

PERANAN LOST AND FOUND DEPARTMENT

(STUDI DESKRIPTIF MENGENAI PERANAN LOST AND FOUND DEPARTMENT
DALAM PELAYANAN TERHADAP BAGASI PENUMPANG
DI PT. LION MENTARI AIRLINES SURABAYA)

KK

Fu PW 13/05

Nug

P

TUGAS AKHIR



OLEH :

Daniel Putra Tirta Adi Nugraha

NIM : 070010732-S

PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

2004

PERANAN LOST AND FOUND DEPARTMENT
(STUDI DESKRIPTIF MENGENAI PERANAN LOST AND FOUND DEPARTMENT
DALAM PELAYANAN TERHADAP BAGASI PENUMPANG
DI PT. LION MENTARI AIRLINES SURABAYA)

TUGAS AKHIR

Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga



OLEH :

Daniel Putra Tirta Adi Nugraha

NIM : 070010732-S

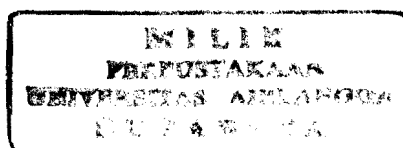
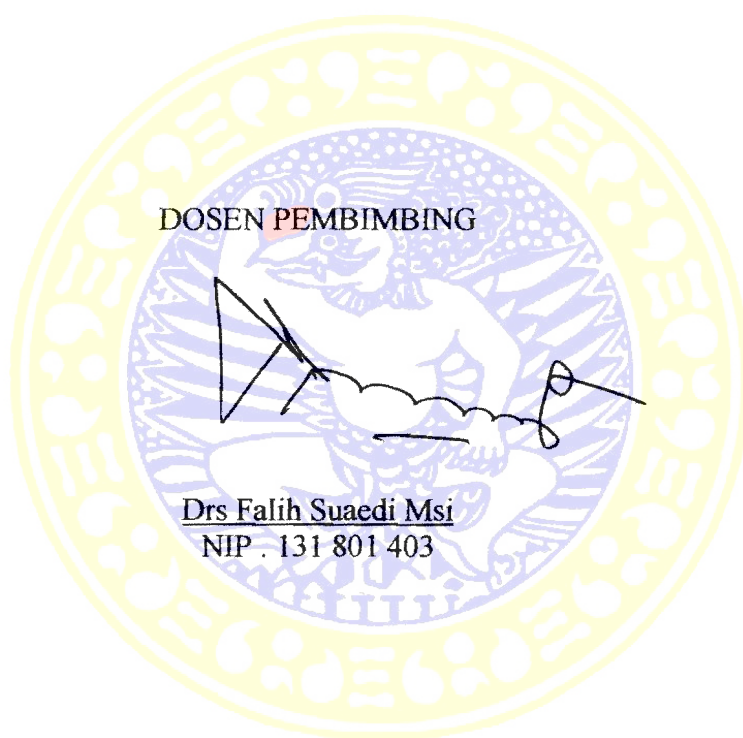
PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

2004

LEMBAR PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR INI TELAH DISETUJUI UNTUK DIUJIKAN

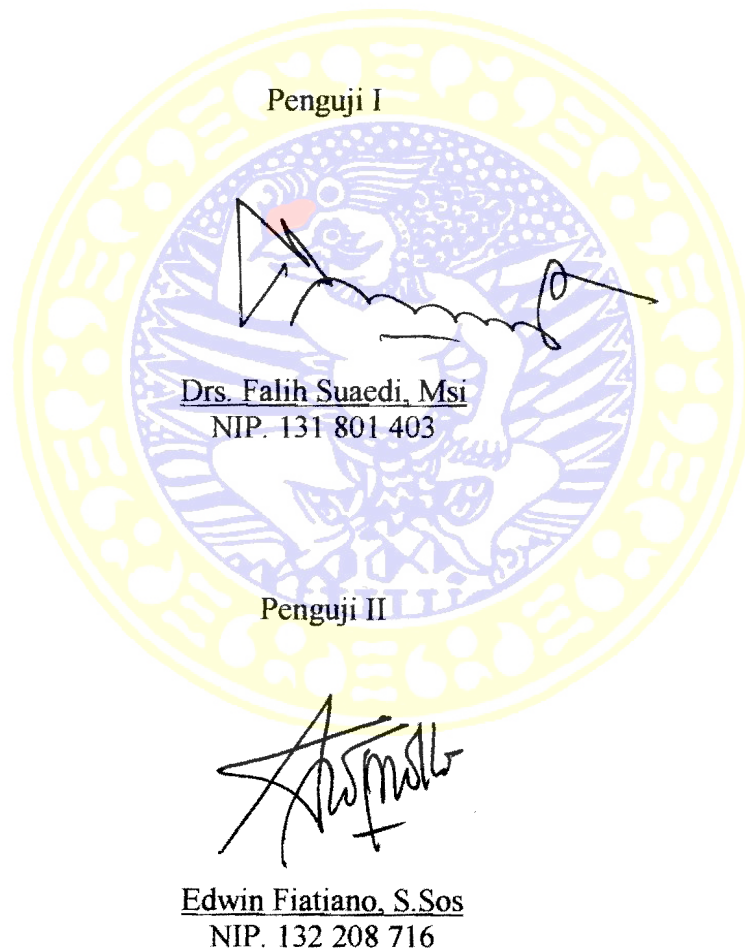
SURABAYA, 2004



LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir ini telah dipertahankan di depan dosen penguji

Pada tanggal 1 Juli 2004



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

IV.1 KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah disampaikan dalam bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa proses pelayanan terhadap barang bawaan penumpang yang dilakukan oleh departemen *lost and found* PT. Lion Mentari Airlines dalam penerapannya masih belum maksimal walaupun terjadi penurunan jumlah case antara periode bulan Juli - Desember 2003 dengan periode Januari - Juni 2004.

Dengan tidak adanya sistem maka akan menjadi hambatan bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap penumpangnya.

Hal tersebut dapat dilihat dari masih adanya *case* yang terjadi, baik itu kehilangan ataupun kerusakan yang terjadi terhadap bagasi penumpang. Bahkan dari *case* yang terjadi masih terdapat *case* kehilangan yang belum diketemukan sehingga bagasi penumpang tersebut harus di klaim atau dilakukan pergantian kerugian dengan uang.

Di dalam penerapan *Standart Operation Procedure Baggage Handling* yang menjadi dasar panduan bagi departemen *lost and found* dalam memberikan pelayanan terhadap barang bawaan atau bagasi penumpang masih menemukan hambatan – hambatan atau masalah yang seharusnya tidak perlu muncul atau terjadi.

Dari segi pelayanan, yang dilakukan oleh para petugas departemen *lost and found* Lion Air terhadap para penumpang yang kehilangan ataupun

mengalami kerusakan terhadap bagasinya selama mereka melakukan perjalanan dengan pesawat Lion Air bisa membuat para penumpang tersebut merasa benar – benar diperhatikan kepentingannya. Dengan cara tetap memberikan info seputar perkembangan proses pencaharian terhadap bagasinya setiap waktu.

IV.2 Saran.

Dari analisa yang telah dilakukan oleh penulis, ada beberapa saran yang penulis berikan demi kemajuan perusahaan, yaitu :

1. Sosialisasi *standart operation procedure baggage handling* kepada petugas *lost and found* agar lebih ditingkatkan, begitu juga ke departemen - departemen terkait.
2. Tetap menjaga komunikasi dengan penumpang yang mengalami kehilangan bagasi.
3. Penggunaan sistem untuk lebih meningkatkan pengawasan dan pelayanan terhadap bagasi penumpang.
4. Pengawasan yang menyeluruh terhadap seluruh departemen terkait untuk mengurangi atau mengantisipasi *case - case* yang terjadi.

Demikian saran dari penulis, semoga saran dari penulis ini nantinya dapat memberikan manfaat bagi pihak Lion Air, khususnya departemen *lost and found* dalam memberikan pelayanan kepada penumpang beserta dengan bagasinya.