

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATIONAL*  
*PROCEDURE* (SOP) PENANGANAN KELUHAN BAGASI  
OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI – BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:**

**Novelina Angely**

**NIM. 2115713122**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATIONAL*  
*PROCEDURE* (SOP) PENANGANAN KELUHAN BAGASI  
OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI – BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:**

**Novelina Angely**

**NIM. 2115713122**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novelina Angely

NIM : 2115713122

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan Judul :  
**"Perancangan *Standard Operational Procedure* (SOP) Penanganan  
Keluhan Bagasi Oleh *Customer Service* di Bandar Udara International  
I Gusti Ngurah Rai - Bali"**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia di tuntutan dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 12 Juli 2024

Yang menyatakan,



Novelina Angely

NIM. 2115713122



**Lembar Persetujuan dan Pengesahan**

**Perancangan *Standard Operational Procedure* (SOP) Penanganan Keluhan  
Bagasi Oleh *Customer Service* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah  
Rai – Bali**

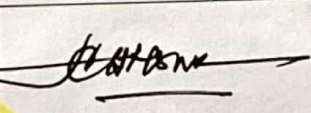
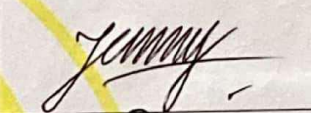
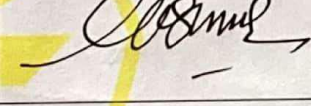
Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah  
Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali

(Novelina Angely)

NIM. 2115713122

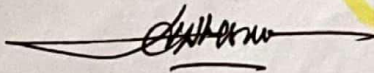
Badung, .....2024

Disetujui Oleh,

<b>Nama Dosen Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
Ketua Dosen Penguji, Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si. NIP. 196804201993031002	
Dosen Penguji 1, Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc., Ph.D. NIP. 198104122005011001	
Dosen Penguji 2, Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb NIP. 196512161990032002	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



(Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si.)  
NIP. 196804201993031002

Dosen Pembimbing 2



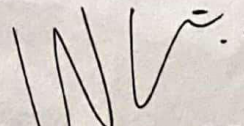
(Putu Sandra Putri Astariani, S.S., M.HUM.)  
NIP. 202111011

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D)  
NIP 196409291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



(I Made Widiantara, S.Psi., M.Si)  
NIP 197902182003121002

## PRAKATA

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya Tugas Akhir dengan judul “PERANCANGAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE* (SOP) PENANGANAN KELUHAN BAGASI OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI – BALI” dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Penulisan laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

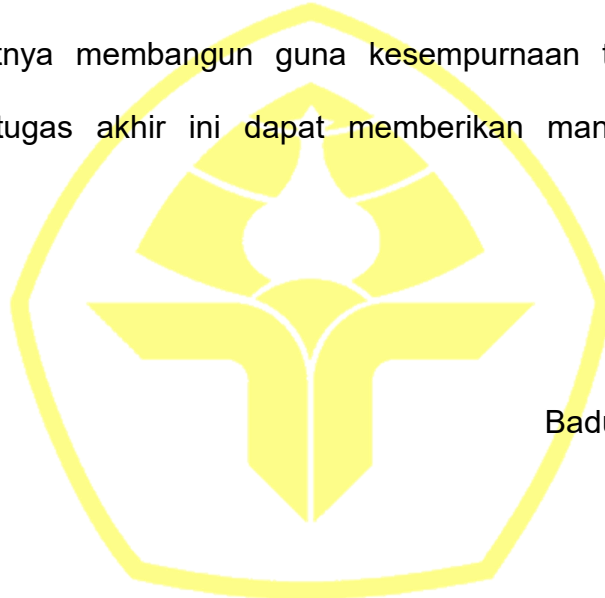
Selama dalam penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis menemukan beberapa hambatan dan kesulitan. Berkat dukungan, bantuan, dan bimbingan, serta petunjuk-petunjuk dari berbagai pihak berupa saran, pendapat maupun material sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.Com, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan menyediakan fasilitas selama penulis menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.

2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak I Made Widianara, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan tugas akhir.
4. Bapak Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Putu Sandra Putri Astariani, S.S., M.Hum selaku Dosen Pembimbing 2 Tugas akhir yang telah memberikan, arahan, bimbingan, saran, serta motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Bapak Handy Heryudhitiawan selaku *General Manager* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali
6. Bapak Ketut Sarjana selaku *Airport Services Improvement Manager* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.
7. Bapak I Putu Agus Hendra Putra selaku *Airport Service and Hospitality Team leader* yang telah memberikan arahan dan pengetahuan dalam menyusun tugas akhir.

8. Seluruh manajemen dan staf PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali yang telah membantu dan mendukung dalam proses pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
9. Kepada keluarga, teman – teman dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung dalam pembuatan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.



Badung, 7 Juni 2024

Penulis  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

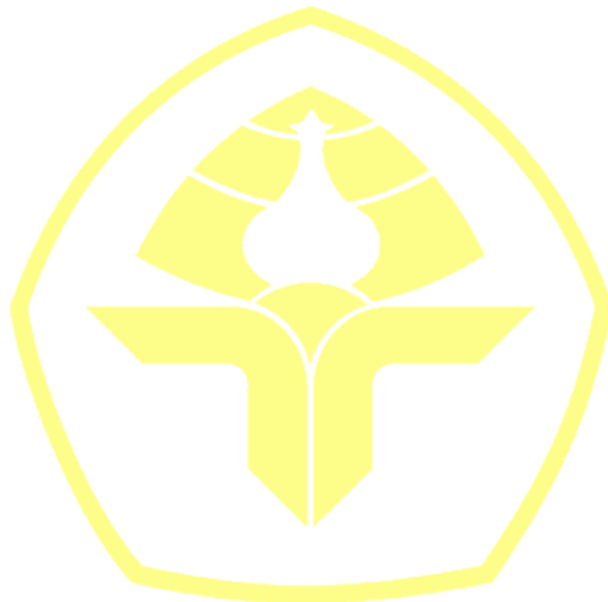
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian .....	8
1. Lokasi Penelitian.....	8
2. Objek Penelitian.....	8
3. Data Penelitian .....	8
4. Metode Analisis Data .....	12



<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. Standard Operational Procedure (SOP).....	14
1. Pengertian SOP .....	14
2. Tujuan SOP .....	15
3. Manfaat SOP .....	16
4. Prinsip SOP .....	17
5. Format SOP.....	18
B. Customer Service.....	24
1. Pengertian <i>Customer Service</i> .....	24
2. Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i> .....	25
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>27</b>
A. Sejarah PT Angkasa Pura 1 Bandara Ngurah Rai Bali .....	27
B. Bidang Usaha.....	31
C. Struktur Organisasi .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A. Kebijakan Perusahaan.....	49
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	51
1. PERANCANGAN <i>STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE</i> (SOP) .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>77</b>

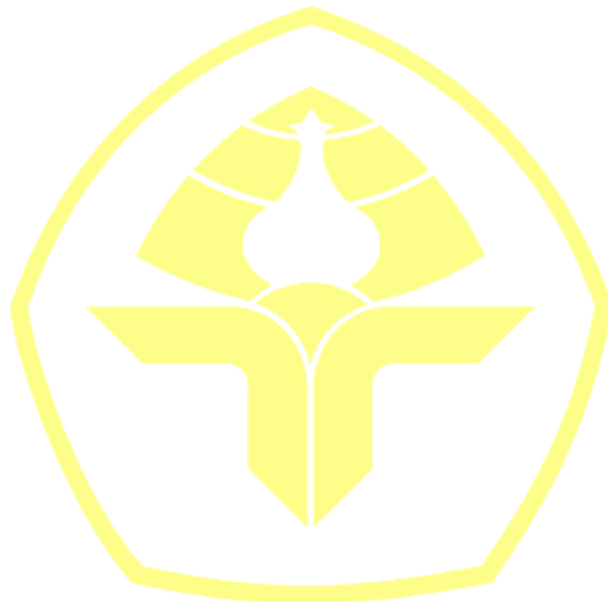
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

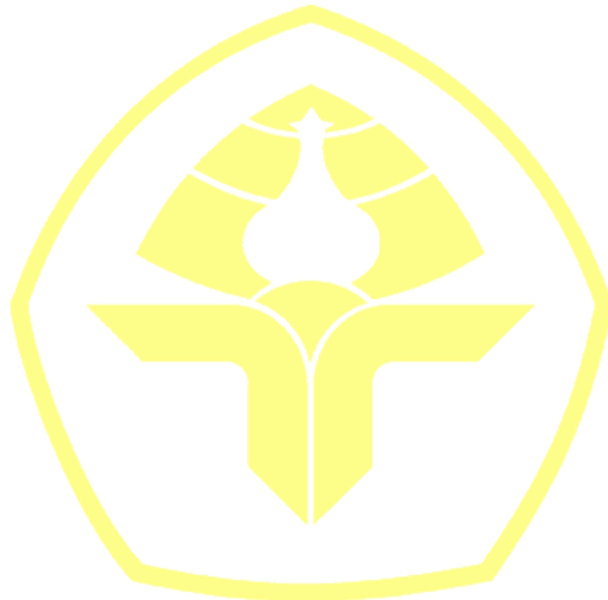
Tabel 1.1 Data Keluhan Bagasi Periode Jan-Sept 2023 .....	4
Tabel 2.1 Simbol yang Digunakan dalam Diagram Alir .....	20



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.....	27
Gambar 3. 2 Logo Angkasa Pura 1.....	30
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	36
Gambar 4. 1 Diagram Alir Prosedur Penanganan Keluhan Bagasi.....	66
Gambar 4. 2 Desain Sampul Buku Saku .....	75



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Report Bagasi

Lampiran 2 Boarding Pass

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara

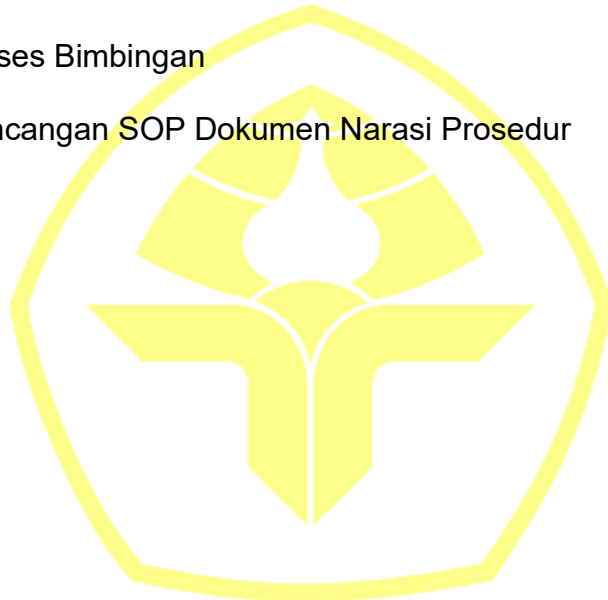
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 5 Surat Keterangan Perubahan Judul Projek Akhir

Lampiran 6 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir

Lampiran 7 Proses Bimbingan

Lampiran 8 Rancangan SOP Dokumen Narasi Prosedur



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Setiap penumpang ketika bepergian tentunya membawa barang-barang yang akan dimasukkan dalam sebuah bagasi. Bagasi yang di bawa oleh penumpang akan dimasukkan ke dalam pesawat udara dimana telah sesuai catatan standar bagasi, seperti bagasi yang beratnya sesuai dengan prosedur, bagasi telah terkunci dan bagasi yang dibungkus rapi untuk menghindari kerusakan ataupun kehilangan. Dalam hal ini setiap perusahaan tentunya tidak menginginkan terjadinya sebuah hal yang bisa berakibat fatal.

Mutu pelayanan bagasi ditentukan oleh cara kerja dan standar yang diberikan dari pihak maskapai yang bekerja sama dengan suatu perusahaan *ground handling*. Para petugas pelayanan bagasi diwajibkan untuk bekerja mengikuti alur yang telah ditetapkan Perusahaan. Prosedur penanganan tersebut berpengaruh terhadap regulasi keamanan penerbangan, kemudian untuk hasil dari pelayanan

bagasi penumpang oleh petugas *ground handling* akan menjadi penilaian tersendiri oleh penumpang

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu bandara terbesar di Bali yang dinaungi langsung oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) yang merupakan salah satu bagian dari BUMN sekaligus anak perusahaan dari Aviastri Pariwisata Indonesia yang bergerak dibidang pengelolaan jasa kebandar udaraan. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai mengalami perkembangan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun diantaranya yaitu perkembangan infrastruktur, fasilitas hingga layanan terhadap penumpang menjadi prioritas utama hingga saat ini.

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai mempunyai suatu unit yang ditugaskan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan sesuai kebutuhan, unit ini adalah unit CSO (*Customers Service Officer*). *Customer Service* merupakan wajah dari Angkasa Pura yang berfungsi sebagai sumber informasi. Menurut Kasmir (2017:252) sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya antara lain sebagai, *receptionis*, *deskman*, *salesman*, *customer relation officer*, dan *comunikator*. Dalam menjalankan tanggung jawabnya *customer service* sering mendapat keluhan oleh pengguna jasa bandar udara seperti kehilangan bagasi, kerusakan bagasi dan sebagainya.

Bagasi yang tidak diterima oleh penumpang atau tertunda seringkali menjadi masalah serius yang menyebabkan ketidaknyamanan serta kerugian finansial. Dalam lingkungan yang kompetitif dan dinamis seperti industri penerbangan, memberikan layanan yang efisien dan responsif dalam menangani masalah bagasi menjadi kunci untuk mempertahankan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari beberapa indikator yang meliputi kepuasan terhadap kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan, kepuasan terhadap kemauan membantu pelanggan, kepuasan terhadap pengetahuan dan kesopanan, kepuasan terhadap kepedulian pada pelanggan dan kepuasan terhadap penampilan fasilitas fisik Yola dan Budiarto, (2015:301-309).

Kehilangan atau keterlambatan bagasi dapat terjadi karena berbagai faktor, mulai dari kesalahan maskapai dalam penanganan bagasi hingga kegagalan sistem teknologi yang mendukung operasi bandara. Selain itu, kurangnya koordinasi antara maskapai penerbangan, agen penanganan bagasi, dan pihak *customer service* juga dapat menyebabkan ketidakpastian dan kesulitan dalam melacak dan mengembalikan bagasi kepada pemiliknya.

Berikut data yang telah direkap oleh *Unit Airport Service Improvement* mengenai keluhan bagasi penumpang periode Januari-September tahun 2023 yaitu:

Tabel 1.1 Data Keluhan Bagasi Periode Jan-Sept 2023

No.	Total Keluhan	Airlines	Jumlah	Tindak Lanjut		
				Open	Proses	Closed
1.	<b>80 Case</b>	Air Asia	4			4
2.		Air France	1			1
3.		Batik Air	9			9
4.		Bulgaria Air	1			1
5.		Cathay Pasific	3			3
6.		Citilink	1			1
7.		China Airlines	1			1
8.		Emirates	2			2
9.		Garuda Indonesia	2			2
10.		Jetstar	10			10
11.		KLM	2			2
12.		Lion Air	2			2
13.		Malindo Air	6			6
14.		Malaysia Airlines	3			3
15.		Philippines Airlines	3			3
16.		Qantas	2			2
17.		Qatar Airways	3			3
18.		Scoot Airlines	12			12
19.		Singapore Airlines	4			4
20.		Turkish Airlines	5			5
21.		Tahi Airways	1			1
22.		Transnusa	1			1
23.		Virgin Airlines	1			1
24.		Vietjet	1			1

Sumber: *Unit Airport Service Improvement* oleh PT Angkasa Pura 1

Berdasarkan tabel diatas, dari bulan Januari - September tahun 2023 terdapat 80 kasus keluhan bagasi yang di terima oleh *customer service* di lapangan. Terdapat enam jenis keluhan yang dihadapi dari

keseluruhan kasus yang diterima pada periode tersebut seperti kehilangan bagasi, bagasi tidak terangkut, tidak menerima bagasi saat tiba, kerusakan bagasi, durasi pengambilan bagasi, hingga bagasi yang tertukar. Dengan adanya keluhan bagasi dapat memiliki dampak yang signifikan bagi *customer service* di bandara, baik dari segi operasional, penurunan kepuasan pelanggan, maupun reputasi. Oleh karena itu, penting bagi *customer service* dan maskapai penerbangan untuk mengimplementasikan strategi yang efektif dalam penanganan bagasi untuk meminimalkan dampak negatif ini dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Semenjak adanya *virus COVID-19* akses *lost and found* pada lantai satu Bandara Ngurah Rai ditutup, sehingga penumpang yang tidak menerima bagasinya akan membuat surat report dan melaporkannya ke *customer service*. Oleh karena itu, perlu adanya *Standard Operational Procedure* (SOP) sebagai standarisasi langkah yang digunakan staf *customer service* dalam menyelesaikan pekerjaannya secara tepat dan efektif terkait penanganan keluhan bagasi.

SOP (*Standard Operational Procedure*) adalah panduan tertulis yang menjelaskan secara rinci langkah-langkah yang harus diikuti dalam melaksanakan suatu tugas atau proses untuk memastikan konsistensi dan kualitas hasil yang diperoleh Putri Kurniawati (2022:120). SOP dibuat agar penanganan keluhan bagasi oleh



*customer service* berjalan secara efektif dan efisien sehingga dapat meminimalisir kendala dan ketidakpuasan pelanggan terhadap penanganan pelayanan *customer service* untuk kegiatan operasional perusahaan. Penerapan SOP yang terintegrasi dengan baik dapat memberikan efek yang positif bagi perusahaan, karena dapat memberikan informasi bagi setiap staf di perusahaan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik sehingga dapat menjamin kualitas prosedur penanganan keluhan

Melihat belum adanya standar kerja yang mengatur prosedur penanganan keluhan bagasi oleh *customer service*, maka penulis tertarik mengangkat sebuah tema pada penulisan tugas akhir ini dengan judul “PERANCANGAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE* (SOP) PENANGANAN KELUHAN BAGASI OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI BANDAR UDARA INTERNATIONAL I GUSTI NGURAH RAI – BALI”.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana perancangan *Standard Operational Procedure* (SOP) penanganan keluhan bagasi oleh *customer service* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk dapat merancang *Standard Operational Procedure* (SOP) penanganan keluhan bagasi oleh *customer service* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan Diploma III (D III) Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
  - b. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis khususnya tentang Perancangan *Standard Operational Procedure* (SOP) penanganan keluhan bagasi oleh *customer service* Di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai – Bali.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengambil suatu kebijakan dan mengkaji teori yang ada dengan praktek dilapangan, sehingga dapat lebih disempurnakan. Serta sebagai tambahan bagi mahasiswa lain atau

pihak lain untuk acuan di perpustakaan dan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang sejenis atau sama.

### 3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dilakukan dengan harapan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan perusahaan di masa yang akan datang dan dapat dijadikan masukan untuk membantu kelancaran perusahaan, khususnya pada *Standard Operational Procedure* (SOP) penanganan keluhan bagasi oleh *customer service* di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai – Bali.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang beralamat di Jl. Raya I Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kuta, Badung. Dengan Nomor Telp. (0361) 751011.

### 2. Objek Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Perancangan *Standard Operational Procedure* (SOP) Penanganan Keluhan Bagasi Oleh *Customer Service* Di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai – Bali.

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Kualitatif. Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:28). menjelaskan bahwa data kualitatif adalah data yang berupa uraian atau tidak berbentuk angka yang biasa diperoleh melalui kegiatan wawancara atau observasi langsung dan pengolahan data dilakukan dengan cara analisis deskriptif *non statistic*. Data kualitatif dapat dikumpulkan dengan cara wawancara, analisis dokumen, observasi, pemotretan gambar atau perekaman video. Umumnya data kualitatif pada akhirnya dituangkan dalam bentuk kata per-kata..

b. Sumber Data

Yang menjadi sumber data Perancangan *Standard Operational Procedure* (SOP) Penanganan Keluhan Bagasi Oleh *Customer Service* Di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai – Bali adalah data primer dan data sekunder,

1) Data Primer

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:27), menjelaskan bahwa data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui kegiatan observasi, wawancara, kuesioner, atau cara lainnya. Data primer memerlukan pengolahan data lebih lanjut agar data tersebut memiliki makna. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dengan cara melakukan observasi secara

langsung yang dilakukan selama magang serta wawancara yang dilakukan kepada staf terkait di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

## 2) Data Sekunder

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:27), menjelaskan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan diperoleh dari pihak tertentu yang telah mengumpulkan data tersebut. Data sekunder bentuknya berupa sumber pustaka yang mendukung penelitian ilmiah serta diperoleh dari literatur yang relevan seperti dokumen-dokumen atau buku yang ada hubungannya dengan permasalahan penelitian yang akan dibahas.

## c. Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data-data dalam penyusunan Tugas Akhir ini disusun sesuai dengan program magang kerja di PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yakni sebagai berikut:

### 1) Metode Observasi

Data primer dalam penelitian ini juga diperoleh dengan observasi. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian kepada orang dan obyek-



obyek alam yang lain (Sugiyono, 2014). Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam.

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan, pengumpulan serta pencatatan data secara cermat di lokasi penelitian dalam waktu tertentu guna mendapatkan informasi yang relevan untuk menunjang jalannya penelitian. Dalam hal ini observasi dilakukan di Bandara I Gusti Ngurah Rai, melihat dari aktivitas dan lingkungan perusahaan serta perilaku konsumen yang berhubungan dengan masalah yang akan dipecahkan.

## 2) Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui tatap muka atau tanya jawab antara pengumpul data (enumerator) atau peneliti dengan narasumber. Untuk kegiatan wawancara dapat dilakukan dengan cara wawancara terstruktur maupun wawancara tidak terstruktur Riyanto dan Hatmawan (2020:28). Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu tidak terstruktur, dimana penulis mengajukan pertanyaan yang sifatnya umum secara langsung oleh Bapak I Putu Agus Hendra Putra selaku *Airport Service and Hospitality Team leader*.

### 3) Metode Kepustakaan

Metode kepastakan dilakukan dengan mengumpulkan data melalui teknik, mencari, membaca, mengumpulkan dan mengutip dari sumber-sumber atau buku yang berkaitan dengan Perancangan *Standard Operational Procedure* (SOP).

### 4. Metode Analisis Data

Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah analisis deskriptif kualitatif, menurut Siyoto dan Sodik (2015:121) mengatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimulai dari fakta empiris yang dimana peneliti terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan. Sehingga melalui metode ini akan dijelaskan bagaimana Perancangan *Standard Operational Procedure* (SOP) Penanganan Keluhan Bagasi Oleh *Customer Service* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Perancangan *Standard Operational Procedure* (SOP) penanganan keluhan bagasi oleh *customer service* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali bertujuan untuk memberikan pedoman kepada staf bagaimana prosedur-prosedur yang harus dilakukan dalam mengimplementasikan standar kerja penanganan keluhan bagasi agar menghindari kendala yang mungkin terjadi. Perancangan *Standard Operational Procedure* (SOP) ini disusun kedalam 3 format yaitu narasi *hierarchical steps* (tahap berurutan), diagram alir swimlane/flowchart dan dokumen narasi prosedur.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Buku dan dokumen *Standard Operational Procedure* (SOP) dalam penanganan keluhan bagasi oleh *customer service* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali yang telah dirancang agar dapat dijadikan pedoman oleh perusahaan dan dilakukan perbaikan jika diperlukan.
2. Sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan standar kerja mengenai penanganan keluhan bagasi pada *customer service*, karena dengan adanya SOP yang jelas akan membantu pihak yang terlibat dalam melakukan prosedur dengan benar, sehingga mengurangi kendala atau kesalahpahaman yang mungkin terjadi.



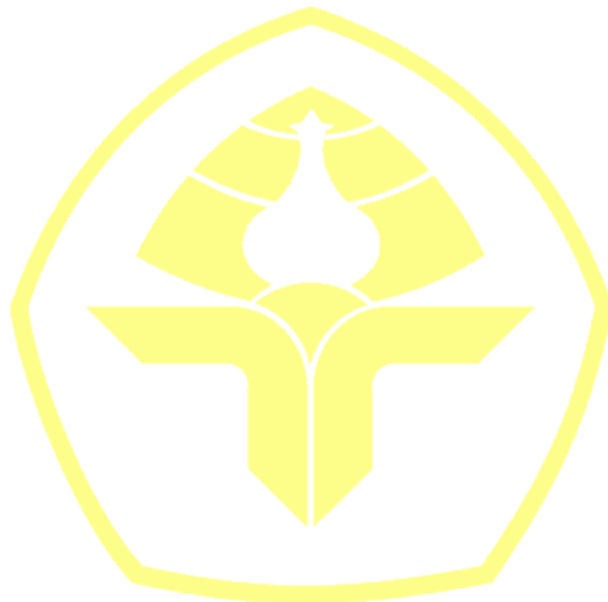
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawati, P. (2020). *Strategi Pelayanan Pelanggan dalam Bisnis Modern*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Majid, A. (2018). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Munir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standard operasional prosedur administrasi pemerintahan
- Rifka. (2017). *Step By Stepp Lancar Membuat SOP*. Yogyakarta: Huta Publisher.
- Riyanto, S. &. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Salmaa. (2024, Maret 1). *Flipbook: Manfaat, Keunggulan, Cara Membuat*. Retrieved from <https://penerbitdeepublish.com/flipbook/> penerbitdeepublish:
- Sanoto, H. (2020). Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang Dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 263–268.
- Setiawati, W. (2015). *Penyusunan Standard Operating Procedures ( Sop )*. Surabaya: Sketsa Cipta Graha.
- Siyoto, S. &. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2020). *Menyusun SOP itu mudah*. Jakarta: Raih Asa Sukses (RAS).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- Wahyono, T. (2020). *Manajemen Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: Andi.

Yola, M. &. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Important Performance Analysis (IPA). *urnal Optimasi Sistem Industri*, 301-309.

Yuswohady. (2021). *Manajemen Operasional dalam Bisnis Kontemporer*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI