

LOST AND FOUND

(Studi Deskriptif Tentang Proses Penanganan Bagasi di
Merpati Nusantara Airlines)

KK
Fis PW 15/05
Wir
l

TUGAS AKHIR



Oleh :

ADE WIRAWAN
NIM : 070010643-S

MILIE
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

PROGRAM STUDI D III PARIWISATA (UPW)
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004

LOST AND FOUND

**(Studi Deskriptif Tentang Proses Penanganan Bagasi di
Merpati Nusantara Airlines)**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

ADE WIRAWAN

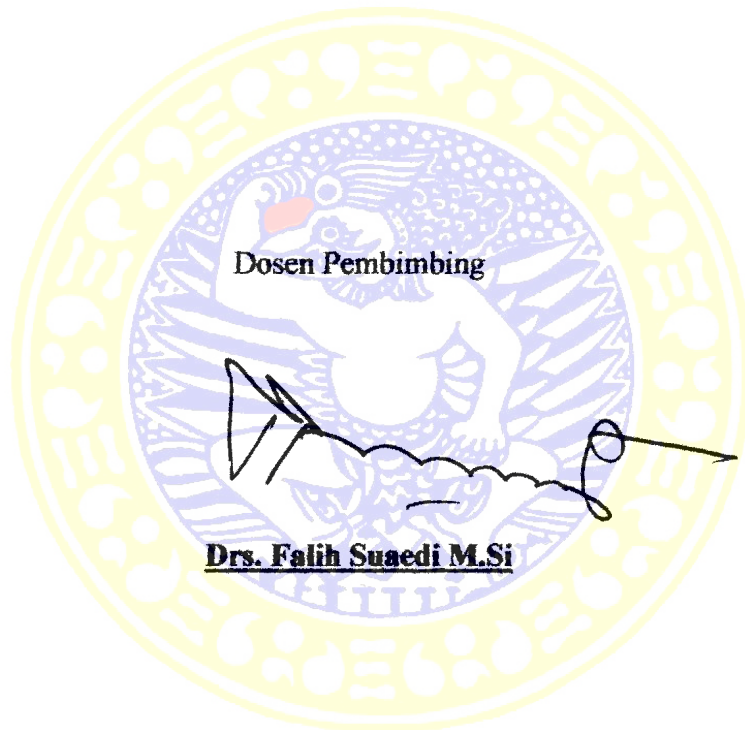
NIM : 070010643-S

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA (UPW)
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini setuju untuk diujikan

Surabaya, 24 Mei 2004

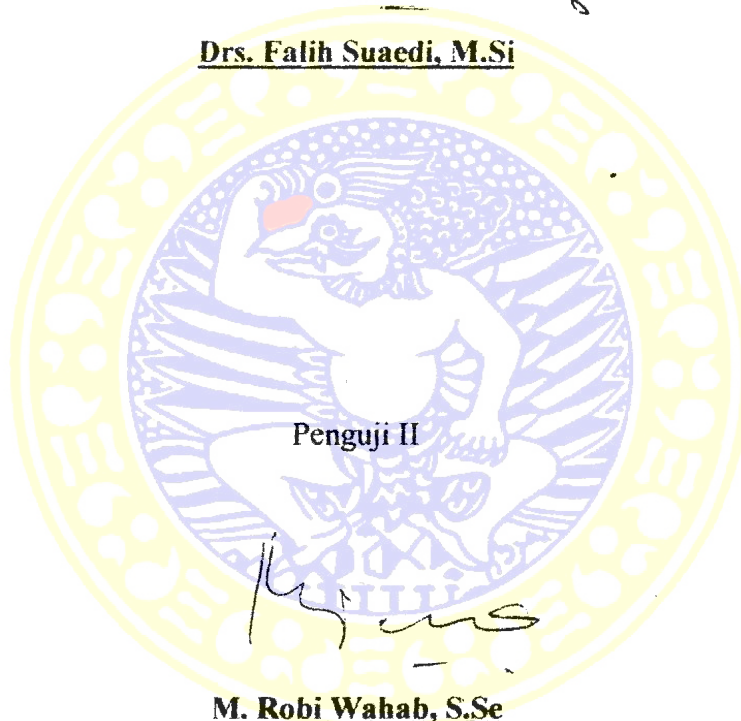


Tugas akhir ini telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada tanggal
9 Juli 2004

Penguji I



Drs. Falih Suaedi, M.Si



Penguji II



M. Robi Wahab, S.Se



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

IV.1 Kesimpulan

Uraian di atas dapat disimpulkan beberapa hal pokok mengenai peranan *Lost and Found* dalam meningkatkan mutu pelayanan bagasi penumpang di PT. Merpati Nusantara Airlines Juanda Surabaya, yaitu:

1. Bagi sebuah perusahaan penerbangan memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya demi kepuasan penumpang merupakan tujuan utama. Diantaranya adalah pelayanan bagasi penumpang juga perlu mendapatkan perhatian khusus. Karena setiap pelayanan yang diberikan merupakan bukti nyata bahwa maskapai tersebut dapat dikatakan maskapai yang profesional atau tidak. Citra baik atau buruknya perusahaan berawal dari pelayanan yang diberikan.
2. *Lost and Found* merupakan bagian dari *Post Flight Service*, juga merupakan bagian akhir dan perusahaan penerbangan dalam melayani penumpangnya, setelah penumpang mendapatkan *Pre-Flight Service* dan *In-Flight Service*.
3. Kepuasan dari penumpang adalah apabila penumpang mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan merasa dibantu selama dalam melakukan perjalanan. Sedangkan kebanggaan dari perusahaan penerbangan adalah penumpang merasa puas dilayani dan berharap agar bisa menjadi pelanggan dari perusahaan tersebut.

IV.2 SARAN – SARAN

Selama melakukan penelitian di PT. Merpati Nusantara Airlines Surabaya, ada beberapa saran pemikiran yang ingin penulis sampaikan dan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan PT. Merpati Nusantara Airlines dalam menambah sedikit dari mutu pelayanan yang ada khususnya di bagian *Lost and Found*. Adapun saran – saran tersebut adalah:

1. Meningkatkan mutu kualitas pegawai dan menambah jumlah pegawai yang selama ini penulis kira kurang.

2. Meningkatkan biaya ganti rugi per kilogram yang akan diberikan kepada penumpang atas barang bagasinya yang rusak atau hilang, khususnya untuk penumpang pemegang tiket domestic.
3. Memberikan santunan awal kepada barang bagasi penumpang yang tidak ditemukan secara total untuk penumpang pemegang tiket domestic.
4. Seluruh pegawai PT. Merpati Nusantara Airlines harus berhati – hati dan penuh tanggung jawab dalam setiap melakukan pekerjaan.

