



**PENGUNAAN BAHASA INGGRIS DALAM PELAYANAN OPERASIONAL
BANDARA DI BANDAR UDARA NGURAH RAI- BALI**
(The Use Of English In Airport Operation Services At Ngurah Rai Airport – Bali)

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

oleh

Choriq Dwi Destyana

NIM 080103101001

PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS

FAKULTAS SASTRA

UNIVERSITAS JEMBER

2011



**PENGUNAAN BAHASA INGGRIS DALAM PELAYANAN OPERASIONAL
BANDARA DI BANDAR UDARA NGURAH RAI- BALI**
(The Use Of English In Airport Operation Services At Ngurah Rai Airport – Bali)

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

oleh

Choriq Dwi Destyana

NIM 080103101001

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER**

2011

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Allah S.W.T yang tiada hentinya selalu memberikan petunjuk dan jalan terbaik untuk umatNya.
2. Ayah (Wagiono) dan Umi (Lilik Suwarni) yang senantiasa mencurahkan keringat dan air mata dalam kasih sayangnya sepanjang masa.
3. Abangku satu-satunya (Choirony Agus Eklyan) yang selalu kubanggakan dan kurindukan.
4. Keluarga Besar Semboro dan Kencong kebanggaan yang kini menyebar ke seluruh pelosok Indonesia.
5. Sahabat-sahabat istimewa (Rizal Dhofir, Dewi Mulina dan Wytantri Kurniasari) dan semua mahasiswa Diploma III Bahasa Inggris Angkatan 2008.
6. Seseorang yang kucinta, kusayang dan kunantikan (Achmad Mubasyiril Anwar) yang memberikan banyak inspirasi tentang kehidupan.
7. Kakak angkatanku (Enggar Diac Saputra) dan saudara seimanku (Jefi Hermawan) beserta keluarga yang dengan tulus membantu dalam susah maupun senang.
8. Almamater Program Studi Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember.

MOTTO

“Verily, Allah will not change the (good) condition of a people as long as they do not change their state (of goodness) themselves.”
(QS 13:11)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Choriq Dwi Destyana

NIM : 080103101001

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul: “Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Pelayanan Operasional Bandara Di Bandar Udara Ngurah Rai-Bali” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 15 Juni 2011

Yang menyatakan,

Choriq Dwi Destyana

NIM 080103101001

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Pelayanan Operasional Bandara Di Bandar Udara Ngurah Rai- Bali” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 15 Juni 2011

tempat : Fakultas Sastra Universitas Jember

Mengetahui:

Dosen Pembimbing

Kepala Program

Diploma III Bahasa Inggris

Drs. Wisasongko, M.A

Drs. Wisasongko, M.A

NIP 0962041411988031004

NIP 0962041411988031004

Mengesahkan,

Dekan

Fakultas Sastra Universitas Jember

Drs. Syamsul Anam, M.A

NIP 195909181988021001

ABSTRAKSI

Bandar Udara Ngurah Rai Bali merupakan pintu gerbang kegiatan perekonomian nasional dan internasional. Hal ini dikarenakan Bandar Udara Ngurah Rai terletak di Pulau Bali yang merupakan *icon* pariwisata di Indonesia. Sebagian besar wisatawan asing yang datang ke Indonesia memilih Pulau Bali sebagai tujuan wisata mereka. Padatnya lalu lintas penerbangan Internasional di Bandar Udara Ngurah Rai Bali ini, tentunya perlu diimbangi dengan pemahaman bahasa komunikasi dan interaksi antar komponen utama dalam kegiatan operasional bandara yakni penyelenggara bandara, operator penerbangan dan pengguna jasa.

Terkait dengan hal tersebut di atas, diketahui bahwa Bandar Udara Ngurah Rai Bali dapat juga dikategorikan sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian nasional maupun internasional. Sebagai bandar udara berkelas internasional, penggunaan bahasa dalam kegiatan operasional di Bandar Udara Ngurah Rai sangatlah berpengaruh. Dalam proses pelayanan jasa kebandarudaraan, penggunaan Bahasa Indonesia diyakini kurang maksimal dalam melakukan komunikasi dengan pengguna jasa yang tidak hanya berasal dari Indonesia melainkan juga berasal dari manca negara. Oleh karena itu, penggunaan Bahasa Inggris sebagai bahasa asing sangatlah diperlukan sebagai bahasa berstandar internasional dalam kegiatan operasional bandara di Bandar Udara Ngurah Rai. Dengan dasar-dasar tersebut penulis mengambil judul “Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Pelayanan Operasional Bandara Di Bandar Udara Ngurah Rai- Bali”.

Kata kunci : Penggunaan Bahasa Inggris, bandar udara, komunikasi

PRAKATA

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT, yang telah memberikan limpahan karunia dan petunjukNya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Pelayanan Operasional Bandara Di Bandar Udara Ngurah Rai- Bali” sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Program Diploma III dan mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Disamping itu, didalam penulisan laporan ini penulis juga menyadari Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Syamsul Anam, M.A selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember;
2. Bapak Drs. Wisasongko, M.A selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Sastra Universitas Jember yang sekaligus menjadi dosen pembimbing dalam penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata;
3. Seluruh dosen, staff akademik serta karyawan Fakultas Sastra Universitas Jember;
4. Bp. Syahabuddin selaku Manager Operasi Bandara, Bp. Sugiono selaku Assisten Manager Divisi Operasi Terminal Sisi Darat dan Penerangan PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Ngurah Rai;
5. Ibu Yohanna Sriadiatik selaku Supervisor (PTO) Dinas Penerangan dan Informasi, Bp. Sukra, Ajik Ngurah Wijana, Bp. Made Sutantra, Mb. Syeli, Mb. Riska, dan segenap karyawan Dinas Penerangan yang telah membantu kelancaran proses kegiatan Praktek Kerja Nyata serta memberikan ilmu dan pengalaman baru dalam berbagai hal.
6. Seluruh keluarga dan sahabat yang telah memberikan doa dan semangat dukungannya.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Praktek Kerja Nyata ini. Penulis juga berharap semoga Laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Jember, Juni 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
1.4 Tempat, Waktu dan Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.4.1 Tempat Praktek Kerja Nyata	4
1.4.2 Waktu Pelaksanaan raktek Kerja Nyata	5
1.4.3 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
1.5 Prosedur Praktek Kerja Nyata	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Dasar	8
2.2 Bandar Udara	8

2.2.1 Pengertian Bandar Udara	8
2.2.2 Ketentuan Mendirikan Bandar Udara	9
2.3 Daerah Lingkungan Kerja Bandar Udara	12
2.3.1 Fasilitas Pokok Bandar Udara	13
2.3.2 Fasilitas Penunjang Bandar Udara	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
3.1 Sejarah Berdirinya PT (PERSERO) Angkasa Pura	19
3.2 Sejarah Berdirinya PT (PERSERO) Angkasa Pura I Bandar Udara Ngurah Rai	21
3.2.1 Visi dan Misi PT (PERSERO) Angkasa Pura I Ngurah Rai	22
3.3 Struktur Organisasi	25
3.4 Fasilitas Pelayanan Pesawat Udara	35
3.5 Fasilitas Pelayanan Penerbangan	37
3.6 Fasilitas Pelayanan Penumpang	38
BAB IV PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS DALAM PELAYANAN OPERASIONAL BANDARA DI BANDAR UDARA NGURAH RAI BALI	42
4.1 Penggunaan Bahasa Inggris Pada Pelayanan Informasi Penerbangan Bandara	42
4.1.1 Secara Langsung (Direct Meeting)	42
4.1.2 Melalui Telepon	43
4.1.3 Melalui Media Interkom (Chime Talk)	44
4.2 Prosedur Pelayanan pada Dinas OPS. TMA Sisi Darat	48
4.2.1 Bagian Penerangan	49
4.2.2 Bagian Customer Service Centre	52
4.3 Prosedur Pelayanan Bandar Udara bagi Penumpang	54
4.3.1 Prosedur Keberangkatan	54
4.3.2 Prosedur Kedatangan	57
4.3.3 Prosedur Visa On Arrival.....	59

4.3.4	Prosedur Tax Refund.....	62
4.4	Maskapai Penerbangan yang Beroperasi di Bandar Udara	
	Ngurah Rai	63
4.4.1	Maskapai Penerbangan Domestik	64
4.4.2	Maskapai Penerbangan Internasional	65
4.4.3	Pesawat Charter (Unschedule)	66
4.4.4	Kode Nama untuk Maskapai Penerbangan	67
4.4.5	Kode Nama untuk Kota Tujuan Penerbangan	69
4.5	Penggunaan Bahasa Inggris pada Fasilitas Operasional Bandara	72
4.5.1	Fasilitas Komunikasi Penerbangan	72
4.5.2	Fasilitas Elektronika Bandara	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran	80
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1: Struktur Organisasi PT (PERSERO) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali.	24
Gambar 3.2: Foto Landasan Pacu Bandar Udara Ngurah Rai Bali.	35
Gambar 3.3: Foto Penahan Jet Blast Bandar Udara Ngurah Rai Bali.	36
Gambar 4.1: Alur Keberangkatan Penumpang	54
Gambar 4.2: Alur Kedatangan Penumpang	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1: Jam Kerja Shift Pegawai Dinas Operasi Terminal Sisi Darat dan Penerangan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Ngurah Rai. ...	6
Tabel 1.2: Jam Kerja Staff PT Angkasa Pura I Bandar Udara Ngurah Rai. ...	6
Tabel 3.1: Nama Bandara yang dikelola PT (PERSERO) Angkasa Pura di Indonesia Beserta Lokasi Daerahnya.....	20
Tabel 4.1: Lokasi konter Informasi/Penerangan PT (PERSERO) Angkasa Pura I Bandar Udara Ngurah Rai Bali.....	50
Tabel 4.2: Daftar Bandara dengan fasilitas Visa On Arrival	59
Tabel 4.3: Daftar Negara Subyek Visa On Arrival	60
Tabel 4.4: Macam Maskapai Penerbangan Domestik beserta Rute Penerbangan	64
Tabel 4.5: Macam Maskapai Penerbangan Internasional beserta Rute Penerbangan.....	65
Tabel 4.6: Macam Pesawat Charter yang tidak terjadwal beserta Jenis Pesawat.....	67
Tabel 4.7: Kode Nama Maskapai Penerbangan untuk Jadwal Penerbangan Sehari-hari	67
Tabel 4.8: Kode Nama Kota yang menjadi Tujuan Penerbangan Domestik maupun Internasional	69

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pemberitahuan Praktek Kerja Nyata
2. Sertifikat Praktek Kerja Nyata
3. Lembar Penilaian Praktek Kerja Nyata
4. Daily Flight Schedule Handling by PT Travira Air
5. Daily Flight Schedule Handling by PT JAS
6. Daily Flight Schedule Handling by PT Merpati Nusantara Airlines
7. Daily Flight Schedule Handling by PT Garuda
8. Daily Flight Schedule Handling by PT Aero Bali Dirgantara
9. Statistik Lalu Lintas Angkutan Udara PT Angkasa Pura I (PERSERO) Bandar Udara Ngurah Rai