

Peran Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Bermasalah Pada Maskapai Citilink Di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok

Rahimudin Rahimudin

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

E-mail: rahimudin@sttkd.ac.id

Widiya Afni Aprilia

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

E-mail: widiyaafni@gmail.com

Abstract: *The Lost and Found Unit is a work unit that has duties and responsibilities in handling passenger luggage. If there is a problem with the passenger's baggage, the passenger can immediately report it to the Lost and Found unit so that efforts are made to handle it. In serving the Lost and Found unit, it hopes to deal directly with passengers, so of course the service provided must be better. The purpose of this research is to find out the procedures for handling Delayed Baggage, damaged baggage by Lost and Found unit officers, factors causing problems and what efforts are made by Lost and Found unit officers in order to reduce the occurrence of cases. This study used a qualitative method with data collection in the form of observation, interviews and documentation, in which this study interviewed 5 informants from the Lost and Found unit officers. The results of this study indicate that Lost and Found unit officers have followed Standard Operational Procedures (SOP) and Job Desks in handling cases of Delayed Baggage and damaged baggage. Factors that cause problems include Human Error, Check In Counter, Airport Facilities, Make Up Area, Loading and Unloading processes, Misrouted, minimum Connection time and passenger baggage. Efforts made by Lost and Found unit officers in order to reduce the occurrence of cases by controlling every activity and reminding officers to be more careful, thorough and focused when doing work. Officers must prioritize Safety and Security and comply with the established SOP.*

Keywords: *Handling, Lost And Found, factors and efforts.*

Abstrak: Unit Lost and Found merupakan unit kerja yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penanganan barang bawaan penumpang. Apabila terdapat permasalahan pada bagasi penumpang, penumpang dapat segera melaporkan ke unit Lost and Found agar di lakukan upaya penanganan. Dalam bertugas unit Lost and Found berharap secara langsung dengan penumpang, maka tentu saja pelayanan yang di berikan harus lebih baik. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui prosedur penanganan Delayed Baggage, bagasi rusak oleh petugas unit Lost and Found, faktor menyebabkan terjadinya permasalahan dan upaya apa saja yang dilakukan oleh petugas unit Lost and Found agar dapat mengurangi terjadinya kasus. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi, yang dimana pada penelitian ini mewawancarai 5 narasumber dari petugas unit Lost and Found. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas unit Lost and Found telah mengikuti StandardOperational Prosedure (SOP) dan Job Desk dalam penanganan kasus Delayed Baggage dan bagasi rusak. Faktor yang menyebabkan terjadinya permasalahan di antaranya Human Error, unut Check In Counter, Fasilitas Airport, Make Up Area, proses Loading dan Un Loading, Misrouted, minimum Conection time dan bagasi penumpang. Upaya yang dilakukan oleh petugas unit Lost and Found agar dapat mengurangi terjadinya kasus dengan mengontrol setiap aktivitas serta mengingatkan ke petugas agar lebih berhati-hati, teliti dan fokus saat melakukan pekerjaan. Para petugas harus mengutamakan Safety And Security serta menaati SOP yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Penanganan, Lost And Found, faktor dan upaya

PENDAHULUAN

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau diperairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat atau lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas

pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar Udara adalah salah satu tempat pendukung dalam kelancaran transportasi udara.

Bandar Udara Internasional Lombok dengan kode bandara LOP berlokasi di Kabupaten Lombok Tengah, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Bandara ini dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I dan dibuka pertama kali pada tanggal 20 Oktober 2011 menggantikan fungsi dari Bandara Selaparang Mataram. Bandara yang mengambil nama dari ulama asal Lombok, Zainuddin Abdul Madjid ini dibangun diatas lahan seluas 550 ha dan memiliki landasan pacu sepanjang 2.750 meter.

Gapura Angkasa adalah perusahaan bersama yang didirikan pada tanggal 26 Januari 1998 oleh 3 Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero). Perseroan yang bergerak dalam bidang usaha jasa *ground handling* dan kegiatan usaha lainnya yang mendukung usaha penerbangan di bandar udara. Maskapai Citilink dan PT Gapura Angkasa melakukan kerja sama dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada penumpang, namun tidak dapat dipungkiri ada saja permasalahan atau penyimpangan pada bagasi penumpang.

Permasalahan atau penyimpangan bagasi merupakan permasalahan umum yang terjadi. Permasalahan terjadi biasanya karena beberapa faktor, biasanya disebabkan oleh kelalaian penumpang maupun kelalaian dari petugas. Permasalahan yang terjadi selama peneliti melakukan penelitian di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok, contoh kasus *Delayed Baggage* yang dialami oleh salah satu penumpang yang bernama ibu Anissa penumpang Citilink QG-640 dengan rute penerbangan CGK-LOP (Jakarta-Lombok) dengan total bagasi sebanyak 1 koli yang berisikan alat yang dilarang oleh penerbangan untuk dimasukkan/dibawa ke bagasi atau *compartment* pesawat (*power bank*) pada tanggal 20 September 2022. Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, unit *lost and found* berperan sangat penting dalam penanganan bagasi penumpang. Unit *lost and found* segera melakukan proses usaha pencarian (*Tracing*), melakukan koordinasi dengan stasiun yang lain untuk mengusahakan agar bagasi dikirim secepatnya ke stasiun AHL.

Unit *lost and found* merupakan unit kerja yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penanganan barang bawaan penumpang. Apabila terdapat permasalahan pada bagasi penumpang, penumpang dapat segera melaporkan ke unit *lost and found* agar dilakukan upaya penanganan. Dalam bertugas unit *lost and found* berhadapan secara langsung dengan penumpang, maka tentu saja pelayanan yang diberikan harus lebih baik.

Maka dari uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dan bagaimana prosedur dalam pelayanan bagasi terlambat dan bagasi rusak, faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya kasus dan upaya apa saja yang dilakukan oleh petugas unit *lost and found* agar dapat mengurangi terjadinya kasus. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Peran Unit Lost and Found Dalam Penanganan Bagasi Bermasalah Pada Maskapai Citilink di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok*”.

LANDASAN TEORI

1. Bandar Udara

Bandar Udara merupakan area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik pada keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat (Annex 14 ICAO). Menurut (IATA) Bandar Udara adalah kawasan di daratan atau di perairan dengan batasan-batasan tertentu digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan di perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar udara memiliki beberapa jenis yaitu bandar udara berdasarkan kepentingannya yang terdiri dari bandar udara domestik dan bandar udara internasional, dan bandar udara berdasarkan cakupan pelayanan terdiri dari bandar udara pengumpul (*hub*) dan bandar udara pengumpan (*spoke*).

2. Bandar Udara Internasional Lombok

Bandar udara Internasional Lombok sudah banyak diakses baik domestik maupun internasional. Beberapa maskapai penerbangan yang melayani penerbangan langsung dari Jakarta ke bandara ini yaitu Garuda Indonesia, Batik Air, Citilink, dan Lion Air. Penumpang juga dapat menggunakan Wings Air, Trans Nusa, Trigana Air atau Sky Aviation jika melakukan perjalanan dari Bali. Sementara jika penumpang ingin melakukan penerbangan dari luar Indonesia, penumpang dapat menggunakan layanan maskapai penerbangan Air Asia dari Kuala Lumpur, Silk Air dan Singapore Airlines dari Singapura serta Jetstar dari Perth.

Arsitektur bandara ini memiliki ciri khas rumah adat Sasak. Bandara yang hanya memiliki satu terminal yang terbagi menjadi dua untuk area domestik dan internasional mampu menampung hingga lebih dari dua juta penumpang setiap tahunnya. Sementara hal unik lain yang ada di bandara ini adalah digunakannya tiga bahasa baik pada papan pengumuman maupun melalui pengeras suara yaitu bahasa Indonesia, bahasa Inggris, dan bahasa Sasak yang merupakan bahasa penduduk setempat.

3. Peran

Peran memiliki suatu arti yaitu sebagai pekerjaan yang dilakukan dengan dinamis sesuai dengan status atau kedudukan yang disandang. Status dan kedudukan sesuai dengan keteraturan sosial, bahkan dalam tindakan semuanya disesuaikan dengan peran yang berbeda. Sedangkan pada hakekatnya peran juga bisa dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu, selain itu kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran terdiri dari tiga bagian penting yaitu :

- a. Peran dapat meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan tempat atau posisi seseorang di dalam masyarakat. Peran dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.
- b. Peran merupakan suatu konsep perilaku apa yang dapat dilaksanakan oleh individu-individu dalam masyarakat sebagai organisasi.

Peran dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

4. Unit Lost And Found

Lost and found merupakan sebuah sub unit dari *Pasenger and Baggage Handling* yang berada di *Arrival Station* yang bertanggung jawab atas penanganan penumpang dan bagasi. Apabila penumpang mendapati permasalahan pada bagasinya, maka penumpang berhak melaporkan kejadian ini kepada petugas unit *lost and found*. Dalam melakukan penanganan bagasi penumpang diperlukan ketelitian dan kesabaran dalam menghadapi berbagai sifat dari para penumpang itu sendiri.

Menurut Susilowati (2021) *lost and found* merupakan tempat dimana penumpang dapat melaporkan kehilangan atau kerusakan barang bawaannya. Pada unit *lost and found* dapat dipelajari bagaimana cara mengatasi atau menangani bagasi penumpang yang baru turun dari pesawat. Unit *lost and found* bertugas dalam pengecekan bagasi penumpang

dengan cara mencocokkan nomor bagasi yang tertera pada label bagasi masing-masing penumpang. Selain itu juga bertanggung jawab untuk mengurus segala bentuk kehilangan atau kerusakan bagasi penumpang. Apabila ditemui permasalahan pada bagasi penumpang, unit *lost and found* akan memberikan prosedur khusus kepada penumpang, yaitu sebagai berikut :

- a. Penumpang diarahkan untuk datang ke *lost and found* dan melaporkan permasalahannya
- b. Penumpang diwajibkan untuk mengisi PIR (*Property Irregularity Report*)
- c. Apabila penumpang sudah mengisi dokumen dengan lengkap selanjutnya diarahkan untuk menunggu karena pihak *airline* akan memulai proses pencarian. Apabila bagasi ditemukan selanjutnya akan dikirim ke alamat penumpang dengan biaya kirim ditanggung pihak *airline*

5. Bagasi

a. Pengertian Bagasi

Bagasi 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.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, bagasi adalah barang muatan. Sedangkan menurut Susilowati (2021) arti lain dari bagasi yaitu tempat penyimpanan barang penumpang dalam pesawat udara.

b. Jenis-jenis Bagasi

Barang bawaan yang dibawa penumpang dalam perjalanan memiliki berbagai macam jenis dan karakteristik yang berbeda diantaranya yaitu :

1) *Checked Baggage* (Bagasi Tercatat)

Checked Baggage merupakan barang bawaan penumpang yang terdaftar dan termuat dalam *compartment* pesawat. *Checked baggage* juga biasa disebut dengan bagasi tercatat. Barang bawaan yang termasuk *checked baggage* sebelumnya harus ditimbang terlebih dahulu untuk mengetahui berat barang bawaan, selanjutnya bagasi tersebut akan didata dan diberi label khusus sebagai tanda terima pada saat proses *check-in* berlangsung. Label yang dipasang pada bagasi tercatat berguna sebagai bukti tanda kepemilikan sehingga jika terjadi kehilangan dapat segera ditangani dan juga memudahkan proses pelacakan atau pencairan.

2) *Unchecked Baggage* (Bagasi Tidak Tercatat)

Unchecked Baggage merupakan barang bawaan yang dibawa penumpang dalam perjalanan dan tidak perlu melalui proses pendataan saat *check-in*. barang bawaan yang termasuk dalam *unchecked baggage* dapat di bawa ke dalam kabin pesawat dan harus dalam pengawasan masing-masing pemiliknya. Maskapai penerbangan tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan atau kerusakan barang bawaan yang dibawa ke dalam kabin pesawat. Barang-barang yang termasuk *unchecked baggage* adalah barang yang beratnya tidak melebihi 7kg. berdasarkan ketentuan oleh IATA, barang yang dapat dibawa ke kabin pesawat yaitu barang-barang yang mudah pecah atau barang berharga.

3) *Unaccompanied Baggage*

Unaccompanied Baggage merupakan barang bawaan milik penumpang yang didaftarkan sebagai barang kargo. Jenis bagasi ini biasanya diangkut pada waktu yang berbeda dengan pemiliknya.

c. Citilink

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari

100 rute 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah.

Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT *Implementation Airlines Sector* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan *Transportation Safety Management Award* dari Kemetrian Perhubungan di tahun 2017, Akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan *TripAdvisor Traveler's Choice Award* yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat *4-Star Low-Cost Airline Passenger Experience (APEX)* untuk ketiga peringkat kelima, Skytrax *COVID-19 Airline Safety Rating* di 2021, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya. Citilink selalu menerapkan protokol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya, baik dari *pre, in, hingga post-flight* dengan mengacu pada ketentuan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap mengutamakan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan

d. PT Gapura Angkasa

Gapura adalah perusahaan bersama yang didirikan pada tanggal 26 Januari 1998 oleh 3 Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero). Perseroan yang bergerak dalam bidang usaha jasa *ground handling* dan kegiatan usaha lainnya yang mendukung usaha penerbangan di bandar udara. Nilai-nilai perusahaan sangat penting bagi kami. Kami sangat percaya bahwa dengan kerjasama tim yang sangat baik, semangat dan komitmen tim untuk selalu memberikan solusi yang terbaik, sehingga Gapura dan pelanggan dapat meraih kesuksesan bersama. Pada awalnya Garuda Indonesia memiliki *Ground Handling* sendiri. Namun, melihat kebutuhan akan layanan profesional dan menurut hasil yang optimal tanpa mengabaikan keamanan, keselamatan, penghinaan, dan ketepatan waktu, Garuda memutuskan untuk menyerahkan aktivitas *Ground Handling* kepada pihak lain agar dapat fokus pada operasional maskapai penerbangan. Awal berdirinya PT Gapura Angkasa pada tanggal 21 November 2019, Pemegang Saham Gapura Angkasa terdiri dari, Angkasa Pura II (46,62%), Garuda Indonesia (45,62%) dan Angkasa Pura I (7,76%).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan pada PeranUnit Lost And Found Bagasi Bermasalah Pada Maskapai Citilink Di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok. akan menggunakan metode kualitatif. Dimana kegiatan meliputi pengumpulan data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data. Tehnik pengumpulan data yaitu menggunakan, Metode Observasi, Wawancara, dan Metode Dokumentasi sedangkan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan dan keabsahan data menggunakan triangulasi metode dan triangulasi sumber data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini akan membahas tentang *Prosedure* penanganan *delayed baggage* dan bagasi rusak oleh petugas unit *lost and found* dan apa saja faktor yang dapat menyebabkan terjadinya bagasi bermasalah dan upaya apa saja yang dilakukan oleh petugas unit *lost and found* agar dapat mengurangi terjadinya kasus pada Maskapai Citilink di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Dalam proses pengambilan data di lakukan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok pada unit *Lost and Found* (LL).

1. Hasil Observasi

Langkah pertama dalam penelitian ini yaitu melakukan observasi secara langsung di lapangan. Dengan begitu peneliti dapat mengetahui secara langsung tentang apa saja peran dari unit *lost and found*. Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh peneliti yaitu :

- a. Memonitor pergerakan pesawat yang akan *landing* dan mempersiapkan *Trolley* khusus untuk penumpang maskapai Garuda Indonesia
- b. *Greeting* atau menjemput penumpang ke pesawat dan mengarahkan penumpang menuju *arrival hall* untuk proses pengambilan bagasi
- c. Mengumpulkan bagasi *priority*, *bisnis class* dan *platinum* khusus penumpang maskapai Garuda Indonesia dan bagasi tersebut akan di letakkan di depan kantor *lost and found sky priority* oleh petugas
- d. Petugas unit *lost and found* memeriksa dan mencocokkan potongan label atau *claim tag* dengan label bagasi yang ada di bagasi penumpang
- e. Petugas unit *lost and found* memastikan penumpang mengambil bagasinya dengan benar agar menghindari terjadinya bagasi tertukar
- f. Petugas selalu berada di ruang *Lost and found* ketika pesawat *landing* dengan tujuan agar memudahkan penumpang saat melapor jika terjadi permasalahan pada bagasi.

2. Hasil Wawancara

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 01 Februari sampai dengan 20 Februari 2023 secara *online* melalui Aplikasi *Whatsapp* dengan menggunakan pesan suara. Peneliti mewawancarai lima narasumber dari unit *Lost and Found* diantaranya ada *Supervisor Ground Handling* Gapura Angkasa Cabang Lombok, *Leader Unit Lost and Found* dan Tiga petugas Unit *Lost and Found*.

Adapun hasil wawancara pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Supervisor Ground Handling

Bogi Nugraha selaku *Supervisor Ground Handling* PT. Gapura Angkasa Cabang Lombok menjelaskan bahwa prosedur penanganan oleh unit *lost and found* terhadap kasus *delayed baggage*, disini kita samakan persepsi dulu yang dimaksud dengan *delayed baggage* adalah ketika penumpang tiba di stasiun tujuan tidak bersamaan dengan bagasinya. Jadi saya coba kelompokkan terlebih dahulu ketika menangani yang namanya *delayed baggage* mungkin kelompok yang pertama ada *confirmation* atau yang telah teridentifikasi sebelumnya dan yang kedua ada *nonconfirmation*. Jadi agar lebih gampang membedakan *confirmation* artinya sebelum pesawat mendarat atau *landing* petugas telah terinformasi dari stasiun *origin* bahwa ada bagasi yang kemungkinan tertinggal atau sudah dipastikan tidak *on board* sesuai bersamaan dengan penumpang kemudian yang kedua *Non confirmation* adalah belum terkonfirmasi artinya, petugas di *arrival* belum mendapatkan informasi terkait tidak terangkutnya bagasi bersama penumpang, dari kedua hal ini dapat menyebabkan adanya komplain *delayed baggage* atau tidak bersamaan dengan penumpang bagasinya

b. Leader Unit Lost and Found

Rezky Agung Kurniadi selaku Leader unit *Lost and Found* menjelaskan bahwa Prosedur penanganannya yang pertama penumpang melapor sebelum meninggalkan ruang *arrival*, lalu mengisi dokumen *property irregularity report*, menyerahkan *boarding pass*, *bag tag* dan data-data yang lain seperti alamat nomor telepon selanjutnya petugas memasukkan data-data tersebut ke dalam sistem *bod ressel* jika pada maskapai Garuda Indonesia disebut *world traselnya* sedangkan pada maskapai citilink disebut *baggage citilink tracing center* setelah masukkan data akan keluar *refresh number* yang akan dijadikan sebagai nomor resi *case* tersebut jika bagasi tersebut dalam keadaan rusak atau belum diterima. Karena untuk dinyatakan bagasi hilang setelah melakukan *tracing* selama 14 hari lamanya, untuk selanjutnya dari *tracing* sistem tersebut langsung terbalas ke seluruh stasiun yang dilintasi *airline* tersebut. Ketika telah ada balasan dari stasiun yang lain mengenai bagasi tersebut bagaimana desain dari barang tersebut. Maka setelah itu, dari situlah petugas mendapatkan informasi yang jelas. Kemudian petugas akan mengatur jadwal untuk proses pengantaran bagasi, tetapi tergantung dari permasalahan barang tersebut, apakah bagasi tersebut *tercover* atau tidak. Untuk prosedur penanganan bagasi rusak, untuk rusak dan *delayed* atau hilang itu hampir sama penanganannya hanya saja yang membedakan untuk bagasi rusak sebelumnya harus difoto untuk *efidence* bagasi yang rusak dan akan digolongkan pada kerusakan *major* atau *minor*. Kemudian dari detail kerusakannya bagaimana dan juga setelah itu, untuk kerusakan *minor* bagasi tersebut akan diperbaiki oleh *airline* tetapi kalau untuk bagasi kerusakan *major* maka bagasi tersebut akan diganti dengan yang baru.

c. Petugas Unit Lost and Found

Abdul Aziz selaku petugas unit *lost and found* menjelaskan bahwa untuk prosedur penanganan bagasi *delay* atau bagasi terlambat datang, pertama ketika penumpang lapor di unit *lost and found* atau membuat *report* di *lost and found* di stasiun akhir. jadi petugas unit *lost and found* yang pertama akan membuat laporan, laporan ini yang dibutuhkan yakni pertama harus ada *id card*, kedua ada *boarding pass*, ketiga ada *tag number* atau nomor bagasi. untuk selanjutnya dari petugas unit *lost and found* akan memproses, mengkret kesistem agar seluruh stasiun yang ada bisa membaca atau melihat *case* tersebut. agar semua stasiun yang lain jika menemukan bagasi tersebut akan dikirim ke stasiun yang membuat *case/kasus* atau stasiun ada *delayed* bagasinya atau tidak datang bagasinya. Ketika bagasi sudah sampai di stasiun tujuan petugas unit *lost and found* bisa mengantarkan bagasi tersebut atau tergantung dari penumpangnya yang akan mengambil sendiri ke *airport*. setelah bagasi sudah diterima oleh penumpang yang bersangkutan secara langsung barulah *case* dinyatakan *close*.

d. Petugas Unit Lost and Found

Reni Susanti selaku petugas unit *lost and found* menjelaskan bahwa prosedur penanganan oleh unit *lost and found* terhadap kasus *delay* bagasi untuk yang pertama petugas membuat laporan yaitu dengan mengisi PIR, meminta *Id Card*, *Boarding pass*, label bagasi dan alamat penumpang tersebut kemudian petugas melakukan proses input kedalam sistem dan selanjutnya melakukan *Tracing* bisa melalui e-mail, sistem dan Whatsapp *Group*.

Untuk prosedur penanganan kasus bagasi rusak, penumpang datang dan melapor dengan membawa data diri seperti *boarding pass*, *tag number* sebelum meninggalkan area kedatangan. Kemudian dari petugas akan membuatkan PIR dan *efidence* kerusakan yang terjadi pada kopor penumpang tersebut, jika rusaknya *minor* maka akan diperbaiki dan jika kerusakan *major* maka akan digantikan dengan yang baru.

PEMBAHASAN

Bagaimana Prosedur penanganan Delayed Baggage dan bagasi Rusak Oleh Petugas Unit Lost And Found

Unit lost and found di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok memiliki tugas dan tanggung jawab atas segala hal menyangkut tentang permasalahan bagasi milik penumpang. Dalam melakukan tugas dan melayani penumpang yang melapor atas permasalahan pada bagasi, petugas unit *lost and found* telah melakukan tugasnya sesuai dengan *job desk* dan *Standart Operating Prosedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan *airline*, dengan harapan agar penumpang merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Karena penumpang yang datang ke ruang unit *lost and found* telah dipastikan terjadi permasalahan pada bagasinya

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh ke lima narasumber pada penelitian ini menyimpulkan bahwa prosedur penanganan pada *case delayed baggage* sebagai berikut :

- a. Penumpang datang dan melapor ke unit *lost and found* sebelum meninggalkan ruang *arrival*
- b. Petugas meminta data ke penumpang seperti *Id Card*, *Boarding Pass*, *tag number* atau nomor bagasi dan nomor telepon.
- c. Petugas meminta alamat lengkap penumpang agar lebih memudahkan proses pengantaran bagasi
- d. Petugas menanyakan alamat penumpang agar mempermudah pada saat proses pengantaran bagasi
- e. Penumpang mengisi PIR (*Property Irregularity Report*)
- f. Petugas menginput data untuk melakukan proses *Tracing* pada sistem BCTC (*Baggage Citilink Tracing Center*) milik Citilink.
- g. Apabila dalam kurun waktu 14 hari terhitung dari penumpang tiba di stasiun kedatangan bagasi tidak ditemukan, maka dari itu pihak *airline* akan memberikan uang sebagai kompensasi berdasarkan dengan ketentuan PM 77 tahun 2011 pasal 5.
- h. Petugas unit lost and found memberikan informasi terbaru ke penumpang tentang keberadaan bagasinya.

Standart Operating Prosedure (SOP) merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menerbitkan pekerjaan tersebut. SOP hadir dalam bentuk dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk membantu menyelesaikan pekerjaan untuk memperoleh hasil kerja efektif dari pekerja dengan biaya serendah-rendahnya. Setiap unit atau organisasi yang didirikan pasti akan memiliki aturan atau SOP dengan harapan dapat menciptakan ukuran standar kerja yang dapat memberikan karyawan sebuah cara untuk meningkatkan kualitas kerja serta memudahkan perusahaan untuk melakukan evaluasi program atau kinerja. Untuk prosedur penanganan pada *Standart Operating Prosedure* di Unit *Lost and Found* sebagaimana yang telah ditetapkan oleh perusahaan pada kasus *delayed baggage* sebagai berikut :

- a. Menerima laporan kurang bagasi dari petugas *arrival* (*bag tag collector*)
- b. Menanyakan kepada penumpang dan melakukan pembicaraan perihal kurang bagasi untuk mendapatkan informasi detail dari penumpang serta menjelaskan asumsi yang dapat terjadi
- c. Berkoordinasi dengan *Cargo*, *Ramp*, dan *Loading Master* untuk memastikan bagasi tidak tertinggal di pesawat atau terbawa ke area *cargo*
- d. Mengecek *system World Tracer* untuk mengumpulkan data/informasi tentang *baggage* dimaksud
- e. Berkoordinasi dengan STN terkait atau kirim *telex* untuk mendapatkan informasi terkait *baggage* tersebut

- f. Bila tidak ditemukan jawaban pasti tentang keberadaan *baggage* tersebut, ajukan kepada *pasenger* untuk mengisi form PIR dan menjelaskan kondisi yang ada dan memberi informasi ke penumpang perihal prosedur yang berlaku
- g. Mengisi form PIR sesuai dengan data bagasi dan data penumpang secara lengkap dan benar
- h. Membuat *case* (kumpulan data) terhadap *missing* bagasi penumpang untuk setiap laporan penumpang
- i. Mencatat ke dalam buku BAH/AHL
- j. Melakukan komunikasi dengan penumpang setiap harinya selama masa pencarian dan mencatat komunikasi dari setiap *case* yang dibuat ke dalam *system world Tracer* sesuai AHL, *Ref number*.
- k. Melakukan *tracing* dengan sistem *World Tracer*, *Telex*, *Fax* dan telephone secara berkelanjutan hingga bagasi ditemukan atau *case* diserahkan ke *Airlines*
- l. Berkoordinasi dengan *airline* terhadap permintaan kompensasi dari penumpang
- m. Membayarkan kompensasi keterlambatan dan kehilangan bagasi untuk *case* yang terjadi pada *airline* yang memiliki perjanjian dengan Garuda Angkasa atas instruksi dan otorisasi dari *Airline* dengan melengkapi dokumen pendukung seperti kwitansi, voucher yang telah ditanda tangani penumpang

Faktor Yang Dapat Menyebabkan Terjadinya Kasus dan Upaya Yang dilakukan Oleg Petugas Unit Lost And Found Agar Dapat Mengurangi Terjadinya Kasus

Faktor merupakan keadaan atau peristiwa yang menyebabkan atau mempengaruhi terjadinya sesuatu. Berdasarkan dari hasil wawancara ke lima narasumber penulis menyimpulkan bahwa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya permasalahan pada bagasi penumpang sebagai berikut :

a. Human Error

Yang dimaksud dari human artinya kesalahan yang berasal dari manusia dalam arti kesalahan bisa terjadi karena masalah pribadi diterjunkan kedalam pekerjaan yang akan menyimpulkan kurang teliti atau fokus dalam bekerja, kurang keseriusan, ketidak ikhlasan dalam melakukan sesuatu yang berakibat terjadi kesalahan.

b. Unit Check-in Counter

Sebelum penumpang menaiki pesawat ada beberapa hal yang harus dilakukan diantaranya *check-in*. Pada saat proses *check-in* barang-barang dinaikkan ke atas *conveyor* dan terkadang petugas tidak teliti untuk mengecek seluruh bagian atau setiap sisi dari barang-barang penumpang atau karena antrian yang panjang yang mengakibatkan petugas terburu-buru memasang label sehingga tidak melihat celah kerusakan dari barang penumpang.

c. Fasilitas Airport

Fasilitas *airport* seperti *conveyor* yang bermasalah yang berakibatkan bagasi penumpang tertumpuk sebelum memasuki ruang *X-ray*, hal ini bisa menyebabkan terjadinya *delayed baggage* kemudian untuk kerusakan bagasi pada saat di *conveyor* banyak sekali kemungkinan bisa jadi karena roda terjepit dipersambungan *conveyor* yang dapat mengakibatkan bagasi terjatuh dari atas *conveyor* dan pecah.

d. Make Up Area

Pada saat pengoporan dari ruang Mesin *X-ray* dan kemudian akan diopor ke belakang yaitu *make up area*, proses bagasi dipilah dan dinaikkan ke atas gerobak, bisa menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya permasalahan seperti petugas porter kurang berhati-hati pada saat meletakkan bagasi ke atas gerobak yang berakibat bagasi mengalami keretakan. kesalahan dari petugas porter juga yang salah menaikkan bagasi ke gerobak bukan tujuannya.

e. *Proses loading dan unloading*

Dimana pada proses *loading* bagasi penumpang dimasukkan ke dalam *compartment* pesawat sedangkan *unloading* merupakan proses pengeluaran bagasi penumpang dari *compartment* pesawat, yang dimana pada proses ini menjadi salah satu faktor penyebab kerusakan bagasi dikarenakan kurangnya kehati-hatian petugas porter yang dapat menyebabkan terjadinya kerusakan seperti bagasi dibanding pada saat proses pengaturan barang dalam *compartment* atau bagasi tertindih sehingga mengalami kerusakan.

f. *Misrouted*

Petugas salah meletakkan bagasi penumpang ke dalam gerobak, sebagai contoh bagasi penumpang rute Lombok-surabaya tetapi petugas menaikkan bagasi tersebut ke gerobak rute Lombok-Denpasar.

Adapun upaya petugas unit *lost and found*, tetapi disini unit *lost and found* hanya unit yang menerima laporan permasalahan pada bagasi penumpang, jadi untuk upaya yang dapat mengurangi terjadinya kasus lebih tepatnya pada unit lain seperti unit *check-in counter*, unit Operasional, *make-up area* dan proses *loading* dan *unloading*. Adapun upaya yang dapat dilakukan agar memperbaiki dan mengurangi terjadinya kasus sebagai berikut :

- a. Mengontrol setiap aktivitas yang dilakukan oleh petugas di setiap unit
- b. Mengingatkan ke petugas-petugas yang lain agar lebih berhati-hati dalam bekerja
- c. Lebih teliti dan fokus pada saat melakukan pekerjaan
- d. Para petugas harus tetap mengutamakan *safety and security*
- e. Mengikuti dan mentaati SOP yang telah ditetapkan
- f. Melakukan *Briefing* kepada seluruh petugas agar ketika saat menghandel bagasi dilakukan secara benar dan berhati-hati lagi.

KESIMPULAN

1. Dalam melakukan tugas dan melayani penumpang yang melapor atas permasalahan pada bagasi, petugas unit *lost and found* telah melakukan tugasnya sesuai dengan *job desk* dan *Standart Operating Prosedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan *airline*, dengan harapan agar penumpang merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas.
2. Tujuan dari mengatasi permasalahan untuk mengondisikan keadaan sedemikian rupa sehingga dapat mencegah timbulnya masalah. Karena penumpang yang datang ke ruang unit *lost and found* telah dipastikan terjadi permasalahan pada bagasinya. Ketika dalam pemberian kompensasi pada barang penumpang, perusahaan *ground handling* PT Gapura Angkasa tidak akan mengalami kerugian dikarenakan semua kasus yang ada kaitannya dengan bagasi telah diasuransikan, jadi dari pihak *airline* akan melakukan *claim* ke bagian asuransi dengan melengkapi persyaratan yang ada.

SARAN

Berdasarkan hasil peneliti, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok Mengontrol setiap aktivitas yang dilakukan para petugas, memperbaiki kinerja petugas di setiap unit yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan *Standart Operating Prosedure* agar dapat meningkatkan kualitas kerja yang baik untuk para penumpang.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya Untuk peneliti selanjutnya diharapkan ketika mengangkat topik yang sama maka lebih mengembangkan secara lebih luas lagi dan menyempurnakan penelitian terkait “Peran Unit *Lost and Found* Dalam Penanganan Bagasi Bermasalah Pada Maskapai Citilink di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainussin Abdul Madjid Lombok.

DAFTAR PUSTAKA

Anisa, Anisa (2020). Peran unit *lost and found* dalam menangani bagasi penumpang Maskapai Silk Air oleh PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta

Annex 14- Aerodromes Volume 1, 2013 *Aerodromes Design and Operations the Convention on International Civil Aviation Organization (ICAO)*

Arniawati, Arniawati (2021). Implementasi Penangan Bagasi *Lost and Found* Pada Maskapai Batik Air Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali

Retrieved from: <https://gapura.id/about-us-ina>

Retrieved from: <https://www.citilink.co.id/company-profile>

Indrayana, Andre Armadeta. (2021) Analisis Stres Kerja Pada Unit *Lost and Found* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport

Meleong, Lexy J.(2017) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosda karya Bandung

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011. *Tentang tanggung jawab pengangkut dan besaran ganti kerugian*

Putra, Arga Wickhal (2021) Analisis Penanganan *Unit Lost and Found* Dalam Kasus Kerusakan Bagasi Pada Saat Tiba di Terminal Kedatangan Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya Periode Agustus – Oktober 2021

Sartika, Dewi (2017). Analisis Kinerja Unit *Lost and Found* Terhadap Penanganan Bagasi di PT. JAS Yogyakarta

Sihombing, R. J. (2017). Pelaksanaan *Standar Operasional Prosedur Penangan Bagasi* PT. Garuda Indonesia Region Sumatera [Unpublished doctoral dissertation]. Universitas Sumatera Utara.

Sugiyono.(2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan E&D*. Edisi. Cetak Ke 1. Alfabeta, Bandung

Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan Unit *Lost And Found* Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma. *JURNAL MITRA MANAJEMEN*, 12(1).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. 2019. Jakarta

Zalina, Apriana (2017). Peran Petugas Passasi dalam Penanganan Bagasi Hilang atau Rusak pada Maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Internasional.