

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri penerbangan saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat dengan banyaknya permintaan penumpang untuk melakukan suatu perjalanan dengan tujuan bisnis maupun berlibur. Dengan banyaknya permintaan tersebut, maka banyak maskapai penerbangan (*airlines*) baru bermunculan yang bersifat penerbangan dengan biaya murah (*low cost carrier*) maupun penerbangan dengan pelayanan penuh (*full service*).

Untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dalam melakukan suatu perjalanan dibutuhkan transportasi yang cepat, aman dan nyaman. Saat ini masyarakat lebih memilih transportasi udara, selain efektif dan efisien, masyarakat juga dapat memilih jenis penerbangan sesuai dengan *budget* yang dimiliki.

Diprediksikan industri penerbangan akan terus berkembang pesat setiap tahunnya. Untuk itu pelayanan kepada penumpang atau pengguna jasa transportasi udara harus dilakukan dengan baik dan profesional. Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan kepada para pengguna jasa adalah pelayanan kepada penumpang, bagasi, dan *cargo*, terutama dalam lingkungan terminal di bandara keberangkatan maupun bandara tujuan.

Salah satu bandara internasional sendiri, sering terjadi permasalahan khususnya di bagian unit *Lost and Found*, yang mana disini sering terjadi kehilangan, kerusakan ataupun permasalahan lainnya mengenai bagasi penumpang.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas kemudian diambil permasalahan yang akan dibahas lebih lanjut dalam laporan ini yaitu permasalahan yang sering terjadi unit *Lost and Found* PT.Gapura Angkasa Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, laporan praktek kerja lapangan ini dibatasi hanya pada masalah penanganan bagasi di unit *Lost and Found* PT.Gapura Angkasa Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

1.4 Tujuan Praktek Kerja Lapangan

- a. Untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan petugas *Lost and Found* saat penanganan bagasi di pintu kedatangan.
- b. Untuk mengetahui prosedur yang dilakukan petugas *Lost and Found* saat menghadapi permasalahan bagasi penumpang.
- c. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi tanggung jawab petugas *lost and found*.
- d. Untuk mengetahui kendala apa saja yang sering terjadi di unit *lost and found*.

1.5 Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Bagi Penulis

Mendapatkan pengetahuan serta ketrampilan untuk melaksanakan program kerja pada perusahaan dan melalui praktek kerja lapangan akan mendapatkan nyata serta permasalahan yang dihadapi didunia kerja, dan lebih siap menghadapi dunia kerja yang nyata.

2. Bagi STTKD

Lembaga dapat menjalin kerjasama dengan dunia penerbangan maupun perusahaan serta dapat mempromosikan dunia akademik ditengah dunia kerja serta nantinya laporan ini dapat dijadikan dokumen untuk perpustakaan di lembaga atau sekolah .

3. Bagi tempat PKL/Perusahaan

Perusahaan dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja lepas yang berwawasan akademik dari praktek lapangan dan dunia kerja akan memperoleh tenaga kerja yang sesuai dan ahli dalam bidangnya.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang dunia penerbangan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat praktek kerja lapangan.

BAB II GAMBARAN PERUSAHAAN

Berisikan gambaran umum dari perusahaan PT.Gapura Angkasa dimulai dari sejarah, visi dan misi serta peran dari perusahaan ini di bandara Internasional yang ada beserta struktur organisasinya.

BAB III LANDASAN TEORI

Berisikan landasan teori dari uraian sistematis sebagai tuntutan untuk memecahkan masalah.

Mulai dari pengertian ground handling, pengertian bagasi, pengaturan bagasi, kelebihan berat bagasi, pengertian lost and found, dan penanganan di *lost and found*.

BAB IV PEMBAHASAN

Merupakan hasil dari suatu permasalahan yang ada yaitu penanganan bagasi di *unit lost and found*, baik berupa kehilangan bagasi ataupun kerusakan bagasi, serta penemuan bagasi (bagasi tak bertuan).

BAB V PENUTUP

Berisikam tentang kesimpulan dari pembahasan permasalahan tentang penanganan bagasi di unit *lost and found* dan berisi tentang saran untuk perusahaan PT.Gapura Angkasa.

