

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN DELAY PASSENGER BAGGAGE MASKAPAI QATAR AIRWAYS KEDATANGAN INTERNASIONAL OLEH STAFF LOST & FOUND PT. GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Maria Oktaviana Candra Dewi  
NIM 2015813080**

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

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN DELAY PASSENGER BAGGAGE MASKAPAIQATAR AIRWAYS KEDATANGAN INTERNASIONAL OLEH STAFF LOST & FOUND PT. GAPURA ANGKASA DI BANDARUDARA I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI  
BALI**

**Oleh  
Maria Oktaviana Candra Dewi  
NIM 2015813080**

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN  
WISATAJURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI  
BALIBADUNG  
2023**

**PENANGANAN DELAY PASSENGER BAGGAGE  
MASKAPAI QATAR AIRWAYS KEDATANGAN  
INTERNASIONAL OLEH STAFF LOST & FOUND PT.  
GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH  
RAI**

Oleh  
**Maria Oktaviana Candra Dewi**  
NIM 2015813080

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

**Drs. I Made Budiasa,M.Par.**  
NIP. 19631231199011103

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati,MATM.,PhD**  
NIP. 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RESET, 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 dibawah ini:

Nama : Maria Oktaviana Candra Dewi  
NIM : 2015813080  
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN DELAY PASSENGER BAGGAGE MASKAPAI QATAR AIRWAYS KEDATANGAN INTERNASIONAL OLEH STAFF LOST & FOUND PT. GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA 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, 22 Juli 2023  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Maria Oktaviana Candra Dewi  
NIM : 2015813080  
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan *Delay Passanger Baggage* Maskapai Qatar Airways Kedatangan Internasional Oleh Staff Lost & Found PT. Gapura Angkasa Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Delay Passanger Baggage* di Kedatangan Internasional Maskapai Qatar Airways Oleh Staff Lost & Found PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai . Dalam proses 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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. I Made Budiasa, M.Par selaku Ketua Program Studi D-III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing Pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Negeri Bali.

4. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata pada program studi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan pengarahan Persiapan Praktik Kerja Lapangan.
5. Wahyuning Dyah,, S.Pd., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam Penulisan Tugas Akhir ini.
6. Drs. I Made Budiasa, M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam Penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Ngakan Made Widiatmika, selaku pemimpin perusahaan PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di PT. Gapura Angkasa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Kadek Herman, selaku Supervisor *Post Flight* PT. Gapura Angkasa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di PT. Gapura Angkasa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Gusti Arya Alit Antara, selaku Controller Gapura Learning Center memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di PT. Gapura Angkasa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh staff PT. Gapura Angkasa, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di PT. Gapura Angkasa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
11. Bapak Teodorus dan Ibu Yohana Fransiska, selaku orang tua penulis dan juga Kakak penulis yaitu Mario Gede Yohanes yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, khususnya kelas 6B UPW Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

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, 22 Juli 2023



Maria Oktaviana Candra Dewi

# DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<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>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Pengertian Penanganan .....	9
B. Pengertian Bandar Udara .....	9
C. Pengertian Ground Handling .....	10
D. Pengertian Airline / Perusahaan Penerbangan .....	11
E. Pengertian Lost & Found .....	12
F. Pengertian Kedatangan ( Arrival) .....	14
G. Pengertian Dokumen Perjalanan .....	15
H. Pengertian Penumpang.....	17
I. Istilah Dalam Bandar Udara.....	18
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>22</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	22
1. Lokasi Perusahaan .....	22
2. Sejarah Perusahaan.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....	27

1. Bidang Usaha .....	27
2. Fasilitas Perusahaan .....	30
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	32
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Cara penanganan Delay Baggage pada maskapai Qatar Airways kedatangan internasional oleh staff lost & found PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai .....	38
1. Tahap Persiapan .....	39
2. Tahap Pelaksanaan .....	41
3. Tahap Akhir.....	51
B. Apa saja kendala dalam Penanganan <i>Delay Passanger Baggage</i> Maskapai Qatar Airways Kedatangan Internasional oleh Staf <i>Lost &amp; Found</i> PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai dan bagaimana cara mengatasinya .....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>56</b>
A. Simpulan .....	56
B. Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

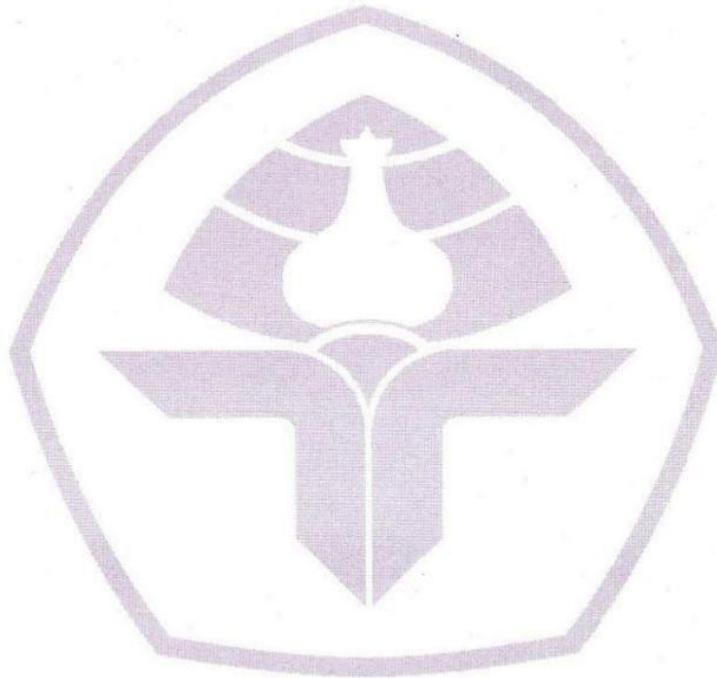
Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo PT. Gapura Angkasa 2023 .....	25
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT.Gapura Angkasa 2023.....	33
Gambar 3.3 <i>Job Function Baggage Service</i> 2023 .....	35
Gambar 4.1 Passpor Penumpang <i>Delay Baggage</i> .....	44
Gambar 4.2 Membuat <i>Case in processing</i> .....	45
Gambar 4.3 Membawa <i>Passenger Name Paper</i> .....	46
Gambar 4.4 Penanganan penumpang oleh staf lost & found .....	47
Gambar 4.5 <i>Prepare Baggage Delivery Form</i> .....	48
Gambar 4.6 Bagasi Penumpang Diterima Oleh <i>Staff Villa</i> .....	52
Gambar 4.7 Mencatat Data Penumpang di Buku NUC.....	53

## DAFTAR TABEL

**Isi**

**Halaman**

Tabel 4.1 <i>Baggage Delivery Tariff</i> 2023.....	49
--	----



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: PIR (*Property Irregularity Report*)
- Lampiran 2.1 : PPQ (*Passanger Property Questionnaire*)
- Lampiran 2.2 : PPQ (*Passanger Property Questionnaire*)
- Lampiran 3: *Case In Processing*
- Lampiran 4: *Baggage Number*
- Lampiran 5: *Baggage Delivery Form Qatar Airways*
- Lampiran 6: *Office Contact*
- Lampiran 7: *Sign Board Qatar Airways*
- Lampiran 8: *Passport*
- Lampiran 9: *Boarding Pass*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu faktor penunjang perekonomian bagi suatu negara. Pariwisata juga banyak memberikan kontribusi dalam menyediakan lapangan kerja dibidang jasa pelayanan. Pariwisata berkaitan dengan industri yang sangat lengkap, yang mencakup banyak bidang didalamnya untuk menunjang kelancaran dari kegiatan pariwisata itu sendiri. Indonesia sebagai negara berkembang berusaha bersaing dengan negara lain dengan cara meningkatkan sumber daya yang dimiliki, salah satunya adalah pariwisata.

Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki beraneka ragam kebudayaan yang unik dan yang sudah terkenal diluar negeri, untuk mempromosikan aneka ragam kebudayaan yang dimiliki Indonesia ke luar negeri, diperlukan sentuhan pariwisata untuk mengelolanya, dimana industri pariwisata dapat dipakai sebagai daya tarik dalam promosi pariwisata menjadi tempat atau atraksi wisata yang layak dikunjungi wisatawan internasional maupun domestik. Bali merupakan salah satu dari sekian banyaknya tempat yang memiliki panorama alam, adat istiadat, dan budaya yang begitu khas yang menjadikan Bali sebagai daerah tujuan wisata terpopuler dibelahan dunia.

Perkembangan pariwisata di Bali saat ini sudah mengalami peningkatan yang sangat baik dari tahun ke tahun. Hal ini disebabkan semakin berkembangnya kecanggihan teknologi sehingga penyebaran informasi seperti promosi tempat wisata dapat dengan mudah dan cepat.

Penyedia jasa pelayanan transportasi udara di Bali ada dua perusahaan ground handling yaitu PT. Jasa Angkasa Semesta dan PT. Gapura Angkasa sebagai perusahaan ground handling, PT. Gapura Angkasa bekerja sama dengan beberapa pihak penerbangan internasional maupun domestik, salah satunya adalah Garuda Indonesia. Garuda Indonesia merupakan maskapai penerbangan nasional terkemuka di Indonesia yang tergabung dalam aliansi *Sky Team*. Mulai mengudara sejak 1949, kini Garuda Indonesia melayani penerbangan ke 40 destinasi domestik dan 36 destinasi internasional. Maskapai penerbangan yang dulunya dikenal sebagai Garuda Indonesian Airways ini menawarkan tiga tipe kelas penerbangan bertaraf internasional, yaitu kelas ekonomi, kelas bisnis dan kelas satu. Tingginya dedikasi Garuda Indonesia di industri penerbangan telah dibuktikan melalui predikat maskapai penerbangan regional terbaik di dunia yang diberikan oleh *Skytrax*.

PT. Gapura Angkasa merupakan perusahaan *ground handling* yang menyediakan jasa pelayanan kepada pihak airlines untuk melayani penumpangnya saat *check-in*, bagasi penumpang, kargo, dan juga pesawatnya. Untuk mencapai tujuan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan dan keselamatan pada pihak *airlines* pada umumnya dan penumpang pada khususnya perlu didukung dengan pelayanan yang layak dan baik, serta tenaga profesional yang handal sehingga penumpang merasa aman dan nyaman. Tentunya para petugas dibantu dengan peralatan-peralatan canggih yang sering disebut GSE (*Ground Support Equipment*), yang merupakan peralatan pembantu yang dipersiapkan untuk mendukung kebutuhan pesawat. Contoh peralatannya yaitu seperti, *Belt Conveyor Loader (BCL)*, *Cargo Transporter Loader (CTL)*, *High Lift Loader (HLL)*, *Main Deck Loader (MDL)* dan lain lain.

Karena begitu banyaknya peralatan GSE di PT.Gapura Angkasa, maka dibutuhkan pengontrolan dan perawatan yang baik agar peralatan dapat berfungsi optimal sehingga mendukung kegiatan operasional *ground handling*. Namun ternyata masih banyak kendala yang terjadi pada peralatan GSE tersebut, kendala tersebut berupa kerusakan pada komponen komponen yang ada di *equipment* (GSE) tersebut, sehingga memiliki frekuensi kerusakan *engine overheat* (temperature melebihi suhu yang diijinkan) lebih besar.

Faktor-faktor yang melatar belakangi perlunya masalah ini diangkat sebagai penulisan Tugas Akhir yaitu untuk mengetahui seberapa besar kelambatan bagasi pada maskapai asing di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan, muncul data-data sebagai berikut berupa data *missing baggage/ delay baggage* (AHL), *Damage baggage report* (DPR) maskapai asing periode 2018-2019. Menurut Sofhiyana, V. (2020, 3 29). menunjukkan rata-rata kehilangan bagasi selama 2 (dua) tahun Maskapai Qatar Airways 250 kasus, Thai Airways 14 kasus, Maskapai Hongkong Airline 118 kasus, Korean Airlines 55 kasus, KLM RoyalDutch 104 kasus, dan China airlines 57 kasus. Dalam kasus delay baggage ini ditangani oleh staf lost & found yang berperan langsung *menghandle* penumpang dari tahap penumpang melapor sampai pada penumpang menerima bagasinya.

Sesuai dengan judul yang diambil, disini penulis mengambil judul dengan maskapai Qatar Airways. Qatar Airways merupakan nama maskapai penerbangan nasional Qatar, yang memiliki basis utama di Bandar Udara Internasional Hamad. Saat ini, Qatar Airways melayani 150 tujuan internasional dan merupakan salah satu dari 5 maskapai penerbangan yang mendapatkan status *5-star airlines* dari Skytrax. Qatar Airways juga merupakan anggota Arab Air Carriers Organization. Qatar Airways didirikan pada tanggal 22 November 1993 dan memulai operasinya pada tanggal 20 Januari 1994. Pada awalnya maskapai ini dimiliki oleh anggota keluarga kerajaan

Qatar Airways Group yang meliputi Qatar Airways, Bandara Internasional Doha, dan layanan udara bisnis perusahaan, penanganan darat dan perusahaan catering dalam penerbangan melaporkan laba pertamanya untuk tahun fiskal (TA) yang berakhir pada Maret 2004, bahwa maskapai telah mengangkut 3,35 juta penumpang. Mulai 5 Februari 2017, maskapai ini memiliki penerbangan terjadwal reguler terlama dari seluruh maskapai komersial, antara Doha dan Auckland. Pada 1 September 2017, diumumkan bahwa Qatar Airways membeli 49% saham AQA Holding, pemegang saham baru Meridiana.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka judul dari Tugas Akhir ini yaitu: **“PENANGANAN DELAY PASSANGER BAGGAGE MASKAPAI QATAR AIRWAYS KEDATANGAN INTERNASIONAL OLEH STAFF LOST & FOUND PT. GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah yang akan dibahas dalam membuat Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Bagaimana cara penanganan Delay Baggage pada maskapai Qatar Airways kedatangan internasional oleh staff lost & found PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai ?
2. Apa saja kendala dalam Penanganan Delay Passanger Baggage Maskapai Qatar Airways Kedatangan Internasional oleh Staff Lost & Found PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai dan bagaimana cara mengatasinya?

### C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana cara Penanganan *Delay Baggage* pada maskapai Qatar airways Kedatangan Internasional oleh Staf *Lost & Found* PT.Gapura Angkasa di Bandar Udara Ngurah Rai Denpasar.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam Penanganan *Delay Passanger Baggage* Maskapai Qatar Airways Kedatangan Internasional oleh Staf *Lost & Found* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai dan cara mengatasinya.

#### 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain :

##### a) Bagi Mahasiswa

1. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Baggage Service*.

2. Mengetahui secara detail tentang bagaimana cara menangani penumpang yang mengalami *delay baggage*.

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 *Baggage Service* dalam terjun langsung menangani penumpang.

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 *Baggage Service*.

c) Bagi Perusahaan

1. Diharapkan tulisan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan kedepannya. dan juga Penulisan ini diharapkan agar dapat menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan kampus untuk kedepannya dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan selanjutnya.

2. Dapat mengambil Tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat menangani penumpang.

#### **D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

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

Adapun metode dan Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini, antara lain:

**a. Metode Observasi**

Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dengan melakukan pengamatan terhadap Penanganan *Delay Passanger Baggage* Maskapai Qatar Airways Kedatangan Internasional Oleh Staf *Lost & Found* PT. Garuda Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai dan mencatat hal-hal

yang penting yang diperlukan oleh penulis ketika akan menulis Tugas Akhir ini.

**b. Metode Wawancara**

Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada pihak yang terkait langsung dalam Penanganan *Delay Passenger Baggage* Maskapai Qatar Airways Kedatangan Internasional Oleh Staf *Lost & Found* PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, dengan cara ini penulis melakukan wawancara dengan staf *lost & found* yang menangani delay baggage ini.

**A. Studi Kepustakaan**

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan referensi atau data yang terkait dengan Penanganan *Delay Passenger Baggage* Maskapai Qatar Airways Kedatangan Internasional Oleh Staf *Lost & Found* PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

**2. Metodologi dan Teknik Analisis Data**

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di PT. Garuda Angkasa.

**3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

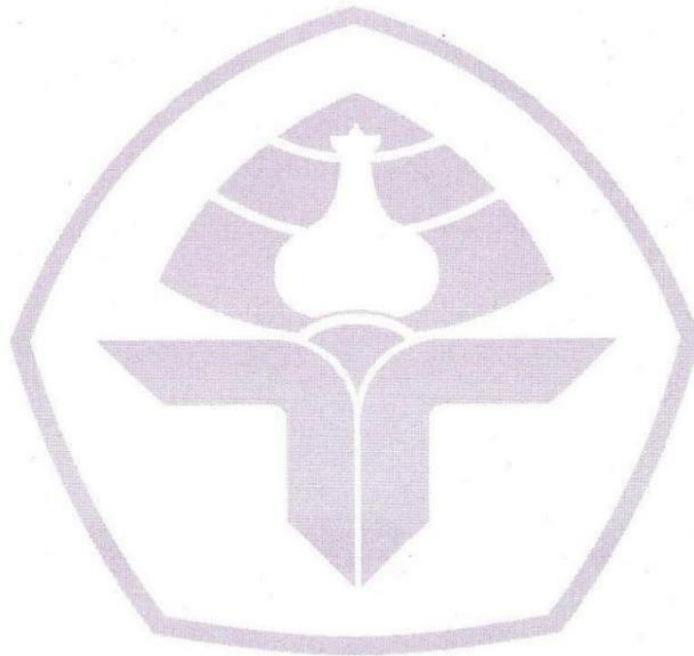
Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

**a. Metode Formal**

Yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tandatanda tertentu seperti gambar, foto, dan lain-lain.

**b. Metode Informal**

Yaitu metode dengan menjelaskan semua data yang ada dengan menuliskannya dalam Tugas Akhir ini, sehingga dapat dipahami dengan membacanya



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Dari uraian bab pendahuluan sampai dengan pembahasan mengenai penanganan *delay passenger baggage* Qatar Airways kedatangan internasional oleh staff lost & found PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Cara penanganan penumpang delayed baggage Qatar Airways kedatangan internasional oleh staff lost & found PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar, melalui 3 tahapan, diantaranya:
  - a. Tahap Persiapan, yaitu: Para staff menyiapkan diri / personal grooming seperti memakai seragam gapura, para staff diwajibkan memakai jam tangan, untuk perempuan wajib rambutnya disirkam / harnet dan juga memakai make-up, sementara untuk yang laki-laki agar merapikan rambutnya, wajib memakai *name tag*, dan pass bandara, mengecek informasi terkait case in processing yang perlu *diaction*, menyiapkan dokumen pembayaran seperti kwitansi, menyiapkan bagasi rush tag yang akan dikirim, menyiapkan dokumen, *prepare flight schedule* setiap harinya.
  - b. Tahap Pelaksanaan, yaitu: Mengantarkan bagasi yang akan dikirim ke Tempat parkir, memasukan data irreg ke system, membuatkan penumpang report seperti PIR, *case in processing*, *baggage delivery form*, dan *baggage*

*tag*, menginput data penumpang ke system, mencatat data penumpang ke dalam buku *Irregularity / AHL*, memfotocopy dokumen penumpang seperti Passpor, Boarding Pass, dan PIR, Memberikan penumpang *copy report* beserta kontak *office lost and found* bila sewaktu-waktu penumpang ingin bertanya mengenai bagasi mereka bisa menghubungi kontak yang tertera, Melacak setiap harinya keberadaan bagasi penumpang untuk memberikan informasi kepada penumpang tentang *update* bagasi mereka.

c. Tahap Akhir, yaitu: Meminta form serah terima pengiriman bagasi ke *Driver* untuk bagasi yang telah dikirim sebagai bukti bahwa penumpang sudah menerima bagasi mereka, Mengakhiri file *case in processing* yang sudah dikerjakan, Megefile *case in processing* yang telah di akhiri.

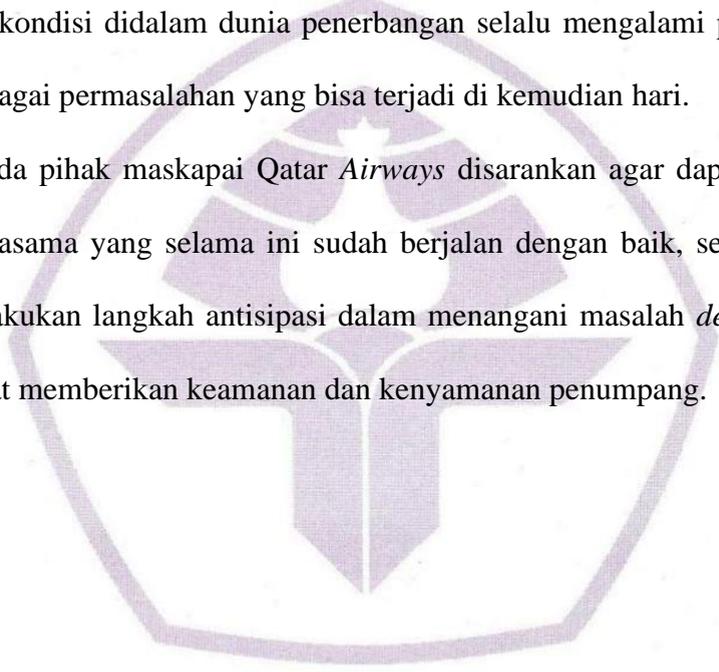
2. Maskapai Qatar Airways selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap penumpang, termasuk dalam hal pelayanan bagasi penumpang di Bandar udara tujuan. Selama ini penulis dapat mengamati dan menyajikan beberapa penyebab / kendala terjadinya *delayed baggage* diantaranya: (1) Kerusakan mesin *conveyor*. (2) Kesalahan Identifikasi, (3) Unit *Check-In Counter*, (4) Kesalahan porter saat melakukan penyortiran.

3. Kendala-kendala yang dihadapi saat penanganan penumpang yang mengalami *delayed baggage*. Ketika terjadi *delayed baggage* terdapat beberapa hambatan yang bisa mempengaruhi penanganan penyelesaian masalah, seperti: (1) Kerusakan mesin *conveyor*. (2) Kesalahan Identifikasi, (3) Unit *Check-In Counter*, (4) Kesalahan porter saat melakukan penyortiran.

## B. Saran

Berdasarkan simpulan diatas dan demi terpenuhinya manfaat yang ingin dicapai dalam laporan tugas akhir ini baik secara teoretis maupun praktis maka disarankan beberapa hal, sebagai berikut:

1. Disarankan kepada penulis yang lain agar mengkaji lebih jauh mengenai *delay baggage* dari beberapa kajian lainnya. Hal ini penting dilakukan melihat situasi dan kondisi didalam dunia penerbangan selalu mengalami peningkatan dengan berbagai permasalahan yang bisa terjadi di kemudian hari.
2. Kepada pihak maskapai Qatar Airways disarankan agar dapat mempertahankan Kerjasama yang selama ini sudah berjalan dengan baik, sehingga selalu dapat melakukan langkah antisipasi dalam menangani masalah *delay baggage*, untuk dapat memberikan keamanan dan kenyamanan penumpang.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

Damardjati, R.S. 1995 & 2001. Istilah-istilah Dunia Pariwisata Jakarta: PT. Pradnya Paramitha

Damardjati, R.S. 1995. Pengertian Perusahaan Penerbangan/Airlines Jakarta: PT.Pradnya Paramitha

Departmen Pendidikan dan Kebudayaan. 1989. Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Jakarta: Balai Pustaka.

ICAO, A. 1. 1. (2023, Juni 2). Peran Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Bermasalah. *POPULER : Jurnal Penelitian Mahasiswa*, Vol.2, 44-45. Retrieved from <http://Peran+Unit+Lost+And+Found+Dalam+Penanganan+Bagasi+Bermasalah+Pada+Maskapai+Citilink+Di+Pt+Gapura+Angkasa+Bandar+Udara+Internasionalzainuddin+Abdul+Madjid+Lombok.pdf>.

KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). *Kamus versi online/daring (Dalam Jaringan)*.

Diambil dari <https://kbbi.web.id/>.

Majid, S.A., & Warpani, E. P. D. (2009). *Ground Handling: Manajemen pelayanan darat Perusahaan penerbangan*. Rajawali Pers.

Rahmana. (2014). Prototype Deteksi Engine Berbasis Arduino Pada PT. Gapura Angkasa. Tangerang. Retrieved from <https://widuri.raharja.info/index.php?title=KP1131469699>

Suwarno, F.X. Widadi A. 2001. Tata Operasi Darat. Jakarta: Grasindo

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.

Sofhiyana, V. (2020, 3 29). Perbandingan Kerusakan Dan Kehilangan Bagasi Pada Maskapai Asing Unit Lost And Found Periode 2018-2019 Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. Retrieved from <https://digilib.sttkd.ac.id/id/eprint/1531>