

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG *WHEELCHAIR* DI MASA
PANDEMI DARI MASKAPAI JETSTAR (JQ 110) OLEH STAF *SERVICE*
JASA ANGKASA SEMESTA (JAS) DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

PUTU ADI SETIAWAN

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG *WHEELCHAIR* DI MASA
PANDEMI DARI MASKAPAI JETSTAR (JQ 110) OLEH STAF *SERVICE*
JASA ANGKASA SEMESTA (JAS) DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
PUTU ADI SETIAWAN
NIM. 1915813028**

**PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN
WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG WHEELCHAIR DI
MASA PANDEMI DARI MASKAPAI JETSTAR (JQ 110) OLEH STAF
SERVICE JASA ANGKASA SEMESTA (JAS) DI BANDARA I GUSTI
NGURAH RAI**

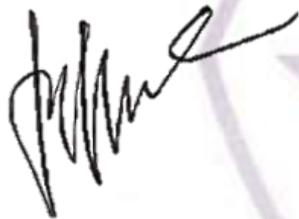
**Oleh
PUTU ADI SETIAWAN
NIM. 1915813028**

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

Pembimbing I,

Disetujui oleh:

Pembimbing II,



**I.G.P. Fajar Pranadi Sudhana, S.kom., M.T.
NIP 197606182002121002**



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

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001**



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 : Putu Adi Setiawan

NIM : 1915813028

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“PENANGANAN KEDATANGAN PENUMPANG *WHEELCHAIR* DI MASA PANDEMI DARI MASKAPAI JETSTAR (JQ 110) OLEH STAF *SERVICE JASA ANGKASA SEMESTA (JAS)* DI BANDARA 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, 12 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : Putu Adi Setiawan

NIM : 1915813028

Prodi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

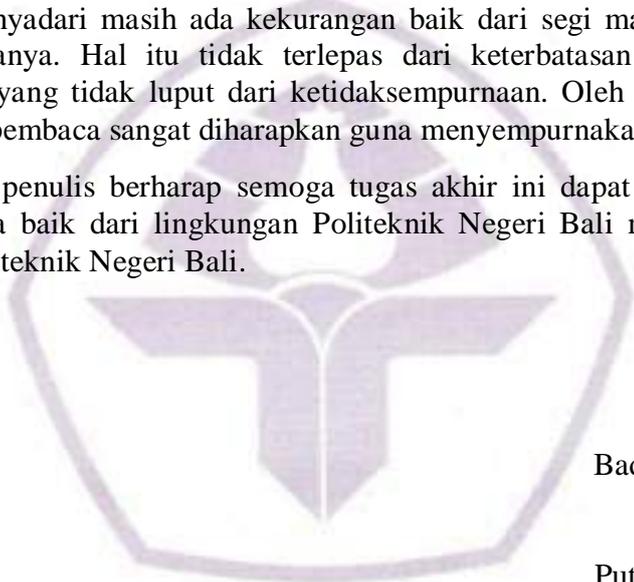
Puji syukur dipanjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) karena atas berkat dan rahmat-Nya tugas akhir yang berjudul “Penanganan Penumpang *Wheelchair* di Masa Pandemi dari Maskapai Jetstar (JQ 110) oleh Staf *Service* Jasa Angkasa Semesta (JAS) Di Bandara I Gusti Ngurah Rai” dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Tanpa adanya banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit untuk menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya. Untuk itu, pada kesempatan ini disampaikan 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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku ketua Prodi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan penulis masukan untuk menyusun penulisan tugas akhir.
5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par., MMTM selaku koordinator PKL Program studi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan saran-saran, motivasi dan memberi dukungan pada penulis dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
6. I.G.P Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom.,M.T selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, masukan dan nasihat yang sangat berguna.
7. Raden Ayu Trisnayoni, S.Tr.Par., M.Tr.Par selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, masukan dan nasihat yang sangat berguna.
8. Bapak Ibu dosen pengajar beserta staf pegawai di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bekal pembelajaran dan ilmu pengetahuan serta bantuan dan pelayanan yang baik selama ini atas keperluan penulis di Jurusan Pariwisata.

9. Ratna Sari Ningsih, *Section Head Commerical Learning Center DPS* yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT.Jasa Angkasa Semesta (JAS).
10. Seluruh Karyawan yang telah banyak membantu, memberikan ilmu dan dengan sabarnya membimbing kami selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).
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 ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. 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, 12 Juli 2022

Putu Adi Setiawan

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	6
1. Tujuan Penulisan	6
2. Kegunaan Penulisan	6
D. Metodologi Penulisan.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pengertian Penanganan.....	9
B. Pengertian Penumpang	10
C. Jenis-jenis Penumpang Wheelchair.....	11
D. Pengertian Pandemi	12
E. Pengertian Maskapai Penerbangan.....	12
F. Pengertian Dokumen Perjalanan.....	13
G. Pengertian Bandara	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	21
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	27
BAB IV PEMBAHASAN	34

1. Proses Penanganan Kedatangan Penumpang <i>Wheelchair</i> Dimasa Pandemi Dari Maskapai Jetstar (JQ110) Oleh Staf <i>Services</i> PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)	34
2. Penanganan Pada Saat Kedatangan Penumpang.....	35
Menuju Gate.....	35
D. Menuju Tempat PCR Tes	37
E. Pembelian VOA (<i>Visa On Arrival</i>).....	37
F. Menuju Imigrasi.....	38
G. Menuju Ke <i>Meeting Point</i>	38
H. Menghubungi <i>Driver</i> Yang Akan Menjemput Penumpang <i>Wheelchair</i>.	38
3. Kendala Yang Dihadapi Dalam Penanganan Kedatangan Penumpang Dimasa Pandemi Dari Maskapai Jetstar (JQ110) Oleh Staf Jasa Angkasa Semesta (Jas) Di Bandara I Gusti Ngurah Rai.....	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	41
A. Simpulan	41
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 4.1 Penyemprotan dan pembersihan wheelchair dengan disinfektan	35
Gambar 4.2 Meregistrasi dokumen	36
Gambar 4.3 <i>Passort & boarding pass</i>	38



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki bermacam macam suku dan adat istiadat, tidak hanya itu Indonesia juga memiliki sumber daya alam dan keindahan yang tersembunyi di setiap wilayahnya. Beberapa wilayah mempunyai sektor pariwisata yang sangat diharapkan untuk dapat menyumbang penghasilan untuk devisa nomor satu di Indonesia. Selain itu, pariwisata merupakan solusi dari permasalahan ekonomi yang ada di negara ini.

Menurut jurnal seri analisis pembangunan wilayah provinsi Bali tahun 2015 menyebutkan bahwa pariwisata merupakan salah satu roda penggerak utama ekonomi di Indonesia khususnya bagi masyarakat Bali. Pulau Bali telah menjadi salah satu pilihan tujuan utama berlibur bagi para wisatawan. Bali memiliki keindahan alam yang begitu mempesona serta kebudayaan yang begitu kental sehingga menjadi magnet bagi wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Banyak wisatawan asing maupun lokal datang ke Bali untuk berlibur. Semakin berkembangnya pariwisata di Bali menuntut Pemerintah untuk melakukan peningkatan di berbagai komponen penunjang pariwisata di Bali. Pemerintah melakukan pengembangan tiga komponen yang mendukung industri pariwisata yaitu akomodasi, pelayanan wisatawan, dan transportasi.

Transportasi memiliki berbagai macam bentuk dan kegunaan yang berbeda tergantung fungsinya masing-masing. Untuk melakukan kegiatan perjalanan wisata dari daerah asal wisatawan menuju tempat tujuan wisatawan khususnya Bali, tentunya melibatkan berbagai jenis sarana transportasi. Transportasi udara merupakan salah satu transportasi yang paling diminati oleh para pelaku perjalanan wisata, dengan menggunakan sarana transportasi udara, maka proses perjalanan jarak jauh dapat ditempuh dalam waktu yang relatif singkat. Untuk menghubungkan antara penumpang dengan transportasi udara dibutuhkan suatu tempat untuk bertemunya antara penumpang dan transportasi udara, tempat tersebut adalah Bandara. Bandara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landas pacu namun bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk *operator* layanan penerbangan maupun bagi penggunaannya. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan penerbangan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga, dan promosi.

Dalam menunjang aktivitas kegiatan penerbangan di Bali tentunya bandara I Gusti Ngurah Rai sangat memperhatikan fasilitas bandaranya mulai dari *apron* hingga terminal kedatangan dan keberangkatan sangat di perhatikan demi kenyamanan dan keamanan para pengunjung yang hendak berlibur ke Bali atau sekedar transit di Bali. Bandara I Gusti Ngurah Rai juga menyediakan jasa *services* yang akan membantu penumpang yang tidak bisa berjalan atau lanjut usia untuk menuju ke terminal kedatangan.

Seperti yang penulis lakukan di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS). Dibagian *services* kita menyediakan *wheelchair* untuk para penumpang yang tidak bisa berjalan atau yang sudah lanjut usia. Demi kenyamanan dan keamanan para penumpang PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) memberikan pelayanan yang begitu baik agar para penumpang merasa nyaman dan aman berlibur di Pulau Dewata. Selaian menyediakan *wheelchair* pihak bandara juga menyediakan beberapa fasilitas seperti *wifi*, restoran, toilet, parkir dan lain sebagainya.

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) adalah satu dari perusahaan *ground handling* swasta yang menyediakan layanan penumpang dan bagasinya. PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) juga menyediakan layanan pengiriman *cargo* baik dalam negeri maupun luar negeri. Dan salah satu maskapai yang ditangani oleh PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) adalah Maskapai Jetstar (JQ110).

Maskapai Jetstar adalah sebuah maskapai penerbangan yang berpusat di kota Melbourne, Australia. Maskapai ini didirikan oleh Qantas pada tahun 2003 Maskapai ini terbang perdana pada tanggal 13 Desember 2004 dengan rute Singapore ke Hongkong. Jetstar adalah salah satu maskapai yang memiliki pelayanan terbaik di Australia. Jetstar telah melakukan kerjasama dengan PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) dan telah melayani penerbangan di 15 destinasi internasional pada 9 negara di Asia, Amerika Utara dan Oseania.

Pada dasarnya penanganan *wheelchair* ini dilakukan pada penumpang yang memerlukan bantuan kursi roda yang karena kondisinya atau keadaan fisiknya memerlukan kursi roda untuk menuju ke pesawat atau menuju keluar dari bandara, biasanya *wheelchair* di peruntukan kepada seseorang yang mengalami kebutuhan khusus seperti, tidak bisa berjalan dari lahir, orang tua yang tidak kuat berjalan lama, dan orang yang mengalami kecelakaan dibagian kakinya. Seperti misalnya PT Jasa Angkasa Semesta yang mana staf *services* di PT Jasa Angkasa Semesta menangani penumpang yang menggunakan *wheelchair* dengan menjemput penumpang dari dalam pesawat dengan *wheelchair* khusus (*wheelchair* HC), setelah itu menggantinya lagi dengan (*wheelchair* HR), lalu staf *services* akan membantu mendorong penumpang sampai pada pengecekan vaksinasi dan paspor. Setelah pengecekan vaksinasi dan paspor maka penumpang akan diantarkan ke bagian imigrasi, kemudian dibantu untuk membawakan bagasi dan diantarkan sampai penumpang ini bertemu dengan orang yang akan menjemputnya.

Permasalahan ini tentunya harus mendapat perhatian khusus, karena dengan adanya fasilitas *wheelchair* ini akan memudahkan bagi mereka yang memiliki kebutuhan khusus. Dengan fasilitas serta pelayanan yang memadai tentu secara tidak langsung akan menumbuhkan loyalitas pelanggan penumpang maskapai tersebut, sehingga *case* ini perlu dikaji lebih lanjut tentang pelayanan *wheelchair* itu sendiri sehingga kedepannya maskapai bisa menyediakan pelayanan yang lebih baik serta menjadi

evaluasi terhadap pelayanan penumpang *wheelchair*.

Di masa *new normal* dan virus covid-19 yang masih dikatakan belum 100% hilang, penerapan penggunaan alat-alat yang diperuntukkan untuk penumpang *wheelchair* juga sangat diperhatikan kelayakannya seperti sebelum menggunakan *wheelchair* akan disemprotkan terlebih dahulu dengan antiseptik dan pada saat *handling* penumpang petugas juga menggunakan masker, sarung tangan, dan pelindung wajah atau *face shield*. Melihat dari hal-hal yang disebutkan tersebut penulis tertarik untuk mengangkat serta mengulas lebih dalam terkait pelayanan *Wheelchair* maka dari itu penulis ingin mengangkat tugas akhir dengan judul “Penanganan Penumpang *Wheelchair* dari Maskapai Jetstar Oleh Staf *Service* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Di Bandara I Gusti Ngurah Rai”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat disampaikan rumusan masalah yang akan dibahas penulis dalam membuat Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan penumpang *wheelchair* di masa pandemi dari maskapai JetStar (JQ 110) oleh Staf *Service* Jasa Angkasa Semesta (JAS) di bandara I Gusti Ngurah Rai ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam penanganan penumpang *wheelchair* di masa pandemi dari maskapai JetStar oleh staf *service* Jasa Angkasa Semesta (JAS) di bandara I Gusti Ngurah Rai ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui bagaimana proses penanganan kedatangan penumpang *wheelchair* dimasa pandemi oleh staf *service* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).
- b. Untuk mengetahui kendala yang terjadi saat penanganan kedatangan penumpang *wheelchair* dimasa pandemi dari maskapai Jetstar oleh staf *service* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi sMahasiswa adalah sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program diploma III di kampus Politeknik Negeri Bali dan di jadikan tolak ukur dalam penerapan teori yang sudah di dapatkan di bangku perkuliahan dan apa yang di peroleh di perusahaan.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah landasan dan sumber informasi dalam meningkatkan mutu pembelajaran di kampus Politeknik Negeri Bali.
- c. Bagi Perusahaan sebagai masukan dalam menyelesaikan kendala-kendala yang ada di lapangan dan meningkatkan kinerja perusahaan dimasa yang akan datang.

D. Metodologi Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan dalam proses penanganan penumpang yang menggunakan *wheelchair* di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).

b. Metode Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Menurut Sugiyono (2017:291) mengungkapkan bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti.

Dalam hal ini peneliti menggunakan studi kepustakaan berupa buku-buku yang ada di perpustakaan dan juga jurnal-jurnal ilmiah yang berkaitan dengan kepariwisataan, *perusahaan ground handling* yang bersangkutan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yang dimana deskriptif kualitatif menurut Sukmadinata (2017:72) adalah bentuk analisis yang ditujukan untuk mendeskripsikan

fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia yang bisa mencakup aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. Sehingga dari keterangan informasi tersebut dapat menarik sebuah kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan penulis dalam penyajian hasil analisis data yaitu metode formal yaitu penyajian hasil analisis menggunakan tanda atau lambang, yang kedua metode informal yaitu penyajian hasil analisis dengan kata-kata. Bila dikaitkan dengan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode informal yaitu dengan menyajikan hasil analisis dengan menggunakan kata-kata sendiri berupa penjelasan dari prosedur penanganan penumpang yang akan menggunakan *Wheelchair* di PT JAS, sedangkan dalam menggunakan metode formal penulis menyajikan hasil analisis dengan menggunakan tanda-tanda berupa tanda baca, bagan dan gambar, salah satunya adalah bagan struktur organisasi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa penanganan penumpang *wheelchair* dari maskapai Jetstar pada saat masa pandemi melalui beberapa tahap. Point pertama, pada saat kedatangan, keberangkatan dan transit sudah dilaksanakan dengan baik oleh staf *services* sesuai SOP yang telah ditentukan PT JAS. Dimana pada saat menangani kedatangan penumpang *wheelchair*, staf *services*, telah melakukan persiapan dengan protokol kesehatan sebelum penumpang tiba di bandara, penanganan saat penumpang tiba, pemeriksaan dokumen, pengambilan bagasi hingga penumpang dijemput. Pada saat menangani keberangkatan penumpang *wheelchair*, staf *services* telah melakukan persiapan sebelum penumpang tiba di bandara, menemani penumpang pada saat *check-in*, pemeriksaan dokumen penerbangan, membawa penumpang *gate* dan pintu *aviobridge* sehingga penumpang *wheelchair* dapat *boarding* terlebih dahulu, dan mengantar penumpang ke dalam pesawat dan dibantu oleh *crew* Jetstar. Dan pada saat menangani transit penumpang *wheelchair*, staf *services* telah melakukan *cross check* dengan pihak *airline* (Jetstar), menjemput penumpang ke pintu kedatangan, membantu penumpang pada saat *check-in* ulang dan pada saat pemeriksaan barang bawan penumpang, mengantar penumpang menuju *gate* dan pintu *aviobridge* untuk dapat *boarding* terlebih dahulu, serta mengantar penumpang ke dalam pesawat dan dibantu oleh *crew* Jetstar dan kemudian staf kembali ke *office*

Point kedua, dalam menangani penumpang *wheelchair* ini, staf *services* juga terkadang mendapat kendala yang dapat menghambat proses penanganan seperti penumpang yang bahasa Inggrisnya tidak mudah dimengerti, kurangnya staf dalam menangani penumpang *wheelchair* dikarenakan adanya *flight* yang bersamaan dan terdapat kerusakan pada kursi roda yang digunakan. Namun kendala ini dapat segera diatasi dengan baik oleh staf *services* yang sedang bertugas sehingga dapat memberikan penanganan yang maksimal dan dapat menjaga citra baik perusahaan.

B. Saran

Dari hasil pembahasan di atas, maka penulis dapat memberikan saran kepada PT. JAS guna meningkatkan kualitas penanganan penumpang *wheelchair* dari maskapai Jetstar (JQ110) dan menjaga citra baik PT. JAS diantaranya:

1. PT. JAS agar lebih memperhatikan *wheelchair* yang sudah tidak layak pakai. Sehingga tidak menyebabkan penumpang *complain*.
2. PT JAS agar menambah jumlah staf *services* yang bertugas sehingga tidak kekurangan staf ketika ada beberapa *flight* yang bersamaan.
3. PT JAS agar tetap menjalankan protokol kesehatan selamat pandemi berlangsung, agar penumpang tetap sehat dan selamat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alodokter. 2022. <https://www.alodokter.com/menjadikan-kursi-roda-sebagai-sahabat-baru-yang-bermanfaat> diakses pada tanggal 6 Juni 2022
- Damardjati, R.S. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata Edisi Revisi Cetakan Keenam*. Jakarta : PT Pradnya Paramita.
- Fajria Anindya Utami. Pandemi Corona, <https://www.wartaekonomi.co.id> diakses pada: 26 Mei 2022.
- Ilmu Penerbangan. 2021. <https://ilmupenerbangan.com/definisi-airlines/> diakses pada tanggal 7 Juni 2022
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online.2016.<http://kbbi.kemdikbud.go.id> diakses pada Tanggal 20 Mei 2022
- Kiswanto, Hadi. 2004. *Tugas Pokok dan Fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi*. Jakarta: Departemen Kehakiman RI.
- Majid,Suharto Abdul dan Warpani,Eko Probo D. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2010 Tentang Tata n Kbandarudaraan Nasional.
- Poerwadarminta , WJS. 2006. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.

- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana S. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Soekadijo, R. G. 2000. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suwarno, Widadi A. 2001. *Tata Operasi Darat*. Jakarta : Gramedia
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
- Yuliana,Dina. 2017. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Personel Ground Handling PT. Jasa Angkasa Semesta (PT. JAS) di Bandara Halim Perdana Kusuma–Jakarta*. Jakarta.
- Yoeti, Oka A. 1999. *Pengantar Ilmu Pariwisata Edisi Revisi*. Bandung : Penerbit Angkasa

Zulkifli, Rahmatullah. 2022. <https://ditjenpp.kemenkumham.go.id/> Diakses pada 7

Juni 2022



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI