

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN TRANSFER BAG PADA MASKAPAI JETSTAR OLEH STORAGE STAFF PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Liyuna Putri Mayjesta  
2115813015**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN TRANSFER BAG PADA MASKAPAI JETSTAR OLEH STORAGE STAFF PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Liyuna Putri Mayjesta  
2115813015**

**PROGRAM STUDI  
USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**PENANGANAN TRANSFER BAG PADA MASKAPAI JETSTAR OLEH  
STORAGE STAFF PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

Oleh  
**Liyuna Putri Mayjesta**  
NIM 2115813015

Tugas Akhir Ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

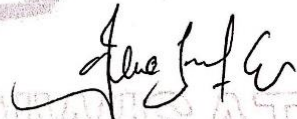
Disetujui oleh:

Pembimbing 1



**I.G.P Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom, M.T**  
NIP 197606182002121002

Pembimbing 2



**Muhamad Nova, M,Pd**  
NIP 199311282022031008

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
NIP 198409082008122004



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)

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

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Liyuna Putri Mayjesta  
NIM : 2115813015  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN TRANSFER BAG PADA MASKAPAI JETSTAR OLEH  
STORAGE STAFF PT. JASA ANGKASA SEMESTA 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 digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 15 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

  
Nana : Liyuna Putri Mayjesta  
NIM : 2115813015  
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

07ALX251910189

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Esa karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Penanganan *Transfer Bag* pada Maskapai *Jetstar* oleh *Storage Staff* PT. *Jasa Angkasa Semesta* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai** dengan baik.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, tentu penulis dihadapkan dengan beberapa hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan dan dorongan dari berbagai pihak sehingga hambatan tersebut dapat penulis atasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih atas bantuan, dukungan, serta bimbingan kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas kepada penulis selama menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan serta dukungan selama penyusunan tugas akhir ini.
3. Ibu Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M.M., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan nasehat, saran, dan arahan yang baik selama penyusunan tugas akhir.
4. Bapak I.G.P Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom, M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan nasihat, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan tugas akhir.

5. Bapak Muhamad Nova, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing serta memberikan masukan dan dukungan selama penyusunan tugas akhir.
6. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata karena telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama penulis berkuliah di Politeknik Negeri Bali.
7. *Staff Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, serta membantu dalam pengumpulan data dan informasi untuk tugas akhir ini.
8. Kepada kedua orang tua penulis yaitu Bapak Dody Wirawan Pramadata dan Ibu Marlina, terima kasih telah merawat dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang. Serta selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa selama penulis berkuliah sampai pada menyusun tugas akhir.
9. Kepada Almarhum Bapak Djoko Ponimin, kakek dari penulis yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan penuh kepada penulis semasa beliau masih berada didunia.
10. Kepada sahabat-sahabat penulis yang telah menemani dan memberikan dukungan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir.

Penulis tentu menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan akan pengalaman dan pengetahuan yang penulis dapatkan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk sempurnanya tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir yang telah disusun dapat berguna untuk Politeknik Negeri Bali khususnya pada program studi usaha perjalanan wisata.

Badung, 15 Juli 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
A. Pengertian Bandara .....	8
B. Pengertian Ground Handling .....	8
C. Pengertian Penumpang.....	9
D. Pengertian Penumpang Transfer .....	10
E. Pengertian Bagasi.....	10
F. Pengertian Bagasi Transfer .....	12
G. Pengertian Baggage Services .....	12
H. Pengertian Penanganan .....	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	16
A. Lokasi Perusahaan.....	16
B. Sejarah Perusahaan.....	17
C. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	19
D. Fasilitas Perusahaan .....	20
E. Struktur Organisasi Perusahaan .....	20
BAB IV PEMBAHASAN.....	27
A. Proses Penanganan <i>Transfer Bag</i> pada Maskapai <i>Jetstar</i> oleh <i>Storage Staff</i> PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai .....	27
1. Tahap persiapan ( <i>pre-duty</i> ) .....	28
2. Tahap pelaksanaan ( <i>on duty</i> ).....	31
3. Tahap akhir ( <i>post duty</i> ) .....	38
B. Hambatan yang terjadi saat melakukan penanganan <i>transfer bag</i> .....	39



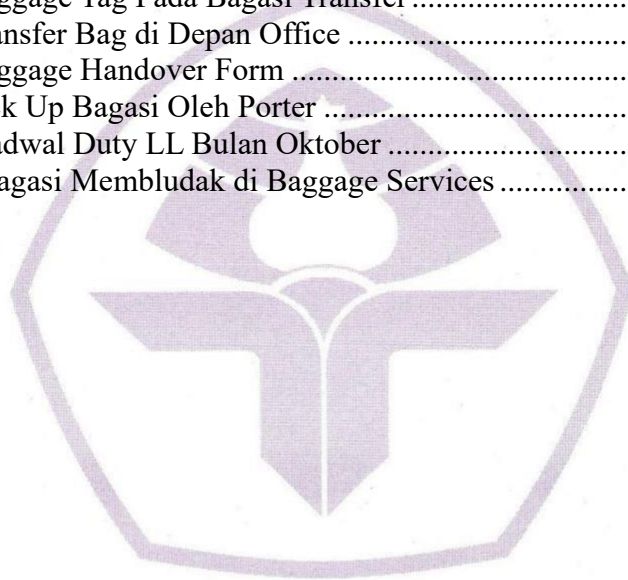
BAB V PENUTUPAN.....	42
A. Simpulan .....	42
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran	



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Perusahaan PT. Jasa Angkasa Semesta.....	16
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta.....	21
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Baggage Services PT. JAS .....	26
Gambar 4.1 Tahapan Penanganan Transfer Bag di PT JAS .....	27
Gambar 4.2 Jadwal Penerbangan .....	30
Gambar 4.3 Sistem First Bag Jetstar .....	31
Gambar 4.4 Counter Baggage Services .....	32
Gambar 4.5 Sign Emirates .....	34
Gambar 4.6 Baggage Tag Pada Bagasi Transfer .....	35
Gambar 4.7 Transfer Bag di Depan Office .....	36
Gambar 4.8 Baggage Handover Form .....	37
Gambar 4.9 Pick Up Bagasi Oleh Porter .....	38
Gambar 4.10 Jadwal Duty LL Bulan Oktober .....	40
Gambar 4.11 Bagasi Membludak di Baggage Services .....	41



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Fasilitas PT. JAS .....	45
Lampiran 2 Absen Wajah .....	49
Lampiran 3 Ketentuan Seragam Trainee .....	49
Lampiran 4 Contoh Tampilan Transfer Bag .....	50
Lampiran 5 Surat Keterangan Layak Uji .....	50
Lampiran 6 Lembar Bimbingan .....	51
Lampiran 7 Sertifikat PKL .....	51



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi penting di Indonesia. Indonesia sendiri memiliki kekayaan alam dan keragaman budayanya di setiap daerah yang menjadikan hal tersebut sebagai potensi pariwisata. Pemerintah pun terus berusaha untuk mengembangkan wisata-wisata yang ada. Setelah pemulihan yang panjang, pariwisata Indonesia mulai mengalami kenaikan di setiap tahunnya. Salah satu daerah tujuan wisata yang terus mengalami kenaikan dalam sektor pariwisatanya adalah Bali.

Beberapa tahun belakangan Bali menjadi salah satu daerah tujuan wisata yang paling diminati oleh wisatawan domestik maupun mancanegara dari semua kalangan karena keunikan dari pulau Bali. Bali terkenal akan alamnya yang indah dan budaya masyarakat lokalnya yang masih terjaga, sehingga menjadikan Bali sebagai pilihan untuk berlibur para wisatawan. Ramainya kunjungan tersebut, pemerintah terus berusaha meningkatkan fasilitas dan aksesibilitas dalam mendukung kegiatan pariwisata di Bali khususnya pada moda transportasi.

Transportasi merupakan komponen penting dalam melaksanakan kegiatan pariwisata. Wisatawan biasanya akan memilih melakukan perjalanan melalui jalur darat, laut, ataupun udara. Pariwisata Bali telah didukung dengan tersedianya beberapa pelabuhan dan bandar udara internasional sebagai pintu masuk wisatawan. Mayoritas wisatawan yang berkunjung ke Bali lebih memilih

menggunakan transportasi udara dalam perjalanannya karena dirasa lebih efisien dari segi waktu. Transportasi udara merupakan salah satu komponen penting dalam kedatangan turis dari suatu daerah atau negara yang berkunjung ke Bali. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai adalah bandar udara yang terdapat di pulau Bali yang memiliki 2 terminal yaitu terminal domestik untuk penerbangan dalam negeri dan terminal internasional untuk penerbangan luar negeri. Mengutip dari laman *web* Badan Pusat Statistik Provinsi Bali tahun 2023, setidaknya terhitung kurang lebih 300.000 – 500.000 orang wisatawan mancanegara dan domestik yang datang disetiap bulannya melalui Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Pariwisata Bali yang semakin dikenal membuat maskapai asing menambah rute penerbangannya *direct* menuju Bali. Berdasarkan hasil observasi selama melaksanakan praktik kerja lapangan dibagian *baggage services* PT Jasa Angkasa Semesta, penulis mencatat setidaknya terhitung setidaknya terdapat 25 maskapai asing yang masuk ke Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai setiap harinya. Dalam pengelolaannya, maskapai-maskapai tersebut dikelola oleh perusahaan *ground handling* yang akan menangani dan memberikan pelayanan terhadap kegiatan pesawat, penumpang, dan bagasinya selama berada di darat. Salah satu perusahaan *ground handling* yang terdapat di Bandara Internasional I Gusti Ngrurah Rai adalah PT Jasa Angkasa Semesta.

Selama penulis masih melaksanakan praktik kerja lapangan di *baggage services*, PT Jasa Angkasa Semesta telah menangani kegiatan *ground handling* dari setidaknya 17 perusahaan maskapai asing di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, salah satunya adalah maskapai *Jetstar*. *Jetstar* atau *Jetstar Airways* adalah

salah satu maskapai *low cost carrier* yang berasal dari Australia. Merupakan anak perusahaan dari *Qantas Airline*, telah mengoperasikan rute domestik dan internasional yang berpusat di Bandar udara Melbourne, Australia. *Jetstar* memiliki armada *Airbus A320* dan *Boeing 787 Dreamliner* untuk setiap penerbangannya. *Jetstar* juga memiliki cabang perusahaan lain, salah satunya yaitu *Jetstar Asia* yang berpusat di Singapura serta *jetstar asia* memiliki *rute* penerbangan ke asia utara dan asia tenggara.

*Jetstar* telah menjadi mitra kerja dari PT Jasa Angkasa Semesta sejak 2022 hingga pada saat ini. Berdasarkan dari hasil observasi penulis selama melakukan praktik kerja lapangan di *baggage services*, menurut jadwal *daily flight* PT Jasa Angkasa Semesta *jetstar* memiliki jadwal penerbangan yang padat dari segi kedatangan maupun keberangkatan. Tidak sedikit juga penumpang yang datang ke Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai hanya untuk singgah sementara sebelum melanjutkan kembali perjalanan ke bandara selanjutnya atau merupakan *transfer passenger* yang kemudian akan melanjutkan perjalanannya menggunakan pesawat yang berbeda.

Selain penumpangnya, bagasi juga akan melalui proses *transfer* dari satu pesawat ke pesawat lain dengan penanganan dan proses yang berbeda. Pada masa praktik kerja lapangan penulis dapat berkesempatan untuk menangani proses dari *transfer bag*. Pada kesempatan tersebut penulis diberikan tanggung jawab oleh *storage staff on duty* untuk menangani *transfer bag* yang datang dari salah satu penerbangan rute dubai-denpasar. Bagasi tersebut akan di-*transfer* menggunakan penerbangan selanjutnya melalui *Jetstar* karena antara kedua belah pihak maskapai

memiliki *agreement* atau kerjasama sehingga memungkinkan untuk bagasi dapat di-*transfer* dengan menggunakan maskapai yang berbeda.

Bagasi-bagasi tersebut akan di-*transfer* ke beberapa kota di Australia seperti Adelaide, Melbourne, dan Perth. Saat menangani *transfer bag* penulis akan mengklasifikasikan bagasi-bagasi tersebut ke *transfer handover form* yang kemudian disesuaikan dengan *route* dan nomor penerbangannya. Dalam penanganannya penulis juga berpacu dengan waktu karena untuk ke penerbangan selanjutnya cukup memakan waktu yang singkat. Berdasarkan pengamatan penulis saat masih menjadi *trainee* di *baggage services*, *staff* tidak terlalu menaruh perhatian penuh dalam penanganan *transfer bag* ini sehingga penulis kurang mendapatkan pengetahuan yang mendalam tentang penanganan dari *transfer bag*. Maka dari itu penulis memiliki ketertarikan untuk mempelajari lebih lanjut tentang penanganan *transfer bag* di *baggage services* PT Jasa Angkasa Semesta. Setelah berpartisipasi, mengamati, dan mengetahui hal-hal tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *Transfer Bag* pada Maskapai *Jetstar* oleh *Storage Staff* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan rumusan masalah yang akan dibahas tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *transfer bag* pada maskapai *Jetstar* oleh *Storage Staff* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

2. Apa sajakah kendala yang dihadapi saat *transfer bag* pada maskapai *Jetstar* oleh *Storage Staff* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

### C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

#### 1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mendeskripsikan proses penanganan *transfer bag* pada maskapai *Jetstar* oleh *storage staff* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi saat proses penanganan *transfer bag* pada maskapai *Jetstar* oleh *storage staff* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

#### 2. Kegunaan penulisan

- a. Bagi mahasiswa sebagai salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali sebagai sumber informasi dalam meningkatkan kualitas pembelajaran di kampus Politeknik Negeri Bali.
- c. Bagi Perusahaan sebagai masukan dalam menyelesaikan kendala yang ada di lapangan guna meningkatkan kinerja perusahaan dimasa yang akan datang.



## D. Metode Penulisan Tugas Akhir

### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan metode dan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### a. Metode Observasi Partisipatif

Menurut Sugiyono (2019:64) metode teknik pengumpulan data ini dilakukan melalui suatu pengamatan serta melibatkan diri dalam penanganan *transfer bag* penumpang maskapai *Jetstar* di PT Jasa Angkasa Semesta. Adapun hal yang diobservasi dari proses pengambilan bagasi pada *conveyor belt* sampai pembuatan dokumen.

#### b. Metode Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2019:82) metode pengumpulan data teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui studi literatur, yaitu dengan mencari data dan informasi yang relevan dari berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal, laporan, dan dokumen lainnya. Maka penulis membaca literatur dan jurnal di perpustakaan yang memiliki keterkaitan dengan tugas akhir ini diantaranya penumpang *transfer*, *ground handling*, bagasi *transfer*, *baggage services*, dan bagasi.

#### c. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2019:231) metode pengumpulan data ini teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai suatu topik atau masalah yang diteliti. Maka penulis melakukan pengumpulan data dengan cara

mengajukan beberapa pertanyaan kepada *storage staff* dan *leader baggage services* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang diterapkan dalam tugas akhir ini adalah dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2019:335) metode penelitian ini yang digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau area tertentu. Metode ini memaparkan atau menguraikan masalah dengan data-data yang telah diperoleh selama penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di PT Jasa Angkasa Semesta pada *baggage service department*.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis terapkan dalam tugas akhir ini adalah dengan 2 metode yaitu, metode formal yang menyajikan analisis data dengan tanda-tanda tertentu seperti tabel, gambar, dan lain-lain. Metode informal yaitu penulis menyajikan analisis data dengan kata-kata sederhana berupa penjelasan dari penanganan *transfer bag* penumpang *Jetstar*.

## BAB V

### PENUTUPAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan dengan pemaparan yang telah penulis uraikan pada bab IV mengenai Penanganan *Transfer Bag* pada Maskapai *Jetstar* oleh *Storage Staff* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut.

Penanganan *transfer bag* terdapat 3 tahapan, pertama adalah tahap *pre-duty*. Seluruh *storage staff baggage services* harus mempersiapkan diri dan kelengkapan alat-alat yang diperlukan sebelum mulai bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku di PT Jasa Angkasa Semesta. Hal tersebut perlu dilakukan agar pekerjaan dapat berjalan dengan efisien dan efektif.

Pada tahap *on duty*, *staff* akan bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing sesuai dengan posisi dan *jobdesknya*. Lingkup kerja dari *baggage services* dalam penanganan *transfer bag* yaitu pada bagian *counter* dan *storage*. Hal yang dilakukan setelah persiapan penanganan *transfer bag* adalah *standby* di *belt*, menurunkan bagasi *transfer* dari *belt*, dan *handover* bagasi beserta dokumennya kepada *porter on duty* yang kemudian akan dibawa ke *breakdown area*.

Pada tahap *post duty*, *transfer bag* yang telah selesai penanganannya di *breakdown area* kemudian dokumennya akan dikembalikan kepada *baggage services* yang sudah dilengkapi dengan tanda tangan *porter* dan *avsec on duty*.

Dokumen tersebut akan disimpan sebagai data arsip dari *baggage services* pada *map odner* sebagai sumber informasi dimasa depan. Untuk *trainee* wajib melaporkan apa yang telah dikerjakan kepada *storage staff on duty* atau senior *staff* lain. Hal ini dilakukan sebagai bentuk koordinasi dan pengendalian dalam bekerja.

Terdapat beberapa hambatan yang dialami selama proses penanganan *transfer bag* yaitu kurangnya sumber daya manusia dan tidak cukupnya ruang yang cukup. Kurangnya sumber daya manusia dikarenakan pembagian *shift* yang kurang efektif terutama pada waktu *shift sore* karena penerbangan yang memiliki kapasitas penumpang besar banyak tiba pada sore hari. Sehingga saat penanganan *transfer bag* mengalami kekurangan tenaga kerja.

Hambatan yang kedua ialah tidak cukupnya ruang untuk melakukan penanganan *transfer bag*. Di kantor *baggage services* terdapat banyak bagasi dengan klasifikasi yang berbeda-beda. Dengan banyaknya bagasi tersebut membuat kondisi di depan kantor menjadi tidak maksimal karena pergerakan yang cukup terbatas.

## **B. Saran**

Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk meningkatkan kualitas kerja dimasa depan terutama saat menangani *transfer bag*, sebagai berikut:

### 1. Menyusun kembali jadwal *duty*

*Leader* yang menyusun jadwal *duty* sebaiknya memperhitungkan kembali jadwal *duty staff* dan *trainee*-nya agar tidak kekurangan tenaga kerja. Seringnya terjadi kekurangan tenaga kerja pada saat waktu sibuk yaitu pada sore hari. Pada

sore hingga malam hari terdapat banyak penerbangan yang memiliki kapasitas penumpang dengan jumlah yang besar, maka barang bawaan atau bagasinya juga akan lebih banyak. Meski situasional, namun penanganan bagasi juga lebih sibuk pada sore hari dibandingkan dengan pagi hari. Maka akan lebih baik jika *staff* dan *trainee* lebih diperbanyak untuk *duty* sore hari agar saat jam sibuk dapat menangani bagasi dan penumpang dengan lebih baik karena sumber daya manusianya tercukupi.

## 2. Menyediakan ruang lebih

Tidak cukupnya ruang saat menangani bagasi akan lebih baik jika kantor dari *baggage services* diperluas areanya terlebih pada bagian *storage*. Bagian dalam *storage* sudah terlalu penuh dengan barang temuan dan bagasi penumpang yang belum di-*claim* oleh pemiliknya. Sehingga dalam penanganan *transfer bag* harus dilakukan di depan kantor *baggage services* yang menurut penulis hal tersebut sedikit mengganggu aktivitas disekitar *counter* karena terdapat banyak bagasi. Bagian depan kantor *baggage services* juga terlihat penuh sehingga menimbulkan kesan kurang rapih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, Arista. (2014). *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Yogyakarta: Deepublish.
- Anwar, Budi. (2019). *Manajemen Layanan Penerbangan Modern*. Jakarta: Aksara.
- Abdul Majid, Suharto dan Warpani. (2014). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Angelina, Wilhelmina dan Kartika Fajar Nieamah. (2022). *Pengaruh Fasilitas Bagasi Berbayar Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo*. *Jurnal Kewarganegaraan* Vol.6 No.1. Juni 2022. Hal 785.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. *Banyaknya Wisatawan Mancanegara Bulanan ke Bali Menurut Pintu Masuk (Orang) 2023*. <https://bali.bps.go.id/indicator/16/106/2/banyaknya-wisatawan-mancanegara-bulanan-ke-bali-menurut-pintu-masuk.html> Diakses Pada 17 Januari 2024.
- Disastra, Inneke Febryana dan Gallis Nawang Ginusti. (2022). *Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Oleh PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Hal. 821-822.
- Erawati, Dra. Ni Made Rai. (2023). *Penanganan Check In di Bandara*. (n.p): Eureka Media Aksara.
- Handoyo, Singgih dan Sudiby, D. (2011). *Aviopedia Ensiklopedia Umum Penerbangan*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.

- Lumataw, Arthur. (2019). *Tata Operasi Darat (ground handling)*. (n.p) : Manado.
- Pendi, Pepen (2016). *Kupas Tuntas Penerbangan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Putra, Wickhal Arga. (2022). *Analisis Penanganan Unit Lost and Found Dalam Kasus Damage Baggage Pada Saat Tiba Di Arrival Station Bandar Udara Tjlik Riwut Palangkaraya Periode Agustus-September 2021*. Jurnal Kewarganegaraan Vol. 6 No.2. September 2022. Hal 2489.
- PT. Jasa Angkasa Semesta. (2021). *Pedoman Lost & Found Section*. (n.p).
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 9 Tahun 2024. *Keamanan Penerbangan Nasional*. Retrieved from <https://paralegal.id/pengertian/bagasi-tercatat-transfer/> Diakses pada 18 April 2024.
- Saputri, Dianda Rara. (2023). *Pengaruh Penanganan Sweeping Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia Di Yogyakarta International Airport*. Student Research Journal Vol.1, No.4 Agustus 2023.
- Subagio, Ahmad. (2018). *Manajemen Bandara Modern*. (n.p): PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suwarno, FX Widadi A. (2001). *Tata Operasi Darat*. Jakarta: PT Grasindo.
- Susilowati, R. (2018). *Penanganan Masalah Sosial: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Siregar, A. (2019). *Penanganan Krisis: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Surya, Rizky. (2019). *Pengelolaan Bagasi Dalam Industri Penerbangan*. Bandung: Pustaka Ja.

Susantono, B. (2019). *Manajemen Bandara Modern*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Soesilo, H. (2019). *Manajemen Transportasi Publik*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tasova, Utku. (2023). *The Dictionary of Civil Aviation*. (n.p.): Entropol.

Wikipedia. Jetstar Airways. [https://id.wikipedia.org/wiki/Jetstar\\_Airways](https://id.wikipedia.org/wiki/Jetstar_Airways) Diakses Pada 10 Maret 2024.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI