

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *DAMAGE BAGGAGE* PENUMPANG MASKAPAI
TURKISH AIRLINES OLEH STAF *LOST AND FOUND* PADA PT. JASA
ANGKASA SEMESTA TBK DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

NI MADE RANIA SAVITRI

NIM 2215813015

PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

TUGAS AKHIR
PENANGANAN *DAMAGE BAGGAGE* PENUMPANG MASKAPAI
TURKISH AIRLINES OLEH STAF *LOST AND FOUND* PADA PT. JASA
ANGKASA SEMESTA TBK DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH
NI MADE RANIA SAVITRI
NIM 2215813015

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORSINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir	4
1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	4
1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1.5.1 Metode Dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.5.2 Metode Dan Teknik Analisis Data	7
1.5.3 Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Bandara (Bandar Udara)	8

2.2 Maskapai Penerbangan	9
2.3 <i>Ground Handling</i>	11
2.4 Penumpang	12
2.5 Bagasi	14
2.6 <i>Mishandling Baggage</i>	15
2.7 <i>Damage Baggage</i>	17
2.8 Dokumen Perjalanan.....	18
2.9 Penanganan	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
3.1 Profil Perusahaan	22
3.2 Sejarah Perusahaan	23
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	29
3.4 Kegiatan Usaha Perusahaan	32
BAB IV PEMBAHASAN	36
4.1 Penanganan <i>Damage Baggage</i> Penumpang Maskapai Turkish Airlines oleh Staf <i>Lost and Found</i> pada PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	38
4.1.1 Tahap Persiapan	38
4.1.2 Tahap Penanganan	43
4.1.3 Tahap Akhir	54

4.2 Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dalam Penanganan <i>Damage Baggage</i> Pada Maskapai Turkish Airlines oleh Staf <i>Lost And Found</i> di PT Jasa Angkasa Semesta Tbk dan Solusi Yang Diterapkan.....	56
BAB V PENUTUP	58
5.1 Simpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk	22
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk	30
Gambar 4. 1 Absensi	39
Gambar 4. 2 <i>Briefing</i>	41
Gambar 4. 3 <i>Sign Board</i>	42
Gambar 4. 4 Foto 6 Sisi Bagasi Rusak	46
Gambar 4. 5 <i>Form Baggage Irregularities ID/Passport Copy Delivery</i>	47
Gambar 4. 6 Dokumen Perjalanan Penumpang	48
Gambar 4. 7 Sistem <i>WorldTracer</i>	50
Gambar 4. 8 <i>Property Irregularity Report Form</i>	51
Gambar 4. 9 Dokumen <i>Damage Report</i>	52
Gambar 4. 10 Pemberian Kompensasi Bagasi Baru	53
Gambar 4. 11 <i>Release Form Damage Baggage</i>	54
Gambar 4. 12 Sistem <i>WorldTracer</i>	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan.....	64
Lampiran 2. Surat Keterangan Perbaikan/Revisi Tugas Akhir	66

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri penerbangan merupakan salah satu sektor transportasi yang memiliki peran penting dalam menunjang mobilitas global, baik untuk keperluan bisnis, pariwisata, maupun kebutuhan pribadi. Seiring dengan meningkatnya jumlah penumpang dari tahun ke tahun, tuntutan terhadap kualitas pelayanan maskapai penerbangan pun semakin tinggi. Pelayanan yang baik tidak hanya terbatas pada kenyamanan saat penerbangan, tetapi juga mencakup seluruh pengalaman perjalanan penumpang, termasuk penanganan bagasi.

Salah satu perusahaan penerbangan yang beroperasi di Indonesia adalah maskapai Turkish Airlines. Sebagai salah satu maskapai penerbangan ternama dan berpengaruh di dunia, Turkish Airlines berkomitmen dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada para penumpangnya. Dengan jaringan penerbangan yang luas ke lebih dari 300 destinasi di berbagai belahan dunia, Turkish Airlines menghadapi tantangan besar dalam pengelolaan operasional, khususnya dalam hal pengangkutan dan penanganan bagasi.

Sebagai salah satu *airlines* yang melayani rute penerbangan *transit* Turkish Airlines menyadari pentingnya kecepatan dan ketepatan dalam merespons keluhan-keluhan dari penumpang seperti, keterlambatan bagasi, bagasi tertukar, dan kerusakan bagasi. Salah satu permasalahan yang sering dihadapi oleh penumpang adalah kerusakan bagasi (*damage baggage*), yang dapat terjadi akibat berbagai

faktor seperti kesalahan penanganan di bandara, penggunaan alat bantu angkut yang kurang tepat, hingga kondisi cuaca yang ekstrem saat proses pemindahan bagasi.

Permasalahan kerusakan bagasi menjadi isu yang sensitif karena secara langsung menyangkut kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Bagi sebagian besar penumpang, bagasi bukan hanya sekedar tempat menyimpan barang bawaan, tetapi juga dapat berisi barang-barang berharga, penting, atau memiliki nilai emosional. Oleh karena itu, maskapai penerbangan dituntut untuk memiliki sistem penanganan yang efektif dan efisien dalam menyelesaikan keluhan kerusakan bagasi guna menjaga kepercayaan pelanggan dan reputasi perusahaan. Penanganan yang lambat atau tidak memuaskan dapat menimbulkan ketidakpuasan, keluhan berulang, bahkan dapat berujung pada gugatan hukum yang merugikan maskapai secara finansial maupun citra.

Terhadap bagasi penumpang yang mengalami kerusakan, maskapai ini menyediakan beberapa opsi penyelesaian untuk penumpang yang terdampak seperti kompensasi berupa uang dan penggantian tas (*replacement bag*), dimana penumpang yang mengalami kerusakan pada bagasinya dapat menerima tas pengganti dengan kualitas yang sesuai standar.

Di Indonesia, penumpang Turkish Airlines dapat memperoleh bantuan dari jasa layanan *Airport Service* yang bertugas di bandara. Salah satu penyedia jasa layanan *Airport Service* adalah PT Jasa Angkasa Semesta Tbk. PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) adalah perusahaan yang memberikan pelayanan *ground handling* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) memiliki beberapa jenis pelayanan terhadap penumpang dan barang bawaan penumpang

yang dibagi menjadi tiga unit, yaitu unit *Services*, unit *Lost and Found* atau *Baggage Services*, dan unit *Check-in*.

Dalam penanganan kerusakan bagasi, staf yang bertugas menangani permasalahan tersebut adalah staf *Lost and Found*. *Lost and found* bertugas menangani bagasi penumpang yang tiba di bandara serta menangani kerusakan, kehilangan, tertukarnya bagasi, dan bagasi yang tiba tidak tepat waktu (*rush tag baggage*). Unit *Lost and Found* memastikan bahwa barang yang hilang atau tertinggal dapat ditemukan dan dikembalikan kepada pemiliknya dengan aman dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dari paparan di atas dipandang perlu untuk mengkaji dan mempelajari alur penanganan kerusakan bagasi khususnya dalam penanganan *replacement bag* di Turkish Airlines. Sehingga, penulis melihat adanya peluang untuk menggali lebih dalam bagaimana kebijakan *replacement bag* di Turkish Airlines ini diimplementasikan dan tantangan yang dihadapi dalam proses pelaksanaannya. Oleh karena itu, penulis mengajukan Tugas Akhir dengan judul “Penanganan *Damage Baggage* Penumpang Maskapai Turkish Airlines oleh Staf *Lost and Found* pada PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Bagaimana penanganan *damage baggage* penumpang maskapai Turkish Airlines oleh staf *Lost and Found* pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
2. Apa hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan *damage baggage* penumpang maskapai Turkish Airlines oleh staf *Lost and Found* pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan bagaimana solusi yang diterapkan?

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi tahapan dalam penanganan *damage baggage* maskapai Turkish Airlines oleh staf *Lost and Found* pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
2. Untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan *damage baggage* maskapai Turkish Airlines oleh staf *Lost and Found* pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan solusi yang digunakan untuk menyelesaikan hambatan yang terjadi.

1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun penulis berharap tugas akhir ini akan bermanfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu persyaratan yang wajib dipenuhi untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III, pada Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan teori, konsep, dan pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam situasi nyata di dunia industri, khususnya di bidang penerbangan.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata dan pengetahuan mengenai *ground handling* bagi mahasiswa khususnya program studi Usaha Perjalanan Wisata.
 - 2) Sebagai bahan masukan untuk pengembangan kurikulum agar materi perkuliahan tetap relevan dengan perkembangan dan kebutuhan industri.
- c. Bagi Perusahaan
 - 1) Sebagai bahan pertimbangan untuk membantu perusahaan mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi dalam proses penanganan bagasi agar dapat menemukan solusi yang lebih efisien dan tepat sasaran.

1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir

Metode pengumpulan data adalah adalah suatu cara untuk mendapatkan sumber data yang akurat dan terpercaya, dan juga untuk menyempurnakan data yang telah diperoleh di lapangan. Berikut metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data tugas akhir:

1.5.1 Metode Dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati dan terlibat langsung dalam penanganan *damage baggage* maskapai Turkish Airlines oleh staf *Lost and Found* di PT Jasa Angkasa Semesta Tbk Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Metode ini dibantu juga dengan dokumentasi pengambilan gambar dan pencatatan saat di lapangan.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan staf *Lost and Found* di PT Jasa Angkasa Semesta Tbk Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Penulis melakukan tanya jawab tentang proses penanganan *damage baggage* pada maskapai Turkish Airlines dan bertanya mengenai dokumen-dokumen apa saja yang diperlukan.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan membaca literatur dan referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis bahas dalam tugas akhir ini. Dalam hal ini, penulis mengumpulkan dan membaca literatur

terkait Bandara, Maskapai, *Ground Handling*, Penumpang, Bagasi, *Mishandling Baggage*, *Damage Baggage*, Dokumen Perjalanan, dan Penanganan.

1.5.2 Metode Dan Teknik Analisis Data

Untuk mengubah data yang diperoleh menjadi sebuah *informasi* yang mudah dipahami, maka penulis memilih Teknik analisis data deskriptif kualitatif. Metode analisis data deskriptif kualitatif adalah metode analisis data dengan cara menjelaskan, menggambarkan, dan meringkas situasi dari data-data yang telah dikumpulkan berupa wawancara, dokumentasi, ataupun pengamatan mengenai masalah yang diteliti di lapangan.

1.5.3 Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian analisis data yang penulis gunakan, yaitu dengan metode *formal* dan *informal*. Metode *formal* merupakan metode yang digunakan dengan menyampaikan data dengan tanda-tanda seperti dokumentasi gambar, foto dan lainnya. Metode *informal* merupakan metode yang digunakan dengan menyampaikan uraian narasi untuk memaparkan proses penanganan secara rinci.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan penjelasan yang penulis tulis pada Bab IV mengenai penanganan *damage baggage* penumpang maskapai Turkish Airlines oleh staf *Lost and Found* pada PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penanganan *damaged baggage* penumpang Turkish Airlines oleh unit *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta, dilakukan tiga tahapan yaitu, (1) tahap persiapan, meliputi absensi, menyiapkan penampilan, briefing, pembagian tugas kerja, persiapan peralatan kerja, dan menyiapkan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penanganan, (2) tahap pelaksanaan, meliputi penerimaan laporan oleh penumpang, pengisian *form*, pemindaian dokumen perjalanan milik penumpang, dan memberikan penjelasan mengenai kompensasi yang dapat diperoleh penumpang, dan (3) tahap akhir, meliputi penandatanganan *form* biru, penutupan kasus di sistem, dan pengarsipan *form-form damage report*. Dari ketiga tahapan ini, semua tahapan tersebut sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh PT. JAS. Dari penerimaan laporan yang cermat hingga klaim kompensasi yang transparan, seluruh proses dirancang untuk mengembalikan kenyamanan penumpang dan memulihkan kepercayaan yang telah berkurang.

2. Dalam proses penanganan kerusakan bagasi, hambatan yang paling signifikan adalah kesulitan berkomunikasi antara staf dan petugas yang disebabkan oleh perbedaan bahasa, dikarenakan penumpang yang melapor ini tidak memahami bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar utama. Kesulitan ini mengakibatkan proses penanganan menjadi kurang efektif, memperlambat penyelesaian masalah, serta menimbulkan ketidaknyamanan bagi kedua belah pihak. Namun, masalah ini berhasil diatasi dengan pemanfaatan aplikasi penerjemah sebagai alat bantu komunikasi. Aplikasi ini membuat staf dan penumpang dapat saling memahami dengan lebih baik meskipun menggunakan bahasa yang berbeda.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan oleh penulis dalam penanganan *damage baggage* oleh staf *Lost and Found* pada PT. Jasa Angkasa Semesta guna meningkatkan kinerja dalam penanganannya, yaitu:

1. Sehubungan dengan adanya kendala komunikasi yang dialami oleh penumpang yang tidak menguasai bahasa Inggris saat melakukan pelaporan kerusakan bagasi, alangkah baiknya PT. Jasa Angkasa Semesta dan Politeknik Negeri Bali mengadakan pelatihan bahasa asing tambahan, seperti bahasa Prancis, Mandarin atau bahasa daerah yang umum digunakan oleh penumpang. Pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan staf dan *trainee* dalam memberikan penanganan pelayanan yang lebih efektif serta mengurangi potensi kesalahpahaman dalam proses penanganan klaim bagasi.

2. PT. Jasa Angkasa Semesta sebaiknya meningkatkan frekuensi pemberian materi atau pelatihan yang mencakup pemahaman tentang tugas dan tanggung jawab dari setiap *department* agar mahasiswa *On The Job Trainee* (OJT) dapat lebih siap dan memahami dengan baik praktik kerja lapangan yang akan dijalani. Selain itu, ada baiknya PT. JAS memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai sistem yang digunakan untuk melakukan penanganan khususnya di unit *Lost and Found*. Dengan pemahaman yang mendalam tentang prosedur, alur kerja serta penggunaan teknologi yang ada di *Lost and Found* mahasiswa OJT dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif, mengurangi kesalahan, dan memberikan kontribusi yang positif selama *trainee*.

DAFTAR PUSTAKA

- Halimah, B. A. (2020). Implementation of Visa Services as Immigration Policy During Pandemic Of Covid-19. *Journal of Administration and International Development*, 1(1), 15–33. DOI: <https://doi.org/10.52617/jaid.v1i1.224>
- Keke, Y., & Susanto, P. C. (2020). Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara. *Aviasi : Jurnal Ilmiah Kedingrintaraan*, 16(2), 1–13. DOI: <https://doi.org/10.52186/aviasi.v16i2.22>
- Laluraa, S. (2020). Pengaturan Hukum Mengenai Dokumen Perjalanan Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. *LEX ET SOCIETATIS*, 8(4). DOI: <https://doi.org/10.35796/les.v8i4.31112>
- Marta, R. A., & Tamara, A. P. (2022). Service Quality Analysis: Studi pada Pelayanan Bagasi (PT. Kokapura) Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(2), 347–352. DOI: <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i2.781>
- Nopriyarmaini, N., & Haryati, E. S. (2024). Analisis Tingkat Pengetahuan Penumpang terhadap Barang Bawaan Berbahaya (Dangerous Goods) di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. *HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*, 1(2), 218–230. DOI: <https://doi.org/10.57235/hemat.v1i2.2275>
- Putra, W. A. (2022). Analisis Penanganan Unit Lost and Found Dalam Kasus Damage Baggage pada Saat Tiba di Arrival Station Bandar Udara Tjilik

- Riwut Palangkaraya Periode Agustus-Oktober 2021. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2). DOI: <https://doi.org/10.31316/jk.v6i2.3037>
- Putri, S. A., & Kalbuana, N. (2024). Pengaruh Faktor Lingkungan dan Faktor Pelayanan Terhadap Keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, 1(3), 384–389. DOI: <https://doi.org/10.59407/jismdb.v1i3.892>
- Pradipta, K. G., & Dyahjatmayanti, D. (2023). Analisis Penyebab Kurang Bagasi/ Advice Handling (AHL) dan Cara Penanganannya di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang. *Ground Handling Dirgantara*, 5(01), 136–141. DOI: <https://doi.org/10.56521/jgh.v5i01.946>
- Rahimuddin & Tukan, O. B. D. S. (2023). Peran Petugas Apron Movement Control (AMC) Dalam Pengawasan Keselamatan Sisi Udara di Bandar Udara Tambolaka Sumba Barat Daya. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 5(2), 360–373. DOI: <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v5i2.595>
- Rahimudin, R., & Aprilia, W. A. (2023). Peran Unit Lost and Found Dalam Penanganan Bagasi Bermasalah pada Maskapai Citilink Di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(2), 45-55. DOI: <https://doi.org/10.58192/populer.v2i2.846>
- Rahman, A. (2024). Tanggung Jawab Pengangkut terhadap Bagasi Bermasalah di Unit Lost and Found PT.Gapura Angkasa Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. *Jurnal Transformasi*

Bisnis Digital, 1(5), 121–131. DOI:
<https://doi.org/10.61132/jutrabidi.v1i5.333>

Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Kementerian Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2011. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian*. Kementerian Sekretariat Negara. Jakarta.

Sadono, M., & Sembiring, J. (2017). Data Mining pada Data Quick Access Recorder untuk Peningkatan Keselamatan Penerbangan. *WARTA ARDHIA*, 43(1), 1. DOI: <https://doi.org/10.25104/wa.v43i1.280.1-12>

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. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 1(1), 65–76. DOI: <https://doi.org/10.59031/jmsc.v1i1.74>

Tangkilisan, Y. B. (2016). Kebijakan Penerbangan Perintis di Indonesia: Latar Belakang, Tantangan dan Kontribusi. *Paradigma, Jurnal Kajian Budaya*, 1(2), 194. DOI: <https://doi.org/10.17510/paradigma.v1i2.14>

Warsito, D. 2017. *Manajemen Bandar Udara: Landasan Pacu, Taxiway, dan Apron*. Edisi Pertama. Erlangga. Jakarta.

