

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN BAGASI *CUSTOM ISSUE*  
PENUMPANG MASKAPAI SINGAPORE AIRLINES  
OLEH UNIT *LOST AND FOUND* PADA PT JASA  
ANGKASA SEMESTA (JAS)**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Made Ari Sutha Dwipa**

**PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN BAGASI *CUSTOM ISSUE*  
PENUMPANG MASKAPAI SINGAPORE AIRLINES  
OLEH UNIT *LOST AND FOUND* PADA PT JASA  
ANGKASA SEMESTA (JAS)**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh:

**I Made Ari Sutha Dwipa  
NIM. 2115813029**

**PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**PENANGANAN BAGASI *CUSTOM ISSUE*  
PENUMPANG MASKAPAI SINGAPORE AIRLINES  
OLEH UNIT *LOST AND FOUND* PADA PT. JASA  
ANGKASA SEMESTA (JAS)**

Oleh:

**I Made Ari Sutha Dwipa  
NIM. 2115813029**

Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program  
Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri  
Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I

**Dra. Ni Made Rai Erawati M.Par., MMTHRL.  
NIP. 196012311990112001**

Pembimbing II

**Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja ST., MT.  
NIP. 198606232019032016**

Disahkan Oleh  
Ketua Jurusan Pariwisata



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET  
DAN TEKNOLOGI  
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 bertandatangan di bawah ini :

Nama : I Made Ari Sutha Dwipa  
NIM : 2115813029  
Parogram Studi : D3 Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri bali

Dengan ini menyatakan Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN BAGASI CUSTOM ISSUE PENUMPANG  
MASKAPAI SINGAPORE AIRLINES OLEH UNIT LOST AND  
FOUND PADA PT. JASA ANGKASA SEMESTA (JAS)”**

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, 17 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Made Ari Sutha Dwipa  
NIM : 2115813029  
Prodi : D3 Usaha Perjalanan  
Wisata, Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penanganan Bagasi *Custom Issue* Penumpang Maskapai Singapore Airlines Oleh Unit *Lost and Found* pada PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)”** dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini tidak sedikit kendala yang penulis alami. Namun berkat bimbingan, bantuan serta dukungan berbagai pihak, kendala tersebut dapat penulis lalui dengan baik. Sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih atas bantuan dan dukungannya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan izin melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan nasihat kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M.M. selaku Koordinator Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk dan masukan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
5. Bapak Muhamad Nova, M.Pd selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan (PKL) Jurusan Pariwisata pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan pembekalan dan pengarahan persiapan Praktik Kerja Lapangan.
6. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.par., MMTHRL. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja ST., MT. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh dosen Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan perkuliahan serta nasihat selama penulis menjadi mahasiswi Politeknik Negeri Bali.
9. Ratna Sari Ningsih, selaku Section Head Commercial Learning Center PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk. Cabang Denpasar.

10. Seluruh supervisor, senior staff yang telah banyak memberikan ilmu, saran, informasi dan motivasi
11. I Nengah Suryana Dwipa dan Ni Nyoman Supartini selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan kasih kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Semua besar pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasa, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan laporan untuk dimasa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
Badung, 30 Juli 2024

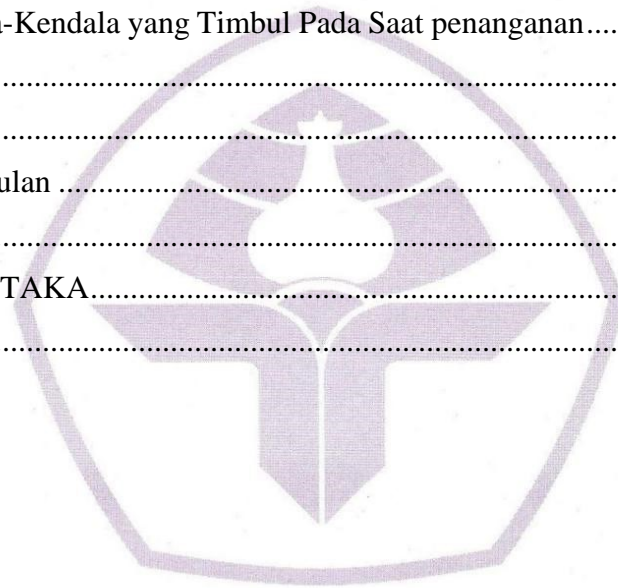
Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
A. Pengertian Penanganan.....	8
B. Pengertian Bandara.....	8
C. Ground Handling.....	9
D. Pengertian <i>Airlines</i> .....	9
E. <i>Lost and Found</i> .....	10
F. Bagasi.....	11
G. Pengertian Larangan dan Pembatasan Barang.....	13
H. Bea Cukai.....	17
I. Dokumen Perjalanan.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Nama Perusahaan.....	22
B. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	23
C. Struktur Organisasi.....	28



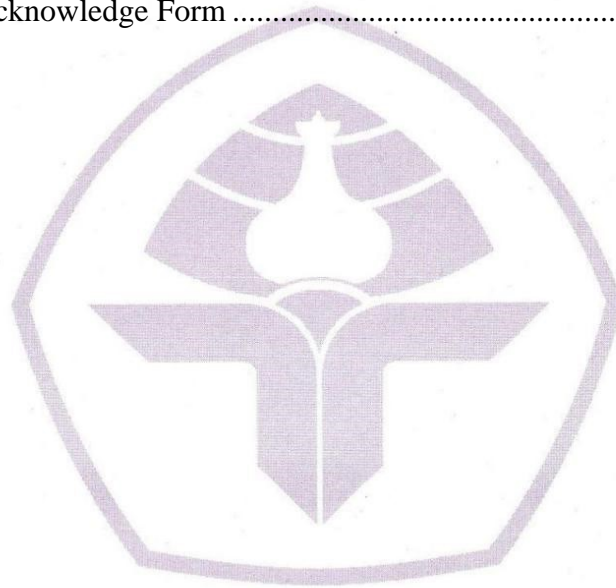
D. Kegiatan Usaha .....	30
BAB IV .....	35
PEMBAHASAN .....	35
A. Penanganan Bagasi <i>Custom Issue</i> Penumpang Maskapai Singapore Airline oleh Unit <i>Lost and Found</i> Pada PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) .....	36
1. Tahap Persiapan .....	36
2. Tahap Pelaksanaan .....	39
3. Tahap Akhir .....	43
B. Kendala-Kendala yang Timbul Pada Saat penanganan.....	44
BAB V.....	45
PENUTUP.....	45
A. Kesimpulan .....	45
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	49



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta .....	22
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk .....	28
Gambar 4. 1 Bagasi yang tersegel oleh Bea Cukai .....	41
Gambar 4. 2 Menghubungi Pemilik Bagasi .....	42
Gambar 4. 2 Menghubungi Pemilik Bagasi .....	42
Gambar 4. 3 Acknowledge Form .....	43



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

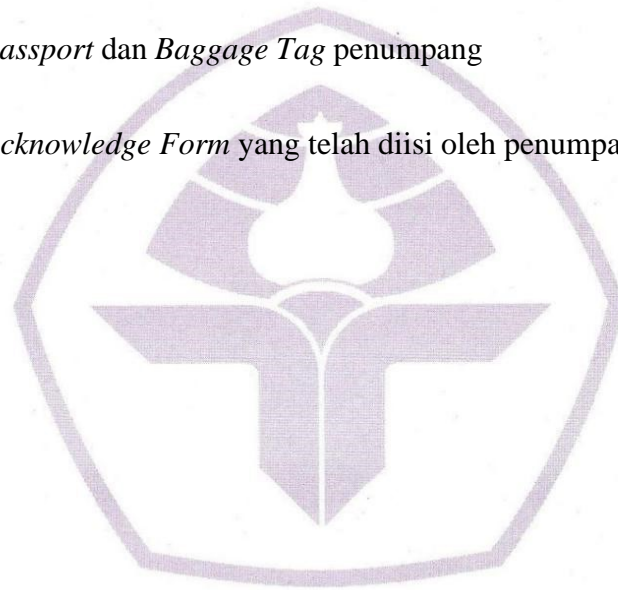
## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Absensi menggunakan *Face Recognition*

Lampiran 2 : *Boarding Pass* Penumpang

Lampiran 3 : *Passport* dan *Baggage Tag* penumpang

Lampiran 4 : *Acknowledge Form* yang telah diisi oleh penumpang



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting yang dimiliki oleh sebuah negara, dimana dengan adanya pariwisata akan sangat berpengaruh dalam sebuah negara. Pariwisata dalam pembangunan nasional sebagai sumber perolehan devisa negara. Selain itu, pariwisata juga banyak memberikan sumbangan terhadap bidang – bidang lainnya seperti memperluas lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah, mendorong pelestarian lingkungan hidup dan budaya bangsa, serta memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa.

