

Upaya Meminimalisir Terjadinya Kehilangan Bagasi oleh Staf Ground Handling PT. Gapura Angkasa pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Silvister Evi¹ Sri Sutarwati²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: silvistere@gmail.com¹

Abstrak

Maskapai Citilink merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia. Penanganan *ground handling* Maskapai Garuda Indonesia dan Citilink ditangani oleh PT Gapura Angkasa, termasuk penanganan bagasi. Bagasi tercatat yang sudah diserahkan oleh penumpang kepada perusahaan angkutan untuk diangkut harus dikelola dengan baik dan hati-hati agar tidak mengecewakan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses penanganan bagasi dan upaya meminimalisir kehilangan bagasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk menguji keabsahan data penulis menggunakan metode triangulasi teknik. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori Miles dan Huberman dengan melalui tahapan reduksi data, pengujian data dan pengambilan kesimpulan serta verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penanganan bagasi diawali dengan pemeriksaan bagasi oleh *security check* menggunakan mesin *X-ray* dan *metal detector*, selanjutnya penumpang melakukan penimbangan bagasi. Bagasi yang tersimpan di *makeup area* diangkut dan dimasukkan ke dalam pesawat. Sampai di stasiun tujuan bagasi akan diturunkan dari pesawat dan dibawa ke tempat penumpang mengambil bagasi dan diletakkan pada *conveyor belt* untuk mempermudah penumpang dalam mengambil bagasi. Setelah penumpang mendapatkan bagasi, penumpang memberikan nomor bagasi dan petugas akan mencocokkan dengan nomor bagasi tersebut. Upaya yang dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kehilangan bagasi, yaitu petugas harus bekerja sesuai dengan SOP, memiliki kompetensi, dapat bekerjasama dalam tim, pengawasan dari *security* pada proses *check-in*, pengawasan petugas *load master* yang memastikan semua bagasi yang naik dan turun dari pesawat serta memberikan sanksi atau teguran apabila petugas tidak bekerja dengan baik, meningkatkan kemampuan petugas serta melakukan evaluasi kerja.

Kata Kunci: Upaya meminimalisir, Kehilangan bagasi, Maskapai Citilink

Abstract

Citilink airline is a subsidiary of Garuda Indonesia. The handling of ground handling for Garuda Indonesia and Citilink airlines is handled by PT Gapura Angkasa, including baggage handling. Checked baggage that has been handed over by passengers to the transportation company for transportation must be managed properly and carefully so as not to disappoint passengers. This study aims to determine the baggage handling process and efforts to minimize loss. This study uses a qualitative method using the method of observation, interviews and documentation, testing the validity of the data using triangulation techniques. Data analysis uses the theory of Miles and Huberman by going through data reduction, data testing and drawing conclusions as well as data verification. The results showed that the baggage handling process began with baggage inspection by security checks using an X-ray machine and metal detector, then passengers weighed their baggage. Baggage stored in the make-up area is transported and loaded onto the aircraft. Arriving at the destination station, the baggage will be unloaded from the plane and taken to the passengers' baggage areas and placed on a conveyor belt to make it easier for passengers to pick up their luggage. After the passenger gets the baggage, the passenger feels there is no baggage and the officer will be checked with the baggage number. Efforts are made to minimize the occurrence of baggage loss, namely officers must work according to SOPs, have competence, can supervise in teams, supervision of the security process at check-in, supervisory officers ensure all baggage

that gets on and off the plane and provides sanctions or when officers do not work well, improve the ability of officers and conduct job evaluations.

Keywords: Efforts to minimize, Loss of baggage, Citilink Airlines



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyebutkan angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu Bandar udara ke Bandar udara yang lain atau beberapa Bandar udara. Setiap orang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat udara biasanya membawa bagasi. Bagasi yang dibawa penumpang dibedakan menjadi dua yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin. Bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama, sedangkan bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam penumpang sendiri.

Maskapai Citilink merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia. Penanganan *ground handling* Maskapai Garuda Indonesia dan Citilink ditangani oleh PT Gapura Angkasa, termasuk penanganan bagasi. Bagasi tercatat yang sudah diserahkan oleh penumpang kepada perusahaan angkutan untuk diangkut harus dikelola dengan baik dan hati-hati agar tidak mengecewakan penumpang. Maskapai Citilink yang sudah mempunyai citra yang baik dimata masyarakat atau pelanggannya harus bisa mengelola penanganan bagasi dengan baik agar tidak terjadi bagasi hilang atau rusak.

Kasus bagasi hilang yang dialami penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pernah terjadi pada Rabu, 18 Desember 2013 milik penumpang atas nama Rahmat Fauziy. Kejadian ini tentunya dapat menjadi pelajaran bagi pihak Maskapai Citilink untuk bekerja lebih profesional dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *Ground Handling PT. Gapura Angkasa pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*.

Bandar Udara

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau 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 antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*), bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT Angkasa Pura (Persero) adalah "lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat".

Berdasarkan fungsinya maka bandar udara merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan/atau perusahaan. Bandar udara sebagai tempat penyelenggaraan pemerintah maka bandar udara merupakan tempat unit kerja instansi

pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan dalam urusan antara lain: pembinaan kegiatan penerbangan, kepabeanan, keimigrasian, kekarantinaan, bandar udara sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan perusahaan maka bandar udara merupakan tempat usaha bagi Unit Penyelenggaraan Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara, dan Badan Usaha Angkutan Udara.

Ground Handling

Ground handling adalah suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di Bandar udara, baik untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan (*arrival*). Tugas *ground handling* adalah memastikan semua kegiatan sebuah penerbangan dari pesawat *takeoff* hingga *landing* kemudian *takeoff* lagi berjalan dengan lancar.

Para petugas yang bekerja di bagian tersebut harus memakai pakaian yang telah ditentukan sesuai prosedur untuk keamanan dan keselamatannya. Para petugas harus menggunakan rompi dan harus memakai *ear plug* agar pendengarannya tidak terganggu karena bunyi mesin pesawat. Selain itu, petugas *ground handling* yang bertugas di area air side harus memakai pakaian *safety shoes* dan sarung tangan untuk mengurangi resiko kecelakaan pada saat bekerja.

Bagasi

Bagasi adalah barang bawaan penumpang yang berisi barang-barang kebutuhan penumpang yang akan digunakan selama dalam perjalanan, yang diizinkan oleh airline untuk diangkut dalam pesawat udara. Menurut PM Nomor 185 Tahun 2015 bagasi dibagi menjadi dua golongan yaitu bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama dan bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang itu sendiri. Pada umumnya kasus penyimpangan-penyimpangan yang timbul dari hasil pelayanan bagasi akan tampak pada saat penumpang tiba di stasiun tujuan akhir atau pada saat *post-flight service*.

Lost and Found

Lost and found merupakan tempat penumpang yang datang untuk melaporkan apabila mendapatkan bagasinya rusak atau hilang. *Lost and found* adalah bagian di mana kita dapat mempelajari bagaimana cara penanganan bagasi penumpang yang turun dari pesawat yang mengalami *irregularities*. Tugas pokok *Lost and Found* itu sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan dan kehilangan bagasi, salah satunya terjadi karena kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas *airlines* atau salah muat bagasi ke penerbangan lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2014), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-

lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu diperoleh secara langsung dengan melakukan observasi dan wawancara serta data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis kualitatif dengan metode deskriptif, yaitu memaparkan hasil penelitian dengan menggunakan kalimat yang sistematis untuk memberikan gambaran secara jelas jawaban dari permasalahan yang diteliti. Proses analisis data yang digunakan penulis menggunakan model *Miles* dan *Huberman*, yaitu mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan/verifikasi. Untuk menguji keabsahan data menggunakan metode triangulasi.

