

Analisis Kinerja Petugas *Lost and Found* Dalam Menangani Laporan Bagasi Rusak Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Syahfran

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia
Email: syahfran0319@gmail.com

Abstrak

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) merupakan sebuah bandar udara yang terletak di Desa Palihan Kecamatan Temon, Kulon Progo. Dalam setiap penerbangan, sebagian besar penumpang akan membawa bagasi. Bagasi dapat berupa koper, tas, atau benda lain yang dibawa oleh setiap penumpang. Dalam melaksanakan pelayanannya, maskapai penerbangan termasuk Garuda Indonesia bekerja sama dengan perusahaan *ground handling* untuk membantu dalam memberikan pelayanan baik untuk melayani penumpang, barang dan bagasi penumpang, maupun melayani *cargo*. Dalam setiap penerbangan, sebagian besar penumpang akan membawa bagasi. Bagasi dapat berupa koper, tas, atau benda lain yang dibawa oleh setiap penumpang. Dalam penelitian yang menggunakan metode kualitatif deskriptif, data yang digunakan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi, data yang telah dikumpulkan kemudian diuji keabsahannya menggunakan teknik triangulasi untuk menarik kesimpulan sehingga hasil penelitian dapat di pertanggung jawabkan. Kinerja petugas *Lost and Found* pada maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta telah memenuhi standar yang diharapkan dalam penanganan laporan bagasi rusak dengan tepat waktu, mespons cepat, melaporkan kerusakan, pemeriksaan dokumen, Komunikasi dengan penumpang dan kompensasi. Petugas *Lost and Found* pada maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta telah melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, yang mencerminkan dedikasi perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para penumpangnya.

Kata Kunci: Kinerja Petugas *Lost and Found*, Bagasi Rusak, Maskapai Garuda Indonesia, Bandar Udara

Abstract

Yogyakarta International Airport (YIA) is an airport located in Palihan Village, Temon District, Kulon Progo. On every flight, most passengers will bring luggage. Baggage can be a suitcase, bag, or other object carried by each passenger. In carrying out their services, airlines including Garuda Indonesia collaborate with ground handling companies to assist in providing services both for serving passengers, passenger goods and baggage, as well as serving cargo. On every flight, most passengers will bring luggage. Baggage can be a suitcase, bag, or other object carried by each passenger. In research using descriptive qualitative methods, the data used includes observation, interviews and documentation, the data that has been collected is then tested for validity using triangulation techniques to draw conclusions so that the research results can be justified. The performance of Lost and Found officers at Garuda Indonesia airlines at Yogyakarta International Airport has met the expected standards in handling reports of damaged baggage in a timely manner, responding quickly, reporting damage, checking documents, communicating with passengers and compensation. Lost and Found officers at Garuda Indonesia airline at Yogyakarta International Airport have carried out their work in accordance with established SOPs, which reflects the company's dedication to providing the best service to its passengers.

Keywords: Performance of Lost and Found Officers, Damaged Baggage, Garuda Indonesia airlines, Yogyakarta International Airport



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) merupakan sebuah bandar udara yang terletak di Desa Palihan Kecamatan Temon, Kulon Progo. Bandar udara ini dikelola oleh Angkasa Pura I. Bandar Udara Internasional Yogyakarta terletak sekitar 45 kilometer dari Kota Yogyakarta. Bandar Udara Internasional Yogyakarta melayani penerbangan domestic ke beberapa kota besar di Indonesia dan penerbangan internasional. Salah satu maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah Garuda Indonesia. Garuda Indonesia adalah maskapai yang saat ini melayani lebih dari 60 destinasi di seluruh dunia dan berbagai lokasi eksotis di Indonesia. Garuda Indonesia dianggap sebagai maskapai pembawa bendera bangsa dengan layanan penerbangan yang *full service*. Dalam melaksanakan pelayanannya, maskapai penerbangan termasuk Garuda Indonesia bekerja sama dengan perusahaan *ground handling* untuk membantu dalam memberikan pelayanan baik untuk melayani penumpang, barang dan bagasi penumpang, maupun melayani *cargo*.

Dalam setiap penerbangan, sebagian besar penumpang akan membawa bagasi. Bagasi dapat berupa koper, tas, atau benda lain yang dibawa oleh setiap penumpang. Peningkatan jumlah penumpang yang ada seperti yang terjadi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta berdampak pada permasalahan dan penyimpangan dalam melakukan penanganan terhadap bagasi milik penumpang. Pada saat penelitian melakukan penelitian di Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang bersangkutan dengan bagasi penumpang seperti terdapat penumpang yang melakukan *complainatas* bagasinya yang rusak, bagasi penumpang yang rusak yang disebabkan oleh tindakan petugas yang terkesan membanting, dan kehilangan barang didalam bagasi penumpang. Permasalahan tersebut sering penulis temui hampir setiap hari. Sehingga, penulis berkeinginan untuk mengambil penelitian yang berjudul “Kinerja Petugas *Lost and Found* Dalam Menangani Laporan Bagasi Rusak pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta”.

Tinjauan Pustaka

Kinerja

Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh seorang pegawai atau pekerja atau staff dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu untuk suatu pekerjaan tertentu (Robbins, 2016). Menurut Mangkunegara (2017), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan dijelaskan juga oleh Sutrisno (2016) bahwa kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Dari teori – teori yang dijelaskan oleh para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pekerja yang melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja pekerja itu sendiri. Sehingga kinerja bisa dikatakan sebagai elemen penting dalam berjalannya suatu perusahaan. Karena kinerja menjadi cerminan bagaimana suatu perusahaan itu berjalan ke arah yang maju atau hanya *stuck* disitu saja.

Ground Handling

Tata operasi darat atau disebut *ground handling* merupakan suatu kegiatan di bandar udara terkait dengan pelayanan perusahaan penerbangan (*airline* terhadap penumpang dan barang atau bagasi pada saat adanya proses keberangkatan atau *departure* dan kedatangan atau *arrival*) (Ginting, 2013). Menurut (Majid, 2020) *ground handling* merupakan penanganan

di darat atau perusahaan penyedia jasa pelayanan penerbangan selama di bandar udara. *Ground handling* memiliki tujuan sebagai berikut diantaranya *flight safety, on time performance, customer satisfaction* dan *reliability*. Pelayanan *ground handling* dimulai sejak pesawat berada di darat yaitu pada saat *pre flight* hingga *post flight*. Adapun area *ground handling* antara lain:

1. Terminal area: dalam terminal area, petugas *ground handling* menangani penumpang dan bagasi dimana petugas berinteraksi secara langsung dengan penumpang. Pelayanan yang dilakukan oleh petugas di area ini dimulai dari area *check in counter, boarding, transit, arrival hall*, dan area *lost and found*.
2. Cargo area: dalam area ini, petugas *ground handling* melayani penumpang melalui proses penerimaan cargo, dokumen, penyimpanan cargo (*storage*), dan pemberangkatan cargo.
3. Apron area: dalam area ini, petugas *ground handling* melayani penumpang tetapi hanya ada sedikit interaksi dengan penumpang secara langsung. Penanganan di apron area meliputi *load sheet, loading instruction, flight plan, loading unloading, catering, ramp handling*, dan lain-lain.

Lost and Found

Lost and Found adalah unit yang ada di perusahaan penyedia layanan jasa yang menangani kasus-kasus terjadinya penyimpangan bagasi. Kasus-kasus tersebut diantaranya seperti kehilangan bagasi atau *missing baggage* dan kerusakan bagasi atau *damage baggage* (Prasityo, 2011). Menurut Kusuma (2019) menjelaskan bahwa *lost and found* merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk mengatasi masalah kehilangan barang dan mencari pemilik barang yang hilang. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa adalah layanan bagi penumpang yang mengalami permasalahan dengan bagasinya. Ketika penumpang menemukan barang bawaannya hilang atau rusak, maka penumpang melaporkan kehilangan dan kerusakan tersebut ke unit *lost and found* ini untuk kemudian ditinjau lanjut oleh petugas. Dalam penanganan yang diberikan oleh petugas *lost and found*, kawasan bagian-bagian petugas yang bekerja dalam menangani pelayanan bagasi diantaranya:

1. *Baggage monitoring*: merupakan unit yang bertugas untuk mengawasi bagasi penumpang yang akan diambil di *conveyor belt* di area kedatangan penumpang.
2. *Conveyor belt*: merupakan unit *lost and found* yang bertugas untuk mengawasi dan mengecek secara random atau acak pada saat penumpang mengambil bagasi. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar mencegah terjadinya bagasi yang tertukar antar penumpang satu dengan yang lainnya.
3. *Storage*: merupakan bagian dari unit *lost and found* yang bertugas untuk mencatat akan bagasi yang tertinggal dan mengatur keluar dan masuknya bagasi yang diambil oleh penumpang.
4. *Counter*: merupakan bagian dari unit *lost and found* yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada penumpang khususnya yang memiliki permasalahan terhadap bagasi milik penumpang seperti bagasi milik penumpang yang rusak, hilang dan tertinggal.

