

INTISARI

Tugas akhir ini berjudul "Peran Unit *Lost and Found* Garuda Indonesia Dalam Menangani Kasus Penyimpangan Bagasi Penumpang Pada Saat *Post Flight Services* di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta", dan memiliki tujuan untuk mengetahui peran seorang petugas *lost and found* dalam menangani kasus penyimpangan bagasi pada saat pasca penerbangan.

Dalam menyusun tugas akhir ini penulis menggunakan berbagai macam metode penelitian diantaranya observasi langsung atau praktik kerja lapangan, metode wawancara, dokumentasi, serta studi pustaka.

Hasil penelitian memaparkan pentingnya peran seorang petugas unit *lost and found* dalam menangani kasus penyimpangan bagasi penumpang pada saat pasca penerbangan. Unit *lost and found* merupakan suatu bagian operasional yang paling penting di dalam suatu bandar udara, terutama untuk menangani masalah bagasi.

Kata kunci: penyimpangan bagasi, *lost and found*, layanan pasca penerbangan.

ABSTRACT

This study has a title “The Role of Unit Lost and Found Garuda Indonesia to Handling Passenger Baggage Irregularities Cases on Post Flight Services in Adisutjipto International Airport Yogyakarta”, and has the aim to determine the role of lost and found staff when handling the baggage irregularities on post flight services.

The method used were direct observation or job training, interview, documentation, and also literature review.

The results were explain how important the role of lost and found staff when handling the baggage irregularities on post flight services. The lost and found department is one of the main operational in airport, officially to handle baggage irregularity problems.

Keywords: baggage irregularities, lost and found, post flight services.