

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN PENUMPANG WHEELCHAIR SAAT KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN PADA MASKAPAI CITILINK INDONESIA OLEH STAF GROUND HANDLING PT GAPURA ANGKASA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Kadek Ayu Dwi Jayanti**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN PENUMPANG WHEELCHAIR SAAT KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN PADA MASKAPAI CITILINK INDONESIA OLEH STAF GROUND HANDLING PT GAPURA ANGKASA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Kadek Ayu Dwi Jayanti**

**NIM. 2015813014**

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

**PENANGANAN PENUMPANG WHEELCHAIR  
SAAT KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN  
PADA MASKAPAI CITILINK INDONESIA  
OLEH STAF GROUND HANDLING PT  
GAPURA ANGKASA DI BANDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

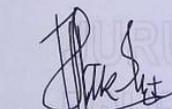
Oleh  
**Ni Kadek Ayu Dwi Jayanti**  
NIM. 2015813014

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II,



**Dra. A.A. Ayu Ngurah Harmini, M.Par**  
NIP. 195912091990112001



**Dra. Ni Putu Somawati, MM**  
NIP. 196305271991032001

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD**  
NIP. 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

USAHA PERJALANAN WISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, KabupatenBadung, 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 bertandatangan di bawah ini,

Nama : Ni Kadek Ayu Dwi Jayanti

NIM : 2015813014

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

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PENUMPANG *WHEELCHAIR* SAAT  
KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN PADA  
MASKAPAI CITILINK INDONESIA OLEH STAF  
GROUND HANDLING 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 di gunakan sebagaimana  
mestinya

Badung, Juli 2023



Ni Kadek Ayu Dwi Jayanti  
NIM. 2015813014  
DIII Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji tuhan Penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan yang maha esa yang atas karunia-nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PENANGANAN PENUMPANG *WHEELCHAIR* SAAT KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN PADA MASKAPAI CITILINK INDONESIA OLEH STAF *GROUND HANDLING* PT GAPURA ANGKASA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan tujuan untuk menguraikan segala hal mengenai penumpang *wheelchair* yang pernah penulis tangani di Maskapai Citilink Indonesia pada PT Gapura Angkasa.

Dalam Proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan rintangan namun berkat bimbingan dan motivasi dari berbagi pihak, penulis dapat mengatasi hambatan itu. Untuk itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

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

- 3) Drs. I Made Budiasa, M.Par. selaku Kaprodi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberi arahan dan petunjuk selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
- 4) Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata pada Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata pada tahun 2023 yang selalu memberi arahan selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
- 5) Dra. A.A. Ayu Ngurah Harmini, M.Par selaku dosen pembimbing I yang selalu memberi arahan dan bimbingan dalam penulisan Tugas Akhir.
- 6) Dra. Ni Putu Somawati, MM selaku dosen pembimbing II yang selalu memberi masukan dan saran kepada saya.
- 7) Seluruh staf PT Gapura Angkasa yang membimbing dan menjaga penulis selama PKL di PT Gapura Angkasa.
- 8) Kedua orang tua dan teman-teman saya yang selalu memberi doa dan dukungan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih ada banyak kekurangan dalam tugas akhir ini, hal itu terjadi karena penulis hanyalah seorang manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata penulis harap tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari lingkungan luar kampus.

Badung, 22 Juli 2023

Ni Kadek Ayu Dwi Jayanti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	3
<b>C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir</b> .....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulis.....	4
<b>D. Metode Penulisan Tugas Akhir</b> .....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	5
2. Metode dan Teknik Analisa Data .....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
<b>A. Pengertian Penanganan</b> .....	7
<b>B. Pengertian Pariwisata</b> .....	7
<b>C. Pengertian Bandara</b> .....	8
<b>D. Pengertian <i>Ground Handling</i></b> .....	8
<b>E. Pengertian penumpang dan jenis-jenis penumpang</b> .....	9
1. <i>VIP (Very Important Persons)</i> .....	10
2. <i>CIP (Commercial Important Persons)</i> .....	10
3. Bayi dan Anak ( <i>Infant &amp; Children</i> ) .....	10
4. <i>Unaccompanied Minor</i> .....	11

5. Penumpang Hamil ( <i>Pregnant Woman</i> ) .....	11
6. Penumpang Buta ( <i>Blind Passanger</i> ) .....	11
7. Penumpang Gemuk (Obesitas Passanger).....	11
8. Penumpang Yang Ditolak Memasuki Suatu Negara ( <i>Inadmissible Passanger</i> ).....	12
9. Penumpang Yang diusir Suatu Negara ( <i>Deportee Passanger</i> ) .....	12
10. Penumpang Berkursi Roda ( <i>Wheelchair Pax</i> ).....	12
<b>F. Dokumen Perjalanan Penumpang</b> .....	13
1. Tiket .....	13
2. KTP (Kartu Tanda Penduduk) .....	13
3. Paspor.....	14
<b>G. Istilah-istilah Dalam Dunia Penerbangan</b> .....	14
1. Pengertian <i>Departure</i> .....	14
2. Pengertian <i>Arrival</i> .....	15
3. Pengertian <i>Boarding</i> .....	15
4. Pengertian <i>Landing</i> .....	15
5. Pengertian <i>wheelchair</i> dan jenis-jenisnya.....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	17
<b>A. Lokasi dan Sejarah PT Garuda Angkasa</b> .....	17
1. Lokasi PT Garuda Angkasa .....	17
2. Sejarah PT Garuda Angkasa .....	18
<b>B. Bidang Usaha dan Fasilitas PT Garuda Angkasa</b> .....	21
1. Bidang Usaha PT Garuda Angkasa.....	21
2. Fasilitas PT Garuda Angkasa .....	23
<b>C. Struktur Organisasi PT Garuda Angkasa</b> .....	25
1. Tugas dan tanggung jawab General Manager (GM).....	26
2. Tugas dan tanggung jawab Manager of operation services (MO) .....	26
3. Tugas dan tanggung jawab Manager of GSE Service (ME) .....	26
4. Tugas dan tanggung jawab Manager of gen. affair & admin (MU).....	27
5. Tugas dan tanggung jawab <i>Manager of Finance (MK)</i> .....	27
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	28

<b>A. Penanganan Penumpang <i>wheelchair</i> saat Keberangkatan dan Kedatangan Pada Maskapai Citilink Indonesia Oleh Staf <i>Ground Handling</i> PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.....</b>	<b>28</b>
1 Penanganan Penumpang <i>Wheelchair</i> Saat Keberangkatan Pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai .....	28
a. Tahap Persiapan .....	30
b. Tahap Pelaksanaan .....	34
c. Tahap Akhir .....	36
2 Penanganan Penumpang <i>Wheelchair</i> Saat Kedatangan Pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai .....	37
a. Tahap Persiapan .....	38
b. Tahap Pelaksanaan .....	39
c. Tahap Akhir .....	42
<b>B. Hambatan Saat Pelaksanaan Penanganan Penumpang <i>Wheelchair</i> Saat Keberangkatan dan Kedatangan Pada Maskapai Citilink Indonesia Oleh Staf <i>Ground Handling</i> PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan Cara Penyelesaiannya .....</b>	<b>43</b>
1. Kurangnya <i>wheelchair</i> .....	43
2. Penumpang pascaoperasi tidak membawa surat <i>fit to fly</i> .....	44
3. Permintaan Layanan <i>Wheelchair</i> tak terduga .....	44
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>46</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>46</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>50</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Denah alamat PT Gapura .....	17
Gambar 3. 2	Logo PT Gapura .....	18
Gambar 3. 3	Struktur Organisasi.....	25
Gambar 4. 1	Tahapan Penanganan Keberangkatan Penumpang.....	29
Gambar 4. 2	Menyiapkan <i>Wheelchair</i> .....	30
Gambar 4. 3	Penumpang <i>Standby</i> di <i>Boarding Lounge</i> .....	34
Gambar 4. 4	Proses <i>Boarding</i> .....	35
Gambar 4. 5	Tahapan Penanganan Kedatangan Penumpang.....	37
Gambar 4. 6	<i>Standby</i> di <i>avio bridge</i> .....	39
Gambar 4. 7	<i>Baggage claim area</i> .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Boarding Pass</i> .....	52
Lampiran 2. <i>Form Of Indemnity</i> .....	53
Lampiran 3. <i>Baggage Tag</i> .....	54

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan rekreasi dan wisata yang didukung oleh berbagai macam fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Seperti yang dikutip dari *World Tourism Organization*, Pariwisata adalah fenomena sosial, budaya, dan ekonomi yang melibatkan perpindahan orang ke negara atau ke tempat di luar lingkungan biasanya untuk tujuan pribadi atau bisnis. Pariwisata merupakan perjalanan wisata yang dilakukan dengan tujuan rekreasi atau liburan. Pariwisata juga meliputi industri jasa yang menangani transportasi, tempat tinggal, makanan, petualangan, pengalaman baru, dan sebagainya. Peran transportasi dalam pariwisata sangat penting karena transportasi menjadi media wisatawan untuk berkeliling menjelajahi tempat-tempat yang ingin dikunjungi. Jenis transportasi sangat beragam di Indonesia, baik transportasi darat, laut maupun udara. Semua transportasi tersebut menjadi kaki yang membawa pariwisata menjadi lebih maju.

Penerbangan merupakan mode transportasi yang sangat penting. Penerbangan memberi peluang bagi peningkatan sektor-sektor ekonomi yang berhubungan dengan kepariwisataan. Jalur penerbangan sangatlah ramai digunakan karena hanya dengan jalur inilah orang-orang bisa berkeliling dunia dalam waktu singkat. Banyaknya wisatawan yang keluar

masuk Indonesia melalui jalur penerbangan menjadi bukti bahwa penerbangan merupakan salah satu faktor yang menunjang perekonomian Indonesia. Salah satu Bandar Udara (*Airport*) yang terkenal di Indonesia yaitu Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Bandara ini memiliki terminal domestik dan terminal internasional. Masing-masing terminal memiliki perusahaan penyedia jasa *ground handling* untuk membantu dan mempermudah proses pelayanan penerbangan. Jasa *ground handling* ini memberikan pelayanan berupa layanan operasional penerbangan, *service* pesawat, pelayanan penumpang serta bagasinya, pelayanan kargo dan pos.

PT.Gapura Angkasa merupakan salah satu perusahaan jasa *ground handling* yang terdapat di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Perusahaan ini merupakan perusahaan patungan yang didirikan pada tanggal 26 Januari 1998 oleh tiga Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II(Persero). PT Gapura Angkasa bergerak dalam bidang usaha jasa *ground handling* dan kegiatan usaha lainnya yang mendukung usaha penerbangan di bandar udara. Terdapat jasa JOUMPA yang menyediakan layanan VIP untuk memberi kemudahan pada penumpang melalui berbagai jasa seperti *Meet and Greet*, *Transfer*, *FastTrack*, *Baggage Delivery Service* dan lainnya.

Pasasi juga bagian dari *Ground handling* yang memiliki tugas dan tanggung jawab melayani penumpang sebuah maskapai atau *airline*. Dalam

pasasi terbagi beberapa unit antara lain : (1) *Ticketing staf*, (2) *Check in Counter*, (03) *Staf Boarding Gate*, (04) *Lost and Found*, (05) *Customer Relation Officer*, (06) *Services*. Untuk maskapai Citilink Indonesia, staf *Check in Counter*, *Boarding gate*, dan *services* itu menjadi satu. Jadi setiap staf Citilink Indonesia akan bekerja di ketiga unit tersebut berdasarkan jadwal yang di berikan *supervisor* maskapai. Bagian *Services* adalah bagian yang paling menarik karena unit ini memiliki tugas menangani *special passanger*. Layanan yang di berikan di unit ini antara lain : (1) Layanan *Unaccompanied Minor* (Anak berumur 7-12 tahun bepergian tanpa pendamping), (02) Layanan pendamping untuk penumpang berkebutuhan khusus, (03) Layanan Kursi roda (*Wheelchair*), dan masih banyak lagi.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka diangkatlah permasalahan tentang “Penanganan Penumpang *Wheelchair* Saat Keberangkatan dan Kedatangan pada Maskapai Citilink Indonesia Oleh staf *Ground Handling* PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali” karena informasi mengenai tata cara penanganan penumpang yang membutuhkan kursi roda sangatlah berguna untuk pembaca.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka beberapa masalah dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menangani penumpang *Wheelchair* pada saat keberangkatan dan kedatangan selama berada di Bandara I Gusti Ngurah

Rai?

2. Apa saja hambatan yang terjadi beserta cara penyelesaiannya saat menangani Penumpang *Wheelchair* pada saat keberangkatan dan kedatangan selama berada di Bandara I Gusti Ngurah Rai?

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

#### 1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana cara menangani Penumpang *Wheelchair* pada saat keberangkatan dan kedatangan Maskapai Cilink Indonesia Oleh PT Gapura Angkasa Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.
- b. Untuk mengetahui apa saja hambatan dan bagaimana cara menangani hambatan tersebut saat menangani penumpang *Wheelchari* pada saat keberangkatan dan kedatangan Maskapai Cilink Indonesia Oleh PT Gapura Angkasa Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

#### 2. Kegunaan Penulis

Adapun kegunaan dari penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

##### a. Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai pedoman dalam penerapan teori yang telah diperoleh pada saat kuliah dan pada saat di industri.

##### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Bagi Politeknik Negeri Bali yaitu sebagai sumber informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar dan juga sebagai pedoman untuk referensi bagi mahasiswa lain yang ingin melaksanakan praktik kerja lapangan khususnya di bandara.

c. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan yaitu sebagai masukan untuk mempertimbangkan dan meningkatkan kinerja perusahaan pada PT Garuda Angkasa dalam dunia penerbangan khususnya *Ground Handling* bagi penumpang PT Garuda Angkasa dalam upaya peningkatan pelayanan penumpang.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan beberapa metode, seperti:

a. Metode Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Disini narasumber bertanya langsung kepada staf PT Garuda Angkasa mengenai penanganan penumpang *wheelchair* di maskapai Citilink Indonesia oleh PT Garuda Angkasa di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

b. Metode Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan diri sendiri secara langsung dalam pelaksanaan Penanganan penumpang *wheelchair* maskapai Citilink Indonesia oleh PT Garuda

Angkasa di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara mengumpulkan referensi data dengan cara mencari materi melalui buku-buku, *website* perusahaan, ensiklopedia, dan internet yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam Tugas Akhir.

2. Metode dan Teknik Analisi Data

Metode dan Teknik Analisi Data yang digunakan dalam menyusun tugas akhir ini merupakan teknik deskriptif, yaitu dengan memaparkan ataupun menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan di Maskapai Citilink Indonesia oleh PT Gapura Angkasa Bandara Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode formal dan informal. Teknik formal adalah teknik penyajian data menggunakan gambar. Sedangkan metode informal adalah teknik penyajian data dengan pemaparan menggunakan kata-kata biasa. Kedua metode ini digabungkan agar dapat saling melengkapi data yang dimiliki.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan dari Bab IV tentang proses penanganan penumpang *wheelchair* saat keberangkatan dan kedatangan pada maskapai Citilink Indonesia oleh staf *Ground Handling* PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dapat disimpulkan bahwa:

1. PT Gapura Angkasa sebagai pelaksana kegiatan *ground handling* melakukan beberapa tahapan kegiatan saat keberangkatan maupun kedatangan penumpang *wheelchair* antara lain:
  - a. Penanganan Penumpang *Wheelchair* Saat Keberangkatan Pada Maskapai Citilink Indonesia oleh Staf *Ground Handling* PT Gapura Angkasa di Bandara I Gusti Ngurah Rai

Tahap persiapan yaitu tahap dimana petugas *services* menerima permintaan adanya penumpang yang memerlukan layanan kursi roda (*wheelchair*) dari petugas *check in counter*. Petugas *services* akan menyediakan kursi roda dan setelah selesai *check in*, petugas *service* akan mengambil *boarding pass* dan *form of indemnity* penumpang.

Tahap pelaksanaan yaitu tahap dimana petugas *services* mengantar penumpang *wheelchair* yang sudah menyelesaikan proses *check in*-nya menuju petugas keamanan di *security check point*. Disini petugas keamanan akan mengecek kelengkapan dokumen penerbangan penumpang dan

pengecekan bagasi dan diri penumpang. Setelah lolos pemeriksaan, petugas *services* akan mengantar penumpang menuju *boarding lounge*. Setelah petugas *gate* sudah datang, petugas *services* akan menyerahkan *form of indemnity* kepada petugas *gate*. Saat jam *boarding* sudah tiba, petugas *services* akan membantu penumpang untuk *boarding* dengan menyerahkan *boarding pass* kepada petugas *gate*. Petugas *services* akan mengantar penumpang sampai ke depan pintu pesawat.

Tahap akhir yaitu tahap dimana petugas *services* sudah menyelesaikan tugasnya dan kembali ke *office* untuk mengembalikan kursi roda. Setelah itu petugas akan *standby* di *check in counter* untuk bersiap-siap jika terdapat permintaan layanan *wheelchair* lagi dari petugas *check in*.

b. Penanganan Penumpang *Wheelchair* Saat Kedatangan Pada Maskapai Citilink Indonesia oleh Staf *Ground Handling* PT Garuda Angkasa di Bandara I Gusti Ngurah Rai

Tahap Persiapan yaitu tahap dimana staf *arrival* akan menyampaikan adanya kedatangan penumpang *wheelchair*. Petugas *arrival* akan menyampaikan semua informasi mengenai penumpang seperti nama penumpang, nomor penerbangan penumpang, nomor *gate* penumpang dan jam kedatangan penumpang kepada staf *services*. Setelah itu petugas *services* akan menyiapkan *wheelchair* dan segera menuju *gate* yang sudah diinformasikan. Petugas *services* akan *standby* di *avio bridge* 30 menit sebelum pesawat *landing*.

Tahap pelaksanaan yaitu tahap dimana petugas *services* menjemput penumpang setelah pesawat *landing*. Petugas *services* akan mengantar penumpang ke terminal kedatangan dan ke *baggage claim area* jika penumpang memiliki bagasi. Setelah selesai mengambil bagasi, petugas *services* akan mengantar penumpang keluar pintu kedatangan.

Tahap akhir yaitu tahap dimana petugas *services* sudah menyelesaikan tugasnya dan kembali ke *office* untuk mengembalikan kursi roda. Setelah itu petugas akan *standby* di *check in counter* untuk bersiap-siap jika terdapat permintaan layanan *wheelchair* lagi dari petugas *check in*.

2. Hambatan yang terjadi saat pelaksanaan penanganan penumpang *wheelchair* saat keberangkatan dan kedatangan pada maskapai Citilink Indonesia oleh staf *Ground Handling* PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai beserta solusinya antara lain:

a. Kurangnya *Wheelchair*

Hambatan yang sering terjadi yaitu kurangnya fasilitas *wheelchair* disaat di butuhkan. Biasanya kejadian ini terjadi di *peak season* atau musim puncak liburan dimana jumlah penumpang yang meningkat sehingga berpengaruh pada permintaan layanan kursi roda yang juga ikut meningkat.

Solusi dari hambatan tersebut yaitu meminjam kursi roda di maskapai lain yang masih bekerja sama dengan PT Gapura Angkasa. Biasanya Citilink Indonesia akan meminjam kursi roda milik Maskapai Garuda Indonesia.

Setelah selesai memakainya petugas akan segera mengembalikan kursi roda tersebut ke *check in counter* milik Garuda Indonesia.

b. Penumpang pascaoperasi tidak membawa surat *fit to fly*

Hambatan kedua yaitu ketika penumpang yang memerlukan layanan *wheelchair*, sebelumnya mengalami kecelakaan atau pascaoperasi tidak membawa surat keterangan dokter atau surat ijin terbang dari dokter (surat *fit to fly*). Beberapa penumpang tidak membawa surat keterangan *fit to fly* tersebut sehingga menghambat proses *check in*.

Solusi dari hambatan kedua yaitu dengan membawa penumpang *wheelchair* tersebut ke unit karantina. Di karantina ini penumpang akan diperiksa dan setelah dokter memastikan jika kondisi penumpang sehat, maka dokter akan mencetak surat layak terbang atau surat *fit to fly*. Setelah surat selesai dicetak, petugas *services* dan penumpang kembali ke *check in counter*.

c. Permintaan Layanan *Wheelchair* Tak Terduga

Hambatan ketiga yaitu adanya permintaan layanan *wheelchair* tak terduga atau di luar dari pemesanan saat penjemputan penumpang *arrival*. Kasus ini biasanya terjadi ketika penumpang berangkat dalam kondisi baik-baik saja, namun ketika di pesawat, penumpang tiba-tiba mengalami sakit kaki yang membuat penumpang tidak bisa berjalan. Sehingga saat tiba di bandara tujuan, penumpang pun akan meminta layanan kursi roda secara

mendadak yang membuat petugas *services* kelabakan karena tiba-tiba ada penumpang *wheelchair* tambahan di luar dari pemesanan.

Cara menangani masalah diatas adalah dengan segera menghubungi petugas *services* lain untuk segera ke *avio bridge* dengan membawa *wheelchair* untuk menangani penumpang tak terduga tersebut.

## **B. Saran**

Setelah melihat dan ikut serta melakukan penanganan penumpang *wheelchair* saat keberangkatan dan kedatangan pada maskapai Citilink Indonesia oleh staf *Ground Handling* PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, maka akan disampaikan saran yaitu :

1. Untuk memperlancar kegiatan operasional di maskapai Citilink Indonesia, terutama saat *peak season*, maka sebaiknya jumlah *wheelchair* untuk maskapai Citilink Indonesia diperbanyak sehingga petugas *services* tidak perlu kekurangan *wheelchair* dan tidak perlu meminjam *wheelchair* milik maskapai lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Prof. Ir. Sakti adji. 2019. *Mega City & Mega Airport*. Yogyakarta : Teknosai.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pusat Bahasa
- Erawati, Ni Made Rai. 2015. *Tata Operasi Darat 1*. Denpasar : Politeknik Negeri Bali.
- Hartono B.A. 2017. *Kamus Regular & Irregular Verbs*. Semarang : CV. Aneka Ilmu.
- Kementerian Perhubungan. 2010. *Peraturan Menteri Nomor 11 Tahun 2010 Tentang Tataanan Kebandarudaraan Nasional*.
- Kementerian Ketenagakerjaan. 2020. *Keputusan Menteri Nomor 226 Tahun 2020 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Pelayanan Darat di Bandara Udara (Ground Operation and Service)*.
- Republik Indonesi. 2010. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*.
- Republik Indonesia. 2006. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.