

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PENITIPAN BARANG DI LEFT
LUGGAGE SERVICE OLEH STAFF PT ANGKASA
PURA LOGISTIK CABANG BALI DI BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Aprilia Anggreni

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

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PENITIPAN BARANG DI LEFT LUGGAGE
SERVICE OLEH STAFF PT ANGKASA PURA LOGISTIK
CABANG BALI DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ni Kadek Aprilia Anggreni
NIM 2115813031

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

**PENANGANAN PENITIPAN BARANG DI LEFT LUGGAGE
SERVICE OLEH STAFF PT ANGKASA PURA LOGISTIK
CABANG BALI DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI**

Oleh

Ni Kadek Aprilia Anggreni
NIM 2115813031

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. I Made Budiasa, M.Par
NIP 196312311990111003

Pembimbing II,



Muhamad Nova, M.Pd.
NIP 199311282022031008

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata

Ketua,



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, STT.Par.,M.Par
NIP 19840908200812200



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI JURUSAN
PARIWISATA**

Jalan Kampus Buldt Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
E mail: polteks@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Aprilia Anggreni
NIM : 2115813031
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

dengan ini menyatakan tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PENITIPAN BARANG DI LEFT LUGGAGE SERVICE
OLEH STAFF PT ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG BALI DI
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI”**

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 : Ni Kadek Aprilia Anggreni
NIM : 2115813031
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat dan rahmat-Nya, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir berjudul **Penanganan Penitipan Barang Di Left Luggage Service Oleh Staff PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai** ini tepat waktu dan dengan hasil yang memuaskan. Tugas akhir ini disusun dengan tujuan untuk menjelaskan bagaimana proses penanganan penitipan barang di *Left Luggage Service* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

Selama pengerjaan tugas akhir ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan yang diberikan oleh banyak pihak sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M. eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, STT.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd.M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Dra. Cokorda Istri Shri Widhari, M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. I Made Budiasa, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang sudah membantu penulis selama proses penulisan tugas akhir ini dikerjakan.
6. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II dan Koordinator PKL sekaligus pembimbing PKL yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, dan dorongan yang sangat berarti kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang dengan kesabaran telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan.
8. Putu Indah Permata Sari yang menjabat sebagai *Logistic Business Manager*, Bapak Martono yang selaku Supervisor Unit *Business Airport* di PT Angkasa Pura Logistik, serta Bapak Yitnohadi sebagai koordinator atau captain pada bagian logistik yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan praktik kerja lapangan di bagian *left luggage service* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.
9. Seluruh staf *left luggage service* dan unit logistik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, yang telah membantu dalam mengembangkan ide dan informasi untuk penyusunan tugas akhir ini.

10. Kepada orang tua dan kakak serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
11. Ni Kadek Aprilia Anggreni, apresiasi sebesar-besarnya karena telah berusaha menyelesaikan tugas akhir ini dengan semaksimal mungkin. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta telah bertanggung jawab dalam penuntasan pengerjaan tugas akhir ini dan terima kasih sudah bertahan.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki dan menyempurnakan tugas akhir ini.

Sebagai penutup, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan pihak-pihak yang telah membantu hingga tugas akhir ini selesai. Penulis juga berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, baik dari lingkungan internal Politeknik Negeri Bali maupun dari pihak eksternal.

Badung, 15 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir.....	6
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Pengertian Bandara.....	10
B. Pengertian Logistik.....	11
C. Pengertian Barang Bawaan (Bagasi).....	12
D. Pengertian <i>Left Luggage Service</i>	13
E. Pengertian Dokumen Penumpang.....	13
F. Pengertian Penanganan.....	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
A. Lokasi Perusahaan.....	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	18
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	25
BAB IV PEMBAHASAN.....	30

A. Penanganan Penitipan Barang Di <i>Left Luggage Service</i> Oleh Staff PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.....	31
B. Hambatan yang timbul dalam proses Penanganan Penitipan Barang Di <i>Left Luggage Service</i> Oleh Staff PT Angkasa Pura Logistik.....	49
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Simpulan.....	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	57



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
BAB III	
Gambar 3. 1 Logo PT Angkasa Pura Logistik.....	16
Gambar 3. 2 Bidang usaha <i>Regulated Agent</i>	19
Gambar 3. 3 Ekspedisi Muatan Pesawat Udara.....	20
Gambar 3. 4 <i>Total Baggage Solution</i>	21
Gambar 3. 5 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Logistik.....	26
BAB IV	
Gambar 4. 1 Prosedur Penanganan Penitipan Barang di <i>Left Luggage Service</i>	31
Gambar 4. 2 Persiapan operasional perusahaan.....	33
Gambar 4. 3 Persiapan sistem TBS V2.....	34
Gambar 4. 4 Persiapan loker penyimpanan.....	35
Gambar 4. 5 Menyambut tamu di <i>counter</i>	37
Gambar 4. 6 Melayani tamu di <i>counter</i>	37
Gambar 4. 7 Pengisian form <i>baggage storage</i>	40
Gambar 4. 8 Pemeriksaan barang pelanggan.....	41
Gambar 4. 9 Pemeriksaan kartu identitas pelanggan.....	42
Gambar 4. 10 Penginputan data pelanggan pada sistem TBS V2.....	43
Gambar 4. 11 Menangani proses pembayaran di <i>counter</i>	44
Gambar 4. 12 Pencetakan <i>invoice</i> untuk pelanggan.....	45
Gambar 4. 13 Penginputan data ke excel.....	46
Gambar 4. 14 Penyerahan barang dari pelanggan kepada petugas.....	47

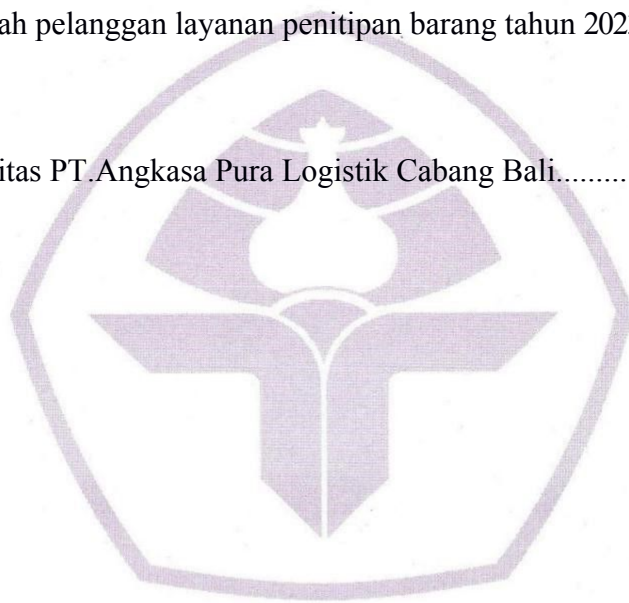
Gambar 4. 15 Penyimpanan barang pada loker.....	48
Gambar 4. 16 Loker atau rak penyimpanan penuh.....	49
Gambar 4. 17 Peraturan penitipan barang di layanan <i>left luggage service</i>	51



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
BAB I	
Tabel 1. 1 Jumlah pelanggan layanan penitipan barang tahun 2022.....	4
Tabel 1. 2 Jumlah pelanggan layanan penitipan barang tahun 2023.....	4
BAB III	
Tabel 3. 1 Fasilitas PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.....	23



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Peraturan terkait barang-barang yang dilarang dititipkan
- Lampiran 2 : Barang-barang yang di simpan di loker penyimpanan
- Lampiran 3 : Form penitipan barang



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu industri yang terus mengalami perkembangan yang begitu pesat yaitu industri pariwisata. Perkembangan industri pariwisata selalu menjadi daya tarik tersendiri dan bahkan menjadikannya sebagai sektor industri yang utama. Sampai saat ini, bahkan terdapat beberapa negara di dunia menjadikan industri pariwisata sebagai sektor yang paling menguntungkan bagi perekonomian negaranya. Tidak dapat dipungkiri juga bahwa industri pariwisata menjadi penyumbang pergerakan perekonomian negara yang cukup besar. Berbagai upaya dilakukan untuk mengembangkan pariwisata yang nantinya dapat mendatangkan wisatawan sebanyak-banyaknya. Indonesia sebagaimana halnya juga, sektor pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa negara terbesar dan Indonesia merupakan negara yang telah dikenal luas oleh wisatawan, baik domestik maupun mancanegara berkat industri pariwisatanya yang berkembang pesat. Terkenalnya Indonesia dengan industri pariwisatanya, baik dalam hal wisata budaya, wisata alamnya dan wisata buaatannya menjadikan hal ini sebagai prioritas bagi pemerintah serta kalangan masyarakat untuk menjadikan industri pariwisata Indonesia semakin berkembang dan hingga dikenal dunia.

Badan Pusat Statistik mengumumkan bahwa jumlah wisatawan asing yang datang ke Indonesia pada September 2023 diperkirakan mencapai 1,07 juta orang. Angka ini menurun 5,51 persen dibandingkan Agustus 2023, namun mengalami

peningkatan sebesar 52,76 persen dibandingkan dengan September tahun sebelumnya. Dibandingkan periode yang sama tahun 2022, terjadi peningkatan kunjungan wisatawan sebesar 143,41 persen pada bulan Januari hingga September 2023. Pintu masuk Bandara Ngurah Rai dan Bandara Soekarno Hatta tercatat yang paling mengalami peningkatan kunjungan terbesar yaitu sebanyak 230,12 persen dan 142,01 persen dari totalnya masing-masing.

Dengan semakin berkembangnya kunjungan wisatawan ke Indonesia hal tersebut juga yang menjadikan Bali sebagai pulau dengan penunjang industri pariwisata yang paling banyak di Indonesia. Pulau Bali terkenal di seluruh dunia karena keindahan alamnya serta kekayaan budayanya sehingga menjadikan pulau Bali sangat terkenal hingga ke mancanegara. Sampai saat ini, Bali tetap menjadi tujuan wisata yang populer untuk dikunjungi. Dengan semakin terkenalnya Bali sebagai destinasi wisata yang paling sering dikunjungi, maka akan semakin meningkat pula perkembangan industri pariwisata di Bali. Begitu juga aktivitas perjalanan wisata juga akan dipengaruhi terkait dengan perkembangan ini. Seiring dengan banyaknya aktivitas perjalanan wisata, maka semakin banyak pula akan berkembang produk-produk pariwisata baik itu berupa produk barang ataupun pelayanan yang akan mendukung aktivitas perjalanan wisata tersebut. Perkembangan dunia industri yang pesat inilah yang menyebabkan juga meningkatnya pelayanan di masyarakat. Pemanfaatan pelayanan yang baik merupakan suatu hal yang dibutuhkan oleh masyarakat umum utamanya bagi para pelaku pariwisata. Layanan memberikan peranan yang begitu penting dalam pemenuhan kebutuhan utamanya terkait dengan kebutuhan di industri pariwisata.

Di sektor jasa, saat ini sedang terjadi persaingan untuk memberikan pelayanan terbaik dan memperkenalkan pelayanan kepada kepada wisatawan dengan konsep pelayanan dan standar operasional yang baik.

Layanan pada industri pariwisata yang ditawarkan salah satunya adalah layanan di bandara yaitu berupa layanan yang terkait dengan penitipan barang atau bagasi. Layanan penitipan barang adalah memberikan saran kepada konsumen atau pelanggan yang tidak ingin kerepotan dengan barang bawaan mereka saat mereka ingin keluar bandara untuk sementara waktu atau pada saat transit dengan menitipkan barang- barang bawaan mereka sementara di layanan *left luggage service*. PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali adalah salah satu perusahaan yang menawarkan jasa layanan untuk penitipan barang kepada pelanggan. Dalam pelayanannya, untuk penitipan barang itu sendiri dari sistem yang digunakan *left luggage service* untuk memasukkan data transaksi pelanggan menunjukkan bahwa pelanggannya terbagi antara warga negara asing dan penduduk asli Indonesia. Berdasarkan data yang diakses melalui program sistem Total Baggage Solution atau TBS V2 tercatat bahwa layanan penitipan barang di *left luggage service* ini mengalami peningkatan dari tahun 2022 hingga tahun 2023. Terhitung data dari tahun 2022

Tabel 1. 1 Jumlah pelanggan layanan penitipan barang tahun 2022

No	Bulan	Total
1	Januari	110
2	Pebruari	72
3	Maret	115
4	April	124
5	Mei	258
6	Juni	319
7	Juli	363
8	Agustus	353
9	September	344
10	Oktober	302
11	November	351
12	Desember	397
Total		3.108

Sumber: Sistem Total Baggage Solution V2, 2024

Tabel 1. 2 Jumlah pelanggan layanan penitipan barang tahun 2023

No	Bulan	Total
1	Januari	808
2	Pebruari	623
3	Maret	815
4	April	717
5	Mei	892
6	Juni	1.191
7	Juli	1.279
8	Agustus	1.304
9	September	1.094
10	Oktober	875
11	November	925
12	Desember	275
Total		10.798

Sumber: Sistem *Total Baggage Solution* V2, 2024

Grafis di atas menunjukkan peningkatan jumlah pelanggan yang menitipkan barang. Pada tahun 2022, total pelanggan yang menitipkan barang mencapai 3.108 orang, sedangkan pada tahun 2023 jumlah tersebut meningkat

menjadi 10.798 orang. Data tersebut juga menunjukkan bahwa pada bulan Juli, terdapat 1.279 orang yang menyimpan barang dan pada bulan Agustus sebanyak 1.304 orang yang menitipkan barang di layanan *left luggage service*. Dua bulan ini merupakan periode dengan jumlah kunjungan tertinggi sepanjang tahun 2023, disebabkan oleh peningkatan kepadatan di bandara selama liburan panjang atau masa *High Season*. Namun, dari sekian banyak pelanggan yang menitipkan barang pada layanan *left luggage service* terdapat beberapa pelanggan yang belum mengetahui bagaimana konsep dari penitipan barang di layanan *left luggage service* pada PT Angkasa Pura Logistik. Bahkan terdapat beberapa pelanggan yang mengira bahwa layanan penitipan bagasi ini tidak berbayar atau gratis atau bahkan ada yang ingin menitipkan barang yang tidak bisa seharusnya dititipkan di layanan penitipan ini. Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan diatas, penulis tertarik untuk membahas masalah mengenai Penanganan Penitipan Barang Di Left Luggage Service Oleh Staff PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, pokok permasalahan yang dihadapi adalah:

1. Bagaimanakah penanganan penitipan barang di *Left Luggage Service* pada PT Angkasa Pura Logistik cabang Bali?
2. Apa sajakah yang menjadi hambatan dalam penanganan penitipan barang di *Left Luggage Service* pada PT Angkasa Pura Logistik cabang Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

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

1. Tujuan Penyusunan
 - a. Memaparkan bagaimana penanganan penitipan barang di *Left Luggage Service* Oleh Staff PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.
 - b. Memaparkan kendala apa saja yang dihadapi dalam penanganan penitipan barang di *Left Luggage Service* Oleh Staff PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali dan cara mengatasinya.
2. Kegunaan Penyusunan
 - a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Memenuhi salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya terkait mata kuliah logistik serta membandingkan teori perkuliahan dengan praktik lapangan di industri langsung.
 - 3) Sebagai bentuk persiapan diri dalam menambah wawasan dan mengasah keterampilan serta mengetahui kualitas dan kinerja dari mahasiswa untuk menjadi tenaga kerja yang profesional serta siap bersaing di industri.
 - b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Sebagai sumber informasi yang dapat memperluas pengetahuan dan pembelajaran mahasiswa dalam membuat laporan tugas akhir di bidang logistik.

2) Sebagai referensi bagi mahasiswa dan bahan ajar di Politeknik Negeri Bali tentang penanganan penitipan barang di *Left Luggage Service* pada PT Angkasa Pura Logistik cabang Bali

c. Bagi Perusahaan

1) Penyusunan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan yang dijadikan acuan untuk masukan dan evaluasi yang nantinya bermanfaat bagi perusahaan PT Angkasa Pura Logistik dalam rangka penanganan penitipan barang di *Left Luggage Service* sehingga dapat meningkatkan kualitas dan integritas perusahaan kedepannya.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis memilih menggunakan metode pengumpulan data untuk membahas rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas. Teknik pengumpulan data adalah bagian penting dalam proses penelitian yang digunakan untuk menemukan dan mengumpulkan informasi dari lokasi penelitian, sehingga hasil penelitian diharapkan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi:

a. Metode Observasi Partisipan

Menurut Kuantitatif (2016) metode observasi partisipan adalah observasi di mana peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari dari subjek yang diamati atau sumber data. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan langsung di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali dengan mencatat hal-hal penting,

mengamati, mempelajari, dan berpartisipasi dalam kegiatan terkait penanganan barang di *left luggage service*.

b. Metode Wawancara

Menurut Saroso dalam Riyoko & others (2023) wawancara adalah salah satu alat yang paling umum digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada partisipan. Penulis mewawancarai Captain dan Staff Operasional PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, khususnya di bagian *left luggage service*, untuk memperoleh informasi dan data terkait penanganan barang.

c. Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah cara untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Penulis menggunakan metode dokumentasi untuk mengamati situasi di *left luggage service* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali serta mendokumentasikan teori terkait logistik, penanganan, pelayanan, bagasi, dan prosedur melalui kajian pustaka dari buku, jurnal, artikel, dan sumber bacaan lainnya.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Penulis menggunakan teknik analisis deskriptif untuk menganalisis data dalam penulisan tugas akhir ini. Analisis deskriptif dilakukan dengan berfokus pada hasil data di lapangan yang kemudian dideskripsikan sesuai dengan

kondisi selama pelaksanaan praktik kerja lapangan di *Left Luggage Service* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Penulis menjelaskan dan menguraikan informasi yang diperoleh selama penanganan barang di *left luggage service*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Penulis menggunakan metode penyajian data dalam bentuk formal dan informal. Metode formal melibatkan penyajian data yang dianalisis menggunakan foto dan tabel yang diperoleh dari objek penelitian. Metode informal menggunakan bahasa sehari-hari dan pemilihan kata yang disusun sendiri untuk memaparkan penanganan barang di *Left Luggage Service* pada PT Angkasa Pura Logistik.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya mengenai Penanganan Penitipan Barang Oleh Staff Left Luggage Service PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan Penitipan Barang di *Left Luggage Service* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali melalui tiga tahapan kerja yang harus dilakukan yaitu:
 - a. Tahap persiapan, pada tahap persiapan untuk penanganan penitipan barang di *left luggage service* dimulai dengan persiapan diri dan peralatan kerja untuk memastikan fokus pada pelayanan pelanggan dengan baik.
 - b. Tahap Penanganan, pada tahap penanganan dimulai dengan penanganan sistem untuk penginputan data-data pelanggan yang ingin menitipkan barang. Dan kemudian penanganan pelanggan, dimulai dengan menyapa pelanggan yang datang ke *counter* selanjutnya memberikan informasi terhadap pelanggan terkait dengan tarif harga penitipan barang di *left luggage service*. Setelah diinformasikan terkait tarifnya dan jika setuju dengan harga tersebut maka selanjutnya adalah harus mengisi form data diri yang kemudian data diri tersebut agar bisa di *input* pada sistem *left luggage service*. Kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan barang pelanggan yang akan dititipkan pada layanan *left luggage service*.

- c. Tahap Akhir, melibatkan pembayaran oleh pelanggan setelah proses selesai. Kemudian pihak staf operasional akan mencetak *invoice* sebagai tanda bukti dan yang nantinya akan di tunjukkan kembali pada saat pengambilan barang yang telah dititipkan. Selanjutnya staf akan memeriksa *invoice* tersebut dan pengambilan barang pada loker dapat dilakukan apabila *invoice* yang diperiksa sesuai dengan data dari *customer* yang telah menitipkan barang.

B. Saran

Berdasarkan diskusi sebelumnya tentang kendala yang muncul dalam Penanganan Penitipan Barang di *Left Luggage Service* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, berikut saran yang dapat diberikan:

1. Perusahaan sebaiknya lebih meningkatkan perhatian terhadap persiapan operasional perusahaan yaitu salah satunya dalam penyediaan loker untuk penyimpanan barang-barang sehingga nantinya tidak terjadi hal seperti yang disebutkan diatas yaitu *space* atau loker penuh dan juga agar dalam pelayanan terhadap pelanggan tidak mengalami keterlambatan.
2. Disarankan agar perusahaan menyediakan informasi tertulis mengenai peraturan yang harus diikuti oleh pelanggan yang ingin menitipkan barang pada layanan *left luggage service*. Informasi ini dapat disampaikan kepada pelanggan sebelum mereka datang ke *counter* selain dari yang dijelaskan langsung oleh petugas. Hal ini tidak hanya akan memperjelas prosedur kepada pelanggan, tetapi juga akan mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan.

3. Untuk permasalahan *refund* atau pengembalian dana dari layanan penitipan barang di *left luggage service* sebaiknya perusahaan membuat peraturan terkait bahwa perusahaan tidak memberikan pengembalian dana dari layanan yang telah diberikan dan nantinya hal ini bertujuan untuk menghindari potensi perselisihan dengan pelanggan terkait *refund*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ardia Nancy, D., & others. (n.d.). *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Udara Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Bagasi Yang Dilakukan Oleh Pihak Maskapai Penerbangan.*
- Hayati, E. N. (2014). *Supply Chain Management (SCM) dan Logistic Management. Dinamika Teknik Industri.*
- Hayati. (2014). *Supply Chain Management (SCM) Dan Logistic Management. Jurnal Dinamika Teknik, 25-34.*
- Hettiarachchi, L. (2020). *International Air Transport Association (IATA): Structure and Legitimacy of Its Quasi International Regulatory Power. International Air Transport Association (IATA), 1–258.*
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (n.d.). *Pengertian Penanganan.* <http://repository.unimar-amni.ac.id>.
- Kuantitatif, P. P. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Alfabeta, Bandung.
- Martono, R. (2018). *Manajemen Logistik.* Gramedia Pustaka Utama.
- MIKRAJI, M. (2019). *Prosedur Penanganan Dokumen Kapal Pada Kantor Penyelenggara Pelabuhan (KUPP) KELAS III BAWEAN. KARYA TULIS.*
- Riyoko, E., & others. (2023). *PENGAMBANGAN VIDEO ANIMASI KINEMASTER PADA PEMBEAJARAN BAHASA INDONESIA.* Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang, 9(3), 1147–1159.
- Setiyono, B. (2023). *Birokrasi dalam perspektif politik dan administrasi.* Nuansa Cendekia.
- Society of Airport and Aviation Engineers (SAAE). (2006). *Left Luggage Service.* <https://www.sae.org/>.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alfabeta.
- Sutarman, H., & Atif, N. F. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen Logistik.*