

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PENUMPANG CONNECTING FLIGHT DARI QATAR AIRWAYS KE GARUDA INDONESIA OLEH PT GAPURA ANGKASA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Agus Ricki Hendrayana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PENUMPANG CONNECTING FLIGHT DARI QATAR AIRWAYS KE GARUDA INDONESIA OLEH PT GAPURA ANGKASA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Agus Ricki Hendrayana
NIM 2015813086**

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

**PENANGANAN PENUMPANG *CONNECTING FLIGHT* DARI QATAR
AIRWAYS KE GARUDA INDONESIA OLEH PT. GAPURA ANGKASA DI
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

Oleh
I Gede Agus Ricki Hendrayana
NIM 2015813086

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Drs. I Putu Budiarta, M.Par.
NIP 196312221990031001

Pembimbing II,

Muhamad Nova, M.Pd.
NIP 199311281022031008

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Erniawati, MATM., PhD MITHM
NIP. 196208071990031001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN 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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Gede Agus Ricki Hendrayana
NIM : 2015813086
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PENUMPANG *CONNECTING FLIGHT* DARI QATAR
AIRWAYS KE GARUDA INDONESIA OLEH PT. GAPURA ANGKASA DI
BANDARA 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, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : T Gede Agus Ricki Hendrayana

NIM : 2015813086

Prodi : Usaha Perjalanan wisata

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas berkat limpahan nikmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penanganan penumpang connecting flight dari Qatar Airways ke Garuda Indonesia oleh PT Gapura Angkasa di bandara internasional I Gusti Ngurah Rai”** dengan baik, lancar dan tepat waktu. Penyusunan Tugas Akhir dilakukan guna memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa selesainya Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan semangat serta dukungan dari berbagai Dalam tugas akhir ini, penulis akan difokuskan pada analisis optimasi koneksi penerbangan dalam rute *multisegment (connecting flight)*. Tujuan utama Tugas akhir ini adalah untuk mengetahui prosedur penanganan penumpang *connecting flight* dan mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kualitas *connecting flight* sehingga menyebabkan ketidaknyamanan penumpang. Hasil dari Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik kepada maskapai penerbangan dan jasa *ground handling* dalam merancang jadwal dan proses *connecting flight* yang lebih efisien sehingga dapat meningkatkan kepuasan penumpang, mengurangi *delay*, dan meningkatkan keuntungan bagi maskapai penerbangan dan jasa *ground handling*. Dengan demikian penulis tertarik

untuk meneliti tentang cara penanganan penumpang *connecting flight*, sehingga penulis mengangkat judul **“Penanganan penumpang connecting flight dari Qatar Airways ke Garuda Indonesia oleh PT Gapura Angkasa di bandara internasional I Gusti Ngurah Rai”**.

pihak. Untuk itu 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 di Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. 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 Sekertaris 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 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
5. Drs. I Putu Budiarta, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan, saran serta motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir.
6. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II dan koordinator PKL yang telah memberikan bimbingan, masukan, saran serta motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir.

7. Bapak I Gusti Arya Alit Antara selaku tutor penulis di industri yang telah memberikan pengarahan serta bantuan dalam penulisan Tugas Akhir.
8. Bapak & Ibu Supervisor cab. Denpasar yang telah memberikan pengarahan, masukan, dukungan serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
9. Staf dan Senior PT. Gapura Angkasa cab. Denpasar yang telah memberikan pengarahan, masukan, dukungan serta membantu penulis dalam pencarian data – data dan penyusunan Tugas Akhir.
10. Bapak I Putu Bangbang Suteja & Ibu Ni Komang Sariani selaku orang tua penulis yang selalu mendukung, memberikan semangat dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan Tugas akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa selalu menyertai langkah penulis. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu besar harapan penulis agar Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan selanjutnya.

Badung, 27 Mei 2023

Penulis

I Gede Agus Ricki Hendrayana

2015813086

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Surat Pernyataan Bebas Plagiat	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pengertian Bandara	7
B. Pengertian <i>Ground Handling</i>	7
C. Pengertian Penumpang	10
D. Pengertian Penanganan	11
E. Pengertian <i>Connecting Flight</i>	12
F. Pengertian <i>Delay Flight</i>	13
G. Pengertian <i>Arrival</i>	14
H. Pengertian <i>Departure</i>	15

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	19
C. Struktur Organisasi Perusahaan	22
BAB IV PEMBAHASAN	27
A. Prosedur Penanganan <i>Connecting Flight</i> di PT. Garuda Angkasa	27
B. Hambatan Yang Timbul Saat Proses Penanganan	35
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	39
A. Simpulan	39
B. Saran	40
Daftar Pustaka	41
Lampiran.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gamabar 3.1 Logo Perusahaan	16
Gamabar 3.2 Bidang Usaha	19
Gamabar 3.3 Struktur Organisasi PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar	22
Gamabar 4.1 <i>Briefing Sheet</i>	28
Gamabar 4.2 <i>Transit Passenger Form</i>	29
Gamabar 4.3 <i>Paging Name</i>	30
Gamabar 4.4 <i>Flight Radar</i>	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Mengecek Bagasi Penumpang	42
Lampiran 2 : Mempersiapkan Kedatangan Qatar Airways	43
Lampiran 3 : Proses <i>Paging</i> Penumpang	44
Lampiran 4 : Membantu penumpang yang menggunakan kursi roda	45
Lampiran 5 : <i>Assist Crew</i>	46
Lampiran 6 : <i>Boarding Pass</i> Penumpang	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata memiliki peran yang penting dalam perkembangan ekonomi di Indonesia. Perkembangan pariwisata di Indonesia memiliki tujuan untuk meningkatkan dan memperluas lapangan kerja, serta memperkenalkan keindahan alam dan kebudayaan di Indonesia. Salah satu daerah wisata yang paling di kenal dan banyak di kunjungi wisatawan yaitu Bali, karena keindahan alam dan keanekaragaman budaya Bali sangat di sukai oleh turis mancanegara sehingga Bali sangat terkenal di kalangan wisatawan. Adapun perluasan lapangan kerja yang tercipta karena pariwisata ini yaitu, penginapan, biro perjalanan, *restaurant*, jasa transportasi, serta berbagai bidang usaha yang dapat menunjang pariwisata.

Dalam kegiatan pariwisata, transportasi memiliki peranan yang sangat penting untuk menunjang kegiatan pariwisata dan perekonomian suatu negara, contohnya adalah industri penerbangan. Industri penerbangan atau dunia penerbangan merupakan hal yang tidak bisa lepas dari kehidupan manusia, berkaitan dengan perjalanan antar pulau ataupun antar negara. Untuk setiap negara di dunia, tentu harus menyediakan fasilitas bagi masyarakat yang akan melakukan perjalanan menggunakan transportasi udara. Untuk memberikan pelayanan tersebut, sebuah bandar udara akan mempekerjakan atau menyewa minimal satu jasa *ground*

handling, yang akan mengurus segala keperluan sebuah pesawat selama berada di bandar udara.

PT. Gapura Angkasa merupakan perusahaan *ground handling* yang didirikan oleh tiga pihak utama yaitu Garuda Indonesia, Angkasa Pura I dan Angkasa Pura II. PT. Gapura Angkasa merupakan salah satu badan usaha milik pemerintah tapi bukan milik perusahaan BUMN. Perusahaan ini tidak hanya mengurus keperluan yang dibutuhkan pesawat saja, namun juga melayani penumpang pesawat baik saat keberangkatan maupun kedatangan serta menangani penumpang yang akan melakukan *connecting flight*.

Dalam industri penerbangan, penerbangan dengan koneksi atau yang dikenal juga sebagai *connecting flight*, menjadi pilihan umum bagi penumpang yang ingin mencapai tujuan akhir mereka. *Connecting flight* melibatkan perpindahan dari satu pesawat ke pesawat lainnya di bandar udara transit, dan sering kali digunakan untuk mencapai tujuan yang tidak tersedia dalam penerbangan langsung. Namun, mengatur koneksi penerbangan yang efisien dan andal merupakan tantangan bagi maskapai penerbangan dan jasa *ground handling*. Kegagalan dalam mengoptimalkan proses koneksi dapat mengakibatkan penumpang kehilangan penerbangan berikutnya, *delay*, atau ketidaknyamanan lainnya. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dan efisiensi koneksi penerbangan. Beberapa faktor yang harus dipertimbangkan dalam mengoptimalkan koneksi penerbangan antara lain: waktu transit yang cukup untuk penumpang dan bagasi, pemetaan rute yang efisien, sinkronisasi jadwal,

ketersediaan sarana transportasi di bandara transit, dan koordinasi yang baik antara maskapai yang berpartisipasi. Selain itu, faktor lain seperti kapasitas bandara, faktor cuaca, atau gangguan operasional juga dapat mempengaruhi kualitas koneksi penerbangan.

Dalam tugas akhir ini, penulis akan fokus pada analisis optimasi koneksi penerbangan dalam rute *multisegment (connecting flight)*. Tujuan utama Tugas akhir ini adalah untuk mengetahui prosedur penanganan penumpang *connecting flight* dan mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kualitas *connecting flight* sehingga menyebabkan ketidaknyamanan penumpang serta untuk mengetahui perbedaan dari prosedur penanganan penumpang *connecting flight* dari internasional ke internasional maupun internasional ke domestik. Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti tentang cara penanganan penumpang *connecting flight*, sehingga penulis mengangkat judul **“Penanganan Penumpang Connecting Flight dari Qatar Airways ke Garuda Indonesia Oleh PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang penulis bahas dalam tugas akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana proses penanganan penumpang *connecting flight* oleh staf *arrival* PT. Gapura Angkasa?

2. Apa saja yang menjadi hambatan dalam proses penanganan penumpang *connecting flight* oleh staf *arrival* PT Garuda Angkasa?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

a. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan Tugas akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui proses penanganan penumpang *connecting flight* oleh staf *arrival* PT. Garuda Angkasa
- b. Untuk mengetahui hambatan dalam proses penanganan penumpang *connecting flight* oleh staf *arrival* PT. Garuda Angkasa

b. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan penulisan Tugas akhir ini adalah :

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III dan mendapatkan Ijazah Diploma III dari Politeknik Negeri Bali, serta penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Penumpang *Connecting Flight* dari Qatar Airways ke Garuda Indonesia Oleh PT. Garuda Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai sebagai bukti bahwa mahasiswa telah menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan.

b. Bagi Politeknik

Sebagai sarana untuk memberikan informasi tambahan kepada mahasiswa Politeknik Negeri Bali tentang bagaimana proses penanganan penumpang

Connecting Flight oleh PT. Garuda Angkasa di bandar udara internasional I Gusti Ngurah Rai

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil dari tugas akhir ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam penanganan penumpang *Connecting Flight* oleh PT. Garuda Angkasa di bandar udara internasional I Gusti Ngurah Rai

D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

Adapun metodologi yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini;

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Ada tiga teknik yang penulis lakukan untuk mengumpulkan data dan mendapatkan informasi dalam Tugas akhir, yaitu sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Dalam metode observasi mengamati secara langsung dan terlibat langsung dalam proses penanganan penumpang *connecting flight* bersama dengan staf PT. Garuda Angkasa.

b. Metode Wawancara

Melakukan wawancara kepada staf arrival PT Garuda Angkasa untuk mendapatkan penjelasan terkait prosedur penanganan penumpang *connecting flight* serta menanyakan bagaimana cara mengatasi jika terjadi masalah pada saat proses penanganan penumpang *connecting flight*. Metode ini dilaksanakan dengan tanya jawab.

c. Studi Kepustakaan

Dalam metode ini mencari informasi-informasi yang dikumpulkan dari beberapa sumber buku yang terkait dengan objek Tugas akhir. Data-data tersebut kemudian dijadikan referensi bagi penulis.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam pembuatan Tugas akhir ini menggunakan teknik analisis data yang penulis dapatkan. Penulis akan menganalisis data tersebut menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penulisan Tugas akhir ini menggunakan metode penyajian hasil analisis data secara informal agar hasil Tugas akhir ini dapat dengan mudah dipahami.

BAB V

SIMPILAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan permasalahan yang dibahas pada bab IV, mengenai Penangan Penumpang *connecting flight* dari Qatar Airways ke Garuda Indonesia Oleh PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur penanganan penumpang *connecting flight* ada 3 tahapan, yaitu tahap persiapan, melakukan persiapan sebelum pesawat *landing* dan pembagian tugas. Proses penanganan, yaitu proses yang dilakuakn staf *arrival* mulai dari penjemputan sampai dengan pengantaran ke *check-in counter*. Tahap akhir, yaitu memastikan penumpang sudah berada di ruang tunggu keberangkatan serta membuat laporan tertulis untuk memberikan informasi kepada maskapai dan perusahaan bahwa penumpang sudah sampai di ruang tunggu.
2. Hambatan – hambatan yang dihadapi pada saat penanganan penumpang *connecting flight*, yaitu keterlambatan bagasi penumpang, disebabkan oleh *conveyor belt* penuh, penerbangan sebelumnya mengalami delay, terjadinya cuaca buruk sehingga berdampak pada saat penurunan bagasi dari pesawat. Pesawat mengalami *delay*, yang disebabkan oleh kondisi cuaca buruk, terjadi masalah teknis pada pesawat sehingga tidak memungkinkan untuk mrlakukan

penerbangan, proses boarding yang lambat dan masalah faktor oprasional yang terjadi pada bandar udara.

B. Saran

Berdasarkan dengan permasalahan dan kendala yang dihadapi penulis pada saat mengenai penanganan penumpang *connecting flight* dari Qatar Airways ke Garuda Indonesia Oleh PT. Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis mengajukan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Peningkatan komunikasi dan informasi dengan maskapai guna menyediakan informasi yang jelas dan terperinci kepada penumpang mengenai *connecting flight*, termasuk informasi *transfer*, gerbang keberangkatan dan kedatangan, serta waktu tunggu yang diharapkan. Komunikasi yang efektif akan membantu penumpang merasa lebih siap dan percaya diri selama perjalanan mereka.
2. Koordinasi antara mskapai dengan maskapai maupun dengan pihak PT. Gapura Angkasa guna meningkatkan kerjasama dan koordinasi dalam *connecting flight*. Hal ini termasuk pemindahan bagasi yang lancar antara penerbangan, penyelesaian proses imigrasi, dan pemastian *transfer* penumpang yang efisien. Koordinasi yang baik antara maskapai akan mengurangi risiko keterlambatan atau kehilangan *connecting flight*.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Tamimi, A. A., & Al-Shehri, A. A. (2016). The impact of modern ground handling equipment on airport efficiency and productivity. *Journal of Air Transport Management*, 53, 1-7.
- Birhanu, T., & Geda, A. (2019). The Impact of Connecting Flight on Airline Passenger Satisfaction: A Case Study of Ethiopian Airlines. *Journal of Air Transport Management*, 77, 1-8.
- Cahyono, D., & Nugraha, R. D. P. (2018). Analisis Kinerja Bandara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang. *Jurnal Teknik ITS*, 7(2), 1-6.
- Cooper, D.R., Schindler, P.S., dan Sun, J. (2019). *Business Research Methods (13th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Ikhsan, M. T., Rusadi, D., & Ghalih, M. (2019). Analisis Pengaruh Jumlah Keberangkatan Penumpang di Bandara Pada Penerbangan Domestik dan Internasional di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 2(1), 8-15.
- Kadam, S. S., dan Kadam, A. K. (2015). Ground handling operations: A review. *International Journal of Engineering Research and General Scienc*, 3(2), 105-111.
- Kadam, S. S., & Kulkarni, S. S. (2014). Ground handling equipment: A review. *International Journal of Engineering Research and Applications*, 4(4), 1-5.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 106 Tahun 2015 tentang Bandar Udara. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Ground Handling di Bandar Udara. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kurniawan, A. dan & Sari, R. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Memilih Penerbangan Connecting Flight. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 5(1), 1-10.

- Kurniawan, A., & Sari, R. (2018). Analisis Keterlambatan Kedatangan Pesawat pada Maskapai Penerbangan di Indonesia. *Jurnal Transportasi*, 18(2), 105-114.
- Kurniawan, A. dan & Sari, R. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Memilih Penerbangan Connecting Flight. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 5(1), 1-10.
- Sari, D. P., & Suryanto, T. (2018). Dampak Penerbangan Terhadap Lingkungan. *Jurnal Lingkungan dan Pembangunan*, 16(2), 123-132
- Sari, R., & Kurniawan, A. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Kedatangan Pesawat pada Maskapai Penerbangan di Indonesia. *Jurnal Teknik Industri*, 21(1), 1-10.
- Shuharto, A.M. & Eko, P. D. W. (2010), *Ground Handling*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Qureshi, M. I., & Asif, M. (2018). Passenger Satisfaction with Public Transport Service Quality: A Comprehensive Review. *Journal of Public Transportation*, 21(1), 1-22.

