

ANALISIS PENANGANAN UNIT *LOST AND FOUND* DALAM KASUS *DAMAGE BAGGAGE* PADA SAAT TIBA DI *ARRIVAL STATION* BANDAR UDARA TJILIK RIWUT PALANGKARAYA PERIODE AGUSTUS-OKTOBER 2021

Wickhal Arga Putra

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

Email: argablueatorty@gmail.com

Abstrak

Industri penyedia layanan jasa *Ground Handling* berupaya menaikkan mutu, terutama sarana dan pelayanan guna memenuhi kebutuhan penumpang. Berbagai macam metode dilakukan guna memperoleh keyakinan dan kepuasan penuh dari penumpang yang mempunyai keperluan akan jasa layanan transportasi udara. Penyimpangan layanan bagasi penumpang biasanya terjadi pada saat penumpang tiba di bandar udara tujuan atau pada saat *Post Flight Services*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses dari penanganan dari *Damage Baggage* pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya dan faktor penyebab terjadinya kasus *Damage Baggage* pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang pengambilan datanya bersumber dari data penumpang yang mengalami kerusakan bagasi pada saat tiba di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Sumber kedua berasal dari penggalan sumber data melalui wawancara secara semi terstruktur kepada narasumber *Supervisor unit Lost and Found* dan *Assistant Operational unit Lost and Found*. Selain itu, data dalam penelitian ini dilengkapi dengan observasi dan dokumentasi berupa pengambilan gambar yang bertujuan sebagai penguat data penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui bahwa prosedur penanganan dari *Damage Baggage* yang dilakukan oleh unit *Lost And Found* adalah memeriksa serta mendata kerusakan dari bagasi penumpang ke dalam PIR (*Property Irregularity Report*) rangkap 3 (putih, merah, dan hijau) yang kemudian ditanda-tangani oleh penumpang serta staf dari unit *Lost And Found*. Jika ditemukan atau terdapat kasus yang menyatakan penumpang berhak mengajukan kompensasi atas kerusakan bagasi yang didapatkan. Faktor terjadinya kerusakan bagasi disebabkan oleh perlakuan petugas yang kurang hati-hati dalam proses pengangkutan dari *Make Up Area* menuju *Compartment Area*, selain itu juga diketahui bahwa berat, isi, serta label dari bagasi penumpang tidak sesuai peraturan yang telah ditetapkan oleh maskapai penerbangan.

Kata Kunci : Proses Penanganan, *Damage Baggage*, *Lost and Found*, Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya

Abstract

The Ground Handling service provider industry seeks to improve quality, especially facilities and services to meet passenger needs. Various methods are used to obtain full confidence and satisfaction from passengers who have a need for air transportation services. Passenger baggage service deviations usually occur when passengers arrive at the destination airport or at Post Flight Services. This study aims to determine the process of handling Damage Baggage at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya and the factors causing the Damage Baggage case at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya. This study uses a type of qualitative research whose data collection is sourced from data on passengers who experience baggage damage upon arrival at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya. The second source came from extracting data sources through semi-structured interviews with the supervisor of the Lost and Found unit and the Assistant Operational of the Lost and Found unit. In addition, the data in this study is equipped with observations and documentation in the form of taking pictures which aim to strengthen the research data. Based on the results of the research, it is known that the procedure for handling Damage Baggage carried out by the Lost And Found unit is to check and record the damage from passenger baggage into PIR (Property Irregularity Report) in 3 copies (white, red, and green) which is then signed by passengers and staff from the Lost And Found unit. If it is found or there is a case where the passenger has the right to apply for compensation for damage to the baggage obtained. The factor of baggage damage was caused by the

careless treatment of officers in the transportation process from the Make Up Area to the Compartment Area, besides that it was also known that the weight, contents, and labels of passenger baggage did not comply with the regulations set by the airline.

Keywords : Handling Process, Damage Baggage, Lost and Found, Palangkaraya Tjilik Riwut Airport



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Dalam dunia penerbangan, keperluan akan suatu perjalanan dianggap sebagai aspek utama pelanggan dalam menentukan jasa transportasi yang dianggap dapat bawa perjalanan mereka guna sampai ke tempat tujuan dengan segera, nyaman dan terjangkau. Hal tersebut dirasakan dalam dunia penerbangan, baik penerbangan dalam negeri ataupun internasional. Perihal tersebut diyakini ialah sesuatu wujud pertimbangan terlebih lagi menuntut suatu industri *ground handling* dan perusahaan penerbangan guna memberikan pemecahan masalah terhadap permintaan penumpang yang terus bertambah terhadap kebutuhan menggunakan transportasi udara.

Adapun tanggung jawab dari perusahaan *Ground Handling* yang berfokus kepada pelayanan dan penanganan barang bawaan penumpang khususnya bagasi dan unit tersebut bernama *Lost and Found* dengan pengertiannya adalah bagian yang menangani atau mengatasi kasus-kasus terjadinya *mishandled baggage*, dan kasus-kasus umum yang ditangani oleh unit *lost and found* adalah kehilangan bagasi (*Missing Baggage*) yang menggunakan kode AHL (*Advice if Handling*) dan kerusakan bagasi (*Damage Baggage*) yang menggunakan kode DPR (*Damage and Pilgerage Report*) atau keterlambatan bagasi (*Delayed Baggage*).

Lost and Found sebagai unit yang berperan mengawasi setiap pergerakan bagasi penumpang dari awal proses *check in* hingga tiba di bandar udara tujuan atau saat *post flight service*. Kinerja suatu perusahaan *ground handling* dapat dilihat dari teratur atau tidaknya dalam memberikan pelayanan kepada para penumpang. Penumpang tentunya akan merasa kecewa dengan pelayanan *airline* yang dianggap tidak bisa menjaga komitmen mereka terkait dengan kualitas pelayanan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses penanganan dari *damage baggage* tercatat pada *post flight service* pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Dan untuk mengetahui penyebab terjadinya *damage baggage* tercatat di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan di atas maka perlu dilakukan penelitian berkelanjutan tentang Analisis Penanganan Unit *Lost And Found* Dalam Kasus *Damage Baggage* Pada Saat Tiba Di *Arrival Station* Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya Periode Agustus-Oktober 2021.

Bandar Udara

Definisi bandar udara menurut PT Angkasa Pura (Persero) adalah lapangan udara, yang termasuk semua bangunan, fasilitas dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersediannya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Jadi menurut definisi diatas bandar udara merupakan kawasan didarat/diperairan yang memiliki fasilitas untuk lepas landas dan mendaratnya pesawat terbang serta memiliki fasilitas pendukung kelengkapan seperti gedung terminal.

Lost and Found

Menurut Prasityo (2011) *Lost and Found* merupakan unit dari perusahaan penyedia layanan jasa yang menangani atau mengatasi kasus-kasus terjadinya penyimpangan bagasi,

kasus-kasus yang ditangani adalah kehilangan bagasi (*Missing Baggage*) yang menggunakan kode AHL (*Advice if Handling*) atau BAH (*Baggage Advice Handling*) dan kerusakan bagasi (*Damage Baggage*) dengan menggunakan kode DPR (*Damage and Pilerage Report*) atau keterlambatan bagasi (*delayed baggage*). Dalam definisi *lost and found* terdapat bagian-bagian staff yang bekerja menangani pelayanan bagasi:

1. *Baggage Monitoring*. Adalah salah satu unit yang bertugas mengawasi bagasi penumpang yang akan diambil pada *conveyort belt* di area kedatangan.
2. *Conveyort Belt*. Bagian yang bertugas mengawasi dan mengecek secara acak (*random*) pada saat penumpang mengambil bagasi di *conveyort belt* untuk mencegah tertukarnya bagasi antar penumpang.
3. *Storage*. Bagian yang bertugas melanjutkan tugas dari *lost and found conveyort belt* untuk mencatat secara manual maupun *system rust tag*, bagasi tertinggal dan yang mengatur keluar masuknya bagasi yang diambil penumpang dari gudang.
4. *Counter*. Bagian yang bertugas melanjutkan tugas dari *counter* untuk memberikan layanan kepada penumpang yang memiliki masalah dengan bagasi. Dalam hal ini bagasi rusak, hilang, serta bagasi yang tertinggal.
5. Bagian Komunikasi. Bertugas sebagai unit untuk mencari bagasi atau barang yang telah dilaporkan dengan cara:
 - a. Melakukan *tracking* terhadap bagasi dengan cara mengirim berita kepada karyawan yang bertugas pada stasiun yang diperkirakan sebagai tempat bagasi itu berada atau tertinggal di keberangkatan dan tempat akhir tujuan dari bagasi tersebut.
 - b. Memberikan informasi serta menyampaikan kepada penumpang bahwa keberadaan bagasi tersebut telah ditemukan dan diketahui letaknya.

Bagasi

Ada beberapa definisi tentang bagasi, menurut IATA (*International Air Transportatiton Assosiation*) bagasi adalah merupakan harta benda atau barang-barang pribadi yang dimiliki oleh penumpang yang diizinkan oleh *airlines* untuk diangkut oleh pesawat udara guna keperluan untuk dipakai atau yang digunakan oleh penumpang yang bersangkutan selama perjalanannya. Bagasi hanya dibawa oleh penumpang, baik yang bisa diletakkan atau sisimpan dalam cabin penumpang (*head rack*).

Menurut Wisjnoe FX (2010) bagasi adalah barang bawaan yang umum dibawa oleh penumpang jasa transportasi baik darat, laut, maupun udara. Pada dunia aviasi yang kita ketahui sebagai dunia kerja yang penuh dengan kedisiplinan, jadi hal sekecil apapun akan mendapatkan perhatian khusus, termasuk bagasi dari penumpang. Pada proses penanganan bagasi saat penumpang turun dari pesawat dan mulai masuk ke terminal kedatangan adalah merupakan salah satu proses yang membutuhkan perhatian ekstra. Dikarenakan pelayanan yang diberikan pada saat penumpang mengambil bagasi menunjukan citra perusahaan penerbangan itu sendiri.

1. Klasifikasi Bagasi Penumpang. Bagasi penumpang di klasifikasikan menjadi tiga bagian, yaitu:
 - a. Bagasi tercatat. Bagasi tercatat adalah barang bawaan milik penumpang yang diserahkan kepada perusahaan yang harus ditimbang dan dimuat dalam *compartment* bagasi pesawat, bagasi tersebut akan menjadi tanggung jawab perusahaan.
 - b. Bagasi kabin. Bagasi kabin adalah barang bawaan penumpang yang dibawa sendiri dan biasanya diletakkan pada bagian kabin pesawat. Bagasi kabin berada dalam pengawasan serta tanggung jawab dari penumpang itu sendiri. Bagasi kabin mempunyai aturan sebagai berikut :

- Berat maksimal 7 kg
- Ukuran : Lebar 56 cm x Berat 23 x Tinggit 45cm

Adapun barang barang yang dimuat dalam kabin yang diberlakukan dengan peraturan dan ketentuan tersendiri dan ketentuan tersebut dikeluarkan oleh IATA (*International Air Transport Association*)

2. Barang Titipan (Kargo). Adalah barang bawaan penumpang yang dikirim atau diangkat sebagai kargo. Biaya angkutnya pun diberlakukan seperti kargo pada umumnya seperti berat per kilogram, jarak atau rute yang akan dilalui, jenis barang, alat pembungkus, dokumen yang di gunakan, dan lain-lain. Kasus penyimpangan bagasi akan terlihat dari hasil pelayanan yang buruk pada saat tibanya penumpang di bandar udara tujuan atau pada saat *post flight service*. Biasanya kasus yang muncul pada *arrival hall* dapat dikategorikan sebagai berikut:
 - a. Bagasi mengalami kerusakan atau hancur
 - b. Adanya penemuan bagasi tak bertuan
 - c. Isi dari bagasi tersebut kurang atau hilang
 - d. Keterlambatan bagasi (*delayed*),
 - e. Penyimpangan penempatan bagasi.

Damage Baggage

Damage Baggage adalah bagasi yang tidak lagi sempurna dan sudah tidak utuh lagi. Sehingga apapun yang sudah tidak sempurna/rusak mesti butuh perbaikan dan bisa juga sudah tidak bisa dipergunakan kembali. Seperti yang kita tahu bahwa bagasi adalah barang berharga milik penumpang, sebaiknya perusahaan layanan jasa memperhatikan dengan seksama agar kasus *damage baggage* dapat terkondisikan dengan baik. Kerusakan bagasi biasanya dikategorikan dengan kode DPR atau *damage/pilfered* dengan *damage* berarti keadaan dimana bagasi yang diterima oleh penumpang mengalami kondisi rusak (ringan/berat).

Baggage Handling

Baggage handling merupakan proses penanganan bagasi tercatat yang dilakukan pada saat sebelum keberangkatan (*pre flight service*) dan setelah keberangkatan (*post flight service*) pada suatu penerbangan, yaitu berawal dari penumpang melakukan kegiatan *check in*, penimbangan barang dan pemberian label bagasi, kemudian diangkut ke pesawat dan disimpan kedalam *compartment*, sampai dengan menyerahkan bagasi tersebut kepada penumpang pada saat tiba di bandara tujuan.

Menurut Solichin (2018) *Baggage Handling* adalah suatu proses menangani bagasi penumpang di bandara keberangkatan asal, yaitu mulai dari *baggage labelling* pada saat penumpang melakukan proses *check in*, kemudian memuat bagasi ke kontainer atau gerobak bagasi. Dalam *Airport Handling Manual* (AHM 810) tentang *IATA Standart Ground Handling Agreement, Annex A Ground Handling Service Section 4, Sub Section 4* (Ref AHM 18 Tahun 1998) adalah sebagai berikut:

- a. *Baggage handling*, yang mencakup menangani bagasi di *baggage sorting area* dan menyiapkan pengiriman/pengantaran dalam pesawat.
- b. Menetapkan berat bagasi yang disusun.
- c. Menurunkan atau mengeluarkan bagasi dari traktor/kendaraan, membongkar atau mengosongkan tempat bagasi, memeriksa bagasi yang datang.
- d. Memisahkan bagasi transfer dan menyimpan bagasi tersebut ke dalam suatu periode sampai waktu keberangkatan/pengiriman.

- e. Menyediakan atau mengatur pengangkutan bagasi ke *sorting area* dari department yang akan menerima.
- f. Menangani bagasi awak pesawat (*crew baggage*), sesuai dengan kesepakatan bersama.

Tujuan Akhir *Baggage Handling*

Proses akhir dalam penanganan bagasi adalah untuk mempertahankan kualitas pelayanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, ada beberapa aspek yang tidak boleh diabaikan yaitu:

1. *Safety and secure* (keamanan dan keselamatan)
2. *Punctuality* (ketetapan waktu)
3. *Reability* (kehandalan pelayanan yang diberikan)
4. *Customer satisfaction* (kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah penumpang dan pihak *airlines*)

Proses Penanganan Bagasi

Menurut Desti Lian (2016) dalam tugas akhirnya proses penanganan bagasi sebagai berikut:

1. Pengecekan jumlah dan berat bagasi. Semua *checked* bagasi yang diterima (tidak termasuk berat penumpang) harus ditimbang untuk menentukan jumlah dan berat bagasi secara actual.
2. *Baggage labelling*/pemasangan label bagasi. Pemberian label pada bagasi penumpang yang digunakan untuk bukti kepemilikan bagasi yang akan dicocokkan dengan tiket penumpang pada suatu penerbangan serta pada saat pengambilan bagasi. Ketentuan-ketentuan pengisian *Baggage Tagging*/label bagasi adalah sebagai berikut:
 - a. Bagasi dapat diproses *check-in* secara langsung ke bandara tujuan atau ke bandara *stopover*.
 - b. Kode bandara (*three letter code*) yang tepat harus terlihat pada label.
 - c. Lengkapi *baggage tag* dengan jumlah berat *checked* bagasi dalam satuan kilo, *flight number* dan tanggal dibagian depan.
 - d. Penumpang harus membubuhkan tanda tangan pada *limited release tag* dikolom yang sudah disediakan apabila *checked baggage* yang diterima pada saat *check-in* dalam keadaan kondisi rusak.
 - e. *Baggage claim tag* harus ditempelkan pada cover tiket penumpang.
 - f. Berikan *cabin baggage tag* untuk *cabin/unchecked baggage*.
 - g. Setiap *cabin baggage tag* harus dicantumkan nama penumpang yang bersangkutan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2021 di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya pada bagian unit *Lost and Found* sebagai unit yang bertanggung jawab terhadap pergerakan bagasi milik penumpang.

Teknik Penentuan Informan

Dalam melakukan sebuah penelitian penting halnya bagi peneliti tahu bagaimana mendapatkan suatu data yang akan dibutuhkan, maka peneliti harus memilih informan yang tepat sebagai sumber data yang akurat bagi penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *sampling purposive* yaitu teknik pengambilan sampel dengan tujuan

tertentu dan tentunya informan yang akan menjadi sumber data harus benar dalam memenuhi kriteria dalam menjadikannya sebagai informan.

Ada tiga informan dalam penelitian ini yang pertama *Supervisor* unit *Lost and Found* PT. Mulio Citra Angkasa Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya Bapak Kusyanto Wijaya, dan yang kedua Bapak Sadrah Aditia Gurusinga selaku *Assistant Operational* unit *Lost and Found* PT. Mulio Citra Angkasa Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Wawancara

Wawancara atau interview merupakan metode yang digunakan untuk menanyakan detail dari objek yang diteliti kepada narasumber (informan) mengenai objek yang diteliti. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa wawancara paling banyak digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan fakta, kepercayaan, perasaan, keinginan dan lainnya yang dibutuhkan untuk tujuan penelitian tersebut.

Wawancara dengan narasumber pertama *Supervisor* unit *Lost and Found* Bapak Kusyanto Wijaya dilakukan pada hari Sabtu, 23 Oktober 2021 di bagian make-up area Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya, kemudian narasumber kedua *Assistant Operational* unit *Lost and Found* Bapak Sadrah Aditia Gurusinga dilakukan pada hari Jumat, 15 Oktober 2021 di terminal kedatangan Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Dokumentasi

Penelitian ini menggunakan metode dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen-dokumen dan catatan mengenai objek yang diteliti. Dokumen dalam penelitian ini yaitu PIR (*Property Irregularity Report*) dan *Relation Service Notice* dan juga foto fasilitas yang tersedia di terminal kedatangan serta foto bersama informan penelitian

Studi Kepustakaan

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari informasi sebagai referensi yang berkaitan dengan masalah yang menjadi bahasan penulis dalam penelitian, diantaranya adalah buku-buku serta dokumen lainnya, dimana data yang diperoleh dijadikan sebagai referensi untuk melengkapi data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

Teknik Keabsahan Data

Teknik triangulasi digunakan peneliti untuk memeriksa keabsahan suatu data, teknik ini digunakan dengan cara membandingkan data hasil peneliti dengan hasil diluar, sebagai contoh perbandingan hasil wawancara dengan hasil observasi apakah terjadi perbedaan yang di ucap informan dengan keadaan langsung di lapangan hasil observasi. Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber (data). Triangulasi ini membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Wawancara dilakukan menggunakan teknik purposive terhadap 2 orang narasumber yang dilakukan di PT. Mulio Citra Angkasa Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya bagian unit *Lost and Found*. Narasumber berhasil diwawancarai dengan intensif dengan nama sebagai berikut, yang pertama *Supervisor Lost and Found* Bapak Kusyanto Wijaya dan yang terakhir Bapak Sadrah Aditia Gurusinga selaku *Assistant Operational Lost and Found*. Semua data hasil penelitian ini akan diuraikan berdasarkan fokus pertanyaan sebagai berikut: Penanganan

seperti apa yang diberikan oleh unit *Lost and Found* terkait masalah *Damage Baggage* yang didapatkan oleh penumpang setelah tiba di *arrival station* bandar udara tujuan.

Lost and Found adalah unit yang bertanggung jawab atas pengawasan serta pergerakan bagasi penumpang pada saat tiba di Bandar udara tujuan. Adapun semua tindakan atau upaya pencegahan terjadinya kasus kerusakan bagasi yang dialami oleh penumpang telah dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Demi tercapainya kepuasan penumpang dalam mendapatkan penanganan ketika mengalami *irregularities* pada bagasinya. Dan apabila terdapat laporan kepada petugas mengenai kasus bagasi penumpang yang mengalami kerusakan, kehilangan dan lainnya, *lost and found* juga dituntut selalu berkoordinasi dengan stasiun keberangkatan dan transit pada bandar udara tujuan melalui via telepon/email guna *me-monitoring* pergerakan dari bagasi penumpang tersebut.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal 144 yaitu "Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut". Apakah program tersebut sudah dijalankan dengan baik di lingkungan Bandara Tjilik Riwut.

Lingkungan Bandar Udara Tjilik Riwut khususnya ruang lingkup *lost and found* sebagai unit yang bertanggung jawab atas pengawasan pergerakan bagasi penumpang, berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal 144 diketahui bahwa kegiatan tersebut telah dijalankan dengan baik. Koordinasi kepada semua unit dalam hal ini juga sangatlah penting, termasuk pihak maskapai sekalipun sebagai pihak pengangkut yang bertanggung jawab sepenuhnya terhadap bagasi tercatat hilang, musnah, maupun rusak. Namun dalam proses pelaksanaan kegiatan tersebut belum terlalu maksimal dikarenakan keterbatasan jumlah anggota personel. Komunikasi dalam proses penanganan dari kasus-kasus bagasi tersebut dilaporkan menggunakan via aplikasi whatsapp atau email antar unit dari *breakdown area* yang diteruskan kepada petugas yang bertanggung jawab pada *compartment area*.

1. Setiap pengguna jasa yang memiliki bagasi/koper jenis karbon fiber harus membubuhkan tanda tangan sebagai persetujuan apabila terjadinya kerusakan pada saat *loading/unloading*. Apakah prosedur tersebut sudah dilaksanakan dengan baik di Bandar Udara Tjilik Riwut.

Informasi terkait bagasi berbahan fiber telah disampaikan pada proses *check-in* penumpang pada area keberangkatan. Dalam penyampaian informasi tersebut, petugas harus meminta persetujuan kepada penumpang bahwasanya bagasi yang disertai tanda tangan pada labelnya telah menjadi tanggung jawab penumpang itu sendiri apabila terjadi kerusakan bagasi. Dan melalui tanda tangan tersebut, pihak maskapai atau pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerusakan bagasi yang diderita oleh penumpang dan pihak penumpang tidak dapat mengajukan klaim kepada maskapai ataupun pihak *lost and found*.

2. Apa saja dokumen yang harus dipersiapkan jika ditemui kasus *Damage Baggage* yang ditangani oleh pihak *lost and found*? Pada proses penanganan tersebut adakah dari petugas mengalami kendala dalam melakukan pengecekan.

Sebagai unit yang bertanggung jawab atas pengawasan/pergerakan bagasi penumpang, *lost and found* dituntut harus selalu siap menghadapi keluhan-keluhan tentang bagasi yang penumpang dapatkan setelah tiba pada bandar udara tujuan seperti kerusakan, kehilangan, dan lainnya. Dan pada proses penanganan dari keluhan penumpang tersebut, adapun dokumen yang harus kedua belah pihak persiapkan antara lain sebagai berikut (kartu identitas, label

bagasi yang disertai dengan nomor penerbangan, *boarding pass* milik penumpang, lembaran PIR, serta foto dari bagasi yang mengalami kerusakan tersebut). Penumpang berhak mengajukan kompensasi atas kerusakan bagasi yang didapatkan, dan *lost and found* sendiri dapat menawarkan kepada penumpang dengan menunjukan kwitansi penggantian (*oneshoot*) dengan nominal penggantian paling murah sebesar Rp. 150.000 dan paling mahal sebesar Rp. 300.000 per kerusakan.

3. Pasal 144 UU Penerbangan, ditegaskan bahwa pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi tercatat yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut. Apa saja faktor penyebab terjadinya kerusakan bagasi yang dialami penumpang pada saat tiba di bandar udara tujuan.

Faktor terjadinya kerusakan bagasi disebabkan oleh perlakuan petugas yang kurang hati-hati dalam proses pengangkutan dari *make up area* menuju *compartment area*, selain itu juga diketahui bahwa berat, isi, serta label dari bagasi penumpang tidak sesuai peraturan yang telah ditetapkan oleh maskapai penerbangan. Kemudian sarana pendukung seperti *conveyort belt* juga berpengaruh terhadap kerusakan bagasi dikarenakan perbedaan jalur serta kemiringan *conveyort belt* pada setiap bandar udara di Indonesia.

Pembahasan

Proses penanganan yang dilakukan oleh unit *Lost And Found* terkait kasus *Damage Baggage* pada bandar udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara Pasal 5 ayat (1) Permenhub 77/2011, jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang mengalami kehilangan, musnah atau rusaknya bagasi tercatat, ditetapkan sebagai berikut:

- Kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak Rp. 4.000.000,00 (empat juta rupiah) per penumpang
- Kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat.

Apabila bagasi yang dimaksud berada dalam kondisi rusak, maskapai selaku pihak penyedia layanan jasa tidak bertanggung jawab atas kerusakan bagasi. Dan jika sebaliknya, bagasi yang dimaksud diterima dalam kondisi baik pada stasiun keberangkatan atau transit, maka petugas harus mengisi form *damage report* untuk pelaksanaan perbaikan dan penggantian. Bentuk tanggung jawab terhadap kerusakan bagasi tercatat sebagai berikut:

- Kerusakan kategori *minor*, yakni secara fungsi masih dapat digunakan untuk menyimpan dan membawa isi bagasi. Misalnya: robek atau lubang kecil pada bagasi, patah salah satu roda, patah handle, handle bengkok, tali pengikat lepas, kerusakan pada resleting utama namun masih dapat ditutup kembali, kerusakan resleting pada kantong samping, kerusakan kunci, dan lainnya. Kerusakan yang dapat diperbaiki.
- Kerusakan kategori *major*, yakni secara fungsi tidak dapat di gunakan kembali untuk menyimpan dan membawa isi bagasi. Namun masih bisa diperbaiki. Misalnya: robek atau lubang besar pada bagian yang masih dapat di perbaiki, kerusakan pada resleting utama sehingga tidak dapat di tutup kembali. Pada semua roda tidak dapat berfungsi. Terhadap kerusakan ini akan dilakukan perbaikan atau penggantian.

- c. Kerusakan kategori *total damage*, yakni secara fungsi tidak dapat digunakan kembali dan tidak dapat diperbaiki. Misalnya: bagasi pecah/rusak total. Dalam proses perbaikan bagasi atau claim bagasi (*repaired*) ada dua cara:
- Apabila kerusakan total (*hard case*) tidak bisa di *repaired*, airlines memberikan kompensasi berupa uang sesuai merk bagasi tersebut.
 - Apabila kerusakan mayor atau minor (*soft case*) bisa di *repaired*, airlines bekerja sama dengan pihak ketiga.

Adapun prosedur penanganan bagasi rusak yang tertulis dalam peraturan unit *lost and found* antara lain sebagai berikut:

- Kerusakan atau kehilangan sebagian dari isi bagasi tercatat yang dilaporkan oleh penumpang setelah berada di area kedatangan. Tidak dapat diterima dan tidak dapat dibuat PIR
- Laporan kerusakan bagasi tercatat harus dilaporkan oleh penumpang pada hari yang sama saat bagasi diketahui rusak kepada unit *lost and found*.
- Unit *lost and found* mencatat data kerusakan atau kehilangan sebagian isi bagasi penumpang ke dalam form PIR rangkap 3 (warna putih, merah, hijau) dan di tanda tangani oleh penumpang dan staf dari unit *lost and found*.
- Lembar asli PIR (warna putih) dan *claim tag* dikirim ke unit *central baggage tracing*, lembar kedua (warna merah) akan diberikan kepada penumpang dan lembar ketiga (warna hijau) untuk file *baggage service lost and found*.
- Unit *lost and found* melakukan *tracing* dan investigasi terhadap laporan kerusakan ke unit terkait paling lama 3 hari kalender dimulai sejak bagasi di terima rusak.
- Unit *lost and found* menerima hasil *tracing* dan investigasi dari stasiun terkait, jika terjadi kerusakan bagasi tercatat yang diketahui setelah berada diluar area kedatangan.
- Laporan diterima sebagai *courtesy report* dan apabila hasil *tracing* dan investigasi bukan merupakan kesalahan pengangkut maka tidak terjadi ganti rugi.

Tabel 1. Kompensasi Bagasi
Price List One Shoot Compensation

<i>Broken Zip/Retsleting Rusak</i>	IDR 100.000
<i>Broken Wheel/Roda Rusak</i>	IDR 150.000
<i>Broken Handle/Patah Gagang</i>	IDR 200.000
<i>Combination Lock/Kunci Kombinasi</i>	IDR 200.000
Sobek	IDR 200.000
Penyok	IDR 200.000
Body Koper Pecah	IDR 200.000

Pihak maskapai selaku penyedia jasa memiliki kewajiban dalam menangani terjadinya kasus-kasus bagasi yang dimiliki penumpang. Walau kemungkinan kerusakan berada diluar tanggung jawab. Perbaikan bagasi bisa dilakukan di bandara tujuan dan layanan ini memberikan pelayanan antar jemput dan *door to door service* untuk perbaikan atau penggantian bagasi. Jika penumpang memiliki asuransi pribadi untuk menutupi kerusakan, maka maskapai akan memberikan seluruh dokumen wajib, seperti:

- Bagian yang menonjol dari kerusakan kecil seperti roda, kaki, pegangan, kait gantungan, kantong atau jenis barang terlampir
- Penyok kecil atau goresan atau sobek di kabin
- Kerusakan akibat kelebihan muatan
- Bagasi yang dikemas tidak sesuai dengan fungsinya

Faktor-faktor penyebab terjadinya kasus *Damage Baggage* pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Pada umumnya kasus penyimpangan yang timbul dari hasil pelayanan bagasi akan tampak pada saat penumpang tiba di stasiun tujuan akhir atau pada saat *post flight service*. Adapun beberapa faktor yang mengakibatkan terjadinya kerusakan adalah:

- a. Tidak melaksanakan prosedur *handle* bagasi, seperti tidak mengecek kondisi packagingnya, tidak disesuaikan dengan berat dan isi bagasi tidak sesuai dengan prosedur dan harus di beri label khusus.

Pada proses *check-in*, petugas sebenarnya sudah melakukan prosedur dengan baik. Akan tetapi pada saat penumpang tiba di area kedatangan banyak dijumpai bagasi-bagasi milik penumpang yang tidak diperiksa terlebih dahulu mengenai label dari bagasi apakah sudah sesuai dengan isi dari bagasi tersebut.

- b. Pada saat proses *loading* dan *unloading* tidak sesuai dengan prosedur, seperti dibanting/dilempar.

Dalam penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya, peneliti menemukan bahwa petugas dari bagian *ground handling* khususnya yang mengangkut bagasi penumpang dari *make up area* menuju ke *compartment area* mendapatkan perlakuan tidak semestinya. Dimana pada proses tersebut, koper milik penumpang diletakan bertumpuk dengan koper-koper lainnya ditempat yang sama dengan cara dilempar.

- c. Kemiringan sudut dari *conveyort belt* terlalu curam sehingga mengakibatkan bagasi atau barang bawaan penumpang dapat meluncur.

Conveyort Belt pada Bandar Udara Tjilik Riwut memiliki sudut yang tidak terlalu miring, bahkan bisa dikatakan datar. Namun, pada pinggiran/*bidding* jalur *conveyort belt* tersebut tidak tersedia karet tebal yang memungkinkan bagasi milik penumpang saling berbenturan satu sama lain sehingga dapat meluncur ke bawah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka yang dilaksanakan di PT. Mulio Citra Angkasa Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya bagian unit *Lost and Found*, tentang Analisis Penanganan Unit *Lost And Found* Dalam Kasus *Damage Baggage* Pada Saat Tiba Di *Arrival Station* Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya Periode Agustus-Oktober 2021. Berikut beberapa kesimpulan dalam penelitian ini, Berdasarkan hasil dari penelitian tentang Analisis Penanganan Unit *Lost and Found* Dalam Kasus *Damage Baggage* Pada Saat Tiba Di *Arrival Station* Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya Periode Agustus - Oktober 2021 diperoleh kesimpulan sebagai berikut, Prosedur penanganan kasus *damage baggage* yang dilakukan oleh Unit *Lost and Found* Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya sudah diatur sedemikian rupa sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara. Maka kerusakan bagasi (*damage baggage*) akan diberikan ganti rugi sesuai jenis, bentuk, ukuran, dan merek dari bagasi tersebut. Faktor terjadinya kasus *damage baggage* yang ditangani oleh unit *Lost and Found* antara lain tidak melaksanakan prosedur *handle* bagasi dengan baik seperti mengecek berat dari bagasi apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kemudian dalam proses *loading* dan *unloading* bagasi dilakukan dengan kasar dan sudut kemiringan dari *conveyort belt* yang terlalu curam juga berpengaruh terhadap faktor terjadinya kerusakan bagasi sehingga mengakibatkan bagasi atau barang bawaan penumpang dapat meluncur.

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis dapat memberikan saran untuk meningkatkan kualitas kerja serta pelayanan petugas *Lost and Found* Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya dan meminimalisir terjadinya kasus penyimpangan (kerusakan bagasi) pada saat *post flight service*. Pada saat *pre flight service*, petugas *check-in* diharapkan memberi informasi terkait dengan peraturan bagasi yang tertera pada label bagasi kepada penumpang untuk mengemas bagasi mereka seaman mungkin agar tidak terjadinya kerusakan bagasi. Melakukan penambahan karyawan untuk meningkatkan efektivitas dalam bekerja. Meyakinkan kepada seluruh penumpang terhadap barang bawaan mereka sesuai perturan yang telah ditetapkan agar tidak terjadi kerusakan atau kehilangan pada area bandara dan sekitarnya. Menginstruksikan sebaik mungkin kepada petugas yang mengangkut bagasi penumpang menuju *compartment area* agar lebih memperhatikan kondisi bagasi pada saat proses *boarding*.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Desti Lian. 2016. *Rata-rata kehilangan bagasi (missing baggage) tercatat pada Maskapai Batik Air di Bandar Udara International Adisucipto Yogyakarta Periode Januari-April 2016*. Skripsi Tanpa Diterbitkan. Yogyakarta, Sekolah Tinggi Kedirgantaraan
- IATA *Standart Ground Handling Aggrement, Annex A Ground Handling Service Section 4*, Sub Section 4 (Ref AHM 18 Tahun 1998)
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, *Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*
- Prasityo, Fran Moko Adi, 2011. *Rata-Rata Kehilangan Bagasi (Missing Baggage) Dan Kerusakan Bagasi (Damage Baggage) Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Bandara Ahmad Yani Semarang Periode Februari-April 2011*. Tugas Akhir. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
- Solichin, Dicky Nanda, 2018. *Hubungan Penanganan Bagasi Rusak Pada Unit Lost and Found PT. Gapura Angkasa Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Rute SUB-JOG Di Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta*. Skripsi Tanpa Diterbitkan, Yogyakarta, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang Undang RI Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Jakarta: Legal Center Publishing
- Wisjnoe, Soetomo. 2010. *Passenger & Baggage Handling*. Yogyakarta