

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *LOST BAGAGGE* PADA MASKAPAI AIR
INDIA OLEH *STAFF LOST AND FOUND* PT. JAS DI
BANDARA I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH :

Ni Komang Yuni Setyawati

NIM 2215813037

PROGRAM STUDI III USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan Lost Baggage Pada Maskapai Air India Oleh Staff Lost And Found PT. JAS Di Bandara I Gusti Ngurah Rai” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menganalisis dan mengevaluasi efektifitas sistem dalam penanganan bagasi yang hilang.

Adapun dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diporeleh 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 terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, MeCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris 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 Koordinator Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Putu Budiarta M.Par selaku Dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja, S.T.,M.T. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. I Made Kartika selaku Manager pada departement Lost and Found yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh staff Lost and Found yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk memperoleh informasi kepada penulis untuk penulisan dan menyempurnakan tugas akhir ini.
9. Bapak dan Ibu Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi dan doanya selama penulisan tugas akhir ini
10. Teman—teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini
11. Kepada diri saya sendiri yang telah bertahan, berjuang dengan keras dan tidak menyerah untuk menyelesaikan tugas akhir ini

Penulis menyadari 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.

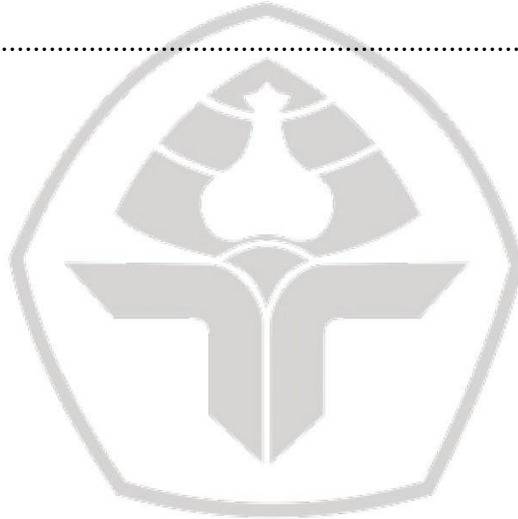


POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	1
HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I	1
11.1 Latar Belakang	1
11.2 Rumusan Masalah.....	3
11.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	4
11.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	4
11.5 Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
11.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
11.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
11.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data.....	7
Bab II Landasan Teori.....	8
2.1 Pengertian Bandar Udara.....	8
2.2 Pengertian Maskapai Penerbangan.....	8
2.3 Pengertian Lost & Found	9
2.4 Pengertian Bagasi	10
2.5 Penanganan.....	11
2.5.1 Pengertian Penanganan.....	12
2.5.2 Jenis-jenis Penanganan.....	12
BAB III.....	14
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
3.1 Profil Perusahaan.....	14
3.2 Sejarah Perusahaan	15

BAB IV PEMBAHASAN	27
4.1 Penanganan Bagasi Penumpang Yang Hilang Pada Maskapai AIR INDIA oleh staff Lost & Found PT. JAS di Bandara I Gusti Ngurah Rai	27
4.1.1. Tahap Persiapan.....	29
4.1.2 Tahap Penanganan.....	30
4.1.3. Tahap akhir.....	37
4.2 Kendala Saat penanganan Bagasi Yang hilang dan Solusinya	38
BAB V PENUTUP	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	43



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

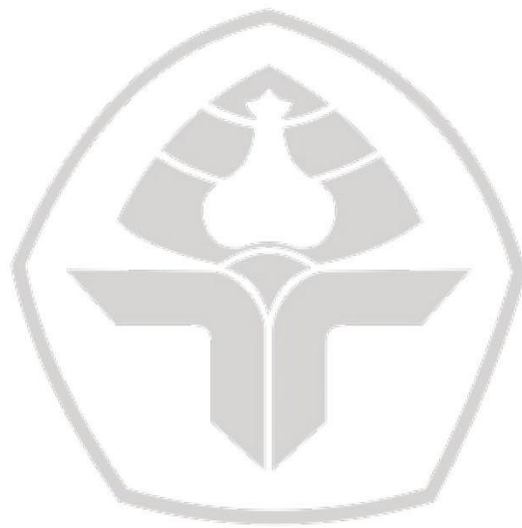
Gambar 3. 1 Logo PT. JAS.....	14
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. JAS	20
Gambar 3. 3 Situasi Services Section.....	23
Gambar 3. 4 Situasi di Baggage Services dan Rush Bag	25
Gambar 4. 1 Flowchart	28
Gambar 4. 2 Form Custom	37



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pasport Dan Bag Tag Number	43
Lampiran 2 Boardinng Pass	43



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan ekonomi yang berkembang dengan pesat. Beberapa negara menjadikan sektor pariwisata sebagai andalan utama untuk perekonomian negaranya. Banyak negara yang mengembangkan destinasi wisata di negaranya agar menarik wisatawan untuk berkunjung ke negaranya, baik wisatawan domestik maupun internasional. Untuk mendukung aksesibilitas pariwisata Bali, peningkatan terhadap sarana dan prasarana seperti akomodasi, restoran, transportasi dan fasilitas adalah hal yang penting. Transportasi adalah salah satu hal terpenting dari suatu perjalanan baik darat, laut maupun udara. Semakin meningkatnya pengguna transportasi maka melalui kapasitas yang disediakan juga harus lebih banyak, termasuk transportasi udara agar mempermudah wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Jasa transportasi ini sangat penting bagi pariwisata di setiap negara.

Bandar udara berperan penting dalam penyelenggaraan penerbangan. Bandar udara digunakan untuk menangani keberangkatan atau kedatangan penumpang. Bandar udara 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.

Salah satu perusahaan swasta yang melayani jasa *ground handling* yaitu PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS). PT JAS adalah perusahaan penunjang kegiatan penerbangan (*ground handling*) pertama di Indonesia. Ground handling merupakan suatu penanganan bagasi, kargo, *check-in*, dan lain sebagainya. PT JAS beroperasi di beberapa bandara di Indonesia salah satunya di bandara internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. PT. JAS Semesta telah beroperasi di 17 bandara di Indonesia yaitu di Kualanamu, Pekanbaru, Batam, Padang, Palembang, Tangerang, Bandung, Majalengka, Jakarta, Yogyakarta, Semarang, Boyolali, Surabaya, Lombok, Balikpapan, Makassar dan Denpasar. PT JAS memiliki beberapa mitra kerja dengan pihak maskapai, salah satu maskapai yang ditangani oleh PT JAS adalah Air India.

Maskapai Air India adalah maskapai penerbangan yang berasal dari India dengan nomor penerbangan AI2145 menggunakan tipe pesawat Boeing 787-9 dengan jumlah penumpang kisaran 210-300 dan pastinya memiliki fasilitas dan pelayanan yang optimal. Salah satunya adalah penanganan bagasi penumpang. Penanganan bagasi penumpang tersebut ditangani oleh *department Lost and Found Baggage Service* PT. JAS. Unit lost and found merupakan unit yang penting di bidang penerbangan karena langsung berhadapan dengan penumpang yaitu melayani segala macam keluhan dari penumpang, seperti kehilangan bagasi, barang tertinggal dan lain sebagainya. Di *unit Lost and Found baggage service* memiliki tiga ranah penanganan yaitu *On Hand Baggage* (OHD), *Advice Handling* (AHL) dan *Damage & Pilferage Report* (DPR). OHD adalah kondisi dimana bagasi yang ditemukan tanpa tanda dari area keberangkatan/sistem BHS. Selanjutnya *Advice*

Handling (AHL), AHL adalah kondisi dimana barang penumpang tidak tiba pada saat penerbangan yang sama dikarenakan hilang, tertukar maupun tertinggal. Dan yang terakhir *Damage & Pilferage Report* (DPR), DPR adalah kondisi dimana 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 seperti kehilangan bagasi. Penanganan bagasi jenis ini sangat butuh perhatian lebih dan terbilang rumit karena resiko dan penanganannya yang harus teliti dan optimal sesuai dengan *Standart Operational Procedur* (SOP) yang berlaku.

Melihat hal-hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *Lost Baggage* Pada Maskapai Air India Oleh *Staff Lost and Found* PT. JAS Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali”. Dengan adanya tugas akhir ini maka diharapkan dapat memberikan gambaran serta solusi terhadap penanganan kehilangan bagasi jenis AHL, khususnya pada maskapai Air India oleh *staff lost & found* PT. JAS.

1.2 Rumusan Masalah

Mengingat pentingnya peranan unit Lost and Found dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penanganan bagasi penumpang yang hilang pada maskapai Air India oleh staff Lost and Found PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh staff Lost and Found PT. Jasa Angkasa

Semesta selama menangani bagasi penumpang yang hilang di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

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

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mendeskripsikan secara rinci proses penanganan bagasi penumpang yang hilang pada maskapai Air India yang ditangani oleh *staff Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta, termasuk tahap-tahapannya, prosedur yang diterapkan dan sumber daya yang digunakan.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh *staff Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta dalam menangani kehilangan bagasi penumpang Air India di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Kegunaan penulisan tugas akhir ini antara lain:

- a. Bagi mahasiswa
 1. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan program pendidikan Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan memperluas pemahaman mahasiswa tentang manajemen operasional bandara serta memberikan pengalaman dalam menerapkan teori akademik ke dalam konteks dunia nyata.

2. Mengetahui secara detail tentang hambatan yang dihadapi dalam penanganan kasus AHL dan bagaimana solusinya.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1. Sebagai bahan acuan dan referensi bagi dosen dan mahasiswa dalam proses belajar dan mengajar khususnya terkait manajemen layanan dan penanganan masalah di bandara.
2. 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 ground handling.

c. Bagi perusahaan

1. Sebagai bahan referensi tambahan bagi perusahaan dan masukan untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi penanganan kehilangan bagasi.
2. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan AHL *Case*.

1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir

Metode Penulisan Tugas Akhir berisikan pernyataan terkait dengan metode yang akan digunakan dalam mencapai tujuan penulisan tugas akhir. Bagian ini menjelaskan teknik-teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, analisis data, dan penyajian hasil analisis data.

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan informasi adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode Observasi yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara mengamati dalam menangani penumpang oleh *staff Lost and Found* PT. JAS secara langsung.

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara *kepada staff lost and found* PT. JAS. Adapun teknik yang digunakan adalah dengan mencatat informasi dari narasumber.

c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan yaitu pengumpulan data-data dan informasi dari sumber tertulis baik dari buku-buku yang kepariwisataan, internet, dan bahan bacaan lainnya yang berkaitan dengan perusahaan *ground handling* yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Metode ini

dibantu dengan teknik mencatat secara singkat.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini menggunakan metode Deskriptif yaitu metode menganalisis dan memaparkan data secara lengkap “Penanganan *Lost Baggage* Pada Maskapai air India Oleh Staff Lost and Found PT. JAS Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali” sehingga mampu menghasilkan simpulan yang sesuai dengan permasalahan dengan menggunakan informasi yang didapat selama praktek kerja lapangan.

1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah metode formal dan informal. Metode formal yaitu metode yang dilakukan dengan cara menggunakan tanda atau simbol. Sedangkan metode informal yaitu metode penyajian analisis data dengan penggunaan kata-kata yang sudah disusun.

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan apa yang ditulis oleh penulis di BAB IV, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Penanganan kehilangan Bagasi Penumpang Pada maskapai AIR INDIA
Oleh Staff Lost & Found di Bandara I Gusti Ngurah Rai memiliki 3 tahapan yaitu tahap persiapan yang dimana tahapann tersebut berisikan briefing di kantor lost & found dan melakukan pengecakan dikantor maupun di conveyor belt sebelum melakukan tugas. Tahap kedua yaitu stahap penanganan yang dimana saat penumpang melakukan pengaduan terkait bagasi yang hilang, rusak maupun tertukar. Dan tahap terakhir yang dimana bagasi penumpang yang hilang sudah kembali di tangan penumpang
- b. Kendala apa saja yang dihadapi penulis saat menangani tertukarnya bagasi penumpang maskapai AIR INDIA. Penumpang yang kurang kooperatif. Namun dengan pelayanan yang sopan dan professional, petugas dapat menenangkan dan memberi arahan kepada penumpang agar tenang dan kooperaif sehingga petugas dapat segera melaksanakan prores penanganan. Kurangnya sumber daya manusia (SDM) di department lost & found, sehingga tidak optimal dalam pengawasan baggage claim.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat disampaikan oleh penulis dalam penanganan tertukarnya bagasi penumpang maskapai AIR INDIA Oleh Unit Lost & Found PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai untuk meningkatkan kinerja dalam penanganannya:

A. Untuk PT. Jasa Angkasa Semesta

Dari PT. Jasa Angkasa Semesta atau dari pihak JAS Learning Centre dapat memberikan sedikit jobdesc untuk on job trainee di masing masing unit sebelum ke lapangan untuk sekedar gambaran dan juga merasa lebih siap dengan praktik kerja yang akan ditempuh.

B. Untuk staff

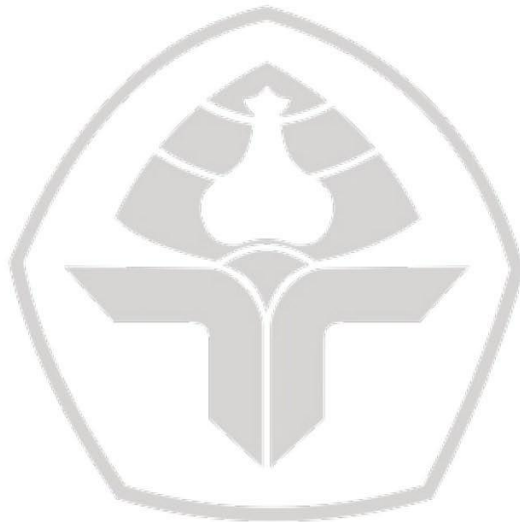
Diharapkan untuk beberapa staff agar menjaga etika dan cara komunikasi saat bekerja sama dengan On Job Trainee agar mereka merasa nyaman dengan lingkungan kerja serta meningkatkan kefasihan Bahasa Inggris untuk efisiensi waktu dalam penanganan kasus bagasi.

C. Untuk Prodi

Diharapkan prodi dapat mengintegrasikan kasus ini sebagai studi kasus dalam mata kuliah terkait ground handling sehingga mahasiswa dapat menganalisis akar permasalahan, mengidentifikasi area perbaikan, dan merumuskan solusi yang komprehensif.

D. Untuk mahasiswa

Diharapkan untuk para mahasiswa mempelajari regulasi dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di industri penerbangan. Pengetahuan ini akan membantu mahasiswa dalam memahami konteks pekerjaan dan menyelesaikan masalah yang mungkin muncul.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

(234248-Pengukuran-Tingkat-Kepuasan-Pengguna-Jas-52a2874d, n.d.)

(Cara et al., 2023; PENANGANAN PENUMPANG WHEEL CHAIR PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA ADI SOEMARMO SOLO, n.d.)

(PELAKSANAAN PELAYANAN GROUND HANDLING TERHADAP PENUMPANG MASKAPAI LION AIR DI PT KOKAPURA BANDAR UDARA INTERNASIONAL ACHMAD YANI SEMARANG Abstrak, n.d.; PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA, n.d.-a)

(PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA, n.d.-b)

(AND LU3COMMENDFB PRACTICES AERODROMES ANNEX 14 TO THE CONVENTION ON INTERNATIONAL CIVIL AVIATION, n.d.)

(STRATEGI MASKAPAI FULL SERVICE DAN MASKAPAI LOW COST CARRIER UNTUK MENINGKATKAN TINGKAT KEPADATAN PENUMPANG Abstrak, n.d.)

(Susilowati & Saputra, n.d.)

POLITEKNIK NEGERI BALI