

INTISARI

PT. Gapura Angkasa adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penanganan *ground handling* yang mengutamakan kehandalan, keselamatan, kepercayaan, dan ketepatan waktu. PT. Gapura Angkasa menangani beberapa stasiun kerja, dan salah satunya adalah stasiun kerja *lost and found* (stasiun kerja kedatangan). Dalam pelayanan bagasi kepada para penumpang dibantu oleh satu buah *conveyor*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mensimulasikan kemungkinan perbaikan yang dapat dilakukan bagi peningkatan serta perbaikan pada stasiun kerja *lost and found* (stasiun kerja kedatangan) agar tercipta pelayanan optimal terhadap konsumen atau penumpang pada saat pengambilan barang dan dalam usaha untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen. Metodologi penelitian dengan langkah-langkah sebagai berikut: identifikasi masalah, penentuan tujuan penelitian, observasi kegiatan di stasiun kerja *lost and found*, studi literatur, identifikasi data dan alat penelitian, pengumpulan data dan perancangan model, pengolahan data dan lakukan simulasi, analisa hasil pengolahan data, dan yang terakhir kesimpulan.

Dengan dilakukannya penelitian ini diperoleh hasil bahwa ruang yang tidak terlalu besar dapat juga ditempatkan *conveyor* dengan bentuk atau dimensi yang lain tidak hanya *conveyor* berbentuk garis lurus (*line*). Bentuk *conveyor* usulan tersebut dapat mengoptimalkan pelayanan kepada para penumpang, penumpang dalam mengambil bagasi tidak lagi berdesakan dan berjubel sebab dalam mengambil bagasi harus berjubel dan berdesakan tentunya akan tidak nyaman dan gerakan bolak-balik bagi para penumpang yang membutuhkan *trolley* dapat dihilangkan.