

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN DELAYED BAGGAGE
MASKAPAI TURKISH AIRLINES OLEH UNIT
LOST AND FOUND PT JASA ANGKASA SEMESTA
DI BANDARA INTERNATIONAL NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Setia Karina Dewi

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

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN DELAYED BAGGAGE MASKAPAI
TURKISH AIRLINES OLEH UNIT
LOST AND FOUND PT. JASA ANGKASA SEMESTA
DI BANDARA INTERNATIONAL NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Komang Setia Karina Dewi
NIM 2115813033**

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

**PENANGANAN DELAYED BAGGAGE MASKAPAI TURKISH
AIRLINES OLEH UNIT LOST AND FOUND PT. JASA
ANGKASA SEMESTA DI BANDARA INTERNATIONAL
NGURAH RAI BALI**

Oleh
Ni Komang Setia Karina Dewi
NIM 2115813033

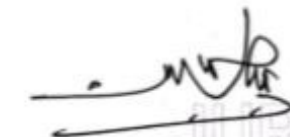
Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Disetujui oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM
NIP 196801171993032001

Ida Bagus Gede Dananjaya, S.E., M.M.
NIP 199304092023211023



Disahkan oleh
Dekan Jurusan Pariwisata
Ketua,

Dr. Ni Wayan Sri Astuti, SST.Par.,M.Par
NIP 198409082008122004



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

Email : poltek@pnb.ac.id

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Komang Setia Karina Dewi
NIM : 2115813033
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN *DELAYED BAGGAGE* MASKAPAI TURKISH AIRLINES
OLEH *UNIT LOST AND FOUND* PT JASA ANGKASA SEMESTA DI
BANDARA INTERNATIONAL NGURAH RAI BALI”**

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, 19 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Komang Setia Karina Dewi

NIM : 2115813033

Prodi : Usaha Perjalanan Wisata

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **Penanganan *Delayed Baggage* Maskapai *Turkish Airlines* oleh *Unit Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara International Ngurah Rai Bali** ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan tugas akhir ini dibuat untuk menguraikan dari Penanganan *Delayed Baggage* maskapai Turkish Airline oleh *Unit Lost and Found* di PT. Jasa Angkasa Semesta, selain itu laporan ini sebagai salah satu wujud dari pelaksanaan dari ilmu yang penulis dapatkan selama berkuliah di Politeknik Negeri Bali dan selama penulis melaksan praktek kerja lapang di PT. Jasa Angkasa Semesta.

Banyak kesulitan dan hambatan yang tentunya penulis hadapi namun berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, kesulitan dan hambatan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M eCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Diploma III 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 sudah memberikan penulis kesempatan menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM selaku Koordinator Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan juga selaku Dosen Pembimbing I yang sudah memberikan penulis kesempatan menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali, memberikan bimbingan dan motivasi dalam laporan tugas akhir.
4. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata.

5. Ida Bagus Gede Dananjaya, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam laporan tugas akhir.
6. Ratna Sari Ningsih, selaku *Section Head Commercial Learning Center* Denpasar PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) untuk mendukung laporan tugas akhir ini.
7. Muhammad Yoedra Rifqu CN selaku *staf Lost and Found PIC Turkish Airlines* untuk mendukung dan membantu laporan tugas akhir ini.
8. I Wayan Suandi, S.pd,M.pd dan Ibu Ni Luh Sentadi selaku orang tua penulis dan juga kedua Kakak penulis dan Adik penulis yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama laporan tugas akhir ini.

Penulis sangat menyadari, laporan tugas akhir ini kurang dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan saran dan kritik yang berguna demi menyempurnakan laporan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis sampaikan terima kasih dan berharap laporan tugas akhir ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi.



JURUSAN PARIWISATA
Badung, 16 Maret 2024
Penulis,
POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Setia Karina Dewi
2115813033

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penyusunan Tugas Akhir	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pengertian Penanganan.....	8
B. Pengertian Bandara.....	8
C. Pengertian Maskapai.....	9
D. <i>Ground Handling</i>	9
E. <i>Bagasi (baggage)</i>	12
F. <i>Lost and Found</i>	14
BAB III GAMBARAN UMUM PT. JASA ANGKASA SEMESTA (JAS)	18
A. Lokasi dan Nama PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	18
B. Sejarah PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	19
C. Struktur Organisasi dan Tugas serta Tanggung Jawab masing-masing <i>department</i> di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)	21
D. Bidang Usaha dan Fasilitas PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)	24
1. Bidang Usaha Perusahaan PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	24
2. Fasilitas pada PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	26
BAB IV PEMBAHASAAN	28
A. Penanganan <i>Delayed Baggage Turkish Airlines TK066</i> oleh Unit <i>Lost & Found</i> PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai :	29
1. <i>Pre Duty</i> (Tahap Persiapan).....	30
2. <i>On duty</i> (Pelaksanaan Penanganan <i>delayed baggage Turkish Airlines</i>).....	33

3. <i>Post Duty</i> (Tahap Akhir).....	52
B. Kendala yang dialami saat penanganan <i>delayed baggage</i> turkish airlines dan cara mengatasinya.....	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	54
A. SIMPULAN.....	54
B. SARAN.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Incoming <i>Cases</i> Turkish Airline(TK) 2023	4
Gambar 3. 1 Lokasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)	18
Gambar 3. 2 Logo PT Jasa Angkasa Semesta(JAS).....	20
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang DPS	21
Gambar 4. 1 Flowchart Penanganan Delayed Baggage	29
Gambar 4. 2 Face Recognition untuk absensi	30
Gambar 4. 3 Aturan Grooming on job trainee (OJT).....	31
Gambar 4. 4 Sign board Turkish Airlines (TK-066)	33
Gambar 4. 5 Form Baggage Irregularities Turkish Airlines.....	35
Gambar 4. 6 Boarding Pass dan Baggage Tag Number Mrs. Eva	36
Gambar 4. 7 Passport Mrs. Eva.....	36
Gambar 4. 8 Property Irregularity Report (PIR) Turkish Airlines (TK)	37
Gambar 4. 9 PIR bukti pengaduan	38
Gambar 4. 10 Website Turkish Airlines	39
Gambar 4. 11 Kolom Selection	39
Gambar 4. 12 Tampilan Website Turkish Airlines	40
Gambar 4. 13 Tampilan Baggage Information.....	41
Gambar 4. 14 Tampilan Website Turkish Airlines	41
Gambar 4. 15 Form Rush Bag Acceptance Logsheet	43
Gambar 4. 16 Form Delivery Service	44
Gambar 4. 17 Delivery Of Baggage Release Form.....	45
Gambar 4. 18 Tampilan World Tracer System	46
Gambar 4. 19 Label pada bagasi	47
Gambar 4. 20 Customs Form	48
Gambar 4. 21 Proses penyerahan bagasi ke driver	48
Gambar 4. 22 Tampilan awal World Tracer SITA.....	49
Gambar 4. 23 Halaman pertama World Tracer SITA	49
Gambar 4. 24 Tampilan pada <i>Delayed baggage</i> World Tracer SITA	50
Gambar 4. 25 Tampilan Halaman kedua pada Delayed Baggage	50
Gambar 4. 26 Tampilan pada Create Delivery Order.....	51
Gambar 4. 27 Tampilan pada Create Delivery Order.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Fasilitas PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)	27
--	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Rate Delivery Service Turkish Airlines



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di Asia Tenggara yang dikenal karena keindahan alamnya yang memukau, kaya akan warisan budaya, dan keragaman sukunya, hal inilah yang membuat pariwisata Indonesia menjadi salah satu tujuan wisata terpopuler di dunia, salah satu tempat wisata terpopuler yang berada di Indonesia yaitu pulau Bali. Pulau Bali merupakan destinasi wisata yang dikenal memiliki objek wisata yang beragam mulai dari wisata alam, wisata budaya, dan juga keindahan wisata baharinya, hal inilah yang membuat Bali banyak kedatangan wisatawan asing yang mengunjungi negara Indonesia, tidak hanya wisatawan asing, wisatawan lokal juga banyak yang mengunjungi pulau Bali (Somantri, 2011:1-10).

Pariwisata sendiri berarti suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam (Herdiansya, 2019). Penyelenggaraan pariwisata tentu tidak lepas dari komponen pariwisata, komponen dalam pariwisata yaitu *Attraction* (daya tarik wisata), *Access* (transportasi yang digunakan menuju destinasi wisata), *Amenities* (sarana prasarana pariwisata termasuk hotel, *travel agent*, *restaurant*, dan sebagainya), *Anceliaries* (sarana pendukung seperti bank, *moneychanger*, tempat berbelanja dan sebagainya) (Safitri & Kurniansyah, 2021). Seluruh komponen tersebut memiliki peranan sangat penting dalam industri pariwisata bali, tidak hanya industri pariwisata bali tapi juga industri pariwisata secara keseluruhan, salah satu komponen terpenting didunia

pariwisata yaitu *Access* atau transportasi yang wisatawan gunakan untuk menuju tujuan destinasi wisata.

Transportasi merupakan salah satu sarana untuk memperlancar perjalanan wisatawan kesatu tempat menuju tempat lainnya. Terdapat 3 jenis transportasi yang biasa digunakan oleh wisatawan yaitu Transportasi darat, laut, dan udara (Gumilang, 2016). Jenis Transportasi yang paling banyak digunakan adalah transportasi udara karena waktu yang dibutuhkan ketika menggunakan transportasi udara lebih singkat dan efisien (Wiweka et al., 2021). Tempat atau area yang dijadikan titik kumpulnya orang-orang untuk melakukan aktivitas dengan menggunakan transportasi yaitu, transportasi darat disebut terminal bus, stasiun kereta api dan lainnya, untuk transportasi laut disebut pelabuhan sedangkan untuk transportasi udara disebut bandar udara.

Bandar Udara adalah tempat berlangsungnya kegiatan pelayanan udara, baik pelayanan pesawat udara (pendaratan, lepas landas, parkir, pengisian bahan bakar dan pelayanan teknis penerbangan lainnya baik pelayanan bagi pengguna jasa penerbangan seperti penumpang maupun barang kargo (Windia et al., 2011). Di Bali memiliki satu bandar udara yang terletak di Tuban, Badung-Bali yang bernama Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, terdapat dua terminal di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai yaitu terminal *international* untuk penerbangan luar negeri dan terminal *domestic* untuk penerbangan dalam negeri. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai sangat memperhatikan pelayanan dan fasilitas yang diterima oleh penumpang, pelayanan ini biasa disebut dengan *ground handling*.

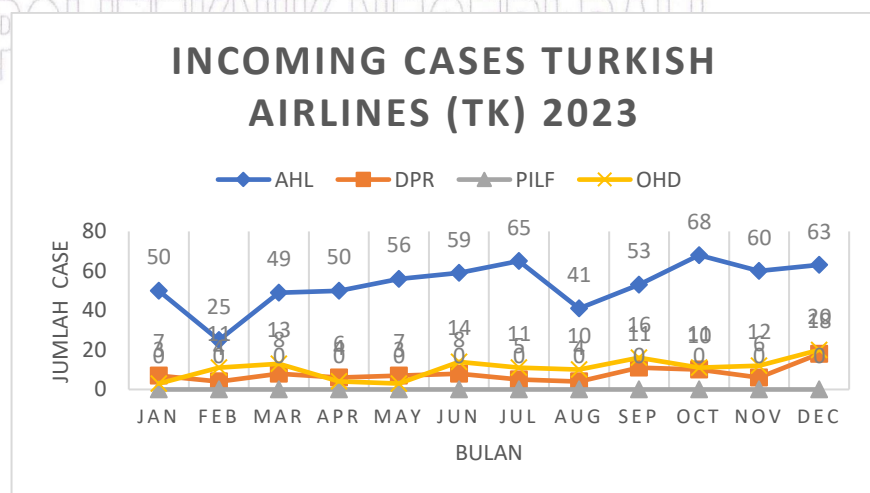
Ground Handling termasuk bagian yang tidak bisa dipisahkan dengan operator penerbangan, peranan dan fungsinya sangat penting dalam penyampaian pelayanan staf penerbangan, yang pada akhirnya langsung dirasakan oleh penumpang dan pengirim barang sebagai pelanggan atau konsumen (Aqshani1, 2019). Tujuan dari adanya *Ground handling* yaitu untuk selalu memastikan keselamatan dan keamanan penumpang baik itu

saat di darat maupun di udara, memberikan kinerja pelayanan kepada penumpang secara tepat waktu ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan transportasi, selalu memperhatikan ukuran seberapa layanan yang diberikan oleh petugas *ground handling*, selalu konsisten pada kinerja pelayanan kepada penumpang akan lebih baik untuk meningkatkan pelayanan yang akan kita berikan kepada penumpang (Atmadjati, 2015), untuk mempermudah melakukan pelayanan tersebut terdapat perusahaan penyedia jasa *ground handling* di setiap terminal yang ada di bandara, salah satu penyedia jasa *ground handling* adalah PT. Jasa Angkasa Semesta (PT. JAS).

PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) merupakan salah satu perusahaan swasta yang memiliki pelayanan-pelayanan terhadap maskapai-maskapai penerbangan *domestic* dan *international*, dengan memberikan pelayanan berupa *ground handling*, *cargo handling*, *flight support*, *lounge services*, *ASA services*, dan *baggage services*. PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) bekerja sama dengan beberapa maskapai penerbangan yaitu untuk penerbangan *international* ada maskapai Singapore Airlines, Emirates, Turkish Airlines, Virgin Airlines, Cebu Pasific, Vistara, Eva Air, Jetstar, Jetstar Asia, Malaysia Airlines, Cathay Pasific, Juneyao Airlines, New Zealand Airlines, Qantas, Philippine Airlines, dan China Eastern. Untuk penerbangan *domestic* PT. Jasa Angkasa Semesta bekerja sama dengan Sriwijaya Air, Transnusa, Airfast dan Enam Air. PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) memiliki 8 departemen yaitu *Aircraft Document*, *Check-in Counter Services*, *Lost and Found*, *Operation*, *Ramp Handling Services*, *Lounge Services*, *Special Assistance (ASA)*. Salah satu departemen yang akan dibahas dalam laporan tugasakhir ini adalah *Lost and Found*. *Lost and Found* memiliki tugas menangani bagasi seperti menangani bagasi yang mengalami keterlambatan dalam pengiriman (*delayed baggage*), bagasi rusak (*damaged baggage*), bagasi yang hilang, dan bagasi yang tertukar. Permasalahan (*case*) *delayed baggage* merupakan permasalahan yang paling sering terjadi diantara semua permasalahan yang ditangani oleh unit *Lost and Found*. Dalam perharinya jumlah *case delayed baggage* mencapai

lebih dari 100 *case*. Keterlambatan bagasi terjadi karena beberapa banyak faktor. Dalam menangani permasalahan *delayed baggage* penumpang akan diberikan kompensasi sesuai kelas dan ketentuan oleh pihak maskapai, dan pihak *Lost and Found* akan terus memberikan informasi terkait bagasi penumpang kepada pemilik bagasi. Tidak dapat dipungkiri seluruh maskapai yang bekerja dengan PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) tentu pernah mengalami keterlambatan bagasi (*delayed baggage*). Salah satu maskapai yang sering mengalami keterlambatan bagasi adalah Turkish Airlines.

Turkish Airlines merupakan maskapai penerbangan terbaik di Eropa, hal ini terbukti *Turkish Airlines* mendapatkan penghargaan dalam ajang *Oscars of the Aviation Industry 2023* di Paris Prancis, maskapai ini berasal dari Turki yang penerbangan nasionalnya berbasis di Istanbul. Sejak Agustus 2019, maskapai ini telah menawarkan penerbangan terjadwal ke 315 tujuan di Eropa, Afrika, Amerika, dan Asia salah satunya di Indonesia yaitu Bali. *Turkish Airlines* masuk kedalam 10 maskapai yang sering menerima keluhan *delayed baggage* dari 5 tahun terakhir, maskapai ini berada di urutan ke 7 dengan jumlah 195 kasus (Kevin Pratt, 2023), dan untuk di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) maskapai *Turkish Airlines* juga termasuk top 5 airlines yang sering mengalami *incoming cases baggage*.



Gambar 1. 1 Grafik Incoming Cases Turkish Airline (TK) 2023
Sumber : Modify PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) 2024

Melihat dari data tersebut kasus yang paling sering terjadi di maskapai *turkish airlines* adalah kasus *delayed baggage* (AHL) selama penulis melakukan praktek kerja lapangan di unit *lost and found* terdapat 68 kasus di bulan oktober, ini merupakan kasus tertinggi selama tahun 2023, dengan banyaknya kasus yang terjadi tentu menerima banyak *complaint* dari penumpang maskapai *turkish airlines*, terlebih maskapai *turkish airlines* merupakan maskapai terbaik di eropa. Hal ini yang membuat penulis sangat tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *Delayed Baggage* maskapai *Turkish Airlines* oleh *Unit Lost And Found* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandara *International Ngurah Rai Bali*”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas pada topik ini yaitu :

1. Bagaimanakah penanganan *delayed baggage* maskapai *Turkish Airlines* di *Unit Lost And Found* pada PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) ?
2. Kendala apakah yang dialami saat penanganan *delayed baggage* *Turkish Airlines* di *Unit Lost And Found* pada PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) dan bagaimana cara mengatasinya ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berikut merupakan tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah

- a. Untuk mendeskripsikan penanganan *delayed baggage* maskapai *Turkish Airlines* di *Unit Lost And Found* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandara *International Ngurah Rai Bali*.
- b. Untuk memaparkan kendala yang terjadi saat menangani *delayed baggage* *Turkish Airlines* di *Unit Lost And Found* pada PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) dan solusinya.

2. Kegunaan Penulisan

Berikut merupakan kegunaan dari penulisan tugas akhir :

- a. Bagi Mahasiswa

Salah satu syarat untuk lulus dari program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali untuk melakukan perbandingan antara teori yang telah dipelajari di kampus dan bagaimana penerapannya di dunia Industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Laporan tugas akhir dapat dijadikan sebagai sarana untuk proses belajar mengajar di kampus dan sebagai referensi di perpustakaan mengenai topik yang akan dibahas.

c. Bagi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai masukan atau saran bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan, dan juga bisa menemukan calon tenaga kerja yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan kriteria perusahaan.

D. Metode Penyusunan Tugas Akhir

Dalam menyusun laporan tugas akhir ada beberapa metode yang digunakan :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan suatu metode pengumpulan data berdasarkan pengamatan secara langsung di industri, dengan teknik mendokumentasikan segala jenis kegiatan yang terjadi ditempat industri serta mencatat data apa saja yang diperlukan dalam laporan tugas akhir ini.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan akan diajukan kepada *staff* PIC Turkish Airlines yaitu *Unit Lost And Found* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS), yang berkaitan dengan laporan tugas akhir ini. Adapun teknik yang dilakukan yaitu merekam dan juga mencatat informasi yang berkaitan tentang penanganan *delayed baggage*.

c. Metode Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca beberapa referensi dari buku atau sumber tertulis mengenai topik yang akan dibahas, dan mencatat beberapa point-point penting pada buku yang sudah dibaca terkait laporan tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang akan digunakan pada Laporan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan metode pengumpulan data dengan cara mendeskripsikan dan memberikan gambaran secara berurutan dengan teknik memaparkan permasalahan yang terjadi di perusahaan berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis saat pelaksanaan kegiatan magang industri di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Pada metode ini akan menggunakan penyajian metode *formal* dan *informal*, metode *formal* yang digunakan seperti penyajian statistik dalam bentuk angka, tabel, grafik, gambar dan lain-lain, sedangkan metode *informal* yang digunakan seperti penyajian statistik dalam bentuk kata-kata umum agar secara rinci dan terurai.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab IV mengenai Penanganan *deleyed baggage* Maskapai *Turkish Airlines* Oleh *Unit Lost And Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara International Ngurah Rai Bali dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penanganan *delyed baggage* Maskapai *Turkish Airlines* Oleh *Unit Lost And Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara International Ngurah Rai Bali terdiri dari tiga tahap yaitu *pre duty* tahap ini terdiri dari absensi, persiapan *grooming*, *briefing*, persiapan di *conveyer belt*, menyiapkan *sign board*, dan memantau pergerakan bagasi di *conveyer belt* Selanjutnya *on duty*, pada tahap kedua ini penanganan yang dilakukan saat ada pelaporan oleh penumpang yang mengeluh tentang bagasinya yang mengalami *delayed baggage*, dan *post duty* (tahap terakhir) atau penyelesaian kasus, di mana bagasi yang terlambat datang atau ditukar oleh penumpang dikembalikan kepada pemilik bagasi yang sebenarnya.
2. Dalam penanganan kasus ini ada 5 kendala yang dialami dan solusi yang dilakukan yaitu keterbatasan bahasa, solusi yang dilakukan dengan menggunakan *google translate*, atau menggunakan bahasa isyarat jika penumpang tidak bisa berbahasa Inggris dan juga untuk staf diharapkan lebih banyak mempelajari bahasa-bahasa asing, gangguan pada sistem *world tracer system*, solusi untuk *server yang down* atau *error* dengan segera menghubungi pihak SITA untuk segera memperbaiki sistem, gangguan pada fasilitas, solusi yang dilakukan membuat laporan manual dengan memfoto dokumen-dokumen yang akan discan, dan bukti membuat laporan, penumpang yang kurang *kooperatif*, Solusi yang dapat dilakukan yaitu tetap tenang, memberikan perhatian dan kepedulian, bersikap empati, menjelaskan penyebab terjadinya *delayed baggage* perlahan-lahan dan juga

memberikan solusi yang dapat dilakukan penumpang, kurangnya sosialisasi dan pemahaman prosedur *case* di unit *Lost and Found*, solusi yang dapat dilakukan saat kendala ini hanya dengan melakukan pelatihan atau sosialisasi sebelum staf baru terjun kelapangan dengan semakin sering berlatih dan melakukan sosialisasi akan membuat kita lebih mudah memahami dan mengingat tahap-tahapan dalam menangani penumpang. Segala kendala tersebut sangat berpengaruh terhadap kelancaran penanganan bagasi dan menjadi tantangan bagi staf *lost and found* untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang.

B. SARAN

Berdasarkan hal tersebut penulis dapat memberikan beberapa saran Penanganan *Delayed baggage* Maskapai Turkish Airlines Oleh *Unit Lost And Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara International Ngurah Rai untuk meningkatkan kinerja penanganan di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai :

1. PT. Jasa Angkasa Semesta atau *JAS Learning Center* dapat *job-desc on job trinee* (OJT) di setiap unit dengan uraian tugas singkat sebelum terjun ke lapangan agar mereka dapat menangkap ide dan merasa siap untuk proses kerja yang akan dilaksanakan nantinya. Dan memberikan kebebasan lebih banyak untuk melaksanakan tugas seperti staf.
2. Akibat kurangnya sosialisasi untuk staf baru akan memperlambat mereka memahami tahapan dari penanganan *case* yang terjadi di *lost and found*, untuk itu diharapkan sebelum staff baru memulai kerja, alangkah baiknya di berikan sosialisasi atau *trainee*, agar staf baru memiliki gambaran saat penanganan itu mereka lakukan

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Widodo, P. H. (2010). *Analisis Desain Tebal Struktur Perkerasan Kaku Dengan Metode PCA Dan FAA Pada Apron Bandar Udara Adisumarmo Surakarta*. 1–16. <http://e-journal.uajy.ac.id/3218/>
- Arista Melati Sukma, & Febriansyah Ignas Pradana. (2023). Analisis Kinerja Unit Lost and Found Dalam Penanganan Bagasi Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 1(1), 65–76. <https://doi.org/10.59031/jmsc.v1i1.74>
- Atmadjati, A. (2015). Pengertian, Ruang Lingkup, dan Tujuan Ground Handling. *Manajemen Bandar Udara - Seri 1*, 1–3.
- Chandravidharma, E. (2007). *Analisa Kapasitas Terminal Domestik Bandar Udara (Studi Kasus pada Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta)*. <http://eprints2.binus.ac.id/904/1/2007-1-00353-SP-Abstrak.pdf>
- Damanik, J. S. (2012). *WARTA ARDHIA Evaluasi Fasilitas Peralatan Baggage Handling Di Bandar Udara Hang Nadim Batam Evaluation On Baggage Handling Equipment Facility In Hang Nadim Airport , Batam*. 38(4), 409–421.
- Gumilang, A. R. (2016). *Transportasi Transportasi*.
- Hafriyani, & Yune Andryani Pinem. (2022). Analisis Tingkat Pengetahuan Pengguna Jasa Pengiriman Cargo Tentang Dangerous Goods di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Manajemen Bisnis, Akuntansi Dan Keuangan*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.55927/jambak.v1i1.380>
- Herdiansya. (2019). Pengembangan Wisata Sejarah. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Kevin Pratt. (2023). *Baggage Blues: The Airlines Where Your Hold Luggage Is Most At Risk*. Forbes Advisor. <https://www.forbes.com/uk/advisor/travel->

insurance/airlines-where-your-luggage-is-most-at-risk/

- Lorenza, A. (2021). Analisis Sistem Kerja UPS (Uninterruptible Power Supply) Power Scale 200 kVA Terminal Bandara PT. Angkasa Pura II (Persero). *IJEERE: Indonesian Journal of Electrical Engineering and Renewable Energy*, 1(1), 13–20. <https://doi.org/10.57152/ijeere.v1i1.70>
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 38 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 115 Tahun 2018*, 1–8. <http://hubdat.dephub.go.id/km/tahun-2018/2669-peraturan-menteri-perhubungan-republik-indonesia-nomor-pm-115-tahun-2018-tentang-pengaturan-lalu-lintas-operasional-mobil-barang-selama-masa-angkutan-natal-tahun-2018-dan-tahun-baru-2019/download>
- Oktyaninoor Suci. (2017). ANALISIS PENANGANAN BAGASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA PT. GAPURA ANGKASA DI YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Pranata, G. A. (2018). Strategi Pengembangan Wisata Taman Kota Berdasarkan Siklus Hidup Pariwisata Di Sungai Kalimas Surabaya. *Repository.Its.Ac.Id.*
- Rahimudin, & Widiya Afni Aprilia. (2023). Peran Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Bermasalah Pada Maskapai Citilink Di Pt Gapura Angkasa Bandar Udara Internasionalzainuddin Abdul Madjid Lombok. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(2), 44–55. <https://doi.org/10.58192/populer.v2i2.846>
- Safitri, H., & Kurniansyah, D. (2021). Analisis komponen daya tarik desa wisata. *Journals of Economic and Bussiness Mulawarman*, 18(4), 497–501.
- Saputri, R. D., & Ariebowo, T. (2023). Pengaruh Penanganan Sweeping Bagasi Kabin Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia di

- Yogyakarta International Airport. *JLEB: Journal of Law, Education and Business*, 1(2), 583–589. <https://doi.org/10.57235/jleb.v1i2.1092>
- Somantri, L. (2011). *Keunggulan pulau Bali sebagai daerah tujuan wisata andalan indonesia*. 1–10.
- Wijayanti, S. (2020). Perkembangan Sektor Pariwisata Api Abadi Mrapen Di Desa Manggarmas Kecamatan Godong Kabupaten Grobogan Terhadap Ekonomi Masyarakat. *Indonesian Journal of Geography Education*, 5749.
- Wilhemina Angelina. (2022). Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 263–273. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/2622>
- Windia, W., Suamba, K., Sudarta, W., & Adikampana, M. (2011). Analisis Dampak Budaya Pembangunan Bandara Internasional Terhadap Masyarakat Sekitarntya. *DwijenAGRO*, 2(2), 1–24. <http://ejournal.undwi.ac.id/index.php/dwijenagro/article/view/280%0Ahttp://ejournal.undwi.ac.id/index.php/dwijenagro/article/view/280/248>
- Winnie Plumeria Aqshani1, M. F. (2019). AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan Vol. 16 No.2 edisi Desember 2019. *AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2), 31–42.
- Wiweka, K., Wachyuni, S. S., Adnyana, P. P., & Safitri, A. N. (2021). Sarana Transportasi Sebagai Daya Tarik Wisata: Kajian Persepsi Wisatawan Berkunjung Ke Kepulauan Seribu Studi Kasus: Kapal Km Sabuk Nusantara 66. *Journal of Tourism and Economic*, 3(2), 77–96. <https://doi.org/10.36594/jtec.v3i2.100>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI