

Tugas Akhir

“Penanganan Rush Bag Malaysia Airlines Oleh Staf Baggage Services PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai”



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Abin
2115813007**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

Tugas Akhir

“PENANGANAN RUSH BAG MALAYSIA AIRLINES OLEH STAF BAGGAGE SERVICES PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI”



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Abin
2115813007**

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

**PENANGANAN RUSH BAG MALAYSIA AIRLINES OLEH
STAF BAGGAGE SERVICES PT. JASA ANGKASA SEMESTA
DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

Oleh
Abin
2115813007

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



Wahyuning Dyah, S.Pd., M.Hum.
NIP 197104041999032001



Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Kepala,

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abin
NIM : 2115813007
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“PENANGANAN RUSH BAG MASKAPAI MALAYSIA AIRLINES OLEH STAF BAGGAGE SERVICES PADA PT. JASA ANGKASA SEMESTA 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



Nama : Abin
NIM : 2115813007
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Penanganan Rush Bag Malaysia Airlines oleh Staff Baggage Services PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur penanganan rush bag penumpang Malaysia Airlines oleh staf PT. JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis memperoleh banyak hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada;

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. Selaku direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan serta dukungan selama penyusunan Tugas Akhir.
3. Dra. Cokorda Istri Widhari, M.M., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan arahan serta petunjuk selama proses menyusun Tugas Akhir.
4. Bapak Muhammad Nova, M.Pd. Selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata pada tahun

2024 yang telah memberikan pengarahan sebelum Praktik Kerja Lapangan dan tentunya semua pihak yang Namanya tidak dapat saya sebutkan satu per satu

5. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku dosen pembimbing I saya yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan, dan masukan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Wahyuning Dyah, S.Pd.,M.Hum. selaku dosen pembimbing II saya yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan, dan masukan selama penyusunan Tugas Akhir.
7. 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. Staf Services dan Lost & Found PT. Jasa Angkasa Semesta yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta membantu dalam pengumpulan data serta informasi selama penyusunan Tugas Akhir.
9. Kedua orang tua dan saudara saudari saya yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, serta semangat kepada saya selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
10. Kepada sahabat-sahabat saya terutama Gege, Yuna, dan juga Luthfi yang telah memberikan dukungan serta menemani saya dalam penyusunan Tugas Akhir.

Penulis tentunya menyadari bahwa Tugas Akhir saya masih banyak kekurangan baik dalam segi materi, sistematika, serta bahasanya. Hal itu tidak

terlepas dari keterbatasan saya sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan serta ketidaksempurnaan. Oleh karena itu saya sangat mengharapkan masukan, saran, dan kritik dari pembaca guna untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Badung, 19 Juli 2024



Abin

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

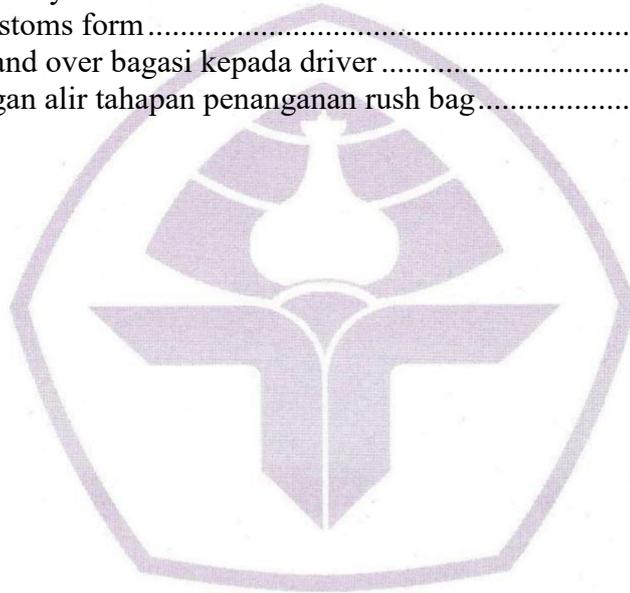
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	6
1. Tujuan Penulisan	6
2. Kegunaan Penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pengertian Penanganan	10
B. Pengertian Ground Handling	10
C. Pengertian Baggage Handling	11
D. Pengertian Bagasi dan Penumpang	12
1. Pengertian Bagasi	12
2. Pengertian Penumpang	13
E. Pengertian Maskapai	13
F. Pengertian Bandara	14
G. Pengertian Lost and Found.....	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	17

1. Lokasi Perusahaan.....	17
2. Sejarah Perusahaan.....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	20
1. Bidang Usaha	20
2. Fasilitas Perusahaan	21
C. Struktur Organisasi Perusahaan	21
BAB IV PEMBAHASAN.....	29
A. Penanganan Rush Bag Malaysia Airlines oleh Baggage Services pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai.	29
1. Pre Duty.....	29
2. On Duty	30
3. Post Duty	39
B. Kendala yang dialami pada saat penanganan <i>Rush Bag</i> maskapai Malaysia Airlines oleh <i>unit Baggage Services</i> dan cara pemecahannya pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.....	40
1. Timbangan <i>error</i>	40
2. <i>Device</i> yang kurang memadai	41
BAB V SIMPULAN	43
A. Simpulan	43
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN.....	47

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Perusahaan	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan	22
Gambar 3.3 Kantor Baggage Services	25
Gambar 4.1 Menurunkan Bagasi Rush	32
Gambar 4.2 Logsheet Rush Bag.....	33
Gambar 4.3 Tampilan situs worldtracer	34
Gambar 4.4 Label AHL tag	35
Gambar 4.5 delivery form	36
Gambar 4. 6 customs form	38
Gambar 4. 7 Hand over bagasi kepada driver	39
Gambar 4.8 bagan alir tahapan penanganan rush bag.....	42



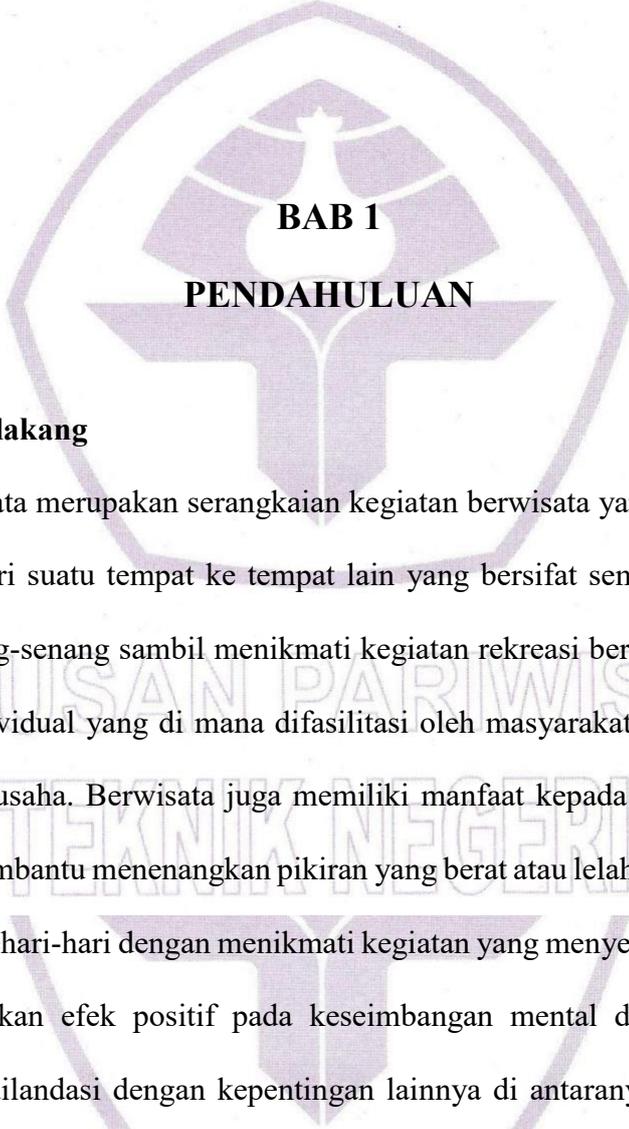
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Passport Penumpang.....	47
Lampiran 2 BDO WorldTracer.....	48



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan serangkaian kegiatan berwisata yang dilakukan oleh orang-orang dari suatu tempat ke tempat lain yang bersifat sementara. bertujuan untuk bersenang-senang sambil menikmati kegiatan rekreasi bersama sekelompok orang atau individual yang di mana difasilitasi oleh masyarakat, pemerintah, dan juga para pengusaha. Berwisata juga memiliki manfaat kepada setiap wisatawan yakni dapat membantu menenangkan pikiran yang berat atau lelah yang diakibatkan oleh kegiatan sehari-hari dengan menikmati kegiatan yang menyenangkan sehingga dapat memberikan efek positif pada keseimbangan mental dan emosional, di samping juga dilandasi dengan kepentingan lainnya di antaranya industri, religi, dan edukasi. Kegiatan ini juga tentunya akan sangat membantu pendapatan masyarakat setempat dan juga daerah kunjungan pariwisata.

Pariwisata sebagai salah satu sektor ekonomi penting di Indonesia. Sektor pariwisata memainkan peran yang penting sebagai salah satu sumber bagi penerima devisa, serta dapat mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya mengurangi angka jumlah pengangguran serta meningkatkan produktivitas negara. Sektor pariwisata juga memiliki nilai tambah yang besar bagi perekonomian negara, serta dapat menjadi aset strategis untuk mendorong pembangunan pada wilayah-wilayah tertentu yang memiliki potensi untuk dijadikan sebagai objek wisata. Hal ini dikarenakan pariwisata memiliki pengaruh ekonomis, sosial dan budaya yang

dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat. Indonesia merupakan negara kepulauan yang terkenal akan kekayaan alamnya, kultur dan budaya. Ditambah lagi pariwisata di Indonesia sudah mulai berkembang dan maju setelah Indonesia terkena akan dampak dari virus Covid-19. Setelah pemulihan, pariwisata di Indonesia menunjukkan angka kenaikan kunjungan wisata di setiap tahunnya. Pemerintah juga sudah mulai membangun sedikit demi sedikit destinasi wisata yang lebih *modern* yang tetap menampilkan nilai seni dan budaya Indonesia. Salah satu destinasi wisata yang belakangan ini digemari oleh para wisatawan mancanegara maupun wisatawan Nusantara yaitu pulau Bali.

Pulau Bali yang dijuluki *The Island of Paradise* merupakan pulau yang masih kental akan budaya dan adat istiadat yang khas dari para leluhur mereka sehingga setiap keturunan ataupun anak muda akan tetap mempertahankan budaya mereka. Bagi masyarakat Bali seni telah menjadi bagian dari kegiatan sehari-hari mereka karena seni akan selalu ada dan dibutuhkan oleh mereka dalam setiap kegiatan keagamaan, sosial, budaya dan lain-lain. Hal-hal tersebutlah yang menjadi ikon dan menjadi ketertarikan wisatawan mancanegara maupun wisatawan Nusantara untuk datang berkunjung ke Bali. Bali juga terkenal akan kekayaan alam yang indah serta bervariasi mulai dari pantai, gunung, sungai, dan hutan. Semua objek wisata alam ini sangat potensial untuk dijadikan sebagai objek wisata. Masyarakat Bali juga terkenal akan budaya keramah tamahan dalam menyambut wisatawan. Oleh karena itu, Pulau Bali memiliki ciri khas tersendiri sehingga dapat menarik wisatawan untuk datang berkunjung. Sebagai salah satu destinasi wisata paling unggul di Indonesia, Pulau Bali mengalami lonjakan jumlah perjalanan

wisata baik domestik maupun internasional. Rata-rata para wisatawan yang datang ke Bali lebih memilih perjalanan via udara atau pesawat daripada jenis transportasi lainnya, apalagi dengan wisatawan yang datang dari mancanegara. Selain karena keamanan juga karena durasi waktu yang dimana para wisatawan tentunya tidak ingin mengabdikan waktunya hanya diperjalanan saja transportasi udara merupakan jenis transportasi yang paling aman.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan satu-satunya bandara yang ada di Bali yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura/AP1. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai saat ini memiliki 2 terminal yakni terminal internasional dan terminal domestik. Dalam suatu bandara tentunya terdapat perusahaan-perusahaan yang beroperasi dalam bidang *ground handling*. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang *ground handling* adalah PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).

Ground handling merupakan suatu aktivitas perusahaan maskapai yang ikut bergabung dalam penanganan penumpang, bagasi, kargo, serta peralatan pembantu transportasi udara selama berada di bandara yang dimulai dari keberangkatan (*departure*) sampai dengan kedatangan (*arrival*). PT. JAS Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai juga merupakan perusahaan yang membantu dan bergerak dalam bidang *ground handling*. PT. JAS mendukung layanan operasional 15 maskapai internasional dan 3 maskapai domestik. Satu di antaranya yaitu Malaysia Airlines.

Malaysia Airlines didirikan pada tanggal 7 November 2014 dan mulai beroperasi sejak September 2015 dan saat ini Malaysia Airlines merupakan salah

satu maskapai bergabung dalam aliansi *oneworld*. Malaysia Airlines merupakan maskapai yang melayani penerbangan dengan rute Asia, Australia, Eropa, Timur Tengah, dan Amerika Utara. Salah satu contoh rute Asia pada Malaysia Airlines yaitu rute Kuala Lumpur International Airport menuju ke Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Pada tahun 2022, Malaysia Airlines melakukan penerbangan perdananya dengan penerbangan langsung dari Kuala Lumpur menuju Denpasar dengan nomor penerbangan MH715. Selama berada di darat, PT. JAS yang akan menangani kegiatan ground handling dan operations pada Malaysia Airlines, salah satu kegiatan ground handling yang ditangani oleh PT. JAS untuk Malaysia Airlines adalah penanganan bagasi. Penanganan tersebut akan ditangani oleh *departement baggage services* pada area kedatangan (*arrival*).

AHL/*Missing Baggage* merupakan salah satu jenis penanganan bagasi yang ada dalam *departement baggage services*. AHL/*Missing Baggage (Advice if Handling)*, AHL merupakan bagasi penumpang yang seringkali mengalami keterlambatan untuk tiba di bandara tujuan pada penerbangan yang sama yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti tertukar, rute perjalanan penumpang yang panjang, faktor cuaca buruk, penumpang yang kurang disiplin, hilang, gangguan teknis di bandara sebelumnya, atau tertunda di bandara keberangkatan.

AHL merupakan jenis kondisi bagasi yang paling sering dialami pada penerbangan Malaysia Airlines dari jenis permasalahan bagasi lainnya. Hal ini dikarenakan meningkatnya jumlah wisatawan yang melakukan perjalanan ke Bali serta Kuala Lumpur International Airport merupakan pusat transit dari berbagai negara, salah satunya adalah wisatawan dari negara India sehingga bagasi

penumpang ketinggalan di Kuala Lumpur atau kota keberangkatan mereka dan disebabkan oleh terminal berbeda dan juga meningkatnya jumlah penerbangan di bandara Kuala Lumpur pada saat keberangkatan dan tidak menutup kemungkinan petugas *ground handling* di Kuala Lumpur yang kewalahan pada saat berlangsungnya proses *loading* bagasi. Kemudian bagasi yang ketinggalan tersebut akan dikirimkan pada penerbangan selanjutnya dengan penerbangan yang sama dengan sebelumnya dan akan diberikan label khusus. Penanganan bagasi ini terbilang membutuhkan perhatian lebih dan terbilang rumit karena resiko dan penanganannya yang harus diteliti secara optimal sesuai dengan Standard Operational Prosedur (SOP) yang berlaku.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Penanganan *Rush Bag* Malaysia Airlines oleh Staf *Baggage Services* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai”**. Dikarenakan terdapat banyak *case rush baggage* pada penerbangan Malaysia Airlines pada rute Kuala Lumpur-Denpasar.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penanganan *Rush Bag* maskapai *Malaysia Airlines* oleh staf *Baggage Services* PT. *Jasa Angkasa Semesta* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
2. Apa sajakah kendala yang dialami pada saat penanganan *Rush Bag* Maskapai *Malaysia Airlines* oleh staf *Baggage Services* dan cara pemecahannya pada PT. *Jasa Angkasa Semesta* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk memaparkan penanganan *Rush Bag* maskapai *Malaysia Airlines* oleh unit *Baggage Services* PT. *Jasa Angkasa Semesta* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
- b. Untuk mendeskriptifkan kendala-kendala apa saja yang dialami pada saat proses penanganan *Rush Bag* maskapai *Malaysia Airlines* oleh unit *Baggage Services* PT. *Jasa Angkasa Semesta* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Dapat mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama melakukan penulisan tugas akhir yang telah diperoleh di tempta Praktek Kerja Lapangan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Penulisan tugas akhir ini diharapkan sebagai acuan dan rekomendasi kepada mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang akan melakukan penulisan tugas akhir pada bidang *Ground Handling* dan mampu digunakan sebagai bahan pembelajaran.
- 2) Sebagai sebuah laporan yang diberikan oleh mahasiswa yang menjalani Praktek Kerja Lapangan di Industri, bahwa memiliki kesiapan dalam menjalani tugas dan mampu bersain dalam dunia kerja.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai masukan dalam menyelesaikan kendala-kendala yang ada di lapangan dan meningkatkan kinerja perusahaan di masa mendatang.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan antara lain:

a. Metode Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan melibatkan diri secara langsung dalam proses pembelajaran, melakukan pengamatan langsung, mencatat data dan informasi, serta ikut melibatkan diri dalam proses penanganan Rush Bag bagi penumpang maskapai Malaysia Airlines selama praktek di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).

b. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2018: 467) jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-depth interview, dimana wawancara semiterstruktur dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas dibandingkan wawancara terstruktur namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Metode wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada staff atau senior unit Baggage Services PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).

c. Metode kepustakaan

menurut Sugiyono (2012) studi kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Metode pustaka adalah metode pengumpulan data dengan membaca buku-buku yang berkaitan dengan kepariwisataan, perusahaan Ground Handling yang bersangkutan dengan permasalahan yang di bahas.

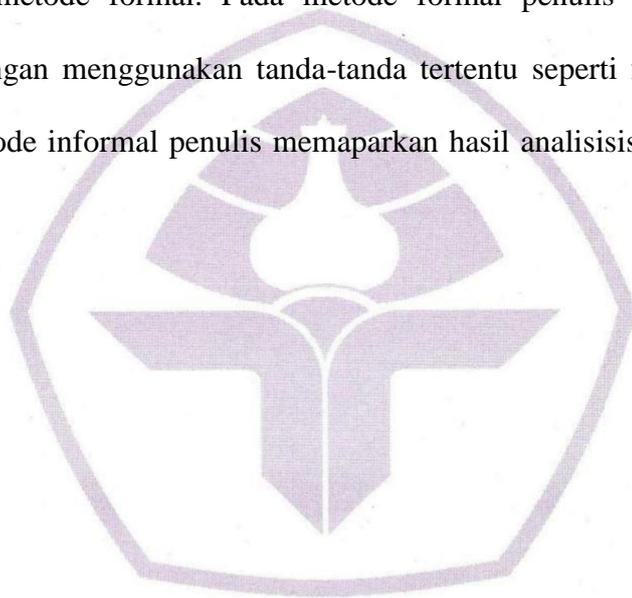
2. Metode dan Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017:2) menjelaskan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan: “Cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan yang bersifat penemuan, pembuktian, dan pengembangan suatu pengetahuan sehingga hasilnya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah”. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu cara menganalisis dan mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada dilapangan dengan

memaparkan dan menguraikan data yang diperoleh selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam metode penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode informal dan metode formal. Pada metode formal penulis menyajikan hasil analisisnya dengan menggunakan tanda-tanda tertentu seperti foto dan lain-lain serta pada metode informal penulis memaparkan hasil analisisnya dengan kata-kata biasa.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB V SIMPULAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah dibahas, dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Penanganan rush bag Malaysia Airlines oleh staf *baggage services* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki prosedur yang jelas dan terstruktur yang dimana melewati 3 tahapan, yaitu, *pre duty*, *on duty*, dan *post duty*. *Pre duty* merupakan tahapan awal yang dimana pada tahapan ini seluruh staf *baggage services* dan juga trainee melakukan *grooming* terlebih dahulu, setelah itu *briefing* bersama dengan seluruh staf dan juga *leader* yang *on duty*, dan kemudian melanjutkan *jobdesk* masing-masing. Pada tahap *on duty*, staff *baggage services* akan melaksanakan tugas yang dimana terdapat kasus penumpang pesawat pada penerbangan Malaysia Airlines yang mengalami keterlambatan kedatangan bagasi atau *rush bag* dan kemudian menanganinya sesuai dengan prosedur *baggage services*. Tahap yang ketiga yaitu *post duty* atau tahapan akhir, merupakan tahapan yang dimana staf melakukan penghantaran bagasi yang sudah keluar dari terminal bandara, dan di serahkan kepada *driver* untuk di hantarkan ke alamat pemilik bagasi
2. Kendala-kendala yang di hadapi adalah, pada saat mengerjakan *rushbag*, dan akan menimbang bagasi, alat penimbang yang digunakan mengalami *error*

dan harus menunggu sampai beberapa menit sehingga alat tersebut dapat kembali normal, serta *device* yang kurang memadai berupa komputer yang masih terbilang sangat sedikit dan diharuskan untuk mengantri sehingga akan memperlambat proses penanganan *rushbag*. Untuk mengatasi permasalahan pertama, maka dilakukan dengan melapor kepada senior untuk memencet beberapa tombol dan mencolokkannya ke stop kontak, kemudian menunggu beberapa menit hingga timbangan bagasi bisa benar-benar kembali digunakan. Untuk permasalahan yang kedua diatasi dengan memprioritaskan penanganan *rush bag* di mana pemiliknya sangat membutuhkan beberapa barang bawaannya dan begitu juga untuk pemilik bagasi yang akan segera berangkat di hari berikutnya.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan pada kasus penanganan *rush bag* Malaysia Airlines oleh staf *baggage services* pada PT. Jasa Angkasa Semesta di bandara internasional I Gusti Ngurah Rai guna untuk meningkatkan kinerja dalam penanganannya adalah sebagai berikut:

1. PT. Jasa Angkasa Semesta hendaknya melakukan cek secara berkala pada alat-alat yang digunakan untuk mengoptimalkan dan mempercepat serta mempermudah kinerja staf *baggage services* pada saat menangani suatu kasus sehingga tidak akan mengambil waktu serta membuang waktu yang lama agar dapat melakukan pekerjaan yang lainnya.

2. PT. Jasa Angkasa Semesta hendaknya menambahkan beberapa unit komputer, untuk menunjang dan mengoptimalkan kinerja staf baggage services pada saat menangani suatu kasus sehingga tidak akan memakan waktu dan dapat melaksanakan pekerjaan yang lainnya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Dharasta, & Anton. (2016). PELAKSANAAN PELAYANAN GROUND HANDLING TERHADAP PENUMPANG MASKAPAI LION AIR DI PT KOKAPURA BANDAR UDARA INTERNASIONAL ACHMAD YANI SEMARANG. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*.
- Muna, E., & Rahman. (2020). Aplikasi Pengelolaan Data Penumpang Dan Kendaraan Terminal Tipe A PUUWATU Pada BPTD Wilayah XVIII Kendari Menggunakan Delphi Embarcadero. *Sistem Informasi dan Teknik Komputer*, 64.
- Putra. (2022). ANALISIS PENANGANAN UNIT LOST AND FOUND DALAM KASUS DAMAGE. *Jurnal Kewarganegaraan*, 2488.
- Saputri, D. (2023). Pengaruh Penanganan Sweeping Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia Di Yogyakarta International Airport. *Student Research Journal*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, & Keke. (2019). IMPLEMENTASI REGULASI INTERNATIONAL CIVIL AVIATION. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*.
- Sutarwati, Hardiyana, & Karolina. (2016). TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA ANGKUTAN UDARA TERHADAP PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN PENERBANGAN DI BANDARA UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SOLO. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*.
- Suwarno. (2001). *TATA OPERASI DARAT*. Jakarta: PT Grasindo.
- Yuliana, D. (2014). Pengertian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi Pada Maskapai Penerbangan PT. X Di Bandara Hussein Sastranegara - Bandung. *Jurnal Perhubungan Udara*, 238.