

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT Jasa Angkasa Semesta divisi *Lost and Found* Bandar Udara Ineternasional Juanda Surabaya yang berada di Jl. Ir. H. Juanda, Betto, Kec Sedati, Sidoarjo. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penanganan komplain yang dilakukan oleh staff khususnya divisi *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta. Komplain yang ditangani oleh pihak *Lost and Found* terkait dengan masalah bagasi penumpang. Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif yaitu penelitian dengan mengumpulkan data berupa kata – kata, gambar dan bukan angka – angka. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deksriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati. Beberapa informan dipilih untuk memberikan informasi terkait Penangana Komplain oleh Staff divisi *Lost and Found* di PT JAS yaitu HRD dan staff LL (*Lost and Found*)

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa Komplain mengenai bagasi yang biasa ditangani meliputi bagasi hilang, bagasi rusak, bagasi telat, bagasi sisa, dan bagasi tertukar. Penanganan komplain yang dilakukan cukup berbeda untuk menangani permasalahan mengenai bagasi. Penanganan itu ada yang perlu mengisi form PIR (*Property Irregularity Report*) dan ada yang tidak perlu. Form itu digunakan berisi tentang data – data mengenai penumpang dan bagasi penumpang. Form ini akan diisi oleh petugas LL kemudian di *create* ke sistem untuk pelacakan bagasi penumpang.

**Kata Kunci:** Penanganan Komplain, *Ground Handling*, *Lost and Found*.