

## INTISARI

Tata operasi darat adalah suatu kegiatan di Bandar Udara terkait dengan pelayanan perusahaan penerbangan terhadap penumpang dan bagasi pada saat kedatangan. Penulisan ini mengkaji tentang peran *unit lost and found* dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang yang mendapati bagasinya tidak sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa penting peran *unit lost and found* dalam menangani bagasi penumpang, untuk mengetahui standar operasional prosedur yang diterapkan, untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *unit lost and found* dan kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang pada maskapai Silk Air. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *unit lost and found* sangat berperan penting dalam menangani kasus-kasus penyimpangan bagasi di Bandar Udara, serta bertanggung jawab atas kehilangan, kerusakan, penemuan atau barang yang tertinggal di pesawat dan segala sesuatu yang berkaitan dengan bagasi penumpang.

Kata kunci: Lost and Found, Kehilangan Bagasi, Standar Operasional Prosedur, PT Jasa Angkasa Semesta, Bandar Udara Internasional Adisutjipto

## ABSTRACT

*Ground handling is an activity at the airport due to respect airline service for passengers and luggage upon arrival. This writing examines the role of lost and found units in providing services to passengers who find the unsuitable luggage. This study aims to find out how important the role of lost and found units in handling passenger baggage, to know the operational standards of the procedures applied, to know the duties and responsibilities of the lost and found units and constraints faced in providing services to passengers on Silk Air airlines. The result shows that the lost and found units play an important role in handling cases of baggage irregularities at the airport, and responsible for any loss, damage, invention or items left on the plane and anything related to passenger baggage.*

*Keywords: Lost and Found, Missing Baggage, Standard Operational Procedure, PT Jasa Angkasa Semesta, Adisutjipto International Airport*