

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN PENUMPANG DI *CHECK IN* *COUNTER* DAN *BOARDING GATE* PADA MASKAPAI TRANSNUSA OLEH STAF PT. JASA ANGKASA SEMESTA (JAS) DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI**



**Riyenda Verrent Adinda Putri**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN PENUMPANG DI *CHECK IN* *COUNTER* DAN *BOARDING GATE* PADA MASKAPAI TRANSNUSA OLEH STAF PT. JASA ANGKASA SEMESTA (JAS) DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI**



Oleh

**Riyenda Verrent Adinda Putri**

**NIM 2015813042**

**PROGRAM STUDI D III USAHA PERJALANAN WISATA**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

**PENANGANAN PENUMPANG DI *CHECK IN*  
*COUNTER* DAN *BOARDING GATE* PADA MASKAPAI  
TRANSNUSA OLEH STAF PT. JASA ANGKASA  
SEMESTA (JAS) DI BANDAR UDARA I GUSTI  
NGURAH RAI**

Oleh

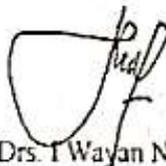
**Riyenda Verrent Adinda Putri**

NIM 2015813042

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

Disetujui oleh:

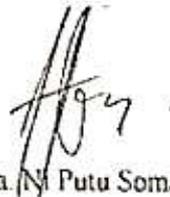
Pembimbing I,



Drs. I Wayan Nurjaya M.Par.

NIP 195807181990121001

Pembimbing II,



Dra. Ni Putu Somawati, MM.

NIP 196305271991032001

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.

NIP 196312281990102001



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](http://www.pnb.ac.id)

Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riyenda Verrent Adinda Putri

NIM : 2015813042

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

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul:

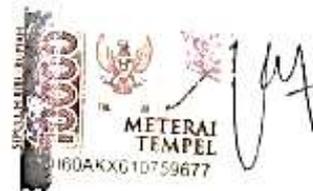
**“PENANGANAN PENUMPANG DI *CHECK IN COUNTER* DAN  
*BOARDING GATE* PADA MASKAPAI TRANSNUSA OLEH STAF PT.  
JASA ANGKASA SEMESTA (JAS) DI BANDAR UDARA I GUSTI  
NGURAH RAI”**

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 : Riyenda Verrent Adinda Putri

NIM : 2015813042

PS : DIII Usaha Perjalanan Wisata

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENANGANAN PENUMPANG DI *CHECK IN COUNTER* DAN *BOARDING GATE* PADA MASKAPAI TRANSNUSA OLEH STAF PT. JASA ANGKASA SEMESTA (JAS) DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI” sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan ini ada beberapa hambatan yang penulis hadapi, namun berkat dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak hambatan yang dihadapi dapat diatasi. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

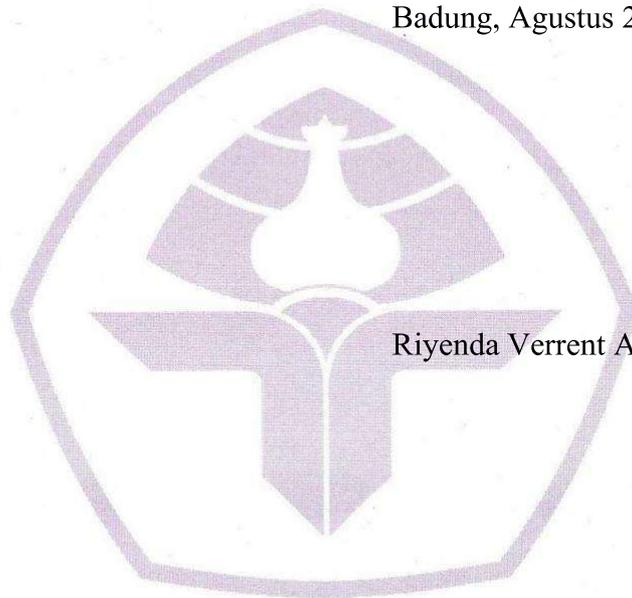
1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. I Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Drs. I Made Budiasa, M.Par. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
5. Muhammad Nova, M.Pd selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan (PKL) Jurusan Pariwisata pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata

6. Drs. I Wayan Nurjaya, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dalam penyusunan tugas akhir ini
7. Dra. Ni Putu Somawati, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah membimbing dalam penyusunan tugas akhir ini
8. Seluruh dosen Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
9. Ratna Sari Ningsih, selaku *Section Head Commercial Learning Center* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Tbk. Cabang Denpasar yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
10. Seluruh *Supervisor* dan *Senior Staff* yang telah banyak memberikan banyak ilmu dan informasi data selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
11. Slamet Muhariadi dan Sri Wahyu Tri Handayani selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan kasih kepada penulis sehingga penulis bisa menjalani perkuliahan Diploma III di Politeknik Negeri Bali ini.
12. Riyenda Jian Perdana Putra dan Riyenda Juan Perdana Putra selaku saudara penulis yang telah memberi support selama penulis melaksanakan perkuliahan Diploma III di Politeknik Negeri Bali ini.
13. Teman-teman dan orang di sekitar yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penyusunan 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, Agustus 2023



Riyenda Verrent Adinda Putri

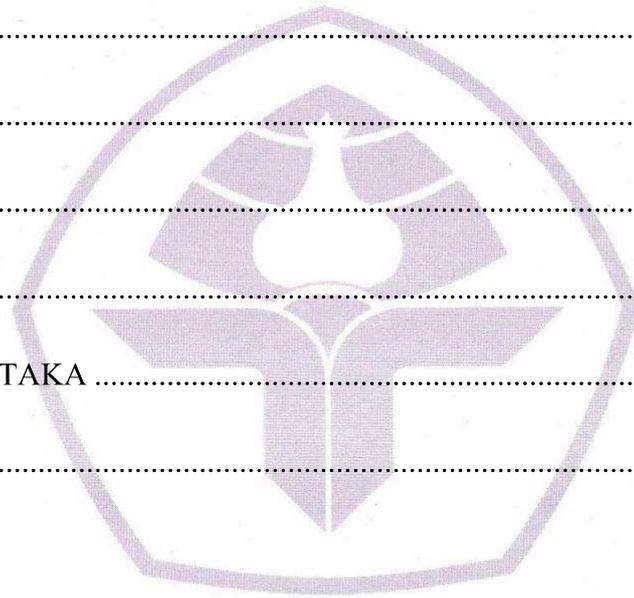
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINILITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
A. Penanganan.....	7
B. Penumpang .....	7

C. Check in Counter.....	8
D. Boarding Gate.....	9
E. Maskapai .....	9
F. Staf.....	9
G. Ground Handling .....	10
H. Bandar Udara.....	12
BAB III.....	16
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	16
1. Lokasi Perusahaan.....	16
2. Sejarah Perusahaan.....	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....	20
1. Bidang Usaha PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	20
2. Fasilitas Perusahaan .....	23
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	24
BAB IV .....	31
PEMBAHASAN .....	31
A. Penanganan <i>Check-in</i> Penumpang dan Bagasi Pesawat TransNusa oleh Staf PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar .....	31
1. Tahap Persiapan .....	32

2. Tahap Penanganan.....	37
3. Tahap Akhir.....	52
B. Kendala yang ditemukan dalam Penanganan <i>Check-in</i> Penumpang dan Bagasi Pesawat TransNusa oleh Staf PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar .....	55
BAB V.....	57
PENUTUP.....	57
A. Simpulan.....	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	59
LAMPIRAN.....	60



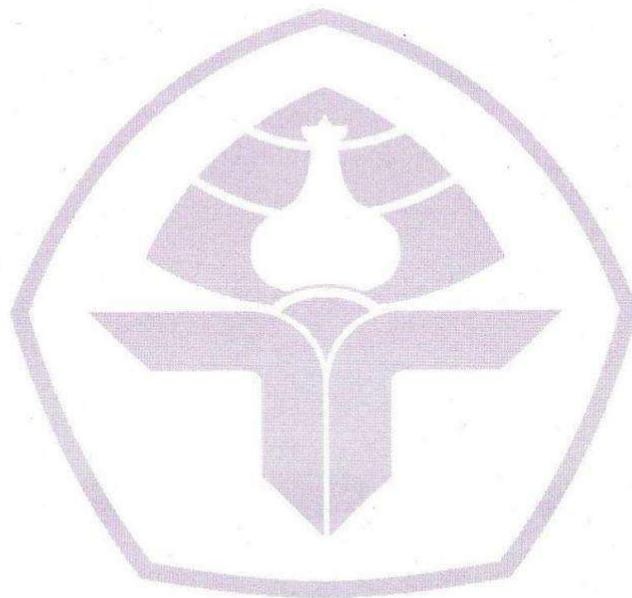
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 . 1 Logo PT Jasa Angkasa Semesta.....	16
Gambar 3 . 2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta.....	24
Gambar 4 . 1 Flowchart .....	32
Gambar 4 . 2 Que Line Penumpang Check in .....	34
Gambar 4 . 3 Cabin Baggage Tag .....	35
Gambar 4 . 4 Fragile Tag .....	36
Gambar 4 . 5 Staf Menangani Penumpang Check in .....	38
Gambar 4 . 6 Tiket Pesawat .....	39
Gambar 4 . 7 Surat Keterangan Layak Terbang.....	41
Gambar 4 . 8 Pengecekan Bagasi Penumpang.....	43
Gambar 4 . 9 Boarding Pass Penumpang.....	44
Gambar 4 . 10 Checked Baggage Tag .....	45
Gambar 4 . 11 Pemasangan Label Bagasi.....	46
Gambar 4 . 12 Penanganan Paging Penumpang .....	48
Gambar 4 . 13 Label Bagasi Manual .....	50
Gambar 4 . 14 Layar Display Boarding Gate .....	52
Gambar 4 . 15 Meja Boarding.....	54

## DAFTAR TABEL

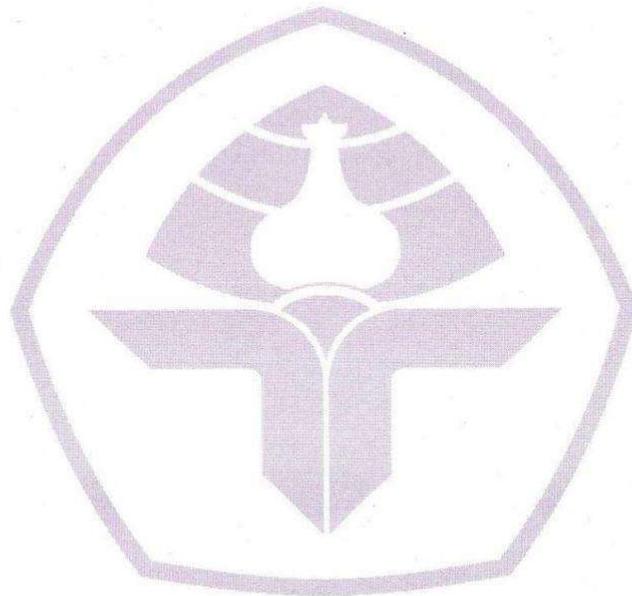
Tabel 3 . 1 Fasilitas Perusahaan.....	23
---------------------------------------	----



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Seragam staf dan <i>trainee</i> .....	60
Lampiran 2 Dokumen terbang, Actual Passangers on Board .....	60
Lampiran 3 Dokumen terbang, General Declaration .....	61



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting bagi suatu negara. Dengan adanya sektor pariwisata dapat menjadi sumber perolehan devisa negara dalam pembangunan nasional. Selain pada pembangunan negara, pariwisata juga berpengaruh terhadap pelestarian budaya serta lingkungan, membuka lapangan pekerjaan, serta meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah.

Pariwisata di Indonesia saat ini sedang berkembang pesat setelah sempat lesu saat merebaknya *covid-19*. Dengan adanya rasa keingin-tahuan seseorang terhadap hal baru, yang menyebabkan semakin ramainya masyarakat yang berwisata ke Indonesia. Hal ini juga berpengaruh pada perkembangan pada faktor perkembangan pariwisata.

Bali merupakan salah satu tempat yang menjadi tujuan favorit wisatawan baik dari dalam negeri maupun mancanegara. Bali terkenal karena keindahan alam serta keanekaragaman budayanya. Selain itu masyarakat Bali juga sangat ramah dan murah senyum terhadap wisatawan yang datang ke Bali, sehingga wisatawan merasa disambut dengan baik dan akan ingin kembali lagi ke Bali.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengembangan pariwisata, salah satunya menyediakan sarana dan prasarana. Sehingga diperlukan penyediaan fasilitas kepariwisataan seperti: akomodasi, transportasi, restoran, daya tarik wisata, pusat perbelanjaan, dan kargo. Transportasi merupakan salah satu prasarana yang diperlukan setiap wisatawan untuk mencapai suatu Daerah Tujuan Wisatawan. Ada 3 jenis transportasi yaitu, transportasi udara, darat dan laut. Transportasi udara merupakan pilihan banyak wisatawan untuk mencapai tujuan baik domestik maupun wisatawan internasional.

Transportasi udara lebih dipilih oleh wisatawan karna dapat mempersingkat waktu dibandingkan transportasi darat dan laut. Perusahaan penerbangan atau *airlines* sebagai penyedia jasa transportasi udara. Jenis pelayanan airlines salah satunya merupakan pelayanan *check in* dan bagasi serta boarding pada penumpang pesawat baik domestik maupun internasional. Terdapat beberapa maskapai penerbangan domestik yang ditangani seperti TransNusa dan juga Sriwijaya airlines.

PT. TransNusa Aviation Mandiri dioperasikan sebagai TransNusa Aviation Mandiri, TransNusa merupakan sebuah maskapai penerbangan domestik bertarif rendah di Indonesia. Di Bandar Udara Ngurah Rai Denpasar TransNusa hanya beroperasi menuju Bandar Udara Soekarno Hatt. TransNusa Aviation bertanggung jawab dalam hal penanganan tiket seperti *check in*, penimbangan bagasi, dan *boarding*. Kantor TransNusa berada di lantai dua di dalam kawasan bandar udara I Gusti Ngurah Rai.

Syarat bagi wisatawan yang ingin menggunakan jasa transportasi udara salah satunya yaitu memiliki tiket. Tiket tersebut dapat dibeli langsung di pihak *ticketing* maskapai dan juga bisa dibeli secara online melalui aplikasi maupun situs *website*. Dokumen penting yang harus disiapkan oleh penumpang sebelum *check in* yaitu: tiket dan dokumen pribadi, seperti KTP, paspor, atau visa. Saat *check in*, penumpang diminta untuk menimbang bagasi agar mengetahui berat barang yang dibawa oleh penumpang. Selain itu, petugas *check in* akan memberitahu beberapa aturan maskapai yang harus dipatuhi oleh setiap penumpang. Setelah *check in* penumpang akan mendapatkan sebuah *boarding pass* tanda untuk masuk ke dalam pesawat. Pada *boarding pass* berisi beberapa keterangan seperti *seat configuration*, pintu keberangkatan, serta waktu *boarding* pesawat. Kemudian petugas *check in* akan memberitahu penumpang apabila akan *boarding*. Karena kegiatan tersebut sangat penting dilakukan, maka penulis tertarik untuk membahas **“Penanganan Penumpang di *Check In Counter* dan *Boarding Gate* pada Maskapai TransNusa oleh Staf PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana penanganan penumpang di *check-in counter* dan *boarding gate* pada maskapai TransNusa oleh staf PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar?
2. Apa saja kendala-kendala dalam penanganan penumpang di *check-in counter* dan *boarding gate* pada maskapai TransNusa oleh staf PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar dan bagaimana solusi yang diberikan?

### C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan pokok permasalahan di atas maka tujuan dan kegunaan dari penulisan tugas akhir ini dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan
  - a. Mengetahui prosedur penanganan penumpang di *check-in counter* dan *boarding gate* pada maskapai TransNusa oleh staf PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar.
  - b. Mengetahui kendala-kendala pada saat penanganan penumpang di *check-in counter* dan *boarding gate* pada maskapai TransNusa oleh staf PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar beserta solusinya.
2. Kegunaan Penelitian
  - a. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah sebagai sumber acuan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar.

- b. Bagi mahasiswa adalah salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan.
- c. Bagi perusahaan diharapkan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

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

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

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu:

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

Metode Observasi merupakan aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

Maka dari itu pengamatan secara langsung diperlukan dalam proses penanganan *check-in* dan *Boarding* pada maskapai TransNusa yang dilakukan oleh staf PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

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

Metode tanya jawab secara langsung kepada *check-in staff* tentang proses penanganan *check-in* dan *boarding* pada maskapai TransNusa.

c. Metode Kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan teknik catat dan ringkas setelah membaca beberapa sumber yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk menyusun Tugas Akhir ini yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) pada *section check-in* sehingga menghasilkan suatu rumusan atau kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

a. Metode Informal

Metode ini merupakan metode penyajian analisis data dengan menggunakan kata-kata sederhana dan rinci agar pembaca lebih mudah untuk memahami. Dengan ini pemaparan tugas akhir tentang penanganan penumpang di *check in counter* dan *boarding gate* disajikan hasil analisis berupa penjelasan dengan menggunakan kata-kata yang sederhana dan mudah dipahami oleh pembaca.

b. Metode Formal

Metode analisis data dengan cara menyajikan data yang berupa tabel, foto dan lain-lain. Dalam metode ini penyajian hasil analisis dengan menggunakan tanda-tanda berupa tanda baca, bagan dan gambar seperti bagan struktur organisasi.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan Penanganan Penumpang di *Check In Counter* dan *Boarding Gate* pada Maskapai TransNusa oleh staf PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar terdapat beberapa tahapan dan juga kendala yang dilalui :

1. Terdapat 3 tahapan dalam Penanganan Penumpang di *Check In Counter* dan *Boarding Gate* pada Maskapai TransNusa oleh staf PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar diantaranya :
  - a. Tahap persiapan sebelum penanganan *check in* dan *boarding* dilakukan, maka akan diawali dengan *briefing* agar tidak ada kendala pada saat penanganan berlangsung.
  - b. Tahap penanganan yang berisikan tentang pelaksanaan *check in* dan *boarding* yang dilakukan oleh unit *check in* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).
  - c. Tahap akhir yaitu tahap penyelesaian proses *check in* dan *boarding*.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan Penumpang di *Check In Counter* dan *Boarding Gate* pada Maskapai TransNusa oleh staf PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang diantaranya :

- a. Penumpang asing yang tidak dapat berbahasa Inggris dapat ditangani dengan cara menerjemahkan terlebih dahulu ke dalam bahasa yang dimengerti oleh penumpang menggunakan aplikasi penerjemah.
- b. Jadwal penerbangan yang berdekatan juga dapat diatasi dengan memprioritaskan salah satu penerbangan yang berangkat lebih awal.

Dengan hal-hal tersebut maka beberapa kendala yang didapat dapat ditangani dengan baik.

#### **B. Saran**

Saran dapat diberikan kepada PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) yaitu :

1. Dalam menangani penumpang yang tidak bisa berbahasa Inggris, hendaknya staf bisa belajar bahasa asing lainnya dan menggunakan *gesture* tubuh yang tepat pada saat menangani penumpang.
2. PT. Jasa Angkasa Semesta hendaknya menambah pegawai baru pada unit *check in*, guna menambah efisiensi kerja.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

Damardjati, R. (2001). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Dhalia Indonesia.

Handoyo, S., & Sudiby, D. (2014). *Aviopedia Ensiklopedia Umum Penerbangan*.

Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.

*Kementrian Perhubungan Republik Indonesia*. (2019). Retrieved from

<https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/Bandara.php>

Majid, S. A., & Warpani, E. P. (2014). *Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan*

*Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Pendi, P. (2016). *Kupas Tuntas Penerbangan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Suwarno, W. (2001). *Tata Operasi Darat*. Jakarta: PT Grasindo.

*Tentang Maskapai TransNusa*. (2023). Retrieved from [transnusa.co.id](https://www.transnusa.co.id):

<https://www.transnusa.co.id/id/about>

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI