

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN TERTUKARNYA BAGASI**  
**PENUMPANG MASKAPAI SINGAPORE AIRLINES**  
**OLEH UNIT BAGGAGE SERVICE PT. JASA ANGKASA**  
**SEMESTA DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ariq Rizqi Ramadhan**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN TERTUKARNYA BAGASI  
PENUMPANG MASKAPAI SINGAPORE AIRLINES  
OLEH UNIT BAGGAGE SERVICE PT. JASA ANGKASA  
SEMESTA DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ariq Rizqi Ramadhan  
NIM 1915813026**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

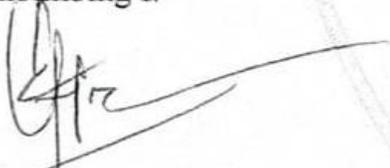
**PENANGANAN TERTUKARNYA BAGASI  
PENUMPANG MASKAPAI SINGAPORE AIRLINES  
OLEH UNIT BAGGAGE SERVICE PT. JASA ANGKASA  
SEMESTA DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI**

Oleh  
**Ariq Rizqi Ramadhan**  
NIM 1915813026

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh:

Pembimbing I.

  
**Drs. I Dewa Gede Ari Pelayun, M.Si**  
NIP. 196410161990031003

Pembimbing II,

  
**I Ketut Suparta, SH. M.H**  
NIP. 196608301992031003

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan Oleh

Ketua Jurusan Pariwisata,


**Prof. Ni Made Rai Ernawati, MATM., Ph. D.**

NIP.196012311990112001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364  
POLITEKNIK NEGERI BALI Telp (0361)701981 (hunting) Fax. 701128 www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ariq Rizqi Ramadhan

NIM : 1915813026

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN TERTUKARNYA BAGASI  
PENUMPANG MASKAPAI SINGAPORE AIRLINES  
OLEH UNIT BAGGAGE SERVICE PT. JASA ANGKASA  
SEMESTA DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI”**

Benar bebas dari plagia. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku,

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Mei 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ariq Rizqi Ramadhan

NIM : 1915813026

Prodi : Usaha Perjalanan Wisata

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penanganan Tertinggalnya Bagasi Penumpang Maskapai Singapore Airlines Oleh Unit Baggage Service PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur penanganan tertinggalnya bagasi penumpang dari maskapai *Singapore Airlines*.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan 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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM. selaku Kaprodi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par, MMTHRL selaku Koordinator PKL Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
6. Drs, I Dewa Gede Ari Pelayun, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. I Ketut Suparta, SH. M.H, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
8. Ratna Sari Ningsih, selaku *Section Head Commercial Learning Center* Denpasar PT. JAS untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan bimbingan dan doa kepada penulis hingga laporan ini selesai.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Badung, Mei 2022  
Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Rumusan Masalah</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Tujuan dan Kegunaan Penulisan</b> .....	<b>4</b>
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	4
<b>4. Metode Penyusunan Tugas Akhir</b> .....	<b>5</b>
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	6
<b>BAB V Simpulan dan Saran</b> .....	<b>7</b>
<b>A. Simpulan</b> .....	<b>7</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>9</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Pariwisata adalah salah satu industri yang berkembang dengan pesat. Beberapa negara menjadikan sektor pariwisata sebagai andalan utama untuk perekonomian negaranya. Banyak negara yang mengembangkan budaya dan destinasi wisata di negaranya agar menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke negaranya, baik wisatawan domestik maupun internasional.

Indonesia memiliki banyak budaya dan destinasi alam dan juga buatan yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu pulau yang sangat diminati oleh wisatawan mancanegara adalah pulau Bali. Bali merupakan salah satu Pulau yang terletak di Indonesia. Pulau Bali berada diantara dua Pulau yaitu Pulau Jawa dan Pulau Lombok. Objek-objek wisata yang di tawarkan di Pulau Bali rata-rata adalah wisata alam dan budaya, karena di Bali masih sangat kental dengan adat yang ada. Hal inilah yang menjadikan Bali sebagai *iconic* pariwisata Indonesia. Bali merupakan salah satu pemberi devisa terbesar untuk Indonesia karena banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bali.

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 yang terpenting dari suatu perjalanan baik

melalui darat, laut maupun udara. Semakin meningkatnya pengguna transportasi maka kapasitas yang disediakan juga harus lebih banyak. Termasuk transportasi udara agar mempermudah wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Jasa transportasi udara ini sangat berperan 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 merupakan bandar udara yang terletak di Pulau Bali. Bandar udara ini merupakan bandar udara berskala Internasional. Di Bandara 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 *ground handling* di Bandara I Gusti Ngurah Rai adalah PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS). PT. JAS adalah perusahaan jasa penunjang kegiatan penerbangan (*ground handling*) pertama di Indonesia. *Ground handling* merupakan suatu proses penanganan atau memberikan pelayanan kepada penumpang baik itu berupa penanganan bagasi, kargo, *check-in* dan lain sebagainya. Masing-masing perusahaan *ground handling* memiliki beberapa mitra kerja dengan pihak maskapai. Salah satu maskapai yang ditangani oleh PT.JAS adalah *Singapore Airlines*.

Maskapai *Singapore airlines* adalah maskapai penerbangan yang berasal dari Singapura. *Singapore Airlines* adalah salah satu maskapai terbaik dan tersukses di Asia dengan penerbangan ke Eropa, Amerika Utara, serta Australia. Penerbangan perdana *Singapore Airlines* dilaksanakan pada tanggal 1 Mei 1947. Perkembangan pesat terjadi pada tahun 1970 saat *Singapore airlines* mengadirkan Boeing 747 dalam armadanya. *Singapore Airlines* memiliki 62 destinasi penerbangan internasional di 32 negara. Dengan peringkatnya sebagai salah satu maskapai terbaik, *Singapore airlines* pastinya memiliki fasilitas dan pelayanan yang optimal. Salah satu pelayanannya adalah penanganan bagasi penumpang. Penanganan bagasi penumpang tersebut ditangani oleh *department Baggage service* PT.JAS.

Diunit *Baggage service* memiliki tiga ranah penanganan yaitu *On Hand Baggage* (OHD). OHD adalah kondisi dimana bagasi yang ditemukan tanpa tanda dari area keberangkatan/sistem BHS. *Advice Handling* (AHL), AHL adalah kondisi dimana barang penumpang tidak tiba pada saat penerbangan yang sama dikarenakan hilang, tertukar maupun tertinggal. *Damage & Pilferage Report* (DPR), DPR adalah kondisi dimana terdapat 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. Penanganan bagasi jenis ini sangat membutuhkan perhatian lebih dan terbilang rumit karena resiko dan penanganannya yang harus teliti secara optimal sesuai dengan *Standart Oprational Prosedur* (SOP) yang berlaku.

Melihat hal-hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Tertukarnya Bagasi Penumpang Maskapai *Singapore Airlines* Oleh Unit *Baggage service* PT. Jasa Angkasa Semesta Di Bandara I Gusti Ngurah Rai”.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas penulis dalam membuat tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana proses penanganan tertukarnya bagasi penumpang maskapai *Singapore Airlines* oleh unit *Baggage Service* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai?
2. Apa saja kendala-kendala yang di alami saat proses penanganan tertukarnya bagasi penumpang maskapai *Singapore Airlines* oleh unit *Baggage Service* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara I Gusti Ngurah Rai?

## **3. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mengetahui penanganan tertukarnya bagasi penumpang maskapai *Singapore Airlines* oleh unit *Bagagge Service* PT. JAS.
  - b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang di alami saat proses penanganan tertukarnya bagasi penumpang maskapai *Singapore Airlines* oleh unit *Bagagge Service* PT. JAS.
2. Kegunaan Penulisan
  - a. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah landasan dan sumber informasi dalam

meningkatkan mutu pembelajaran di kampus Politeknik Negeri Bali.

- b. Bagi mahasiswa sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur penerapan teori saat belajar dengan apa yang di peroleh oleh perusahaan.
- c. Bagi perusahaan sebagai masukan dalam menyelesaikan kendala-kendala yang ada di lapangan dan meningkatkan kinerja perusahaan dimasa mendatang.

#### **4. Metode Penyusunan Tugas Akhir**

##### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

##### a. Metode Observasi

Yaitu metode pengumpulan data yang melibatkan diri dalam proses pembelajaran, pengamatan serta melibatkan diri secara langsung dalam proses penanganan tertukarnya bagasi penumpang maskapai *Singapore Airlines* di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).

##### b. Metode Pustaka

Metode yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan membaca buku-buku yang berkaitan dengan kepariwisataan, perusahaan *ground handling* yang bersangkutan dengan permasalahan yang di bahas.

### c. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada patugas atau senior unit *Bagagge Service* PT. Jasa Angkasa Semesta.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Ada dua jenis metode yang di gunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini menggunakan teknik analisis *descriptif* yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang di dapatkan selama melakukan praktek kerja lapangan di PT.JAS sehingga menghasilkan suatu rumusan atau kesimpulan. Metode ini di bantu dengan teknik pemaparan

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan penulis dalam penyajian hasil analisis data yaitu metode formal yaitu penyajian hasil analisis menggunakan tanda atau lambang, yang kedua metode informal yaitu penyajian hasil analisis dengan kata-kata. Bila dikaitkan dengan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode informal yaitu dengan menyajikan hasil analisis dengan menggunakan kata-kata sendiri berupa penjelasan dari prosedur penanganan tertukarnya bagasi penumpang maskapai *Singapore Airlines*, sedangkan dalam menggunakan metode formal penulis menyajikan hasil analisis dengan menggunakan tanda-tanda berupa tanda baca, bagan dan gambar, salah satunya adalah bagan struktur organisasi.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan yang ada pada Bab IV, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan tertukarnya bagasi penumpang maskapai *Singapore Airlines* oleh unit *Baggage Service* PT. Jasa Angkasa Semesta di bandara I Gusti Ngurah Rai. Tiga tahapan tersebut adalah. Tahap pre duty atau sebelum kedatangan pesawat, dalam tahap ini yang harus dilakukan oleh petugas *baggage service* adalah melakukan pengecekan fungsi alat kerja serta menyiapkan kembali *form* atau laporan kerja yang akan digunakan oleh petugas *baggage service*. Tahap on duty atau saat kedatangan pesawat, pada tahap ini petugas *baggage service* akan melakukan tugasnya di dua bagian yaitu di *break down area* dan di *baggage claim area*. Pada *break down area* petugas *baggage service* akan mencatat nomor bagasi yang dibongkar oleh petugas *load master* pada sebuah *form* yang bernama *unloading check list* dan memonitor bagasi spesial serta memonitor bagasi prioritas agar ditangani terlebih dahulu. Sedangkan pada *baggage claim area*, petugas *baggage service* akan mengawasi pengambilan bagasi di *conveyor belt*. Tahap penyelesaian penanganan tertukarnya bagasi penumpang. Pada tahap ini petugas *baggage service* dapat mengatasinya dengan cara petugas *baggage*

*service* akan memeriksa bagasi penumpang di sekitar *conveyor belt* setelah proses *baggage claim* selesai. Apabila ditemukan *on hand baggage* atau tidak bertuan maka petugas *baggage service* akan memeriksa identitas bagasi tersebut dengan sistem untuk mengetahui kepemilikan dari bagasi tersebut, setelah itu pemilik bagasi tersebut akan dihubungi oleh petugas *baggage service* dan meminta agar bagasi tersebut diperiksa dan dikembalikan ke *department baggage service*. Untuk penumpang yang bagasinya tertukar, akan segera diproses dan dibuatkan *form property irregularity report* serta kompensasi dari maskapai *Singapore Airlines*. Selanjutnya petugas *baggage service* akan mengantarkan bagasi tersebut segera setelah bagasi dikembalikan.

2. Hambatan yang dihadapi penulis saat menangani tertukarnya bagasi penumpang maskapai *Singapore Airlines*. Penumpang yang kurang kooperatif. Namun dengan pelayanan yang sopan dan professional, petugas dapat menenangkan dan memberi arahan kepada penumpang agar tenang dan kooperatif sehingga petugas dapat segera melaksanakan proses penanganan. Kurangnya sumber daya manusia (SDM) di *department baggage service*, sehingga tidak optimal dalam pengawasan *baggage claim* di *conveyor belt*. Hal ini berbanding terbalik dengan banyaknya penumpang.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam penanganan tertukarnya bagasi penumpang maskapai *Singapore Airlines* oleh unit *baggage service* PT. Jasa Angkasa Semesta di bandara I Gusti Ngurah Rai guna meningkatkan kinerja dalam penanganannya adalah:

1. PT. Jasa Angkasa Semesta hendaknya lebih banyak memberikan pembekalan berupa wawasan dari masing-masing *department* dan *job description* agar mahasiswa *On Job Trainee* (OJT) lebih siap dan paham dengan praktek kerja lapangan yang ditempuh.
2. Perlunya penambahan sumber daya manusia (SDM) di *department baggage service* agar pelayanan dan penanganan *baggage service* dapat optimal.
3. Untuk efisiensi waktu dan tenaga, saran penulis kepada *department baggage service* PT. JAS dapat menggunakan sistem pencarian bagasi yang berkendala dengan memantau CCTV *conveyor belt* dan berkoordinasi dengan avsec setempat. Agar penanganan bagasi tersebut dapat langsung tertangani dan segera terselesaikan.

## DAFTAR PUSAKA

- Department* Pendiidkan Nasional. 2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ke-Empat. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Erawati, Ni Made Rai. 2011. “Hand Out: Tata Operasi Darat 2”. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Majid, Suharto Abdul dan Eko Probo D. Warpani. 2009. “Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan”. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suwarno, Widadi A. 2017. “Maskapai penerbangan atau *airlines*”. Jakarta: Prandnya Paramita.
- Darmadjati, R. S. 2017. Istilah-istilah Dunia Pariwisata. Jakarta: PT. Padyawati Paramita
- Bandara Udara. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 2014: Pengertian Bandara. Ada pada situs <http://hubud.dephub.go.id/?id/page/detail/44>, Diakses tanggal 25 Juni 2022.
- Prosedur Penanganan. Wikipedia: Pengertian Prosedur Penanganan 2018 pada situs <https://id.wikipedia.org/wiki/Prosedur>, Diakses tanggal 25 Juni 2022.
- Penerbangan Indonesia. Sekolah Penerbangan Indonesia 2018: *Department* Pasasi Ada pada situs <https://sekolahpenerbanganindonesia.com/mengenal-department-pasasi-dan-tempat-pendidikan-nya.html>. Diakses tanggal 25 Juni 2022.