

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN DELAYED BAGGAGE SINGAPORE  
AIRLINES OLEH UNIT LOST AND FOUND PT JASA  
ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Komang Venny Agustini Rianza**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN DELAYED BAGGAGE SINGAPORE  
AIRLINES OLEH UNIT LOST AND FOUND  
PT JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
**Komang Venny Agustini Riyanca**  
**NIM. 2015813023**

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PENANGANAN DELAYED BAGGAGE SINGAPORE  
AIRLINES OLEH UNIT LOST AND FOUND  
PT JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

Oleh  
**Komang Venny Agustini Riyanca**  
NIM. 2015813023

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

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



**I Putu Krisna Arta Widana. S.S.T., M.Par.**  
NIP. 198901112019031015

Pembimbing II



**Wahyuning Dyah, S.Pd., M.Hum.**  
NIP. 197104041999032001

Disahkan Oleh  
Ketua Jurusan Pariwisata,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
NIP. 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364 Telp. (0361) 701981  
(hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Komang Venny Agustini Riyanca  
Nim : 2015813023  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN DELAYED BAGGAGE SINGAPORE AIRLINES OLEH  
UNIT LOST AND FOUND PT JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR  
UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI”**

Benar bebas dari plagiat. 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.

JURUSAN PARIWISATA  
Badung, Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,  
POLITEKNIK NE



Nama : Komang Venny Agustini R  
NIM : 2015813023  
Prodi : DIII Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penanganan *Delayed Baggage* Singapore Airlines oleh Unit *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai”** ini dengan baik dan tepat waktunya. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis mengalami berbagai hambatan, seperti saat mengumpulkan data, sumber-sumber yang menjadi acuan yang akurat dan keterbatasan ilmu penulis. Tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih atas bantuan dan dukungannya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan nasihat kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Politeknik Negeri Bali.
4. Drs. I Made Budiasa, M.Par. selaku Ketua Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Putu Krisna Arta Widana. S.S.T., .M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
6. Wahyuning Dyah, S.Pd., M.Hum selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. Ratna Sari Ningsih, selaku *Section Head Commercial Learning Center* PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk. Cabang Denpasar.
8. Seluruh *supervisor* dan *senior staff* yang telah banyak memberikan ilmu, saran, motivasi dan informasi kepada penulis.
9. I Ketut Panca dan Kadek Uni selaku orang tua penulis yang telah memberikan cinta dan kasih kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan laporan ini.

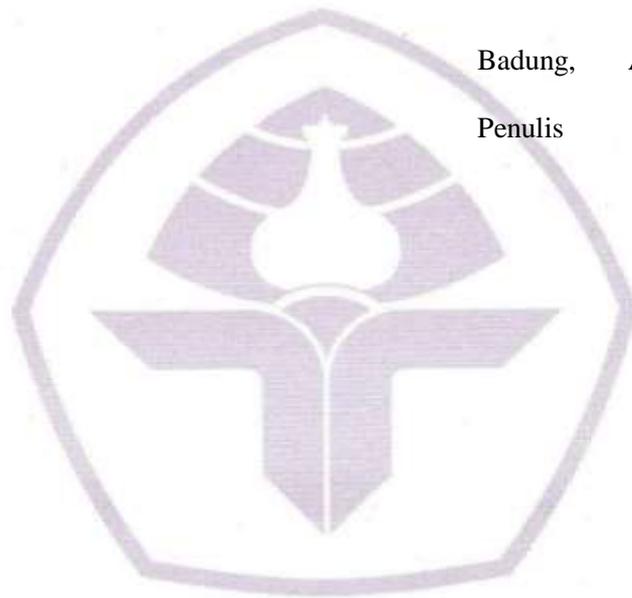
Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasannya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari

ketidaktercapaian. 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, Agustus 2023

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Bandara .....	8
B. Pengertian <i>Airlines</i> .....	8
C. <i>Ground Handling</i> .....	9
D. Bagasi.....	10
E. <i>Lost and Found</i> .....	11
F. <i>Delay</i> .....	12
G. Dokumen Perjalanan.....	13
H. Pengertian Penanganan .....	15

<b>BAB III GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>16</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	16
<b>1. Lokasi PT Jasa Angkasa Semesta .....</b>	<b>16</b>
<b>2. Sejarah PT Jasa Angkasa Semesta.....</b>	<b>17</b>
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	23
<b>1. Bidang Usaha PT Jasa Angkasa Semesta .....</b>	<b>23</b>
<b>2. Fasilitas PT Jasa Angkasa Semesta.....</b>	<b>26</b>
C. Struktur Organisasi Perusahaan .....	28
<b>1. Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta.....</b>	<b>28</b>
<b>2. Uraian Kerja/ Job Description PT Jasa Angkasa Semesta .....</b>	<b>28</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A. Penanganan <i>Delayed Baggage</i> Singapore Airlines oleh Unit <i>Lost and Found</i> PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai .....	31
<b>1. Tahap Persiapan .....</b>	<b>31</b>
<b>2. Tahap Pelaksanaan .....</b>	<b>35</b>
<b>3. Tahap Akhir .....</b>	<b>43</b>
B. Hambatan-hambatan yang Timbul dalam Proses Penanganan .....	45
<b>BAB V.....</b>	<b>47</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>47</b>
A. Kesimpulan .....	47
B. Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) .....	16
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta Tbk.....	28
Gambar 4. 1 Sistem <i>Baggage Not Seen</i> (BNS) .....	36
Gambar 4. 2 Sistem <i>World Tracer Desktop</i> (WTD) .....	37
Gambar 4. 3 <i>Property Irregularity Report Form</i> (PIR Form) .....	38
Gambar 4. 4 <i>Mishandled Baggage Cash Advance</i> .....	39
Gambar 4. 5 <i>Delivery Form Singapore Airlines</i> .....	41
Gambar 4. 6 <i>Custom Clearance Form</i> .....	42
Gambar 4. 7 <i>Daily Report Singapore Airlines</i> .....	44
Gambar 4. 8 Buku Laporan Singapore Airlines.....	45



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Absensi dengan *Face Recognition*

Lampiran 2 : Seragam *On The Job Training*

Lampiran 3 : *Boarding Pass*

Lampiran 4 : *Passport*

Lampiran 5 : *Tag Number*

Lampiran 6 : Menimbang bagasi

Lampiran 7 : Membawa bagasi menuju *driver*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu aspek penunjang perekonomian bagi suatu negara. Selain itu, pariwisata juga dapat memberikan kontribusi dalam menyediakan lapangan pekerjaan pada bidang pelayanan jasa. Terlihat dari banyaknya minat wisatawan yang tertarik untuk berkunjung ke suatu negara. Keinginan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keinginan untuk berlibur, berbisnis, belajar, maupun kegiatan keagamaan. Salah satu negara yang menjadi tujuan wisata yaitu Indonesia.

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki beraneka ragam kebudayaan yang unik. Sebagai negara kepulauan yang memiliki banyak pulau, belum semua pulau di Indonesia pariwisatanya telah berkembang. Salah satu pulau yang pariwisatanya telah berkembang yaitu Pulau Bali. Pulau Bali merupakan salah satu pulau yang pariwisatanya telah berkembang. Pulau Bali memiliki keindahan alam, kesenian daerah dan budaya yang unik dan sudah terkenal hingga ke luar negeri. Pulau Bali juga memiliki beberapa pusat wisata edukasi seperti kebun binatang, museum tiga dimensi, taman bermain air, dan tempat penangkaran kura – kura. Selain itu, desa yang ada di Bali kini telah berkembang menjadi desa wisata yang dapat menarik wisatawan untuk mengunjungi desa tersebut. Keberadaan objek wisata yang ada di Bali didukung

oleh beberapa komponen, seperti restoran, akomodasi, transportasi dan fasilitas penunjang lainnya.

Transportasi merupakan bagian dari komponen pendukung sektor pariwisata, karena transportasi menjadi salah satu sarana yang digunakan untuk memudahkan wisatawan dalam melakukan perjalanan baik melalui transportasi darat, laut, maupun udara. Jenis transportasi yang paling banyak digunakan wisatawan untuk melakukan perjalanan yaitu transportasi udara karena waktu yang dibutuhkan untuk sampai ketempat tujuan lebih singkat. Bandar udara yang ada di Bali yaitu Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Disini terdapat 2 terminal yaitu terminal domestik untuk penerbangan dalam negeri dan terminal internasional untuk penerbangan antar negara. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai sangat memperhatikan fasilitas demi kenyamanan dan keamanan para penumpang yang hendak berlibur ke Bali atau yang hanya sekedar transit di Bali. Untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan, maka di tiap-tiap terminal terdapat perusahaan penyedia jasa *ground handling*. Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai terdapat perusahaan yang menyediakan jasa *ground handling* yaitu PT Jasa Angkasa Semesta. PT Jasa Angkasa Semesta adalah salah satu dari perusahaan *ground handling* swasta yang menyediakan layanan penumpang dan bagasinya. Selain itu PT Jasa Angkasa Semesta juga menyediakan layanan pengiriman kargo baik dalam negeri maupun luar negeri. Maskapai yang ditangani oleh PT Jasa Angkasa Semesta, yaitu Singapore Airlines, Eva Air, Jetstar, Malaysia Airlines, Virgin Australia, Cathay Pacific, Sriwijaya Air, Emirates, Qantas, Philippine Airlines, Cebu Pacific, dan Jetstar Asia untuk di terminal

internasional, sedangkan untuk di terminal domestik maskapai yang ditangani yaitu TransNusa dan Nam Air.

Terdapat beberapa *department* yang ada pada PT Jasa Angkasa Semesta seperti *ground handling department*, *terminal department*, *apron department*, dan *maintenance department*. *Terminal department* memiliki tugas terhadap pelayanan kepada penumpang. Adapun *section* yang menjadi bawahan dari terminal yaitu, *ticketing section*, *check-in section*, *services section*, dan *baggage service section*. Unit *lost and found* memiliki tugas dalam menangani bagasi penumpang yang bermasalah, seperti menangani bagasi yang rusak, hilang, tertukar, dan bagasi yang mengalami keterlambatan atau *delayed baggage*. *Case* bagasi yang mengalami keterlambatan merupakan jenis *case* yang paling sering terjadi diantara tiga jenis *case* bagasi yang lainnya. Dalam per hari jumlah *case* keterlambatan bagasi dapat mencapai sekitar 200 sampai 300 *case*. Keterlambatan bagasi ini diakibatkan oleh beberapa faktor seperti, sistem yang rusak, kelebihan muatan, waktu *transit* yang kurang, dan lain-lain. Dalam menangani keterlambatan bagasi penumpang akan diberikan kompensasi sesuai kelas dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak maskapai, dan staf *lost and found* akan terus mem-*follow up* penumpang terkait keberadaan bagasinya. Maskapai yang sering mengalami masalah keterlambatan bagasi yaitu Singapore Airlines. Maskapai Singapore Airlines merupakan maskapai terbaik dan tersukses di Asia. Namun, tidak dapat dipungkiri jika maskapai ini sering mengalami masalah terkait keterlambatan bagasi penumpang atau *delayed baggage*.

Melihat hal-hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Delayed Baggage Singapore Airlines oleh Unit Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan di bahas, yaitu:

1. Bagaimana proses penanganan *delayed baggage* dari maskapai Singapore Airlines oleh unit *lost and found* PT Jasa Angkasa Semesta?
2. Kendala apa saja yang dialami dalam penanganan *delayed baggage* dari maskapai Singapore Airlines oleh unit *lost and found* PT Jasa Angkasa Semesta dan bagaimana cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mengetahui bagaimana proses penanganan *delayed baggage* dari maskapai Singapore Airlines oleh unit *lost and found* PT Jasa Angkasa Semesta.
  - b. Untuk mengetahui kendala yang terjadi saat penanganan *delayed baggage* dari maskapai Singapore Airlines oleh unit *lost and found* PT Jasa Angkasa Semesta.

## 2. Kegunaan Penulisan

### a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan dan memperoleh Ijazah Diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali serta sebagai tolak ukur penerapan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan dengan teori saat PKL yang diperoleh dari Perusahaan.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber informasi dalam meningkatkan mutu pembelajaran di kampus Politeknik Negeri Bali, menjalin kerjasama dan hubungan yang baik antara kampus dengan industri serta menjadi pedoman kedepannya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali dalam penyusunan Tugas Akhir (TA) khususnya pada mahasiswa yang ingin mencari referensi judul dan topik di perusahaan yang sama.

### c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja perusahaan sehingga staf perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta dapat meningkatkan kualitas kerja dimasa yang akan datang dan sebagai masukan untuk menyelesaikan kendala-kendala yang dialami saat di lapangan.

## **D. Metode Penulisan**

### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data adalah suatu cara untuk mendapatkan sumber

data yang akurat dan terpercaya. Hingga untuk menyempurnakan data yang telah diperoleh di lapangan. Berikut teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui proses pembelajaran, pengamatan secara langsung disertai pencatatan terhadap proses penanganan *delayed baggage* oleh unit *lost and found* PT Jasa Amgkasa Semesta. Metode ini dibantu dengan pengambilan gambar dan mencatat saat di lapangan.

b. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca, mengumpulkan dokumen pendukung dan mencari pedoman referensi dari buku dan sumber-sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan Pariwisata, *Ground Handling*, Bandara, Tata Operasi Darat yang berkaitan dengan permasalahan yang di bahas dalam Tugas Akhir (TA) ini.

c. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan penulis dan narasumber yaitu staf *lost and found*, dengan memberikan pertanyaan yang akan dijawab langsung oleh staf *lost and found* di PT Jasa Angkasa Semesta. Metode ini didukung dengan teknik mencatat dan teknik dokumentasi dimana saat penulis melakukan tanya jawab dengan staf *lost and found* ada pengambilan gambar guna menunjang metode pengumpulan data tersebut.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang diperoleh selama praktek kerja lapangan (PKL) di PT Jasa Angkasa Semesta. Metode analisis ini diawali dengan pengumpulan data sampai mendalam, mulai dari tahap observasi, kemudian diolah, dianalisis, hingga penafsiran hasil analisis untuk menarik sebuah kesimpulan.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

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

### a. Metode Informal

Metode informal, yaitu metode penyajian analisis data yang menggunakan kata-kata biasa yang dibuat sendiri untuk penjelasan dari prosedur penanganan *delayed baggage* pada maskapai Singapore Airlines.

### b. Metode Formal

Metode formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda tertentu dan lambang, seperti tanda baca, foto, tabel dan bagan salah satunya yaitu bagan struktur organisasi, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara tanda dan kata-kata.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

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

1. Penanganan *delayed baggage* maskapai *Singapore Airlines* oleh unit *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta di bandara I Gusti Ngurah Rai. Tiga (3) tahapan tersebut yaitu tahap persiapan, tahap penanganan dan tahap akhir. Pada tahap persiapan, dibagi menjadi 2 yaitu persiapan diri dan persiapan kerja, hal ini dilakukan agar penanganan dan pelayanan yang akan diberikan kepada penumpang dapat dilakukan dengan optimal mulai dari awal sampai akhir. Pada tahap penanganan, semua kasus akan ditangani oleh staf *lost and found* sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan, untuk kasus *On Hand Baggage* (OHD), staf *baggage service* akan memeriksa identitas bagasi tersebut terlebih dahulu dengan menggunakan sistem, untuk mengetahui kepemilikan dari bagasi tersebut, setelah itu staf akan menghubungi pemilik bagasi tersebut agar bagasi dapat diperiksa dan dikembalikan ke *department baggage service*. Untuk kasus *Advice If Handling* (AHL) atau penumpang yang bagasinya tertukar, akan segera diproses dan dibuatkan *Property Irregularity Report Form* (PIR Form) yang nantinya staf *baggage service* akan mengantarkan bagasi tersebut segera setelah bagasi dikembalikan. Dan untuk bagasi yang mengalami

keterlambatan akan diberikan kompensasi berupa *cash money* sesuai kelas penerbangan dari penumpang dan bagasi tersebut akan diantarkan ke hotel oleh petugas *JAS delivery*.

2. Hambatan yang dihadapi penulis saat menangani *delayed baggage* maskapai Singapore Airlines yaitu penumpang yang kurang kooperatif, namun dengan pelayanan yang ramah, sopan, baik, cekatan dan profesional, staf dapat menenangkan dan memberi arahan kepada penumpang agar tenang , sehingga staf dapat segera melaksanakan proses penanganan dengan baik. Kurangnya sumber daya manusia (SDM) pada department *lost and found*, sehingga tidak optimal dalam pengawasan *baggage claim* di *conveyor belt*. Hal ini berbanding terbalik dengan banyaknya penumpang. Dan beberapa staf yang kurang pasif dalam berbahasa inggris sehingga membuat proses penanganan sedikit mengalami keterlambatan.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam penanganan *delayed baggage* penumpang maskapai Singapore Airlines oleh unit *lost and found* PT Jasa Angkasa Semesta di bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai guna meningkatkan kinerja dalam penanganannya yaitu sebagai berikut:

1. PT Jasa Angkasa Semesta hendaknya lebih banyak memberikan pembekalan berupa wawasan dari masing-masing *department* dan *job description* agar *On Job Training* (OJT) dapat memahami dengan baik

bagaimana situasi dan prosedur kerja di bandara dengan praktek kerja lapangan yang sudah ditempuh.

2. Perlunya penambahan sumber daya manusia (SDM) khususnya pada *department baggage service* agar pelayanan dan penanganan kepada penumpang dapat lebih optimal. Dan peningkatan berbahasa Inggris para staf agar penanganan dapat dengan cepat terselesaikan.
3. Untuk efisiensi waktu dan tenaga, saran penulis kepada *department baggage service* PT Jasa Angkasa Semesta dapat menggunakan sistem pencarian bagasi yang berkendala dengan memantau CCTV *conveyor belt*, dan menugaskan beberapa staf untuk berjaga di *conveyor belt*. Agar penanganan bagasi tersebut dapat langsung ditangani sehingga dapat segera terselesaikan.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Erawati, N. M. 2011. *“Hand Out: Tata Operasi Darat 2”*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Faturokhman, A. A., Prabowo, A., Azizah, A. N., Nugroho, B. A., Damarjati, S., & Ramananda, Y. (2019). *Buku Kinerja Keselamatan Transportasi Jalan Di Kota Bogor*. Tegal: Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
- Gifari, M. (2017). Hubungan Delay Karena Penanganan Flight Operation Dan Teknik Dengan On Time Performance Pada Maskapai Penerbangan Nam Air Di Bandar Udara Soekarno-Hatta Tahun 2016.
- Handoyo, S. dan Sudiby, D. 2011. *Aviopedia Ensiklopedia Umum Penerbangan*. Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara.
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (1953). International civil aviation organization Bulletin. *International Organization*, 7(3), 412–414. <https://doi.org/10.1017/S0020818300030228>
- Lesmini, L., & Rizaldy, W. (2021). Studi Perbandingan Prosedur Penanganan Barang Perishable untuk Cold Storage di Pelabuhan dan Bandara Internasional di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 7(1), 53–64. <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v7i1.638>
- Majid, A. dan Warpani. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Menteri Penghubungan, 2010. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 11 Tahun 2010 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional. Diambil dari <https://jdih.dephub.go.id/>
- Pratama, Pepin.(2021). Analisis Operasional Baggage Handling System Di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali. [https://digilib.sttkd.ac.id/1686/3/BAB%20II%20SKRIPSI%20-%20PEPIN%20PRATAMA\\_3.pdf](https://digilib.sttkd.ac.id/1686/3/BAB%20II%20SKRIPSI%20-%20PEPIN%20PRATAMA_3.pdf)
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan Unit Lost and Found Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1), 39–44. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/view/631>
- Winnie Plumeria Aqshani1, M. F. 2019. AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan Vol. 16 No.2 edisi Desember 2019. *AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2), 31–42.

