

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *DAMAGE LUGGAGE* QATAR *AIRWAYS*
OLEH STAF *LOST & FOUND* PADA BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Rehngenana Elisa Br Tarigan

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *DAMAGE LUGGAGE* QATAR AIRWAYS OLEH STAF *LOST & FOUND* PADA BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Rehngenana Elisa Br Tarigan
NIM 2015813072**

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

**PENANGANAN *DAMAGE LUGGAGE* QATAR AIRWAYS OLEH
STAF *LOST & FOUND* PADA BANDARA INTERNASIONAL I
GUSTI NGURAH RAI**

By

Rehngenanana Elisa Br Tarigan

2015813072

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


I Ketut Suparta, S.H., M.H.

NIP 196608301992031003


A. Agung Swabawa, SE., M.Par.

NIP 196303031990031003



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

NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI JURUSAN
PARIWISATA**

Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman : www.pnb.ac.id

Email : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rehngenana Elisa Br Tarigan
NIM : 2015813072
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN *DAMAGE LUGGAGE* QATAR *AIRWAYS* OLEH
STAF *LOST & FOUND* PADA BANDARA 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.

Badung, 14 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,

Nama : Rehngenana Elisa Br Tarigan
NIM : 2015813072
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Penanganan Damage Luggage Qatar Airways Oleh Staf Lost & Found Pada Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai**” dengan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Pariwisata pada Politeknik Negeri Bali

Dalam penulisan Tugas Akhir ini banyak terdapat hambatan dan rintangan serta juga kesulitan yang penulis hadapi. Namun banyak bimbingan dan arahan yang penulis dapatkan selama penulisan Tugas Akhir ini. Untuk itu sebagai rasa hormat penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulisan Tugas Akhir, yaitu :

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan – pengarahan kepada Penulis.
3. Drs. I Made Budiasa, M.Par selaku Ketua Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan dukungan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir.

4. Drs. I Made Budiasa., M.Par selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
5. Muhamad Nova, M.Pd selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah memberikan koordiasi dan arahan selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
6. I Ketut Suparta, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan meluangkan waktu selama penyusunan Tugas Akhir ini.
7. A.Agung Swabawa, SE., M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan meluangkan waktu selama penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik dan dan memberi motivasi selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak Gusti Arya Alit Antara selaku Koordinator di Gapura Learning Center (GLC) yang telah menerima dan memberikan arahan selama Praktek Kerja Lapangan di PT. Gapura Angkasa.
10. Bapak Ngakan Made Widiatmika selaku General Manager pada PT. Gapura Angkasa yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan di PT. Gapura Angkasa
11. Seluruh Supervisor, Leader dan Staff pada PT. Gapura Angkasa yang telah banyak membantu, memberi arahan, memberi ilmu dan membantu dalam pemberian data-data guna melengkapi penyusunan Tugas Akhir.

12. Orangtua, Kakak, Abang dan Saudara yang telah mendoakan dan memberi dukungan baik dalam bidang moral maupun material kepada Penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu.

13. Seluruh Sahabat, teman-teman dan orang-orang yang disayangi yang telah memberikan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Akhir kata semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi khalayak umum.

Badung, 14 Agustus 2023

Rehngenana Elisa Br Tarigan

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	3
1. Tujuan Penulisan.....	3
2. Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	6
 BAB II LANDASAN TEORI	 7
A. Pengertian Pariwisata.....	7
B. Pengertian Maskapai Penerbangan (<i>Airlines</i>).....	7
C. Pengertian dan Fungsi Bandar Udara.....	8
1. Pengertian Bandar Udara	8
2. Fungsi Bandar Udara	10
D. Istilah Dalam Bandar Udara.....	11
E. Pengertian <i>Lost & Found</i>	14
F. Pengertian dan Jenis – Jenis Penumpang.....	15

1. Pengertian penumpang.....	15
2. Jenis – Jenis Penumpang.....	15
G. Pengertian Bagasi Penumpang.....	17
H. Pengertian <i>Ground Handling</i>	19
I. Pengertian Penanganan	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	21
1. Lokasi Perusahaan	21
2. Sejarah Perusahaan	21
B. Struktur Organisasi Perusahaan	25
C. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	34
1. Bidang Usaha.....	34
2. Fasilitas Perusahaan	36
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
A. Penanganan <i>Damage Luggage</i> Qatar Airways oleh Staf <i>Lost & Found</i> pada Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	37
1. Tahap Persiapan	38
2. Tahap Pelaksanaan	41
3. Tahap Akhir.....	49
B. Faktor – Faktor Penyebab Terjadinya <i>Damage Luggage</i> dan Cara Mengatasi <i>Damage Luggage</i> penumpang Qatar Airways oleh <i>staff Lost & Found</i> pada PT. Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	53
A. Simpulan	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo PT. Garuda Angkasa	21
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Garuda Angkasa.....	25
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi PT. Garuda Angkasa.....	29
Gambar 4. 1 Tahap - Tahap Penanganan Damage Luggage.....	38
Gambar 4. 2 Property Irregularity Report For Damage Luggage	43
Gambar 4. 3 Passenger Property Questionnaire.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *Damage Luggage*

Lampiran 2 : *Property Irregularity Report For Damage Luggage*

Lampiran 3 : *Passenger Property Questionnaire*

Lampiran 4 : *Boarding Pass*

Lampiran 5 : *Passpor*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok ke suatu tempat dengan tujuan untuk berlibur atau rekreasi. Perkembangan industri Pariwisata Indonesia saat ini berangsur-angsur sudah mulai pulih. Semakin banyak kedatangan wisatawan-wisatawan mancanegara ke Indonesia. Setelah kurang lebih 2 tahun lamanya Indonesia terjebak dengan virus yang dinamakan *Covid-19* akhirnya saat ini Indonesia bangkit dan membuka kembali industri Pariwisata yang sebelumnya hampir terpuruk. Salah satu destinasi yang sangat banyak dikunjungi oleh wisatawan adalah pulau Bali. Perjalanan ke Bali dapat ditempuh menggunakan transportasi darat, laut, dan udara. Dari ketiga alternatif tersebut sebagian besar orang memilih transportasi udara dikarenakan lebih nyaman, harga yang bervariasi dan waktu tempuh yang lebih cepat. Seiring banyaknya orang yang menggunakan jasa transportasi udara, membuat para perusahaan penerbangan (*airlines*) meningkatkan armadanya untuk mampu memaksimalkan pelayanan.

Dalam meningkatnya pelanangan, tentu saja *airlines* tidak mampu bekerja sendiri, oleh sebab itu *airlines* bekerjasama dengan *ground handling* untuk menangani keberangkatan dan kedatangan di dalam area bandara. *Ground handling* merupakan perusahaan yang menangani atau memberikan pelayanan terhadap penumpang dan bagasinya selama di dalam bandara, baik keberangkatan (*departure*) atau kedatangan

(*arrival*). Penanganan yang dilakukan dapat berupa, *service, check-in, lost & found, cargo, transfer desk, dan apron*.

PT. Garuda Angkasa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *ground handling* yang menyediakan layanan penanganan pada penumpang dan bagasinya. Salah satu penanganan yang diberikan adalah pada bagian *Lost & Found*. *Lost & Found* merupakan bagian dimana penumpang datang untuk melapor apabila bagasinya hilang atau ditemukan dalam keadaan rusak.

Dari beberapa maskapai yang ditangani oleh PT. Garuda Angkasa, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada saat pengambilan bagasi. Penumpang mendapati bahwa bagasinya mengalami kerusakan seperti roda koper hilang, koper yang pecah, troli koper patah, dan masalah-masalah lainnya. Penyebab dari permasalahan tersebut juga berbagai macam misalnya seperti kelalaian dari *staff* dalam *menghandle* bagasi penumpang ataupun masalah lainnya.

Salah satu maskapai yang ditangani oleh PT. Garuda Angkasa adalah Qatar Airways yang berkantor pusat di Doha. Disini penulis mengambil kasus penumpang Qatar Airways (QR962) dari Doha (DOH) – Denpasar (DPS) yang melakukan perjalanan dari Polandia (WAW) – Doha (DOH) pada tanggal 29 maret 2023 dan Doha (DOH) – Denpasar (DPS) pada tanggal 30 Maret 2023. Dan sesampainya di Bali dia mengalami kerusakan bagasi sedangkan pada saat check-in di Polandia bagasinya tidak mengalami kerusakan.

Melihat hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *Damage Luggage* Qatar Airways oleh Staf *Lost & Found* pada Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas, sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *Damage Luggage* penumpang Qatar Airways oleh staf *Lost & Found* pada PT. Garuda Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
2. Faktor – Faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya *Damage Luggage* dan Cara Mengatasi *Damage Luggage* penumpang Qatar Airways oleh staf *Lost & Found* pada PT. Garuda Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari disusunnya Tugas Akhir ini adalah :

- a. Untuk mengetahui penanganan *Damage Luggage* penumpang Qatar Airways oleh staf *Lost & Found* pada PT. Garuda Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

- b. Untuk mengetahui Faktor – Faktor Penyebab Terjadinya *Damage Luggage* dan Cara Mengatasi *Damage Luggage* penumpang Qatar Airways oleh staf *Lost & Found* pada PT. Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk menambah wawasan dalam bidang *ground handling* dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan di bandara.
- 3) Untuk menerapkan ilmu yang telah di berikan di Politeknik Negeri Bali pada industri selama Praktik Kerja Lapangan (PKL).

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi bacaan bagi Mahasiswa dalam penulisan Tugas Akhir di bidang *Ground Handling* khususnya di bidang *Lost & Found*.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan untuk perusahaan guna meningkatkan pelayanan khususnya dalam penanganan *Damage Luggage* penumpang Qatar Airways oleh staf *Lost & Found* pada PT. Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam Tugas Akhir ini, akan digunakan beberapa metode, seperti :

a. Metode Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan melihat langsung tata cara penanganan *Damage Luggage* Qatar Airways oleh staf *Lost & Found* pada PT. Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan Tanya jawab yang dilakukan secara langsung dengan staf *Lost & Found* PT.Gapura Angkasa dalam hal penanganan *Damage Luggage* Qatar Airways oleh staf *Lost & Found* pada PT. Gapura Angkasa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

c. Metode Dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen atau data yang mendukung tema dari penulisan Tugas Akhir.

d. Metode Kepustakaan

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data yang meneliti berbagai macam dokumen maupun data arsip dari referensi internet yang berguna untuk bahan analisi.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Teknik analisis ini menguraikan atau mendeskripsikan secara menyeluruh, luas, dan mendalam permasalahan yang dibahas sehingga menjadi karya tulis yang lengkap

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis data dilakukan dengan dua cara yaitu formal dan informal. Penyajian hasil analisis data secara formal disajikan dalam bentuk tabel, angka, dan gambar. Sedangkan penyajian hasil analisis data secara informal dilakukan dengan penjelasan-penjelasan atau dalam bentuk naratif agar lebih rinci dan mudah dipahami.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam penanganan *damage luggage* penumpang Qatar Airways (QR), dilakukan beberapa tahapan antara lain: tahap persiapan, yaitu tahap awal yang dilakukan oleh para staf sebelum kedatangan pesawat, misalnya mempersiapkan diri, menyiapkan *checklist* dan menyiapkan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penanganan penumpang, tahap pelaksanaan, tahap ini fokus terhadap laporan yang diberikan oleh penumpang, dimulai dari menerima laporan kerusakan bagasi yang dialami oleh penumpang, biasanya penumpang yang mengalami kerusakan bagasi akan melaporkan hal tersebut ke bagian *lost & found*. Setelah menerima laporan, staf *lost & found* akan mengecek kerusakan bagasi yang dialami penumpang dan mencatat laporan tersebut, terdapat beberapa formulir yang akan diisi oleh staf. Untuk melengkapi formulir tersebut staf akan meminta beberapa dokumen penumpang berupa *passport* dan *boarding pass*. Setelah melengkapi seluruh formulir, staf akan menjelaskan mengenai kompensasi yang akan diberikan kepada penumpang dan menjelaskan bahwa kompensasi akan dikirim langsung melalui email oleh staf Qatar Airways, hal terakhir adalah meminta maaf kepada penumpang, tahap akhir, adalah tahap penyelesaian dimana staf akan mengirim *telex* dan memasukkan data-data penumpang ke

dalam sistem ke *station original*, kemudian staff Qatar Airways yang akan mengirim *email* kepada penumpang, dan semua tahapan ini sesuai dengan prosedur yang berlaku di perusahaan.

2. Faktor- faktor yang menyebabkan kerusakan bagasi penumpang diantaranya adalah, petugas yang kurang berhati-hati, umur bagasi yang sudah tidak layak pakai, tidak ada petugas yang menjaga di *conveyor belt*, dan penumpang yang tidak menyadari bagasi nya sudah rusak di awal. Dalam hal ini juga terdapat solusi yang dapat mengurangi kerusakan bagasi yang terjadi, sehingga penumpang mendapat kenyamanan saat berpergian.

B. Saran

Dari hasil analisis di atas dapatlah disarankan bagi PT. Gapura Angkasa dan Management *Lost & Found* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada saat proses penanganan *Damage Luggage* seperti:

1. Management *Lost & Found* lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi penumpang yang memberikan laporan mengenai kerusakan bagasi. Misalnya, dengan selalu memberikan pengarahan ataupun *training* kepada para staf di bagian *Break Down* agar lebih berhati-hati dalam pengangkutan bagasi penumpang.
2. Mengoptimalkan staf, mungkin diperlukan di bagian *lost & found* sehingga para staf dapat dibagi ke bagian-bagiannya masing-masing agar penanganan dilakukan secara merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S. A. 2019. *Tatanan Bandar Udara Nasional Edisi 2*. Yogyakarta: Teknosain.
- Damardjati, R. S. 1995. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Damardjati, R. S. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Erawati, Ni Made Rai. 2014. *Tata Operasi Darat 1*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- IATA Standart Ground Handling Aggrement, Annex A Ground Handling Service Section 4, Sub Section 4* (Ref AHM 18 Tahun 1998).
- Majid, S.A dan Warpani, E.P.D. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Merlinda. 2015. *Penanganan dan Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) di Indosedia dan India* (Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam).
- Prasityo, Fran Moko. *Rata-Rata Kehilangan Bagasi (Missing Baggage) Dan Kerusakan Bagasi (Damage Baggage) Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Bandara Ahmad Yani Semarang Periode Februari-April 2011*. Tugas Akhir: Sekolah Tinggi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Putra, Wickhal Arga. Analisis Penanganan Unit Lost & Found Dalam Kasus Damage Baggage Pada Saat Tiba Di Arrival Station bandar Udara Tjlik Riwut Palangkaraya Periode Agustus-Oktober 2021. *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol 6 No 2 September 2022 P-ISSN:1978-0184 E-ISSN: 2723-2328.
- Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956.
- Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966.
- Widadi, F.X dan A. Suwarno. 2001. *Tata Operasi Darat*. Jakarta: Grasindo.
- Wisjnoe, Soetomo. 2010. *Passenger & Baggage Handling*. Yogyakarta.