

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN DAMAGED BAGGAGE MASKAPAI  
SINGAPORE AIRLINES OLEH UNIT LOST AND  
FOUND PADA PT. JASA ANGKASA SEMESTA (JAS)**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ardico Gusti Prayoga**

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

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN DAMAGED BAGGAGE MASKAPAI  
SINGAPORE AIRLINES OLEH UNIT LOST AND  
FOUND PADA PT. JASA ANGKASA SEMESTA (JAS)**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh :

**Ardico Gusti Prayoga  
NIM. 2115813014**

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

**PENANGANAN DAMAGED BAGAGGE MASKAPAI  
SINGAPORE AIRLINES OLEH UNIT LOST AND FOUND  
PADA PT. JASA ANGKASA SEMESTA (JAS)**

Oleh :  
**Ardico Gusti Prayoga**  
**NIM. 2115813014**

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

**Drs. I Putu Budiarta M.Par.**  
**NIP. 196312221990031001**

Pembimbing II

**Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL.**  
**NIP. 196212311990101002**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan Oleh

Ketua Jurusan Pariwisata



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

# SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT



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 : Ardico Gusti Prayoga  
NIM : 2115813014  
Parogram Studi : D3 Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN DAMAGED BAGGAGE MASKAPAI  
SINGAPORE AIRLINES OLEH UNIT LOST AND FOUND  
PADA PT JASA ANGKASA SEMESTA”**

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,



Nama : Ardico Gusti Prayoga  
NIM : 2115813014  
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 *Damaged Baggage* 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 penulisan 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, STT.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan motivasi.
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.

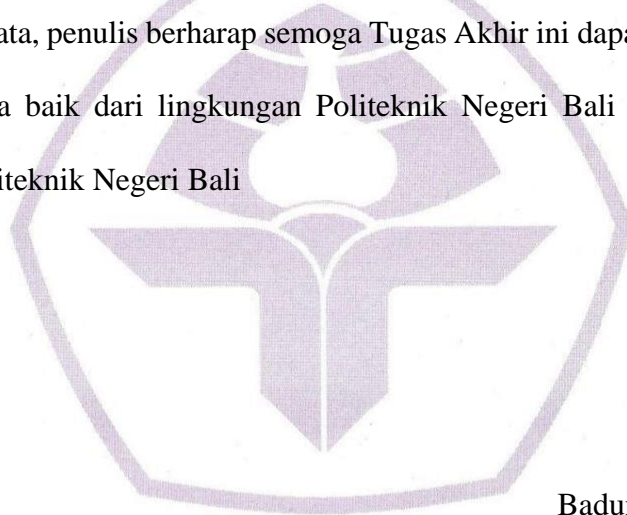
4. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM. selaku Koordinator Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk dan masukan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
5. Bapak Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan (PKL) Jurusan Pariwisata pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan pembekalan dan pengarahan persiapan Praktik Kerja Lapangan.
6. Drs. I Putu Budiarta M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL 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 mahasiswa Politeknik Negeri Bali.
9. Ratna Sari Ningsih, selaku Section Head Commercial Learning Center PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk. Cabang Denpasar.
10. Seluruh *supervisor*, *senior* dan *staff* PT. Jasa Angkasa semesta yang telah banyak memberikan ilmu, saran, informasi dan motivasi.
11. Sumardi dan Sunarsih selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan kasih kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.



12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan laporan ini.

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



Badung, 15 Juli 2024

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Pengertian Bandar Udara.....	9
B. Pengertian <i>Airlines</i> .....	10
C. <i>Ground Handling</i> .....	11
D. Bagasi .....	12
E. <i>Lost and Found</i> .....	13
F. <i>Damaged Baggage</i> .....	14
G. Dokumen Perjalanan .....	14
H. Pengertian Penanganan.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	18
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	18
1. Lokasi Perusahaan.....	18
2. Sejarah Perusahaan.....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....	23



1. Bidang Usaha PT. Jasa Angkasa Semesta.....	23
2. Fasilitas PT. Jasa Angkasa Semesta.....	26
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	28
1. Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta.....	28
2. Uraian Kerja/ <i>Job Description</i> PT. Jasa Angkasa Semesta.....	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	32
A. Penanganan <i>Damaged Baggage</i> Maskapai Singapore Airlines oleh Unit <i>Lost and Found</i> pada PT. Jasa Angkasa Semesta.....	32
1. Tahap Persiapan.....	32
2. Tahap Pelaksanaan.....	35
3. Tahap Akhir.....	42
B. Faktor-faktor penyebab terjadinya <i>damaged baggage</i> pada maskapai penerbangan Singapore Airlines.....	44
C. Hambatan-hambatan yang timbul pada saat penanganan <i>damaged baggage</i> maskapai Singapore Airlines oleh unit <i>lost and found</i> pada PT. Jasa Angkasa Semesta dan bagaimana cara mengatasinya.....	45
BAB V PENUTUP.....	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	52

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta.....	18
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta.....	28
Gambar 4. 1 Tahap - tahap penanganan damaged baggage .....	32
Gambar 4. 2 Baggage Claim Form.....	36
Gambar 4. 3 Passenger Property Questionnaire.....	38
Gambar 4. 4 Release and Indemnity Form.....	42
Gambar 4. 5 WorldTracer.....	43



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *Damaged baggage*

Lampiran 2: *Baggage claim form*

Lampiran 3: *Passenger property questionnaire*

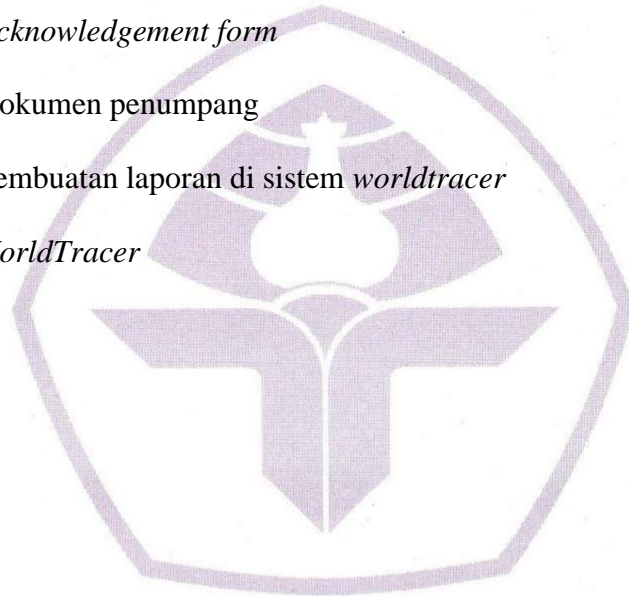
Lampiran 4: *Release and indemnity form*

Lampiran 5 : *Acknowledgement form*

Lampiran 6 : Dokumen penumpang

Lampiran 7 : Pembuatan laporan di sistem *worldtracer*

Lampiran 8 : *WorldTracer*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu aspek penunjang perekonomian bagi suatu negara. Selain itu, industri pariwisata menjadi andalan utama dalam mengembangkan dan menciptakan sesuatu yang baru dengan memanfaatkan keberagaman budaya dan destinasi wisata yang ada untuk menarik wisatawan berkunjung ke suatu tempat, hal ini akan menjadi kontribusi besar untuk negara itu sendiri. Keinginan wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keinginan untuk berlibur, berbisnis, belajar, maupun kegiatan keagamaan. Salah satu negara yang menjadi tujuan wisata dunia yaitu Indonesia.

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki keindahan alam dan kebudayaan yang beragam. Sebagai negara kepulauan, salah satu pulau yang pariwisatanya telah berkembang yaitu Pulau Bali. Pulau Bali merupakan salah satu pulau yang pariwisatanya telah berkembang pesat serta memiliki keindahan alam, kesenian daerah dan kebudayaan yang unik. Keunikan tersebut telah membawa pengaruh terhadap peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke berbagai destinasi wisata di Indonesia khususnya wisata di Bali.

Transportasi merupakan bagian dari komponen pendukung sektor pariwisata, karena transportasi menjadi salah satu sarana yang digunakan untuk memudahkan wisatawan dalam melakukan perjalanan baik melalui transportasi darat, laut,

maupun udara. Jenis transportasi yang paling diminati wisatawan untuk melakukan perjalanan yaitu transportasi udara karena membutuhkan waktu yang lebih singkat.

Bandar udara yang berada di Bali yaitu bandar udara internasional I Gusti Ngurah Rai. Bandar udara ini memiliki 2 terminal yaitu terminal domestik untuk penerbangan dalam negeri dan terminal internasional untuk penerbangan antar negara. Bandar udara internasional I Gusti Ngurah Rai sangat memperhatikan fasilitas demi kenyamanan dan keamanan para penumpang yang hendak berlibur ke Bali atau yang hanya sekedar transit. 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). Perusahaan ini telah menunjang kegiatan penerbangan di darat pertama di Indonesia yang didirikan pada tahun 1984 dan berlokasi di Jakarta. PT. JAS merupakan perusahaan *ground handling* yang telah menyediakan pelayanan penerbangan internasional selama lebih dari 30 tahun dan telah mengalami perkembangan yang pesat dalam bidang layanan pengelolaan penumpang dan kargo di berbagai bandara di Indonesia.

Sebagai perusahaan *ground handling* terkemuka, PT. JAS telah menangani banyak penerbangan dari berbagai maskapai domestik dan internasional. Salah satu maskapai penerbangan yang di-*handle* oleh PT. JAS adalah maskapai Singapore Airlines yang berbasis di bandara internasional Changi, Singapura. Singapore Airlines merupakan maskapai penerbangan terbaik dan tersukses di Asia, dan salah



satu maskapai terbaik di dunia. Sebagai maskapai besar Singapore Airlines tentunya memiliki banyak penerbangan menuju berbagai negara, oleh karena itu tidak sedikit terjadi berbagai masalah masalah terkait penanganan penerbangan.

Salah satu kegiatan penanganan penerbangan adalah penanganan bagasi penumpang. Penanganan bagasi diperlukan sebagai bentuk pelayanan untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas penumpang maskapai. Masalah-masalah yang terjadi dalam penanganan bagasi yaitu keterlambatan bagasi, kehilangan bagasi, dan kerusakan bagasi. Hasil rekap data dari unit *lost and found* PT. Jasa Angkasa Semesta pada bulan desember 2023 tercatat bahwa, kasus keterlambatan bagasi pada maskapai Singapore Airlines terjadi lebih dari 300 kali dalam satu bulan sedangkan kasus kerusakan bagasi terjadi kurang dari 10 kali dan kasus kehilangan bagasi terjadi kurang dari 5 kali dalam satu bulan. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kasus kerusakan bagasi merupakan kasus yang cukup jarang terjadi, namun apabila terjadi kerusakan bagasi pihak maskapai memiliki prosedur penanganan khusus untuk menangani masalah tersebut.

Melihat hal-hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Damaged Baggage Singapore Airlines oleh Unit Lost and Found PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penanganan *damaged baggage* maskapai Singapore Airlines oleh unit *Lost and Found* pada PT. Jasa Angkasa Semesta?



2. Apa faktor-faktor penyebab terjadinya *damaged baggage* pada maskapai penerbangan Singapore Airlines?
3. Apa hambatan yang dialami dalam penanganan *damaged baggage* maskapai Singapore Airlines oleh unit *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta dan bagaimana cara mengatasinya?



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

### C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

#### 1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui proses penanganan *damaged baggage* maskapai Singapore Airlines oleh unit *Lost and Found* pada PT. Jasa Angkasa Semesta.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya *damaged baggage* pada maskapai penerbangan Singapore Airlines.
- c. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi saat penanganan *damaged baggage* 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 praktik 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 *damaged 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 *damaged baggage* 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 *damaged baggage* penumpang Singapore Airlines (SQ) oleh unit *lost and found* PT. Jasa Angkasa Semesta, dilakukan beberapa tahapan antara lain: persiapan mulai dari persiapan diri, *breafing*, pembagian tugas, mempersiapkan peralatan kerja, dan menyiapkan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penanganan penumpang. Pada tahap pelaksanaan petugas berfokus pada laporan yang diberikan oleh penumpang, seperti laporan kerusakan bagasi yang dialami oleh penumpang. Setelah menerima laporan oleh penumpang, petugas akan mengecek kerusakan pada bagasi, mencatat laporan, dan mengisi formulir pelaporan kerusakan. Untuk melengkapi pengisian formulir, petugas akan meminta dokumen perjalanan penumpang seperti *passport*, *boarding pass*, dan *baggage claim tag*. Setelah mengisi formulir pelaporan, petugas akan menjelaskan mengenai kompensasi yang akan diterima oleh penumpang berdasarkan prosedur maskapai penerbangan. Hal terakhir setelah pemberian kompensasi, petugas akan meminta maaf atas ketidaknyamanan dan kerugian yang dialami penumpang. Tahap akhir merupakan tahap penyelesaian *case* dimana petugas akan mengirim *telex* ke *original station* dan meng-*upload* kasus kerusakan bagasi pada sistem *worldtracer*.



2. Faktor-faktor yang menyebabkan kerusakan bagasi adalah petugas yang kurang berhati-hati, peralatan yang mengalami malfungsi, umur bagasi yang tidak layak, dan penumpang yang tidak menyadari bahwa bagasi tersebut telah rusak sebelum penerbangan.
3. Hambatan yang dialami penulis pada saat penanganan *damaged baggage* maskapai Singapore Airlines yaitu penumpang kurang kooperatif dengan bersikap terlalu emosional dan menyalahkan petugas, juga karena adanya keterbatasan bahasa seperti dari logat dan penumpang yang tidak dapat menggunakan bahasa Inggris. Selain itu juga terdapat penumpang yang memprotes besar kompensasi yang diberikan. Namun dengan sikap tenang, ramah dan profesional, petugas mampu menenangkan penumpang dan memberikan arahan lebih lanjut sehingga masalah tersebut dapat cepat teratasi.

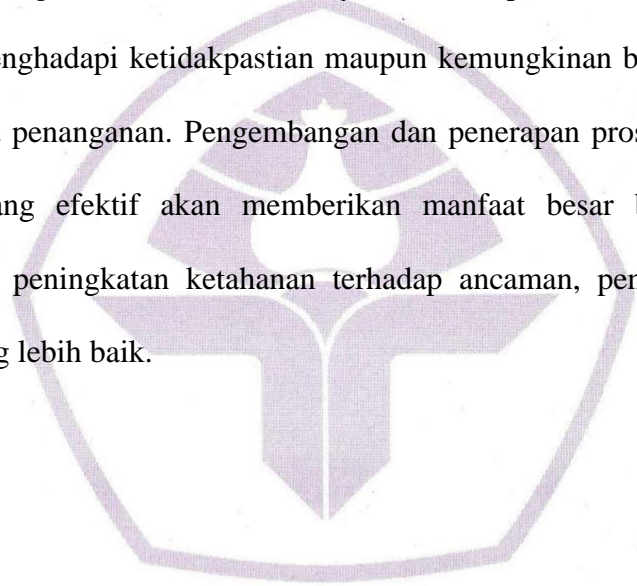
## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat disampaikan oleh penulis dalam penanganan *damaged baggage* oleh unit *lost and found* pada PT. Jasa Angkasa Semesta guna meningkatkan kinerja dalam penanganannya yaitu sebagai berikut :

1. PT. Jasa Angkasa Semesta hendaknya memberikan pengarahan lebih lanjut ataupun *training* secara rutin kepada para petugas di bagian *breakdown* dan *makeup area* agar lebih berhati-hati dalam proses *loading* dan *unloading* bagasi milik penumpang.
2. Berkoordinasi dengan pihak Angkasa Pura I terkait instalasi maupun peralatan penunjang penanganan yang bermasalah agar dapat segera teratasi

demi kelancaran dan efisiensi penanganan penumpang di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

3. Lebih memperhatikan peralatan kantor seperti komputer, *scanner*, *case tag*, maupun dokumen-dokumen lainnya agar selalu siap tersedia dan tidak menghambat kinerja petugas dalam penanganan.
4. PT. Jasa Angkasa Semesta hendaknya membuat prosedur manajemen resiko untuk menghadapi ketidakpastian maupun kemungkinan buruk yang terjadi pada saat penanganan. Pengembangan dan penerapan prosedur manajemen risiko yang efektif akan memberikan manfaat besar bagi perusahaan, termasuk peningkatan ketahanan terhadap ancaman, pengelolaan sumber daya yang lebih baik.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Doganis, Rigas. 2002. *Flying Off Course: The Economics of International Airlines*. New York: Psychology Press.
- Erawati, N. M. 2015. *Tata Operasi Darat 1*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- IATA Standart Ground Handling Aggrement, Annex A Ground Handling Service Section 4, Sub Section 4* (Ref AHM 18 Tahun 1998).
- International Civil Aviation Organization. 1999. *Aerodrome Standards*.
- Keke, Y. dan Susanto, P. C. 2019. *Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara*. Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan.
- Lesmini, L., & Rizaldy, W. (2021). Studi Perbandingan Prosedur Penanganan Barang Perishable untuk Cold Storage di Pelabuhan dan Bandara Internasional di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 7(1), 53–64. <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v7i1.638>
- Majid, S. A. dan Warpani, E. P. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Majid, S.A dan Warpani, E.P.D. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 68 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5409.
- Prasityo, Fran Moko. *Rata-Rata Kehilangan Bagasi (Missing Baggage) Dan Kerusakan Bagasi (Damaged Baggage) Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Bandara Ahmad Yani Semarang Periode Februari-April 2011*. Tugas Akhir: Sekolah Tinggi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Saleh, S. P. S. 2017. *Penerapan Sistem Pencarian Lost and Found Pada Penerbangan Citilink Soekarno-Hatta*. Skripsi Sarjana: Sekolah Tinggi Manajemen dan Ilmu Komputer Raharja
- 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>

Suvena, I. K. dan Widyatmaja, I. N. 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan.

Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI