

## **TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN *COLLECTING BAGGAGE CLAIM TAG*  
PENUMPANG TRANS NUSA DARI JAKARTA OLEH  
*STAFF LOST AND FOUND* PT. JASA ANGKASA  
SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I  
GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Fredison Feri Ginoga**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN *COLLECTING BAGGAGE CLAIM TAG* PENUMPANG TRANS NUSA DARI JAKARTA OLEH *STAFF LOST AND FOUND* PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
**Fredison Feri Ginoga**  
NIM 2015813054

**PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PENANGANAN COLLECTING BAGGAGE CLAIM TAG  
PENUMPANG TRANS NUSA DARI JAKARTA OLEH  
STAFF LOST AND FOUND PT. JASA ANGKASA  
SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I  
GUSTI NGURAH RAI**

Oleh

**Fredison Feri Ginoga**

NIM 2015813054

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

Disetujui Oleh:

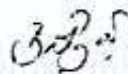
Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. I Gusti Ginaya, M.Si.

NIP 196609191993031002



A. Agung Putu Swabawa, SE., M.Par.

NIP 196303031990031003

Disahkan Oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



Prof. Ni Made Rai Erawati, MATM., Ph. D.

NIP.196012311990112001



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](http://www.pnb.ac.id)

Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fredison Feri Ginoga  
NIM : 2015813054  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata,  
Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul:

**“PENANGANAN *COLLECTING BAGGAGE CLAIM TAG* PENUMPANG  
TRANSNUSA DARI JAKARTA OLEH *STAFF LOST AND FOUND* PT.  
JASA ANGKASA SEMESTA (JAS) DI BANDAR UDARA 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, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Nama : Fredison Feri Ginoga

NIM : 2015813054

PS : DIII Usaha Perjalanan Wisata

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENANGANAN *COLLECTING BAGGAGE CLAIM TAG* PENUMPANG TRANSNUSA DARI JAKARTA OLEH STAFF *LOST AND FOUND* PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI” sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi kewajiban mahasiswa Politeknik Negeri Bali setelah menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan ini ada beberapa hambatan yang penulis hadapi, namun berkat dorongan dari berbagai pihak hambatan yang dihadapi dapat diatasi. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. I Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan juga selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir.
4. A. Agung Putu Swabawa, SE., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir.
5. Drs. I Made Budiasa, M.Par. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
6. Muhammad Nova, M.Pd selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan (PKL) Jurusan Pariwisata pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata.
7. Seluruh dosen Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Ratna Sari Ningsih, selaku *Section Head Commercial Learning Center* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Tbk. Cabang Denpasar yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

9. Seluruh *Supervisor* dan *Senior Staff* yang telah banyak memberikan banyak ilmu dan informasi data selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
10. Efendi Ginoga dan Hefilita Wowor selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan kasih kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Irwandi Ginoga, Selfa Marsianita Ginoga dan Seflin Dela Ginoga selaku saudara penulis yang telah memberi support selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan hingga selesainya laporan ini.
12. Teman-teman dan orang di sekitar yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Berkat para beliaulah saya dapat menyusun Tugas Akhir ini, masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penulisan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritikan serta saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Besar harapan penulis, semoga Tugas Akhir ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca serta rekan-rekan mahasiswa POLITEKNIK NEGERI BALI pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dan dapat memenuhi persyaratan seperti yang telah ditetapkan.

Badung, Agustus 2023

Fredison Feri Ginoga

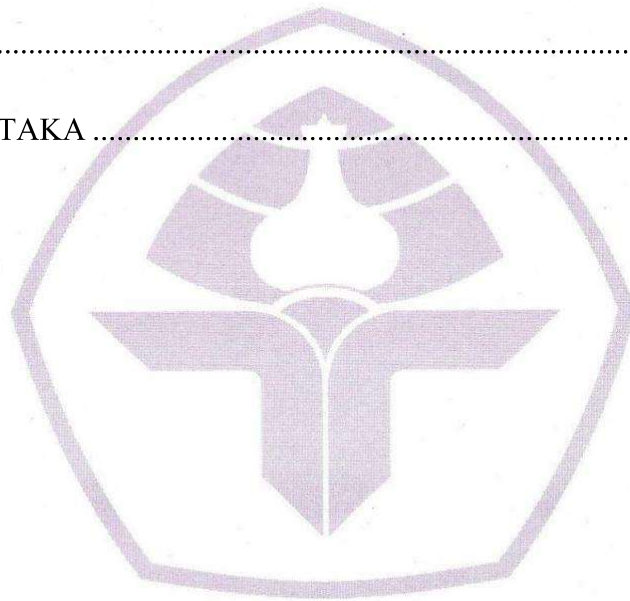
## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PENGESAHAL.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	12
PENDAHULUAN .....	12
A. Latar Belakang Masalah.....	12
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan.....	15
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	16
BAB II.....	18
LANDASAN TEORI.....	18
A. Bandar Udara .....	18
B. Maskapai .....	19

C. <i>Ground Handling</i> .....	19
D. <i>Lost and Found</i> .....	22
E. <i>Baggage dan baggage claim tag</i> .....	23
F. Penanganan .....	24
BAB III .....	25
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	25
1. Lokasi Perusahaan .....	25
2. Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	25
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas .....	28
1. Bidang usaha PT.Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	28
2. Fasilitas PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) .....	31
C. Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk .....	33
BAB IV .....	40
PEMBAHASAN .....	40
A. Penanganan <i>Collecting Claim Tag</i> Maskapai Trans Nusa oleh Staf <i>Lost and Found</i> PT. Jasa Angkasa Semesta di I Gusti Ngurah Rai Airport. ....	40
1. Tahap persiapan .....	41
2. Tahap penanganan.....	45
3. Tahap akhir .....	47



B. Kendala Penanganan <i>Collecting Claim Tag</i> Maskapai Trans Nusa oleh Staf <i>Lost and Found</i> PT. Jasa Angkasa Semesta di I Gusti Ngurah Rai Airport. ....	49
BAB V.....	51
PENUTUP.....	51
A. Simpulan .....	51
B. Saran .....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	53



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 . 1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta .....	25
Gambar 3 . 2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta.....	33
Gambar 4 . 1 Absensi.....	42
Gambar 4 . 2 Briefing .....	43
Gambar 4 . 4 Flight schedule .....	44
Gambar 4 . 7 Pengambilan Bagasi oleh Penumpang .....	46
Gambar 4 . 8 baggage claim tag .....	47
Gambar 4 . 9 kumpulan baggage claim tag .....	48
Gambar 4 . 10 susunan baggage claim tag.....	49

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3 . 1 Fasilitas Perusahaan.....	31
---------------------------------------	----



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah salah satu industri yang sangat penting bagi suatu negara. Beberapa negara menjadikan sektor pariwisata sebagai harapan utama untuk perekonomian negaranya. Dalam pembangunan nasional pariwisata adalah sebagai sumber perolehan devisa negara. Selain itu pariwisata juga sangat berpengaruh terhadap bidang lainnya sebagai penyumbang. Bidang-bidang tersebut seperti memperluas lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah, mendorong pelestarian lingkungan hidup dan budaya bangsa, serta memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa.

Indonesia sektor pariwisatanya telah tumbuh dan berkembang seiring berjalannya waktu, dengan masyarakatnya yang punya rasa ingin tahu mengenai segala sesuatu. Rasa ingin tahu tersebut pada akhirnya membuat masyarakat dapat menambah informasi dan pengetahuan yang luas. Hal inilah yang menjadi faktor penunjang dalam pembangunan kegiatan pariwisata di Indonesia.

Bali sebagai daerah nomor satu di Indonesia untuk sektor pariwisatanya, tidak hanya terkenal di Indonesia tetapi Asia bahkan di Dunia. Terkenalnya Bali karena adanya potensi-potensi yang dimilikinya seperti: keindahan alam, keramah-tamahan masyarakatnya, kebudayaan, serta karya-karya seni unik dari masyarakatnya. Berbagai upaya dilakukan untuk menumbuh kembangkan industry



pariwisata di Bali. Salah satunya yaitu sarana dan prasarana. Sehingga memerlukan penyediaan fasilitas kepariwisataan seperti: akomodasi, transportasi, restaurant, daya tarik wisata, spa, art shop, dan kargo. Prasarana Transportasi

Potensi yang dimiliki Indonesia sebagai tujuan wisata yang cukup populer ini tentunya merupakan suatu keseharusan untuk menyediakan transportasi yang memadai. Transportasi udara pastinya sangat mendominasi bagi para wisatawan karena dengan waktu tempuhnya yang singkat dapat membuat para wisatawan berhemat waktu dalam perjalanan ke tujuan wisata.

Peran penting bandar udara dalam penyelenggaraan penerbangan. Bandar udara digunakan untuk menangani keberangkatan atau kedatangan penumpang. Bandar udara I Gusti Ngurah Rai merupakan bandar udara yang terletak di Pulau Bali. Bandar udara ini merupakan bandar udara berskala Internasional. Di Bandara I Gusti Ngurah Rai ini memiliki 2 terminal, yakni terminal domestik dan terminal Internasional. Terminal domestik digunakan untuk penerbangan dalam negeri, sedangkan terminal internasional digunakan untuk penerbangan antar negara. Masing-masing terminal terdapat perusahaan penyedia jasa *ground handling* untuk memberikan pelayanan terhadap tamu yang menggunakan transportasi udara saat berada di bandar udara.

PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS). PT. JAS adalah perusahaan jasa penunjang kegiatan penerbangan (*ground handling*) pertama di Indonesia. *Ground handling* merupakan suatu proses penanganan atau memberikan pelayanan kepada penumpang baik itu berupa penanganan bagasi, kargo, *check-in* dan lain sebagainya. Masing-masing perusahaan *ground handling* memiliki beberapa mitra

kerja dengan pihak maskapai. Salah satu maskapai yang ditangani oleh PT.JAS adalah TransNusa Airlines.

Trans Nusa merupakan sebuah maskapai penerbangan domestik bertarif rendah di Indonesia. Di Bandar Udara Ngurah Rai Denpasar TransNusa hanya beroperasi menuju Bandar Udara Soekarno Hatta dan Bandar Udara Internasional Yogyakarta. TransNusa Aviation bertanggung jawab dalam hal penanganan tiket seperti check in, penimbangan bagasi, dan boarding. Kantor TransNusa berada di lantai dua dalam kawasan bandar udara I Gusti Ngurah Rai.

*Unit Lost And Found* memiliki tiga ranah penanganan yaitu *On Hand Baggage* (OHD). OHD adalah kondisi dimana bagasi yang ditemukan tanpa tanda dari area keberangkatan/sistem BHS. *Advice Handling* (AHL), AHL adalah kondisi dimana barang penumpang tidak tiba pada saat penerbangan yang sama dikarenakan hilang, tertukar maupun tertinggal. *Damage & Pilferage Report* (DPR), DPR adalah kondisi dimana terdapat bagasi yang mengalami kerusakan baik ringan maupun berat.

Bagasi jenis AHL merupakan jenis bagasi yang paling sering dan riskan terjadi diantara tiga jenis masalah bagasi lainnya. Penanganan bagasi jenis ini sangat membutuhkan perhatian lebih dan terbilang rumit karena resiko dan penanganannya yang harus teliti secara optimal sesuai dengan *Standart Oprational Prosedur* (SOP) yang berlaku.

*Collecting baggage claim tag* atau yang biasanya di sebut *collecting claim tag* adalah hal yang sangat penting dilakukan dalam penanganan bagasi penumpang di kedatangan. Pada intinya *collecting claim tag* dilakukan untuk meminimalisir

salah ambil bagasi dari penumpang, karena sering terjadi *cross pick up* (salah ambil). Untuk memastikan kesesuaian barang bawaan penumpang dengan yang ada di *claim tag*, selain itu juga untuk menghindari *over pick up* (kelebihan ambil bagasi) karena sering terdapat kasus penumpang mengambil bagasi lebih alasannya penumpang tidak mengingat jumlah barang bawaannya dan juga mengurus bagasi yang rusak atau ketinggalan.

Hal-hal di atas membuat penulis tertarik untuk mengangkat Judul “Penanganan *Collecting Baggage Claim Tag* Maskapai TransNusa oleh Staf *Lost and Found* Pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai”

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah penanganan *collecting baggage claim tag* penumpang *TransNusa* oleh staf *Lost and found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi saat *collecting baggage claim tag* penumpang *Transnusa* oleh staf *lost and found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai?

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan**

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mengetahui proses penanganan *baggage claim tag* penumpang

TransNusa oleh staf *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi saat proses penanganan *collecting baggage claim tag* penumpang TransNusa oleh staf *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta.

## 2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali sebagai sumber acuan untuk persyaratan menyelesaikan program studi diploma III di Politeknik Negeri.
- b. Bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali adalah landasan dan sumber informasi dalam meningkatkan mutu pembelajaran di kampus Politeknik Negeri Bali.
- c. Bagi perusahaan diharapkan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang

## D. Metode Penulisan Tugas Akhir

### 1. Metode dan pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### a. Metode Observasi

Metode ini merupakan pengumpulan data yang melibatkan diri dengan terjun langsung ke lapangan industri dalam proses pembelajaran, serta pengamatan melibatkan diri secara langsung dalam proses penanganan bagasi



pada maskapai TransNusa PT JAS.

b. Metode Wawancara

Merupakan metode untuk mengumpulkan data dengan menanyakan langsung kepada staf unit *lost and found* PT. JAS.

c. Metode Dokumentasi

Metode pelaksanaan dokumentasi dilakukan dengan tujuan untuk melengkapi informasi-informasi yang diperoleh agar lebih lengkap serta menunjang kebenaran dan keterangan yang diberikan sesuai dengan topik yang dibahas.

b. Metode Pustaka

Metode yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan membaca buku-buku yang berkaitan dengan kepariwisataan dan juga perusahaan *ground handling* yang bersangkutan dengan permasalahan yang di bahas.

2. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan penulis 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 penanganan *collecting baggage claim tag* penumpang pesawat TransNusa, 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

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

4. Penanganan *collecting baggage claim tag* maskapai TransNusa dari Jakarta oleh staf *Lost And Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di I Gusti Ngurah Rai Airport. Terbagi menjadi tiga tahapan seperti berikut ini :

a. Tahap persiapan dimana sebelum menangani *collecting claim tag* akan diawali dengan beberapa hal yang harus dipersiapkan seperti absensi, pakaian, jadwal dan *briefing* untuk semua staf dan *traine* agar tidak ada kendala saat penanganan berlangsung

b. Tahap penanganan adalah sebuah tahapan yang membahas tentang proses menangani *collecting baggage claim tag*, sebuah tahapan inti dimana proses penanganan *collecting baggage claim tag* yang dilakukan oleh para staf terhadap penumpang TransNusa.

c. Tahap akhir yaitu tahap penyelesaian proses penanganan *collecting baggage claim tag*, tahap ini staf dan *traine* memastikan semua berjalan dengan lancar dan aman.

1. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan *collecting baggage claim tag* cukup rumit dan menyusahkan namun semua itu bisa teratasi dengan baik, beberapa kendala tersebut seperti

- a. Layar monitor *baggage claim* yang eror, tidak sesuai dengan *conveyor* bagasi maskapai yang harusnya keluar
- b. *Conveyor* yang macet, dimana saat penumpang sedang menunggu bagasinya keluar tetapi *conveyor*nya tiba-tiba macet atau mati sehingga mengakibatkan para penumpang komplain
- c. Terakhir penumpang tidak berkenan, dimana terdapat beberapa penumpang yang cuiga dan tidak berkenan dalam pengambilan *claim tag* ini

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam penanganan *collecting baggage claim tag* maskapai TransNusa oleh unit *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di bandara I Gusti Ngurah Rai guna meningkatkan kinerja dalam penanganannya di antaranya :

1. Dalam menangani kemacetan pada *conveyor* dan juga ketidaksesuaian layar monitor pada *conveyor baggage* hendaknya komunikasi antara pihak angkasa pura, petugas bagasi, dan petugas *lost and found* di bagian *conveyor* harus lebih jelas agar semuanya bisa lebih terkendali dan aman.
2. Saran untuk kendala penumpang tidak berkenan ini, bahwa lebih baik disaat penumpang melakukan check in, para petugas menjelaskan terlebih dahulu tentang fungsi *baggage claim tag* ini, atau untuk keseluruhan tentang penjelasan lebih luas untuk *collecting baggage claim tag* yang akan dilakukan saat pengambilan bagasi di kedatangan.

## DAFTAR PUSTAKA


Damardjati, R. (2001). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Dhalia Indonesia.

Erawati, N. R. (2015). *Handout Tata Operasi Darat*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.

Handoyo, S., & Sudiby, D. (2014). *Aviopedia Ensiklopedia Umum Penerbangan*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.

Majid, S. A., & Warpani, E. P. (2014). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Suwarno, W. (2001). *Tata Operasi Darat*. Jakarta: PT Grasindo.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI