

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *DELAYED BAGGAGE* MASKAPAI ETIHAD
OLEH *LOST AND FOUND* PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH:

LUTHFI RIZQULLAH

NIM 2215813050

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN
WISATA JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI
BALI BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan anugerah-Nya penulis dapat menuntaskan Tugas Akhir dengan judul “Penanganan *Delayed baggage* Maskapai ETIHAD oleh *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai ”. Adapun tujuan dari dibuatnya Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program studi DIII Usaha Perjalanan Wisata.

Adapun dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M. eCom, selaku direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti S.ST.Par.,M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Cokorda Istri Sri Widharim M.M. selaku Koordinator Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan kesempatan penulis untuk

menempuh Pendidikan perkuliahan di Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

5. Dra. Ni Putu Somawati,MM. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I.G.P Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom.,MT selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. 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.
8. Kedua orang tua yang saya sayangi yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, serta semangat kepada saya selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
9. Kepada saudara saya terutama Abin dan juga sahabat sahabat saya yaitu Yuna, Desi dan Diva yang telah memberikan dukungan serta menemani saya dalam penyusunan Tugas Akhir.
10. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih tugas akhir ini masih belum sempurna. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari tidak sempurnaan. 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, 22 Juli 2025

Luthfi Rizqullah



**PENANGANAN *DELAYED BAGGAGE* MASKAPAI ETIHAD OLEH LOST
AND FOUND PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

ABSTRAK

Tugas akhir ini membahas penanganan *delayed baggage* maskapai Etihad oleh unit Lost and Found PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka dengan analisis deskriptif. Hasilnya menunjukkan bahwa penanganan dilakukan dalam tiga tahap, yaitu *pre-duty* (persiapan staf, sistem, dan dokumen), *on duty* (identifikasi bagasi tertunda, pencatatan data, pelacakan melalui WorldTracer, pemberian label AHL, hingga pengiriman ke penumpang), dan *post duty* (penyelesaian *Baggage Delivery Order* serta pelaporan). Kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah staf saat periode sibuk dan keterlambatan pembaruan informasi pada sistem *WorldTracer*. Secara umum, prosedur penanganan telah sesuai standar operasional, namun masih perlu peningkatan efisiensi melalui penguatan sumber daya manusia dan optimalisasi sistem informasi..

Kata kunci: *Delayed Baggage*, Bandara

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir	7
1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	7
1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir	8
1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	8
1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data	9
1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Pengertian Penanganan.....	11
2.2 Pengertian Ground Handling.....	12
2.3 Pengertian Baggage Handling.....	13
2.4 Pengertian Bagasi	14

2.5	Pengertian Delayed baggage	15
2.6	Pengertian <i>Passangers</i>	17
2.7	Pengertian Maskapai	17
2.8	Pengertian Bandara.....	18
2.9	Pengertian <i>Lost and Found</i>	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		20
3.1	Profil Perusahaan	20
3.2	Sejarah Perusahaan.....	20
3.3	Struktur Organisasi.....	22
3.4	Uraian Tugas	22
3.5	Kegiatan Perusahaan	24
BAB IV PEMBAHASAN.....		28
4.1	Penanganan <i>Delayed baggage</i> ETIHAD Airways oleh <i>Lost and Found Baggage Services</i> PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	28
4.1.1	Pre-duty	29
4.1.2	On Duty.....	34
4.1.3	Post Duty	47
4.2	Hambatan yang dialami dalam penanganan Delayed baggage Maskapai ETIHAD oleh Lost and Found PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	48
BAB V PENUTUP.....		50
5.1	Simpulan	50

5.2	Saran.....	51
	DAFTAR PUSTAKA	53
	LAMPIRAN.....	55



POLITEKNIK NEGERI BALI

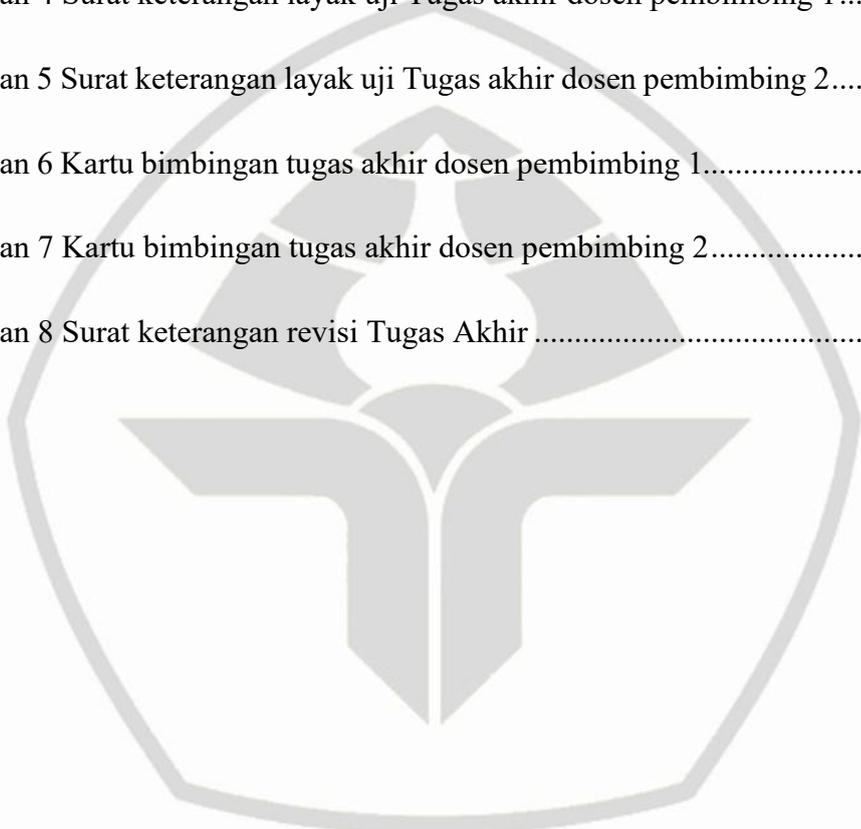
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan PT. Jasa Angkasa Semesta	20
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta	22
Gambar 4. 1 Tahapan Penanganan <i>Delayed baggage</i> ETIHAD Airways Oleh PT.JAS.....	28
Gambar 4. 2 <i>System Website Daily</i> ETIHAD Airways.....	32
Gambar 4. 3 Preparation Khusus Maskapai ETIHAD.....	34
Gambar 4. 4 <i>Stanby</i> di depan <i>conveyor belt</i> maskapai ETIHAD	35
Gambar 4. 5 Bagasi Maskapai ETIHAD berlabel <i>Delayed baggage</i>	36
Gambar 4. 6 <i>Logsheet Delayed baggage</i>	37
Gambar 4. 7 Tampilan <i>Website</i> pada <i>Worldtracher</i>	38
Gambar 4. 8 Memasang Label AHL pada <i>Delayed baggage</i>	39
Gambar 4. 9 <i>Customs Form</i>	41
Gambar 4. 10 <i>Apologize Letter/Mail</i> ETIHAD AIRWAYS	42
Gambar 4. 11 Menghantarkan <i>Delayed baggage</i> kepada <i>Driver</i> melalui Festindo	46

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Absensi Wajah.....	55
Lampiran 2 Atribut lengkap beserta PAS bandara saat <i>Handling</i>	56
Lampiran 3 <i>Form Delivery Order</i> (BDO).	57
Lampiran 4 Surat keterangan layak uji Tugas akhir dosen pembimbing 1.....	57
Lampiran 5 Surat keterangan layak uji Tugas akhir dosen pembimbing 2.....	58
Lampiran 6 Kartu bimbingan tugas akhir dosen pembimbing 1.....	59
Lampiran 7 Kartu bimbingan tugas akhir dosen pembimbing 2.....	60
Lampiran 8 Surat keterangan revisi Tugas Akhir.....	61



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan serangkaian aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dari satu tempat ke tempat lain dalam jangka waktu sementara, dengan tujuan utama untuk bersenang-senang dan menikmati berbagai kegiatan rekreasi. Aktivitas ini didukung oleh berbagai pihak, termasuk masyarakat setempat, pemerintah, pemerintah daerah, serta para pengusaha yang bergerak di sektor pariwisata. Selain sebagai sarana hiburan dan penyegaran dari rutinitas sehari-hari, kegiatan berwisata juga memiliki manfaat lain yang berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan, seperti industri, keagamaan, pendidikan, budaya, serta ekonomi. Wisatawan yang melakukan perjalanan tidak hanya mendapatkan pengalaman baru, tetapi juga dapat memperluas wawasan mengenai adat istiadat, sejarah, dan kekayaan alam di daerah yang dikunjungi. Lebih dari itu, sektor pariwisata memberikan dampak positif bagi ekonomi lokal, baik dalam bentuk peningkatan pendapatan masyarakat setempat, penciptaan lapangan kerja, hingga peningkatan pendapatan asli daerah (PAD). Dengan berkembangnya sektor pariwisata, fasilitas umum dan infrastruktur di daerah tujuan wisata juga cenderung mengalami peningkatan, yang pada akhirnya dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat luas. James J. Spillane (1997).

Salah satu destinasi wisata yang terus menjadi primadona bagi wisatawan mancanegara maupun domestik adalah Pulau Bali. Pulau ini menawarkan

keindahan alam yang luar biasa, budaya yang kaya, serta fasilitas wisata yang terus berkembang, menjadikannya ikon pariwisata Indonesia yang mendunia.

Pulau Bali, yang dikenal dengan julukan *The Island of Paradise*, merupakan daerah yang masih mempertahankan budaya serta adat istiadat warisan para leluhur. Setiap generasi, termasuk anak muda Bali, terus menjaga dan melestarikan tradisi mereka agar tetap hidup di tengah perkembangan zaman. Seni telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat Bali, karena keberadaannya selalu dibutuhkan dalam berbagai aspek, mulai dari kegiatan keagamaan, sosial, hingga budaya. Keunikan inilah yang menjadikan Bali daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik maupun mancanegara untuk berkunjung. Selain kekayaan budaya, Bali juga terkenal dengan keindahan alamnya yang sangat beragam, mulai dari pantai yang eksotis, pegunungan yang menakjubkan, sungai yang jernih, hingga hutan yang masih asri. Semua potensi alam ini menjadikan Bali sebagai salah satu tujuan wisata unggulan. I Wayan Ardika (2012).

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, yang terletak di Kabupaten Badung, Bali, merupakan pintu gerbang utama bagi arus keluar masuk wisatawan ke Pulau Dewata. Bandara ini memiliki peran yang sangat vital dalam mendukung pertumbuhan sektor pariwisata di Bali, mengingat hampir seluruh akses perjalanan udara, baik domestik maupun internasional, terpusat melalui bandara ini. Dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I (Persero), bandara ini telah mengalami berbagai transformasi dan pengembangan fasilitas guna menunjang kelancaran serta kenyamanan penumpang. Saat ini, Bandara

Internasional I Gusti Ngurah Rai dilengkapi dengan dua terminal utama, yaitu terminal domestik yang melayani penerbangan dalam negeri, dan terminal internasional yang dikhususkan untuk penerbangan dari dan menuju luar negeri. Kedua terminal ini berfungsi sebagai simpul utama dalam sistem transportasi udara yang melayani jutaan penumpang setiap tahunnya. Seiring meningkatnya jumlah penumpang dan frekuensi penerbangan, operasional bandara tidak hanya bertumpu pada pengelola bandara semata, namun juga melibatkan berbagai mitra usaha yang memberikan dukungan layanan teknis dan operasional. Salah satu bentuk dukungan penting tersebut adalah layanan ground handling, yaitu layanan penanganan darat yang mencakup berbagai aktivitas teknis dan logistik untuk menjamin kelancaran proses keberangkatan dan kedatangan pesawat. Ground handling sendiri merupakan aspek krusial dalam operasional maskapai penerbangan, mencakup pelayanan terhadap penumpang, penanganan bagasi, pengelolaan kargo dan pos, pengisian ulang bahan bakar, serta penyediaan peralatan bantu darat yang diperlukan selama pesawat berada di bandara. Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, terdapat beberapa perusahaan penyedia jasa ground handling yang bekerja sama dengan maskapai-maskapai penerbangan, baik nasional maupun internasional. Salah satu perusahaan terkemuka yang aktif beroperasi di bidang ini adalah PT Jasa Angkasa Semesta (JAS). PT JAS telah berpengalaman dalam memberikan layanan ground handling dan menjadi mitra strategis bagi banyak maskapai penerbangan. Perusahaan ini menjalankan perannya sebagai penyedia layanan darat untuk mendukung kegiatan operasional maskapai,

mulai dari keberangkatan hingga kedatangan, serta menjamin ketepatan dan keamanan seluruh proses.

PT JAS di Bandara I Gusti Ngurah Rai diketahui menangani operasional ground handling untuk sedikitnya 15 maskapai internasional dan 3 maskapai domestik. Salah satu maskapai internasional yang dilayani oleh PT JAS adalah Etihad Airways, Etihad Airways merupakan maskapai penerbangan nasional Uni Emirat Arab yang berbasis di Abu Dhabi dan mulai beroperasi secara komersial sejak November 2003. Maskapai ini dikenal luas karena pelayanannya yang unggul dan jangkauan rutenya yang luas, mencakup lebih dari 120 destinasi di Timur Tengah, Afrika, Eropa, Asia, Australia, hingga Amerika Utara. Sebagai bagian dari strategi perluasan rutenya ke kawasan Asia Tenggara, Etihad resmi membuka penerbangan langsung dari Abu Dhabi ke Bali pada 26 Juni 2024, menggunakan armada Boeing 787-9 Dreamliner dengan nomor penerbangan EY476. Sejak penerbangan perdananya tersebut, Etihad menjalin kerja sama operasional dengan PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (JAS) dan PT JAS Aero Engineering (JAE) sebagai mitra strategis dalam penyediaan layanan ground handling, penanganan kargo, dan sertifikasi teknis pesawat di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Dalam penanganan delayed baggage maskapai ETIHAD memiliki beberapa perbedaan dalam peanganannya, seperti pada saat pemberitahuan mengenai delayed baggage yang tiba di bandara, dan juga maskapai ETIHAD memiliki beberapa aturan yang berlaku untuk menangani delayed baggage kepada penumpangnya sehingga maskapai ini tetap menjaga kualitas kenyamanan penumpangnya.

Dalam praktiknya, PT JAS bertanggung jawab terhadap keseluruhan proses penanganan darat, termasuk penanganan bagasi penumpang, yang melibatkan aktivitas kompleks seperti bongkar muat, pengelompokan, dan distribusi bagasi.

Dalam penanganan bagasi, PT JAS juga bertanggung jawab atas berbagai jenis layanan yang berkaitan dengan pengelolaan bagasi penumpang selama di bandara. Ini termasuk proses pemuatan bagasi ke dalam pesawat (loading), pengambilan bagasi dari pesawat (unloading), serta penanganan khusus untuk bagasi yang mengalami kendala seperti kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan. Salah satu permasalahan bagasi yang sering muncul adalah kasus *delayed baggage*, yaitu bagasi yang tertinggal di bandara asal dan tidak ikut dalam penerbangan yang sama dengan penumpangnya. Penanganan terhadap kasus *delayed baggage* ini membutuhkan perhatian dan keahlian khusus dari unit *Lost and Found* di bawah koordinasi divisi *Baggage Services* milik PT JAS. Dalam departemen ini, terdapat tiga jenis penanganan bagasi, yaitu *On Hand Baggage (OHD)*, yakni bagasi yang ditemukan tanpa label atau tanda pengenal di area keberangkatan maupun dalam *Baggage Handling System (BHS)*; *AHL/Missing Baggage (Advice if Handling)*, yaitu bagasi penumpang yang tidak tiba bersamaan dengan penerbangan mereka akibat tertukar, tertinggal, atau hilang di bandara keberangkatan; serta *Damage and Pilferage Report (DPR)*, yang merupakan laporan terkait bagasi penumpang yang mengalami kerusakan, baik dalam kategori ringan maupun berat. Dengan sistem penanganan ini, PT. JAS memastikan pelayanan optimal dalam

pengelolaan bagasi guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang.

Delayed baggage/AHL merupakan jenis permasalahan bagasi yang kerap terjadi pada penerbangan ETIHAD airlines dibandingkan dengan dua jenis permasalahan bagasi lainnya. Penyebab utama hal ini adalah meningkatnya jumlah wisatawan yang bepergian ke Bali, sehingga beberapa bagasi penumpang tertinggal di Abu Dhabi. Faktor lain yang berkontribusi adalah perbedaan terminal serta peningkatan jumlah penerbangan di Bandara Abu Dhabi saat keberangkatan, yang dapat menyebabkan petugas ground handling salah menangani bagasi selama proses pemuatan bagasi. Bagasi yang tertinggal akan dikirimkan pada penerbangan berikutnya dengan maskapai yang sama dan dilengkapi dengan label khusus. Penanganan bagasi ini memerlukan perhatian ekstra serta proses yang cukup kompleks karena risiko yang ada dan prosedur yang harus dijalankan secara optimal sesuai dengan Standard Operational Procedure (SOP) yang berlaku.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Penanganan Delayed baggage Maskapai ETIHAD oleh Lost and Found PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai”**.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penanganan *Delayed baggage* maskapai ETIHAD oleh *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
2. Apa saja kendala yang dialami pada saat penanganan *Delayed baggage* maskapai ETIHAD oleh *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui penanganan *Delayed baggage* maskapai ETIHAD oleh *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
 - b. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dialami pada saat proses penanganan *Delayed baggage* maskapai ETIHAD oleh *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.

- b. Dapat mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama melakukan penulisan tugas akhir yang telah diperoleh di tempat Praktek Kerja Lapangan.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. 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.
 - b. Sebagai sebuah laporan yang diberikan oleh mahasiswa yang menjalani Praktek Kerja Lapangan di Industri, bahwa memiliki kesiapan dalam menjalani tugas dan mampu bersaing dalam dunia kerja.
 3. Bagi Perusahaan
 - a. Sebagai masukan dalam menyelesaikan kendala-kendala yang ada di lapangan dan meningkatkan kinerja perusahaan di masa mendatang.

1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan tugas akhir ini menggunakan beberapa metode penulisan antara lain:

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara

melakukan pengamatan langsung dan mencatat data dan informasi yang diperoleh selama praktek di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada staf atau senior unit *Baggage Services* PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).

c. Metode Pustaka

Metode pustaka adalah metode pengumpulan data dengan membaca buku- buku yang berkaitan dengan kepariwisataan, perusahaan *Ground Handling* yang bersangkutan dengan permasalahan yang dibahas.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu cara menganalisis dan mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan dengan memaparkan dan menguraikan data yang diperoleh selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).

1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam metode penyajian hasil analisis ini , menggunakan metode informal dan metode formal. Pada metode formal ini 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.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan pada bab IV mengenai Penanganan *Delayed baggage* Maskapai *ETIHAD* Oleh *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dapat disimpulkan sebagai berikut.

Dalam penanganan *Delayed baggage* maskapai *ETIHAD* terdapat 3 tahapan yang harus dilakukan oleh *Lost and Found* dan *Trainee* terdiri dari *Pre-duty*, *On duty*, *Post Duty*. Pada tahap awal *Pre-duty* seluruh *staff* dan *Trainee* harus mempersiapkan diri dan kelengkapan alat-alat yang diperlukan sebelum memulai bekerja dengan SOP yang berlaku di PT. Jasa Angkasa Semesta. Hal tersebut wajib dilakukan agar dalam menangani segala permasalahan pada bagasi di *Lost and Found* berjalan dengan efisien dan efektif.

Pada tahap *On Duty*, *staff* dan *trainee* akan bertanggung jawab atas tugasnya masing masing sesuai dengan posisi dan *jobdesknya*. Salah satu contoh penanganan bagasi yang ditangani oleh *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta yaitu menangani *delayed baggage* penumpang pesawat pada penerbangan *ETIHAD AIRWAYS* yang mengalami keterlambatan kedatangan bagasi atau *delayed baggage* dan kemudian menanganinya sesuai dengan prosedur *baggage services*. Mulai dari *Stanby* awal pada *coveyorbelt* dan melakukan *preparation* khusus maskapai *ETIHAD* sampai dengan tahap menghantarkan *Delayed baggage* *ETIHAD* kepada *Driver*. Tahapan terakhir

dari penanganan *delayed baggage* maskapai ETIHAD , merupakan tahapan yang dimana staf dan *trainee* mengerjakan *form delivery order* (BDO) dan setelahnya menghantarkan bagasi kepada penumpang , menyimpan salinannya sebagai bukti bahwa penanganan bagasi tersebut telah diselesaikan dengan baik dan sesuai standar.

Adapun kendala selama penanganan *Delayed baggage* di *Lost and Found* PT. JAS seperti kurangnya sumber tenaga manusia, tetapi dapat ditangani langsung dengan memprioritaskan penanganan bagasi dengan waktu yang memiliki jangka waktu terdekat dan kurangnya aksesibilitas terhadap *Worldtracher* dapat ditangani dengan baik dengan menelusuri *tag/label* bagasi destinasi utama dari bagasi penumpang dan menelusuri ulang nomor referensinya dalam website *Worldtracher*.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk meningkatkan kualitas kerja dimasa depan terutama saat menangani *Delayed baggage* , sebagai berikut:

1. Menyusun & memastikan kembali jadwal *duty*

Leader yang bertugas menyusun jadwal sebaiknya mempertimbangkan ulang pembagian *shift staff* dan *trainee* agar tidak terjadi kekurangan tenaga kerja. Kondisi kekurangan tenaga kerja kerap terjadi pada jam-jam sibuk, khususnya di sore hari. Pada waktu tersebut, jumlah penerbangan meningkat dan mayoritas diisi oleh penumpang dalam jumlah besar, yang otomatis membawa bagasi lebih banyak. Meskipun

bersifat situasional, penanganan bagasi di sore hari umumnya lebih padat dibandingkan pagi hari. Oleh karena itu, akan lebih efektif jika jumlah *staff* dan *trainee* yang dijadwalkan untuk *shift* sore ditambah, agar saat puncak kesibukan berlangsung, proses penanganan bagasi dan penumpang dapat berjalan lancar karena didukung oleh SDM yang memadai.

2. Menindaklanjuti *Worldtracher* dengan selalu memantau perkembangan terbaru mengenai informasi terbaru dari bagasi yang mengalami *Delay*

Karena kurangnya informasi terbaru mengenai beberapa bagasi *delayed* yang tiba, tidak jarang beberapa bagasi *delayed* tidak dapat dilacak melalui *website worldtracher* sehingga berpengaruh dan melebihi estimasi tibanya bagasi *delay* kepada kediaman sementara penumpang. Ada baiknya, jika *staff* pada *Lost and found* untuk mengecek secara berkala pada *system worldtracher* mengenai bagasi yang mengalami *delayed* dan mengecek lebih awal pada label pertama yang tercantum dalam bagasi sebelum label AHL di telusuri pada *system worldtracher*, sehingga lebih efisiennya waktu untuk menangani *delayed baggage*.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (n.d.). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI). Diakses tanggal 1 Mei 2025, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/penanganan>
- Damardjati, R. S. (2001). *Istilah-istilah dunia pariwisata*. Pradnya Paramita.
- Erawati, N. M. R. (2014). *Penanganan check in di bandara* (hlm. 9).
- Heizer, J., & Render, B. (2014). *Operations management* (12th ed.). Pearson Education Limited.
- Keke, Y., & Susanto, P. C. (2020). *Kinerja ground handling mendukung operasional bandar udara*. *Aviasi: Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2), 1–13. <https://doi.org/10.52186/aviasi.v16i2.22>
- Sukma, A. M., & Pradana, F. I. (2023). *Analisis kinerja unit lost and found dalam penanganan bagasi penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta*. *Journal of Management and Social Sciences*, 1(1), 65–76. <https://doi.org/10.59031/jmsc.v1i1.74>
- Sutarwati, S., Hardiyana, H., & Karolina, N. (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*, 3(2), 1207.

Suwarno, F. X. W. A. (2001). *Tata operasi darat* (hlm. 69).

Suwarno, F. X. W. A. (2001). *Tata operasi darat*. PT Grasindo / PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Umar, S. H., & Hilal, R. F. (2020). *Perancangan baggage handling system (BHS) di Yogyakarta International Airport*. *Jurnal Teknologi Penerbangan*, 4(1), 28–35.

Yuliana, D. (2014). *Analisis persepsi petugas operasional dalam pelaksanaan baggage handling system (BHS) di Bandara Kualanamu – Medan*. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(4), 191–204.

International Air Transport Association. (n.d.). About us. IATA. Diakses pada 4 Agustus 2025, dari <https://www.iata.org/en/about/>

POLITEKNIK NEGERI BALI