

TUGAS AKHIR

PENANGANAN KEDATANGAN TAMU
INTERNASIONAL OLEH STAF AIRPORT
REPRESENTATIVE PT. PACTO LTD DI BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

NOVHELON DACOSTA

2215813027

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 Tamu Internasional Oleh Staf Airport Representative PT. Pacto Ltd di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk memasuki dunia kerja, menunjukkan kemampuan dan mengaplikasikan teori yang didapat.

Adapun dalam proses penulisan tugas akhir ini, ada banyak 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 sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Drs. I Dewa Gede Ari Pemayun, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dr. I Made Budiasa, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. A.A Ngr Rai Sapta Wibawa, SE. selaku Manager pada Perusahaan PT. Pacto Ltd. yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. I Wayan Prengki Wirawan selaku Training Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh rekan-rekan kerja yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk penulisan dan menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak dan Ibu Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi dan doanya selama 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, 04 April 2025

Penulis,

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	3
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. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	6
BAB II	8
LANDASAN TEORI	8
2.1 Pengertian Pariwisata	9
2.2 Pengertian Penanganan	9
2.3 Pengertian Biro Perjalanan Wisata	10
2.4 Pengertian Airport Representative.....	12
2.5 Beberapa Istilah Terkait	13
BAB III.....	15
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	15
3.1 Profil Perusahaan	15
3.2 Sejarah Perusahaan	16
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	18
3.4 Kegiatan Usaha Perusahaan	21
BAB IV	23

PEMBAHASAN	23
4.1 Penanganan Kedatangan Tamu Internasional oleh Staf Airport Representative Pt. Pacto Ltd Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	24
4.1.1 Tahap Persiapan	24
4.1.2 Tahap Pelaksanaan	26
4.1.3 Tahap Akhir / Penyelesaian	34
4.2. Hambatan atau kendala / Pelaksanaan dan Solusi.....	34
BAB V	37
PENUTUP.....	37
5.1 Simpulan.....	37
5.2 Saran.....	38
Daftar Pustaka	39
Lampiran	40

DAFTAR TABEL

Table 4 1 Laporan kegiatan mingguan di Bandar.....	23
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Logo PT. Pacto Ltd	15
Gambar 3 2 Struktur Organisasi PT. Pacto Ltd	20
Gambar 4 1 List nama tamu dan nama kode penerbangan.	28
Gambar 4 2 Tampilan Aplikasi Flightradar24	29
Gambar 4 3 Paging Board	30
Gambar 4 4 Airport Rep. Standby in arrival gate	31
Gambar 4 5 Menyambut tamu	32
Gambar 4 6 Para tamu telah di dalam Bus	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan Mingguan.....	40
Lampiran 2 Guest Arrival list	41
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan.....	42
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Mengikuti Gathering PT. Pacto	43
Lampiran 5 Table Jadwal Pelaksanaan.....	43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia mengembangkan pariwisata untuk meningkatkan perekonomian. Pemilihan pengembangan pariwisata tersebut karena memiliki potensi beranekaragam berupa: masyarakat heterogen, suku, kebudayaan, alam, dan kepulauan yang indah. Hal ini menjadi daya tarik utama dalam pengembangan pariwisata. Dalam pengembangan pariwisata mengisyaratkan untuk menjadi destinasi yang harus memiliki kriteria unik, autentik, dan original. Ketiga hal tersebut menjadi prasyarat utama dalam pengembangan satu destinasi.

Luasnya daratan kepulauan Indonesia sekitar 1.919.440 km², membutuhkan sarana prasarana yang memadai sebagai aksesibilitas yang memberikan kemudahan. Aksesibilitas ini bisa berupa, transportasi dalam bentuk: Transportasi laut, darat dan udara. Demikian juga dibutuhkan aksesibilitas media social sebagai komunikasi yang memudahkan dan menginformasikan berbagai daya tarik wisata yang ada.

Untuk lebih memudahkan kunjungan ke objek wisata, maka dibutuhkan adanya jasa *Travel Agent* atau di Indonesia lebih dikenal dengan nama BPW (Biro Perjalanan Wisata). Keberadaaan Biro Perjalanan Wisata masih sangat dibutuhkan dalam era digitalisasi saat ini. Hal ini mengingat untuk grup tur besar terutama yang berkelanjutan lebih senang memilih perjalanan menggunakan jasa *Travel Agent* atau BPW. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh kemudahan dalam manajemen perjalanan, bersifat lebih mudah, dan meminimalisir resiko.

Bali sebagai destinasi wisata sangat membutuhkan Biro Perjalanan Wisata karena teruji andal seperti; wisata *Free Independent Traveler* dan *Group Inclusive Tour (FIT & GIT)*. Hal ini mengingat pariwisata di Bali masih sangat menarik dan dikunjungi. Maka keberadaan Biro Perjalanan Wisata di Bali inilah masih sangat dibutuhkan.

Salah satunya Biro Perjalanan Wisata atau *Travel Agent* di Bali yaitu PT. Pacto Ltd. Biro Perjalanan Wisata ini merupakan biro perjalana yang banyak menangani dan menjadi salah satu BPW yang cukup terpandang dan terkenal di Bali hingga sekarang. PT. Pacto Ltd. ini banyak menangani dan memiliki pasar tamu dari berbagai negara yakni: India, Amerika, Italia, dan Belanda. Dalam mekanisme kerja yang dilakukan dengan cara menjalin hubungan kerjasama dengan berbagai *Travel Agent* diluar negeri yang bersakutan sehingga keberadaan Biro Perjalanan Wisata, PT. Pacto Ltd. dalam penanganan paket tur PT. Pacto Ltd. lebih kepada program inbound tour. Kegiatan inbound tour ini menangani mulai bookingan, resevasi pelaksanaan paket tur hingga *transfer-in/out*. Oleh karena itu, dibentuk layanan yang disebut *Airport Representative*. Berdasarkan uraian tersebut diatas tentang Airport Representative, pelayanan *Airport* maka saya tertarik untuk mengambil judul “Penanganan Kedatangan Tamu Internasional Oleh Staf Airport Representative Pt. Pacto Ltd Di Bandara Internasiional I Gusti Ngurah Rai” sebagai judul Tugas Akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah yang dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah proses penanganan kedatangan tamu internasional oleh *airport representative* di bandara I Gusti Ngurah Rai?
2. Apasajakah yang menjadi kendala atau hambatan yang dihadapi dalam penanganan kedatangan tamu di bandara I Gusti Ngurah Rai dan bagaimana solusi yang diterapkan?

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan penulisan dari tugas akhir ini berdasarkan pokok permasalahan yang telah disampaikan diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan tahapan proses dalam penanganan kedatangan tamu memberikan pengalaman yang lancar dan menyenangkan bagi tamu internasional yang baru tiba, memastikan semua proses dilakukan dengan efisien dan tamu merasa dihargai.
2. Untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan kedatangan tamu beserta solusi yang telah diterapkan.

1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Kegunaan Penulisan Tugas Akhir berisikan pernyataan terkait dengan manfaat dari hasil penelitian yang dilaksanakan. Bagian ini merupakan pernyataan tentang kemanfaatan atau kegunaan penelitian dalam pengembangan ilmu, teknologi, dan seni yang bersifat teoritis dan praktis. Dengan tercapainya tujuan penelitian ini dan rumusan masalah dapat dipecahkan secara tepat dan akurat, maka dapat dipaparkan potensi manfaat yang akan dirasakan, baik secara praktis maupun secara teoritis. Dengan adanya pernyataan kegunaan penulisan tugas akhir, tugas akhir yang ditulis menjadi lebih terarah dan memiliki nilai tambah yang jelas bagi pembaca serta pihak terkait. Dalam hal ini, kebermanfaatan dari penulisan tugas akhir ini ditujukan untuk tiga hal, yaitu bagi mahasiswa, bagi Politeknik Negeri Bali, dan bagi perusahaan.

Berikut adalah tujuan dan kegunaan penulisan Tugas Akhir.

1. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

a Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan sebagai pedoman dalam penerapan teori yang telah diperoleh pada saat kuliah dan pada saat di industri.

b Bagi Politeknik Negeri Bali

Bagi Politeknik Negeri Bali tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam proses belajar mengajar dan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa lain yang ingin melaksanakan praktek kerja lapangan khususnya di Biro Perjalanan Wisata.

c. Bagi Perusahaan

Bagi PT. Pacto Ltd Bali, tugas akhir ini dapat digunakan sebagai masukan perusahaan kedepan khususnya pada saat di area bandara.

1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir

Metode Penulisan Tugas Akhir berisikan pernyataan terkait dengan metode yang akan digunakan dalam mencapai tujuan penulisan tugas akhir. Bagian ini menjelaskan teknik-teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, analisis data, dan penyajian hasil analisis data.

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

a. Metode Observasi Partisipatif

Dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan observasi partisipatif sebagai teknik untuk melihat dan mengamati berbagai perubahan fenomena social yang terus tumbuh dan berkembang. Dan melakukan observasi partisipasi dengan melakukan Praktek Kerja Lapangan pada PT. Pacto Ltd untuk mengetahui bagaimana prosedur kerja Airport Representative dalam menangani tamu di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

b. Metode Wawancara

Selain melakukan metode observasi partisipatif, penulis juga melakukan wawancara tidak terstruktur. Wawancara dilakukan langsung dengan Bapak Wayan Prengki dan Bapak Ketut Krisnawan, staf airport representative PT. Pacto Ltd. Tujuan wawancara ini adalah untuk mengumpulkan data mengenai prosedur kerja airport representative dalam menangani tamu di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, serta kendala yang dihadapi selama menjalankan tugas tersebut. Data yang diperoleh dicatat untuk analisis lebih lanjut.

c. Studi Kepustakaan

(jabarkan sumber bacaan apa yang dibaca dan topik-topik bacaannya apa saja? Kaitkan dengan Bab 2)

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif, yang menjelaskan pokok permasalahan berdasarkan data yang diperoleh selama praktik kerja lapangan di divisi Airport Representative PT. Pacto Ltd. Menurut Sugiyono (2020), analisis data adalah proses menyusun data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan mengorganisasikan ke dalam kategori, menyusun pola, dan membuat kesimpulan yang mudah dipahami.

1.5.3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Pada bagian ini dipaparkan metode dan teknik penyajian hasil analisis. Hasil analisis data perlu disajikan agar pembaca dapat menikmati paparan hasil

analisis. Misalnya, metode penyajian hasil analisis data informal dan formal. Metode penyajian informal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa, sedangkan metode penyajian formal adalah perumusan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang. Pelaksanaan kedua metode tersebut dibantu dengan teknik yang merupakan perpaduan dari kedua metode tersebut, yaitu penggunaan kata-kata dan tanda-tanda atau lambing (Sudaryanto, 1993: 145).

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa Penanganan kedatangan tamu internasional sudah dilaksanakan dengan baik oleh Staf Airport Representative Pt. Pacto Ltd di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditentukan. Sebelum proses pelayanan dimulai staf *airport representative* telah melakukan persiapan yang matang seperti persiapan diri, melakukan briefing, mengecek *guest list*, menyiapkan *sign board/paging* dan banner/dokumen yang berkaitan dengan tamu. Setelah itu dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan yang dimana staf *airport representative* akan turun langsung melaksanakan tugasnya dari menunggu dan menjemput tamu di terminal kedatangan, memberikan ucapan selamat datang kepada tamu dan mendampingi tamu, memberikan informasi kepada tamu mengenai itinerarinya. Kemudian menuju kendaraan penjemputan atau tempat parkir sampai tamu naik dalam kendaraan. Pada proses akhir penanganan tamu staf *airport representative* akan kembali dan mencatat dan memberikan centang pada form checklist tamu yang sudah tiba dan ditangani sampai proses penjemputan ke hotel. Lalu lanjut menunggu checklist tamu yang belum tiba di terminal kedatangan.

Pada saat menangani tamu kedatangan dan keberangkatan tamu internasional staf *airport representative* sering mendapat kendala-kendala yang menghambat dalam proses penanganan seperti keterlambatan tamu atau bagasi yang membuat staf kewalahan dalam menangani tamu dan juga pada saat pesawat delay karena cuaca buruk ataupun keterlambatan tamu keluar dari imigrasi menuju terminal kedatangan. Namun, semua kendala tersebut dapat ditangani dengan baik oleh staf *airport representative*.

5.2 Saran

Dari hasil pembahasan di atas dapat disarankan bagi PT. Pacto Ltd untuk meningkatkan kualitas penanganan atau pelayanan dan memperlancar proses kerja sebaiknya PT. Pacto Ltd, melakukan evaluasi kepada staf *airport representative*, guide/driver dan department lainnya seperti operation. Karena semakin baik, ramah penanganan atau pelayanan diberikan oleh staf airport representative, PT. Pacto Ltd. Disitulah tamu akan merasa puas dengan pelayanan Perusahaan, dapat menghasilkan pelayanan yang baik dan maksimal.

Daftar Pustaka

Referensi utama;

Sugiyono (2020), *analisis data adalah proses menyusun data secara sistematis dari wawancara catatan lapangan, & dokumentasi dengan mengorganisasikan ke dala kategori, menyusun pola, & membuat kesimpulan yang mudah dipahami.*

Sudaryanto, (1993: 145) *metode penyajian hasil analisis data informal & formal. penggunaan kata-kata dan tanda-tanda atau lambing*

Sugiyono (2017) *Landsan teori berfungsi sebagai dasar ilmiah yang Menyusun kerangka berpikir peneliti.*

Undang-Undang No. 10 Tahun (2009) *tentang Kepariwisata, pariwisata*

Sutono & Meitasari (2021) *menyatakan bahwa pariwisata adalah aktivitas yang didukung fasilitas oleh lembaga-lembaga seperti masyarakat, pengusaha, dan pemerintah*

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *penanganan adalah proses, cara, perbuatan menangani & penggarapan suatu masalah atau perkara.*

Moenir (2010:26), *penanganan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur.*

[PDF dari repository Universitas Maritim Raja Ali Haji].

Cooper et al. (2008), *Biro Perjalanan Wisata bertindak sebagai perantara (intermediary) dalam sistem distribusi pariwisata, membantu konsumen dalam merencanakan & memesan perjalanan.*

Middleton dan Clarke (2001), *fungsi utama Biro Perjalanan Wisata meliputi:*