

# 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



MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

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**

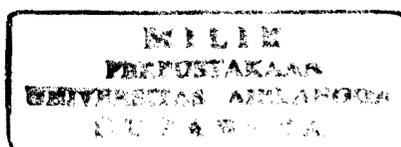
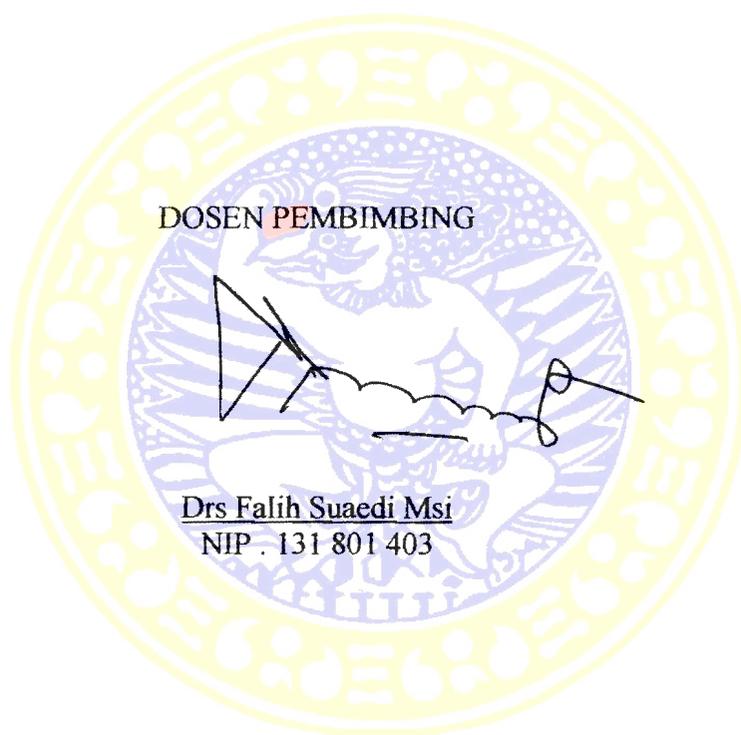
**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**S U R A B A Y A**

**2004**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

TUGAS AKHIR INI TELAH DISETUJUI UNTUK DIUJIKAN

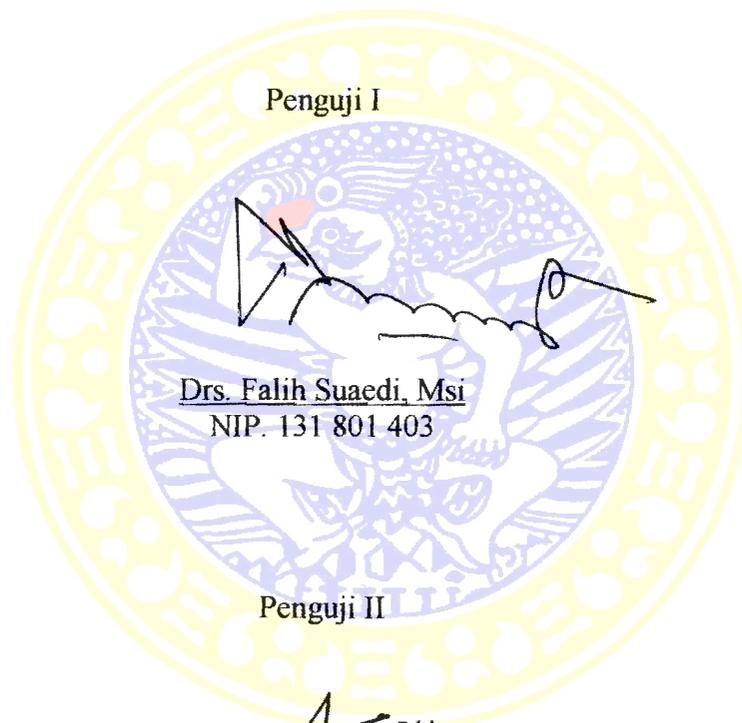
SURABAYA, 2004



## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir ini telah dipertahankan di depan dosen penguji

Pada tanggal 1 Juli 2004



Edwin Fiatiano, S.Sos  
NIP. 132 208 716

## 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.