

**HALAMAN JUDUL
(DARI APLIKASI SIABI)**

**LEMBAR PENGESAHAN
(DARI APLIKASI SIABI)**

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL KERJA PRAKTIK | ii |
| DAFTAR ISI | iii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tujuan Kegiatan Kerja Praktik | 3 |
| 1.3 Manfaat Kegiatan Kerja Praktik | 3 |
| | |
| BAB II KEGIATAN KERJA PRAKTIK | |
| 2.1 Tempat Pelaksanaan | 5 |
| 2.2 Waktu Pelaksanaan | 5 |
| 2.3 Peserta | 5 |
| 2.4 Capaian Pembelajaran | 6 |
| | |
| BAB III PENUTUP | 10 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Letak geografis suatu wilayah dapat memengaruhi mobilitas, arus transportasi, serta interaksi antardaerah, baik secara nasional maupun internasional. Dikutip dari Aulia et al. (2025), letak geografis sebuah wilayah dapat dibagi menjadi dua kategori: letak absolut, yang diukur dengan koordinat (garis lintang dan bujur), dan letak relatif, yang menunjukkan posisi suatu wilayah terhadap wilayah lain. Sebagai contoh, Indonesia terletak di antara dua benua (Asia dan Australia) serta dua samudera (Pasifik dan Hindia), sehingga menjadi titik strategis lalu lintas udara internasional. Kondisi ini menjadikan Indonesia sebagai negara dengan aktivitas penerbangan yang sangat tinggi, baik dari segi pergerakan penumpang maupun kargo.

Seiring meningkatnya aktivitas transportasi udara tersebut, pelayanan yang diberikan di lingkungan bandara harus senantiasa ditingkatkan. Dalam dunia penerbangan, salah satu aspek penting yang menunjang kelancaran operasional adalah pelayanan ground handling. PT. Gapura Angkasa, sebagai perusahaan penyedia layanan ground handling, memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan nyaman kepada penumpang. Dikutip dari Rahman et al. (2024), PT. Gapura Angkasa didirikan pada tanggal 26 Januari 1998 oleh tiga badan usaha milik negara, yaitu PT. Garuda Indonesia (Persero), PT. Angkasa Pura I (Persero), dan PT. Angkasa Pura II (Persero), dengan tujuan memberikan layanan pendukung operasional bandara, seperti penanganan pesawat terbang, kargo, gudang, manusia, dan apron.

Dalam dunia pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi kunci utama dalam menjaga kepuasan pengguna jasa. Menurut Kotler (2019), kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui harapan, maka tingkat kepuasan konsumen pun akan meningkat. Oleh karena itu, staf yang memberikan layanan di lingkungan bandara,

termasuk staf PT. Gapura Angkasa, dituntut untuk memiliki kompetensi tinggi dan pemahaman mendalam terhadap berbagai elemen penting yang menunjang pelayanan, salah satunya adalah signage atau rambu informasi di lingkungan bandar udara.

Signage berfungsi untuk mengarahkan penumpang menuju fasilitas seperti tempat pengambilan bagasi, mushola, ruang ibu dan bayi, serta terminal keberangkatan. Staf harus mampu memahami dan menjelaskan signage tersebut kepada penumpang. Seperti dikutip dari Rahman et al. (2024), signage di bandara mencakup berbagai jenis rambu seperti rambu peringatan, rambu larangan, rambu penunjuk arah, dan rambu lokasi yang harus dipahami dengan baik oleh staf demi keamanan dan kenyamanan penumpang. Bahkan, sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005, signage bandara harus ditampilkan dalam dua bahasa (Indonesia dan Inggris) agar dapat dimengerti oleh penumpang domestik maupun internasional.

Di sisi lain, mahasiswa dari Program Studi DIV Usaha Perjalanan Wisata memiliki kompetensi kebahasaan yang unggul serta dibekali pengetahuan di bidang hospitality. Program studi ini dirancang untuk menghasilkan lulusan yang kompeten dan profesional dalam berkomunikasi dalam bahasa inggris di lingkungan industri jasa. Kegiatan magang merupakan bagian penting dari kurikulum vokasi yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman langsung di dunia kerja. Oleh karena itu, magang di PT. Gapura Angkasa menjadi peluang besar bagi mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan komunikasi, memahami standar pelayanan bandara, serta menerapkan pengetahuan bahasa dalam konteks kerja profesional.

Lebih lanjut, pengalaman magang juga memungkinkan mahasiswa untuk memahami secara langsung konsep-konsep seperti pasasi yakni pelayanan kepada penumpang di sisi darat (*landside*) serta *pre-flight service* yang mencakup penanganan keterlambatan atau pembatalan penerbangan (Nurhayati & Nur, 2017; PM 30 Tahun 2021). Mahasiswa juga dapat melihat penerapan nyata dari prinsip-prinsip kepuasan pelanggan sebagaimana dijelaskan oleh Oliver (2019), yaitu perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual pelanggan.

Dengan melihat pentingnya pelayanan di lingkungan bandara, serta relevansi antara kompetensi mahasiswa dengan kebutuhan dunia kerja, maka

magang di PT. Gapura Angkasa diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dan pengembangan diri yang signifikan. Kegiatan magang ini tidak hanya meningkatkan pemahaman terhadap praktik pelayanan di dunia nyata, tetapi juga memperkuat kesiapan mahasiswa untuk terjun langsung ke industri hospitality setelah lulus.

1.2 Tujuan Kegiatan Kerja Praktik

- a) Mahasiswa mampu menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pengelolaan industri transportasi udara, khususnya dalam pelayanan jasa ground handling di lingkungan bandara.
- b) Mahasiswa dapat mengetahui dan memahami alur kerja serta prosedur pelayanan penumpang (pasasi) di lapangan sesuai dengan bidang kerja praktik yang dijalani di PT. Gapura Angkasa.
- c) Mahasiswa dapat memahami peranan PT. Gapura Angkasa sebagai perusahaan penyedia layanan ground handling dalam mendukung kelancaran operasional bandara dan kemajuan sektor pariwisata.
- d) Mahasiswa mampu mengembangkan sikap profesionalisme dan keterampilan komunikasi dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan serta turut andil dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja.
- e) Mahasiswa mampu menerapkan ilmu pengetahuan, keterampilan bahasa Inggris, dan teknologi informasi yang dimiliki dalam konteks pelayanan jasa transportasi udara, terutama dalam pemahaman *signage*, standar pelayanan, dan interaksi dengan penumpang.

1.3 Manfaat Kegiatan Kerja Praktik

Kegiatan kerja praktik di PT. Gapura Angkasa memberikan manfaat nyata bagi mahasiswa dalam pengembangan kompetensi diri di bidang pelayanan jasa

transportasi udara. Melalui keterlibatan langsung di lapangan, mahasiswa tidak hanya memperoleh pemahaman teoritis, tetapi juga pengalaman praktis mengenai pentingnya profesionalisme, ketepatan waktu, dan komunikasi dalam pelayanan terhadap penumpang. Kerja praktik ini menjadi wadah pembelajaran yang sangat relevan dengan perkembangan dunia industri hospitality, khususnya dalam konteks bandara sebagai salah satu pintu gerbang utama pariwisata. Dengan memahami sistem kerja ground handling, seperti pasasi dan penanganan *signage* di bandara, mahasiswa dapat meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan di lingkungan kerja nyata, termasuk dalam penggunaan bahasa Inggris dan pemahaman budaya pelayanan global.

Manfaat lain dari pelaksanaan kerja praktik berbasis kompetensi ini adalah terwujudnya sinergi antara institusi pendidikan vokasi dan perusahaan penyedia jasa seperti PT. Gapura Angkasa dalam menghasilkan sumber daya manusia yang siap kerja dan profesional. Hal ini sejalan dengan tuntutan industri pelayanan yang terus berkembang dan membutuhkan SDM yang cakap dalam menghadapi dinamika kebutuhan pengguna jasa.

Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan mampu menjadi bagian dari generasi terdidik yang tidak hanya mendukung perkembangan industri hospitality nasional, tetapi juga mampu bersaing dan berkontribusi dalam standar pelayanan internasional.

BAB II

KEGIATAN KERJA PRAKTIK

2.1 Tempat Pelaksanaan

Kegiatan ini akan dilaksanakan di PT. Gapura Angkasa yang beralamatkan di Jl. Letjen Harun Sohar No.10, Kebun Bunga, Kecamatan Sukarami, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30152.

2.2 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan kerja praktik di PT. Gapura Angkasa direncanakan selama 3 (tiga) bulan dan akan dilaksanakan pada tanggal 14 Juli 2025 – 14 Oktober 2025 yang waktunya akan disesuaikan pada jam kerja instansi yang bersangkutan.

2.3 Peserta

Peserta kerja praktik yang mengajukan proposal kerja praktik ini sebanyak dua orang dari Prodi DIV Usaha Perjalanan Wisata Semester 5 yang sudah menyelesaikan mata kuliah baik di kelas teori maupun praktik (laboratorium), sehingga peserta praktik sudah memiliki kompetensi yang cukup, tetapi masih memerlukan pengalaman kerja.

Berikut ini adalah data mengenai peserta yang akan melakukan kerja praktik di PT. Gapura Angkasa, yaitu :

- 1) Nama :
NIM :
Kelas :
Program Studi : DIV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Bahasa dan Pariwisata
- Tempat, Tanggal Lahir :
Alamat :
No. Telepon :
Email :

2) Nama :
 NIM :
 Kelas :
 Program Studi : DIV Usaha Perjalanan Wisata
 Jurusan : Bahasa dan Pariwisata
 Tempat, Tanggal Lahir :
 Alamat :
 No. Telepon :
 Email :

2.4 Capaian Pembelajaran

- 1) Sikap dan Tata Nilai
- a. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap Religius;
 - b. Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral, dan etika;
 - c. Berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air, memiliki nasionalisme serta rasa tanggung jawab pada negara dan bangsa;
 - d. Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbagsa, dan bernegara berdasarkan Pancasila;
 - e. Bekerjasama dan memiliki kepekaan social serta kedulian terhadap masyarakat dan lingkungan;
 - f. Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan, serta pendapat atau temuan orisinal orang lain;
 - g. Taat hukum dan disiplin dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara;
 - h. Menunjukkan sikap bertanggung jawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri;
 - i. Menginternalisasi nilai, norma dan etika akademik;
 - j. Menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan dan kewirausahaan.

2) Pengetahuan

- a. Memahami dan menguasai konsep umum di bidang pariwisata yang terkait dengan usaha perjalanan wisata sehingga dapat mengaplikasikan dalam bidang tersebut;
- b. Memahami dan menguasai konsep umum dibidang manajemen keuangan yang terkait dengan usaha perjalanan wisata sehingga dapat mengaplikasikannya dalam bidang tersebut;
- c. Memahami dan menguasai konsep umum dibidang manajemen pemasaran yang terkait dengan usaha perjalanan wisata sehingga dapat mengaplikasikannya dalam bidang tersebut;
- d. Memahami dan menguasai konsep umum di bidang manajemen sumberdaya manusia yang terkait dengan usaha perjalanan wisata sehingga dapat mengaplikasikannya dalam bidang tersebut;
- e. Memahami dan menguasai konsep umum di bidang komunikasi yang terkait dengan usaha perjalanan wisata sehingga dapat mengaplikasikannya dalam bidang tersebut;
- f. Memahami dan menguasai konsep umum di bidang sistem informasi yang terkait dengan usaha perjalanan wisata sehingga dapat mengaplikasikannya dalam bidang tersebut;
- g. Memahami dan menguasai konsep umum di bidang hukum yang terkait dengan usaha perjalanan wisata sehingga dapat mengaplikasikannya dalam bidang tersebut;
- h. Memahami dan menguasai konsep umum di bidang kepabeanan yang terkait dengan usaha perjalanan wisata sehingga dapat mengaplikasikannya dalam bidang tersebut;
- i. Memahami konsep umum di bidang etika yang terkait dengan usaha perjalanan wisata sehingga dapat mengaplikasikannya dalam bidang tersebut;
- j. Memahami konsep umum di bidang administrasi yang terkait dengan usaha perjalanan wisata sehingga dapat mengaplikasikannya dalam bidang tersebut.

3) Keterampilan Umum

- a. Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, inovatif, bermutu, dan terukur dalam melakukan jenis pekerjaan spesifik di bidang keahliannya serta sesuai dengan standar kompetensi kerja bidang yang bersangkutan;
- b. Mampu menunjukkan kinerja mandiri, bermutu dan terukur serta bekerjasama dengan pihak lain;
- c. Mampu mengkaji kasus penerapan ilmu pengetahuan, teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora sesuai dengan bidang keahliannya dalam rangka menghasilkan prototype, prosedur baku, desain atau karyaseni;
- d. Mampu menyusun kertas kerja, rancangan paket wisata, atau karya tulis secara akurat dan sahih serta mengkomunikasinya secara efektif kepada pihak lain;
- e. Mampu mengambil keputusan secara tepat berdasarkan prosedur baku, spesifikasi desain, dan persyaratan keselamatan dan keamanan kerja dalam melakukan supervisi dan evaluasi pada pekerjaannya;
- f. Mampu memelihara dan mengembangkan jaringan kerjasama dan hasil kerjasama didalam maupun di luar lembaganya;
- g. Mampu bertanggung jawab atas pencapaian hasil kerja kelompok dan melakukan supervise serta evaluasi terhadap penyelesaian pekerjaan yang ditugaskan kepada pekerja yang berada di bawah tanggung jawabnya;
- h. Mampu melakukan proses evaluasi diri terhadap kelompok kerja yang berada dibawah tanggung jawabnya, dan mampu mengelola pembelajaran secara mandiri;
- i. Mampu mendokumentasikan, menyimpan, mengamankan, dan menemukan kembali data untuk menjamin kesahihan dan mencegah plagiasi.

4) Keterampilan Khusus

- a. Mampu menyampaikan informasi penerbangan dengan membaca sistem availability, mencatat permintaan konsumen dalam Passenger Name Record (PNR);
- b. Mampu menghitung harga tiket berikut pajak, asuransi dan biaya lainnya, mengeluarkan tiket sesuai permintaan konsumen, membuat pencatatan untuk setiap tiket yang keluar;
- c. Mampu merancang dan menghitung paket wisata untuk dijual kepada konsumen;
- d. Mampu melaksanakan kegiatan perjalanan wisata berdasarkan Standard Prosedure Operasional (SOP) yang ditetapkan sesuai dengan prinsip keamanan dan keselamatan kerja baik secara mandiri maupun kelompok;
- e. Mampu mengidentifikasi karakteristik konsumen dari berbagai kelompok yang berbeda;
- f. Mampu menangani administrasi event yang meliputi perencanaan dan pengelolaan keuangan, sumber daya manusia, informasi, procurement, pemangku kepentingan (stakeholders), sistem dan pengaturan waktu, baik secara mandiri maupun kelompok;
- g. Mampu melakukan analisis terhadap potensi pelaksanaan kegiatan Meeting, Incentive, Convention & Exhibition (MICE) dan special events dengan menggunakan berbagai alat analisis yang sesuai, yang dilaksanakan baik secara mandiri maupun kelompok;
- h. Mampu menjalin kerjasama yang baik dengan kolega, pihak pelanggan, pemasok, instansi pemerintah dan peserta dalam suatu perjalanan wisata baik secara mandiri maupun kelompok;
- i. Mampu mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah di lingkup pariwisata bidang usaha perjalanan wisata yang terdefinisi dengan jelas (well defined) menggunakan analisis data berdasarkan standar dan metode yang relevan.

BAB III

PENUTUP

Demikian proposal kegiatan kerja praktik ini kami sampaikan sebagai acuan dalam pelaksanaan kerja praktik mahasiswa Jurusan Bahasa dan Pariwisata, Program Studi DIV Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Sriwijaya. Proposal ini disusun berdasarkan urgensi peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang pelayanan jasa, khususnya di sektor transportasi udara yang memiliki peranan penting dalam mendukung industri pariwisata nasional.

Dengan penuh harap dan hormat, kami memohon kesediaan serta kebijaksanaan dari pihak PT. Gapura Angkasa untuk memberikan persetujuan serta menerima mahasiswa kami untuk melaksanakan kerja praktik. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan dapat memperoleh pengalaman langsung di lingkungan kerja yang profesional, sekaligus menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

Atas perhatian, kerja sama, dan kesempatan yang diberikan oleh PT. Gapura Angkasa, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga sinergi antara institusi pendidikan dan dunia industri ini dapat terus terjalin dengan baik dan memberikan manfaat yang optimal bagi kedua belah pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Aulia.C, Hasibuan.N.A, Sinaga.R.H. 2025. *Analisis Unsur Geografi, Ekonomi, Sosiologi, Sejarah dari Silabus IPS Kelas VIII Semester I Pada Sekolah SMPN 5 Binjai*. Hal 3. Diakses pada tanggal: 07 Mei 2025.

bahasainggris.polsri.ac.id. *Profil Jurusan Bahasa dan Pariwisata Program Studi D3 Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya*. Diakses pada tanggal: 07 Mei 2025.

Permata.B.I, Roellyanti.V.M. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pre-Flight Gapura Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta*. Hal 90-94. Diakses pada tanggal: 07 Mei 2025.

Rahman.M.S.A, Ariebowo.T. 2024. *Analysis Of The Level Of Understanding Of The Staff PT Gapura Angkasa Is Facing Signage At The Domestic Terminal Of Juanda Surabaya International Airport*. Hal 136-138. Diakses pada tanggal: 07 Mei 2025.