

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KEBERANGKAT  
PENUMPANG DOMESTIK *BUSINESS TO CUSTOMER*  
DI ERA COVID-19 OLEH STAFF JOUMPA  
PT.GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Vera Yuliantari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KEBERANGKAT  
PENUMPANG DOMESTIK *BUSINESS TO CUSTOMER*  
DI ERA COVID-19 OLEH STAFF JOUMPA  
PT.GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Kadek Vera Yuliantari**

**NIM 1915813057**

**USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PENANGANAN KEBERANGKAT  
PENUMPANG DOMESTIK *BUSINESS TO CUSTOMER*  
DI ERA COVID-19 OLEH STAFF JOUMPA  
PT.GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

Oleh

**Ni Kadek Vera Yuliantari  
NIM 1915813057**

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

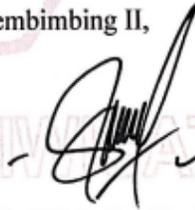
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**I.G.P. Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom., MT  
NIP. 197606182002121002**

Pembimbing II,



**Raden Ayu Trisnayoni, S.Tr.Par., M.Tr.Par  
NIK. 202111013**



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.  
NIP 1963122819900102001**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364  
Telp (0361)701981 (hunting) Fax. 701128  
Laman : www.pnb.ac.id, Email: poltek@pnb.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Vera Yuliantari  
NIM : 1915813057  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul ;

**“Penanganan Keberangkatan Penumpang Domestik  
*Business to Customer* di era Covid-19 oleh Staff JOUMPA  
PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional  
I Gusti Ngurah Rai”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 23 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



: Ni Kadek Vera Yuliantari  
NIM : 1915813057  
PS : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Penanganan Keberangkatan Penumpang Domestik *Business to Customer* di era Covid-19 oleh Staff JOUMPA PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, tentu saja banyak kendala yang dihadapi oleh penulis. Berkat bimbingan dari banyak pihak telah membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini, sehingga segala hambatan dan kendala dapat diatasi dengan baik. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah mengarahkan penulis selama perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si., selaku sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu dalam memperlancar administrasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM., selaku Ketua Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par., selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata Program Studi D3 Usaha Perjalanan wisata yang telah memberikan penulis kesempatan untuk mengikuti praktik kerja lapangan.
6. I.G.P. Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom., MT selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
7. Raden Ayu Trisnayoni, S.Tr.Par.,M.Tr.Par., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mendidik dan membekali penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak Ngakan Made Widiatmika selaku *General Manager* dan Ibu Luh Mahayani selaku *Supervisor* unit JOUMPA yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
10. Seluruh Staff unit JOUMPA PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang telah membimbing dan memberikan pelajaran baru bagi penulis.

11. I Gede Eka Wahyu Putra yang selalu memberikan semangat dan bantuan dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
12. Keluarga, teman-teman, dan seluruh pihak yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi materi dan penyajian. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya masukan, kritik dan saran untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis berharap agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca guna menambah wawasan dan pengetahuan.

Badung, 23 Agustus 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	6
1. Tujuan Penulisan.....	6
2. Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metodologi Penulisan .....	8
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	8
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	9
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Pengertian Bandar Udara .....	10
B. Pengertian Ground Handling .....	11
C. Pengertian Penanganan .....	12
D. Pengertian Keberangkatan .....	12
E. Pengertian dan Jenis Penumpang.....	13
F. Pengertian JOUMPA.....	19
G. Covid-19 dan Protokol Kesehatan .....	20
H. Istilah-istilah dalam Dunia Penerbangan .....	23
I. Dokumen-dokumen Perjalanan.....	25
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>28</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	28
1. Lokasi Perusahaan.....	28
2. Sejarah Perusahaan .....	29
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	32
1. Bidang Usaha Perusahaan.....	32
2. Fasilitas Perusahaan .....	36
C. Struktur Organisasi Perusahaan .....	39

<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Prosedur Penanganan .....	45
1. Tahap Persiapan .....	46
2. Tahap Proses Penanganan.....	53
3. Tahap Akhir .....	54
B. Kendala Yang Dihadapi Saat Menangani Keberangkatan.....	58
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	 <b>61</b>
A. Simpulan .....	61
B. Saran.....	62

**DAFTAR PUSTAKA**

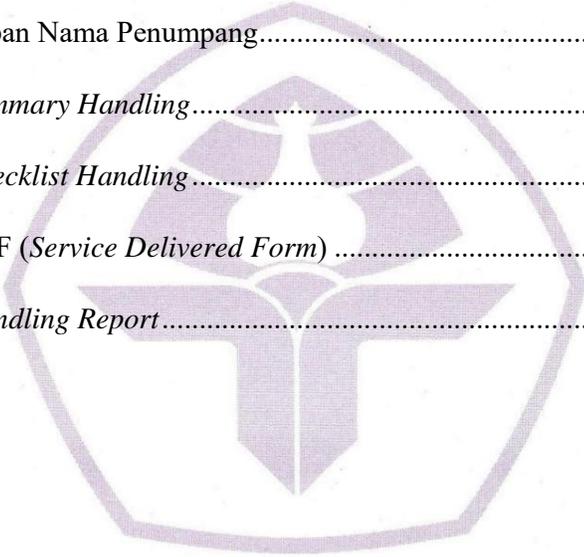
**LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Lokasi PT Gapura Angkasa.....	28
Gambar 3.2 Struktur Organisasi unit JOUMPA .....	40
Gambar 4.1 Website JOUMPA.....	47
Gambar 4.2 Papan Nama Penumpang.....	48
Gambar 4.3 <i>Summary Handling</i> .....	49
Gambar 4.4 <i>Checklist Handling</i> .....	50
Gambar 4.5 SDF ( <i>Service Delivered Form</i> ) .....	55
Gambar 4.6 <i>Handling Report</i> .....	57



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

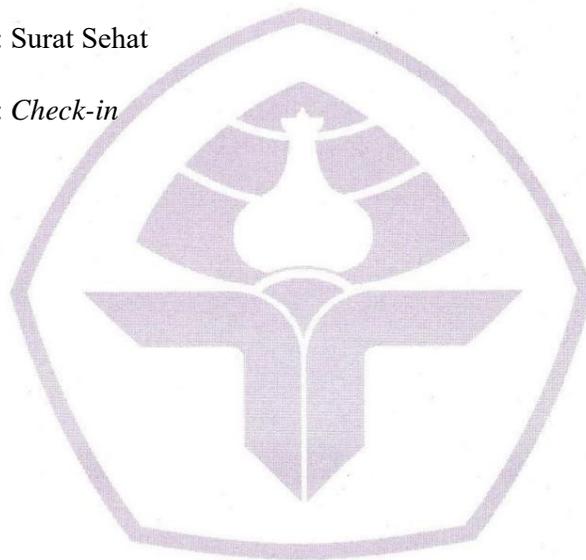
Lampiran 1 : Konfirmasi Reservasi

Lampiran 2 : Kartu Identitas

Lampiran 3 : Tiket

Lampiran 4 : Surat Sehat

Lampiran 5 : *Check-in*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah segala kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan yang bertujuan untuk liburan dan berbisnis. Kegiatan perpindahan orang untuk sementara waktu ke destinasi diluar tempat tinggal dan tempat bekerjanya. Saat perpindahan itu berlangsung pelaksanaan kegiatan tetap berlangsung selama di destinasi memiliki komponen yang mendukung berjalannya pariwisata yaitu akomodasi, pelayanan wisatawan, dan transportasi.

Saat melakukan kegiatan perjalanan wisata dari negara asal menuju daerah tujuan membutuhkan sarana seperti transportasi. Transportasi merupakan salah satu peran terpenting saat melakukan perpindahan. Dimana terdapat dua unsur terpenting yaitu pemindahan atau pergerakan yang secara fisik mengubah tempat dari barang dan penumpang ke tempat lain. Didunia pariwisata pemanfaatan pesawat terbang saat ini sangat rendah akibat sepi pengunjung domestik maupun internasional. Perpindahan yang dilakukan harus mempunyai pemikiran yang matang agar suatu perjalanan dapat berjalan dengan baik, tanpa adanya beban.

*Covid-19* adalah penyakit yang disebabkan oleh virus *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2)*. Virus yang dapat menyebabkan gangguan sistem pernapasan, mulai dari gejala yang ringan

seperti flu, hingga infeksi pada paru-paru. Virus tersebut mulai terdeteksi pertama di negara Cina pada awal bulan Desember 2019. Untuk kasus pertama yang terjadi di Indonesia menimpa warga Jawa Barat yang diumumkan langsung oleh Presiden Joko Widodo pada Senin, 2 Maret 2020. Kondisi Covid-19 ini tidak dapat dipastikan akan hilang atau tidak, maka dari itu banyak bandar udara yang ditutup akibat banyaknya kasus Covid-19. Penumpang yang ingin melakukan perjalanan wisata harus menunda perjalanannya selama virus corona masih merajalela. Seiring berjalannya waktu kasus mengenai warga yang terpapar Covid-19 mulai mereda, banyak bandar udara yang sudah mulai beroperasi kembali walaupun tidak banyak maskapai yang beroperasi saat itu. Penumpang yang akan melakukan suatu perjalanan wisata menggunakan pesawat terbang harus mengikuti persyaratan apa saja yang harus dipenuhi agar layak terbang, seperti : melakukan vaksin minimal 2 kali, tidak sedang terpapar Covid-19, menyiapkan hasil tes Antigen/PCR jika hanya melakukan vaksin sebanyak 1 kali. Jika penumpang sudah memenuhi persyaratan, maka penumpang tersebut sudah dinyatakan layak terbang.

Penumpang merupakan seseorang yang hanya menumpang baik itu pesawat, kereta api, bus maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk mengoperasikan dan melayani transportasi tersebut. Menurut Soeprpto pengertian penumpang adalah pengguna jasa transportasi di bisnis penerbangan dari *departure* ke *destination*, yang memerlukan perhatian khusus karena menyangkut keselamatan dan keamanan penerbangan. Di bandar udara

mempunyai pelayanan yang akan membantu para penumpang selama penumpang tersebut berada di daerah bandar udara. PT Gapura Angkasa merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan layanan *Ground Handling*.

PT Gapura Angkasa merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan berbagai macam jasa pendukung operasi bandar udara. PT Gapura Angkasa merupakan penyedia jasa *Ground Handling* bagi maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia, meliputi kargo dan pergudangan, penumpang dan penanganan bagasi, operasi penerbangan dan servis pesawat udara, serta kegiatan usaha lainnya yang dapat menunjang usaha penerbangan di wilayah kerja Angkasa Pura Airports dan PT Angkasa Pura II (Persero). Adapun nama dari unit tersebut adalah JOUMPA (*Your Journey Companion*) yang melayani berbagai macam penumpang yang memerlukan pelayanan selama berada di bandar udara.

JOUMPA *Airport Assistance* merupakan sebuah program layanan VIP yang dilengkapi dengan fasilitas antar jemput bagasi, fast track, meet & greet, transit dan transfer. Jasa ini sangat diperlukan untuk penyempurnaan layanan dengan konsep “*end to end service*” melalui proses yang terhubung dari *pre journey, pre flight, post flight* dan *post journey* sehingga nantinya akan mampu memberikan nilai lebih kepada penumpang dan bermanfaat bagi Bandara maupun Maskapai Angkutan Udara (*Airline*). Pelayanan JOUMPA merupakan salah satu pelayanan baru di PT Gapura Angkasa yang diberikan oleh staff JOUMPA kepada penumpang berupa pelayanan *assistance* atau pendamping

mulai dari penumpang tiba di bandar udara, mendampingi saat melakukan *check-in* sampai penumpang naik ke pesawat (*boarding time*). Penumpang yang menggunakan layanan tersebut akan terkena biaya tambahan sesuai dengan *contract rate* yang di keluarkan oleh JOUMPA. JOUMPA memiliki dua jenis *customer* yaitu, *Business to Business* dan *Business to Customer*.

*Business to Business* merupakan penjualan atau pemberian layanan kepada perusahaan lain yang sudah memiliki kontrak sebelumnya dengan pihak JOUMPA. Sehingga pada saat staff JOUMPA memberikan layanan kepada penumpang, staff JOUMPA tidak perlu meminta pembayaran secara langsung kepada penumpang tersebut. Karena proses pembayaran B To B akan dilakukan di akhir bulan berbeda dengan *Business to Customer*. *Business To Customer* merupakan penjualan atau pemberian layanan kepada *customer* secara langsung tanpa ada kontrak sebelumnya dengan pihak JOUMPA. Namun pelayanan yang diberikan sama tidak membeda-beda kan penumpang.

Hanya saja proses pembayaran *Business to Customer* dilakukan di awal sebelum pelayanan diberikan atau setelah pelayanan dilakukan di hari yang sama. Pemberian pelayanan kepada penumpang *Business to Customer* tidak harus untuk orang yang memiliki jabatan tinggi agar mendapatkan pelayanan dari JOUMPA. Dengan adanya JOUMPA semua orang dapat menggunakan pelayanan tersebut, mulai dari balita, lansia, sehat maupun cacat. Adanya *Business to Customer* sangat membantu konsumen yang ingin menggunakan layanan JOUMPA namun tidak sedang berada di salah satu perusahaan yang memiliki kontrak dengan JOUMPA, tentu bisa menggunakan pelayanan dari

JOUMPA. *Customer* sendiri langsung menghubungi staff JOUMPA jika ada kenalan atau bisa melakukan reservasi melalui web JOUMPA di laman [www.joumpa.com](http://www.joumpa.com) . Dengan adanya layanan JOUMPA, perjalanan anda akan terasa lebih mudah. Permasalahan yang sering terjadi saat *check in* bagasi, *boarding* hingga *take off*, unit JOUMPA akan memberikan layanan yang penuh.

Dimasa Covid-19 yang marak terjadi di Indonesia banyak penumpang takut berinteraksi dengan keramaian, dengan adanya layanan JOUMPA sangat meminimalisir terjadinya interaksi secara langsung antar penumpang satu dengan lainnya. Akibat Covid-19 persyaratan untuk terbang dari tempat asal menuju tujuan wisata pun diterapkan di masing-masing bandar udara. Terutama SOP (*Standard Operating Procedure*) JOUMPA saat memberikan pelayanan terhadap *customer*. Sebelum adanya pandemi, *operational staff* yang memberikan pelayanan kepada *customer* tidak menggunakan prokes (protokol kesehatan) seperti sekarang ini. Pelayanan JOUMPA sangat terlihat dari senyuman para staf yang melayani *customer*. Dengan adanya protokol kesehatan ini, *customer* sangat jarang mengizinkan *operational staff* membawa barang bawaannya seperti *hand carry* yang akan dibawa ke dalam kabin pesawat. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dengan adanya layanan JOUMPA penulis tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir mengenai “Penanganan Keberangkatan Penumpang Domestik *Business to Customer* di era Covid-19 oleh Staff JOUMPA PT. Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan yaitu :

- a. Bagaimanakah penanganan keberangkatan penumpang domestik *Business to Customer* di era covid-19 oleh staff JOUMPA PT. Gapura Angkasa?
- b. Apakah kendala yang dihadapi pada saat menangani penumpang keberangkatan domestik oleh staff JOUMPA di PT. Gapura Angkasa?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk mengetahui dan memahami penanganan keberangkatan penumpang domestik *Business to Customer* di era covid-19 oleh staf JOUMPA PT. Gapura Angkasa di Bandara Internasional Ngurah Rai.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penanganan keberangkatan penumpang domestik *Business to Customer* di era covid-19 oleh staf JOUMPA PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional Ngurah Rai serta mengetahui cara mengatasi kendala tersebut.

### **2. Kegunaan Penulisan**

- a. Bagi Mahasiswa
  1. Sebagai salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.

2. Yaitu penerapan pengetahuan yang pernah di dapat ketika melakukan perkuliahan, yaitu penerapan kegiatan mengenai penanganan penumpang pada suatu perusahaan dibidang jasa.
- b. Bagi Politeknik
1. Laporan Tugas Akhir ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya mahasiswa jurusan pariwisata sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai contoh dalam pembuatan Tugas Akhir serta dijadikan sebagai bahan pembelajaran khususnya di bidang penanganan penumpang.
  2. Untuk mengetahui kinerja yang dimiliki pada proses Praktek Kerja Lapangan yang mampu mengasah kemampuan mahasiswa sehingga mampu bersaing di dunia kerja.
  3. Hasil kerja praktik ini diharapkan dapat menjadikan dasar atau referensi bagi penulisan lain yang tertarik untuk memeprdalam pembahasan mengenai masalah yang dianalisi oleh penulis.
  4. Untuk menjalin kerjasama dan hubungan baik antara pihak jurusan dengan instansi yang terkait.
- c. Bagi Perusahaan
1. Sebagai bahan acuan bagi PT Gapura Angkasa Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.
  2. Laporan tugas akhir ini berguna untuk perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas perusahaan kedepannya.

## **D. Metodologi Penelitian**

Dalam penyusunan tugas ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan antara lain:

### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

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

#### **a. Metode Observasi**

Pengertian observasi merupakan teknik pengumpulan data, di mana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Ayudia, 2016). Dalam penelitian ini penulis harus melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan yang berkaitan dengan Penanganan Keberangkatan Penumpang Domestik *Business to Customer* di Era Covid-19 pada PT Garuda Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

#### **b. Metode Wawancara**

Pengertian metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara bebas baik terstruktur maupun tidak terstruktur dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara luas mengenai objek penelitian (Chesley Tanujaya, 2017). Pertanyaan tersebut ditanyakan langsung kepada staff PT Garuda Angkasa Unit JOUMPA.

**c. Metode Kepustakaan**

Studi kepustakaan, dilakukan dengan mereview beberapa jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, sehingga menghasilkan suatu referensi yang bermanfaat. (Asmara Jimi, 2019)

**2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode observasi data kualitatif, yaitu cara menganalisis data dan mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan dengan memaparkan dan menguraikan data yang diperoleh selama kegiatan praktek kerja lapangan secara lengkap sehingga mendapat simpulan yang bersifat objektif.

**3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data**

Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode informal. Metode informal adalah cara menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan deskripsi atau tabel dari metode deskriptif dengan data kualitatif.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### Penutup

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang penulis deskripsikan pada bab IV, dapat disimpulkan bahwa Penanganan Keberangkatan Penumpang Domestik *Business to Customer* di era Covid-19 oleh staf JOUMPA PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dengan tahapan sebagai berikut :

##### 1) Tahap Persiapan Sebelum Penanganan Keberangkatan

Persiapan dilakukan sebelum dilakukannya penanganan terhadap penumpang. Tahap yang dilakukan adalah menerima pesan melalui *email* atau *whatsapp*, menyiapkan data yang sudah dikirim oleh *customer*, membuat *paging name*, mempersiapkan SDF (*Service Delivered Form*), membuat *summary handling*, membuat *checklist* penumpang dan PIC (*Person In Charge*) menuju *dropzone* 2 jam sebelum jam keberangkatan dan mengambil foto *standby handling*.

##### 2) Tahap Proses Pelaksanaan Penanganan Keberangkatan

Proses pelaksanaan yang dilakukan adalah *standby* 2 jam sebelum jam keberangkatan dengan memegang papan nama, memvalidasi surat sehat penumpang, melakukan proses *check in*, menuju ke *security check*, setelah itu mengantar penumpang hingga ke *gate*, jika waktunya *boarding* PIC akan

mengantar penumpang hingga ke garbarata maupun apron dan mengucapkan salam perpisahan.

3) Tahap Akhir Penanganan Keberangkatan

Pada tahap akhir setelah melakukan penanganan keberangkatan adalah melakukan pelaporan berupa mengisi SDF (*Service Delivered Form*) dan membuat *handling report*.

**B. Saran**

Berdasarkan pengalaman penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di unit JOUMPA, ada saran yang dapat penulis sampaikan terkait dengan penanganan keberangkatan domestik *Business to Customer* di era Covid-19 adalah ;

- 1) Perencanaan penambahan *staff on call* dari jauh hari karena lamanya proses pembuatan pas bandara.
- 2) Karena banyaknya permintaan dari penumpang yang ingin melakukan reservasi secara individu, sebaiknya supervisor memperkenalkan layanan JOUMPA lebih luas kepada masyarakat dengan memberikan kartu nama berisi *email* dan nomor telepon.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alpadika, 2016. "*Hubungan Paparam Kebisingan Terhadap Stres Kerja*" hal 631.
- Asmara Jimi, 2019. Metode Kepustakaan. *Rancang Bangun Sistem Informasi Desa Berbasis Website*, hal 3
- Ayudia, 2016. Pengertian Observasi. "*Pengertian observasi merupakan teknik pengumpulan data, di mana*" hal 36.
- Baiq Setiani, 2015. Pengertian Bandar Udara. "*Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan*" hal 26.
- Chesley Tanujaya, 2017. Metode Wawancara "*Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*" hal 93.
- Departement Pendidikan Nasional. (2011). Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- JOUMPA. (2000). *JOUMPA*. Diambil kembali dari <https://joumpa.com/news/detail?news=20> di akses pada 10 Juni 2022 pukul 20:00
- Junaiyah. (2003). *Kamus Istilah Pariwisata*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- Kemkes. (2020, Maret). *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. Diambil kembali dari kemked.go.id: <https://www.kemkes.go.id/folder/view/full-content/structure-faq.html> diakses pada 23 Juni 2022 pukul 21:15
- Kompas.com. (2022, Maret 07). *WHO (World Health Organization)*. <https://www.kompas.com/tren/read/2022/03/07/164348965/asal-usul-covid-19-pasar-wuhan-disebut-pusat-awal-pandemi?page=all> diakses pada 23 juni 2011 pukul 13:10
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, 35.
- Wikipedia. (2022, Maret 14). *Wikipedia*.<https://id.wikipedia.org/wiki/Penumpang> diakses pada 19 Juni 2022 pukul 18:25



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI