



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**PROSES AIRPORT HANDLING TERHADAP PELAYANAN  
DELEGASI EVENT PADA INDONESIA SUSTAINABILITY  
FORUM (ISF) 2023**



**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**KOMANG MANIK CHANDRAPRATIWI  
NIM. 2005413025**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN USAHA JASA KONVENSI,  
PERJALANAN INSENTIF DAN PAMERAN (MICE)  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
DEPOK  
2024**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MICE

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini yang diajukan oleh:

Nama : Komang Manik Chandrapratiwi  
NIM : 2005413025  
Program Studi : Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif, dan Pameran (MICE)  
Judul Laporan PKL : Proses *airport handling* terhadap pelayanan delegasi *Event* pada Indonesia Sustainability Forum (ISF) 2023

telah berhasil dipresentasikan di hadapan penguji sebagai bagian dari persyaratan kelulusan semester 7 (tujuh) pada Program Studi Sarjana Terapan Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif, dan Pameran (MICE), Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

hari : Selasa  
tanggal: 13 Februari 2024  
waktu : 9.00 WIB

Menyetujui,  
Koordinator Program Studi MICE

Penguji

Fauzi Mubarak, S.ST., M.T.  
NIP. 198804182019031008

Fauzi Mubarak, S.ST., M.T.  
NIP. 198804182019031008

Mengetahui  
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

  
Dr. Dra. Gis Mariam, M.Si.  
NIP. 196501311989032001

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MICE

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Pembimbing Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dari mahasiswa Program Studi Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif dan Pameran (MICE) semester VII berikut ini :

Nama : Komang Manik Chandrapatiwi  
NIM : 2005413025  
Program Studi : Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif, dan Pameran (MICE)  
Judul Laporan PKL : Proses *airport handling* terhadap pelayanan delegasi *Event* pada Indonesia Sustainability Forum (ISF) 2023

Menyatakan bahwa mahasiswa tersebut diatas telah menyelesaikan bimbingan penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan dan telah memperoleh persetujuan dari Pembimbing.

Depok, 15 Februari 2024

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

Fauzi Mubarak, S.S.T., M.T.  
NIP. 198804182019031008



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai hasil dari pengalaman magang penulis di Divisi Transportasi Pacto Pt Ltd selama periode 4 bulan (Agustus – November). Laporan PKL ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai aktivitas transportasi, terutama *Airport Handling* yang dilakukan oleh Pacto Pt Ltd serta pengalaman penulis dalam melakukan *job description* magang.

Pada penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang disusun penulis ini, tentunya banyak berbagai pihak yang turut serta membantu proses penyelesaian laporan ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Anugerah-Nya dalam proses penyusunan laporan ini
2. Bapak Fauzi Mubarak, S.ST., M.T., selaku Koordinator Program Studi MICE sekaligus dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan serta bimbingan dalam proses penyusunan laporan ini
3. Tim divisi Transportasi Pacto Pt Ltd: Bapak Dhanny Suntoro, Mba Upik Afni, Mas Wisnu Ponco, Kak Yuda Haikal, serta Kak Bagas yang telah memberikan kesempatan belajar serta bimbingan kepada penulis dalam melakukan pekerjaan di Pacto Pt Ltd
4. Orang tua, keluarga, serta para sahabat yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun laporan ini

Penulis berharap bahwa laporan ini dapat menjadi sumber informasi yang edukatif bagi pembaca dan pihak-pihak terkait. Penulis menyadari bahwa laporan ini belum sempurna dan penulis terbuka untuk saran dan kritik yang bersifat membangun. Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan ilmu yang jelas mengenai isu yang diangkat dan menjadi sumber wawasan baru.

Depok, 15 Februari 2024



Komang Manik Chandrapratiwi



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR BAGAN .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.4 Manfaat Penulisan Laporan .....	3
1. Manfaat Bagi Penulis .....	3
2. Manfaat Bagi Perusahaan .....	4
3. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jakarta .....	4
1.5 Metode Pengumpulan Data .....	4
1. Observasi .....	4
2. Dokumentasi .....	5
3. Wawancara .....	5
4. Kuisisioner .....	5
1.6 Metode Analisis Data .....	6
1. <i>Narrative Analysis</i> .....	6
2. <i>Disource Analysis</i> .....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Pariwisata .....	9
2.2 MICE .....	10
2.3 <i>Airport Handling</i> Sebagai Bagian dari Layanan Transportasi dalam <i>Event</i> .....	11



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.4	Kepuasan Delegasi terhadap Jasa Layanan <i>Airport Handling</i> .....	12
2.5	Pelayanan <i>Airport Handling</i> terhadap <i>Image</i> sebuah <i>Event</i> .....	12
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....		14
3.1	Profil Perusahaan.....	14
3.2	<i>Key Strength</i> Pacto Pt Ltd.....	14
3.3	Profil Pacto Pt Ltd.....	16
3.4	Struktur Organisasi Perusahaan .....	17
3.5	Profil <i>Event</i> .....	17
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....		19
4.1	<i>Service</i> Divisi Transportasi & Operasi Pacto Pt Ltd .....	19
A.	SOP Operasional Transportasi .....	19
B.	SOP Administrasi Transportasi .....	20
C.	SOP <i>Airport Assistance</i> .....	20
4.2	Proses dan Alur <i>Airport Handling</i> .....	21
1.	Reguler .....	21
2.	VIP .....	28
4.3	Dampak dan Pengaruh Jasa <i>Airport Handling</i> .....	33
1.	Dampak dan Pengaruh Bagi PCO/ <i>Agent</i> .....	33
2.	Dampak dan Pengaruh Bagi <i>Event</i> .....	34
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		39
5.1	Kesimpulan .....	39
5.2	Saran .....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Pacto Pt Ltd.....	16
Gambar 4.1 Delegasi/client bertemu Tim Pacto di <i>meeting point</i> .....	22
Gambar 4.2 Ilustrasi paspor yang dikumpulkan .....	23
Gambar 4.3 Pemasangan <i>luggage tag</i> di bagasi.....	23
Gambar 4.4 Ilustrasi proses <i>check in</i> .....	24
Gambar 4.5 Ilustrasi proses imigrasi.....	24
Gambar 4.6 Ilustrasi proses <i>profiling</i> di imigrasi.....	25
Gambar 4.7 Ilustrasi proses memasuki <i>boarding gate</i> .....	25
Gambar 4.8 Pintu kedatangan .....	26
Gambar 4.9 Ilustrasi paspor .....	27
Gambar 4.10 Ilustrasi <i>stamp</i> paspor.....	27
Gambar 4.11 Pengambilan bagasi/ <i>baggage claim</i> .....	28
Gambar 4.12 Area garbarata .....	29
Gambar 4.13 Ilustrasi <i>stamp</i> paspor di imigrasi bandara.....	30
Gambar 4.14 Delegasi VIP tiba di ruang VIP .....	30
Gambar 4.15 Pengambilan bagasi delegasi VIP .....	31
Gambar 4.16 Delegasi menunggu keberangkatan di ruang VIP .....	32
Gambar 4.17 Proses <i>check in</i> keberangkatan VIP.....	32
Gambar 4.18 Proses <i>check in</i> keberangkatan VIP.....	33
Gambar 4.19 Delegasi menuju <i>boarding gate</i> .....	33
Gambar 4.20 Jumlah responden yang pernah menghadiri <i>event</i> internasional.....	35
Gambar 4.21 Cara responden melakukan <i>airport handling</i> .....	35
Gambar 4.22 Penting nya layanan <i>airport handling</i> dalam <i>event</i> internasional ...	36
Gambar 4.23 Seberapa penting jasa layanan <i>airport handling</i> dalam kesuksesan <i>event</i> internasional.....	36
Gambar 4.24 Delegasi terbantu dengan jasa layanan <i>airport handling</i> .....	37

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Struktur Organisasi Pacto Pt Ltd.....	17
Bagan 4.1 <i>Flow chart</i> alur keberangkatan reguler.....	22
Bagan 4.2 <i>Flowchart</i> alur kedatangan reguler.....	26
Bagan 4.3 <i>Flowchart</i> alur kedatangan VIP.....	29
Bagan 4.4 <i>Flowchart</i> alur keberangkatan VIP.....	31





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Delegasi ISF 2023 .....	43
Lampiran 2 Transkrip Wawancara .....	45





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

MICE (*Meeting, Incentive, Convention and Exhibition*) merupakan wisata bisnis (*business tourism*) yang berkembang signifikan di Indonesia. Berbeda dengan wisata biasa (*leisure tourism*), wisata bisnis mampu mendatangkan wisatawan mancanegara yang berkualitas dengan pengeluaran/*spending* berkali-kali lipat dibanding wisatawan biasa yang hanya memiliki tujuan untuk berlibur (Wardhani, 2023:52). Pengelolaan kedatangan dan keberangkatan delegasi atau wisatawan bisnis dalam *event* internasional, dapat ditempuh salah satunya melalui bandara internasional. Proses datangnya delegasi ke destinasi tujuan hingga kepulangan mereka ke negara asal berkaitan dengan aspek keimigrasian. Aspek keimigrasian menjadi faktor pendorong keberhasilan *event* MICE dan *event* internasional lainnya karena menjadi pintu gerbang utama keluar masuknya wisatawan mancanegara dalam menghadiri *event* MICE internasional (Wardhani, 2023:52). Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), tidak bisa dipungkiri bahwa proses tersebut menjadi perhatian penuh bagi negara/*host country* dan *Professional Conference Organizer* (PCO).

Sebuah *Professional Conference Organizer* (PCO) dalam penyelenggaraan *event* MICE memiliki tanggung jawab dalam pengaturan transportasi bagi seluruh peserta kegiatan MICE. Menurut Kesrul (dalam Rahmawati dkk, 2022:862) terdapat 6 (enam) hal yang harus diperhatikan dalam pengaturan transportasi, yakni sebagai berikut:

1. Transportasi udara
2. *Airport shuttle service*
3. *Multiple property shuttle*
4. *VIP transportation*
5. *Local tour*



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### 6. *Staff transportation*

*Service* dalam bentuk pengelolaan *airport handling* tersebut merupakan salah satu jasa yang ditawarkan oleh Perusahaan Pacto Pt Ltd, yang diberikan ketika menangani berbagai macam *event*, baik pemerintah ataupun korporat. *Indonesia Sustainability Forum (ISF) 2023* merupakan salah satu *event* yang proses *airport handling management* ditangani oleh Pacto Pt Ltd. *Event* tersebut menghadirkan *speakers* dan delegasi dari negara lain.

Pelayanan *airport handling* yang baik menjadi salah satu faktor penilai kepuasan delegasi terhadap *event* (Moon dkk, 2016:752). Proses *airport handling* akan mencerminkan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Berdasarkan prosedur yang dilakukan oleh Pacto Pt Ltd, proses *airport handling* yang dilakukan diantaranya meliputi penjemputan, pengambilan bagasi (kedatangan), *check in* (keberangkatan), *stamp* paspor, pengurusan visa, serta kebutuhan *refreshment* bagi tamu VIP negara. Selain itu, proses tersebut juga menggambarkan *image* atas layanan yang diberikan oleh negara dan PCO terhadap kepuasan delegasi. Tentunya, *image* yang baik akan menjadi kepuasan delegasi dan memberikan dampak positif terhadap *event* serta PCO. Kepuasan delegasi yang diteliti oleh banyak peneliti di berbagai bidang pariwisata meliputi aspek: *travel agencies, cultural heritage monuments, recreational facilities, hotel services, international travel, restaurant services and mountain resorts* (Chatzigeorgiou dkk, 2017:3). Salah satu aspek yang disebutkan adalah “*travel agencies*”, yang dimana Pacto Pt Ltd terbagi menjadi 2 bagian, sebagai *Professional Conference Organizer (PCO)* dan *Travel Agent*. Dalam pengelolaan *airport handling*, proses pelayanannya dilakukan oleh Pacto Pt Ltd bagian *Travel Agent*. Hal tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan Pacto Pt Ltd sebagai *travel agent* menjadi aspek dalam kepuasan delegasi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis bermaksud mengidentifikasi seberapa penting *airport handling* bagi para delegasi dalam sebuah *international event*, serta bagaimana alur dan proses *airport handling* pada kedatangan dan keberangkatan delegasi. Maka dari itu,



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

laporan ini mengangkat judul “Proses *airport handling* terhadap pelayanan delegasi *Event* pada Indonesia Sustainability Forum (ISF) 2023”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan penulis mengenai pengamatan proses *airport handling*, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bentuk layanan/*service* apa saja yang diberikan Pacto Pt Ltd dalam proses *airport handling* sebuah *event* internasional?
2. Bagaimana alur dan proses *airport handling* yang dijalankan dalam proses kedatangan dan keberangkatan delegasi *event* internasional?
3. Apa dampak atau seberapa besar pengaruh dari proses *airport handling* terhadap *image* pelayanan dari *event* dan Pacto Pt Ltd sebagai PCO?

## 1.3 Tujuan Penulisan Laporan

Berdasarkan rumusan masalah pada uraian di atas, maka tujuan penulisan laporan ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui layanan/*service* apa saja yang diberikan dan dipersiapkan oleh Pacto Pt Ltd dalam rangka menyambut delegasi Indonesia Sustainability Forum (ISF) 2023 yang mana merupakan tamu VIP negara.
2. Untuk mengetahui alur dan proses *airport handling* kedatangan delegasi ISF 2023 di Bandara Internasional.
3. Untuk mengetahui dampak dan pengaruh dari jasa *airport handling* bagi *event* dan PCO.

## 1.4 Manfaat Penulisan Laporan

1. Manfaat Bagi Penulis
  - a) Sebagai sumber wawasan, pembelajaran, dan bentuk implementasi teori dalam proses pembelajaran yang telah ditempuh selama perkuliahan.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b) Pengalaman bekerja secara langsung pada lingkup jasa transportasi dan *airport handling* kedatangan delegasi untuk *event* kenegaraan.
- c) Penulis dapat mengetahui dampak dan pengaruh dari jasa *airport handling* bagi negara dan *stakeholders* dalam suatu *event* kenegaraan.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

- a) Pacto Pt Ltd mendapat bantuan dalam proses dan alur aktivitas *airport handling* yang sedang berlangsung.
- b) Menjalinkan kerja sama dengan mahasiswa MICE Politeknik Negeri Jakarta dalam rangka bertukar pikiran dan memecahkan masalah di lapangan

3. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jakarta

- a) Mendapatkan kesempatan untuk mahasiswa/i nya ikut serta secara langsung pada industri dengan tujuan memberikan pengalaman nyata
- b) Meningkatkan kualitas lulusan Politeknik Negeri Jakarta sebagai strategi dari pengalaman yang didapat oleh mahasiswa/i

**1.5 Metode Pengumpulan Data**

Pada laporan praktik kerja lapangan ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif. Penulis menggunakan 4 pendekatan dalam pengumpulan data, yakni observasi, dokumentasi, wawancara dan kuisisioner.

**1. Observasi**

Hasyim Hasanah (2016:26) mendefinisikan metode pendekatan observasi sebagai berikut: “Observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dan pengaturan fisik

dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus menerus dari lokus aktivitas bersifat alami untuk menghasilkan fakta.”

Pada laporan ini, penulis melakukan *participant observation* yang mana penulis secara langsung ikut terlibat menjadi bagian dari pekerja magang terhadap proses dan alur aktivitas kerja yang dilakukan. Proses dan alur tersebut diamati sehingga penulis dapat memperoleh data serta fakta akan proses dan alur aktivitas *airport handling* dalam untuk membantu kedatangan delegasi ISF 2023 di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Selain itu, penulis juga melakukan observasi melalui indera penglihatan untuk mengamati aktivitas kerja tanpa terlibat secara langsung.

## 2. Dokumentasi

Menurut Hikmat (dalam Apriyanti dkk, 2019:74), teknik dokumentasi merupakan penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Menurut Sugiyono (dalam Apriyanti dkk, 2019:75), dokumentasi yaitu salah satu teknik pengumpulan data dengan cara mengambil gambar atau dokumen-dokumen untuk memperoleh data.

## 3. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016), wawancara adalah pertemuan 2 (dua) orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksi makna dalam suatu topik tertentu. Metode ini penulis gunakan untuk mengumpulkan data berdasarkan perspektif dari pihak terkait, yaitu Pacto Pt Ltd mengenai laporan yang ditulis.

## 4. Kuisisioner

Kuisisioner atau angket merupakan metode pengumpulan data yang telah dilakukan dengan cara memberikan beberapa macam pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(Prawiyogi dkk, 2021). Menurut Sugiyono (2017:142) kuisisioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada laporan ini, sampel yang diambil sejumlah 30 sebagaimana menurut Cohen dkk, (2017:101) semakin besar sampel dari besarnya populasi yang ada adalah semakin baik, akan tetapi ada jumlah batas minimal yang harus diambil oleh peneliti, yaitu sebanyak 30 sampel.

## 1.6 Metode Analisis Data

Selama proses analisis yang dilakukan, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan observasi partisipan, yaitu penulis ikut serta secara langsung dalam aktivitas pekerjaan. Penulis juga menggunakan pendekatan dokumentasi dalam proses analisis dan pengumpulan data yang digunakan untuk menyusun laporan ini. Teknik analisis data, penulis menggunakan teknik berikut:

### 1. *Narrative Analysis*

Penelitian naratif merupakan strategi penelitian dimana didalamnya peneliti menyelidiki kehidupan individu-individu dan meminta seseorang atau sekelompok individu untuk menceritakan kehidupan mereka. Penulis menceritakan kembali informasi yang diperoleh dan diteliti dalam sebuah kronologi naratif. Inti dari metode naratif ini adalah kemampuan untuk memahami identitas dan pandangan penulis dengan mengacu pada cerita yang didengar dan dituturkan setiap hari (Jelahun, 2022).

### 2. *Disource Analysis*

Metode analisis wacana ini adalah salah satu kajian dalam ilmu linguistik, yakni bagian dari kajian dari pragmatik. Diskusi-diskusi dengan dasar dan tujuan yang lebih ke arah sosiologis cenderung menggunakan istilah “wacana”. Kajian wacana lebih menekankan pada persoalan “isi”, “fungsi”, “makna sosial” dari penggunaan bahasa. Wacana bukan hanya dalam bentuk kalimat dan paragraph



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang penjang saja, tetapi dapat berupa satuan lingual yang lebih kecil seperti kata, frasa, dan klausa (Rohana & Syamsuddin, 2015).

## 1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam melihat susunan dan pembahasan laporan ini, penulis menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari 5 (lima) bab, diantaranya:

### **BAB I Pendahuluan**

Pada bagian pendahuluan, penulis menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II Landasan Teori**

Pada bagian landasan teori, penulis menjabarkan teori yang relevan dan dapat digunakan dalam proses menjawab rumusan masalah yang diangkat pada laporan praktik kerja lapangan, seperti pengertian transportasi, pengertian *airport handling*, dan sebagainya.

### **BAB III Gambaran Umum Perusahaan dan Profil Event**

Bagian gambaran umum perusahaan dan profil *event*, penulis membahas tentang gambaran umum Perusahaan Pacto Pt Ltd yang mana merupakan tempat penulis melakukan praktik kerja lapangan. Selain itu, penulis juga menjabarkan struktur organisasi perusahaan dan divisi transportasi, serta profil dari *event* yang diangkat, yaitu *Indonesia Sustainability Forum (ISF) 2023*.

### **BAB IV Pembahasan**

Pada bagian pembahasan dijelaskan mengenai data dan hasil informasi yang diperoleh selama penulis melakukan praktik kerja lapangan yang berfokus pada aktivitas transportasi, khususnya *service airport handling*. Pembahasan meliputi *service* yang diberikan Pacto Pt Ltd, alur dan proses *airport handling*, dan dampak jasa layanan *airport handling* terhadap *image* sebuah *event* serta dampaknya terhadap PCO/Agent.

### **BAB V Penutup**

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Bagian penutup terdiri dari kesimpulan dan saran mengenai hasil dari laporan praktik kerja lapangan. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis obyektif penulis. Sedangkan saran diperoleh dari pendapat pribadi penulis terkait proses dan alur *airport handling* kedatangan delegari serta sebagai opsi dalam mencari alternatif untuk mengatasi kendala dari masalah yang dihadapi.

#### Daftar Pustaka

Bagian daftar pustaka berisi sumber-sumber informasi yang diambil dan digunakan penulis dalam menyusun lapora praktik kerja lapangan. Adapun sumber-sumber tersebut didapatkan melalui: buku, jurnal, dan *website*.



### © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pariwisata

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan Bab 1 Pasal 1 Ayat 3, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Sedangkan untuk kepariwisataan dalam Ayat 3 diartikan sebagai keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan Masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha. Pada pariwisata atau kepariwisataan terdapat bagain usaha yang menyediakan barang dan atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata, dalam Ayat 7 dinamakan Usaha Pariwisata.

Menurut Muljadi dan Andri Warman (2014:8) istilah pariwisata berasal dari dilaksanakannya kegiatan wisata atau *tour* yaitu suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara seseorang, keluar tempat tinggalnya shari-hari bersifat sementara dengan suatu alasan apa pun kecuali melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji.

Pariwisata merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan obyek dan daya tarik serta usaha-usaha yang terkait dibidang tersebut. Kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata. Sedangkan usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan obyek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata, dan usaha lain dibidang tersebut. Obyek dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata (Sa'ban dkk, 2023:7271).



## 2.2 MICE

Menurut Dwyer dan Mistilis (dalam Kusuma, 2019:54) MICE (*Meeting, Incentive, Convention and Exhibition*) merupakan salah satu sektor dalam industri pariwisata yang berkembang pesat. Kegiatan MICE melibatkan berbagai sektor seperti transportasi, akomodasi, tempat penyelenggaraan acara, perjalanan, rekreasi, makanan & minuman, teknologi, perdagangan, dan keuangan. Sehingga MICE dapat digambarkan sebagai industri multi aset. Di banyak daerah tujuan wisata, kegiatan MICE dikategorikan di bawah payung industri *event*.

Menurut Yoeti (dalam Kusuma, 2019:55) menyatakan bahwa MICE merupakan suatu rangkaian kegiatan, dimana pengusaha dan profesional berkumpul pada suatu tempat yang terkondisikan oleh suatu permasalahan, pembahasan dan kepentingan yang sama.

Elemen pertama dari MICE, yaitu *Meeting* yang biasanya berupa *event* kecil, sering melibatkan beberapa eksekutif, namun begitu dengan meluasnya penggunaan termonologi *meeting*, maka *meeting* bisa juga mencakup sebuah pertemuan dengan segmen pasar internasional, nasional, maupun daerah dengan jumlah peserta yang lebih besar. Beberapa tipe *meeting* adalah seperti diskusi, *corporate meeting*, seminar, *workshop*, simposium, forum, program *training*, *press conference*, *assembly*, *retreat*, kuliah umum, kelas, dan lain-lain. IAPCO sendiri memberikan definisi “*meeting*” sebagai “*general term indicating the coming together of a number of people in one place, to confer or carry out a particular activity*”. *Frecuency: can be on an ad hoc basis or according to a set pattern, as for instance annual general meetings, committee meetings, etc*”. *Meeting* adalah sebuah pertemuan oleh minimal dua orang untuk waktu minimal 15 menit, dengan agenda pertemuan yang sudah direncanakan sebelumnya serta dengan pembayaran tempat minimal untuk setengah hari pertemuan.

*Incentive* merupakan pemberian penghargaan berupa perjalanan wisata ke suatu destinasi sebagai bagian dari upaya peningkatan kapasitas maupun kapabilitas SDM Perusahaan. IAPCO mendefinisikan insentif sebagai “*meeting event as part of a programme which is offered to its*

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

*participants to reward a previous performance*". Di sisi lain, SITE (Society of Incentive Travel Executives) memberikan definisi insentif adalah "*a global management tool that uses an exceptional travel experience to motivate and or recognise participants for increased levels of performance in support of the organisational goals*".

Menurut CIC (dalam Kusuma, 2019:55), "*Conference* merupakan elemen ketiga dari wisata MICE yang dapat diartikan sebagai suatu pertemuan partisipatif yang dirancang terutama untuk tujuan diskusi, mencari dan berbagi informasi, memecahkan masalah dan konsultasi. *Conference* biasanya memiliki keterbatasan waktu dan memiliki tujuan khusus. *Conference* mirip dengan meeting dimana suatu acara *conference* melibatkan 10 orang atau lebih selama minimal empat jam dalam satu hari atau lebih dan kegiatan *conference* diadakan di luar perusahaan itu sendiri".

Definisi umum yang seringkali diberikan kepada *exhibition* atau pameran adalah "*events at which products and services are displayed*". Goldbalt (dalam Abdullah, 2017) memberikan penjelasan mengenai pameran sebagai sebuah aktivitas yang didesain bagi sasaran *shareholder* atau *supplier* produk, peralatan, dan pelayanan untuk mendemonstrasikan dan memproposikan produk mereka kepada pasar.

### 2.3 *Airport Handling* Sebagai Bagian dari Layanan Transportasi dalam *Event*

Penyelenggaraan *event* MICE, tidak terlepas dari proses penanganan kedatangan dan keberangkatan delegasi yang dapat diakses menggunakan transportasi darat, laut, dan udara. Khususnya *event* internasional lebih banyak menggunakan transportasi udara, yang mana membutuhkan proses *airport handling*.

*Airport* memiliki arti "bandar udara" dan *handling* dari kata *handle* yang memiliki arti "penanganan" atau "pelayanan". Menurut Triyuni (sebagaimana dikutip oleh Ginting, 2013:5) *airport handling* atau *ground handling* adalah suatu kegiatan di bandara terkait dengan pelayanan



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

perusahaan penerbangan (*airlines*) terhadap penumpang dan barang atau bagasi pada saat keberangkatan (*departure*) dan kedatangan (*arrival*), serta menangani juga *transit*, *cancel*, *transfer*, dan *delay*. Menurut pengamatan penulis, *Airport handling* adalah sebuah layanan jasa untuk mempermudah dan mempercepat proses *check-in*, pembayaran biaya fiskal & *airport tax*, imigrasi, serta pengambilan bagasi. Layanan *airport handling* dalam *event* MICE menjadi salah satu faktor keberhasilan suatu *event* karena dapat menghemat waktu, meminimalkan antrian panjang di area imigrasi, serta menjadi *image* bagi penyelenggara, destinasi, dan *stakeholders*. Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 232 Ayat 3, tertera bahwa pelayanan penumpang dan bagasi merupakan bagian dari pelayanan jasa terkait bandar udara.

#### 2.4 Kepuasan Delegasi terhadap Jasa Layanan *Airport Handling*

Kepuasan pelanggan (dalam hal ini disebut delegasi) telah diperkenalkan dalam berbagai penelitian karena merupakan salah satu faktor kritis dalam pariwisata (Moon dkk, 2016:752). Dalam *event* MICE, keberhasilan suatu konferensi bergantung pada pencapaian kepuasan pesertanya, karena mengarah pada reputasi dan meyakinkan delegasi untuk bergabung kembali serta menghadiri konferensi yang sama, jika itu terjadi setiap tahun (Hussein dan Rashwan, 2022). Menurut Oliver (dalam Moon dkk, 2016:752), kepuasan delegasi dikonseptualisasikan sebagai hasil dari perbandingan antara ekspektasi dan realisasi. Kepuasan delegasi juga digambarkan sebagai sebuah konsekuensi yang muncul dari pengalaman seseorang, termasuk kapabilitas orang lain untuk memenuhi tujuan atau ekspektasi. Dapat ditarik garis bahwa kepuasan delegasi juga memiliki pengaruh terhadap keinginan untuk berkunjung kembali serta menghabiskan waktu lebih banyak atau lama.

#### 2.5 Pelayanan *Airport Handling* terhadap *Image* sebuah *Event*

Kegiatan MICE memberikan dampak yang signifikan terhadap lingkungan, maka dari itu perlu diperhatikan aspek-aspek keberlanjutan



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dalam perencanaan dan pelaksanaan acara tersebut. Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Pariwisata menjelaskan bahwa dukungan penggunaan transportasi menjadi aspek yang perlu diperhatikan dan menjadi faktor keberhasilan suatu *event*. Tentunya akan menjadi *image* keberhasilan bagi penyelenggara, destinasi, dan *stakeholders*. Seperti contoh dukungan transportasi berkelanjutan, informasi dan fasilitas, dan aksesibilitas. Dalam penggunaan transportasi udara untuk *event* MICE internasional, pelayanan *airport handling* yang baik, menjadi cerminan destinasi dalam keprotokolan menyambut tamu/delegasi. Pelayanan yang baik memberikan kesan pertama/*first impression* terhadap keberlangsungan acara.

Keberhasilan *event* MICE memberikan dampak besar terhadap Indonesia sebagai destinasi/*host country*. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menjelaskan bahwa berdasarkan data dari Statista.com, nilai pasar bisnis MICE mencapai US\$1.8 miliar atau Rp27 triliun pada 2030. Indonesia akan lebih agresif mengembangkan sektor MICE, disertai dengan banyak destinasi berlomba-lomba menjadi tuan rumah perhelatan MICE. Ditambah lagi, pada tahun 2022 terdapat kunjungan wisata mancanegara (wisman) sebanyak 5,5 juta kedatangan, melewati target yang awalnya hanya 1,8 – 3,6 juta kedatangan. Penyelenggaraan *event* internasional di Indonesia, seperti KTT ASEAN, G20, Moto GP, World Superbike, dan *event* lainnya turut berkontribusi dalam peningkatan jumlah wisman serta devisa negara Indonesia. Berdasarkan analisis tersebut, dengan meningkatnya penyelenggaraan *event* MICE dan jumlah wisman ke Indonesia, menandakan bahwa Indonesia mampu menciptakan *image* yang baik serta kepercayaan untuk menjadi *host country* untuk *event* internasional.

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Pacto Pt Ltd pada divisi Transportasi serta hasil data laporan dengan judul “Pentingnya *Airport Handling* dalam *Event* Indonesia Sustainability Forum (ISF) 2023 Beserta Dampak dan Pengaruhnya”, penulis menyimpulkan beberapa poin sebagai berikut:

- 1) *Service* Divisi Transportasi Pacto Pt Ltd terbagi menjadi 2 sub bagian, yaitu bagian operasional, administrasi, serta *airport assistance*, yang mana masing-masing bagian tersebut memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP).
- 2) Alur dan proses *airport handling* terbagi menjadi 2 kategori: regular (melalui akses umum bandara) dan VIP (diperuntukkan setingkat kepala negara dan menteri yang aksesnya melalui jalur khusus dan ruangan VIP bandara). Kedatangan regular prosesnya meliputi: bertemu di *meeting point* > pengumpulan paspor dan pemberian *luggage tag* > *check in* > imigrasi > *profiling* > menuju *boarding gate*. Keberangkatan regular meliputi: penjemputan di pintu kedatangan > pengumpulan paspor > imigrasi > pengambilan bagasi. Kedatangan VIP prosesnya meliputi: penjemputan di area garbarata > imigrasi > menuju ruang VIP > pengambilan bagasi. Keberangkatan VIP prosesnya meliputi: delegari menunggu di ruang VIP > *check in* > imigrasi > menuju *boarding gate*.
- 3) Dampak dan pengaruh jasa layanan *airport handling* terhadap Pacto Pt Ltd berupa adanya *repeat order* / peningkatan permintaan *airport handling* serta kerjasama dan relasi dengan pihak bandara. Jasa layanan *airport handling* terhadap sebuah *event* internasional sangatlah penting karena dapat mempermudah proses, menghemat waktu, serta sebagai bentuk layanan yang disediakan oleh *event*. Layanan *airport handling* berdampak pada kesuksesan sebuah

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

*event*, sebab kualitas pelayanan mencerminkan kualitas *event*. *Airport handling* juga merupakan *first impression* delegasi saat memasuki sebuah negara/menghadiri *event*.

## 5.2 Saran

Dari keseluruhan kegiatan dan tugas yang telah dikerjakan, penulis memiliki saran terkait *airport handling* Pacto Pt Ltd, antara lain:

- 1) Mempertahankan kualitas *service* yang sudah baik dan memuaskan.
- 2) Menegaskan kepada divisi lain terkait SOP, bahwa permintaan *airport assistance* maksimal di H-1 keberangkatan/kedatangan, karena permintaan *airport assistance* terkadang mendadak.



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## DAFTAR PUSTAKA

### Peraturan perundang-undangan

- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Sekretariat Negara. Jakarta.

### Buku

- Abdullah, I. A. (2017). *Manajemen konferensi dan event*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2017). *Research methods in education*. Routledge.
- Mulyadi & Warman, A. (2014). *Kepariwisataan dan perjalanan*. Jakarta: Jakarta Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Rohana & Syamsuddin. (2015). *Analisis wacana*. CV. Samudra Alif Mim.

### Jurnal

- Apriyanti, Y., Lorita, E., & Yusuarsono (2019). Kualitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat kembang seri kecamatan talang empat kabupaten bengkulu tengah. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 74-75.
- Hasanah, H. (2016). Teknik-teknik observasi. *Jurnal at-aqaddum*, 26.
- Hussein, F. &. (2022). The effect of recreational experiences and emotional gratification on guest loyalty resorts. *Journal of Association of Arab University for Tourism and Hospitality*, 54-73.
- Jelahut, F. E. (2022). *Aneka teori & jenis penelitian kualitatif*.
- Kusuma, C. S. (2019). MICE - masa depan bisnis pariwisata. *Jurnal Efisiensi*, 54-55.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Moon, H., Yoon, H. J., & Han, H. (2016). The effect of airport atmospherics on satisfaction and behavioral intentions: testing the moderating role of perceived safety. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 752.

Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan media big book untuk menumbuhkan minat baca siswa di sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*, 449.

Rahmawati, E., Prasastono, N., & Suherman. (2022). Sertifikasi kompetensi sumber daya manusia MICE antara kebutuhan dan keharusan. *Open Journal Systems*, 862.

Sa'ban, L. M. A., Ilwan, & Rosita. (2023). Promotion tourism wawoangi village. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 7271-7272.

Wardhani, A. R. (2023). Pemberian fasilitas keimigrasian sebagai faktor pendorong keberhasilan penyelenggaraan event wisata bisnis/MICE internasional. 52.

### Prosiding

Chatzigeorgiou, C., Christou, E., & Simeli, L. (2017). Delegate satisfaction from conference service quality and its impact on future behavioural intentions. *International Conference on Contemporary Marketing Issues (ICCM)*, (pp. 3). Thessaloniki.

### Internet

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2023, Februari 11). *Dampak ekonomi kegiatan MICE terhadap destinasi*. Retrieved from kemenparekraf.go.id: <https://mice.kemenparekraf.go.id/news/77bead91-253d-4c66-850e-1bb60a7ca775>

Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata. (n.d.). *Meningkatkan keberlanjutan dalam acara MICE*. Retrieved from lsppariwisata.com: <https://lsppariwisata.com/sertifikasi-profesi-pariwisata/meningkatkan-keberlanjutan-dalam-acara-mice/>



## LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Delegasi ISF 2023

No	Delegation Name	Status	Tanggal Kedatangan	No. Flight	ETA	Tanggal Kepulangan	ETD	No. Flight
1	Dubes Indonesia PNG	Dubes Indonesia PNG	3	GA 419	18:30	8		
2	Hon. Win Daki Baki	Minister of Defence PNG	4	SQ 968	22:40	8	14:10	SQ 959
3	Hon. William Duma, MP	Minister of State Enterprises PNG	4	SQ 968	22:40	8	14:10	SQ 959
4	Hon. Walter Schnaubelt	Minister for Transport	4	SQ 968	22:40	8	14:10	SQ 959
5	Mrs. Anthea Cyh Schnaubelt	Spouse to Minister for Transport	4	SQ 968	22:40	8	14:10	SQ 959
6	Mr Roy Mumu	Secretary for Transport	4	SQ 968	22:40	8	14:10	SQ 959
7	Hon. Mr Justin Tkatchenko	Minister for National Events	4	SQ 968	22:40	8	14:10	SQ 959
8	Hon. Jimmy Maladina, MP	Vice Minister assisting the Prime Minister PNG	4	SQ 968	22:40	8	14:10	SQ 959
9	Nathelyn Pomat	State Services PNG	4	SQ 968	22:40	8	14:10	SQ 959
10	John Maigu	Director General Intl Relations PNG	4	SQ 968	22:40	8	14:10	SQ 959
11	Anasthesia Angoro	Media Officer PNG	4	SQ 968	22:40	8	14:10	SQ 959
12	Tonny Maben	Media Officer PNG	4	SQ 968	22:40	8	14:10	SQ 959
13	Kenneth Ibis	Accountant PNG	4	SQ 968	22:40	8	14:10	SQ 959
14	Konnie Vandama	Close Protection Officer PNG	4	SQ 968	22:40	8	14:10	SQ 959
15	Samon Yabon	Director Asia Branch	4	SQ 968	22:40	8	14:10	SQ 959
16	Barbara Mimino	PNG crew	4	SQ 968	22:40	8	14:10	SQ 959
17	Thomas Heller		4	NH 835	23:00	9	13:50	VN 630
18	Justin Wu	Managing Director Head of Climate Change Asia Pacific	4	NH 835	23:45	8	21:25	NH 856
19	Pariphan Uawithya	Managing Director at GEAPP	5	TG 435	17:55	9	12:35	TG 434
20	Dit Kerja Sama Intl NDRC	Dit Kerja Sama Intl NDRC	5			8		
21	Dit Kerja Sama Intl NDRC	Dit Kerja Sama Intl NDRC	5			8		
22	Som Shantanu		6	SQ 0964	17:20	9	07:55	SQ 0953
23	Frank Zhao/Zhao Bin	VP Longi	6	QF 041	18:45	TBD	TBD	TBD
24	James Marape	PM of Papua New Guinea	6	EK 358	22:15	7	17:40	EK 357
25	Madam Rachael Marape	First Lady of Papua New Guinea	6	EK 358	22:15	7	17:40	EK 357
26	Jershom Siaguru	Protocol Officer to the PM PNG	6	EK 358	22:15	7	17:40	EK 357
27	Mathias Carlu	Protocol Officer to the Spouse of PM PNG	6	EK 358	22:15	7	17:40	EK 357

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

28	Stanley Poke	Close Protection Officer PNG to PM PNG	6	EK 358	22:15	7	17:40	EK 357
29	Henry Rumints	Close Protection Officer PNG to the Spouse of PM PNG	6	EK 358	22:15	7	17:40	EK 357
30	Arun Majumdar	Dean of the Stanford Doerr School of Sustainability	7	Singapore Airlines #423, #956	10:10	9	14:10	Singapore Airlines #959
31	Guo Xueyi	Vice President of Central South University	7	CZ 3037	12:15	11	13:30	CZ 3038
32	Grace Fu Hai Yien	Minister for Sustainability and the Environment Singapore	7	SQ 958	13:15	8	15:05	SQ 963
33	Zhang Weijie	Divisional Director, Energy and Climate Policy Singapore	7	SQ 958	13:15	8	15:05	SQ 963
34	Ranjeet Singh S/O Lashman Singh	Senior Deputy Director, International Relations Singapore	7	SQ 958	13:15	8	15:05	SQ 963
35	Quek Yong An Jasper	Special Assistant to Minister Grace Fu Singapore	7	SQ 958	13:15	8	15:05	SQ 963
36	Nasuha Binte Nizam Thaha	Assistant Director, International Relations Singapore	7	SQ 958	13:15	8	15:05	SQ 963
37	Ho Venetia	Personal Security Officer to the Minister Grace Fu Singapore	7	SQ 958	13:15	8	15:05	SQ 963
38	Ong Geok Yen (Wang Yuyan)	Personal Security Officer to the Minister Grace Fu Singapore	7	SQ 958	13:15	8	15:05	SQ 963
39	Dr Tan See Leng	Minister for Manpower and Second Minister for Trade and Industry Singapore	8			9		
40	Jacob Duer	President and CEO Alliance to End Plastic Waste	8	SQ 850	07:05	9	19:55	TR 729
41	Li Qiang	PM RRT				8	14:30	



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Pewawancara: Komang Manik Chandrapatiwi

Narasumber 1: Yuda Haikal Hazili

Narasumber 2: Upik Afni

Narasumber 3: Ponco Wisnu

Pewawancara : Layanannya dulu, divisi transport kalau *airport handling* layanin nya apa aja?

Narasumber 1 : Ini yang *airport handling* aja atau itu juga?

Pewawancara : Semuanya. Kalau *jobdesc* yang waktu itu mba, yang aku tanyain, pelayanannya?

Narasumber 2 : struktur organisasi disini apa di Pacto?

Pewawancara : Iya, di *operation* aja sih, divisi ini, kayak misalnya *jobdesc* nya apa aja gitu loh yg dilayanin, yang termasuk *service* nya

Narasumber 2 : Pa dhanny, trus aku, trus ponco

Narasumber 3 : Gini, pa dhanny, trus mba afni, trus mba afni tuh kaki nya ada 3, haikal, ponco bagas.

Narasumber : Ponco: bawah nya lagi *driver*, kalau dlu ada montir, trus ada kenek. Aku : *inbound & administrasi*. Ponco: *operation inbound juga & transport*. Haikal, Bagas : *airport assistance*

Pewawancara : Dari layanan aja dulu deh kak, yang kalau misalnya kedatangan atau keberangkatan itu yang diurus apa saja? Kayak misalnya imigrasi, *check in*

Narasumber 1 : *Flow* nya?

Pewawancara : Iya *flow* nya boleh ka

Narasumber 1 : Untuk layanan *airport handling* sih di pacto misalkan untuk keberangkatan, kita nanti akan membantu untuk *check in* bagasi nya mereka, seperti cetak *boarding pass* dan drop bagasi, jadi akan kita percepat. Abis itu kita akan bantu di imigrasi, kita lewat jalur khusus agar tidak melewati apa, ada *counter* khusus lah dari kita, jadi bisa langsung masuk imigrasi, kita akan

membantu mengarahkan sampai ke dalam *gate*, nanti kita akan infokan ke dia jika sudah waktunya *boarding*, kita arahkan ke *gate* nya. Kalau untuk kedatangan, kita akan menunggu di bagian *arrival hall*, jadi setelah turun pesawat, keluar dari *gate*, *arrival hall*, kita akan jemput, *pagging* Namanya dia, kita akan bantu untuk *stamp* paspornya dia di imigrasi, agar bisa lebih cepat, seperti di keberangkatan tadi, dan kita akan bantu untuk ambilkan bagasi nya, dan kita akan bantu dia mengarahkan ke kendaraannya dia.

Pewawancara : Kenapa dibutuhkan jasa layanan *airport handling* oleh *agent*, menurut ka haikal kelebihan nya apa, dan kekurangannya

Narasumber 1 : Karena kan orang bandara itu kan, menurut saya, itu *first impression* nya jasa layanan di *travel* ya. Apalagi kan Namanya juga orang dari luar negeri, yang orang pertama ketemu pasti *airport handling*, jadi itu *face* nya Perusahaan, awal-awal, tatap muka nya. Jadi, kita kan biasanya *handling* dari dia awal sampai Indonesia, sampai dia keluar, kita akan *full service*, jadinya kenapa harus ada *airport handling*.

Pewawancara : Ada kekurangannya ga ka?

Narasumber 1 : Gaada sih, menurut saya

Pewawancara : Justru kelebihan ya? Hemat waktu

Narasumber 1 : Untuk kekurangan sih, mungkin diluar *airport handling* ya, karna kan kita *full service* jatohnya.

Pewawancara : Pengaruhnya ke *pacto*, biasanya kalau ada... pernah ga dihubungi langsung sama orang untuk minta bantuan *airport handling*? Misalnya abis *event*, permintaan *airport handling* nya jadi banyak, setelah *event* apa gitu?

Narasumber 1 : Kalau untuk dihubungi langsung, kita semua untuk orang *airport handling*, gaboleh kalau dari kantor. Cuman untuk *event*, permintaan *airport handling* menjadi lebih banyak ketika setelah *handle event*, efek nya terlihat contohnya setelah kegiatan G20, permintaan *airport handling* meningkat dibanding tahun



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sebelumnya, kebetulan pas juga saat mereda nya kasus Covid-19. Contoh lain, setelah terlaksana nya *airport handling* di event WWF (World Water Forum) dari Kementerian PUPR, dari situ makin banyak *event-event* yang kita *handling*. Bulan berikutnya kita dapat *event* dari kementerian lain. Jadi sudah dikenal juga jasa *airport handling* kita, hingga akhirnya KTT Asean kemarin kita *handle* juga, termasuk *event* ISF (International Sustainability Forum) 2023.

Pewawancara : Pernah dapet keluhan ga? Dari *client*?

Narasumber 1 : Untuk *airport handling* ya?

Pewawancara : Iya

Narasumber 1 : Kalau misalkan untuk orang-orang yang baru pertama kali terjun di *airport handling*, pasti ada. Apalagi kan kita belum tau tipikal-tipikal orang nya seperti apa. Kalau untuk keluhan itu sih yaa jarang sih keluhan, paling dari karna kita belum tau ada orangnya seperti apa sih, kayak misalnya mau seperti ini, mau seperti apa, kita gatau. Itu aja sih untuk keluhan biasanya

Pewawancara : Tapi sejauh ini responnya oke oke ya?

Narasumber 1 : *Overall* masih aman

Pewawancara : Tapi pernah denger ga? Oh mungkin issue yang kayak, kalau dari *convex* ada?

Narasumber 1 : Waktu itu, bukan *convex* sih tapi BoD, komplain ke saya

Pewawancara : Itu terkait apa kaa?

Narasumber 1 : Waktu itu saya blm tau aja sih wataknya seperti apa, jadi agak *misscom* aja.

Pewawancara : Tapi maksudnya itu komplainnya terkait *service* yang diberikan atau kayak personal atau misalnya....

Narasumber 1 : Saya mau bilang personal cuman gaenak ya

Pewawancara : Tapi secara *service*?

Narasumber 1 : Kalau secara *service* ya sebenarnya sih oke oke aja, pokonya udah sesuai dengan SOP yang berlaku. Cuman waktu itu, kayak misalnya saya salah naruh barang, yang misalnya di *trolley* nya



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

itu harusnya barang ini taro paling bawah trus yang ini paling atas kan gak tau ya, gitu sih.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

