

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG
TUNARUNGU PADA PENERBANGAN TURKISH AIRLINES
OLEH PT JASA ANGKASA SEMESTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH:
MUHAMAD DZIKRI RANJANI
NIM 2215813028

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 tugas akhir yang berjudul Penanganan Kedatangan Penumpang Tunarungu pada Penerbangan Turkish Airlines oleh PT Jasa Angkasa Semesta dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

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 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 Sekertaris 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 Kaprodi DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan (PKL) Jurusan Pariwisata pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan pembekalan dan pengarahan persiapan Praktik Kerja Lapangan.
6. Drs. I Dewa Gede Ari Pelayun, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Sang Nyoman Bagus Satya Wira, S.S., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh dosen Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan perkuliahan serta nasihat selama penulis menjadi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.
9. Ratna Sari Ningsih, selaku Section Head Commercial Learning Center PT Jasa Angkasa Semesta Tbk. Cabang Denpasar.
10. Seluruh supervisor, senior dan staff PT Jasa Angkasa semesta yang telah banyak memberikan ilmu, saran, informasi dan motivasi.
11. Bapak dan Ibu Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi dan doanya selama penulisan tugas akhir ini.

12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasannya, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan Tugas Akhir ini untuk dimasa mendatang.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Muhamad Dzikri Ranjani', written in a stylized, cursive script.

Muhamad Dzikri Ranjani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir	4
1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	4
1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir	5
1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	5
1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data	6
1.5.3 Penyajian Hasil Analisis Data	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Pengertian Bandar Udara (Bandara)	8
2.1.1 Klasifikasi Bandar Udara	9

2.2 Pengertian Maskapai Penerbangan (Airlines)	12
2.3 Pengertian Ground Handling	13
2.4 Pengertian Tunarungu	15
2.5 Dokumen Perjalanan	15
BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN UMUM	17
3.1 Profil Perusahaan	17
3.2 Sejarah Perusahaan	18
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	21
3.4 Unit Usaha Perusahaan	24
BAB IV PEMBAHASAN	29
4.1. Penanganan Penumpang Tunarungu oleh PT Jasa Angkasa Semesta	29
4.1.1 Tahap Persiapan	29
4.1.2 Tahap Penanganan	33
4.1.3 Tahap Akhir	38
4.2 Kendala saat Penanganan Penumpang Tunarungu pada Turkish Airlines TK66 Oleh PT Jasa Angkasa Semesta dan Bagaimana Solusinya	38
BAB V PENUTUP	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43

LAMPIRAN.....

46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah perjalanan singkat individu atau kelompok dari satu tempat ke tempat lain dalam upaya untuk mencapai keseimbangan atau harmoni dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi alam, sosial-budaya, dan ilmiah (Azizah & Mangkurat, 2020). Penyediaan fasilitas yang memadai di sektor pariwisata sangat penting untuk menunjang kenyamanan dan kepuasan wisatawan, seperti kemudahan akses informasi, petunjuk yang mudah dimengerti, dan ketersediaan informasi yang lengkap, yang kesemuanya dapat memperkaya pengalaman pengunjung. Jika fasilitas-fasilitas tersebut mampu memenuhi kebutuhan wisatawan dan meninggalkan kesan positif terhadap objek wisata tersebut, maka hal ini akan mendorong wisatawan untuk kembali berkunjung.

Indonesia, khususnya pulau Bali, telah menjadi salah satu tujuan wisata yang sangat populer karena sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, Indonesia memiliki kekayaan alam yang luar biasa dan keanekaragaman budaya yang menarik perhatian. Ini dikenal karena pemandangan alamnya yang menakjubkan, budayanya yang luar biasa, dan keramahan penduduknya yang terkenal. Bali memiliki seni dan budaya unik, termasuk tarian tradisional, seni ukir, lukisan, dan upacara adat yang masih dipraktikkan hingga hari ini. Hal ini menjadikan Bali sebagai tempat wisata yang kaya akan pengalaman budaya.

Keindahannya spiritual dan banyaknya tempat ibadah membuat pulau ini dijuluki "Pulau Dewata" dan "Pulau Seribu Pura" oleh turis asing.

