

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penulisan.....	3
D. Manfaat Penulisan.....	4
E. Tinjauan Pustaka.....	4
F. Landasan Teori	6
G. Metode Penelitian	11
H. Waktu dan Tempat Praktik Kerja Lapangan	13
I. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II GAMBARAN UMUM.....	15
A. Identitas dan Lokasi Perusahaan.....	15
B. Sejarah dan Profil PT Garuda Angkasa	16
C. Logo PT Garuda Angkasa	18

D. Motto, Visi dan Misi PT Gapura Angkasa	18
E. Kegiatan Usaha Perusahaan	19
F. Mitra PT Gapura Angkasa.....	21
G. Organisasi dan Manajemen PT Gapura Angkasa	24
H. Staff Unit <i>Lost and Found</i> PT Gapura Angkasa.....	25
BAB III PEMBAHASAN.....	28
A. Perbandingan probabilitas bagasi tertinggal atau hilang di PT Gapura Angkasa Yogyakarta dalam rute Direct Flight dan In Direct Flight Garuda Indonesia	28
1. Tabel AHL beserta uraian kasusnya	28
B. Sebab - Sebab yang dapat mempegaruhi bagasi penumpang dalam rute Direct Flight dan In Diect Flight Garuda Indonesia dapat tertinggal	66
1. Faktor kesalahan terminal	66
2. Faktor kesalahan terminal dan pemuatan.....	67
3. Faktor transfer bagasi.....	67
4. Faktor <i>Airport</i>	68
5. Faktor lain-lain	68
C. Kendala yang di hadapi oleh PT Gapura Angkasa Unit Lost And Found Garuda Indonesia dalam melacak bagasi penumpang hilang dan tertinggal.....	69
BAB IV PENUTUP	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
DAFTAR NARASUMBER.....	75
LAMPIRAN	76

DAFTAR ISTILAH

<i>Airline</i>	: perusahaan penerbangan.
<i>Baggage Tagging</i>	: label bagasi.
<i>Checked Baggage</i>	: bagasi yang sudah terdaftar.
<i>Complaint</i>	: keluhan.
<i>Conveyor Belt</i>	: tempat pengambilan bagasi.
<i>Courtesy</i>	: barang tertinggal di area bandara.
<i>Damage</i>	: rusak.
<i>Direct Flight</i>	: penerbangan langsung
<i>In Direct Flight</i>	: penerbangan tidak langsung (transit)
<i>Full Service</i>	: pelayanan penuh atau lengkap yang diberikan kepada penumpang.
<i>Found Baggage</i>	: penemuan bagasi.
<i>Ground Handling</i>	: rangkaian pelayanan di darat yang terdapat di setiap bandar udara dan menangani penumpang maupun pesawat pada saat <i>pre flight</i> dan <i>post flight</i> .
<i>Ground Handler</i>	: seorang petugas yang menangani layanan darat di suatu bandar udara.
<i>Image</i>	: citra.

<i>Handling agent</i>	: seseorang atau agen yang menangani suatu pekerjaan.
<i>Lost and Found</i>	: suatu <i>unit</i> yang bekerja menangani masalah kasus penyimpanan bagasi pada penumpang.
<i>Low Cost Carrier</i>	: pelayanan yang diberikan dengan harga rendah.
<i>Mishandled Baggage</i>	: penyimpanan bagasi.
<i>Missing Baggage</i>	: kehilangan bagasi.
<i>Post Flight Services</i>	: pelayanan yang diberikan pada saat pasca penerbangan.
<i>Pre Flight Services</i>	: pelayanan yang diberikan pada saat sebelum penerbangan.
<i>Secure</i>	: aman.
<i>Security Check</i>	: pemeriksaan keamanan.
<i>Service</i>	: pelayanan.
<i>Unchecked Baggage</i>	: bagasi kabin/bagasi yang di bawa penumpang
<i>Unaccompanied baggage</i>	: bagasi kargo
<i>World Tracer</i>	: suatu sistem yang digunakan untuk menyelesaikan kasus penyimpanan bagasi penumpang.

DAFTAR SINGKATAN

LCC : *Low Cost Carrier*

IATA : *International Air Transportation Association*

AHL : *Advice if Handling*

BAH : *Baggage Advice Handling*

OHD : *On Hand Baggage*

BOH : *Baggage On Hand*

DPR : *Damage Pilfered*

GA : Garuda Indonesia

MH : Malaysia Airlines

NZ : New Zeland Airlines

RFP : *Record Found Property*

MCT : *Minimum Connecting Time*

PIR : *Property Irregularity Report*

ROH : *Request On Hand*

OHD : *On Hand Baggage*

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nama Perusahaan Penerbangan Domestik	21
Tabel 2	Nama Perusahaan Penerbangan Internasional	22
Tabel 3	Bagan <i>Staff Unit Lost and Found</i> Garuda Indonesia.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Peta Lokasi PT Gapura Angkasa JOG	15
Gambar 2	Logo PT Gapura Angkasa	18
Gambar 3	Foto Bersama Staff Unit <i>Lost and Found</i> PT Gapura Angkasa JOG	26
Gambar 4	Kantor Unit <i>Lost and Found</i> PT Gapura Angkasa JOG	26
Gambar 5	Kondisi Kantor Unit <i>Lost and Found</i> PT Gapura Angkasa JOG	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Gambar <i>Colour and Material Baggage Identification Chart</i>	76
Lampiran 2	<i>Colour and Material Baggage Identification Chart</i>	77
Lampiran 3	Gambar <i>Luggage/Bag</i>	78
Lampiran 4	<i>Luggage/Bag</i>	79
Lampiran 5	Gambar <i>Miscellaneous Articies</i>	80
Lampiran 6	<i>Miscellaneous Articies</i>	81
Lampiran 7	<i>Baggage Identification Chart</i>	83
Lampiran 8	Contoh Pengisian pada Buku AHL	84
Lampiran 9	PIR (<i>Property Irregurality Report</i>) Milik Unit <i>Lost and Found</i> Garuda Indonesia	84
Lampiran 10	<i>Baggage Tag</i> Untuk Penumpang <i>Priority</i> Garuda Indonesia	85
Lampiran 11	<i>Rush Tag</i> Milik Unit <i>Lost and Found</i> Garuda Indonesia	85
Lampiran 12	<i>Transfer Tag</i> Milik Unit <i>Lost and Found</i> Garuda Indonesia	88
Lampiran 13	Contoh Label Bagasi Garuda Indonesia	89