

TUGAS AKHIR

PENANGANAN MISHANDLE BAGGAGE AKIBAT CUACA BURUK MILIK PENUMPANG SINGAPORE AIRLINES OLEH STAFF LOST AND FOUND PT JASA ANGKASA SEMESTA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Anastasia Christal Jasmine Gladiolita

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2024

TUGAS AKHIR

PENANGANAN MISHANDLE BAGGAGE AKIBAT CUACA BURUK MILIK PENUMPANG SINGAPORE AIRLINES OLEH STAFF LOST AND FOUND PT JASA ANGKASA SEMESTA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Anastasia Christal Jasmine Gladiolita

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**PENANGANAN MISHANDLE BAGGAGE AKIBAT CUACA BURUK
MILIK PENUMPANG SINGAPORE AIRLINES OLEH STAFF LOST
AND FOUND PT JASA ANGKASA SEMESTA**

Oleh

Anastasia Christal Jasmine Gladiolita

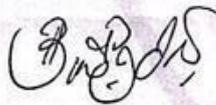
NIM 2115813013

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



A. Agung Putu Swabawa, SE., M. Par.
NIP. 196303031990031003

Sang Nyoman Bagus Satya Wira, S.S., M.Par.
NIP.199101022022031006

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.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 Email: poltek@pnb.ac.id

Pernyataan Bebas Plagiat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anastasia Christal Jasmine Gladiolita

NIM : 2115813013

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN MISHANDLE BAGGAGE AKIBAT CUACA BURUK
MILIK PENUMPANG SINGAPORE AIRLINES OLEH STAFF LOST AND
FOUND 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, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Anastasia Christal Jasmine Gladiolita

NIM : 2115813013

Prodi : Usaha Perjalanan Wisata

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang Berjudul “Prosedur Penanganan *Mishandle Baggage* Akibat Cuaca Buruk Milik Penumpang Singapore Airlines Oleh *Lost And Found* PT Jasa Angkasa Semesta” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun dengan tujuan untuk menguraikan prosedur penanganan *mishandle baggage* milik penumpang Singapore Airlines yang dilakukan oleh departemen *Lost and Found* milik PT Jasa Angkasa Semesta.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, 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. Ibu Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali atas bantuan dan bimbingan yang diberikan selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

3. Ibu Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M.M. selaku Koordinator Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk, dan masukan selama penulisan Tugas Akhir.
5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan pengarahan sebelum Praktik Kerja Lapangan.
6. Bapak A.Agung Putu Swabawa, SE., M. Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan Tugas Akhir.
7. Bapak Sang Nyoman Bagus, S.S, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dalam penulisan Tugas Akhir.
8. Para Staf dan Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

9. Ibu Ratna Sari Ningsih selaku Trainee Manager JLC (JAS Learning Center) yang telah memberikan saya kesempatan untuk melaksanakan PKL.
10. Kepada Leader saya selama PKL di PT. Jasa Angkasa Semesta dan seluruh staff PT. Jasa Angkasa Semesta banyak ilmu yang baru.
11. Bapak Sony dan Ibu Yenny selaku orang tua yang telah memberikan doa, kasih, dan dukungan selama penulisan Tugas Akhir.
12. Teresa Christal selaku saudara terkasih yang memberikan dukungan baik dukungan moral maupun finansial kepada penulis.
13. Putu Arya Wijaya Kusuma Dwipa selaku motivator yang memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
14. Teman-teman di kelas UPW VI A yang memberikan semangat dari awal perkuliahan hingga penulisan Tugas Akhir.

Perlu disadari bahwa dengan segala keterbatasan, Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritikan dan masukan yang membangun sangat diharapkan. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dariluar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| Isi | Halaman |
|---|------------|
| Halaman Judul..... | i |
| Halaman Pengesahan | ii |
| Pernyataan Orisinalitas Tugas Akhir | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir | 5 |
| D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir..... | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 10 |
| A. Pengertian Bandara | 10 |
| B. Pengertian Maskapai Penerbangan..... | 11 |
| C. Pengertian Ground Handling | 12 |
| D. Pengertian Penumpang | 13 |
| E. Pengertian Bagasi..... | 16 |
| F. Pengertian Penanganan..... | 19 |
| G. Istilah-istilah dalam Penerbangan | 19 |
| H. Istilah -istilah dalam Baggage Service | 22 |

| | |
|---------------------------------|----|
| I. Pengertian Cuaca Buruk | 25 |
|---------------------------------|----|

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... 26

| | |
|--|----|
| A. Lokasi Perusahaan dan Sejarah Perusahaan..... | 26 |
|--|----|

| | |
|------------------------------------|----|
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas..... | 29 |
|------------------------------------|----|

| | |
|-----------------------------|----|
| C. Struktur Organisasi..... | 32 |
|-----------------------------|----|

| | |
|---|----|
| D. Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab | 32 |
|---|----|

BAB IV PEMBAHASAN..... 36

| | |
|--|----|
| A. Prosedur Penanganan <i>Mishandle Baggage</i> akibat Cuaca Buruk milik Penumpang Singapore Airlines oleh <i>Lost and Found</i> PT Jasa Angkasa Semesta | 37 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| B. Kendala yang dialami oleh Petugas Lost And Found PT Jasa Angkasa Semesta dalam menangani <i>Mishandle Baggage</i> yang diakibatkan oleh Cuaca Buruk di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan Cara Mengatasinya | 56 |
|--|----|

BAB V PENUTUP..... 61

| | |
|------------------|----|
| A. Simpulan..... | 61 |
|------------------|----|

| | |
|---------------|----|
| B. Saran..... | 65 |
|---------------|----|

Daftar Pustaka

Lampiran

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *Acknowledgment Form*

Lampiran 2 : Lembar *Baggage Not Seen* (BNS)

Lampiran 3 : *Boarding pass*

Lampiran 4 : *Property Irregularity Report*

Lampiran 5 : *Custom Form*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi
Halaman

| | |
|------------------------|-----------|
| Gambar 3.1..... | 32 |
| Gambar 4.1..... | 40 |
| Gambar 4.2..... | 47 |
| Gambar 4.3..... | 50 |
| Gambar 4.4..... | 51 |
| Gambar 4.5..... | 53 |
| Gambar 4.6..... | 55 |

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu oleh seseorang atau suatu kelompok dimana terjadi perpindahan tempat dari satu tempat menuju tempat lain dengan tujuan rekreasi, mencari hiburan, maupun melepas penat. Pariwisata tidak dapat berjalan sendiri melainkan banyak hal yang mendukung terjadinya kegiatan pariwisata. Seperti transportasi, akomodasi, atraksi, dan sebagainya. Seiring berjalannya globalisasi dan kemudahan manusia untuk melakukan perjalanan, maka kegiatan pariwisata dunia semakin berkembang sangat pesat.

Kegiatan pariwisata merupakan salah satu sektor industri terbesar di dunia. Walaupun pada tahun 2019 dunia pariwisata mengalami penurunan yang signifikan dikarenakan virus Covid-19 yang menyebabkan mobilitas di seluruh dunia dibatasi. Namun pada tahun 2023 sampai 2024, “World Tourism Organization atau Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO) pada Jumat (19/1/2024) memperkirakan, industri pariwisata internasional diperkirakan akan kembali ke kondisi sebelum pandemi pada 2024. Hal itu menyusul kebangkitan kembali industri tersebut sepanjang 2023.” (Ankara, dalam Investor.id, 20 Januari 2024). Hal ini merupakan kabar baik mengingat bahwa pariwisata berperan penting dalam penghasilan devisa negara. Banyak negara-negara menjadikan pariwisata sebagai sektor utama pendapatan negara dikarenakan pariwisata merupakan aset yang tidak ada habisnya. Indonesia

salah satunya.

Negara Indonesia merupakan negara dengan potensi pariwisata yang sangat menarik untuk dikunjungi. Baik dari segi geografi yang strategis, budaya yang beraneka ragam, serta sumber daya alam yang melimpah menjadikan Indonesia sebagai destinasi wisata yang diminati oleh wisatawan mancanegara maupun domestik. Destinasi wisata yang ada tentunya ditunjang oleh banyak sektor pariwisata, seperti hotel, restoran, atraksi, maupun transportasi.

Transportasi adalah salah satu sektor utama yang mendukung jalannya pariwisata yang ada. Tanpa adanya transportasi maka tidak ada terjadinya perpindahan tempat yang merupakan definisi utama dari pariwisata itu sendiri. Oleh karena itu, negara dengan destinasi pariwisata yang maju juga harus memiliki transportasi yang baik, sehingga wisatawan tidak mengalami kendala ketika akan berkunjung ke suatu destinasi wisata. Dalam jenisnya, transportasi diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu; transportasi darat, transportasi laut, maupun transportasi udara. Ketika wisatawan akan melakukan perjalanan wisata ke negara lain jenis transportasi yang dipilih untuk efisiensi waktu dengan jarak tempuh yang jauh adalah transportasi udara.

Transportasi udara adalah jenis transportasi yang menggunakan kapal terbang atau pesawat sebagai sarana untuk melakukan perjalanan. Tujuan utama transportasi udara yaitu memfasilitasi mobilitas manusia dan barang

antar wilayah dengan jarak yang jauh dalam waktu tempuh yang relatif lebih singkat dibandingkan jenis transportasi lain. Dalam hal ini perusahaan yang memberikan pelayanan transportasi udara kepada penumpang disebut dengan maskapai penerbangan.

Maskapai penerbangan memiliki tugas untuk mengatur jadwal penerbangan, menjaga pesawat terbang, memastikan keselamatan penerbangan, serta menyediakan layanan pelanggan kepada penumpang. Dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, maskapai penerbangan bekerja sama dengan perusahaan *ground handling* untuk membantu maskapai dalam melayani penumpang ketika berada di darat.

Perusahaan *ground handling* memberikan serangkaian layanan yang diberikan kepada maskapai penerbangan dan pesawat terbang di bandara sebelum dan setelah penerbangan. Ini meliputi berbagai aktivitas yang dilakukan untuk mempersiapkan pesawat sebelum keberangkatan dan setelah kedatangan, memfasilitasi pergerakan pesawat di bandara serta melayani penumpang suatu maskapai ketika berada di bandara. Pelayanan kepada penumpang dapat berupa penanganan penumpang ketika akan berangkat di bagian *check-in*, pelayanan *special assistant* bagi penumpang berkebutuhan khusus, serta pelayanan bagasi milik penumpang.

Pelayanan bagasi penumpang di bandara dilakukan oleh *staff ground handling* di bagian *Lost and Found*. *Lost and Found* di bandara adalah layanan yang disediakan untuk membantu penumpang yang kehilangan

barang di terminal bandara atau di pesawat. Ini adalah tempat di mana penumpang dapat melaporkan kehilangan barang dan mencoba untuk mendapatkan kembali barang-barang mereka yang hilang. Barang-barang penumpang yang hilang dapat terjadi karena berbagai alasan. Seperti akibat dari kelalaian diri sendiri, kelalaian maskapai, maupun hal-hal yang tidak terduga. Seperti ketika terjadinya cuaca buruk di negara asal sebelum penerbangan dilakukan, maka barang-barang milik penumpang yang diletakkan dalam kompartemen pesawat atau yang disebut *checked baggage* milik penumpang dapat terjadi *mishandled*. Hal itu dapat terjadi dikarenakan ketika cuaca buruk, penerbangan dilakukan dengan menambah *fuel* atau bahan bakar milik pesawat, akibatnya *weight and balance* milik pesawat akan mengalami perubahan, sehingga *cargo weight* atau berat kargo yang berisi *checked baggage* milik penumpang akan di kurangi. Penambahan *fuel* dan pengurangan *bagasi* akan menjadikan *weight and balkance* pesawat menjadi stabil kembali. Untuk *checked baggage* milik penumpang akan menjadi *mishandle baggage* akibat kejadian tersebut. Mengamati kasus-kasus kehilangan barang milik penumpang yang terjadi ketika melakukan perjalanan menggunakan maskapai penerbangan, penulis tertarik untuk mengangkat tema “Prosedur Penanganan *Mishandle Baggage* Akibat Cuaca Buruk milik Penumpang Singapore Airlines oleh *Lost And Found* PT Jasa Angkasa Semesta” sebagai penelitian tugas akhir.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka masalah yang dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan *mishandle baggage* milik penumpang Singapore Airlines yang akibat cuaca buruk atau *force majeure* di negara asal?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh *Staff Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta menangani *mishandle baggage* dan cara penyelesaiannya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah :

- a) Untuk mengetahui penanganan *mishandle baggage* Singapore Airlines oleh *Staff Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta akibat terjadinya cuaca buruk atau *force majeure* di negara asal
- b) Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh *Staff Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta dalam penanganan *mishandle baggage* dan cara penyelesaiannya.

2. Kegunaan

Berikut adalah kegunaan dari penulisan Proposal Tugas Akhir bagi mahasiswa, Politeknik Negeri Bali, dan bagi industri tempat PKL dilaksanakan yaitu PT Jasa Angkasa Semesta (terkhusus departemen *Lost and Found*) :

a) Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam lingkup *Ground Handling* terkhusus dalam departemen *Lost and Found* PT.Jasa Angkasa Semesta.

b) Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Untuk menambah pembendaharaan Pustaka yang bisa dijadikan bahan acuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali di masa yang akan datang.
- 2) Sebagai bahan pembelajaran bagi Politeknik Negeri Bali sesuai dengan kurikulum yang digunakan serta tuntunan industri pariwisata saat ini.

c) Bagi PT Jasa Angkasa Semesta (terkhusus departemen *Lost and Found*)

- 1) Sebagai acuan dalam pelaksanaan operasional dalam penanganan *mishandle baggage* di lingkungan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
- 2) Sebagai dasar yang dapat digunakan untuk pelaksanaan Standar Operasional Prosedur yang sesuai.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1) Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Terdapat tiga metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penulisan tugas akhir ini, antara lain ;

- a. Metode Observasi Partisipatif dilakukan dengan cara melakukan observasi atau pengamatan dan juga turut serta atau berpartisipasi secara langsung dalam menangani *mishandle baggage*. di lingkungan industri selama tiga bulan di Departemen *Lost and Found* milik PT Jasa Angkasa Semesta.
- b. Metode Wawancara dilakukan dengan melibatkan interaksi langsung antara pewawancara atau penulis dengan responden atau subjek penelitian yang dalam hal ini adalah petugas di Departemen *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta. Dalam metode wawancara ini terdapat dua responden yaitu Bapak Gede Jaya selaku *Head Section* Departemen *Lost and Found* dan Made Sastra Wiryanata yang merupakan salah satu staff Departemen *Lost and Found*.
- c. Metode Dokumentasi dilakukan dengan cara pengambilan dokumentasi berupa foto atau gambar mengenai seluruh kegiatan yang dilakukan selama kegiatan penanganan *mishandled baggage* berlangsung dan juga seluruh dokumen dan arsip-arsip yang digunakan dalam penanganan.

d. Metode Studi Kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan dan menyimpulkan data-data penulisan yang terdapat dalam dokumen-dokumen dan arsip-arsip yang dimiliki oleh Departemen *Lost and Found*, artikel-artikel yang berkaitan dengan judul penulisan, serta pendekatan penelitian yang mengandalkan sumber-sumber tertulis atau dokumen untuk memperoleh informasi dan mengembangkan pemahaman tentang topik penelitian. lainnya yang relevan dengan topik yang diteliti

2) Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode analisis deskriptif yaitu proses penyajian data yang diperoleh pada saat melakukan praktek kerja lapangan untuk memberikan kesimpulan data yang ada mengenai penanganan prosedur *mishandle baggage* yang dilakukan oleh *staff Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

3) Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik yang digunakan dalam penyajian hasil analisis data ini adalah teknik penyajian formal dan informal.

a. Teknik penyajian formal dilakukan dengan cara melampirkan foto-foto, arsip-arsip, dan dokumen lainnya yang dapat menunjang uraian pembahasan pada tulisan ini. Adapun lampiran tersebut dapat dicermati pada bagian akhir dari tulisan ini.

- b. Teknik penyajian informal dilakukan secara deskriptif. Adapun deskriptif tersebut maksudnya adalah dengan cara menguraikan segenap data menjadi paragraph-paragraf yang diurutkan secara sistematis dan berdasarkan kategori-kategori sebagaimana diperoleh dari hasil wawancara, hasil observasi partisipatif, dan studi kepustakaan



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa penanganan *mishandle baggage* milik penumpang Singapore Airlines oleh *Staff Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta dalam pelaksanaannya meliputi 3 tahap yaitu :

1. Persiapan (*pre-duty*) tahapan ini dilaksanakan sebelum seluruh *staff Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta melakukan penanganan *mishandle baggage* . Kegiatan yang dilakukan pada tahap persiapan atau *pre-duty* yaitu *briefing*, pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing *staff*, doa bersama, serta persiapan diri dan dokumen yang diperlukan.
2. Pelaksanaan (*on-duty*) adalah tahapan saat para *staff Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta melakukan penanganan *mishandle baggage*. Dalam tahapan ini kegiatan yang dilakukan yaitu pengecekan lembar *Baggage Not Seen*, pemasangan *padding board*, penginformasian kepada penumpang yang mengalami *mishandle baggage*, dan penanganan laporan penumpang oleh petugas konter.

3. Penyelesaian adalah tahapan terakhir dalam penanganan mishandle baggage oleh *staff Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta. Pada tahapan ini kegiatan yang dilakukan adalah pengecekan kondisi bagasi, memasukan data bagasi ke dalam *rush bag acceptance logsheet*, pemasangan *AHL tag*, memasukan *forward file* ke dalam sistem *world tracer*, pembuatan *delivery form*, pembuatan *custom form*, *final check AHL tag*, penyerahan bagasi kepada driver untuk proses pengantaran menuju alamat sementara penumpang, dan melakukan *Baggage Delivery Order (BDO)*.

Dari ketiga tahapan tersebut, ditemukan permasalahan pada tahap kedua dan ketiga. Pada tahap kedua permasalahan yang ditemukan antara lain

1. Jumlah penumpang dengan petugas konter yang tidak seimbang dan device atau peralatan operasional yang tidak memadai. Jumlah petugas konter yang tidak seimbang dapat menjadi masalah terkait kenyamanan penumpang, efektivitas penanganan, dan juga efisiensi waktu. Penanganan permasalahan ini dapat diselesaikan dengan menambah jumlah petugas konter untuk sementara waktu dengan cara memaksimalkan Man Power yang berada di bagian lain untuk memberikan pelayanan di bagian konter terlebih dahulu. Apabila jumlah antrian penumpang di bagian konter sudah kondusif maka petugas lainnya dapat kembali bertugas dibagiannya masing-masing.
2. *Device* atau peralatan operasional yang tidak memadai dapat ditangani dengan cara membuka konter tambahan pada bagian depan gudang atau *storage*. Untuk penginputan data, akan digunakan laptop dari Departemen

Lost and Found, untuk mesin *scan* dan printer akan dipinjam dari bagian *storage*, dan bagi petugas di konter dapat menggunakan komputer, *scanner*, dan printer yang ada di *back office*. Dengan demikian, tahap (ii) pelaksanaan penanganan penanganan *mishandle baggage* milik penumpang Singapore Airlines dapat berjalan dengan efektif dan efisien sehingga pelayanan dapat berjalan kondusif dan meminimalisir terjadinya komplain.

3. Pada tahap (iii) penyelesaian juga terdapat permasalahan yang timbul yaitu terkait terbatasnya sarana transportasi dan tenaga yang dibutuhkan dalam pengantaran bagasi. Oleh karena itu, untuk menangani kendala ini, Departemen Lost and Found bekerja sama dengan perusahaan pengantaran kargo atau bagasi yang memiliki armada yang memadai. Hal ini dapat menghindarkan perusahaan dari biaya tambahan operasional yang mungkin timbul jika menambah armada sendiri atau menambah jumlah petugas pengantaran. Penambah armada sendiri berisiko armada tidak terpakai pada hari-hari biasa, sedangkan penambahan petugas dapat meningkatkan biaya operasional. *Mishandle baggage* akibat cuaca buruk juga jarang terjadi, sehingga menggunakan pekerja lepas untuk sementara waktu juga bukan solusi yang tepat.

B. Saran

Dalam memberikan pelayanan kepada penumpang maskapai para Staf *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta sudah banyak diakui oleh penumpang sekaligus maskapai penerbangan yang menjalin kerjasama dengan PT Jasa Angkasa Semesta baik itu di Denpasar, Bali maupun di seluruh daerah di Indonesia. Menurut laman JAS Airport Service, station Denpasar mendapatkan penghargaan The Best Airlines Support dan Airport Service Quality ACI. Hal ini merupakan bukti bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas ground handling di station Denpasar merupakan yang terbaik. Namun pencapaian ini harus selalu dipertahankan dan ditingkatkan dengan beberapa saran dan masukan yang diberikan oleh penulis:

1. Meningkatkan attitude dan menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) kepada siapa saja di lingkungan bandara dengan tujuan memberi kenyamanan dan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga berdampak pada kepuasan penumpang.
2. Saling bekerja sama dan meningkatkan profesionalitas kerja dalam melakukan pekerjaan sehingga menjadikan lingkungan kerja di *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta terasa nyaman bagi semua petugas.
3. Menjaga barang-barang inventaris perusahaan karena barang-barang tersebut digunakan oleh seluruh petugas di Departemen *Lost and Found* guna kelancaran pelayanan yang diberikan kepada penumpang.
4. Meningkatkan ketelitian dalam melakukan pekerjaan dan mengecek kembali

pekerjaan yang dilakukan oleh trainee sehingga meminimalisir kesalahan yang dapat merugikan perusahaan.

5. Perusahaan dapat memberikan pembekalan bahasa asing; seperti Bahasa Cina dan Jepang kepada petugas Lost and Found, karena jumlah turis dari kedua negara tersebut diketahui meningkat datang ke Bali. Dengan demikian dapat mempermudah proses komunikasi ketika terjadi suatu kendala.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Daftar Pustaka

Alhaddad Helmi. (2019). *Penanganan Mishandled Baggage Penumpang Singapore Airlines Oleh Staff Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai*. Badung. Politeknik Negeri Bali.

Anonim. (2018, 28 September). *Search and Share*. Diperoleh 18 Juni 2019, dari <https://www.airmagz.com>

Astuti, N. N. S. (2021). *Handout "Ground Handling"*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.

Damardjati, R. S. (1995). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.

Erawati, N. M. R. (2012). *Handout "Tata Operasi Darat 1"*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.

Jakarta : Balai Pustaka

Majid, S. A. & Warpani, E. P. D. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Purwa Darmita. (1989). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka

SITA. (2013,09 April). *SITA reports improvement in rate of bag delivery*. Diperoleh 27 Agustus 2019, dari <https://sita.aero>

Suwarno, A.F. Widadi A. 2009. *Tata Operasi Darat*. Jakarta : Grafindo

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

