

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Manfaat Penulisan.....	4
E. Tinjauan Pustaka .....	5
F. Landasan Teori.....	8
G. Metode Penelitian .....	14
H. Waktu dan Tempat Praktik Kerja Lapangan.....	15
I. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>17</b>
A. Sejarah dan Profil PT Garuda Angkasa .....	17
B. Identitas dan Lokasi Perusahaan .....	19

C. Logo PT Garuda Angkasa.....	20
D. Motto, Visi dan Misi PT Garuda Angkasa.....	21
E. Kegiatan Usaha Perusahaan.....	22
F. Mitra PT Garuda Angkasa .....	25
G. Organisasi dan Manajemen PT Garuda Angkasa .....	28
H. Staff Unit <i>Lost and Found</i> PT Garuda Angkasa.....	32
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Kasus Penyimpangan Bagasi Penumpang yang Ditangani Unit <i>Lost and Found</i> Garuda Indonesia Pada Saat <i>Post Flight Services</i> .....	35
1. Bagasi hancur atau rusak ( <i>damage</i> ) .....	35
2. Bagasi berkurang isi atau pendodosan ( <i>pilfered</i> ) .....	37
3. Keterlambatan menerima bagasi ( <i>delayed</i> ).....	39
4. Bagasi hilang ( <i>missing baggage</i> ) .....	39
5. Penemuan bagasi (bagasi tak bertuan) .....	40
6. Penemuan barang hilang disekitar area bandara ( <i>courtesy</i> ).....	41
7. Bagasi temuan di <i>ex cabin</i> ( <i>record found property</i> ) .....	41
B. Peran Unit <i>Lost and Found</i> Garuda Indonesia dalam Menangani Kasus Penyimpangan Bagasi Penumpang.....	42
C. Langkah yang Dilakukan Unit <i>Lost and Found</i> Garuda Indonesia Untuk Menyelesaikan Kasus Penyimpangan Bagasi Penumpang.....	45
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>DAFTAR NARASUMBER.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>