Bagian komunikasi: merupakan bagian dari unit *lost and found* yang bertugas untuk mencari bagasi yang hilang atau tertukar. Dalam hal ini, petugas *lost and found* di bagian komunikasi melakukan *tracking* (pelacakan) terhadap bagasi milik penumpang dengan cara mengirimkan berita kehilangan bagasi tersebut kepada karyawan yang bertugas di bandar udara sebelumnya. Kemudian petugas di bagian komunikasi juga memberikan informasi serta menyampaikan kepada penumpang ketika bagasi milik penumpang itu sudah ditemukan dan diketahui letak keberadaannya.

Bagasi

Bagasi merupakan barang-barang pribadi yang meliputi harta benda milik penumpang yang dibawa ke dalam suatu penerbangan untuk memenuhi kebutuhan selama dalam penerbangan (Vivi, 2022). Bagasi terbagi ke dalam dua jenis antara lain:

1. *Unchecked baggage*: Bagasi kabin menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, adalah barang bawaan yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang itu sendiri. Bagasi kabin atau *unchecked baggage* adalah bagasi yang dibawa oleh penumpang ke dalam pesawat itu sendiri. Ketika terjadi kerusakan maupun kehilangan bagasi kabin merupakan bukan tanggung jawab dari pihak maskapai.
2. *Checked baggage*: Bagasi tercatat menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada petugas untuk diangkut menggunakan pesawat udara. Bagasi tercatat dibawa penumpang merupakan bagasi yang didaftarkan oleh penumpang kepada petugas *check in counter*. Bagasi ini kemudian dimuat dalam tempat khusus yang disebut sebagai *cargo compartment*.

Penanganan Bagasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), penanganan adalah suatu proses atau cara atau pembuatan atau penggarapan. Penanganan bagasi atau disebut *baggage handling* adalah suatu kegiatan untuk menangani barang bawaan milik penumpang dari bandar udara keberangkatan hingga bandar udara tujuan. *Baggage handling* berawal dari penumpang melakukan pelaporan tiket di unit *check in counter*, kemudian dilakukan penimbangan barang bawaan milik penumpang dan diberikan label bagasi, selanjutnya barang bawaan penumpang atau bagasi penumpang diangkut dan disimpan ke dalam *compartment* oleh petugas. Menurut Solichin (2018), *baggage handling* merupakan suatu proses penanganan bagasi penumpang dari bandara keberangkatan asal mulai dari *baggage labelling* pada saat penumpang melaporkan tiket atau *check in*, hingga bagasi dimuat ke gerobak bagasi.

Maskapai Garuda Indonesia

Maskapai Garuda Indonesia adalah maskapai penerbangan nasional Indonesia yang berkantor pusat di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Garuda Indonesia merupakan anggota SkyTeam satu satunya di Indonesia. Maskapai Garuda Indonesia saat ini mengoperasikan sebanyak 169 pesawat yang menerbangi 76 rute domestic dan internasional dengan lebih dari 600 frekuensi penerbangan setiap harinya. Sebagai anggota aliansi SkyTeam, Garuda Indonesia juga terhubung dengan sistem 19 maskapai anggota lainnya yang dapat melayani penumpang untuk terbang ke lebih dari 1052 destinasi di 177 negara.

Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Bandar udara menurut ICAO (*International Civil Aviation Organization*) adalah area tertentu di daratan maupun perairan yang termasuk bangunan, instalasi dan peralatan yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Bandar udara merupakan kawasan didaratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009).

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian atau desain penelitian menurut Sugiyono (2019) merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan. Dalam penelitian ini yang digunakan adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dalam penelitian ini adalah pada Februari sampai April 2024, sedangkan tempat penelitian dilakukan di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Sumber Data

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Sugiyono, 2019). Data primer dalam penelitian ini berupa data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung dari sumber penelitian yaitu petugas *lost and found* pada maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Data sekunder menurut Sugiyono (2019) merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, contohnya melalui orang lain dan dokumen. Data sekunder pada penelitian ini adalah studi pustaka dan *Standart Operational Procedure* (SOP) Maskapai Garuda Indonesia.

Metode Pengumpulan Data

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain (Sugiyono, 2019). Observasi dilakukan dengan cara melihat langsung di lapangan untuk melihat kejadian secara *real*.
2. Wawancara. Menurut Sugiyono (2019), wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti menemukan permasalahan yang harus diteliti dan untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Wawancara adalah percakapan yang mempunyai maksud tertentu yang dilakukan oleh pihak pewawancara terhadap pihak yang diwawancarainya (narasumber). Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada petugas *lost and found* pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
3. Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2019), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen tersebut bisa berupa tulisan dan gambar. Dokumen berupa tulisan contohnya catatan harian dan kebijakan (SOP) dari suatu perusahaan. Sedangkan dokumen gambar contohnya adalah foto.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja petugas *lost and found* dalam menangani laporan bagasi yang rusak pada maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta ketepatan dengan tepat waktu merupakan salah satu aspek kunci dari kinerja petugas *Lost and Found* di Bandara Internasional Yogyakarta yang bekerja di bawah PT Gapura Angkasa. Penanganan bagasi rusak merujuk pada langkah-langkah yang dilakukan oleh maskapai penerbangan atau layanan pengangkutan barang ketika bagasi penumpang menalami kerusakan selama proses perjalanan. Penanganan penting mencakup beberapa aspek penting yaitu:

Tabel 1. Penanganan Bagasi Rusak

No	Penanganan	Keterangan
1	Respons cepat	respon cepat petugas <i>Lost and Found</i> akan tindakan segera dan proaktif yang diambil oleh petugas untuk menanggapi laporan dari penumpang mengenai barang atau bagasi yang hilang atau rusak. Ini meliputi upaya untuk segera mendengar keluhan penumpang, melakukan pencatatan detail, dan memulai proses penyelesaian masalah secepat mungkin guna memastikan kepuasan dan kenyamanan penumpang.
2	Melaporkan kerusakan	melapor kerusakan bagasi adalah proses dimana penumpang memberitahukan pihak maskapai atau penyedia layanan tentang kerusakan yang terjadi pada bagasi pengguna jasa selama perjalanan. Proses ini penumpang harus menyampaikan secara detail kerusakan kepada petugas agar dapat dicatat dan ditindak lanjuti
3	Pemeriksaan dan dokumentasi	Petugas maskapai akan memeriksa kerusakan bagasi dan mendokumentasikannya, biasanya dengan cara mengisi formulir laporan (<i>Propety Irregularity Report, PIR</i>) dan mengambil foto sebagai bukti.
4	Kompensasi	Petugas akan menentukan jenis kompensasi adalah bentuk ganti rugi yang diberikan oleh maskapai penerbangan kepada penumpang ketika bagasi pengguna jasa mengalami kerusakan selama dalam pengawasan maskapai
5	Komunikasi dengan penumpang	Petugas <i>lost and found</i> akan terus berkomunikasi yang efektif dan ramah terhadap penumpang selama proses berlangsung, memberikan pembaruan mengenai status laporan pengguna jasa dan memastikan penumpang mendapatkan solusi yang mamadai

Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan terbesar di Indonesia yang memiliki SOP (*Standar Operasional Prosedur*) dalam menangani keluhan penumpang terkait bagasi yang hilang atau rusak. Garuda Indonesia memiliki reputasi yang kuat dalam memberikan layanan kepada penumpangnya. Dalam hal ini, petugas *Lost and Found* pada maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta telah melakukan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berdasarkan SOP Bandar Udara Internasional Yogyakarta tentang penanganan bagasi ruasak yaitu

1. Kerusakan bagasi tercatat dan atau kehilangan sebagian isi bagasi tercatat yang dilaporkan oleh penumpang setelah berada diluar area kedatangan, tidak dapat diterima dan tidak dibuatkan *Property Irregular Report (PIR)*
2. Laporan kerusakan bagasi tercatat dan atau kehilangan sebagian isi bagasi tercatat harus dilaporkan oleh penumpang pada hari yang sama pada saat bagasi diketahui rusak atau hilang sebagian isinya kepada unit *baggage service lost and found*.
3. Unit *baggage service lost and found* tercatat data kerusakan dan atau kehilangan sebagian isi bagasi penumpang ke dalam form *PIR (Property Irregular Report)* rangka 3 (warna putih, merah, dan hijau) dan ditandatangani oleh penumpang dan atau staf *baggage service lost and found*.
4. Lembaran asli *PIR* warna putih dan claim tag di kirinkan ke unit *Central Baggage Tracing (JKTLZGA)*, lembar ke dua (warna merah) untuk penumpang dan lembar ke tiga (warna hijau) untuk file unit *Baggage Service Lost and Found*.
5. Unit *Baggage Service Lost and Founi* memasukkan data bagasi rusak dan atau kehilangan sebagian isi bagasi serta data penumpang ke dalan. *Worldtracer* system dengan transaksi - *DPP*.-.
6. Unit *Baggage Service Lost and Found* melakukan tracing dan investigasi terhadap laporan kerusakan dan atau kehilangan isi bagasi tercatat ke unit terkait paling lama tiga (3) hari kalender dimulai sejak bagasi diterima rusak dikedatangan.
7. Unit *Baggage Service Lost and Found* menerima hasil tracing dan investigasi dari stasiun terkait, menganalisa dan menginformasikan kepada penumpang.

8. Jika terjadi kerusakan bagasi tercatat yang diketahui setelah berada diluar area kedatangan(untuk penerbangan Internasional), keluhan/komplain harus diajukan secara tertulis oleh penumpang paling lambat tujuh (7) hari kalender terhitung sejak bagasi tercatat diketahui dan diterima rusak oleh penumpang. (tidak berlaku untuk penerbangan domestik).
9. Laporan yang tersebut pada point (8) diterima sebagai *Courtesy Report* dan apabila hasil tracing dan investigasi bukan merupakan kesalahan pengangkut, maka tidak menjadi tanggungjawab pengangkut untuk ganti ruginya.
10. Proses penyelesaian ganti kerugian atas kerusakan dan atau kehilangan isi bagasi tercatat paling lama adalah empat belas (14) hari kalender dihitung sejak bagasi.
11. Diterima dan diketahui rusak dan atau kehilangan isi bagasi dikedatangan Masa kadaluwarsa pengajuan tuntutan kerugian (klaim) oleh penumpang atas bagasi tercatat yang rusak dan atau kehilangan isi bagasi adalah dua (2) tahun kalender dihitung dari bagasi dilaporkan rusak atau hilang isinya.
12. Station Manager/Assman/Supv dapat memutuskan penggantian berdasarkan hasil analisa kerusakan dan atau kehilangan sebagian isi bagasi.
13. Ganti rugi untuk kerusakan bagasi tercatat dapat dilakukan dengan cara diperbaiki atau diganti baru dengan yang menyerupai jenis dan modelnya atau dengan penggantian uang apabila tidak dapat diselesaikan dengan penggantian bagasi baru.
14. Ganti rugi untuk kehilangan sebagian isi bagasi tercatat dapat dilakukan sesuai dengan peraturan pada ganti rugi kehilangan bagasi tercatat (penggantian berdasarkan kilogram tidak berdasarkan jenis atau harga barang yang dilaporkan hilang).

KESIMPULAN

Hasil dari pembahasan dapat disimpulkan bahwa: Kinerja petugas *Lost and Found* pada maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta telah memenuhi standar yang diharapkan dalam penanganan laporan bagasi rusak dengan tepat waktu, mespons cepat, melaporkan kerusakan, pemeriksaan dokumen, Komunikasi dengan penumpang dan kompensasi. Petugas *Lost and Found* pada maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta telah melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, yang mencerminkan dedikasi perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para penumpangnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, P. 2022. Penanganan Bagasi Rusak pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak pada Masa Pandemi Covid-19. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Aprilia, W.A. 2023. Peran Unit Lost and Found Dalam Penanganan Bagasi Bermasalah Pada Maskapai Citilink di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Ginting, Triyuni. 2013. Pengertian mengenai Ground Handling. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Haryono, C.G. 2020. *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Jawa Barat. CV Jejak Publisher.
- IATA Standard Ground Handling Agreement, Annex A Ground Handling Service Section 4, Sub Section 4 (Ref AHM 18 Tahun 1998)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta. Balai Pustaka.

- Kusuma, R. 2019. Pengaruh Penanganan Bagasi Rusak Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Dari PT Kokapura Avia Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*. Vol 1 Nomor 3.
- Lian, D. 2016. Rata-Rata Kehilangan Bagasi (Missing Baggage) Tercatat Pada Maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta Periode Januari-April 2016. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Majid, A. 2020. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Mangkunegara, A.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Prasityo, F.M.A. 2011. 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. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Putra, W.A. 2022. Analisis Penanganan Unit Lost and Found Dalam Kasus Damage Baggage Pada Saat Tiba di Arrival Station Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya Periode Agustus-Oktober 2021. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Sihotang, A.A. 2019. Evaluasi Kinerja Staff Lost and Found Dalam Menangani Bagasi Hilang Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta. *Skripsi*.
- Solichin, D.N. 2018. Hubungan Penanganan Bagasi Rusak pada Unit Lost and Found PT Gapura Angkasa Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Rute SUB-JOG di Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sutrisno, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke-8. Jakarta. Prenadamedia Group.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. 2019. Jakarta.
- Vivi. 2022. Pengertian bagasi. Diakses dari <https://lionairgroupsupport.freshdesk.com/en/support/solutions/articles/-/pengertian-bagasi>.