HASIL PENDIDIKAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Proses Penanganan Bagasi Oleh Petugas *Staf Ground Handling* PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Penanganan bagasi (*baggage handling*) merupakan suatu kegiatan menangani barang bawaan penumpang dari *airport* keberangkatan hingga sampai tujuan. Urutan tersebut dimulai pemeriksaan bagasi oleh *security check* dimana petugas melakukan pemeriksaan menggunakan peralatan sekuriti seperti mesin *X-tray*, *metal detector* untuk memastikan tidak ada barang-barang berbahaya yang dapat membahayakan keselamatan dan keamanan penumpang dalam penerbangan, setelah itu penumpang melakukan *check-in* untuk mendapatkan *boarding pass* sebagai bukti yang sah untuk melakukan penerbangan, pada proses *check-in* petugas memeriksa tiket untuk memastikan tiket tersebut sesuai jadwal dan masih berlaku untuk melakukan penerbangan, setelah itu petugas memeriksa dokumen penumpang seperti meminta identitas penumpang berupa KTP. Selanjutnya memasukkan nama penumpang ke dalam *passenger list* dimana data dari penumpang yang sudah dicek dan *valid* antara tiket dengan dokumen, maka dinyatakan penumpang tersebut sudah melakukan *reservasi*. Selanjutnya sebelum melakukan penimbangan bagasi biasanya petugas memastikan penumpang agar tidak membawa barang berharga dan barang berbahaya didalam bagasi, selanjutnya melakukan penimbangan bagasi yang akan dibawa oleh penumpang dimana pada Maskapai Citilink gratis bagasi 20kg dan 7kg untuk bagasi *cabin*, apabila melebihi ketentuan tersebut maka akan dikenakan biaya tambahan, setelah itu diberikan *baggage claim tag* yang ditempelkan pada belakang *boarding pass* untuk mempermudah dalam pengambilan bagasi agar tidak terjadi kesalahan dalam pengambilan bagasi distasiun kedatangan, lalu melakukan pembayaran apabila berat bagasi melebihi ketentuan. Setelah selesai melakukan *check-in* petugas mengarahkan penumpang menuju *gate* atau ruang tunggu sesuai dengan yang tertera di *boarding pass* penumpang. Kemudian apabila semua bagasi penumpang telah tersimpan di *makeup area* dimana tempat untuk proses penanganan bagasi penumpang yang akan diberangkatkan sebelum dimuat ke pesawat maka selanjutnya akan diangkut ke pesawat menggunakan BTT (*Baggage Towing Tractor*) dan akan dimasukkan ke dalam pesawat menggunakan BCL (*Belt Conveyer Loader*) yaitu alat bantu untuk memindahkan bagasi ke pesawat.

Setelah sampai di stasiun tujuan bagasi akan diturunkan atau dibongkar dari dalam pesawat menggunakan BCL (*Belt Conveyer Loader*) yaitu alat bantu untuk memindahkan bagasi ke pesawat dan disusun ke dalam BTT (*Baggage Towing Tractor*) untuk dibawa menuju *baggage claim area* atau tempat penumpang mengambil bagasi di stasiun tujuan.

Bagasi akan diletakkan pada *conveyor belt* yaitu rangkain ban berjalan yang mengangkut bagasi penumpang dan berjalan secara kontinyu untuk mempermudah penumpang dalam mengenali dan mengambil bagasi. Setelah penumpang mendapatkan bagasi, mereka harus menyerahkan nomor label bagasi yang tertempel pada *boarding pass* atau tiket kepada petugas bagasi yang akan mencocokkan apakah bagasi yang diambil sudah sesuai dengan dengan nomor bagasi tersebut untuk menghindari tertukarnya bagasi dengan penumpang lain, karena terdapat banyak kesamaan bagasi penumpang seperti warna dan bentuk kopernya. Apabila penumpang sudah keluar dari pintu kedatangan segala bentuk keluhan atau *complain* mengenai bagasi tidak akan diterima oleh petugas *baggage service*, namun jika pada saat penumpang mengambil bagasi mendapati bagasi hilang, rusak, penumpang diharapkan langsung melaporkan kepada petugas *lost and found* untuk segera ditindak lanjuti.

Pembahasan

Upaya Meminimalisir Terjadinya Kehilangan Bagasi Oleh Staf *Ground Handling* PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Perusahaan angkutan udara (maskapai) bertanggung jawab terhadap bagasi tercatat penumpang yang berada di bawah pengawasannya. Dalam pelaksanaannya perusahaan angkutan udara seperti Maskapai Citilink telah mempercayakan penanganan *ground handling*nya pada perusahaan lain (PT. Garuda Angkasa). Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meminimalisir terjadinya kehilangan bagasi. Upaya PT Garuda Angkasa untuk meminimalisir terjadinya kehilangan bagasi yaitu:

1. Petugas *ground handling* dalam menangani bagasi harus mengacu pada SOP (*Standard Operatinal Procedure*)
2. Petugas harus memiliki kompetensi
3. Petugas harus dapat bekerjasama dalam tim
4. Adanya pengawasan dari *security* pada proses *check-in*
5. Ada pengawasan dari petugas *load master* yang bertugas memastikan semua bagasi yang naik dan turun dari pesawat

Untuk menghindari terjadinya penyimpangan yang dilakukan oleh petugas yang tidak sesuai dengan tugasnya serta untuk menghindari adanya *komplain* dari penumpang maka dari itu diperlukan petugas yang bekerja dengan tidak mengabaikan SOP. Upaya lainnya seperti perusahaan harus bertindak tegas terhadap petugas yang melakukan kesalahan, kelalaian dan tidak profesional dalam bekerja agar para petugas dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan sebagaimana mestinya untuk kepuasan penumpang dan mengurangi kasus kehilangan, serta kerusakan bagasi. Selain itu adanya pengawasan dari *security* pada proses *check-in* dan pengawasan dari petugas *load master* yang bertugas memastikan semua bagasi yang naik dan turun dari pesawat.

KESIMPULAN

Proses penanganan bagasi dimulai dari pemeriksaan bagasi oleh *security check* dimana petugas melakukan pemeriksaan menggunakan peralatan sekuriti seperti mesin *X-tray*, *metal detector*, setelah itu penumpang melakukan *check-in* untuk mendapatkan *boarding pass* sebagai bukti yang sah untuk melakukan penerbangan, selanjutnya melakukan penimbangan bagasi yang akan dibawa oleh penumpang dimana pada Maskapai Citilink gratis bagasi 20kg dan 7kg untuk bagasi *cabin*, apabila melebihi ketentuan tersebut maka akan dikenakan biaya tambahan, setelah itu diberikan *baggage claim tag* yang ditempelkan pada belakang *boarding*

pass untuk mempermudah dalam pengambilan bagasi agar tidak terjadi kesalahan dalam pengambilan bagasi distasiun kedatangan. Kemudian apabila semua bagasi penumpang telah tersimpan di *makeup area* selanjutnya akan diangkut dan akan dimasukkan ke dalam pesawat. Setelah sampai di stasiun tujuan bagasi akan diturunkan atau dibongkar dari dalam pesawat dan dibawa menuju *baggage claim area* atau tempat penumpang mengambil bagasi di stasiun tujuan. Bagasi akan diletakkan pada *conveyor belt* untuk mempermudah penumpang dalam mengenali dan mengambil bagasi. Setelah penumpang mendapatkan bagasi, mereka harus menyerahkan nomor label bagasi yang tertempel pada *boarding pass* atau tiket kepada petugas bagasi yang akan mencocokkan apakah bagasi yang diambil sudah sesuai dengan nomor bagasi tersebut untuk menghindari tertukarnya bagasi dengan penumpang lain.

Upaya yang dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kehilangan bagasi, yaitu petugas harus bekerja sesuai dengan SOP, memiliki kompetensi, dapat bekerjasama dalam tim, pengawasan dari *security* pada proses *check-in*, pengawasan petugas *load master* yang memastikan semua bagasi yang naik dan turun dari pesawat, memberikan sanksi atau teguran apabila petugas tidak bekerja dengan baik, meningkatkan kemampuan petugas serta melakukan evaluasi kerja.

Adapun saran dalam penelitian ini adalah: agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya sehingga tidak terjadi lagi komplain dari penumpang karena kehilangan bagasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assifa, F. (2013). Barang Penumpang Hilang, Citilink Dilaporkan ke Polisi. <https://www.google.co.id/amp/s/amp.kompas.com/regional/read/2013/12/18/2137271/Barang.Penumpang.Hilang.Citilink.Dilaporkan.ke.Polisi> (diakses pada 19 Juni 2021)
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2009). *Pengertian, Peran dan Fungsi Bandar Udara*. ICAO. (n.d.). Annex 14. *Tentang Bandar Udara*.
- J, En. (2017). Pengertian Ground Handling. <https://www.belajartransportasi.wordpress.com/2017/01/12/ground-handling/> (diakses pada 19 Juni 2021).
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang *Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 Tentang *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan