

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN *TRANSFER* PENUMPANG DENGAN *WHEELCHAIR* PADA MASKAPAI EMIRATES OLEH UNIT *SERVICES* PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Nyoman Nuarsini Dewi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## **TUGAS AKHIR**

# **“PENANGANAN *TRANSFER* PENUMPANG DENGAN *WHEELCHAIR* PADA MASKAPAI EMIRATES OLEH UNIT *SERVICES* PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR”**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
**Nyoman Nuarsini Dewi**  
**NIM 2015813022**

**PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA

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

---

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nyoman Nuarsini Dewi  
NIM : 2015813022  
Program Studi : D3 Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN *TRANSFER* PENUMPANG DENGAN *WHEELCHAIR*  
PADA MASKAPAI EMIRATES OLEH UNIT *SERVICES* PT. JASA  
ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI  
NGURAH RAI DENPASAR”**

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, 10 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Nyoman Nuarsini  
Dewi  
NIM : 2015813022  
PS : D3 Usaha Perjalanan  
Wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## 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 judul **“Penanganan *Transfer* Penumpang dengan *Wheelchair* pada Maskapai Emirates oleh Unit *Services* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan *transfer* penumpang dengan *wheelchair* pada Maskapai Emirates oleh Unit *Services* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional Ngurah Rai Denpasar.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak yang membuat hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Drs. I Made Budiasa, M.,Par. selaku Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator PKL sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan serta masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian tugas akhir ini. Terima kasih banyak penulis ucapkan kepada bapak atas waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, dan nasehat kepada penulis.
6. I.G.P. Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan masukan di dalam penulisan tugas akhir. Terima kasih banyak penulis ucapkan kepada bapak atas waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, dan nasehat kepada penulis.
7. Ibu Ratna Sari Ningsih selaku *Section Head Commercial Learning Center* Denpasar PT. JAS bersama kak Mia Krisna S yang membantu memberikan arahan dan mendukung berlangsungnya kegiatan PKL di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
8. Seluruh staf di unit *services, lost and found* dan *check-in counter domestic* yang penulis cintai dan sayangi telah banyak membantu memberikan saran,

ilmu dan informasi yang sangat bermanfaat untuk penulis dalam dunia kerja maupun dalam penyusunan tugas akhir ini.

9. Orang tua dan kakak-kakak tercinta penulis yang telah memberikan dukungan yang besar, memberikan masukan dan nasehat kepada penulis, selalu menjadi penyemangat penulis untuk meraih cita-citanya dimasa depan nanti dan tidak lupa doa dari orang tua tersayang kepada penulis demi kelancaran kegiatan selama PKL sampai dengan penyusunan tugas akhir ini.
10. Kepada pemilik NIM 20158823049 yang telah kebersamai penulis selama menyusun tugas akhir dan selalu menjadi penyemangat serta membantu memberikan saran dan masukan selama menyusun tugas akhir ini sampai akhir

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Sehingga penulis secara terbuka menerima saran dan kritik positif dari pembaca. Agar hasil tugas akhir dapat mencapai kesempurnaan dan bisa menjadi referensi yang baik bagi pembaca.

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 dan dapat menjadi acun di masa yang akan datang.

Badung, Agustus 2023  
Penulis

## DAFTAR ISI

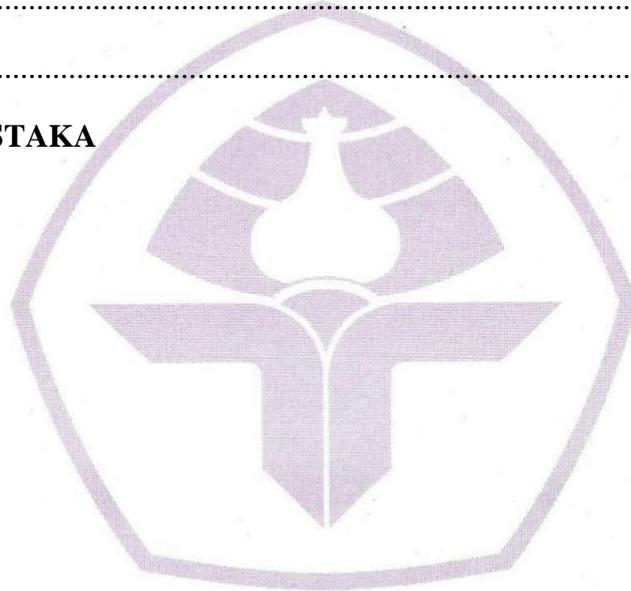
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan & Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir .....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Pengertian Bandar Udara .....	9
B. <i>Ground Handling</i> .....	10
1. Pengertian <i>Ground Handling</i> .....	10
2. Ruang Lingkup <i>Ground Handling</i> .....	12
C. Pengertian <i>Airlines</i> .....	12

D. Pengertian Penanganan .....	13
E. Pengertian Prosedur .....	14
F. <i>Transit &amp; Transfer</i> .....	15
1. <i>Transit</i> .....	16
2. <i>Transfer</i> .....	17
G. Pengertian Penumpang dan Jenis Penumpang .....	18
1. Pengertian Penumpang .....	18
2. Jenis-jenis Penumpang .....	18
H. Pengertian Dokumen Perjalanan .....	21
I. Istilah-Istilah Dalam Penerbangan .....	27
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>31</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	31
1. Lokasi Perusahaan .....	31
2. Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	32
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....	35
1. Bidang Usaha PT. Jasa Angkasa Semesta .....	35
2. Fasilitas PT. Jasa Angkasa Semesta .....	38
C. Struktur Organisasi Perusahaan .....	40
1. Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta .....	40
2. Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing <i>Section</i> .....	40
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
A. Penanganan <i>Transfer</i> Penumpang dengan <i>Wheelchair</i> pada Maskapai Emirates oleh Unit <i>Services</i> PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar .....	48
1. Tahap Persiapan .....	48

2. Tahap Penanganan .....	57
3. Tahap Akhir .....	66
B. Kendala yang dialami dalam Penanganan <i>Transfer</i> Penumpang dengan <i>Wheelchair</i> pada Maskapai Emirates oleh Unit <i>Services</i> PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional Ngurah Rai Denpasar dan cara mengatasinya	69
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
A. Simpulan .....	75
B. Saran .....	77

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan .....	31
Gambar 3. 2 Lokasi Perusahaan.....	31
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi.....	40
Gambar 4. 1 <i>Schedule</i> .....	49
Gambar 4. 2 <i>Deployment</i> .....	51
Gambar 4. 3 <i>Paging Name</i> .....	55
Gambar 4. 4 Persiapan <i>Wheelchair</i> .....	56
Gambar 4. 5 <i>Flight Radar</i> .....	58
Gambar 4. 6 Aplikasi Visa Australian ETA ( <i>Electronic Travel Authority</i> ).....	63
Gambar 4. 7 <i>Boarding Pass</i> .....	65
Gambar 4. 8 <i>Assist Boarding</i> Penumpang .....	66
Gambar 4. 9 <i>Arrival Checklist and Report Services</i> .....	68

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Maskapai Penerbangan yang Bekerja sama dengan PT. Jasa  
Angkasa Semesta

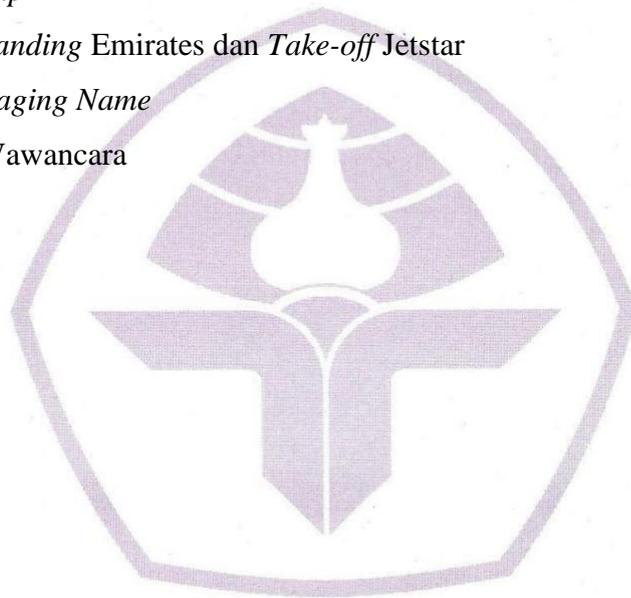
Lampiran 2 : *Flight Briefing Sheet*

Lampiran 3 : Informasi Jumlah *Wheelchair* dan Lokasi Parkiran Pesawat melalui  
*WhatsApp Group*

Lampiran 4 : *Landing Emirates* dan *Take-off Jetstar*

Lampiran 5 : *Paging Name*

Lampiran 6 : Wawancara



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian suatu negara. Industri pariwisata menjadi andalan utama dalam mengembangkan dan menciptakan sesuatu yang baru dengan memanfaatkan keberagaman budaya dan destinasi wisata yang ada untuk menarik wisatawan berkunjung ke suatu tempat, hal ini akan menjadi kontribusi besar untuk negara itu sendiri (Elsa, 2017). Tidak hanya itu, sektor pariwisata juga akan memberikan lapangan kerja kepada setiap orang yang memiliki kemampuan dan minat yang besar dalam dunia pariwisata khususnya di bidang pelayanan jasa kepada wisatawan. Keinginan wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat dengan tujuan yang berbeda-beda seperti wisata, bisnis, pendidikan, acara dinas maupun urusan keagamaan.

Transportasi udara menjadi salah satu sarana transportasi yang paling sering digunakan oleh wisatawan untuk mengunjungi daerah wisata, khususnya yang berada di luar pulau. Transportasi jenis ini menjadi sangat penting dalam kehidupan manusia modern. Transportasi udara dapat menempuh jarak yang jauh dengan cepat dan efisien, memungkinkan orang untuk melakukan perjalanan antar negara dalam waktu yang relatif singkat. Dengan berkembangnya industri penerbangan, semakin banyak maskapai penerbangan yang bermunculan dan memberikan lebih banyak pilihan kepada konsumen. Setiap tahunnya, jumlah

penumpang yang menggunakan pesawat udara semakin meningkat, baik untuk kepentingan bisnis maupun pariwisata.

Dengan meningkatnya jumlah penumpang pesawat udara, maka keberadaan bandar udara (bandara) memainkan peran yang sangat penting dalam sektor pariwisata. Bandara yang memiliki fasilitas yang lengkap, baik, aman dan nyaman akan menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke destinasi tersebut. Disamping itu, pengelolaan personil bandara handal dan professional akan memberikan kesan positif bagi para wisatawan dan membantu menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan.

PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) adalah perusahaan penyedia jasa pelayanan untuk maskapai internasional selama lebih dari 30 tahun. PT. JAS didirikan pada tahun 1984 dan telah mengalami perkembangan yang pesat dalam bidang layanan pengelolaan kargo dan penumpang di berbagai bandara di Indonesia. Sebagai penyedia jasa pelayanan bandara, PT. JAS menyediakan berbagai layanan, termasuk penanganan kargo dan penumpang, penanganan pesawat, penyewaan peralatan penanganan kargo dan layanan logistik. Perusahaan ini juga menyediakan layanan berkaitan dengan perijinan dan pengawasan keamanan di bandara yang dikutip dari *website* <https://www.ptjas.co.id/>. PT. JAS memiliki karyawan yang terlatih dan berpengalaman dalam memberikan layanan berkualitas tinggi dan konsisten bagi pelanggan.

Dalam industri penerbangan yang sangat kompetitif, PT. JAS telah berhasil mempertahankan posisinya sebagai pemimpin dalam penyediaan layanan

pelayanan atau perusahaan *ground handling* bandara di Indonesia. Dengan dukungan dari tim yang berdedikasi dan fokus pada kualitas layanan, PT. JAS terus berupaya untuk menjadi pemimpin dalam penyediaan pelayanan bandara yang berkualitas tinggi dan handal khususnya pada penanganan penumpang. PT. JAS memiliki unit *services* yang membantu memberikan pelayanan kepada *special passenger* yang membutuhkan bantuan khusus seperti *wheelchair*. Selama proses penanganan penumpang, staf akan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan penuh yang terbaik kepada penumpang untuk mempermudah perjalanan penumpang yang tidak bisa berjalan jauh, penumpang yang sedang sakit, atau berkebutuhan khusus. Selain membantu penumpang yang menggunakan *wheelchair*, ini juga akan memberikan kemudahan bagi penumpang untuk cepat dalam melakukan prosedur baik itu untuk keberangkatan, kedatangan, *transfer* maupun *transit*.

Salah satu contoh kontribusi nyata yang diberikan oleh PT. JAS dalam memberikan pelayanan kepada penumpang adalah pelayanan penumpang *transfer* internasional di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Hingga saat ini, banyak penumpang yang datang ke Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dan *transfer* dengan melanjutkan penerbangan menuju ke *last destination* menggunakan maskapai yang berbeda. Beberapa maskapai penerbangan yang bekerjasama dengan perusahaan PT. JAS dalam pelayanan jasa operasi darat (*ground handling*), salah satunya yaitu maskapai penerbangan Emirates.

Emirates adalah salah satu maskapai penerbangan besar yang berasal dari Dubai yang memiliki kapasitas besar dalam menampung banyak penumpang. Maskapai ini banyak memiliki rute penerbangan dengan tujuan baik ke luar negeri maupun ke dalam negeri dengan melakukan proses *transfer* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dan menuju ke negara tujuan dengan maskapai yang berbeda.

Dalam mempermudah perjalanan penumpang khususnya pengguna *wheelchair* yang akan melakukan proses *transfer* dengan menggunakan maskapai yang berbeda dibutuhkan pelayanan jasa di bandara. Banyaknya penumpang yang belum mengetahui prosedur *transfer* ketika tiba di bandara *transit*, khususnya penumpang yang membutuhkan jasa *wheelchair* untuk *special handling* dari unit *services*, dan ingin mempercepat proses *transfer* agar tidak mengalami keterlambatan ketika di bandara *transit*. Jika proses *transfer* penumpang menggunakan *wheelchair* tidak dilakukan secara optimal maka akan mengakibatkan ketidaknyamanan dalam pemberian penanganan dan penumpang beresiko akan terlambat saat *boarding* ke penerbangan lanjutan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk mengangkat serta mengulas lebih dalam terkait pelayanan penumpang *transfer* dengan *wheelchair* oleh unit *services*. Maka dari itu, penulis ingin mengangkat tugas akhir dengan judul “Penanganan *Transfer* Penumpang dengan *Wheelchair* pada Maskapai Emirates oleh Unit *Services* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *transfer* penumpang dengan *wheelchair* pada Maskapai Emirates oleh Unit *Services* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional Ngurah Rai Denpasar?
2. Apa saja kendala yang dialami dalam penanganan *transfer* penumpang dengan *wheelchair* pada Maskapai Emirates oleh Unit *Services* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional Ngurah Rai Denpasar dan cara mengatasinya?

## **C. Tujuan & Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir**

### **1. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan *transfer* penumpang dengan *wheelchair* pada Maskapai Emirates.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dialami dalam penanganan *transfer* penumpang dengan *wheelchair* pada Maskapai Emirates dan cara mengatasinya.

### **2. Kegunaan Penulisan**

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan dan memperoleh Ijazah diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan

Wisata, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali serta sebagai tolak ukur penerapan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan dengan teori saat PKL yang diperoleh dari perusahaan.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah sebagai sumber informasi dalam meningkatkan mutu pembelajaran di kampus Politeknik Negeri Bali, menjalin kerjasama dan hubungan yang baik antara kampus dengan industri serta menjadi pedoman kedepannya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali dalam penyusunan TA (Tugas Akhir) khususnya pada mahasiswa yang ingin mencari referensi judul dan topik di perusahaan yang sama.
- c. Bagi Perusahaan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja perusahaan sehingga staf perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta dapat meningkatkan kualitas kerja dimasa yang akan datang sekaligus sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya dalam Penanganan *Transfer* Penumpang dengan *Wheelchair* pada Maskapai Emirates oleh Unit *Services* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dan sebagai masukan untuk menyelesaikan kendala-kendala yang dialami saat di lapangan.

#### **D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

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

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

a. Metode Observasi

Metode Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan, melihat secara langsung proses kerjanya, dan melibatkan diri dalam Penanganan *Transfer* Penumpang dengan *Wheelchair* pada Maskapai Emirates di bandara, metode ini dibantu dengan dokumentasi kegiatan saat menangani penumpang dengan cara mengambil gambar dan pencatatan poin-poin penting selama *On the Job Training* dibagian *services*.

b. Metode Studi Kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mencari pedoman referensi dari buku dan sumber-sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan Pariwisata, *Ground Handling*, Bandara yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam TA (Tugas Akhir) ini.

c. Metode Wawancara

Metode Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara atau mengajukan pertanyaan secara langsung dengan staf *services* di PT. Jasa Angkasa Semesta.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu menguraikan secara sistematis dengan menggunakan data-data yang diperoleh selama praktek kerja lapangan (PKL) di PT. Jasa Angkasa Semesta serta dikaitkan dengan informasi

yang didapatkan dari beberapa metode yang sudah dilakukan sebelumnya. Metode analisis ini diawali dengan pengumpulan data sampai mendalam, mulai dari tahap observasi, kemudian diolah, dianalisis, hingga penafsiran hasil analisis untuk menarik sebuah kesimpulan.

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

Metode yang digunakan penulis dalam penyajian hasil analisis adalah metode informal yaitu metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa berupa kata-kata yang dibuat sendiri untuk penjelasan dari penanganan *transfer* penumpang dengan *wheelchair* pada Maskapai Emirates, yang kedua menggunakan metode formal yaitu metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda tertentu dan lambang, seperti tanda baca, foto dan bagan salah satunya yaitu bagan struktur organisasi, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara metode formal dan metode informal.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada bab IV, penulis dapat menyimpulkan, yaitu:

1. Penanganan *Transfer* Penumpang dengan *Wheelchair* pada Maskapai Emirates oleh Unit *Services* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar diketahui bahwa terdapat tiga tahapan, yaitu: tahap persiapan merupakan tahap awal sebelum penanganan dilakukan, seperti pengecekan *schedule* sebelum bekerja, persiapan diri sebelum memberikan pelayanan kepada penumpang, pengecekan *deployment, briefing* tugas dan tanggung jawab, persiapan kelengkapan dokumen kedatangan pesawat Emirates seperti *gendec, crew card, paging board, flight briefing sheet, passenger name list*, persiapan *wheelchair* dan koordinasi ke FC (*flight coordinator*). Tahap selanjutnya yaitu tahap penanganan dimana staf menjalankan tugasnya dan membantu dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan penumpang saat di bandara, diantaranya pengecekan *flight radar*, membawa *wheelchair* dan kelengkapan dokumen ke apron, menerima pembagian tugas, menuju garbarata dengan membawa *wheelchair* untuk penjemputan penumpang di garbarata, menemui penumpang, menanyakan penerbangan lanjutan berserta pengecekan dokumen kedatangan, menghantarkan penumpang menuju

*transit & transfer desk* untuk pencetakan *boarding pass baru* dan *assist* menuju *gate*, dan dokumentasi *boarding pass* penumpang sebagai laporan penanganan *wheelchair* dan *assist* penumpang *boarding* ke pesawat. Tahap akhir yang merupakan tahapan penyelesaian atas tugas dan tanggung jawab yang telah dilakukan oleh staf *services* yaitu dengan membawa semua perlengkapan kembali seperti *wheelchair* dan lainnya pada tempatnya kemudian pencatatan laporan penanganan penumpang *wheelchair* pada *arrival checklist and report services*.

2. Dalam Penanganan *Transfer* penumpang dengan *Wheelchair* pada Maskapai Emirates oleh Unit *Services* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar terdapat beberapa kendala yang dialami oleh staf *services* antara lain (1) keterbatasan bahasa asing, (2) perubahan parkir pesawat dan *gate*, (3) keterbatasan jumlah *wheelchair*, (4) kekurangan staf dan (5) ketidaklengkapan dokumen perjalanan penumpang saat proses *transfer*. Berdasarkan kendala yang dialami tersebut terdapat cara mengatasinya antara lain (1) untuk keterbatasan bahasa, petugas menggunakan bahasa isyarat melalui pergerakan seperti menunjukkan sesuatu dengan ekspresi wajah serta memberikan pilihan kemudian memahami bahasa penumpang dengan memanfaatkan teknologi saat ini yaitu *google translate*, (2) untuk perubahan parkir pesawat dan *gate*, keterbatasan jumlah *wheelchair*, dan kekurangan staf, perusahaan memperbanyak jumlah *wheelchair* dan memisahkan *wheelchair* yang sudah rusak agar tidak digunakan kembali

saat penanganan *wheelchair* dan selalu melakukan komunikasi dan koordinasi antar unit dalam melaksanakan tugasnya pada penerbangan tersebut agar pelayanan yang diberikan kepada penumpang dapat berjalan dengan lancar dan tidak terjadi *miscommunication*, dan (3) untuk ketidaklengkapan dokumen, petugas menemani penumpang hingga proses akhir dan menanyakan kembali kepada petugas lain yang bertugas di bagian tersebut untuk menghindari kesalahan yang terjadi sehingga penanganannya cepat ditangani dan mendapat penanganan oleh orang yang tepat dan mampu menjelaskan secara detail informasi terkait prosedur *transfer* penumpang.

## **B. Saran**

Adapun beberapa saran yang diberikan penulis kepada staf *services* ketika penanganan *transfer* penumpang dengan *wheelchair*, sebagai berikut:

1. Staf *services* harus lebih aktif berkomunikasi dan bekerjasama dengan staf lainnya agar tidak terjadinya *miss communication* saat bertugas karena menjadi staf *services* semua pekerjaan yang dilakukan harus cepat dan tepat waktu. Jika terjadi kendala yang tidak bisa dilakukan dan tidak diketahui misalnya ketentuan *transfer* penumpang yang tidak semua staf memahami bagian tersebut maka sebagai *team* dalam satu unit dan perusahaan harus saling membantu satu sama lainnya dan banyak belajar tentang pengetahuan tersebut agar semua pekerjaan dapat terselesaikan dengan lancar.
2. Perusahaan diharapkan memperbanyak jumlah staf dalam unit *services* karena saat ini banyaknya pengguna *wheelchair* yang membutuhkan jasa

dari *services* agar unit *services* tidak lagi meminta perbantuan dari unit lainnya sehingga fokus pada bagiannya masing-masing.

3. Perusahaan diharapkan untuk memisahkan *wheelchair* yang sudah rusak dan lebih memperbanyak jumlah *wheelchair* yang disediakan agar memudahkan staf *services* dalam menangani penumpang yang menggunakan *wheelchair* serta memberikan kenyamanan kepada penumpang saat proses penanganan di bandara.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Asman, S. dan Wakhidah, E. N. 2022. *Analisis Fasilitas pada Terminal Keberangkatan di Masa Pandemi Covid-19 (Studi di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang)*. Jurnal Kewarganegaraan, 6(2), 5162-5173.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Djamali, R. 2019. *Reservation and Ticketing*. Manado: Politeknik Negeri Manado.
- Erawati, N. M. 2015. *Tata Operasi Darat 1*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Elsa, E. 2017. *Peran Pariwisata Dalam Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat*. Jurnal Spasial, 3(1). <https://doi.org/10.22202/js.v3i1.1593>
- Handoyo, S. dan Sudiby, D. 2011. *Aviopedia Ensiklopedia Umum Penerbangan*. Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara.
- JAS Airport Services. *About PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)*. diambil dari <https://www.ptjas.co.id/>. Diakses pada tanggal 12 Juni 2023.
- Keke, Y. dan Susanto, P. C. 2019. *Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara*. Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan, 16(2).
- Lumataw, A. 2019. *Tata Operasi Darat (Ground Handling)*. Manado: Politeknik Negeri Manado.
- Majid, S. A. dan Warpani, E. P. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Menteri Perhubungan. 2010. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 11 Tahun 2010 Tentang Tata Negeri Penerbangan Nasional*. Diambil dari <https://jdih.dephub.go.id/>. Diakses pada tanggal 12 Juni 2023.
- Setiani, B. 2015. *Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Bandar Udara*. Jurnal Ilmiah WIDYA, 3(1), 25-32.
- Suwena, I. K. dan Widyatmaja, I. N. 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan.
- Tambunan, R. M. 2013. *Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maiestas.
- Triyuni, N. N. dan Harmini, A. A. A. N. 2005. *Tata Operasi Darat 2*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.