

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PENITIPAN BARANG DI *LEFT LUGGAGE SERVICE*
OLEH STAF PT. INTEGRASI AVIASI SOLUSI CABANG BALI DI
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

AGUSTINA VINNY KUSUMA PUTRI

NIM: 2215813010

PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA JURUSAN

PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI BADUNG

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan Penitipan Barang di *Left Luggage Service* Oleh Staf PT. Integrasi Aviasi Solusi Cabang Bali di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penanganan penitipan barang di *Left Luggage Service* yang dikelola oleh staf PT. Integrasi Aviasi Solusi Cabang Bali di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Adapun dalam 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 Jurusan Pariwisata 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 Jurusan Pariwisata di 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. Dra. Ni Putu Somawati, MM. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Putu Indah Permatasari selaku Logistik Manager di PT Integrasi Aviassi Solusi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Wakiman dan Bapak Yitno selaku Supervisor yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh Staf PT. Integrasi Aviassi Solusi yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan informasi selama melakukan praktek kerja lapangan.
10. Kepada Ibu Cicilia Noviana dan Bapak Hilarius Ermawan, selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan baik itu moral maupun material kepada penulis sehingga laporan ini terselesaikan tepat pada waktunya.
11. Kepada Sheira dan KENZANO yang selalu memberikan dukungan emosional dan perhatian 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 ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Badung, 25 Juli 2025

PENULIS

ABSTRAK

Putri, Agustina Vinny Kusuma. (2025). Penanganan Penitipan Barang di *Left Luggage Service* oleh Staf PT. Integrasi Aviasi Solusi Cabang Bali di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Tugas akhir : Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Tugas akhiri ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I Dra. Ni Putu Somawati, MM. dan Pembimbing II: Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL

Kata kunci: Penanganan, Penitipan Barang, *Left Luggage Service*, PT. Integrasi Aviasi Solusi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur penanganan penitipan barang di *Left Luggage Service* PT. Integrasi Aviasi Solusi Cabang Bali, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan penitipan barang dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu tahap persiapan, tahap pelayanan, dan tahap pengambilan. Kendala yang dihadapi staf antara lain antrean panjang saat musim liburan, kerusakan alat pencatatan, kurangnya pemahaman prosedur oleh wisatawan asing, serta risiko kehilangan atau kerusakan barang. Untuk mengatasi kendala tersebut, dilakukan upaya penambahan staf pada jam sibuk, pemeliharaan rutin perangkat sistem, penyediaan informasi multibahasa dan media visual, serta peningkatan keamanan melalui CCTV dan prosedur verifikasi yang lebih rinci. Kesimpulannya, penanganan penitipan barang di *Left Luggage Service* telah berjalan sesuai prosedur, namun masih memerlukan peningkatan dalam aspek sumber daya manusia, teknologi, dan fasilitas informasi agar pelayanan menjadi lebih optimal.

ABSTRACT

Putri, Agustina Vinny Kusuma. (2025). Handling of Baggage Deposit at Left Luggage Service by Staff of PT. Integrasi Aviasi Solusi Bali Branch at I Gusti Ngurah Rai International Airport.

Final Project: Tourism Travel Business, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This final project has been approved and examined by Supervisor I: Dra. Ni Putu Somawati, M.M., and Supervisor II: Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL.

Keywords: Handling, Baggage Deposit, Left Luggage Service, PT. Integrasi Aviasi Solusi

This research aims to identify the procedures of baggage deposit handling at the Left Luggage Service of PT. Integrasi Aviasi Solusi Bali Branch, the obstacles encountered, and the efforts made to overcome them. The research method applied is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, literature study, and documentation. The results of the study show that baggage deposit handling is carried out through three main stages: preparation, service, and retrieval. The preparation stage includes checking facilities, documents, and conducting staff briefings. The service stage involves welcoming customers, inspecting baggage, labeling, recording data, and storing it in a secure area. The retrieval stage includes verifying deposit receipts and customer identity, updating the system, and preparing operational reports. The obstacles faced by the staff include long queues during holiday seasons, damage to recording equipment, lack of procedural understanding among foreign tourists, as well as the risk of lost or damaged baggage. To overcome these obstacles, the staff implemented several efforts such as adding personnel during peak hours, conducting regular maintenance of the system, providing multilingual information and visual media, and enhancing security with additional CCTV and more detailed verification procedures. In conclusion, the baggage deposit handling at the Left Luggage Service has been carried out in accordance with procedures; however, improvements in human resources, technology, and information facilities are still needed to support more optimal service.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TUGAS AKHIR.....	1
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	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	5
1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	5
1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data	7
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI	9

2.1	Pengertian Bandar Udara.....	9
2.2	Pengertian Logistik	10
2.3	Pengertian Barang Bawaan (Bagasi).....	12
2.4	Pengertian Dokumen Penumpang	16
2.5	Pengertian Penanganan	19
BAB III		21
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		21
3.1	Profil Perusahaan	21
3.2	Sejarah Perusahaan	22
3.3	Struktur Organisasi Perusahaan	24
3.4	Kegiatan Usaha Perusahaan.....	31
BAB IV		34
PEMBAHASAN		34
4.1	Penanganan <i>left laggage</i> di PT Integrasi Aviasi Solusi Cabang Bali di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.....	34
4.1.1	Persiapan.....	35
4.1.2	Tahap Penanganan.....	38
4.1.3	Tahap Akhir.....	42
4.2	Kendala Saat Penanganan/Pelaksanaan dan Solusinya	45
BAB V.....		49
PENUTUP		49
5. 1	Simpulan.....	49
5. 2	Saran.....	50

Daftar Pustaka.....	51
----------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 logo PT.Integrasi Aviasi Solusi	xii
Gambar 3 2 Struktur Organisasi Divisi IAS cab. BALI	25
Gambar 4.1 Fasilitas Penitipan.....	36
Gambar 4.2 Alat dan Bahan (Label dan wrapping).....	37
Gambar 4.3 Menyambut Pelanggan	39
Gambar 4.4 Penerimaan Barang	41
Gambar 4.5 Penyimpanan Barang	42
Gambar 4.6 Pengembalian Barang	43
Gambar 4.7 Pembaruan Sistem Pencatatan / migrasi data dari system ke inventori....	44
Gambar 4.8 Penyusunan Laporan.....	44

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, industri penerbangan mengalami pertumbuhan yang pesat. Hal ini ditandai dengan peningkatan jumlah penumpang yang terus meningkat setiap tahunnya, baik untuk perjalanan domestik maupun internasional. Pertumbuhan ini tidak hanya berpengaruh pada volume penerbangan, tetapi juga pada berbagai layanan pendukung yang diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan pengalaman penumpang. Salah satu layanan yang semakin dibutuhkan adalah penitipan barang atau *left luggage service*. Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, PT. Integrasi Aviassi Solusi memiliki peran penting dalam menyediakan layanan ini. Penanganan penitipan barang yang efisien dan aman sangat berpengaruh terhadap pengalaman penumpang dan dapat berdampak pada citra bandara serta perusahaan penyedia layanan.

Salah satu alasan penting untuk melakukan penelitian ini adalah meningkatnya jumlah wisatawan domestik dan internasional yang berkunjung ke Bali. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Bali, jumlah kunjungan wisatawan asing ke Bali pada tahun 2022 mencapai lebih dari 1,5 juta orang, dan angka ini diperkirakan akan terus meningkat seiring dengan pemulihan sektor pariwisata pasca-pandemi COVID-19 (BPS, 2022). Dengan banyaknya penumpang yang membawa barang bawaan, kebutuhan akan layanan penitipan barang yang aman dan efisien menjadi semakin mendesak. Penitipan barang bukan sekadar layanan tambahan, tetapi juga menjadi solusi bagi penumpang yang ingin menjelajahi Bali tanpa harus terbebani

dengan barang bawaan mereka

Dalam konteks ini, penelitian sebelumnya juga telah membahas tentang penitipan barang di bandara. Misalnya, penelitian oleh Sari (2021) yang menganalisis kepuasan pengguna jasa penitipan barang di Bandara Soekarno-Hatta. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor keamanan dan kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini difokuskan pada PT. Integrasi Aviasi Solusi di Bali dan bagaimana mereka menangani proses penitipan barang dalam konteks yang lebih spesifik. Pendekatan yang lebih terfokus ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai praktik terbaik dalam manajemen penitipan barang di bandara.

PT. Integrasi Aviasi Solusi merupakan perusahaan yang telah beroperasi di bidang layanan penerbangan dengan komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Dengan pengalaman yang cukup dalam industri ini, perusahaan ini memiliki sumber daya manusia yang terlatih dan sistem manajemen yang baik untuk menangani penitipan barang. Pemilihan tempat Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Integrasi Aviasi Solusi didasarkan pada reputasi perusahaan dalam memberikan layanan berkualitas serta lokasinya yang strategis di bandara internasional, yang menjadi titik pertemuan bagi berbagai macam penumpang. Dengan demikian, penempatan PKL di sini tidak hanya memberikan kesempatan untuk belajar dari praktik nyata di lapangan, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan diri mahasiswa dalam memahami dinamika industri penerbangan.

Proses penanganan penitipan barang sangat penting untuk dipelajari, tidak hanya dari sisi operasional, tetapi juga dari dampaknya terhadap kepuasan

pelanggan dan citra perusahaan. Dalam persaingan industri penerbangan yang semakin ketat, keunggulan dalam pelayanan dapat menjadi faktor pembeda yang signifikan. Keberhasilan PT. Integrasi Aviassi Solusi dalam mengelola layanan penitipan barang akan sangat bergantung pada beberapa faktor kunci, seperti sistem keamanan, kecepatan pelayanan, serta interaksi antara staf dan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana PT. Integrasi Aviassi Solusi mengelola layanan penitipan barang dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan mereka dalam memberikan pelayanan tersebut.

Dengan latar belakang ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang pentingnya manajemen penitipan barang di bandara serta rekomendasi bagi peningkatan kualitas layanan di masa depan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan lain dalam industri penerbangan untuk meningkatkan standar pelayanan mereka demi memenuhi ekspektasi penumpang yang terus berkembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan yaitu :

1. Bagaimanakah penanganan penitipan barang pada PT. Integrasi Aviassi Solusi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
2. Apasajakah kendala dan solusi yang dihadapi selama pelaksanaan layanan penitipan barang oleh PT. Integrasi Aviassi Solusi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

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

- a. Untuk menganalisis penanganan penitipan barang oleh PT. Integrasi Aviasi Solusi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala penanganan penitipan barang oleh PT. Integrasi Aviasi Solusi dan mengevaluasi solusi yang diterapkan untuk memberikan rekomendasi perbaikan.

1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun kegunaan dan manfaat penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan akademis yang harus dipenuhi untuk Mahasiswa Diploma III Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Negeri Bali diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan keterampilan dalam *Left Luggage Service*.

Untuk memahami tantangan dalam pengelolaan *Left Luggage Service* oleh staf PT. Integrasi Aviasi Solusi Cabang Bali di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, serta solusi yang diterapkan untuk meningkatkan layanan *Left Luggage Service*.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali untuk meningkatkan pengetahuan dalam Penanganan Penitipan Barang di *Left Luggage Service* dan sebagai alat ukur kemampuan mahasiswa dalam penulisan Tugas Akhir serta referensi bagi mahasiswa dan dosen.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai referensi bagi PT. Integrasi Aviasti Solusi dan agen perjalanan untuk meningkatkan kualitas layanan Penanganan Penitipan Barang.

Membantu perusahaan mengambil langkah tepat berdasarkan tantangan yang dihadapi dan menerapkan solusi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

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

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa metode pengumpulan data yang diterapkan. Metode pengumpulan data adalah cara untuk memperoleh informasi dari sumber yang valid dan dapat dipercaya. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan:

a. Observasi partisipatif

Metode observasi partisipatif adalah metode pengumpulan data di mana peneliti ikut terlibat langsung dalam aktivitas atau situasi yang sedang diteliti, untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang perilaku, interaksi, dan konteks sosial dari subjek penelitian. Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Dalam penelitian tentang penanganan penitipan barang di *Left Luggage Service* PT. Integrasi Aviassi Solusi, peneliti melakukan pengamatan untuk memahami dengan lebih baik bagaimana layanan ini berjalan.

b. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca, mengumpulkan dokumen pendukung, serta mencari referensi dari buku dan sumber tertulis lainnya yang relevan dengan topik pariwisata, bandara, penerbangan, dan logistik. Zed, M. (2018). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia. Selain itu, metode ini juga mencakup pencarian informasi melalui situs web yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam Tugas Akhir ini.

c. Wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan narasumber. Bungin, B. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, dalam hal ini, staf *left luggage service* PT. Integrasi

Aviasi Solusi. Melalui wawancara ini, penulis dapat menggali informasi mendalam mengenai pelaksanaan pekerjaan, termasuk proses operasional yang dilakukan, permasalahan yang dihadapi, saran dari staf terkait perbaikan layanan, kendala yang muncul selama pelaksanaan tugas, serta cara- cara penyelesaian yang telah diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut.

Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat memperoleh perspektif langsung dan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika kerja di lapangan serta tantangan yang dihadapi oleh pihak manajemen dan karyawan.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, digunakan metode analisis deskriptif, yang bertujuan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan informasi yang telah terkumpul. Data yang digunakan diperoleh selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Integrasi Aviasi Solusi. Proses analisis ini dimulai dengan pengumpulan data secara menyeluruh, melalui tahap observasi, kemudian dilanjutkan dengan pengolahan, analisis, hingga penafsiran hasil analisis untuk mencapai kesimpulan

1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data

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

a. Metode Informal

Metode informal, yaitu metode penyajian hasil analisis data menggunakan uraian atau kata-kata biasa yang dibuat sendiri untuk penjelasan dari prosedur

penanganan *left luggage service* PT. Integrasi Aviasi Solusi.

b. Metode Formal

Metode formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan 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 pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Penanganan penitipan barang di Left Luggage Service PT. Integrasi Aviasi Solusi Cabang Bali dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu persiapan, pelayanan, dan pengambilan. Tahap persiapan mencakup pengecekan fasilitas, kelengkapan dokumen, serta briefing staf untuk menyamakan prosedur kerja. Tahap pelayanan meliputi penyambutan pelanggan, pengisian formulir, pemeriksaan barang secara visual, pelabelan, pencatatan data, dan penyimpanan di area aman. Sementara tahap pengambilan mencakup verifikasi bukti penitipan dan identitas pelanggan, pembaruan sistem, serta penyusunan laporan operasional sebagai bahan evaluasi layanan.

Dalam pelaksanaan layanan penitipan barang di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, staf PT. Integrasi Aviasi Solusi Cabang Bali menghadapi beberapa kendala. Pertama, antrian panjang saat musim liburan atau acara besar diatasi dengan menambah staf, menerapkan sistem antrian digital, dan memberikan informasi waktu kunjungan yang disarankan. Kedua, kerusakan alat pencatatan seperti komputer ditangani melalui pemeliharaan rutin, penyediaan formulir manual, serta pelatihan teknis dasar bagi staf. Ketiga, kurangnya

pemahaman prosedur oleh wisatawan asing disiasati dengan menyediakan informasi multibahasa, pelatihan komunikasi dasar, dan penggunaan media visual seperti poster. Terakhir, risiko kehilangan atau kerusakan barang diminimalkan melalui pencatatan rinci, pemasangan CCTV, dan edukasi kepada pelanggan untuk menyimpan bukti penitipan..

5. 2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan adanya kendala dalam Penanganan penitipan barang oleh PT. Integrasi Aviiasi Solusi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a. Menambah staf pada jam sibuk atau musim liburan untuk mempercepat layanan dan mengurangi antrean.
- b. Melakukan pemeliharaan rutin sistem pencatatan dan perangkat komputer agar operasional lancar.
- c. Menyediakan informasi multibahasa dan media visual yang mudah dipahami untuk membantu wisatawan asing.
- d. Meningkatkan keamanan dengan tambahan CCTV dan prosedur verifikasi barang yang lebih rinci.

Daftar Pustaka

- Arisputranto, L. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen Transportasi Udara*. Jakarta: Erlangga.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2018). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Edisi Kelima*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Christopher, M. (1998). *Logistics and Supply Chain Management: Strategies for Reducing Cost and Improving Service*. London: Financial Times Pitman Publishing.
- Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP). (2013). *Supply Chain Management Terms and Glossary*.
- Direktorat Jenderal Imigrasi. (2021). *Jenis-Jenis Visa*. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM RI.
- IATA. (2019). *Passenger Services Conference Resolutions Manual*. Montreal-Geneva: International Air Transport Association.
- Kaps, R. W., & Phillips, E. (2004). *Air Transportation: A Management Perspective*. Belmont: Thomson Learning.

Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. (2020). Tentang Paspor. Diakses dari:
<https://kemlu.go.id>

Majid, S. A. (2009). *Manajemen Transportasi Udara*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Pemerintah Republik Indonesia. (2007). Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta: Sekretariat Negara.

Setiawan, A. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Siagian, S. P. (2003). *Manajemen Logistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siagian, Y. M. (2005). *Manajemen Rantai Pasok*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.

Taneja, N. K. (2002). *Airline Management: Strategies for the 21st Century*. Aldershot: Ashgate Publishing.

Walker, J. R. (2013). *Introduction to Hospitality Management* (4th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Windia, W., Sudira, I. M., & Mustika, I. M. G. (2011). *Pengantar Transportasi*. Denpasar: Udayana University Press.