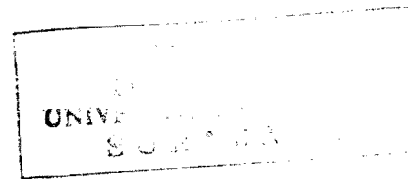


KK  
Fis Pw. 61/00  
Muf  
P

**PERAN DEPARTEMEN *LOST AND FOUND* DI  
PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES  
PERWAKILAN SURABAYA**  
(Studi deskriptif tentang peningkatan mutu pelayanan bagasi penumpang)

**TUGAS AKHIR**



Oleh :

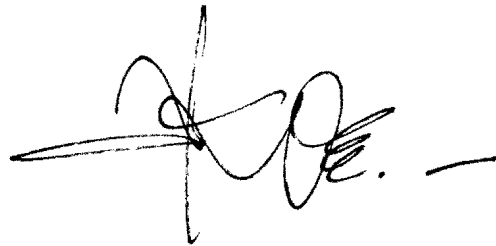
**MADYAN MUFLICHUN**  
**NPM : 079610039 – S**

**PROGRAM STUDI D-3 PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**Semester Gasal 1999-2000**

**Setuju untuk diujikan**

**Surabaya, 26 Desember 1999**

**Dosen Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andy Umardiono', with a horizontal line extending to the right.

**ANDY UMARDIONO, S.Sos**  
**NIP. 132 230 985**

## ABSTRAK

Dengan luasnya kepulauan di Indonesia dari barat sampai ke timur dan di kelilingi oleh lautan maka diperlukan suatu transportasi yang cepat dalam hal ini yang diperlukan adalah transportasi udara. Dan dengan demikian diperlukan pelayanan yang optimal terhadap para penumpang (*passanger*) sehingga jadi kepuasan di kedua belah pihak.

Dari berbagai jenis pelayanan di PT. Merpati Nusantara Airlines perwakilan Surabaya, satu yang menjadi sorotan penulis adalah peranan dari departement *lost and found* di PT. Merpati Nusantara Airlines yang berguna dalam peningkatan mutu pelayanan, peningkatan mutu ini terdapat dalam cara bagaimana cara menangani bagasi hilang, rusak atau tidak utuh pada saat diterima di terminal kedatangan, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan cara memaparkan berdasarkan data-data yang telah diperoleh penulis.

Adapun beberapa faktor yang dapat menyebabkan bagasi penumpang tersebut hilang, rusak ataupun tidak utuh pada saat diterima di terminal kedatangan adalah kesalahan muat pada saat di stasiun keberangkatan, lebel dari bagasi yang hilang ataupun sobek sehingga sulit dalam mengidentifikasikan barang tersebut di terminal kedatangan, kemiripan dari ciri-ciri bagasi milik penumpang juga dapat menyebabkan tertukarnya bagasi tersebut sehingga terjadilah kehilangan yang di klaim oleh penumpang lainnya, sedangkan barang bagasi yang dipacking menggunakan kertas karton yang menyerupai dari barang cargo dapat pula membingungkan petugas sehingga petugas memperkirakan barang tersebut adalah barang kargo dan pemilik barang tersebut tidak akan menemukannya di terminal kedatangan disebabkan barang tersebut terkirim atau diturunkan ke bagian kargo, serta keterlambatan dalam *check-in* juga dapat menjadi faktor penyebab penumpang merasa kehilangan bagasi di terminal kedatangan yang sesungguhnya barang tersebut dikirim pada pengiriman berikutnya.

Dalam hal ini PT. Merpati Nusantara Airlines menawarkan beberapa alternatif pemecahan masalah tersebut di antaranya penggantian dengan cara ganti rugi sebesar yang telah ditentukan. Yang diharapkan oleh penulis dalam hal ini adalah peningkatan jumlah ganti rugi yang diberikan kepada penumpang dan kedisiplinan petugas-petugas dalam menangani hal ini.