

TUGAS AKHIR
PENANGANAN MISHANDLING BAGGAGE EMIRATES
SERVICE AIRBUS 380 PADA PT. JASA ANGKASA
SEMESTA DI I GUSTI NGURAH RAI INTERNATIONAL
AIRPORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Zakiah Putri Adrini Salsabila

NIM. 2115813041

TOUR AND TRAVEL OPERATION
STUDY PROGRAM
TOURISM DEPARTMENT
BALI STATE POLYTECHNIC
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR
PENANGANAN MISHANDLING BAGGAGE EMIRATES
SERVICE AIRBUS 380 PADA PT. JASA ANGKASA
SEMESTA DI I GUSTI NGURAH RAI INTERNATIONAL
AIRPORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Zakiah Putri Adrini Salsabila

NIM. 2115813041

TOUR AND TRAVEL OPERATION
STUDY PROGRAM
TOURISM DEPARTMENT
BALI STATE POLYTECHNIC
BADUNG

**PENANGANAN MISHANDLING BAGGAGE EMIRATES
SERVICE AIRBUS 380 PADA PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI I
GUSTI NGURAH RAI INTERNATIONAL AIRPORT**


By
Zakiah Putri Adrini Salsabila
NIM 2115813041


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,


Dr. Gede Ginaya, M.Si
NIP. 196609191993031002


A. Agung Putu Swabawa., SE., M.Par
NIP 19630303199003

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



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

2024



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 Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zakiah Putri Adrini Salsabila
NIM : 2115813041
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“PENANGANAN *MISHANDLING BAGGAGE EMIRATES SERVICE AIRBUS 380* PADA PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI I GUSTI NGURAH RAI INTERNATIONAL AIRPORT”

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 : Zakiah Putri Adrini Salsabila
NIM : 2115813041
Prodi : Usaha Perjalanan wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan *Mishandling Baggage Emirates Service Airbus 380* pada PT. Jasa Angkasa Semesta Di I Gusti Ngurah Rai International Airport” dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan tujuan untuk menguraikan prosedur penanganan *Mishandling* pada maskapai *Emirates*. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentu penulis mengalami hambatan dan kesulitan, tetapi berkat banyak pihak yang telah membantu, membimbing dan memberi dukungan segala hambatan dan hal sulit itu pun bisa penulis atasi, oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan saya kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. IbuDr. Ni Nyoman Sri Astuti, S. ST. Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan saya menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan nasihat kepada penulis selama menjadi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

4. Ibu Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M./ M.selaku Ketua Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk, dan masukan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata pada tahun 2024 yang telah memberikan pengarahannya sebelum Praktik Kerja Lapangan dan tentunya semua pihak yang Namanya tidak dapat saya sebutkan satu per satu
6. Bapak Dr. Gede Ginaya., M.Si selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan dan masukan selama pembuatan Tugas Akhir
7. Bapak A.Agung Putu Swabawa, SE., M.Par selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan dan masukan selama pengerjaan Tugas Akhir
8. Ibu Ratna Sari Ningsih selaku Trainee Manager JLC (JAS Learning Center) yang telah memberikan saya kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Jasa Angkasa Semesta.
9. Bapak Martanto dan Ibu Endang Sulastris selaku orang tua yang telah memberikan doa, kasih, dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
10. Kepada *Leader* saya selama PKL di PT. Jasa Angkasa Semesta dan seluruh staff PT. Jasa Angkasa Semesta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah memberikan saya banyak ilmu yang baru dan relasi yang baru kepada saya selama PKL

11. Kepada teman - teman dan sahabat penulis yang dengan setia menemani dan memberikan dukungan kepada penulis selama membuat laporan.

Perlu disadari bahwa dengan segala keterbatasan, laporan praktek kerja lapangan ini masih jauh dari sempurna. Sehingga kritikan dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya laporan ini kedepan. Akhirnya semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Badung, 21 Mei 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke, positioned to the right of the word 'Penulis'.

Zakiah Putri Adrini Salsabila

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	49
A. Latar Belakang Masalah.....	49
B. Rumusan Masalah.....	52
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan.....	52
D. Metode Penelitian.....	53
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Pengertian Bandara.....	7
B. Pengertian Ground Handling.....	8
C. Pengertian Maskapai.....	12
D. Pengertian Bagasi dan Penumpang.....	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
A. Lokasi, logo perusahaan dan Sejarah Perusahaan.....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	23
C. Fasilitas Perusahaan.....	25
D. Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta.....	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
A. Penanganan MisHandling Baggage Emirates Service pada PT. Jasa Angkasa Semesta I Gusti Ngurah Rai International Airport.....	31
B. Kendala-Kendala yang Dihadapi dan Cara Pemecahannya Saat Penanganan MisHandling Baggage Emirates Service pada PT. Jasa Angkasa Semesta I Gusti Ngurah Rai International Airport.....	31
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	55

A. Simpulan.....	49
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Perusahaan	20
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Smesesta	27
Gambar 4. 1 : Passport	36
Gambar 4.2 : Boarding Pass.....	36
Gambar 4.3 : Number Baggage.....	37
Gambar 4.4 : BIF Form.....	38
Gambar 4.5 :MBCA Form.....	39
Gambar 4.6 : CSF Form.....	39
Gambar 4.7 PIR Form.....	40
Gambar 4.8 BDR Form.....	40
Gambar 4.9 : Rush Bag Tag	41
Gambar 4.10 :Acceptance Logsheets	41
Gambar 4.11 : System World Tracer	42
Gambar 4.12 Form Delivery	42
Gambar 4.13 Label Delivery.....	43
Gambar 4.14 : Form Customs	43
Gambar 4.15 : Penyerahan Rush Bag dan Form Delivery	44

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Uniform On The Job Training	53
Lampiran 2 : Standby untuk pagging mishandling baggage	53
Lampiran 3 : Melayani Tamu	54
Lampiran 4 : Memisahkan Bagasi Mishandling	54
Lampiran 5 : Sistem EBC (Emirates Baggage Claim)	55
Lampiran 6 : Certificate of Competency	55
Lampiran 7 : Passport	56
Lampiran 8 : Boarding Pass	56
Lampiran 9 : Number Baggage	57

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah salah satu industri yang berkembang dengan pesat. Di beberapa negara menjadikan sektor pariwisata sebagai andalan untuk perekonomian negaranya. Banyak negara yang mengembangkan budaya dan destinasi wisata di negaranya agar menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke negaranya, baik wisatawan Domestik atau Internasional. Pariwisata berasal dari dua kata, yakni pari dan wisata. Pari dapat diartikan sebagai banyak, berkali-kali, berputar-putar atau lengkap. Sedangkan wisata dapat diartikan sebagai perjalanan atau berpegian yang dalam hal ini sinonim kata “*travel*” dalam Bahasa Inggris. Atas dasar itu, maka kata ‘Pariwisata’ dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan “*Tour*”. Wisata menjadi kebutuhan hampir setiap manusia sebagai bentuk aktualisasi diri untuk menambah pengalaman, pengetahuan baru serta menghilangkan kepenatan rutinitas sehari-hari

Sedangkan menurut (Ernawati, 2023) dalam pariwisata adalah seluruh aktivitas dari pemerintah, pelaku usaha dan masyarakat supaya mengatur, mengurus dan melayani kebutuhan dari wisatawan. Indonesia banyak memiliki budaya dan destinasi alam dan juga buatan yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu pulau yang sangat digemari oleh wisatawan mancanegara adalah pulau Bali. Bali merupakan salah satu Pulau yang terletak di Indonesia, Pulau Bali berada di antara dua Pulau yaitu

Pulau Jawa dan Pulau Lombok. Objek-objek wisata yang ditawarkan di Pulau Bali rata-rata adalah wisata alam dan budaya, karena di Bali masih sangat kental dengan adat yang ada. Dengan adanya Bali menjadikan ikon bagi Indonesia. Dan Bali merupakan salah satu pemberi devisa terbesar untuk Indonesia karena banyaknya orang yang berkunjung ke Bali. Dengan berkembangnya sector pariwisata di Bali banyak membuka lowongan pekerjaan sehingga membuat angka pengangguran menurun.

Karena Bali sangat terkenal di dunia maka di tuntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya dengan cara meningkatkan sarana dan prasarana yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap wisatawan. Pelayanan yang dapat di tingkatkan Kembali seperti akomodasi, restaurant, transportasi dll. Transportasi salah satu hal yang terpenting dari suatu perjalanan baik melalui darat, laut maupun udara. Semakin meningkatnya pengguna transportasi maka armada yang disediakan juga harus lebih banyak. Termasuk transportasi udara agar mempermudah wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Jasa transportasi udara ini sangat berperan penting bagi pariwisata di setiap negara.

Bandar udara sangat berperan penting dalam penyelenggaraan penerbangan. Bandar udara digunakan untuk menangani keberangkatan atau kedatangan penumpang. Bandar udara I Gusti Ngurah Rai merupakan bandar udara yang terletak di Pulau Bali. Bandar udara ini merupakan bandar udara berskala Internasional. Di Bandara I Gusti Ngurah Rai ini memiliki 2 terminal, yakni terminal Domestik dan terminal Internasional. Dimana terminal Domestik digunakan untuk penerbangan dalam negeri dan terminal Internasional digunakan untuk penerbangan antar negara.

Di masing-masing terminal terdapat perusahaan penyedia jasa ground handling untuk memberikan pelayanan terhadap tamu yang menggunakan transportasi udara saat berada di bandar udara.

Ground handling merupakan suatu proses penanganan atau memberikan pelayanan kepada penumpang baik itu berupa penanganan bagasi, kargo dll. Masing-masing perusahaan akan membuat perjanjian kepada pihak maskapai. Salah satu perusahaan *ground handling* di Bandara I Gusti Ngurah Rai adalah PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) PT.JAS adalah perusahaan penanganan layanan *ground handling* pertama di Indonesia. *Ground handling* adalah proses penanganan atau pemberian pelayanan kepada penumpang berupa bagasi, kargo, eck-in, dll.. Di unit *Baggage Service* sering terjadi *Mis Handling Baggage Emirates Service*.

Mis Handling Baggage (MHB) adalah kondisi Dimana bagasi yang masih tertinggal di station dan case seperti ini harus melaporkan terlebih dahulu ke bagian baggage service untuk dibuatkan laporan adanya bagasi yang tertinggal. *MisHandling* ini bisa terjadi karena bagasi penumpang seringkali tertinggal/tertukar di *station* sebelumnya atau *left behind*. Penanganan bagasi jenis ini memang membutuhkan perhatian lebih dan terbilang lebih rumit karena adanya resiko dan penanganan yang harus dilakukan secermat mungkin sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Berdasarkan latar belakang tersebut dan pengalaman penulis selama melakukan praktek kerja lapangan (PKL) di PT. Jasa Angkasa Semesta selama 3 bulan di bagian *Lost and Found* dan *case Mis Handling Baggage* adalah *case* yang sering ditangani oleh penulis, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul ” Penanganan

Mis Handling Baggage Emirates Service Airbus 380 pada PT. Jasa Angkasa Semesta di I Gusti Ngurah Rai International Airport“.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini, seperti :

1. Bagaimana penanganan *MisHandling Baggage Emirates Service* pada PT. Jasa Angkasa Semesta I Gusti Ngurah Rai *International Airport*?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi dan cara pemecahannya saat penanganan *MisHandling Baggage Emirates Service* pada PT. Jasa Angkasa Semesta I Gusti Ngurah Rai *International Airport*?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui penanganan *MisHandling Baggage Emirates Service* pada PT. Jasa Angkasa Semesta I Gusti Ngurah Rai *International Airport*
 - b. Untuk mengetahui kendala-kendala dan cara pemecahannya yang dihadapi saat penanganan *MisHandling Baggage Emirates Service* pada PT. Jasa Angkasa Semesta I Gusti Ngurah Rai *International Airport*
2. Kegunaan Penulisan
 - a. Bagi Politeknik Negeri Bali
Sebagai sumber landasan dan menambah informasi untuk meningkatkan proses belajar mengajar dan dapat menambah daftar Pustaka yang bermanfaat untuk mahasiswa.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur penerapan teori saat belajar dengan apa yang di peroleh di tempat PKL.

c. Bagi Perusahaan

sebagai masukan dalam menyelesaikan kendala-kendala yang ada di lapangan dan meningkatkan kinerja perusahaan dimasa mendatang.

D. Metode Penelitian

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang melibatkan diri dalam proses pembelajaran, pengamatan serta melibatkan diri secara langsung dalam proses penanganan *MisHandling Baggage Emirates Services Airbus 380* di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada *staff* atau senior di unit *Baggage service* PT. Jasa Angkasa Semesta *International Airport*

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi ialah metode mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, prasasti, majalah, notulen rapat,

agenda serta foto-foto kegiatan. untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan hasil pengamatan (observasi).

d. Metode Studi Perpustakaan

Metode Studi Perpustakaan adalah suatu metode dengan membaca literatur-literatur di perpustakaan yang berhubungan dengan permasalahan yang di bahas dalam tugas akhir ini. Teknik Analisis yang di gunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang di dapatkan selama melakukan praktek kerja lapangan di PT.JAS sehingga menghasilkan suatu rumusan atau kesimpulan. Metode ini di bantu dengan teknik pemaparan

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan penulis untuk mempresentasikan hasil analisis datanya adalah metode formal yang menyajikan hasil analisisnya dengan menggunakan tanda dan simbol, dan yang kedua adalah metode informal yang menyajikan hasil analisisnya dengan kata-kata. Bila dikaitkan dengan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode informal yaitu dengan menyajikan hasil analisis dengan menggunakan kata-kata sendiri berupa penjelasan dari penanganan *MisHandling Baggage Emirates Services*, sedangkan dalam menggunakan metode formal penulis menyajikan hasil analisis dengan menggunakan tanda-tanda berupa tanda baca, bagan dan gambar, salah satunya adalah bagan struktur organisasi

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan apa yang ditulis oleh penulis pada BAB IV, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penanganan *MishandlingBaggage Emirates Service Airbus 380* oleh PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki 3 tahapan yaitu, *Pre Duty*, *On Duty*, Tahap Akhir.
 - a. *Pre Duty*, Mengecek jadwal penerbangan sebelum kedatangan pesawat, dalam tahap ini yang harus dilakukan oleh petugas *baggage service* adalah melakukan pengecekan fungsi alat kerja serta menyiapkan kembali form dan label - label yang akan digunakan oleh petugas *baggage service* dalam penanganan kasus yang terjadi dan memeriksa *Conveyor Belt*.
 - b. *On Duty*, petugas melakukan prepare minimal dua jam sebelum mendaratnya pesawat. Petugas harus mengecek BNS (*baggage not seen*) Untuk di data di sistem EBC. Melakukan Pagingan apabila ada bagasi *left behind* dengan memasang sign F *conveyor belt*. Masuk ke dalam sistem EBC dan membuat laporan mengenai bagasi yang tertinggal. Setelah ditemukan pax assist, lalu pax dibawa ke *office lost and found*. Petugas melakukan *Greeting* dan *apologize* kepada penumpang terkait bagasi dan menginfokan posisi bagasi. Tidak lupa petugas Meminta data penumpang dan mengecek tiket penumpang untuk membuat laporan bagasi yang tertionggal. Petugas memasukkan data

penumpang di sistem EBC. Setelah memasukkan data akan muncul dua referensi yaitu *EBC number* dan *WTD number*. Lalu petugas menyerahkan *PIR number* dengan *contact number* LL. Petugas harus mengirim semua *pax report*, *daily report* dan mengirimkan laporan tersebut melalui email ke EK. Setelah itu Petugas menyiapkan tindakan *Rush Bag* bagasi dan memasukkan *delivery rate*. Pada tahap akhir. Petugas harus melapor kepada senior dan mengubah status bagasi.

c. Penyelesaian Akhir

Melapor kepada senior

Lalu tahap selanjutnya dari penanganan *rush bag* adalah menginformasikan bahwa bagasi *form delivery* dan *customs clearance form* sudah diserahkan kepada supir untuk diantarkan kepada lokasi tujuan

Mengubah status bagasi

Penanganan terakhir dari penanganan *Rush Bag* adalah mengubah status bagasi di situs *world tracer* yang sebelumnya diterima menjadi dikirimkan

1. Kendala yang sering dialami dan pemecahannya saat penanganan *MisHandling Baggage Emirates Service* pada PT. Jasa Angksa Semesta I Gusti Ngurah Rai *International Airport* adalah

1. seringkali penulis bermasalah pada EK dimana penggunaan sistem EBC dan WTD harus di *update* sampai kerap terjadi masalah maka perlu adanya perbaharuan atau perbaikan terhadap sistem.

2. Bila terjadi *bag total lost* dimana bagasi penumpang benar-benar hilang atau tidak ditemukan maka pihak *lost and found* memberikan kompensasi berupa uang.
3. Cuaca, *weight, and balance* karena banyaknya *bag di offload*. Sehingga *Lost and Found* di *station origin* harus membuat laporan secara *manual* karena minimnya *system* atau juga jika penumpang tidak mau menunggu.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam penanganan mishandling maskapai Emirates Airbus 380 oleh unit baggage service PT. Jasa Angkasa Semesta di bandara I Gusti Ngurah Rai guna meningkatkan kinerja dalam penanganannya adalah:

1. Untuk PT. Jasa Angkasa Semesta

hendaknya lebih banyak memberikan pembekalan atau pelatihan berupa wawasan dari masing-masing *department* dan *job description* agar mahasiswa *On Job Trainee* (OJT) lebih siap dan paham dengan praktek kerja lapangan yang ditempuh.

2. Untuk kendala-kendala saat operasional

bila terjadi *bag total lost* dimana bagasi penumpang benar-benar hilang atau tidak bisa ditemukan maka pihak *lost and found* akan memberikan kompensasi berupa uang. Kompensasi ini diberikan kepada tamu dengan memberikan uang secara cash yang dimana sebuah permintaan maaf-an dari airlines kepada penumpang yang mengalami bagasi tertinggal.

3. Untuk pemecahan masalah saat penanganan

Cuaca, *weight and balance* juga menjadi hambatan karena banyaknya *bag* di *offload*. Untuk mengatasi masalah tersebut maka *Lost and Found* di *station origin* harus membuat laporan secara *manual* karena minimnya *system* atau juga jika penumpang tidak mau menunggu, maka yang harus dilakukan *staff lost and found* harus segera menangani dengan cara membuat *report manual* melalui *BIF* (*Baggage inventory form*) yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses yang akan segera di tangani.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ernawati, E. (2023) 'Arahan Pengembangan Desa Wisata Konservasi Edelweis Berbasis Sustainable Tourism Di Desa Wonokitri Kecamatan Tosari Kabupaten Pasuruan', (2001), pp. 13–45.
- Dianti, Y. (2017) '濟無No Title No Title No Title', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., (Tahap I), pp. 5–24. Available at: [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf).
- Do, W.W.E. (2022) 'Bagian-Bagian Bandara dan Fungsinya fungsinya ? Air Side (Sisi Udara)', pp. 1–9.
- Ernawati, E. (2023) 'Arahan Pengembangan Desa Wisata Konservasi Edelweis Berbasis Sustainable Tourism Di Desa Wonokitri Kecamatan Tosari Kabupaten Pasuruan', (2001), pp. 13–45.
- Penumpang, I. and Udara, P. (2015) 'Pelayanan Penumpang dan Bagasi Informasi Penumpang Pesawat Udara Day : 3 Mei 2015 Definisi Bagasi Penumpang Pesawat Udara', pp. 24–25.
- Susilowati, T. and 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), pp. 39–44. Available at: <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/view/631>.
- Unique, A. (2016) '濟無No Title No Title No Title', (0), pp. 1–23.
- Winy Plumeria Aqshani1, M.F. (2019) 'AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan Vol. 16 No.2 edisi Desember 2019', *AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2), pp. 31–42.
- Ximenes, M.D. wahyuni and Mudarya, I.N. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Ngurah Rai Denpasar', *Jurnal Pendidikan*, 04(2), pp. 1–15.