative* di bandara lebih bersiaga dalam melakukan penjemputan tamu di bandara.

2. Menambah jumlah karyawan yang *stand by* di jam sore

Menambah jumlah karyawan yang *stand by* di sore hari, karena pada sore hari biasanya maskapai banyak yang mendarat bersamaan dan dalam waktu yang berdekatan sehingga *airport representative* sedikit kewalahan menangani banyaknya *passengers* yang datang bersamaan baik yang dalam satu maskapai ataupun maskapai yang berbeda yang menjadikan kegiatan operasional kurang efisien. Hal ini ditakutkan karena keadaan psikologis *passenger* yang sudah melakukan perjalanan jauh agar tidak lama menunggu.

3. Perusahaan memberikan dana harian kepada karyawan

Disarankan kepada pihak PT. Go Vacation Indonesia agar memberikan dana harian kepada karyawan *airport representative*. Karena saat adanya *delayed passengers*, *passenger* tersebut tidak mendapatkan *driver* yang dimana akibatnya dari pihak *airport representative* harus membantu mencari *taxi* untuk segera mengantarkan ke hotel. Yang dimana jika mencari *taxi* di bandara harus membayar dengan sejumlah uang. *Passenger* yang baru datang juga memiliki karakteristik yang berbeda. Ada yang mau dimintai bantuan untuk membayar menggunakan uang pribadi terlebih dahulu dan ada juga yang tidak mau membayar

karena merasa dari pihak kantor harus membayarnya langsung. Jadi *airport representative* harus membayar terlebih dahulu dengan uang pribadi karena tidak diberikan uang dari kantor yang menjadikan sistem operasional sedikit kurang efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, V. Y. P., Syam, M. Y., Ramadani, E. F., Sampetoding, E. A. M., Syahril, M., Manapa, E. S., & Mardzuki, R. (2022). Prediksi Flight Delay Berbasis Algoritma Neural Network. *Journal of Informatics, Electrical and Electronics Engineering*, 2(1), 26–30. <https://doi.org/10.47065/jieeee.v2i1.429>
- Erawati, N. M. R. (2014). *Penanganan check in di bandara* (hlm. 9).
- Gu, Y., Yang, J., Wang, C., & Xie, G. (2020). Early warning model for passenger disturbance due to flight delays. *PLoS ONE*, 15(9 September), 1–13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0239141>
- Hariyani, H. (2018). *Tourism sector performance on indonesia's economic growth*. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 16, 45. <https://doi.org/10.22219/jep.v16i1.8184>
- Koeswiryono, M. (2020) Strategi *Tour and Travel* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata *Tour and Travel Strategy in Improving the Quality of Tour Guide Services* <https://doi.org/10.22334/paris.v3i1>.
- M., Di, D., Tumanggor, A. R., & Yasid, M. (2022). 1,2,3). 3(2), 60–71. *Perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan udara yang mengalami keterlambatan (delayed) di bandara*
- Riandy, S., Darmiati, M., & Aryasih, P. A. (2024). *Airport representatives ' role in handling foreign tourists : case study at panorama destination bali*. <https://doi.org/10.52352/jtrue.v1i2.1670>
- Sadikin, R., Febria Mavilinda, H., & Maulana, A. (2024). Pengaruh Kualitas

Layanan Terhadap Keputusan Pembelian ISSN. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 21, 223-234. <https://jurnal.univpgripalembang.ac.id/index.php/Ekonomika/index>

Sekarti N. K., Melano, W., & Darmaputra, P. G. E. (2022). Pelayanan Airport Representative pada Era New Normal di Hotel Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 1(1), 9–21. <https://doi.org/10.52352/jham.v1i1.717>

Selamet, I. W. A., Rusadi, N. W. P., & Wijaya, P. L. (2022). Peran Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Di The Capital Hotel And Resort Bali. *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 5(2), 177–184. <https://doi.org/10.46837/journey.v5i2.123>

Tarigan, S. D., Hukum, P., Perjalanan, A., Agent, T., Ketidaksesuaian, A., & Perjalanan, P. (2021). *Pertanggungjawaban Hukum Agen Perjalanan Wisata (Travel Agent) Atas Ketidaksesuaian Paket Perjalanan yang Ditawarkan...*

Vimala, O., & Hartanto, E. (2021). *Strategi travel agent konvensional dalam rangka mempertahankan daya saing terhadap travel agent strategies in order to maintain competitiveness against online travel.*

Wahid, M., Surya, M., Caesar Thoranya, E., & Sihombing, S. (2023). Analisis Data Keterlambatan Penerbangan Lion Air: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi, Cuaca, dan Strategi Pengurangan. *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*, 1(3), 116–123. <https://doi.org/10.38035/jstl.v1i3.177>