Berdasarkan deskripsi di atas, banyak upaya untuk mempermudah kunjungan turis menekankan bahwa transportasi harus menjadi layanan yang mudah diakses. Dalam industri pariwisata, transportasi terdiri dari dua komponen utama: transportasi dari negara asal wisatawan ke negara yang mereka tuju dan transportasi saat wisatawan tiba di tujuan. Dalam sektor pariwisata, transportasi antar negara sangat penting, terutama untuk menghubungkan pengunjung ke tempat impian mereka. Salah satu cara transportasi yang sangat penting adalah melalui udara, atau pesawat. Wisatawan lebih suka menggunakan pesawat karena sangat mudah dan nyaman, terutama bagi mereka yang datang dari negara jauh. Selain itu, industri penerbangan telah menyediakan fasilitas dan layanan khusus untuk penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti tunarungu. Untuk membuat perjalanan udara lancar dan nyaman bagi penyandang tunarungu, keamanan, kesiapan tim, etika layanan, dan aksesibilitas yang memadai adalah hal-hal penting yang harus dipertimbangkan. Jika ada fasilitas yang memenuhi kebutuhan mereka, pengalaman perjalanan udara secara keseluruhan akan lebih baik.

Maskapai penerbangan bertanggung jawab untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan semua penumpang, termasuk penyandang tunarungu. Penanganan yang tepat termasuk memberikan informasi yang mudah diakses melalui media visual, membantu komunikasi dengan baik melalui tulisan atau bahasa isyarat, dan mendidik karyawan tentang cara berinteraksi dan membantu

penumpang tunarungu dengan cara yang tepat. Pelayanan yang inklusif ini diciptakan sebagian oleh PT Jasa Angkasa Semesta (JAS). PT JAS menawarkan pelayanan seperti informasi yang mudah diakses, bantuan komunikasi yang efektif, dan karyawan yang terlatih dalam berkomunikasi dan membantu penyandang disabilitas. Saat *check-in*, penumpang tunarungu diharuskan untuk melapor untuk mendapatkan perawatan yang tepat dan memastikan kebutuhan mereka terpenuhi selama penerbangan.

Penulisan mengenai penanganan kedatangan penumpang tunarungu oleh PT JAS pada penerbangan Turkish Airlines TK66 berkaitan untuk mengidentifikasi praktik-praktik terbaik, mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi penumpang tunarungu. Penumpang tunarungu wajib melapor saat *check-in*.

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perusahaan menangani kedatangan penumpang tunarungu pada penerbangan Turkish Airlines TK66. Fokus penelitian meliputi prosedur penanganan, fasilitas dan layanan yang disediakan, serta kendala yang dihadapi petugas saat membantu penumpang tunarungu. Hasil penulisan diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan standar pelayanan yang lebih inklusif dan ramah disabilitas di industri penerbangan Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses penanganan kedatangan penumpang tunarungu pada penerbangan Turkish Airlines oleh PT Jasa Angkasa Semesta?

2. Apa kendala yang dihadapi dalam penanganan kedatangan penumpang tunarungu pada penerbangan Turkish Airlines oleh PT Jasa Angkasa Semesta dan bagaimana solusinya?

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, tujuan penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Mengidentifikasi penanganan kedatangan penumpang tunarungu pada penerbangan Turkish Airlines oleh PT Jasa Angkasa Semesta.
2. Mengetahui kendala yang dihadapi dan solusi dalam penanganan penumpang tunarungu pada penerbangan Turkish Airlines oleh PT Jasa Angkasa Semesta.

1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Kegunaan penulisan tugas akhir antara lain:

- a. Kegunaan untuk mahasiswa

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Diploma III di Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktek nyata di dunia industri. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam menghubungkan teori dengan praktek sekaligus memenuhi salah satu syarat kelulusan program Diploma III.

b. Kegunaan untuk Politeknik Negeri Bali

Untuk meningkatkan kualitas pembelajaran di Politeknik Negeri Bali, membangun kemitraan dan hubungan dengan dunia industri, serta mendukung mahasiswa Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dalam menyusun Tugas Akhir (TA), khususnya bagi mahasiswa yang ingin mendapatkan referensi topik dan judul dari perusahaan yang sama.

c. Bagi PT Jasa Angkasa Semesta TBK

Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan pekerjaan oleh PT Jasa Angkasa Semesta sehingga dapat digunakan oleh *staff* untuk menyelesaikan masalah di lapangan.

1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk menyelesaikan tugas akhir ini, menggunakan metode pengumpulan data, yang berasal dari sumber yang akurat dan dapat diandalkan. Teknik yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi yaitu metode yang dilakukan melalui proses pembelajaran, pengamatan secara langsung, dan proses penanganan penumpang tunarungu oleh unit *services* PT Jasa Angkasa Semesta secara khusus unit ground handling services data diambil dari dari penerbangan

Turkish Airlines dengan kode pesawat TK66. Metode ini didukung dengan pengambilan dokumentasi pada saat proses pelaksanaan.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah teknik yang digunakan dengan melakukan wawancara secara langsung dengan *staff services* PT Jasa Angkasa Semesta terkait pelaksanaan pekerjaan, permasalahan, saran, kendala dan cara penyelesaiannya.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan mengumpulkan data dengan membaca, mengumpulkan dokumen pendukung, dan mencari referensi dari buku dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan pariwisata, bandara, penerbangan, dan pengelolaan tanah, serta dari website yang berkaitan dengan topik tugas akhir ini.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, menggunakan pendekatan analisis deskriptif untuk menganalisis data yang diperoleh selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) PT Jasa Angkasa Semesta. Metode ini melibatkan pengumpulan data yang mendalam dalam tahap observasi sebelum diolah dan dianalisis secara sistematis. Hasil analisis ini kemudian ditafsirkan untuk menghasilkan kesimpulan yang relevan dan akurat dengan tujuan dari praktik.

1.5.3 Penyajian Hasil Analisis Data

Untuk menyampaikan hasil analisis data, kedua metode formal dan informal digunakan. Pada penyajian informal, menyajikan hasil analisis melalui pemaparan dan deskripsi terkait penanganan kedatangan penumpang tunarungu pada penerbangan Turkish Airlines oleh PT Jasa Angkasa Semesta dan kendala yang dihadapi beserta solusinya. Sedangkan pada penyajian formal, dilengkapi pemaparan dengan menggunakan gambar dan tabel untuk membantu memperjelas penjelasan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang disajikan dalam Bab IV, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam penanganan penumpang tunarungu pada penerbangan Turkish Airlines oleh PT Jasa Angkasa Semesta, dilakukan beberapa tahapan antara lain tahap persiapan, tahap penanganan, dan tahap akhir. Perbedaan pelayanan tahapan antara penumpang tunarungu dan penumpang umum terdapat pada poin tahap penanganan di gerai imigrasi.

Penumpang tunarungu mendapat pelayanan khusus selama penanganan di bandara, terutama selama imigrasi. Untuk menjamin proses pelayanan yang cepat dan nyaman, penumpang tunarungu ini langsung diantar ke gerai imigrasi khusus melalui jalur prioritas atau *special lane*. Staf unit *services* PT JAS secara proaktif menangani penumpang ini sejak kedatangan mereka, bahkan memberi tahu petugas imigrasi tentang kondisi penumpang tunarungu untuk memastikan penanganan yang lebih sensitif. Aplikasi penerjemah seperti Google Translate sangat membantu komunikasi selama proses penanganan. Aplikasi ini berfungsi sebagai jembatan penting untuk komunikasi yang jelas dan efisien antara penumpang, staf, dan petugas imigrasi. Staf juga membantu

menerjemahkan pertanyaan rinci yang diajukan oleh petugas imigrasi dan membantu penyerahan dokumen perjalanan.

Sementara penumpang umum harus bertindak secara mandiri, seperti mengikuti jalur di gerai imigrasi umum, menunjukkan dokumen perjalanan mereka langsung kepada petugas, dan berkomunikasi secara lisan tanpa bantuan staf. Mereka juga bertanggung jawab secara penuh untuk menjawab pertanyaan rinci tentang alasan kunjungan, lama tinggal, dan informasi lainnya yang diajukan oleh petugas imigrasi. Selain itu, mereka harus memastikan bahwa semua dokumen dan dokumen yang mereka miliki lengkap dan valid.

2. Dalam penanganan penumpang tunarungu, terdapat serangkaian tahapan yang harus dilalui. Tahap awal, yaitu persiapan, melibatkan petugas dalam menyiapkan segala kebutuhan sebelum kedatangan penumpang. Ini mencakup koordinasi dengan tim terkait serta menyusun rencana pelayanan khusus. Selain itu, persiapan fasilitas pendukung seperti kursi roda (*wheelchair*) dan alat bantu komunikasi juga dilakukan guna memastikan kelancaran pelayanan saat penumpang tiba. Selantunya petugas menjalankan pelayanan dengan memberikan bantuan secara langsung kepada penumpang tunarungu mulai dari saat kedatangan hingga proses imigrasi. Perbedaan utama dibandingkan dengan penanganan penumpang pada umumnya terletak pada dukungan komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan tunarungu, termasuk penggunaan metode komunikasi non-verbal dan pendampingan khusus di

area gerai imigrasi. Pada tahap akhir pelayanan, petugas mengambil gambar boarding pass penumpang untuk menunjukkan bahwa layanan telah selesai. Untuk menjamin koordinasi yang baik, mereka kemudian melaporkan selesainya tugas melalui grup WhatsApp unit layanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kendala yang dibahas pada Bab IV subbab 4.2 terkait kendala dalam penanganan, penulis mengajukan beberapa rekomendasi berikut:

PT Jasa Angkasa Semesta hendaknya menyelenggarakan pelatihan kepada seluruh staf dan *trainee* unit *services* secara berkala untuk menjamin mutu pelayanan. Penumpang dengan disabilitas, seperti penumpang tunarungu, harus menjadi fokus utama dari pelatihan ini. Pelatihan ini harus mencakup mengajarkan teknik komunikasi non-verbal, seperti ekspresi wajah dan bahasa tubuh yang jelas, kosakata dan frasa bahasa isyarat dasar yang relevan dengan interaksi di bandara, dan bagaimana menggunakan aplikasi penerjemah bahasa seperti Google Translate dengan benar untuk berkomunikasi dengan lancar dan efektif dalam berbagai situasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrori, M. I., Winiastri, L., & Wulandari, S. N. (2020). *Perencanaan perpanjangan landasan pacu untuk optimalisasi pesawat tipe B737-800 di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak*. Surabaya: Politeknik Penerbangan Surabaya
- Afriani, N. I., & Syaputra, A. (2024). Pengaruh Pelayanan Security Check Point dan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*, 1(2), 262-271.
- Agusinta, L., Nugroho, A. E., Fachrial, P., & Suryawan, R. F. (2021). Model Kajian Kompetensi Pegawai, Efektivitas Peralatan Ground Support Equipment dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan PT Jasa Angkasa Semesta. *Jurnal Transportasi, Logistik, dan Aviasi*, 1(1), 41–54. <https://doi.org/10.52909/jtla.v1i1.37>
- Federal Aviation Administration. (2009). *Advisory Circular No. 150/5320-10F: Standard for specifying construction of airports*. U.S. Department of Transportation.
- Frisnawati, E., Roellyanti, M. V., & Syafira, N. R. (2023). Pengaruh kinerja petugas pasasi dalam sweeping bagasi terhadap kepuasan penumpang pada PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(2), 331–343.

Hestuningrum, H. A. P. L., & Ahyudanari, E. (2018). Manajemen kendaraan ground handling di Terminal 1 Bandara Internasional Juanda. *Jurnal Aplikasi Teknik Sipil*, 16(2), 63–68.
<http://dx.doi.org/10.12962/j2579-891X.v16i2.3921>

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>

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. (2013). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 68 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5409.

Prayoga, A. G. (2024). Penanganan Damage Baggage Maskapai Singapore Airlines oleh Unit Lost and Found pada PT Jasa Angkasa Semesta (JAS). *Tugas Akhir*. Politeknik Negeri Bali.

Rumlah, M. N., & Eviana, N. (2024). Pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Kawasan Kuliner Pasar Lama Tangerang. *Jurnal Tour & Travel*, 1(1), 1–14.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2022 tentang Penanganan. (2022). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 12.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/207944/uu-no-12-tahun-2022>

Yuliantoharinugroho. (2021). Analisis penanganan penumpang disabilitas pada maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *JBMA: Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi*, 8(2), hlm-hlm.

<https://ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws.com/web/direct-files/attachments/54963734/c7f35c8b-ac85-4f4d-a5ab-a32c60e91035/analisis-penumpang-disabilitas.pdf>