

## Lion Air Baggage Cases: Many Cases of Damage to Passenger Suitcases

Aini Okta Alfiana<sup>a\*</sup>, Mahadewi Azzahra<sup>b</sup>, Nurul Fadillah<sup>c</sup>

<sup>abc</sup>Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

**ABSTRACT:** This paper is based on the author's observations about the number of cases of baggage damage that occurred in one airline. Regarding baggage damage done by the airline to passengers, this of course causes losses for the passengers, both material and immaterial losses, because passengers who have ordered and purchased tickets at a certain price and with a specific purpose have fulfilled the obligation to store their luggage with the third party. airline but in practice, it is not what is expected. This study aims to explain the form of response from related parties in this case PT. Lion Air Group is an airline with baggage damage cases that occur quite often and make a bad reputation. The research method used is the collection of information or data through systematic observation and recording of phenomena for observation. From the results of this study, the author will examine as well as show how in responding to cases of baggage problems at airports, and how airlines handle Online Reputation Management to improve their existing reputation. In this case, the company's response to customer complaints will be analyzed.

### ARTICLE HISTORY

Received: 02-01-2023

Accepted: 05-01-2023

### KEYWORDS

Handling,  
Airline,  
Reputation,  
Reputation  
Management

### Introduction

*Online reputation management* (ORM) adalah cara perusahaan atau *brand* berinteraksi dengan pengguna yang mencari perusahaan atau bisnis melalui mesin pencarian *online*. ORM mengupayakan agar apa yang ditinggalkan pengguna maupun pelanggan di dunia maya adalah hal-hal positif. Reputation pun menyatakan bahwa reputasi *online* merupakan cerminan dari keseluruhan *brand* dan kesehatan bisnis. (Reputation Rhino)

Komentar negatif di internet dapat berdampak bagi siapa pun, baik perorangan maupun bisnis. Sebuah survei yang melibatkan 2000 manajer HR menemukan bahwa 52% perekrut melakukan pencarian tentang kandidat yang akan direkrut di internet. (Reputation Rhino). Selain itu, 18% manajer pernah memecat karyawan akibat sesuatu yang ia katakan atau *upload* di media sosial. Berdasarkan fakta-fakta tersebut, kita bisa menyimpulkan bahwa *online reputation management* adalah hal yang penting. Oleh karena itu, tak jarang perusahaan mempekerjakan firma hubungan masyarakat atau *Public Relations* yang mahal untuk menjaga citranya di mana pun, termasuk di internet.

Kebutuhan sarana transportasi udara merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang terus berkembang sejalan dengan makin meningkatnya taraf kehidupan ekonomi masyarakat. Adanya peningkatan kebutuhan sarana transportasi tidak lepas dari keinginan masyarakat untuk mendapatkan sarana transportasi yang baik dengan kriteria aman, cepat, murah, dan

**CONTACT:** Aini Okta Alfiana  ainioktalf@gmail.com

© 2023 The Author(s). Published by Literasi Nusantara Publisher.

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>), which permits non-commercial re-use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited, and is not altered, transformed, or built upon in any way.

nyaman. Perubahan-perubahan selera yang terjadi dalam pemilihan jenis sarana angkutan tidak lepas pula dari adanya perkembangan sosial ekonomi masyarakat serta kemajuan teknologi.

Seiring banyaknya orang yang menggunakan jasa perusahaan transportasi, khususnya transportasi udara, sekarang ini membuat para perusahaan penerbangan (*airlines*) menambah armada pesawatnya. Hal ini menjadi salah satu upaya dari perusahaan penerbangan untuk meningkatkan kinerjanya. Bandar udara adalah tempat dimana pesawat terbang dapat menaikkan dan menurunkan penumpang, terdapat aktivitas kebandarudaraan yang memiliki peran sesuai dengan komponen-komponen.

Penanganan bagasi pada setiap *airlines* memiliki standarisasi yang sama sesuai dengan aturan dan tata caranya, proses ini sangat penting karna berhubungan dengan penumpang dan prosedur penanganan bagasi. Bagasi-bagasi yang dibawa penumpang tidak luput dari berbagai masalah. Permasalahan penanganan masalah bagasi tersebut biasanya terjadi pada saat penumpang tiba di stasiun tujuan akhir atau pada saat *post flight service*.

Hal yang kerap kali terjadi pada maskapai PT. Lion Air Group. Pernah terjadi aksi pembobolan bagasi penumpang, Lion Air menimpa Wakil Duta Besar (Dubes) RI untuk Brunei Darussalam Ahmad Nasri Abdulah Latif pada 2 Februari 2014 lalu. Tas berisi perhiasan miliknya dicuri. Akibat dari insiden tersebut, Ahmad Nasri menderita beberapa kerugian. Ia kehilangan barang seperti tas berwarna hitam berisi uang tunai senilai 20.030 dolar AS dan Rp 400 ribu, serta telepon selular Galaxy Note 8. Penelitian yang dilakukan terdahulu oleh Anasthasia Juliana dkk (2016) dalam penelitian yang berjudul "*(Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Kerugian Konsumen Selaku Penumpang Atas Kehilangan Dan Kerusakan Barang Bagasi Tercatat (Studikamus Pt. Lion Mentari Airlines)*". Jenis penelitian ini merupakan deksriptif analisis dengan metode penelitian pendekatan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu:

1. Penelitian ini dan penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan subjek Lion Air dan membahas terkait kerusakan koper penumpang.
2. Penelitian ini dan penelitian sebelumnya sama-sama membahas terkait tidak bertanggung jawabnya pihak Lion Air dalam penitipan barang milik penumpang.
3. Fokus penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, penelitian sebelumnya fokus membahas pertanggung jawaban dari pihak Lion Air terhadap kerugian konsumen, sedangkan penelitian ini fokus membahas banyaknya kasus kerusakan koper penumpang karena kurang hati – hati nya pihak maskapai Lion Air.

Penelitian yang dilakukan terdahulu oleh Sitti Ma'rifah Nisrina Arifin dkk (2020) yang berjudul "*(Pertanggungjawaban Hilang Atau Rusaknya Barang Bagasi Pesawat Di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar)*". Jenis penelitian ini merupakan deskriptif dan dengan menggunakan metode kualitatif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu:

1. Penelitian ini dan penelitian sebelumnya sama-sama membahas terkait pertanggung jawaban oleh pihak maskapai terkait kerusakan atau kehilangan barang di bagasi.
2. Penelitian ini dan penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan subjek maskapai penerbangan namun bedanya, subjek penelitian sebelumnya membahas terkait kurang

telitinya beberapa maskapai di Bandara Sultan Hasanudin Makassar sedangkan penelitian ini menggunakan 1 subjek maskapai penerbangan yaitu Lion Air Bandara Soekarno Hatta.

Dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode observasi, yang dimana metode observasi berarti mengamati, memperhatikan dan menyaksikan sebagai bahan pengumpulan data penelitian. Maka dari itu metode observasi cocok untuk digunakan dalam penelitian yang bersifat Analisa situasi. Tanggung jawab maskapai penerbangan menjadi sorotan dalam kasus kehilangan ataupun kerusakan bagasi penumpang dalam sistem pengangkutan udara di Indonesia. Di mana maskapai penerbangan berkewajiban mengangkut penumpang atau bagasi dengan aman, utuh dan selamat sampai di tempat tujuan, sehingga adanya kewajiban pihak pengangkut yang belum terpenuhi. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan menjelaskan bentuk tanggapan dari pihak terkait dalam hal ini adalah PT. Lion Air Group selaku maskapai penerbangan dengan kasus kerusakan bagasi yang cukup sering terjadi dan membuat reputasinya buruk.

## Methods

Observasi adalah suatu cara atau metode pengumpulan informasi atau data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena untuk tujuan pengamatan. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh informasi tentang perilaku *observer* yang sebenarnya. Dengan cara ini, dimungkinkan untuk melakukan kegiatan observasi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih jelas tentang kehidupan sosial yang tidak dapat diperoleh dengan metode lain. Observasi sangat diperlukan jika *observer* tidak memiliki banyak informasi tentang masalah yang diteliti. Memungkinkan *observer* mendapatkan gambaran lebih jelas mengenai masalah dan petunjuk pemecahan masalah tersebut.

Observasi dalam penelitian ini adalah observasi non-partisipan yang artinya peneliti berada diluar lingkup kegiatan yang akan diamati contohnya peneliti mengobservasi para karyawan tanpa menjadi karyawan dalam perusahaan tersebut. Aktivitas observasi penelitian ini mengusahakan mengamati keadaan yang wajar dan aktual sebenarnya tanpa berusaha mempengaruhi, mengatur, dan memanipulasi situasi atau kondisi yang diamati.

## Result and Discussion

### Reputasi

Menurut Formbrun, reputasi merupakan penilaian menyeluruh terhadap kinerja suatu organisasi (Laksana, 2012). Reputasi suatu perusahaan/organisasi dibentuk oleh beberapa faktor. Menurut Argerti dan Forman (Laksana, 2012), reputasi terdiri dari identitas yang dibentuk, citra keseluruhan yang dibentuk oleh masyarakat umum, dan kesesuaian antara identitas perusahaan dengan citra pihak-pihak yang terlibat. Menurut (Doorley & Garcia, 2010), reputasi sekarang didefinisikan sebagai kombinasi dari perilaku, kinerja, dan komunikasi organisasi. Menurutnya, reputasi dipengaruhi oleh persepsi dan citra berbagai pemangku kepentingan, menambah kombinasi kinerja dan sikap perusahaan melalui komunikasi. Komunikasi di sini berarti bagaimana kinerja dan sikap perusahaan dikomunikasikan kepada para pemangku kepentingan tersebut. Jika salah satunya tidak baik, maka tidak akan mendapatkan reputasi yang baik. Dari uraian tersebut terlihat jelas bahwa reputasi merupakan

perpaduan antara citra, kinerja, dan cara suatu perusahaan atau organisasi mengkomunikasikan kinerjanya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa reputasi merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan tergantung kepada apa yang dilakukan perusahaan sebagai identitas. Reputasi suatu perusahaan dapat dilihat baik jika perilaku, komunikasi, dan performa seimbang. Jika dikaitkan dengan kasus yang dialami oleh PT Lion Air, citra PT Lion Air jadi terlihat buruk di mata para penumpang ataupun masyarakat sekitar bahkan kepercayaan masyarakat juga jadi memudar terlebih penumpang yang menjadi takut untuk mengendarai Lion Air lagi jika bepergian jauh. Jika hal ini berlanjut secara terus menerus dan tidak ada tindakan yang pasti dan tanggung jawab dari pihak PT Lion Air maka akan berdampak kepada reputasi PT Lion Air yang menjadi buruk nantinya.

### **Manajemen Reputasi**

Manajemen reputasi menurut buku *Reputation Management: The Key Successful Public Relations and Corporate Communication*, (Doorley & Garcia, 2010) menjelaskan bahwa manajemen reputasi yang komprehensif mencakup kerangka kerja manajemen reputasi formal. Sebagai salah satu cara bagi organisasi untuk mencapai tujuannya dan sebagai cara untuk mengatasi masalah, kelemahan organisasi, dan peluangnya.

Dampak buruk dari krisis dapat diatasi pihak perusahaan agar reputasi tidak menjadi lebih buruk bagi perusahaan dengan menggunakan strategi penanggulangan krisis yang tepat. Cara yang paling tepat adalah dengan menggunakan strategi komunikasi yang baik. Strategi komunikasi harus dikemas secara baik dengan tujuan untuk melindungi reputasi perusahaan karena krisis dapat diatasi jika perusahaan mampu merumuskan strategi komunikasi yang baik. Begitu juga sebaliknya, strategi komunikasi yang buruk dapat memperparah krisis itu sendiri. (Coombs dan Holladay, 2005).

Menurut Winkleman (1999) reputasi perusahaan dapat dikenali sumber permasalahannya. Dengan mengenali sumber permasalahannya, pihak yang bertanggungjawab menanggulangi krisis dapat melihat bagaimana reaksi para stakeholders atau pemangku kepentingan yang berpengaruh pada strategi komunikasi penanggulangan krisis (Ahluwalia, 2000; Dawar dan Pillutla, 2000; Dean, 2004). Salah satunya adalah pendekatan situasional untuk menentukan strategi komunikasi efektif sebagai bagian dari upaya respon terhadap krisis yang akan dijadikan pegangan perusahaan. Tujuannya tentu agar pasca krisis, reputasi perusahaan dapat tetap terlindungi.

### **Online Reputation Management**

Ada beberapa elemen dalam *Online Reputation Management*, yaitu *Review Sites*, *Blog Spot*, *social media*, *Forums*, *Press Release*, dan *Competitor Websites*. Berikut penjelasan mengenai permasalahan kerusakan bagasi yang terjadi pada maskapai Lion Air yang dibahas dengan beberapa elemen *Online Reputation Management*:

## 1. Review Sites

Honest Review Lion Air wrote a review Mar 2022  
1 contribution

Denpasar - Surabaya Southeast Asia Economy

**BAGASI RUSAK PARAH**

Google Translation

BAGASI RUSAK Parah!!!, reschedule jam penerbangan seenak jidat. Roda Koper Lepas, Body koper Berlubang parah. Gak tau gmn management memperlakukan koper bagasi, yg jelas koper bagasi kembali dalam keadaan RUSAK PARAH, Roda hilang 1, Body Koper HANCUR!!!

Lion Air as always hancur mengecewakan, kalau bukan krn jam penerbangan, sy tak akan memilih maskapai ini. semoga kedepan nya menjadi lebih baik

Read less ▲

Date of travel: March 2022

●○○○○ Legroom	●○○○○ Seat comfort
●○○○○ In-flight Entertainment	●○○○○ Customer service
●○○○○ Value for money	●○○○○ Cleanliness
●○○○○ Check-in and boarding	●○○○○ Food and Beverage

This review is the subjective opinion of a Tripadvisor member and not of Tripadvisor LLC.

**Gambar 1.** Salah Satu Review dari Situs  
(Sumber: [tripadvisor.com](https://www.tripadvisor.com) 2022)

Diatas merupakan salah satu situs review, yaitu [tripadvisor.com](https://www.tripadvisor.com). Ada salah satu review dari pengguna maskapai Lion Air tujuan Denpasar-Surabaya. Di sana tertulis bahwa reviewer menuliskan tentang kekecewaannya dikarenakan bagasinya mengalami kerusakan yang cukup parah. Diantaranya, roda koper yang lepas dan hilang 1, bagian badan koper berlubang parah dan hancur. Tidak hanya itu bahkan jadwal penerbangannya di *reschedule* tanpa pemberitahuan yang jelas. Dalam *review sites* tersebut cukup banyak *review* dengan pengalaman yang sama, namun dari pihak Lion Air tidak menanggapi apapun pada *review sites* tersebut.

## 2. Blog Spot

**Keluhan**

Saya ingin menyampaikan keluhan terkait dengan kerusakan bagasi ketika saya dan keluarga melakukan perjalanan ke Manado pada tanggal 9 Juni 2016 menggunakan Lion Air.

Kami mendapatkan dua koper kami dirusak ketika tiba di Bandara Sam Ratulangi. Kami sudah melaporkan hal ini di bagian Lost & Found Lion Air di Manado.

Awalnya koper kami akan ditahan untuk diproses di Manado, tetapi kami tidak mau dikarenakan akan membutuhkan proses yg sangat lama dan mengingat kami hanya pendarat untuk 1 minggu saja.

Setelah melalui debat yang cukup panjang, Lion Air memberikan formulir laporan koper rusak yang nantinya bisa diproses di Jakarta.

Di Jakarta kedua koper kami yang mengalami kerusakan tersebut telah diterima di Lost and Found Bandara Jakarta dan kami dijanjikan akan dihubungi untuk prosesnya.

Tiga bulan kemudian salah satu koper sudah diperbaiki dan sudah kami terima. Sedangkan yang satu lagi belum dikembalikan sampai

Di Jakarta kedua koper kami yang mengalami kerusakan tersebut telah diterima di Lost and Found Bandara Jakarta dan kami dijanjikan akan dihubungi untuk prosesnya.

Tiga bulan kemudian salah satu koper sudah diperbaiki dan sudah kami terima. Sedangkan yang satu lagi belum dikembalikan sampai

Angela  
angela.agustina@yahoo.com  
08561609999

**Keluhan diatas belum ditanggapi oleh pihak terkait (www/wnn)**

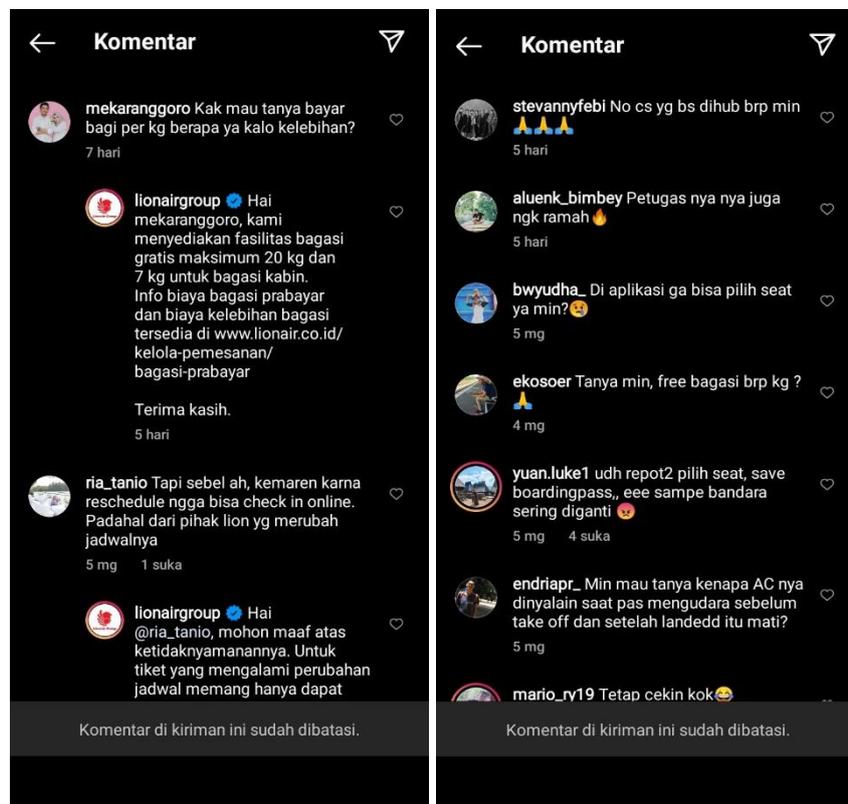
Kirimkan keluhan atau tanggapan Anda yang berkaitan dengan pelayanan publik. Redaksi detikcom mengutamakan surat yang ditulis dengan baik dan disertai dengan identitas yang jelas. Klik disini untuk kirimkan keluhan atau tanggapan anda.

+ Kirim Suara Anda

**Gambar 2** blog spot review pengguna maskapai Lion Air  
(Sumber: [detik.com](https://www.detik.com) 2019)

Diatas merupakan salah satu blog spot yang memuat tentang Lion Air. Blogspot tersebut ditulis oleh salah satu penumpang Lion Air yang mengalami keluhan terkait dengan kerusakan bagasi miliknya. Penumpang tersebut merupakan penumpang dengan tujuan Manado. Kejadian ini terjadi pada Tahun 2016, ketika itu penumpang mendapatkan dua koper miliknya dirusak Ketika tiba di Bandara Sam Ratulangi. Penumpang tersebut mengaku sudah melaporkan hal tersebut ke bagian Lost & Found Lion Air di Manado. Singkat cerita pihak Lion Air memberikan formular laporan yang dapat diproses di Jakarta nantinya. Tiga bulan kemudian salah satu koper dikembalikan dalam kondisi sudah diperbaiki sedangkan yang satu lagi belum ada kabar sampai dengan saat ini. Penulis juga menuliskan bahwa setiap ia mencoba untuk menghubungi Lion Air selalu mendapatkan jawaban yang sama, yaitu sedang dalam masa perbaikan. Hal ini membuatnya merasa sangat kecewa dengan pelayanan yang diterima dari Lion Air. Dan ini juga belum ada tanggapan apapun dari pihak Lion Air terkait tulisan di blogspot tersebut.

### 3. Social Media



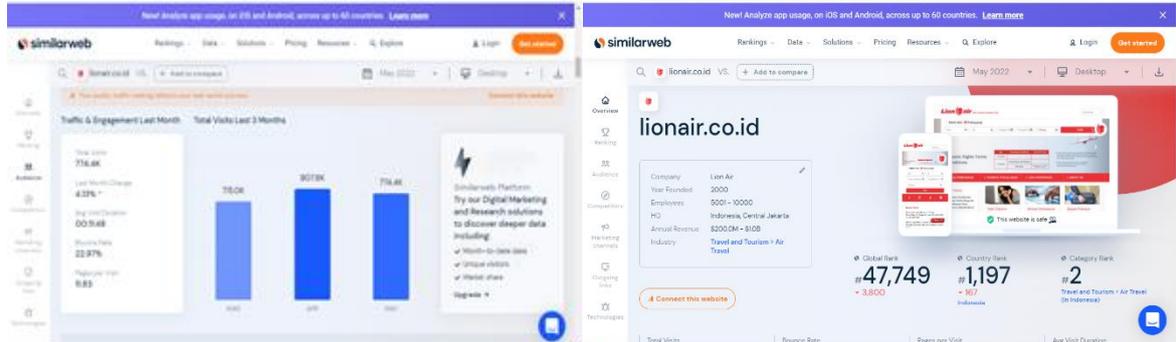
Gambar 3 social media Lion Air

(Sumber: Instagram @lionairgroup 2022)

Di sini penulis mengambil beberapa komentar dari social media yang dimiliki oleh Lion Air. Di atas merupakan akun resmi Instagram yang dimiliki oleh maskapai Lion Air. Di sana bisa terlihat banyaknya komentar buruk yang ditulis dari pengalaman yang dirasakan oleh penumpang Lion Air. Dan jika kita membuka akun Instagram resmi milik Lion Air kita bisa dengan mudah menemukan banyaknya komentar para penumpang terkait kerusakan koper yang mereka alami. Namun respon yang diberikan oleh pihak Lion Air hanyalah membalas

beberapa komentar yang masih rancu mengenai informasi penerbangan. Sedangkan untuk komentar *negative* mereka memilih untuk tidak merespon dan membatasi kolom komentar yang ada.

#### 4. Competitor Website



Gambar 4 Traffic analytics & Market Share  
(Sumber: SimilarWeb 2022)

Selanjutnya ini merupakan *traffic analytics & market share* dari Lion Air. Analisis tersebut menggunakan salah satu website bernama SimilarWeb. Dari banyaknya komentar negative yang ditulis untuk Lion Air terkait masalah bagasi namun maskapai ini berhasil menduduki peringkat 2 dalam kategori peringkat Air Travel di Indonesia mengalahkan maskapai lain seperti Citilink dan Air Asia. Ini seakan membuat perkataan Rusdi Kirana (CEO Lion Group) terasa benar "Maskapai saya paling buruk di Dunia, tetapi anda tak punya pilihan." Begitu katanya dikutip dari petikan wawancara yang pernah dimuat di majalah *Intisari* edisi Desember 2013. Dalam merespons isu yang menimpa perusahaan dan untuk menjaga reputasi, perusahaan menggunakan konsep *issues management* sebagai bentuk respons terhadap isu yang berkembang. Dengan menggunakan press release yang disebarluaskan sesuai dengan perkembangan dari isu tersebut dan merupakan sebuah bentuk klarifikasi dari perusahaan.

#### 5. Press Release

Solution home / Lion Air FAQ / Serba Serbi Bagasi Tertecat

### Bagasi Rusak Atau Hilang?

Created by: Vivi  
Modified on: Fri, 29 Apr, 2022 at 10:19 AM

Hai Pelanggan setia Lion Air Group!

Bagasi adalah merupakan barang-barang pribadi berupa harta benda milik penumpang yang dibawa ke dalam suatu penerbangan guna memenuhi kebutuhan selama dalam Penerbangan maupun tujuan akhir dengan seizin Maskapai Penerbangan.

Jenis-jenis Bagasi dalam Penerbangan:

1. Bagasi Kabin: Merupakan barang/benda milik penumpang yang boleh dibawa ke kabin pesawat dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.
2. Bagasi Tertecat: Merupakan barang yang diserahkan penumpang kepada maskapai untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.

Yang harus dilakukan pelanggan setia jika mengalami kerusakan bagasi/kehilangan bagasi/bagasi mengalami keterlambatan:

- a. Melaporkan permasalahan bagasi Pelanggan setia kepada petugas bagian Barang Kehilangan (Lost & Found) sebelum keluar dari Area Kedatangan.
- b. Mendapatkan bukti Laporan dengan mengisi formulir PIR (*Property Irregularity Report*).
- c. Melakukan pengecekan terhadap bagasi bawaan sebelum meninggalkan Area Kedatangan.

Bentuk kerusakan atau kehilangan bagasi yang disadari oleh penumpang di luar dari Area Kedatangan dengan berat hati kami informasikan bahwa hal tersebut merupakan bukan tanggung jawab dari Maskapai Penerbangan.

Pada Peraturan Menteri Perhubungan no.77 tahun 2011 pasal 5 & 6 tanggung jawab Maskapai Penerbangan meliputi:

- Kehilangan Bagasi tertecat atau isi bagasi tertecat diberikan ganti kerugian sebesar Rp.200.000 (dua ratus ribu rupiah) per KG dan paling banyak sebesar Rp.4.000.000 (empat juta rupiah) per penumpang.
- Kerusakan Bagasi tertecat, diberikan ganti kerugian sesuai jenis kerusakan baik dalam bentuk, ukuran dan merk bagasi tertecat.

Pembelian Bagasi Prabayar dapat dilakukan melalui:

<https://www.lionair.co.id/kelola-pemesanan/bagasi-prabayar>

**Lion Group**

Gambar 5 Press Release Lion Air Group  
(Sumber: www.lionair.co.id 2022)

Diatas merupakan Press Release terbaru yang dikeluarkan oleh maskapai Lion Air untuk menanggapi kasus kerusakan bagasi yang terjadi. Press release tersebut diunggah pada website resmi milik Lion Air pada 29 April 2022 lalu. Press Release ini bukan yang pertama dari Lion Air, pasalnya Lion Air sudah sangat sering mengeluarkan Press Release terkait dengan kasus bagasi ini. Press Release diatas diunggah setelah viralnya video *complain* yang disebarkan oleh salah satu penumpang akibat kopernya rusak dikarenakan dibuka paksa oleh pihak bagasi.

## Conclusion

Pada era digital seperti sekarang ini, pengelolaan isu yang terjadi harus ditangani dengan strategi dan perencanaan yang matang juga tepat dan sudah seharusnya menjadi perhatian khusus bagi suatu perusahaan. Penerapan strategi yang dapat dilakukan oleh sebuah korporat atau perusahaan untuk tetap mempertahankan konsumen dan mendapatkan konsumen baru adalah dengan memiliki reputasi yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengidentifikasi isu dan merespon potensi krisis. Dalam menangani permasalahan tentang keamanan system bagasi penumpang dan beberapa keluhan serta *feedback* yang diberikan, tindakan yang sudah diambil oleh Lion Air adalah:

1. Berdasarkan *review sites* pihak Lion Air tidak menanggapi komentar penumpang yang mengungkapkan kekecewaannya atas kerugian yang telah dirasakan kepada pihak Lion Air.
2. Lalu berdasarkan dari hasil blogspot juga salah satu penumpang menceritakan kronologi kerusakan koper yang dibawa dan sudah melaporkan kepada bagian *Lost and Found* setelah 3 bulan salah satu koper dikembalikan dengan keadaan sudah diperbaiki namun koper yang satu belum juga diperbaiki dan setelah itu pihak Lion Air tidak ada kabar.
3. Setelah itu berdasarkan hasil dari social media Lion Air juga sama terdapat beberapa penumpang yang berkomentar tentang rasa kecewaannya terkait koper rusak, tetapi pihak Lion Air hanya membalas komentar yang berkaitan dengan rancunya informasi penerbangan.
4. Kemudian berdasarkan hasil *competitor websites*, PT Lion Air mendapat di peringkat kedua maskapai yang memiliki komentar negatif terbanyak dan (CEO Lion Group) Rusdi Kirana berkata yang mungkin terasa benar "Maskapai saya paling buruk di Dunia, tetapi anda tak punya pilihan."
5. Dan yang terakhir tindakan yang diambil oleh PT Lion Air yaitu melalui press release namun hasilnya tetap tidak sesuai harapan dari para penumpang yang mengalami kerugian koper rusak. Pihak Lion Air mengklarifikasi dengan memberitahukan kategori barang yang bisa dibawa ke kabin atau ke bagasi dan memberi penegasan bahwa kerusakan barang di bagasi yang dialami oleh penumpang diluar keberangkatan bukan tanggung jawab Pihak Lion Air.

Berdasarkan kesimpulan yang sudah diuraikan di atas, beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah:

