

TUGAS AKHIR
PENANGANAN *DELAYED BAGGAGE* MASKAPAI JETSTAR
AIRWAYS JQ 37 OLEH UNIT *BAGGAGE SERVICE*
PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Katarina Ayuni Diosmega Nono

PROGRAM STUDI D III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

TUGAS AKHIR
PENANGANAN *DELAYED BAGGAGE* MASKAPAI JETSTAR
AIRWAYS JQ 37 OLEH UNIT *BAGGAGE SERVICE*
PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Katarina Ayuni Diosmega Nono
NIM. 2015813005

PROGRAM STUDI D III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

**PENANGANAN *DELAYED BAGGAGE* MASKAPAI JETSTAR
AIRWAYS JQ 37 OLEH UNIT *BAGGAGE SERVICE*
PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

Oleh
Katarina Ayuni Diosmega Nono
NIM. 2015813005

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja, S.T.,M.T.
NIP 198606232019032016

Pembimbing II,



Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par., MMTHRL.
NIP 196012311990112001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



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 di bawah ini:

Nama : Katarina Ayuni Diosmega Nono
NIM : 2015813005
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN *DELAYED BAGGAGE* MASKAPAI JETSTAR
AIRWAYS JQ 37 OLEH UNIT *BAGGAGE SERVICE*
PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA
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, 02 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama: Katarina Ayuni Diosmega Nono

NIM: 2015813005

Prodi: Usaha Perjalanan Wisata

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Penanganan *Delayed Baggage* Maskapai Jetstar Airways Jq 37 Oleh Unit *Baggage Service* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai**” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur penanganan *Delayed Baggage* Jetstar Airways JQ 37 oleh unit *Baggage Service* PT. JAS di Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh 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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Drs. I Made Buadisa, M.Par. selaku Kaprodi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata padatahun 2023 yang telah memberikan pengarahan sebelum Praktik Kerja Lapangan.
6. Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja, S.T.,M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par, MMTHRL selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
8. Ratna Sari Ningsih selaku *Trainee Manager Jas Learning Center* PT Jasa Angkasa Semesta Tbk. Cabang Denpasar.
9. Segenap *supervisor* dan *senior staff* PT. JAS terutama pada Departement *Baggage Service*, *Check-in*, dan *Services* yang telah banyak memberikan ilmu, saran, motivasi dan informasi kepada penulis.
10. Yohanis Nono dan Desak Ayu Sekarini selaku orang tua penulis yang telah memberikan kasih, dukungan materil, bimbingan, motivasi dan semangat kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Sahabat penulis Dewa Made Ariana yang selalu memberikan dukungan emosional dan perhatian kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

Seluruh teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung penulis dalam kelancaran penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 12 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Penanganan.....	9
B. Pengertian Bandara.....	9
C. Pengertian Maskapai.....	13
D. Pengertian Bagasi Penumpang	16
1. <i>Checked Baggage</i>	17
2. <i>Cabin Baggage</i>	18
E. Pengertian <i>Baggage Service</i>	18
1. Bagasi hancur atau rusak atau <i>Damage Pilferege Report (DPR)</i>	19
2. Bagasi Tanpa Pemilik atau <i>On Hand Baggage (OHD)</i>	20
3. Bagasi Hilang, Tertukar atau <i>Advice If Handling (AHL)</i>	20
F. Pengertian <i>Delay</i>	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	23
1. Lokasi Perusahaan	23
2. Sejarah Perusahaan	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	24
1. Bidang Usaha Perusahaan	24
2. Fasilitas Perusahaan.....	26

C. Struktur Organisasi PT. JAS.....	27
BAB IV PEMBAHASAN	33
A. Penanganan <i>Delayed Baggage</i> Maskapai Jetstar Airways JQ 39 Oleh Unit Baggage Service PT. Jasa Angkasa Semesta Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.....	33
B. Hambatan yang kerap terjadi saat penanganan bagasi:.....	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Simpulan.....	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT. JAS	23
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. JAS Cabang Denpasar	28
Gambar 4.1 Sistem Baggage Not Seen.....	39
Gambar 4.2 Sistem World Tracer.....	40
Gambar 4.3 Form Property Irregularity Report.....	41
Gambar 4.4 Form Claim Delayed Baggage Website.....	42
Gambar 4.5 Form Delivery Service.....	46
Gambar 4.6 Custom Clearance Form.....	47
Gambar 4.7 Daily Report Jetstar Airways.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Fasilitas Penunjang PT. JAS	27
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	55
Lampiran 2 Absensi.....	56
Lampiran 3 Persiapan Grooming.....	57
Lampiran 4 Persiapan di Area Conveyor Belt.....	58
Lampiran 5 Boarding Pass Penumpang.....	59
Lampiran 6 Pasport.....	60
Lampiran 7 Baggage Tag Number.....	61
Lampiran 8 Surat Tanda Terima.....	62
Lampiran 9 Penimbangan Bagasi.....	63
Lampiran 10 Menyerahkan Bagasi Kepada Driver Delivery Service PT. JAS.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan yang sangat besar, membentang luas dari Sabang di ujung barat laut dan Merauke di ujung tenggara, meliputi jarak yang ribuan kilometer jauhnya. Dengan hutan tropisnya yang hijau lebat, Indonesia tampil laksana permata jamrut yang indah di khatulistiwa. Secara strategis, Indonesia terletak diantara dua samudera, Hindia dan Pasifik serta menghubungkan dua benua Asia dan Australia. Indonesia memiliki keindahan alam dan ragam budaya yang sangat kaya, salah satu keindahan alam dan ragam budaya Indonesia yaitu Bali. (WHO, 2021)

Bali dikenal sebagai daerah tujuan wisata yang terkenal di Indonesia bahkan mancanegara. Identitas Bali sebagai destinasi pariwisata terkenal dengan keindahan alamnya serta keagungan budayanya. Karena keunikan tersebut membawa pengaruh terhadap peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara berbagai destinasi wisata di Indonesia khususnya wisata di Bali. Peranan beberapa pelaku wisata, seperti biro perjalanan wisata pun ikut mengambil kesempatan untuk mempermudah wisata mancanegara khususnya dalam penanganan *Ground Handling*. (Eddyono, 2018)

Salah satu perusahaan *ground handling yang ada di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai* adalah PT. JAS dan perusahaan ini menunjang kegiatan penerbangan di darat pertama di Indonesia yang didirikan pada tahun 1984 dan berlokasi di Jakarta. Pengertian dari "*Ground Handling*" suatu aktivitas perusahaan maskapai

yang berkaitan dengan penanganan Kargo, Bagasi, *Check in*, Pos dan alat pembantu pergerakan pesawat di darat untuk keberangkatan (*depature*) dan kedatangan (*arrival*).

PT. JAS bandar udara Internasional I Ngurah Rai Bali menyebutkan dibutuhkan adanya kerja sama dengan pihak maskapai untuk mengawasi keamanan bagasi para penumpang. Pengawasan bagasi penumpang merupakan tanggung jawab antara PT Jasa Angkasa Semesta dan maskapai pasalnya, pihak PT Jasa Angkasa Semesta tidak dapat memantau kegiatan pengaturan bagasi di dalam pesawat. Saat ini Bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali telah menerapkan *Baggage Handling System* dengan *Hold Baggage System* (BHS-HBS) di mana system ini membuat penumpang maupun campur tangan manusia tidak banyak bersentuhan dengan bagasi, setelah di *screening* oleh mesin X-ray. Perusahaan PT. JAS tentunya bekerja sama dengan berbagai pihak maskapai salah satunya Jetstar Airways Pty Ltd. (Ptjas.co.id/About).

Unit *Baggage Service* memiliki tugas dalam menangani bagasi penumpang yang bermasalah, seperti menangani bagasi yang rusak, hilang, tertukar, dan bagasi yang mengalami keterlambatan (*delayed baggage*). *Case* bagasi yang mengalami keterlambatan (*delayed baggage*) merupakan jenis *case* yang sering terjadi diantara tiga jenis *case* bagasi yang lainnya. Keterlambatan bagasi (*delayed baggage*) ini diakibatkan oleh beberapa faktor seperti, sistem yang rusak, dan lain-lain. Dalam menangani *delayed baggage*, penumpang akan diberikan kompensasi sesuai kelas dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak maskapai, dan *staff Baggage Service* akan terus meng-*follow up* penumpang terkait keberadaan bagasinya.

Maskapai yang sering mengalami *delayed baggage* yaitu Jetstar Airways. Jetstar Airways adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah Australia yang berpusat di Melbourne, Australia. Maskapai ini adalah anak perusahaan Qantas yang dibentuk sebagai jawaban atas maskapai penerbangan bertarif rendah *Virgin Blue* (sekarang bernama Virgin Australia). Namun tidak dapat dipungkiri jika maskapai ini sering mengalami masalah terkait keterlambatan bagasi penumpang (*delayed baggage*).

Permasalahan yang terjadi pada unit *Baggage Service* maskapai Jetstar Airways menjadi sorotan untuk perlu adanya analisis hasil kerja karyawan unit *Baggage Service* dalam penanganan bagasi penumpang apakah sesuai dengan SOP (*Standard Operation Procedure*). Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis mengamati bahwa kinerja petugas *Ground Handling* khususnya unit *Baggage Service* untuk menangani bagasi penumpang tidak luput dari berbagai masalah. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memahami hasil kinerja dan kendala petugas unit *Baggage Service* dalam penanganan bagasi penumpang maskapai Jetstar Airways di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Melihat hal-hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *Delayed Baggage* Maskapai Jetstar Airways JQ 37 Oleh Unit *Baggage Service* PT. Jasa Angkasa Semesta Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai”.

B. Rumusan Masalah

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

- a. Bagaimana penanganan *Delayed Baggage* maskapai Jetstar Airways JQ 37 oleh unit *Baggage Service* di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai?
- b. Apa sajakah kendala-kendala yang dialami saat penanganan *Delayed Baggage* Maskapai Jetstar Airways JQ 37 oleh unit *Baggage Service* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui penangan *delayed baggage* maskapai Jetstar Airways JQ 37 oleh unit *Baggage Service* PT. JAS di Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang di alami saat proses penanganan *delayed baggage* maskapai Jetstar Airways JQ 37 oleh unit *Baggage Service* PT. JAS di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali.

Kegunaan Penulisan

a. Bagi mahasiswa

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan Usaha Perjalanan Wisata. Sedangkan manfaat teoritis untuk menambah pengetahuan dan pengembangan untuk penulis sendiri juga pembaca.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir ini diharapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Bali pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dan kontribusi dalam menerapkan prosedur yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dalam mengembangkan prosedur Penanganan *Delayed Baggage* Jetstar Airways JQ 37 oleh *Baggage Service* PT. JAS Denpasar.

D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data adalah suatu cara untuk mendapatkan sumber data yang akurat dan terpercaya. Berikut teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dimana penulis mengadakan pengamatan langsung, mencatat data, dan praktek secara langsung mengenai Penanganan *Delayed Baggage* Jetstar Airways JQ 37 oleh Unit *Baggage Service* PT. JAS Denpasar.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada *staff* atau senior yang terkait dalam hal ini adalah informasi mengenai Penanganan *Delayed Baggage* Jetstar Airways JQ 37 oleh Unit *Baggage Service* PT. JAS Denpasar yang berhubungan dengan penulisan tugas akhir ini, dalam metode ini dibantu teknik mencatat dan merekam jawaban dari narasumber. Informan dalam penelitian ini yaitu petugas unit *baggage service* PT. JAS Denpasar yang berjumlah 10 orang, namun peneliti hanya mewawancarai 5 orang informan/petugas yang peneliti pilih secara acak. Berikut pedoman wawancara yang akan peneliti ajukan kepada informan (Lampiran 1)

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan membaca buku serta mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis yang berkaitan dalam penyusunan tugas akhir.

d. Metode dan Teknik Analisa Data

Jenis metode yang di gunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini menggunakan teknik analisis *deskriptif* yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang di dapatkan selama melakukan praktek kerja lapangan (PKL) di PT.JAS. Metode analisis ini diawali dengan pengumpulan data sampai mendalam, mulai dari tahap observasi, kemudian diolah, dianalisis, sehingga menghasilkan suatu rumusan atau kesimpulan.

e. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan dalam penyajian analisis adalah metode penyajian informal dan metode penyajian formal. Metode penyajian informal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa, sedangkan metode penyajian formal adalah perumusan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang. Pelaksanaan kedua metode tersebut dibantu dengan teknik yang merupakan perpaduan dari kedua metode tersebut, yaitu penggunaan kata-kata dan tanda-tanda atau lambang (Sudaryanto, 1993: 145). Metode yang digunakan dalam penyajian hasil analisis data yaitu metode formal yaitu penyajian hasil analisis menggunakan tanda atau lambang, yang kedua metode informal yaitu penyajian hasil analisis dengan kata-kata. Bila dikaitkan dengan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode informal yaitu dengan

menyajikan hasil analisis dengan menggunakan kata-kata sendiri berupa penjelasan dari prosedur penanganan *Delayed Baggage* Jetstar Airways JQ 37 oleh unit *Baggage Service* PT. JAS di Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar Bali., sedangkan dalam menggunakan metode formal penulis menyajikan hasil analisis dengan menggunakan tanda-tanda berupa tanda baca, bagan dan gambar, salah satunya adalah bagan struktur organisasi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

A. Simpulan

1. Penanganan *Delayed Baggage* maskapai *Jetstar Airways JQ 37* oleh unit *Baggage Service* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai melibatkan prosedur pelayanan yang teratur dan rinci. Tiga tahapan tersebut yaitu tahap persiapan, tahap penanganan dan tahap akhir. Pada tahap persiapan, dibagi menjadi 2 yaitu persiapan diri dan persiapan kerja, hal ini dilakukan agar penanganan dan pelayanan yang akan diberikan kepada penumpang dapat dilakukan dengan optimal mulai dari awal sampai akhir. Pada tahap penanganan, semua kasus akan ditangani oleh *staff Baggage Service* sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan, untuk kasus OHD (*On Hand Baggage*), *staff baggage service* akan memeriksa identitas bagasi tersebut terlebih dahulu dengan menggunakan sistem, untuk mengetahui kepemilikan dari bagasi tersebut, setelah itu staf akan menghubungi pemilik bagasi tersebut agar bagasi dapat diperiksa dan dikembalikan ke *department baggage service*. Untuk kasus AHL (*Advice If Handling*) atau penumpang yang bagasinya tertukar, akan segera diproses dan dibuatkan PIR *Form (Property Irregularity Report Form)* yang nantinya *staff baggage service* akan mengantarkan bagasi tersebut segera setelah bagasi dikembalikan. Dan untuk bagasi yang mengalami keterlambatan akan diberikan kompensasi oleh pihak *Jetstar Airways* melalui

website resmi Jetstar sesuai kelas penerbangan dari penumpang dan bagasi tersebut akan diantarkan ke tempat penumpang tinggal oleh *driver* PT. JAS.

2. Kendala dalam penanganan bagasi di bandara mencakup perilaku penumpang yang tidak kooperatif, keterbatasan bahasa baik dari penumpang maupun staf, gangguan pada komputer dan printer, kekurangan sumber daya manusia, keterlambatan penerbangan, kerusakan atau kehilangan bagasi, sistem pencatatan yang kurang efisien, kendala keamanan, kurangnya pelatihan dan pemahaman prosedur, serta kerusakan fasilitas dan peralatan. Semua kendala ini berkontribusi pada ketidaklancaran proses penanganan bagasi dan menimbulkan tantangan bagi petugas bandara dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang.

B. Saran

Kepuasan dari setiap penumpang merupakan cermin dari mutu pelayanan dan kualitas yang diberikan oleh *staff* perusahaan kepada penumpang. Berdasarkan hal tersebut saran yang ingin saya sampaikan yaitu untuk melancarkan suatu pekerjaan PT. Jasa Angkasa Semesta sebaiknya melakukan penambahan *staff* dibagian *Baggage Service* terutama yang bertugas pada penempatan di *Conveyor Belt Arrival*, karena kedepannya kemajuan pariwisata di Bali sudah kembali normal maka dari itu PT. Jasa Angkasa Semesta harus segera menambah *staff* untuk menangani bagasi penumpang yang ada baik dari internasional maupun domestik.

DAFTAR PUSTAKA

- Disastra, I. F. (2022). Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Jetstar oleh PT Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 6 No.(P-ISSN: 1978-0184 E-ISSN: 2723-2328).
- Eddyono, F. (2018). *Pengelolaan Destinasi Wisata*. Politeknik Sahid.
- Harry, F. (2016). Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Kerugian Barang Bagasi Tercatat Penumpang Pada Penerbangan Domestik (Studi Pada Pt.Jetstar Airways Airlines Medan). *USU Law Journal*, Vol. 4 No.
- Sartika, D. (2019). Analisis Kinerja Unit Terhadap Penanganan Bagasi di PT. Jas Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Perjalanan*.
- WHO. (2021). *Data Penduduk Indonesia*. World Health Organization.
- Menteri Penghubungan, 2010. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 11 Tahun 2010 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional. Diambil dari <https://jdih.dephub.go.id/>
- Winnie Plumeria Aqshani1, M. F. (2019). AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan Vol. 16 No.2 edisi Desember 2019. AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan, 16(2), 31-42.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI