

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN *DELAYED BAGGAGE* PENUMPANG TURKISH  
AIRLINES (TK66) OLEH STAF *LOST & FOUND* DI PT JASA ANGKASA  
SEMESTA BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**OLEH**

**CINDY TRI AULIA**

**NIM 2215813019**

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2025**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN *DELAYED BAGGAGE* PENUMPANG TURKISH  
AIRLINES (TK66) OLEH STAF *LOST & FOUND* DI PT JASA ANGKASA  
SEMESTA BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**OLEH**

**CINDY TRI AULIA**

**NIM 2215813019**

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penanganan *Delayed Baggage* Penumpang Turkish Airlines (TK66) oleh Staf *Lost & Found* di PT Jasa Angkasa Semesta Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

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 untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan 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 Widhari, M.M. selaku Kaprodi DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Wahyuning Dyah, S.Pd., M. Hum., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Ni Putu Somawati, MM., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan perkuliahan serta nasehat-nasehat selama penulis menjadi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.
8. Ratna Sari Ningsih, selaku *Head Commercial Training* pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk. Cabang Denpasar yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh *Supervisor, senior dan staff* PT Jasa Angkasa Semesta yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk penulisan dan menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Musriun dan Lusiamy, selaku orang tua penulis serta seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi dan doanya selama penulisan tugas akhir ini.

11. Yunzib Nailal Hikam, yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini, berkontribusi banyak selama masa kuliah penulis, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada penulis.
12. 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 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, 19 Maret 2025

Penulis

Cindy Tri Aulia

2215813019

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penulisan Tugas Akhir .....	6
1.4. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir .....	6
1.5. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	7
1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	7
1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data .....	9
1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
2.1. Pengertian Bandar Udara .....	11

2.2.	Pengertian <i>Airlines</i> .....	12
2.3.	Pengertian <i>Ground Handling</i> .....	12
2.4.	Bagasi .....	13
2.4.1.	Pengertian Bagasi .....	14
2.4.2.	Jenis-jenis Bagasi .....	14
2.5.	Lost and Found .....	15
2.5.1.	Pengertian Lost and Found .....	15
2.5.2.	Bagian-bagian unit <i>Lost and Found</i> .....	17
2.6.	Pengertian <i>Delayed Baggage</i> .....	18
2.7.	Dokumen Perjalanan .....	20
2.7.1	Pengertian Dokumen Perjalanan .....	20
2.7.2.	Macam-macam Dokumen Perjalanan .....	20
2.8.	Pengertian Penanganan .....	22
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>		<b>23</b>
3.1.	Pofil Perusahaan .....	23
3.2.	Sejarah Perusahaan .....	24
3.3.	Struktur Organisasi Perusahaan .....	28
3.3.1.	Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta .....	28
3.3.2.	Uraian Kerja/ <i>Job Description</i> PT Jasa Angkasa Semesta .....	29
3.4.	Kegiatan Usaha Perusahaan .....	32

<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1    Penanganan <i>Delayed Baggage</i> Penumpang Turkish Airlines (TK66) Oleh Staf <i>Lost &amp; Found</i> di PT Jasa Angkasa Semesta Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali .....	36
4.1.1. Tahap Persiapan .....	36
4.1.2. Tahap Penanganan .....	41
4.1.3. Tahap Akhir .....	54
4.2    Kendala Saat Penanganan/Pelaksanaan dan Solusinya .....	59
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
5.1    Simpulan .....	62
5.2    Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 <i>Grooming Staff</i> PT Jasa Angkasa Semesta .....	38
Gambar 4. 2 <i>Grooming Trainee</i> PT Jasa Angkasa Semesta .....	39
Gambar 4. 3 Tampilan cek bagasi di sistem World Tracer .....	43
Gambar 4. 4 Tampilan awal pengecekan <i>delayed baggage</i> di sistem WorldTracer .....	43
Gambar 4. 5 Tampilan data penumpang setelah <i>input</i> di WorldTracer <i>System</i> .....	46
Gambar 4. 6 Tampilan data bagasi setelah <i>input</i> di world tracer <i>system</i> .....	46
Gambar 4. 7 WorldTracer .....	49
Gambar 4. 8 <i>Property Irregularity Report</i> salinan dari WorldTracer System .....	50
Gambar 4. 9 Formulir Tata Cara Klaim melalui <i>Website</i> Turkish Airlines .....	51
Gambar 4. 10 Proses Pencatatan data Bagasi ke AHL <i>Logbook</i> .....	55
Gambar 4. 11 <i>Baggage Delivery Form</i> .....	56
Gambar 4. 12 <i>Customs Form</i> .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1.** *Baggage Claim Tag* Amit Barua

**Lampiran 2.** *Flight Ticket* Paris (CDG) – Istanbul (IST)

**Lampiran 3.** *Boarding Pass*

**Lampiran 4.** *Passport*

**Lampiran 5.** *Baggage Irregularities ID/ Passport Copy Delivery Form*

**Lampiran 6.** *Property Irregularity Report Form*

**Lampiran 7.** Lembar Layak Uji Pembimbing 1

**Lampiran 8.** Lembar Layak Uji Pembimbing 2

**Lampiran 9.** Lembar Bimbingan Pembimbing 1

**Lampiran 10.** Lembar Bimbingan Pembimbing 2

**Lampiran 11.** Surat Keterangan Revisi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu aspek penunjang perekonomian bagi suatu negara. Selain itu, industri pariwisata menjadi andalan utama dalam mengembangkan dan menciptakan sesuatu yang baru dengan memanfaatkan keberagaman budaya dan destinasi wisata yang ada untuk menarik wisatawan berkunjung ke suatu tempat, hal ini akan menjadi kontribusi besar untuk negara itu sendiri. Keinginan wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keinginan untuk berlibur, berbisnis, belajar, maupun kegiatan keagamaan. Salah satu negara yang menjadi tujuan wisata dunia yaitu Indonesia.

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki keindahan alam dan kebudayaan yang beragam. Sebagai negara kepulauan, salah satu pulau yang pariwisatanya telah berkembang yaitu Pulau Bali. Pulau Bali merupakan salah satu pulau yang pariwisatanya telah berkembang pesat serta memiliki keindahan alam, kesenian daerah dan kebudayaan yang unik. Keunikan tersebut telah membawa pengaruh terhadap peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke berbagai destinasi wisata di Indonesia khususnya wisata di Bali.

Transportasi merupakan bagian dari komponen pendukung sektor pariwisata, karena transportasi menjadi salah satu sarana yang digunakan untuk memudahkan wisatawan dalam melakukan perjalanan baik melalui transportasi darat, laut, maupun udara. Jenis transportasi yang paling diminati wisatawan untuk melakukan perjalanan yaitu transportasi udara karena membutuhkan waktu yang lebih singkat.

Turkish Airlines merupakan salah satu maskapai penerbangan internasional yang memiliki rute penerbangan ke berbagai negara, termasuk Indonesia. Salah satu penerbangan utamanya adalah TK66 yang melayani rute dari Istanbul ke Denpasar melalui Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Sebagai salah satu bandara tersibuk di Indonesia, Bandara Ngurah Rai sering menghadapi tantangan dalam penanganan bagasi, terutama bagi penerbangan internasional yang melibatkan koneksi ke berbagai destinasi.

Industri penerbangan merupakan salah satu sektor yang sangat bergantung pada efisiensi dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan kepada penumpang. Salah satu tantangan utama yang dihadapi maskapai dan operator bandara adalah masalah *Delayed Baggage* atau keterlambatan bagasi. Menurut laporan tahunan dari SITA (Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques), sekitar 4,35 bagasi per 1.000 penumpang mengalami keterlambatan pada tahun 2022. Faktor-faktor yang menyebabkan *Delayed Baggage* antara lain keterlambatan transfer bagasi, kesalahan dalam pemrosesan

bagasi, kapasitas penyimpanan bagasi yang terbatas, serta kendala operasional yang berkaitan dengan pergantian penerbangan. (SITA, 2023)

Studi mengenai efektivitas penanganan *Delayed Baggage* sangat penting mengingat dampak yang ditimbulkan bagi penumpang dan maskapai. *Delayed Baggage* tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang tetapi juga dapat merusak reputasi maskapai serta menimbulkan beban finansial akibat kompensasi yang harus diberikan. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas permasalahan *Delayed Baggage* dan strategi penanganannya. Misalnya, studi yang dilakukan oleh Smith & Brown (2020) membahas implementasi teknologi *baggage tracking* dalam mengurangi keterlambatan bagasi di bandara Eropa. Studi lain oleh Wijayanto et al. (2021) meneliti sistem layanan penanganan bagasi di Bandara Soekarno-Hatta dan menemukan bahwa faktor utama penyebab *Delayed Baggage* adalah ketidakseimbangan antara jumlah staf dan volume bagasi yang harus diproses.

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) merupakan salah satu perusahaan *ground handling* terbesar di Indonesia yang bertanggung jawab atas berbagai layanan bandara, termasuk penanganan bagasi untuk maskapai yang beroperasi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Salah satu divisi penting dalam operasional JAS adalah bagian *Lost & Found*, yang bertugas menangani bagasi yang mengalami keterlambatan, hilang, atau rusak. JAS memiliki kerja sama dengan berbagai maskapai internasional, termasuk Turkish Airlines, dalam memberikan layanan di Bandara Ngurah Rai.

Berbeda dari studi kasus sebelumnya, studi ini lebih berfokus pada proses penanganan *Delayed Baggage* yang dilakukan oleh staf *Lost & Found* di PT JAS, khususnya untuk penerbangan Turkish Airlines (TK66). Selain itu, penulisan tugas akhir ini akan mengeksplorasi faktor-faktor operasional yang mempengaruhi penanganan bagasi serta mengevaluasi kebijakan yang diterapkan dalam menangani keluhan penumpang terkait keterlambatan bagasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT JAS, pada tahun 2023 terdapat sekitar 1.200 kasus *Delayed Baggage* yang terjadi di Bandara Ngurah Rai, dimana 15% diantaranya berasal dari penerbangan Turkish Airlines. Mayoritas kasus terjadi akibat keterlambatan transfer bagasi dari penerbangan penghubung di Istanbul, serta kendala operasional di bagian kargo dan bea cukai.

Lebih lanjut, hasil survei kepuasan penumpang yang dilakukan oleh Angkasa Pura I menunjukkan bahwa 78% penumpang yang mengalami keterlambatan bagasi mengharapkan solusi yang lebih cepat dan transparan dalam proses klaim bagasi mereka. Oleh karena itu, penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai tantangan yang dihadapi oleh staf *Lost & Found* serta mengusulkan perbaikan prosedur dalam menangani *Delayed Baggage*.

Pemilihan PT JAS sebagai tempat praktik kerja lapangan (PKL) didasarkan pada peran strategis perusahaan dalam industri penerbangan, khususnya dalam penanganan *Delayed Baggage*. Dengan mempelajari langsung bagaimana prosedur operasional dijalankan di lapangan, penulisan tugas akhir ini dapat

memberikan wawasan mendalam mengenai tantangan nyata yang dihadapi oleh staf dalam menangani kasus *Delayed Baggage*.

Studi mengenai proses penanganan *Delayed Baggage* oleh staf *Lost & Found* memiliki signifikansi yang besar bagi berbagai pihak, termasuk maskapai, operator bandara, serta penumpang. Dengan memahami faktor penyebab keterlambatan dan kendala yang dihadapi dalam pemrosesan bagasi, maskapai dapat meningkatkan sistem logistiknya, sementara staf bandara dapat mengoptimalkan layanan pelanggan. Selain itu, pengamatan ini juga dapat memberikan rekomendasi kepada regulator penerbangan terkait kebijakan yang lebih baik dalam menangani permasalahan bagasi.

Dengan demikian, pengamatan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana **Penanganan *Delayed Baggage* Penumpang Turkish Airlines (TK66) oleh Staf *Lost & Found* di PT Jasa Angkasa Semesta Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali**, serta mengusulkan perbaikan yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di masa mendatang.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *delayed baggage* Penumpang Turkish Airlines (TK66) oleh Staf *Lost & Found* di PT Jasa Angkasa Semesta Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali?
2. Apakah kendala yang dihadapi staf *Lost & Found* dalam menangani *delayed baggage*, serta bagaimana cara mereka mengatasinya?

### 1.3. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penulisan tugas akhir ini, yaitu:

1. Untuk mengidentifikasi penanganan *delayed baggage* yang diterapkan oleh staf *Lost & Found* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) terhadap penumpang Turkish Airlines (TK66).
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala penyebab terjadinya *Delayed Baggage* pada maskapai penerbangan Turkish Airlines serta cara mengatasinya.

### 1.4. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Kegunaan penulisan tugas akhir ini antara lain:

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang Penanganan *Delayed Baggage*.

- b. Mengetahui secara detail tentang penanganan dan hambatan yang dihadapi dalam menangani *Delayed Baggage* penumpang Turkish Airlines pada PT. Jasa Angkasa Semesta dan bagaimana solusinya.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
  - a. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam Bidang Penanganan *Delayed Baggage*.
  - b. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan Tugas Akhir atau buku ajar tentang Penanganan *Delayed Baggage*.
3. Bagi Perusahaan
  - a. Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak perusahaan yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada penumpang, khususnya dalam Penanganan *Delayed Baggage*.
  - b. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat Penanganan *Delayed Baggage*.

## **1.5. Metode Penulisan Tugas Akhir**

### **1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penulisan Tugas Akhir ini ada beberapa metode pengumpulan data yang digunakan. Metode pengumpulan data adalah suatu cara untuk mendapatkan

data dari sumber yang akurat dan terpercaya. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan:

a. Observasi Partisipasi

Menurut Padmawati (2021), Observasi partisipasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara dekat dengan sekelompok orang/budaya/masyarakat beserta kebiasaan mereka dengan cara melibatkan diri secara intensif kepada budaya tersebut dalam waktu yang panjang, untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang kebiasaan dan budaya orang tersebut. Kegiatan ini dilakukan dengan terlibat langsung dalam penanganan *delayed baggage* penumpang maskapai Turkish Airlines.

b. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca, mengumpulkan dokumen pendukung dan mencari pedoman referensi dari buku dan sumber-sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan pariwisata, bandara, penerbangan, *ground handling*, juga melalui *website* yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam Tugas Akhir ini.

c. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan yaitu metode wawancara semi terstruktur, yaitu *interviewer* telah mempersiapkan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada *interviewee* tetapi urutan pengajuan pertanyaan-pertanyaan

tersebut bersifat fleksibel karena bergantung pada arah pembicaraan (Nietzel, Bernstein, & Millich, 1998). (Fadhallah, 2021).

d. Dokumentasi

Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa dokumentasi merupakan sumber data yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian. Dokumentasi tidak hanya terbatas pada dokumen tertulis, tetapi juga mencakup gambar, video, dan materi multimedia lainnya. Menurutnya, metode dokumentasi memiliki peran penting dalam memberikan data yang dapat dipertanggungjawabkan dan mendukung keabsahan penelitian. (Nurhasanah, 2024)

### **1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data**

Metode yang digunakan untuk menganalisis data yang telah dikumpul adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis data dengan cara memaparkan data yang telah terkumpul secara sistematis sehingga bisa disimpulkan. Menggunakan data yang diperoleh selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Jasa Angkasa Semesta, metode analisis ini diawali dengan pengumpulan data sampai mendalam, mulai dari tahap observasi, kemudian diolah, dianalisis, hingga penafsiran hasil analisis untuk menarik sebuah kesimpulan.

### **1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode yang digunakan penulis dalam penyajian hasil analisis adalah metode informal dan metode formal.

a. Metode Informal

Dalam tesis yang ditulis oleh Rahayu (2015) menyebutkan pengertian Metode informal menurut Sudaryanto (2015:241) adalah penyampaian hasil analisis data dengan menggunakan kalimat deskriptif. Metode ini menggunakan uraian atau kata-kata biasa yang dibuat sendiri untuk penjelasan dari prosedur penanganan *Delayed Baggage* pada maskapai Turkish Airlines.

b. Metode Formal

Tesis yang ditulis oleh Rahayu (2015) menyebutkan pengertian Metode formal menurut Sudaryanto (2015:241) adalah penyampaian hasil analisis data dengan menggunakan lambang-lambang. Metode formal menggunakan penyajian analisis data dengan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada Bab IV mengenai penanganan *delayed baggage* penumpang Turkish Airlines (TK66) oleh staf *Lost & Found* di PT Jasa Angkasa Semesta Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penanganan keterlambatan bagasi dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu tahap persiapan, tahap penanganan, dan tahap akhir. Pada tahap persiapan, staf melakukan absensi, *grooming*, *briefing*, pembagian tugas, serta pengecekan peralatan kerja dan *conveyor belt*. Pada tahap penanganan, staf menerima laporan dari penumpang, memverifikasi data, melakukan input pada sistem *WorldTracer*, serta memproses dokumen seperti *Property Irregularity Report (PIR)* dan *Baggage Irregularities ID Form*. Pada tahap akhir, staf melakukan pencatatan pada *logbook* serta melakukan pengiriman bagasi ke alamat penumpang apabila telah tiba.
2. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh staf selama proses penanganan, antara lain kendala perbedaan bahasa antara staf dan penumpang, keterbatasan informasi yang diterima dari stasiun asal, serta kesalahan label bagasi. Kendala-kendala tersebut diatasi melalui

penggunaan aplikasi penerjemah, komunikasi proaktif dengan stasiun asal, serta pemeriksaan data yang teliti melalui sistem pelacakan bagasi.

## 5.2. Saran

Berikut beberapa saran yang diberikan agar pelayanan penanganan *delayed baggage* dapat lebih optimal di masa mendatang :

1. Sebaiknya penggunaan teknologi pendukung lebih dioptimalkan, seperti sistem pelacakan bagasi (*WorldTracer*) yang lebih responsif, serta pengembangan sistem internal untuk pelaporan yang lebih cepat dan efisien.
2. Lebih meningkatkan sosialisasi kepada penumpang, baik melalui brosur, *signage* di area kedatangan, maupun penjelasan langsung dari staf, mengenai prosedur pelaporan dan hak-hak penumpang terkait kompensasi bagasi tertunda.
3. Melakukan evaluasi dan pelatihan berkala bagi seluruh staf *Lost & Found* agar senantiasa memahami perkembangan prosedur terbaru dari maskapai maupun peraturan internasional terkait penanganan bagasi. Serta melakukan pelatihan bahasa asing lain seperti bahasa Perancis untuk salah satu staf yang bertugas di *lost and found* supaya ada staf yang bisa memahami langsung bahasa penumpang yang berasal dari Perancis.
4. Melakukan Penataan dan Penempatan Dokumen yang Lebih Terstruktur  
Dianjurkan agar seluruh dokumen penanganan *delayed baggage*, seperti *Property Irregularity Report (PIR)*, *Baggage Irregularities Form*, dan salinan identitas penumpang, disimpan secara rapi dan sistematis, baik

dalam bentuk fisik maupun digital. Penempatan dokumen sebaiknya dilakukan berdasarkan nomor referensi, tanggal kejadian, dan nama maskapai agar memudahkan proses pencarian kembali saat dibutuhkan. Selain itu, pengarsipan digital dengan *backup* berkala juga perlu diterapkan untuk menghindari risiko kehilangan atau kerusakan dokumen. Hal ini akan mendukung efisiensi kerja, mempercepat proses klaim, dan meningkatkan profesionalisme pelayanan kepada penumpang.

Dengan implementasi saran-saran tersebut, diharapkan pelayanan terhadap penumpang yang mengalami *delayed baggage* akan semakin baik dan profesional, sehingga kepuasan penumpang terhadap maskapai maupun pihak *ground handling* dapat meningkat secara signifikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, C. A., & Putrie, A. R. (2024). Analisis Pelayanan Staf Unit Lost and found dalam Menangani Permasalahan Delay Baggage pada Penumpang Singapore Airlines di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *VISA: Journal of Visions and Ideas*, 4(2), 736. doi:Doi: 47467/visa.v4i2.1900
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Chandra, S. P., Wijaya Putra, B., Candra Yuniar, D., & Masitoh, F. (2023). Optimalisasi penanganan bagasi pada baggage handling system guna mengurangi lost-track baggage di Terminal 3 Soekarno–Hatta. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan*.
- Doganis, R. (2002). *Flying Off Course: The Economics of International Airlines*. New York: Psychology Press. .
- Erawati, N. M. (2015). *Tata Operasi Darat 1*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Fadhallah, R. A. (2021). *Wawancara*. Jakarta: UNJ Press.
- Fadli Hadamu, M. (2021). Analisis Penanganan Bagasi yang Hilang Atau Rusak Oleh Petugas Lost and Found PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Tugas Akhir thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan*.
- Indonesia. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia No.1 Tahun 2009 tentang penerbangan*. Indonesia.
- Keke, Y., & Susanto, P. (2019). Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*.
- Majid, S. A., & Warpani, E. P. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan* . Jakarta: Rajawali Pers.
- Majid, S. A., & Warpani, E. P. (2020). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Nurhasanah, A. (2024, October 3). *RedaSamudera.id*. Retrieved from RedaSamudera.id website: <https://redasamudera.id/definisi-metode-dokumentasi-menurut-ahli/>
- Padmawati, R. S. (2021, June 21). *Observasi atau Observasi Partisipasi dalam Penelitian*. Retrieved from FKMK UGM Web Site: <https://fkkmk.ugm.ac.id/observasi-atau-observasi-partisipasi-dalam-penelitian/>

- Prasityo, F. M. (2011). Rata-Rata Kehilangan Bagasi (Missing Baggage) Dan Kerusakan Bagasi (Damaged Baggage) Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Bandara Ahmad Yani Semarang Periode Februari April 2011. *Tugas Akhir: Sekolah Tinggi Kedirgantaraan Yogyakarta*.
- Rahayu, S. (2015). *Penentuan Subdialek Bahasa Jawa Kabupaten Kediri Berdasarkan Dialektometri*. Retrieved from 123Dok: <https://123dok.com/document/ydj41m6y-penentuan-subdialek-berdasarkan-dialektometri-diponegoro-university-institutional-repository.html>
- Semesta, P. J. (2023). *Data internal penanganan delayed baggage di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai*.
- SITA. (2023). *Baggage IT Insights 2023*. Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques. Retrieved from <https://www.sita.aero/resources/type/surveys-reports/baggage-it-insights-2023/>
- Smith, J., & Brown, L. (2020). The impact of baggage tracking technology on delayed baggage incidents in European airports. *Journal of Air Transport Management*, 85. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101823>
- Smith, R. (2022). Lost vs delayed baggage: How are they different and how do you protect yourself? *The Points Guy*. Retrieved from [thepointsguy.com/](https://thepointsguy.com/travel/lost-vs-delayed-baggage-protect-yourself/)
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan Unit Lost and Found Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1), 39-44. doi: <https://doi.org/10.35968/jmm.v12i1.631>
- Suwena, I. K., & Widyatmaja, I. N. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan.
- Webmaster. (2015). *Pengertian Bandar Udara – Airport*. Bandara.ID.