

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PENUMPANG *WHEELCHAIR* MASKAPAI JETSTAR
OLEH STAF *SERVICES* PT JASA ANGKASA SEMESTA
PADA KEDATANGAN INTERNASIONAL
BANDARA I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

Gede Fito Prince

NIM 2215813051

PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan penumpang *wheelchair* maskapai Jetstar oleh Staf *Services* PT Jasa Angkasa Semesta Pada Kedatangan Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi DIII Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, pun sebagai media untuk menuangkan pengetahuan dan keterampilan yang sudah didapatkan selama menempuh perkuliahan di 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 sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. I Made Budiasa, M.Par selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Drs. I Nyoman Meirejeki, MM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ratna Sari Ningsih, selaku Section Head Coomercial Learning Center pada PT JAS yang telah memberikan kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh staf di PT JAS yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh dosen Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali 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.
11. Teman - teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih belum sempurna. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari

ketidaktersempurnaan. 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, 31 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Gede Fito Prince', written on a light-colored background.

Gede Fito Prince

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I 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	3
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 Data	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Bandara	7
2.2 Pengertian Maskapai	7
2.3 Pengertian Ground Handling.....	8
2.4 Pengertian Penumpang	8
2.5 Pengertian Penyandang Disabilitas	9
2.6 Pengertian <i>Wheelchair</i> dan Jenis - jenisnya.....	9
2.7 Pengertian <i>Deployment</i>	11
2.8 Pengertian penanganan.....	11
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	12
3.1 Profil Perusahaan.....	12
3.2 Sejarah Perusahaan	13
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	14
3.4 Kegiatan Usaha Perusahaan.....	16
BAB IV PEMBAHASAN	19

4.1. Penanganan Penumpang <i>wheelchair</i> pada maskapai Jetstar oleh staf <i>services</i> PT JAS di kedatangan internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai	19
4.1.1. Tahap Persiapan.....	19
4.1.2. Tahap Penanganan.....	21
4.1.3. Tahap Akhir.....	23
4.2. Kendala Saat Penanganan/Pelaksanaan dan Solusinya	24
BAB V PENUTUP	25
5.1. Simpulan	25
5.2. Saran	25
Daftar Pustaka	27
Lampiran	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT JAS	12
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi.....	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Flowchart	30
Lampiran 2. Deployment	31
Lampiran 3. Boarding Pass	32
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali adalah satu diantara provinsi di Indonesia yang memiliki pesona wisata yang unik dimulai dari budaya yang kaya, kulinernya yang khas dan alamnya yang eksotis. Hal inilah yang membuat Bali menjadi tempat wisata terpopuler di Indonesia. Keindahan Bali yang unik menarik perhatian baik wisatawan dalam negeri maupun luar negeri.

Jumlah wisatawan asing yang berkunjung ke Bali lebih banyak dibandingkan dengan wisatawan domestik. Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2025) mencatat sebanyak 6.982.595 untuk kunjungan wisatawan internasional, sedangkan wisatawan domestik berjumlah 4.901.759 kunjungan ke Bali untuk data di tahun 2024. Berdasarkan pengungkapan General Manager PT Angkasa Pura Indonesia Bandara I Gusti Ngurah Rai, lalu lintas penumpang pesawat tahun 2024 adalah yang paling tinggi jika dibanding dengan tiga tahun terakhir melewati target yang sudah ditentukan dari jumlah 23,6 juta penumpang menjadi 23,9 juta penumpang dengan rata-rata perhari melayani lebih dari 65 ribu penumpang yang datang dan juga berangkat. Lalu lintas udara mengalami kenaikan sebesar 4 persen dengan total 142.169 pergerakan dibandingkan dengan data yang dicatat pada tahun 2023 sebanyak 136.508 pergerakan pesawat (Angkasa Pura 1, 2025).

Menjadi bandara dengan aktivitas tersibuk ke-2 di Indonesia dibawah Bandara Soekarno-Hatta di Cengkareng, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai membutuhkan tenaga kerja yang cukup untuk menangani segala hiruk pikuk yang

terjadi di bandara mulai dari petugas reservasi yang mengurus pemesanan tiket, *check in, lounge*, petugas *lost and found* yang mengurus bagasi, *security* sebagai petugas keamanan, *services* untuk menangani membantu penumpang, dan *crew*. Kesemuanya ini adalah tugas *ground handling* yang merupakan layanan darat yang bertugas melayani penumpang, mengurus bagasi, kargo dan pos di bandara. Petugas *ground handling* ini juga adalah perantara maskapai penerbangan dengan penumpang.

PT JAS bermitra dengan beberapa maskapai penerbangan dan bertugas memberikan jasa untuk menangani penumpang dari maskapai-maskapai tersebut. Beberapa di antaranya seperti Etihad (EY), Emirates (EK), Singapore Airlines (SQ), Cathay Pacific (CX), dan Jetstar (JQ). Jetstar adalah satu diantara maskapai penerbangan yang memiliki banyak rute penerbangan kedatangan internasional ke Bali yang dilayani oleh PT JAS.

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) adalah perusahaan swasta yang bergerak untuk layanan darat (*Ground Handling*) yang ada di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang memberikan tiga pelayanan prioritas yaitu pada *unit check-in, unit baggage services, unit services*. Dalam hal ini akan berfokus membahas mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan di *unit services* yang di antaranya meliputi melayani penumpang *VIP*, penumpang *Unaccompanied Minor (UM)*, *assist cabin crew*, dan melayani penumpang penyandang disabilitas seperti tuna netra, dan penumpang yang membutuhkan kursi roda (*wheelchair*). Biasanya penggunaan *wheelchair* diberikan kepada penumpang seperti, yang mengalami kesulitan berjalan baik disebabkan faktor usia, cacat bawaan lahir, dan kecelakaan. Dengan

menggunakan *wheelchair* penumpang dimudahkan tiba ke tujuannya dengan aman dan nyaman, karena penumpang akan lebih diprioritaskan misalnya pada saat melakukan pembayaran *visa on arrival*, mendapat *special line* atau jalur prioritas. Untuk Penanganan penumpang pengguna *wheelchair* memerlukan tenaga ekstra dan persiapan yang matang karena keterbatasan fasilitas *wheelchair* dan jumlah staf yang ada.

Hal-Hal yang telah diuraikan di atas menarik perhatian penulis untuk mengangkatnya sebagai topik tugas akhir ini dengan judul “Penanganan Penumpang *Wheelchair* Maskapai Jetstar oleh Staf *Services* PT Jasa Angkasa Semesta Pada Kedatangan Internasional Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah proses penanganan penumpang *wheelchair* dari maskapai Jetstar oleh staf *Services* PT JAS.
2. Apasajakah yang menjadi kendala saat menangani penumpang *wheelchair* dari maskapai jetstar oleh staf *services* PT JAS beserta solusinya.

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

1. Mengidentifikasi proses penanganan penumpang *wheelchair* dari maskapai Jetstar oleh staf *Services* PT JAS.
2. Memaparkan kendala-kendala saat menangani penumpang *wheelchair* dari maskapai Jetstar oleh staf *services* PT JAS beserta solusinya.

1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

- a. Bagi Mahasiswa

1. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Priwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang penanganan *wheelchair*.
2. Sebagai tolak ukur pengaplikasian teori yang didapatkan selama perkuliahan dengan yang diperoleh di industri.
3. Sebagai tambahan pengetahuan dalam mendapatkan wawasan baru di bidang *Ground Handling*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1. Sebagai sumber referensi dan informasi serta pemahaman yang lebih dekat dengan yang terjadi di industri untuk meningkatkan proses pembelajaran di kampus.
2. Sebagai Tambahan pengetahuan yang dapat melengkapi pembelajaran mahasiswa.

c. Bagi Perusahaan

1. Sebagai timbal balik dalam peningkatan kualitas kerja dan pelayanan perusahaan dan disediakan bagi klien di masa depan. Dalam hal ini adalah hubungan PT JAS dan penumpang.

1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi Partisipatif

Metode Observasi Partisipatif adalah proses memperoleh data melalui interaksi langsung terhadap objek di lokasi penelitian (Nikmah et al., 2023). Dalam hal ini keterlibatan secara langsung dan aktif dalam proses penanganan penumpang *wheelchair* pada PT JAS.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara berinteraksi atau melakukan tanya jawab kepada sumber informasi (Makbul, 2021). Terkait hal ini dilakukan tanya jawab secara tidak langsung melalui media *Whatsapp* dalam menanyakan bagaimana langkah-langkah dalam penanganan *wheelchair*.

c. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi yaitu pengambilan data yang diperoleh dengan cara mencari variabel dan aspek-aspek berupa catatan, buku, artikel, majalah dan sebagainya yang berupa bahan tulis (Akhmad, 2015). Dalam hal ini pengumpulan dokumen yang sesuai dengan topik yang dibahas dalam bentuk digital maupun fisik.

d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan satu diantara teknik yang digunakan dalam melaksanakan sebuah penelitian. Adlini et al. (2022) menyatakan bahwa studi kepustakaan adalah proses pengumpulan data yang diaplikasikan dalam pustaka melalui dokumen dan jenis dokumentasi lainnya sebagai objek penelitian.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang didapat dari semua fakta – fakta dan keterangan di lapangan yang berwujud kata - kata (Rahayu, 2015). Dengan metode deskriptif kualitatif berarti mengkaji data yang diperoleh, berupa fakta – fakta dan juga keterangan di lapangan yang berwujud kata - kata atau kalimat (verbal) yang diperoleh selama melakukan praktik pada PT JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data

Hasil dari data yang sudah dianalisis akan dijelaskan menggunakan metode penyajian analisis formal dan informal. Metode penyajian formal adalah metode dengan menyampaikan data - data yang sudah dianalisis berupa gambar, tabel, dan lain-lainnya, sementara itu metode informal yaitu menyajikan data dengan pemaparan kata - kata yang berhubungan dengan informasi yang didapatkan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan penanganan penumpang *wheelchair* pada maskapai Jetstar oleh staf *services* PT JAS pada kedatangan internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai, dapat disimpulkan bahwa proses kegiatan penanganan penumpang *wheelchair* yang dimulai dari tahap persiapan diri seperti memakai pakaian yang rapi (*grooming*), pengecekan *deployment*, persiapan alat (*wheelchair*), serta memantau pesawat di *flight radar*. Selanjutnya, pada tahap penanganan petugas menjemput dan mendampingi penumpang di area kedatangan hingga pintu keluar. Adapun tahap akhir yaitu mengantar penumpang menuju area penjemputan (*pick-up zone*).

Kendala yang dihadapi yaitu kurangnya personil pada jam - jam sibuk atau pada saat permintaan *wheelchair* yang banyak dapat berdampak pada aspek pelayanan yang menyebabkan keterlambatan dalam penanganan, beban kerja yang berlebihan bagi para staf, serta kualitas pelayanan menjadi tidak optimal karena keterbatasan waktu pada setiap penumpang. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada kepuasan penumpang terhadap pelayanan, tetapi juga berisiko menimbulkan kelelahan fisik dan mental bagi staf, hal tersebut dapat membahayakan keselamatan kerja dan menyebabkan performa operasional menurun.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan kegiatan penanganan penumpang *wheelchair* sebagai berikut :

1. Melakukan koordiansi secara berkelanjutan dengan staf senior guna memperoleh informasi terbaru mengenai *special passanger*; dalam hal ini untuk mengetahui apakah permintaan bertambah ataupun dibatalkan.
2. Diperlukan evaluasi berkala terhadap rasio permintaan dan jumlah staf pada jam sibuk, sehingga jumlah staf yang bertugas sesuai dengan kebutuhan.
3. Penambahan unit kursi roda elektrik bisa menjadi pertimbangan mengingat keterbatasan personil yang ada pada jam - jam tertentu.

Daftar Pustaka

- Angkasa Pura 1.2025. *Layani 23,9 Juta Penumpang Selama 2024, Jumlah Penumpang Bandara I Gusti Ngurah Rai Naik 12 Persen*. URL : <https://Bali-Airport.Com/Id/Berita/Index/Layani-23-9-Juta-Penumpang-Selama-2024-Jumlah-Penumpang-Bandara-I-Gusti-Ngurah-Rai-Naik-12-Persen-1> . Diakses Tanggal 22 April 2025.
- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspol: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980.
- Akhmad, K. A. 2015. Pemanfaatan Media Sosial Bagi Pengembangan Pemasaran UMKM (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Distro Di Kota Surakarta). *Jurnal*. STMIK Duta Bangsa Surakarta.
- Aprianti, W. 2016. Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Penerbangan Komersial Terhadap Penerbangan Di Luar Pemberian Persetujuan Terbang (Flight Approval) Yang Diizinkan Oleh Otoritas Bandara. *Skripsi*. Universitas Jember.
- 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 Aviassi*, 1(1), 41–54. DOI: <https://doi.org/10.52909/jtla.v1i1.37>
- Al-Hadist, G., & Prasetyo, A. F. (2023). Survei Alat Kursi Roda Inovasi Terhadap Hasil Lemparan. *Jurnal Pendidikan Berkarakter*, 1(6). 8–13. DOI: <https://doi.org/10.51903/pendekar.v1i6.461>
- Adawiyah, R., Renata, A., Syafii, M., Andriani, T. (2025). Penempatan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Al-Hasib: Manajemen Pendidikan Islam*, 1(4). 190-198.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (3 Maret 2025). *Banyaknya Penerbangan dan Penumpang di Provinsi Bali, 2024*. URL : <https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjU5IzI=/banyaknya-penerbangan-dan-penumpang-di-provinsi-bali.html>. Diakses pada 26 Juli 2025
- Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa. (N.D). Penanganan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring. URL : <https://kbbi.web.id/penanganan>

- Durrah, F.I., Yulia., Parhusip, T.P., Rusyana, A. 2018. Peramalan Jumlah Penumpang Pesawat Di Bandara Sultan Iskandar Muda Dengan Metode SARIMA (Seasonal Autoregressive Integrated Moving Average). *Journal Of Data Analysis*. 1(1). 01-11. DOI: 10.24815/Jda.V1i1.11847
- Fitriah. (2017). Bentuk Dan Tanggung Jawab Atas Terjadinya Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia. *Jurnal Hukum*, 15(3), 316–327.
- Hariyahya, D. 2016. Prototype Kursi Roda Dengan Penggerak Roda Omnidirectional Berbasis Arduino. *Karya Ilmiah*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Makbul.2021. Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian.*Makalah*. UIN Alauddin Makassar.
- Manap, H. R. 2024. Pengaruh Seleksi Dan Penempatan Penugasan Terhadap Kualitas SDM Bidang Pendidikan. *Journal Of Qualitative And Quantitative Research*. 1(2). 80-85. DOI: <https://doi.org/10.61166/interdisiplin.V1i2.9>
- Nikmah, A., Shofwan, I., Loretha. 2023. Implementasi Metode Project Based Learning Untuk Kreativitas Pada Anak Usia Dini. *Jurnal*. Universitas Negeri Semarang.
- Rahayu, H. 2020. Strategi Komunikasi Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan (DLHK) Kota Pekanbaru Dalam Mensosialisasi Program Kampanye Generasi Z Hemat Plastik Yuk! (#Genzhetikyuk!). Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Setiani, B. (2015). Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Bandar Udara. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 3(1), 25–32.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009. Tentang Penerbangan. URL: <https://peraturan.bpk.go.id/details/54656/uu-no-1-tahun-2009> Diakses Tanggal 09 Juli 2025.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009. Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan. URL : <https://peraturan.bpk.go.id/details/38654/uu-no-22-tahun-2009>
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016. Penyandang Disabilitas. URL: <https://peraturan.bpk.go.id/details/37251/uu-no-8-tahun-2016>
- World Health Organization; 2023. Wheelchair Provision Guidelines. URL : <https://www.who.int/publications/i/item/9789240074521>. Diakses Tanggal 15 Juli 2025.

Yarlina, L., Yanto, H.L.B., Lindasari, E., & Mardoko, A. 2020. Evaluasi Pelayanan Ground Handling Di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu. *Warta Penelitian Perhubungan*. 32(1), 33-42. Doi: [Http://Dx.Doi.Org/10.25104/Warlit.V.32i1.1368](http://dx.doi.org/10.25104/warlit.v32i1.1368)