

ABSTRAK

Ground handling atau tata operasi darat merupakan sebuah keterampilan dalam menangani pesawat di *apron* serta penanganan penumpang mulai dari *pre flight* sampai dengan *post flight* meliputi penanganan bagasi, kargo serta pos. Dalam hal ini *ground handling* berperan penting dalam membantu sebuah maskapai penerbangan dalam melayani penumpang untuk melakukan sebuah perjalanan udara. PT. Garuda Angkasa merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang penyedia jasa *ground handling* untuk maskapai penerbangan, oleh karena itu maskapai Citilink mempercayakan pelayanan *ground handling* kepada Garuda Angkasa

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dalam hal ini penulis mendapatkan data melalui proses observasi, wawancara serta penggunaan data dokumen. Informan dari penelitian ini adalah petugas yang masih aktif dalam bidang *baggage handling* pada maskapai Citilink

Setiap maskapai penerbangan mempunyai perbedaan dalam penanganan bagasi, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan bagasi yang dilakukan oleh Garuda Angkasa terhadap penumpang maskapai Citilink yang dimulai dari penanganan *pre flight* sampai dengan *post flight* hingga penanganan komplain terhadap masalah yang terjadi pada bagasi menunjukkan hasil yang cukup baik. Perbedaan terlihat pada saat proses *profiling* bagasi maskapai Citilink tidak melakukan proses pembongkaran yang bertujuan untuk pengecekan isi dari bagasi, adapun setelah melakukan penanganan bagasi mulai dari *pre flight* sampai dengan *post flight* terdapat kasus *irregularities* yang menjadi sumber komplain dari penumpang, kasus *irregularities* ini meliputi kasus *advised hold luggage* (AHL), *damaged property report* (DPR), *pilferage* (PIL), *courtesy report* (CTY) dan *register found property* (RFP), semua kasus tersebut akan ditangani oleh petugas *baggage service* maskapai Citilink