Untuk mendukung aksesibilitas pariwisata Bali. Peningkatan terhadap sarana dan prasarana seperti akomodasi, restoran, transportasi dan fasilitas adalah hal yang penting. Transportasi adalah salah satu hal yang terpenting dari suatu perjalanan baik darat, laut maupun udara. Semakin meningkatnya pengguna transportasi maka kapasitas yang disediakan juga harus lebih banyak. Salah satu transportasi yang perlu ditingkatkan adalah transportasi udara agar mempermudah wisatawan manca negara maupun domestik luar Bali untuk berkunjung ke Bali karena transportasi udara ini sangat penting bagi pariwisata di setiap negara.

Bandar udara yang berada di Bali yaitu Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Bandar udara ini terdapat 2 terminal yaitu terminal domestik untuk penerbangan dalam negeri dan terminal internasional untuk penerbangan antar negara. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai sangat memperhatikan fasilitas

demi kenyamanan dan keamanan para penumpang yang hendak berlibur ke Bali atau yang hanya sekedar transit di Bali. Untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan, maka di tiap-tiap terminal terdapat perusahaan penyedia jasa *Ground Handling*.

Salah satu perusahaan *ground handling* yang ada di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai adalah PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS). PT JAS berdiri sejak tahun 1984 yang berlokasi di Jakarta dan merupakan perusahaan kegiatan penerbangan di darat pertama yang ada di Indonesia. PT. JAS melayani beberapa penerbangan internasional yaitu Singapore Airlines, Emirates, Virgin Australian, Jet Star, Turkish Airline, Cebu Pasifik, Malaysia Airlines, China Western Airlines, New Zealand Airlines, Cathay Pasifik, Eva Air, Vistara, Juneo Airlines selama lebih dari 30 tahun dan telah mengalami perkembangan yang pesat dalam bidang layanan pengelolaan kargo dan penumpang di berbagai bandara di Indonesia. Berbagai layanan yang disediakan, antara lain penanganan kargo dan penumpang, penanganan pesawat, penyewaan peralatan penanganan kargo dan layanan logistik. Dalam penulisan ini penulis akan mengambil salah satu contoh maskapai penerbangan yaitu Singapore Airlines.

PT JAS memiliki beberapa departemen yaitu *ground handling department*, *terminal department*, *apron department*, dan *maintenance department*. *Terminal department* memiliki tugas terhadap pelayanan kepada penumpang. Adapun section yang menjadi bawahan dari terminal yaitu, *ticketing section*, *check-in section*, *services section*, dan *baggage service section*. Unit *lost and found* ada dibawah *section baggage service* yang memiliki tugas dalam menangani bagasi

penumpang yang bermasalah, seperti menangani bagasi yang rusak, hilang, tertukar, dan bagasi yang mengalami keterlambatan.

Pada umumnya ada 3 jenis kasus yang ditangani oleh unit *lost and found* untuk penanganan bagasi yaitu *On Hand Baggage* (OHD), *Advice Handling* (AHL), dan *Damage & Pilferage Report* (DPR). *On Hand Baggage* (OHD), adalah kondisi dimana bagasi yang ditemukan tanpa tanda dari area keberangkatan/sistem BHS. *Advice Handling* (AHL), adalah kondisi dimana barang penumpang tidak tiba pada saat penerbangan yang sama dikarenakan keterlambatan, tertukar maupun hilang. *Damage & Pilferage Report* (DPR), merupakan kondisi dimana terdapat bagasi yang mengalami kerusakan.

*Case* AHL adalah case yang paling sering terjadi pada penerbangan, namun biasanya juga terjadi hambatan pada penanganan kasus tersebut. Hambatan ini biasanya terjadi pada saat karena adanya atensi dari bea cukai pada saat pengiriman bagasi ke alamat penumpang menginap, maka dari itu bagasi tersebut harus diperiksa oleh bea cukai. Apabila pada saat pemeriksaan bagasi tersebut dalam keadaan terkunci sehingga bagasi tersebut disegel untuk sementara oleh pihak bea cukai kondisi ini disebut dengan kasus *custom issue*. Jika ditemukan kondisi *custom issue*, PT JAS memiliki tanggung jawab untuk menangani hal tersebut. Pihak yang bertugas untuk menangani kasus tersebut adalah unit *lost and found*.

Objek yang digunakan dalam pembahasan ini adalah salah satu bagasi penumpang maskapai Singapore Airlines yang melakukan penerbangan

internasional menuju ke Bali. Karena padatnya penerbangan menuju ke Bali sehingga sering terjadi kasus keterlambatan bagasi (*delayed baggage*) atau bahkan hingga menimbulkan kasus *custom issue*.

Melihat hal-hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Bagasi *Custom Issue* Penumpang Singapore Airlines oleh Unit *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penanganan bagasi *custom issue* penumpang maskapai Singapore Airlines oleh unit *Lost and Found* pada PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)?
2. Kendala apa saja yang dialami dalam penanganan bagasi *custom issue* penumpang maskapai Singapore Airlines oleh unit *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) dan bagaimana cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mengetahui proses penanganan bagasi *custom issue* penumpang maskapai Singapore Airlines oleh unit *Lost and Found* pada PT Jasa Angkasa Semesta
  - b. Untuk mengetahui kendala yang terjadi saat penanganan bagasi *custom issue* penumpang maskapai Singapore Airlines oleh unit *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta dan bagaimana cara menangani kendala tersebut.

## 2. Kegunaan Penulisan

### a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan dan memperoleh ijazah Diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali serta sebagai tolak ukur penerapan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan dengan praktek saat PKL di industri.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber informasi dalam meningkatkan mutu pembelajaran di kampus Politeknik Negeri Bali, menjalin kerjasama dan hubungan yang baik antara kampus dengan industri serta menjadi pedoman kedepannya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali dalam penyusunan Tugas Akhir (TA) khususnya pada mahasiswa yang ingin mencari referensi judul dan topik di perusahaan yang sama.

### c. Bagi PT Jasa Angkasa Semesta

Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan pekerjaan di PT Jasa Angkasa Semesta sehingga dapat digunakan oleh staff sebagai masukan untuk menyelesaikan kendala-kendala yang dialami saat di lapangan.

## **D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data adalah suatu cara untuk



mendapatkan data dari sumber yang akurat dan terpercaya. Berikut teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Metode observasi yaitu metode yang dilakukan melalui proses pembelajaran, pengamatan secara langsung, dan proses penanganan *delayed baggage* oleh unit *lost and found* PT Jasa Angkasa Semesta. Metode ini didukung dengan pengambilan dokumentasi dan pencatatan pada saat proses pelaksanaan.

b. Studi Kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca, mengumpulkan dokumen pendukung dan mencari pedoman referensi dari buku dan sumber-sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan pariwisata, bandara, penerbangan, *ground handling*, juga melalui *website* yang berkaitan dengan permasalahan yang di bahas dalam Tugas Akhir ini.

c. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode yang penulis gunakan dengan melakukan wawancara secara langsung dengan staff *lost and found* PT Jasa Angkasa Semesta terkait pelaksanaan pekerjaan, permasalahan, saran, kendala dan cara penyelesaiannya.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah metode analisis deskriptif, yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Penulis menggunakan data yang diperoleh selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT

Jasa Angkasa Semesta, metode analisis ini diawali dengan pengumpulan data sampai mendalam, mulai dari tahap observasi, kemudian diolah, dianalisis, hingga penafsiran hasil analisis untuk menarik sebuah kesimpulan.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan penulis dalam penyajian hasil analisis adalah metode informal dan metode formal

#### a. Metode Informal

Metode Informal, yaitu metode penyajian hasil analisis data menggunakan uraian atau kata-kata biasa yang dibuat sendiri untuk penjelasan dari prosedur penanganan bagasi *custom issue* pada maskapai Singapore Airlines.

#### b. Metode Formal

Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penanganan bagasi custom issue penumpang Singapore Airlines (SQ) oleh unit lost and found PT. Jasa Angkasa Semesta, dilakukan beberapa tahapan yaitu : persiapan yang dimulai dari persiapan diri, breafing, pembagian tugas, mempersiapkan peralatan kerja, dan menyiapkan sluruh dokumen yang berkaitan dengan penumpang. Pada tahap pelaksanaan petugas menerima informasi bahwa pada saat pengantaran bagasi yang mengalami keterlambatan, terdapat bagasi yang disegel sementara karena adanya atensi dari pihak bea cukai. Setelah menerima laporan petugas segera menghubungi penumpung untuk menginformasikan perihal bagasi tersebut, petugas akan menanyakan kepada penumpang apakah penumpang mengizinkan membuka bagasi tersebut atau penumpang dapat datang langsung ke unit lost and found PT. Jasa Angkasa Semesta untuk mengambil bagasi tersebut. Pada saat menghubungi penumpang, penumpang mengkonfirmasi bahwa dirinya akan datang ke unit lost and found PT. Jas Angkasa Semesta untuk mengambil bagasinya. Saat penumpang datang ke unit lost and found petugas akan melakukan konfirmasi penerimaan bagasi dengan men-scan paspor penumpang dan mengisi acknowledge form sebagai bentuk konfirmasi

bahawa bagasi tersebut telah diambil oleh penumpang, kemudian penumpang dapat mengambil bagasi tersebut ,dan petugas unit lost and found PT. Jasa Angkasa Semesta memohon maaf kepada penumpang atas ketidaknyamanan yang telah terjadi. Tahap akhir tahap penyelesaian case dimana petugas akan meng-update detail kasus custom issue dan konfirmasi bahwa kasus tersebut telah ditangani.

2. Kendala yang dialami penulis pada saat penanganan bagasi custom issue maskapai Singapore Airlines yaitu nomor telepon tidak dapat dihubungi, penumpang panik pada saat dihubungi petugas dan juga karena adanya keterbatasan bahasa sehingga penanganan bagasi custom issue sempat terhambat. Namun dengan sikap profesional petugas mampu menenangkan penumpang sehingga proses penanganan dapat berjalan lancar.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat disampaikan oleh penulis PT. Jasa Angkasa Semesta dan penumpang khususnya yang berpergian ke luar negeri adalah sebagai berikut :

1. PT. Jasa Angkasa Semesta setidaknya memberikan pelatihan bahasa kepada staf sehingga dapat meningkatkan skill komunikasi dan pelayanan pada penumpang agar mengurangi terjadinya kesalahpahaman pada saat berkomunikasi kepada penumpang.

2. Untuk Penumpang yang berpergian ke luar negeri sebelum melakukan perjalanan ke luar negeri sebaiknya mempelajari aturan-aturan mengenai barang baawaaan yang berlaku di negara tujuan.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- International Civil Aviation Organization. 1999. *Aerodrome Standards*.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956
- Doganis, Rigas. 2002. *Flying Off Course: The Economics of International Airlines*. New York: Psychology Press
- R. S. Damardjati, *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Pradnya Paramita, Jakarta, 2001
- Erawati, N. M. 2015. *Tata Operasi Darat 1*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Triyuni, Ammy Ramdania 2013. *Tata Operasi Darat*, Jakarta: Gramedia Nusantara.
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). *Peranan Unit Lost and Found Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma*. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1), 39–44. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/view/631>
- Fadli Hadamu, Muhammad. (2021). *Analisis Penanganan Bagasi Yang Hilang Atau Rusak Oleh Petugas Lost And Found Pt Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD). digilib sttkd, 2
- Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan LN.2006/NO.93, TLN NO.4661
- Lawrentus. 2014. *Pengaturan larangan dan pembatasan impor atau ekspor dikaitkan dengan kewenangan direktorat jenderal bea dan cukai* Tesis : Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, LN. 2013 No. 68, TLN No. 5409.
- Suwarno, W. A. 2001. *Tata Operasi Darat*. Jakarta: Grasindo.

