

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN CROSS PICK-UP LUGGAGE OLEH UNIT  
LOST & FOUND PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**OLEH**

**ERVITA MAY DESWITA**

**NIM 2115813018**

**PROGRAM STUDI DIII 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 laporan tugas akhir yang berjudul “Penanganan *Cross Pick-Up Luggage* oleh Unit *Lost & Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Laporan tugas akhir ini disusun dengan tujuan untuk menggambarkan secara rinci bagaimana proses penanganan terhadap kasus tertukarnya bagasi penumpang maskapai Malaysia Airlines yang terjadi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Adapun dalam proses penulisan laporan 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 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 Politeknik Negeri Bali.

4. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M.M., selaku Koprodi DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan dan memotivasi di dalam penulisan laporan tugas akhir ini.
5. Muhamad Nova, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan laporan tugas akhir ini.
6. Ibu Ratna Sari Ningsih, selaku *Section Head Commercial Learning Center Denpasar* PT. Jasa Angkasa Semesta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan laporan tugas akhir ini.
7. Seluruh staf unit *Lost & Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang telah membimbing, mendukung, serta membantu penulis dalam memperoleh data dan pengalaman langsung di lapangan untuk keperluan penyusunan laporan tugas akhir ini.
8. Bapak Juraid dan Ibu Suryati sebagai kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi dan doanya selama penulisan laporan tugas akhir ini.
9. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan laporan tugas akhir ini.
10. Alumni Politeknik Negeri Bali yang bertugas di PT. Jasa Angkasa Semesta yang namanya tidak bisa disebutkan satu per – satu yang tiada henti

memberikan ilmu baru dan juga membantu dalam pencarian judul Laporan tugas akhir ini.

11. Ibu Yumiati Kartika dan keluarga yang telah dengan tulus mendampingi dan memperhatikan kesejahteraan penulis selama berada di Bali, layaknya wali sendiri, serta senantiasa memberikan dukungan moril dan bantuan dalam berbagai hal di luar akademik selama proses penyusunan tugas akhir ini.
12. Mohamad Reno Al Hakimi yang telah menjadi sumber semangat, dukungan emosional, serta penghibur di tengah tekanan selama proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal tersebut tentu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia yang tidak luput dari kekeliruan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan tugas akhir ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 25 Juli 2025



Ervita May Deswita

## ABSTRAK

Penanganan bagasi merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas layanan transportasi udara. Salah satu kasus yang sering terjadi adalah *cross pick-up luggage*, yaitu pengambilan bagasi secara tidak sengaja oleh penumpang lain. Studi ini membahas penanganan kasus *cross pick-up luggage* oleh Unit *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dengan studi kasus pada penerbangan Malaysia Airlines MH-851 tanggal 9 Mei 2025. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, berdasarkan pengalaman langsung penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Jasa Angkasa Semesta. Data diperoleh melalui observasi, wawancara informal dengan staf unit *lost and found*, serta dokumentasi internal perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan kasus dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu: tahapan persiapan, tahapan pelaksanaan, dan penyelesaian akhir. Kendala utama yang dihadapi adalah keterlambatan komunikasi dengan penumpang yang tidak sengaja mengambil bagasi, namun dapat diatasi melalui pendekatan persuasif dan tindak lanjut berkelanjutan oleh staf. Kesimpulan dari studi ini adalah bahwa penanganan *cross pick-up luggage* membutuhkan koordinasi yang baik antarunit, ketelitian administrasi, serta komunikasi yang efektif dengan penumpang untuk memastikan layanan berjalan transparan, akuntabel, dan menjaga kepercayaan pengguna jasa.

**Kata kunci:** bagasi tertukar, *mishandled baggage*, *lost and found*, *ground handling*, PT. Jasa Angkasa Semesta

## 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>ABSTRAK .....</b>                              | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                            | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                         | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                      | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                     | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                          | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                          | 4           |
| 1.3 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir .....    | 5           |
| 1.4 Kegunaan Penulisan Laporan Tugas Akhir .....  | 5           |
| 1.5 Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir.....     | 6           |
| 1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....     | 7           |
| 1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data.....        | 8           |
| 1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data..... | 8           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                | <b>9</b>    |
| 2.1 Pengertian Penanganan .....                   | 9           |
| 2.2 Bandar Udara .....                            | 10          |
| 2.2.1 Pengertian Bandar Udara .....               | 10          |
| 2.2.2 Jenis Bandara .....                         | 11          |

|                                                                                                                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.3 Fungsi Bandara .....                                                                                                                                       | 12        |
| 2.3 <i>Ground Handling</i> .....                                                                                                                                 | 13        |
| 2.3.1 Pengertian <i>Ground Handling</i> .....                                                                                                                    | 13        |
| 2.3.2 Ruang Lingkup <i>Ground Handling</i> .....                                                                                                                 | 13        |
| 2.4 <i>Lost and Found</i> .....                                                                                                                                  | 14        |
| 2.4.1 Pengertian <i>Lost and Found</i> .....                                                                                                                     | 15        |
| 2.4.2 Aktivitas <i>Lost and Found</i> .....                                                                                                                      | 15        |
| 2.5 Pengertian Maskapai .....                                                                                                                                    | 16        |
| 2.6 Bagasi .....                                                                                                                                                 | 17        |
| 2.6.1 Pengertian Bagasi .....                                                                                                                                    | 17        |
| 2.6.2 Persamaan Istilah <i>Luggage</i> dan <i>Baggage</i> .....                                                                                                  | 18        |
| 2.6.3 Jenis Bagasi .....                                                                                                                                         | 19        |
| 2.6.4 Fungsi Bagasi .....                                                                                                                                        | 20        |
| 2.6.5 Jenis Kesalahan Bagasi .....                                                                                                                               | 22        |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>                                                                                                                     | <b>24</b> |
| 3.1 Profil PT. Jasa Angkasa Semesta .....                                                                                                                        | 24        |
| 3.2 Sejarah PT. Jasa Angkasa Semesta .....                                                                                                                       | 25        |
| 3.3 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta .....                                                                                                           | 27        |
| 3.4 Kegiatan Usaha PT. Jasa Angkasa Semesta .....                                                                                                                | 33        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>                                                                                                                                    | <b>36</b> |
| 4.1 Penanganan <i>Cross Pick-Up Luggage</i> oleh Unit <i>Lost &amp; Found</i> PT. Jasa<br>Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai ..... | 36        |
| 4.1.1 Tahapan Persiapan .....                                                                                                                                    | 38        |

|                                                                                                                                                                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.2 Tahapan Pelaksanaan .....                                                                                                                                                                             | 41        |
| 4.1.3 Penyelesaian Akhir.....                                                                                                                                                                               | 59        |
| 4.2 Kendala yang Dihadapi Saat Penanganan <i>Cross Pick-Up Luggage</i> oleh Unit<br><i>Lost &amp; Found</i> PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I<br>Gusti Ngurah Rai dan Solusinya..... | 61        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                                                                                                                                                                  | <b>63</b> |
| 5.1 Simpulan .....                                                                                                                                                                                          | 63        |
| 5.2 Saran.....                                                                                                                                                                                              | 64        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                                                                                                                                                                       |           |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                                                                                                                                                             |           |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar 3.1</b> Logo PT. JAS .....                                        | 24 |
| <b>Gambar 3.2</b> Peta kantor PT. JAS.....                                  | 25 |
| <b>Gambar 3.3</b> Struktur organisasi PT. JAS.....                          | 28 |
| <b>Gambar 3.4</b> <i>Airlines customers</i> PT. JAS .....                   | 34 |
| <b>Gambar 4.1</b> Proses penanganan <i>cross pick-up</i> .....              | 38 |
| <b>Gambar 4.2</b> Absensi <i>trainee</i> .....                              | 39 |
| <b>Gambar 4.3</b> <i>Grooming</i> .....                                     | 40 |
| <b>Gambar 4.4</b> Penumpang melapor di konter <i>baggage services</i> ..... | 42 |
| <b>Gambar 4.5</b> <i>Unclaim Baggage</i> MH-851 .....                       | 44 |
| <b>Gambar 4.6</b> Komunikasi untuk penutupan kasus sementara.....           | 47 |
| <b>Gambar 4.7</b> Membuat laporan pada Worldtracer .....                    | 48 |
| <b>Gambar 4.8</b> Pelabelan OHD <i>case</i> pada bagasi .....               | 49 |
| <b>Gambar 4.9</b> <i>Form acknowledgement</i> .....                         | 52 |
| <b>Gambar 4.10</b> Tampilan penutupan kasus OHD di Worldtracer .....        | 53 |
| <b>Gambar 4.11</b> <i>Delivery form</i> .....                               | 54 |
| <b>Gambar 4.12</b> <i>Customs clearance</i> .....                           | 56 |
| <b>Gambar 4.13</b> Penyerahan bagasi kepada PT. FESINDO .....               | 57 |
| <b>Gambar 4.14</b> Tampilan <i>bagtrack</i> PT. FESINDO .....               | 58 |
| <b>Gambar 4.15</b> Tampilan BDO pada Worldtracer.....                       | 60 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Lampiran 1.</b> <i>Boarding Pass</i> dan <i>Baggage Tag</i> Penumpang yang Melapor .....                                                  | 70 |
| <b>Lampiran 2.</b> <i>Airlines Handling Agent</i> oleh PT. JAS di <i>Baggage Services</i><br>Terminal Internasional I Gusti Ngurah Rai ..... | 71 |
| <b>Lampiran 3.</b> Dokumentasi Kegiatan.....                                                                                                 | 72 |
| <b>Lampiran 4.</b> Kartu Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing I .....                                                                      | 73 |
| <b>Lampiran 5.</b> Kartu Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing II .....                                                                     | 74 |
| <b>Lampiran 6.</b> Keterangan Layak Ujian Dosen Pembimbing I .....                                                                           | 75 |
| <b>Lampiran 7.</b> Keterangan Layak Ujian Dosen Pembimbing II.....                                                                           | 76 |
| <b>Lampiran 8.</b> Surat Keterangan Perbaikan/Revisi Tugas Akhir .....                                                                       | 77 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan ekonomi di Indonesia. Kegiatan ini melibatkan perpindahan sementara individu atau kelompok dari satu tempat ke tempat lain untuk tujuan rekreasi, budaya, edukasi, maupun kepentingan lainnya. Selain memberikan pengalaman menyenangkan bagi wisatawan, aktivitas wisata juga memiliki dampak positif terhadap keseimbangan mental dan emosional, serta menjadi salah satu pendorong peningkatan pendapatan masyarakat setempat. Sebagai sektor unggulan, pariwisata memiliki kontribusi besar terhadap penerimaan devisa negara dan penciptaan lapangan kerja.

Salah satu destinasi wisata yang paling diminati oleh wisatawan domestik maupun mancanegara adalah Pulau Bali. Dijuluki sebagai “*The Island of Paradise*”, Bali dikenal karena keindahan alam, keragaman budaya, serta keramahan penduduknya. Tingginya minat wisatawan terhadap Bali menyebabkan meningkatnya lalu lintas penerbangan ke pulau ini, dengan transportasi udara sebagai moda utama, terutama bagi wisatawan mancanegara.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan satu-satunya bandara komersial di Bali yang memainkan peran vital dalam mendukung mobilitas penumpang domestik dan internasional. Menurut data BPS Provinsi Bali (2024), jumlah penumpang yang datang dan berangkat melalui bandara ini mencapai lebih

dari 23 juta penumpang yang datang dan berangkat sepanjang tahun, melayani ribuan penumpang setiap harinya melalui terminal kedatangan. Setiap penumpang tentu membawa bagasi yang harus ditangani secara cepat, tepat, dan aman. Salah satu aspek penting dalam pelayanan di area kedatangan adalah proses pengambilan bagasi, yang meskipun tampak sederhana, berisiko menimbulkan gangguan layanan apabila tidak dilakukan secara cermat.

Studi oleh Nugraha, dkk. (2024) di Bandara Internasional Soekarno-Hatta menunjukkan bahwa kualitas layanan bagasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang—hal ini mempertegas bahwa mutu pengelolaan bagasi sangat berpengaruh terhadap persepsi keseluruhan layanan penerbangan. Selain itu, laporan dari IATA (*International Air Transport Association*) (2023) menyebutkan bahwa rata-rata 6.9 bagasi per 1.000 penumpang tertangani tidak semestinya secara global, dan hal ini berimplikasi pada citra layanan maskapai dan bandara. Oleh karena itu, penanganan kasus *cross pick-up luggage* harus dilakukan secara cepat, profesional, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Untuk memastikan kelancaran operasional dan kenyamanan penumpang, keberadaan perusahaan *ground handling* menjadi elemen penting dalam mendukung sistem layanan di bandara. Salah satu perusahaan *ground handling* yang berperan aktif dalam proses ini adalah PT. Jasa Angkasa Semesta (PT. JAS), yang menyediakan berbagai layanan penunjang penerbangan di bandara-bandara besar di Indonesia, termasuk Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. PT. JAS menangani berbagai maskapai penerbangan domestik dan internasional seperti Malaysia Airlines, Singapore Airlines, Thai Airways, dan TransNusa.

Dalam operasionalnya, PT. JAS memiliki unit khusus yang menangani masalah terkait bagasi penumpang, yaitu unit *Lost and Found*. Unit ini bertanggung jawab dalam menyelesaikan berbagai permasalahan bagasi seperti kehilangan, kerusakan, keterlambatan, hingga kesalahan pengambilan oleh penumpang lain. Proses penanganan yang dilakukan oleh unit ini meliputi pelaporan awal, pelacakan melalui sistem, dokumentasi, hingga pengembalian bagasi kepada pemilik yang sah. Penanganan yang efektif dan profesional oleh unit *Lost and Found* menjadi indikator penting dalam menjaga kualitas layanan maskapai maupun bandara secara keseluruhan

Dalam praktiknya, tidak jarang terjadi kesalahan seperti tertukarnya bagasi antar penumpang, yang dikenal dengan istilah *cross pick-up luggage*. *Cross pick-up luggage* terjadi ketika penumpang secara tidak sengaja mengambil bagasi milik orang lain yang memiliki bentuk dan warna serupa tanpa mencocokkan *baggage tag*. Kesalahan ini dapat menimbulkan dampak serius. Bagi penumpang, insiden tersebut bisa menyebabkan kerugian materiil, ketidaknyamanan selama perjalanan, gangguan terhadap aktivitas pribadi atau profesional, serta tekanan emosional akibat kehilangan barang penting. Sementara itu, bagi pengelola bandara dan perusahaan *ground handling*, insiden seperti ini dapat menurunkan kepercayaan pelanggan, meningkatkan jumlah keluhan, serta merusak reputasi layanan dan citra perusahaan.

Salah satu contoh kasus nyata terjadi pada 9 Mei 2025, dialami oleh penumpang Malaysia Airlines MH-851, Ms. Marie Sara Heintz, yang tiba dari Kuala Lumpur di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Dalam kejadian

ini, seorang penumpang dari penerbangan yang sama secara tidak sengaja mengambil bagasi milik Ms. Heintz karena kemiripan bentuk dan warna. Penanganan kasus tersebut dilakukan oleh unit *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta (PT. JAS) selaku penyedia layanan *ground handling*. Proses penanganan melibatkan beberapa tahap mulai dari pelaporan kehilangan, pelacakan melalui sistem, verifikasi bagasi dan identitas, hingga pengembalian bagasi kepada pemilik yang sah.

Mengingat pentingnya penanganan *cross pick-up* bagasi secara optimal guna menghindari keluhan penumpang dan menjaga kualitas layanan bandara, penulis tertarik untuk mengangkat dan menguraikan secara rinci bagaimana mekanisme penanganan kasus ini dilakukan oleh unit *Lost and Found* PT. JAS, tantangan-tantangan yang dihadapi, serta solusi yang diterapkan dalam penyelesaian kasus tersebut. Melalui laporan tugas akhir ini, diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai dinamika pelayanan bagasi di bandara dan menjadi referensi bagi pengembangan layanan *ground handling* yang lebih baik ke depannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana penanganan *cross pick-up luggage* oleh Unit *Lost & Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

2. Apa kendala yang dihadapi saat penanganan *cross pick-up luggage* oleh Unit *Lost & Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Internasional I Gusti Ngurah Rai tersebut dan bagaimana solusi yang diterapkan?

### **1.3 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan secara rinci penanganan *cross pick-up luggage* oleh Unit *Lost & Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
2. Mengidentifikasi kendala-kendala penanganan *cross pick-up luggage* oleh Unit *Lost & Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

### **1.4 Kegunaan Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Adapun kegunaan dari penulisan laporan tugas akhir ini, yaitu:

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) 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 bagasi di lingkungan bandara.

- 2) Memberikan pengalaman langsung dalam mengamati dan memahami prosedur penanganan *cross pick-up luggage* serta solusi yang diterapkan di lapangan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) 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 *cross pick-up luggage*.
- 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 penanganan *cross pick-up luggage*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak PT. Jasa Angkasa Semesta yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan *cross pick-up luggage*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan *cross pick-up luggage*.

## 1.5 Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir

Metode penulisan yang digunakan dalam laporan tugas akhir ini terdiri dari:

### 1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan 3 metode pengumpulan data, yaitu:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi langsung, yaitu hadir dan mengamati proses penanganan *cross pick-up luggage* secara langsung di lapangan. Teknik yang digunakan antara lain mencatat hal-hal yang diamati dan mengambil gambar sebagai pendukung data.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan narasumber untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara kepada staf unit *Lost and Found* PT. JAS guna memperoleh informasi dan data terkait penanganan *cross pick-up luggage*, dengan teknik pencatatan hasil wawancara.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara menelaah dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dari dokumen milik perusahaan seperti struktur organisasi, *job description*, serta tugas dan tanggung jawab masing-masing unit yang terlibat.

#### d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan mempelajari teori-teori, konsep-konsep, dan referensi ilmiah yang relevan. Penulis membaca dan mengkaji literatur berupa buku, jurnal, dan sumber ilmiah lainnya yang berkaitan dengan manajemen *lost and found* serta prosedur penanganan bagasi.

### 1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode deskriptif, yang mana akan dideskripsikan fenomena yang terjadi dengan narasi dan penjabaran tiap tahapan penanganan *cross pick-up luggage*, sedangkan teknik yang digunakan adalah teknik pemaparan, yang mana penulis memberikan uraian terkait tahapan-tahapan yang dilakukan selama penanganan, kendala yang dihadapi, serta solusi yang diterapkan oleh pihak terkait.

### 1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, disajikan hasil analisis data dengan menggunakan metode penyajian informal dan formal. Pada penyajian informal, penulis menyajikan hasil analisis dengan pemaparan dan deskripsi terkait proses penanganan *cross pick-up luggage* dan kendala yang dihadapi beserta solusinya, sedangkan pada penyajian formal, disajikan dengan menggunakan gambar dan bagan untuk membantu memperjelas uraian yang disampaikan dalam laporan tugas akhir ini.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya mengenai penanganan *cross pick-up luggage* oleh unit *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

- a. Dalam penanganan *cross pick-up luggage* oleh Unit *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, terdapat tiga tahapan utama, yaitu dimulai dari tahap persiapan, yang meliputi absensi petugas, pemeriksaan penampilan dan kelengkapan seragam, *briefing*, pembagian tugas, persiapan dokumen dan peralatan kerja, serta *standby* di area bertugas. Selanjutnya tahap pelaksanaan, dimulai dari menerima laporan kehilangan bagasi oleh penumpang Malaysia Airlines MH-851, dilanjutkan dengan pengecekan fisik bagasi yang belum diklaim, pelacakan melalui sistem internal maskapai, identifikasi kemungkinan *cross pick-up*, melacak dan menghubungi pihak yang membawa bagasi tidak sesuai, hingga input laporan AHL dan OHD ke dalam sistem WorldTracer serta pengembalian bagasi oleh pihak yang tertukar. Pada penyelesaian akhir yaitu mencakup proses verifikasi, penyimpanan sementara bagasi, pembuatan dokumen pengiriman, pemeriksaan *customs clearance*, penyerahan bagasi ke pihak ekspedisi PT. FESINDO, pembaruan status laporan pada WorldTracer, serta membuat

*Baggage Delivery Order* (BDO) di WorldTracer. Ketiga tahapan ini dilaksanakan secara menyeluruh dan sesuai prosedur yang berlaku untuk memastikan penyelesaian kasus yang akuntabel dan pelayanan yang optimal bagi penumpang.

- b. Dalam pelaksanaan penanganan kasus ini, tentunya tidak luput dari kendala di lapangan, yang mana merupakan hambatan komunikasi dengan pihak yang membawa bagasi tidak sesuai yang menyebabkan keterlambatan verifikasi dan penyelesaian kasus. Namun, kendala ini dapat diatasi melalui upaya pelacakan internal dan komunikasi lanjutan secara persuasif hingga akhirnya proses pertukaran dan pengiriman dapat diselesaikan secara tuntas.

## 5.2 Saran

Sesuai dengan penjelasan di atas mengenai kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan *cross pick-up luggage* oleh unit *Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan sebagai berikut.

- a. Berkaitan dengan *cross pick-up luggage* yang terjadi pada penumpang Malaysia Airlines MH-851, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam prosedur penanganan bagasi, khususnya dalam proses pengambilan bagasi oleh penumpang di area *belt*. Minimnya verifikasi atau pencocokan *baggage tag* secara langsung menjadi salah satu faktor utama yang memungkinkan terjadinya pengambilan bagasi yang tidak sesuai. Oleh karena itu, disarankan agar petugas *Lost and Found* secara aktif melakukan

pengecekan *baggage tag* penumpang dengan cara meminta *boarding pass* dan/atau *baggage tag* yang dimiliki oleh penumpang untuk dicocokkan dengan label pada bagasi yang diambil sebelum mereka meninggalkan area *belt*. Pencocokan ini dapat dilakukan dengan memverifikasi nomor bagasi maupun nama yang tercantum pada label bagasi. Langkah ini bertujuan untuk meminimalisir risiko kesalahan pengambilan bagasi (*cross pick-up*), terutama pada maskapai yang belum menetapkan prosedur pengecekan tersebut secara resmi kepada *ground handling agent* seperti Malaysia Airlines. Hal ini telah terbukti efektif diterapkan oleh maskapai lain seperti Emirates, Etihad, Cathay Pacific, dan Air India, yang mana *ground handling agent* (dalam hal ini PT. JAS) diberikan mandat untuk melakukan pengecekan secara langsung di area *belt*.

- b. Diharapkan adanya penguatan prosedur edukasi kepada penumpang saat *baggage claim*, misalnya melalui pengumuman visual atau audio, agar penumpang selalu memeriksa *tag* bagasi sebelum meninggalkan area pengambilan bagasi. Hal ini dapat meminimalkan kemungkinan terjadinya kasus tertukarnya bagasi di kemudian hari.
- c. Jika memungkinkan, pihak maskapai bisa mengaktifkan sistem notifikasi otomatis kepada penumpang apabila terdapat laporan *baggage issue* yang terkait dengan data PNR mereka. Ini akan mempercepat proses komunikasi awal tanpa sepenuhnya bergantung pada inisiatif petugas *baggage services*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 2024. *Banyaknya Penerbangan dan Penumpang di Provinsi Bali*. Bali BPS. URL: <https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjU5IzI=/banyaknya-penerbangan-dan-penumpang-di-provinsi-bali.html>. Diakses pada 8 Juli 2025.
- Cambridge Dictionary. 2025. *Luggage*. URL: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/luggage>. Diakses pada 9 Juli 2025.
- Devy, V. K., Erawati, N. M. R., & Ginaya, G. 2023. *Penanganan Delayed Baggage Emirates EK 398 oleh Unit Lost & Found PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai* (Final Report, Politeknik Negeri Bali). URL: <https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/8381/>. Diakses pada 10 Juli 2025.
- Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*. Kementerian Perhubungan. Jakarta.

Indonesia. 2018. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 64 Tahun 2018 tentang Tata Cara dan Prosedur Penetapan Lokasi Bandar Udara*. Kementerian Perhubungan. Jakarta.

Indonesia. 2019. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2019 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional*. Kementerian Perhubungan. Jakarta.

International Air Transport Association (IATA). 2024. *Baggage Tracking Insights Report*. URL: <https://www.iata.org/en/programs/ops-infra/baggage/baggage-tracking/>. Diakses tanggal 10 Juli 2025.

International Civil Aviation Organization (ICAO). 2018. *Annex 9: Facilitation*. Edisi ke-15. ICAO. Montreal, Kanada.

International Civil Aviation Organization (ICAO). 2022. *Annex 14: to the Convention on International Civil Aviation: Aerodromes, Volume I – Aerodrome Design and Operations*. Edisi ke-9. ICAO. Montreal, Kanada.

International Civil Aviation Organization (ICAO). 2017. *Annex 17: Security — Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*. Edisi ke-10. ICAO. Montreal, Kanada.

Keke, Y., & Susanto, P. C. 2019. Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2), 3-14.

Maulani, G., Kom, S., Kom, M., Fitria, I., Ansyah, R. H. A., Deni, H. A., ... & Malik, D. 2024. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendikia Mulia Mandiri. URL: <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=n6H7EAAAQBAJ&oi=f>

[nd&pg=PA1&dq=Maulani,+G.,+Kom,+S.,+Kom,+M.,+Fitria,+I.,+Ansyah,+R.+H.+A.,+Deni,+H.+A.,+...+%26+Malik,+D.+2024.+Manajemen+Pelayanan+Publik.+Cendikia+Mulia+Mandiri.&ots=m7hIiuukuj&sig=CGVp1lhcrfG1wdS1MaatZeF5A\\_o&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false.](#)

Diakses tanggal 3 Juli 2025.

Nugraha, A., Pratama, R., dan Widodo, M. 2024. *Pengaruh pelayanan penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang di Bandara Soekarno-Hatta. Jurnal Transportasi Udara Indonesia*, 12(1): 25–33.

Oxford University Press. 2024. *Baggage*. In *Oxford Learner's Dictionaries*. URL: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/baggage>.

Diakses tanggal 9 Juli 2025.

Pisinger, D., & Rude, S. Í. H. 2020. *Advanced Algorithms For Improved Baggage Handling*.

PT Jasa Angkasa Semesta Tbk. 2025. *Our Clients*. URL: <https://www.ptjas.co.id/about-us/our-clients>. Diakses tanggal 13 Juli 2025.

Purwita, W., & Bintoro, B. K. 2019. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan penumpang. Studi kasus: pelayanan jasa penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya* (Doctoral dissertation, Bakrie University). URL:

<https://journal.bakrie.ac.id/index.php/JEMI/article/view/1936>. Diakses

tanggal 3 Juli 2025.

- Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques (SITA). 2024. *SITA Baggage IT Insights 2024*. URL: <https://www.sita.aero/resources/surveys-reports/sita-baggage-it-insights-2024/>. Diakses tanggal 10 Juli 2025.
- Sukma, A. M., & Pradana, F. I. (2024). Analisis Kinerja Unit *Lost and Found* Dalam Penanganan Bagasi Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 2(4), 65-76. URL: <https://jurnal.aksaraglobal.co.id/index.php/jmsc/article/view/74>. Diakses tanggal 10 Juli 2025.
- Syirwan, K. A., Trisnayoni, R. A., & Erawati, N. M. R. 2023. *Penanganan Rush Bag Singapore Airline Sq 938 Unit Baggage Service pada PT. Jasa Angkasa Semesta di I Gusti Ngurah Rai International Airport* (Final Report, Politeknik Negeri Bali). URL: <https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/9520/>. Diakses pada 10 Juli 2025.
- Zend, S. C. 2024. *Analisis penanganan bagasi hilang pada unit Lost and Found Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya oleh PT. Mulio Citra Angkasa*. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2(2), 236-244.