

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN DPR (*Damage Pilferage Report*) CASE
PADA MASKAPAI PENERBANGAN EMIRATES (EK)
OLEH STAF LOST AND FOUND PT JASA ANGKASA
SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I
GUSTI NGURAH RAI DENPASAR BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gerdia Ringgit Silvia Munthe

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2024

TUGAS AKHIR

PENANGANAN DPR (*Damage Pilferage Report*) CASE PADA MASKAPAI PENERBANGAN EMIRATES (EK) OLEH STAF LOST AND FOUND PT JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Gerdia Ringgit Silvia Munthe

NIM. 2115813017

PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

2024

**PENANGANAN DPR (*Damage Pilferage Report*) CASE PADA
MASKAPAI PENERBANGAN EMIRATES (EK) OLEH STAF
LOST AND FOUND PT JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR
BALI**

Oleh:

Gerdia Ringgit Silvia Munthe

NIM. 2115813017

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan
Pendidikan DIII pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Gede Ginaya, M.Si.

Dra. Ni Putu Somawati, MM

NIP. 196609191993031002

NIP. 196305271991032001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,

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



**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 E-
mail: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gerdia Ringgit Silvia Munthe
NIM : 2115813017
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:
**“PENANGANAN DPR (*Damage Pilferage Report*) CASE PADA MASKAPAI
PENERBANGAN EMIRATES (EK) OLEH STAF LOST AND FOUND PT
JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I
GUSTI NGURAH RAI DENPASAR BALI”**

Benar bebas plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Gerdia Ringgit Silvia Munthe
NIM : 2115813017
PS : DIII Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehendak Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **"PENANGANAN DPR (*Damage Pilferage Report*) CASE PADA MASKAPAI PENERBANGAN EMIRATES (EK) OLEH STAF LOST AND FOUND PT JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR BALI"** dengan tepat waktu. Tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada diploma III usaha perjalanan wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses peyusunan tugas akhir di temukan banyak kendala dalam penulisannya, dan penulis berterimakasih untuk bantuan, bimbingan, dan dorongan beberapa pihak. Oleh karna itu pada kesempatan kali ini penulis ingin berterimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Pariwisata.
2. Ibu Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par Selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin melakukan Praktik Kerja Lapangan.
3. Ibu 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.

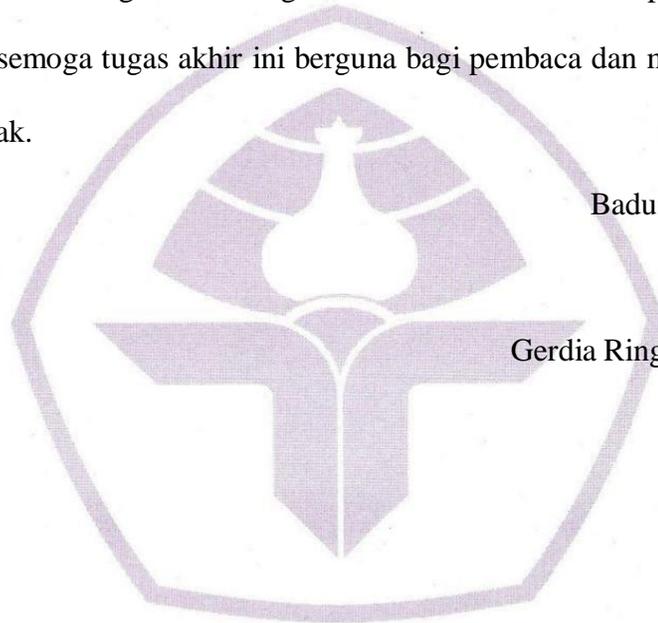
4. Ibu Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.
5. Bapak Muhamad Nova, M.Pd, selaku Koordinator PKL di Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan informasi mengenai PKL dan memberi dukungan selama penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan.
6. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Praktik Kerja Lapangan yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan laporan ini serta memberikan pengarahan kepada penulis selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
7. 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.
8. 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.
9. Bapak Duan Munthe dan Ibu Rotua Simanjuntak selaku orang tua yang telah memberikan doa, kasih, dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

10. Saudara, teman teman kelas yang disayangi serta orang orang terkasih yang telah membantu dalam pembuatan tugas akhir ini.

Penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi penyusunan kata, pembahasan materi. Oleh karna itu, segala kritik atau saran yang bertujuan membangun penulisan tugas akhir sangat di sarankan demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga tugas akhir ini berguna bagi pembaca dan menghasilkan ilmu bagi banyak pihak.

Badung, 14 Maret 2024

Gerdia Ringgit Silvia Munthe



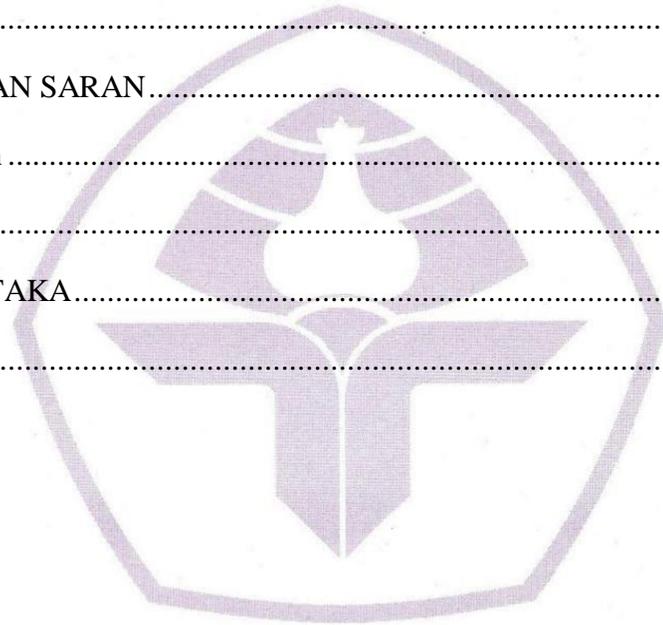
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Tugas Akhir.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Tugas Akhir.....	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode dan teknik pengumpulan data.....	5
2. Metode teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Penanganan.....	8
B. Ground Handling.....	9
C. Penumpang.....	10

1. Pengertian penumpang	11
2. Jenis jenis Penumpang.....	12
D. Pengertian Bagasi.....	14
a. Checked Baggage.....	15
b. Unchecked Baggage.....	15
c. Unaccompanied Baggage/Luggage.....	15
E. Jenis jenis permasalahan bagasi penumpang.....	16
1. AHL (advice handling case)	16
2. DPR (damage pilferage report) Case	16
3. OHD (on hand baggage case)	16
G. Baggage handling (BHS)	17
H. Maskapai Penerbangan	19
I. Dokumen perjalanan.....	21
BAB III.....	23
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	23
A. Lokasi dan sejarah Perusahaan.....	23
1. Lokasi perusahaan.....	23
2. Sejarah Perusahaan.....	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	25
C. Struktur Organisasi.....	31
BAB IV.....	37
PEMBAHASAN	37
A. Penanganan DPR Case pada Maskapai Penerbangan Emirates di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, Denpasar	37

B. Kendala apa saja yang dihadapi dan pemecahannya saat menangani DPR case pada maskapai penerbangan Emirates di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali..	47
1. <i>Belated Report</i> (Laporan Terlambat)	47
2. Laporan <i>Minor Damage</i>	47
3. Penumpang yang melakukan <i>complaint</i> berlebihan.....	48
BAB V	50
SIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. Simpulan	50
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN	54



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

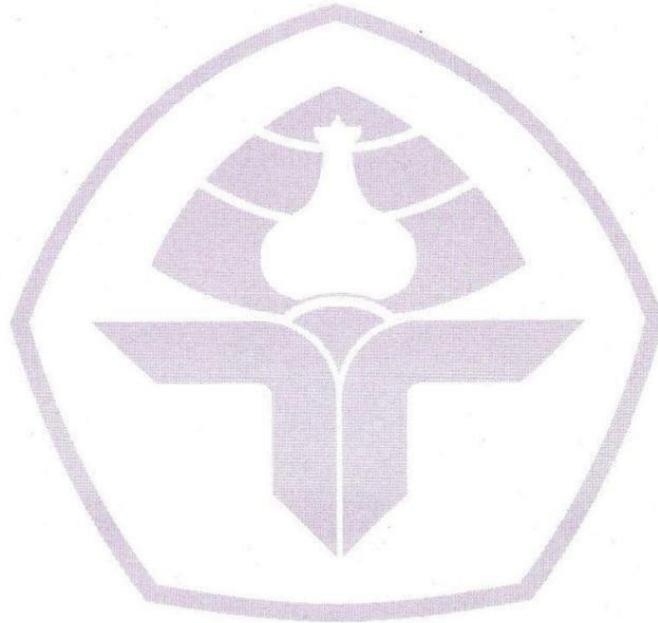
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan.....	23
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT.JAS.....	31
Gambar 4. 1 Flowchart.....	38
Gambar 4. 2 Proses pengangkutan Oversize baggage.....	41
Gambar 4. 3 Emirates Bag Connect.....	42
Gambar 4. 4 Limited Release	43
Gambar 4. 5 pengambilan gambar 6 sisi bagasi rusak	43
Gambar 4. 6 documents for reporting damaged baggage.....	44
Gambar 4. 7 Baggage Inventory from Emirates	44
Gambar 4. 8 BIF Description of Baggage	45
Gambar 4. 9 Tidak termasuk damaged baggage	48

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengecekan Damage Baggage (DPR) EK	54
Lampiran 2 Property Irregularity Report PIR.....	55



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Banyaknya pengunjung yang datang ke Indonesia membuat Pariwisata Indonesia menjadi semakin dikenal. Sejak tahun 1910 pariwisata telah dikenal di Indonesia, pemerintah Belanda membentuk Vereeniging Toeristen Verker (VTV) yang memfasilitasi orang-orang dari Benua Eropa yang ingin berwisata ke Indonesia, dan perkembangan pariwisata di Indonesia meningkat dimulai dari 1 Juli 1947. Selain itu Pariwisata merupakan industri yang akan selalu mengalami perubahan yang cukup signifikan dengan adanya perubahan jaman yang berbeda-beda. Pariwisata menjadi sektor terpenting dalam usaha peningkatan tenaga kerja dan pendapatan, hal tersebut membuat perkembangan pariwisata di Indonesia semakin membaik.

Indonesia adalah negara yang memiliki budaya dan keindahan tiap daerah yang berbeda-beda, karena adanya perbedaan tersebut Indonesia menjadi pilihan wisatawan manca negara untuk berkunjung. Pulau yang memiliki keindahan dan menjadi salah satu pilihan wisatawan terpopuler adalah pulau Bali, pulau Bali terletak diantara pulau Jawa dan pulau Lombok yang mayoritas penduduknya menganut agama Hindu. Pulau Bali dikenal dengan sebutan pulau Dewata selain itu Bali juga dikenal dengan Pulau seribu pura.

Pulau Bali, sebagai tolok ukur pariwisata Indonesia, telah menjadi pendorong bagi pengembangan destinasi pariwisata lainnya. Selama empat dekade terakhir, pembangunan sektor pariwisata di Bali telah menjadikannya sebagai salah satu pilar

ekonomi yang kuat, dengan dampak yang meluas di berbagai sektor. Meskipun demikian, fokus pembangunan pariwisata di Bali tetap terjaga pada pelestarian warisan budaya, yang merupakan landasan penting dalam pengembangan pariwisata tersebut. warisan budaya merupakan tugas dan tanggungjawab semua komponen masyarakat, karena identitas suatu bangsa dilihat dari kebudayaan yang dimiliki oleh bangsa yang bersangkutan. Kajian ini dilakukan untuk mengidentifikasi identitas kebudayaan Bali melalui deskripsi secara utuh dan mendalam tentang warisan budaya dalam pembangunan pariwisata Bali yang berkelanjutan

Konsep pembangunan pariwisata di Bali terus berkembang, dengan tujuan agar efek positif yang dihasilkan dapat menjaga dan melestarikan kekayaan budaya Bali (Nirmala & Paramitha, 2020).

Salah satu konsep yang dikembangkan dan sedang digencarkan oleh pemerintah daerah adalah desa wisata. Konsep desa wisata diharapkan memberikan variasi daya tarik wisata agar tidak terjebak dalam corak pariwisata masal (*mass tourism*) karena desa yang merupakan tempat sebagian besar daya tarik wisata berada tentu memiliki kearifan lokal yang potensial diangkat dan tentu berbeda dengan desa lainnya. Melalui desa wisata akan tercipta pariwisata yang mampu menyerap tenaga kerja pedesaan (*pro job*), menumbuhkan perekonomian desa (*pro growth*) dan sebagai alat menekan angka kemiskinan (*pro poor*).

Dikarenakan kunjungan pariwisata di Pulau Bali semakin meningkat, perkembangan transportasi udara menjadi hal yang sangat penting untuk memudahkan perjalanan wisatawan luar negeri maupun dalam negeri, salah satu maskapai

penerbangan yang menjadi transportasi wisatawan yang berkunjung ke Bali adalah Emirates, maskapai penerbangan tersebut menjadi salah satu maskapai besar yang mendarat di Bali, maskapai ini berasal dari Dubai dan mendarat pertama kali pada tanggal 1 juni 2023 pada pukul 16.35 di Bandara International I Gusti Ngurah Rai, Denpasar, Bali.

Pesawat Emirate tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua berdasarkan jadwal kedatangannya di Bandara I Gusti Ngurah Rai. Pesawat pertama, yaitu Emirates dengan boeing A380 yang terjadwal pada sore hari kira kira pukul 16.35 pesawat ini mampu menampung 800 penumpang dan dapat menampung 40 *Unit Load Device* (ULD) dalam perut pesawat. Penerbangan kedua, yaitu Emirates dengan boeing 777 yang dapat menampung 500 penumpang dan mendarat setiap pukul 22.30 malam, dan dapat menampung 24 *Unit Load Device* (ULD). Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan PKL, permasalahan sering terjadi pada pesawat Emirates boeing A380, Oleh karena banyaknya bagasi penumpang, tidak jarang penumpang mendapati bagasinya rusak, seperti roda hilang, pecah, robek dan banyak lagi. Dalam penanganan ini maka diperlukan *ground handling* sebagai tempat pelaporan bagasi rusak tersebut. Bagasi rusak atau *damage baggage* adalah barang yang dimuat dalam suatu penerbangan namun mengalami ketidak sempurnaan saat akan di terima kembali oleh penumpang/pemilik bagasi tersebut, dalam *system* komputer *damage baggage* dapat dituliskan dengan format DPR (*Damage Pilferage Report*), hal ini mempermudah staf dalam pencarian nomor referensi bagasi penumpang yang bermasalah tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik mengambil topik pembahasan tugas akhir yang berjudul “Penanganan *DPR Case* pada Maskapai Penerbangan Emirates (EK) oleh *staf Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *DPR case* pada maskapai penerbangan Emirates di bandar udara I Gusti Ngurah Rai, Denpasar ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dan pemecahannya saat menangani *DPR case* pada maskapai penerbangan Emirates di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui cara penanganan *DPR case* pada maskapai penerbangan Emirates.
- b. Untuk mengetahui kendala serta solusi yang berhubungan dengan *damage baggage* penumpang Emirates.

2. Kegunaan Tugas Akhir

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan akademis yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan diploma III, pada Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Kampus Politeknik Negeri Bali
- 2) Sebagai pembanding dan penyalur ilmu yang didapatkan di kampus dengan ilmu yang didapatkan di industri langsung.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Tugas akhir ini diharapkan dapat menambah referensi dan pengetahuan tentang *Ground handling* bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali terutama Jurusan Pariwisata Program studi Usaha Perjalanan Wisata
- 2) Mengetahui kondisi industri yang nyata

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bentuk saran dan masukan terhadap perusahaan JAS, terhadap kinerja meningkatkan kualitas kerja dan kualitas bahasa asing karyawan. Dan pelayanan penanganan bagasi penumpang

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan teknik pengumpulan data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan mencatat data dan informasi yang diperoleh selama praktek kerja lapangan berlangsung di kantor Lost and Found Bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

b. Metode wawancara

Dengan metode ini data diperoleh dengan memberikan sejumlah pertanyaan kepada staf yang bertugas dalam penanganan case DPR pada maskapai penerbangan Emirates. Data tersebut dirangkum dan digunakan sebagai pendukung penulisan tugas akhir ini.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi dilakukan dengan mengambil beberapa foto/buktinyata yang terjadi di industri.

d. Metode kepustakaan

Pengumpulan informasi atau data data terkait tugas akhir menggunakan metode ini dilakukan dengan membaca referensi, buku buku pedoman terkait *damage baggage* selain itu data data pembuatan tugas akhir dapat dibaca melalui internet atau situs situs yang berhubungan.

2. Metode teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam menganalisis data adalah metode deskriptif kualitatif yang berfokus pada permasalahan dan diselesaikan berdasarkan fakta dengan cara mengamati, wawancara, dan penyajian dokumen dokumen, yang akan membuahkan kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan dalam teknik penyajian hasil analisis dapat digunakan dengan dua cara penganalisisan data yaitu formal dan informal. Teknik formal adalah penyajian data berupa gambar, tabel, bagan atau pola bahasa seperti rumus. Teknik informal adalah penyajian data berupa cerita atau kata kata.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan penjelasan yang ditulis oleh penulis pada Bab IV mengenai Penanganan *damage baggage* (DPR) pada maskapai penerbangan Emirates oleh unit *baggage service* PT. JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Penanganan DPR Case dibagi menjadi 3 (tiga) tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap penanganan dan tahap akhir. Pada tahap persiapan staf menyusun file yang akan diperlukan dalam penanganan *case* pada bagasi yang bermasalah.

Selanjutnya pada tahap penanganan terbagi menjadi dua yaitu penanganan *case* bermasalah dan tahap penanganan yang dibahas dalam tugas akhir ini, penanganan bagasi rusak pada maskapai penerbangan Emirates akan diterima di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai sebelum 7 hari kedatangan hal ini merupakan peraturan yang diterapkan oleh maskapai penerbangan tersebut, bagasi yang dilaporkan tersebut akan menerima nomor referensi yang mempermudah dalam pengecekan bagasi dan pengecekan identitas pemilik barang, setelah menerima laporan dari penumpang selanjutnya *staff baggage service* akan mengirimkan masalah tersebut melalui *email* ke pusat penanganan bagasi maskapai penerbangan Emirates di Dubai. Untuk keputusan akhir akan diambil alih oleh *staff baggage service*

Emirates, penumpang akan di berikan *Settle Final Settlement* hal ini akan diterima oleh penumpang setelah menerima *authorization airlines*, karna hal tersebut penumpang tidak menerima *Settle Final Settlement* saat melakukan *report*.

Tahap selanjutnya adalah tahap akhir, laporan kerusakan yang dialami penumpang akan ditangani oleh *staff baggage service* I Gusti Ngurah Rai Bali sebelum pada akhirnya akan dilaporkan ke pusat, setelah penumpang melapor dan semua dokumen yang diperlukan dalam kasus ini sudah disimpan, selanjutnya laporan kasus ini akan di kirim melalui *e-mail* dan dan case DPR di tutup dari sistem.

2. Kendala yang dihadapi saat menangani penumpang yang mengalami DPR *case* terdiri menjadi 3 bagian, yaitu:

Keterlambatan laporan penumpang, pemecahan masalahnya adalah penumpang akan diberikan informasi mengenai peraturan dalam maskapai penerbangan Emirates yaitu bagasi rusak akan diterima laporannya apabila kerusakan dialami setelah 7 hari kedatangan.

Bagasi yang mengalami kerusakan *minor*, pemecahan masalahnya adalah dengan meninformasikan kepada penumpang terkait jenis jenis bagasi rusak yang dapat diterima oleh pusat penanganan bagasi Emirates.

Penumpang yang melakukan *complaint* yang berlebihan atau *raging* akan ditangani dengan tidak terbawa suasana atau tidak emosi.

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan dalam menangani kendala yang terjadi saat melakukan penanganan bagasi rusak adalah sebagai berikut.

1. Dalam penanganannya diharapkan staf yang bertugas lebih gesit dalam pemberian informasi mengenai dokumen dokumen yang diperlukan dalam laporannya, karena banyaknya penumpang yang memiliki sifat yang berbeda beda tidak jarang staf menemukan penumpang yang *complaint* berlebihan.
2. Saran untuk staf yang bertugas dalam menangani DPR *case*, dapat lebih tenang dalam menghadapi penumpang yang mengalami kasus kerusakan bagasi tersebut. Lebih detail dalam meminta informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan laporan agar lebih jelas saat melakukan laporan ke pusat Emirates.
3. Informasi akhir mengenai penanganan *damage baggage* atau penerimaan kompensasi atas bagasi yang rusak harus lebih dikonfirmasi kepada penumpang agar penumpang mengetahui penerimaan *Final Settlement* ditangani oleh pusat *baggage services* di Dubai, dan penerimaan kompensasi akan dikonfirmasi langsung melalui *e-mail* Emirater ke penumpang yang melapor.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M. I., Ilham, P., & Siregar, S. A. (2021). *Perlindungan hukum bagi penumpang pesawat selaku konsumen terhadap kehilangan dan kerusakan barang bagasi pada maskapai garuda indonesia. Jurnal retentum*, 3(2). <https://doi.org/10.46930/retentum.v3i2.2022>
- Andriani, N. (n.d.). *Analisis Penanganan Operasional Baggage Handling System Dalam Meningkatkan Keamanan Bagasi Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Nusa Tenggara Barat*.
- Estheria, D., Dhikadara, D., Rahmasari, I., Arumdanie, N., & Purwanty, Y. (2023). *Implementasi Pemanfaatan Teknologi Informasi pada Kebijakan Visa Indonesia*. 5.
- Evi, S., & Sutarwati, S. (2022). *Upaya Meminimalisir Terjadinya Kehilangan Bagasi oleh Staf Ground Handling PT. Garuda Angkasa pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. 6(2).
- Nirmala, B. P. W., & Paramitha, A. A. I. I. (2020). *Digitalisasi Desa dan Potensi Wisata Di Desa Kerta, Kabupaten Gianyar Menuju Pariwisata 4.0*. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 4(3), 350–355. <https://doi.org/10.22437/jkam.v4i2.11273>
- Puteri, A. A., Brata, A. H., & Wardhono, W. S. (n.d.). *Pengembangan Sistem Antrian Permohonan Paspor dengan menerapkan Metode User Centered Design (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang)*.
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (n.d.). *Peranan unit lost and found dalam penanganan bagasi yang bermasalah pada maskapai citilink indonesia di bandara halim perdanakusuma*.

