

Analisis Penanganan Kehilangan Bagasi Penumpang dan Bagasi Tidak Bertuan Garuda Indonesia oleh *Ground Handling* PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Juanda Surabaya

Sherina Kumala Dewi

Prodi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Jenjang Sarjana, Program Diploma IV,
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

190499004@students.sttkd.ac.id

ABSTRACT.

Garuda Indonesia collaborates with companies engaged in Ground Handling to handle problems faced by passengers including baggage problems. This research aims to identify and explain the system for handling lost passenger baggage and unclaimed baggage by Garuda Indonesia and how to reduce it by Ground Handling PT Gapura Angkasa. The method in this research is descriptive qualitative by means of structured interviews with baggage service unit officers and make observation at the baggage service unit office at Juanda Airport Surabaya on 12 August-23 August 2021 and documentation of field work. In analyzing the data, the researcher went through several stages, that is data reduction, data presentation, and conclusions. The results of the data analysis that the researcher has carried out show that the baggage loss handling system, the officer will search for 14 days from the reporting date and the baggage handling officer will identify the ownership of the baggage. The responsibility of PT. Garuda Indonesia is guided by PM Number 77 of 2011 and on WI (Work Instructions) to reduce the occurrence of baggage loss and unclaimed baggage, namely, passengers are advised to provide a special/special identity on the baggage, check-in counters always provide baggage tag stock, make-up area must always be bright so as to reduce the occurrence of baggage irregularities Passengers always remember their luggage.

Keywords: Garuda Indonesia, Baggage Service Unit, Baggage Handling Procedures, Missing Baggage, On Hand Baggage.

ABSTRAK.

Garuda Indonesia bekerjasama dengan perusahaan yang bergerak dibidang *Ground Handling* untuk menangani permasalahan yang di hadapi penumpang termasuk permasalahan bagasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan sistem penanganan kehilangan bagasi penumpang dan bagasi tidak bertuan Garuda Indonesia dan cara mengurangi hal tersebut oleh *Ground Handling* PT Gapura Angkasa. Metode pada penelitian adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode wawancara terstruktur dengan petugas Baggage Service dan observasi langsung dikantor unit *Baggage Service* Bandar udara Juanda Surabaya pada tanggal 12 Agustus–23 Agustus 2021 dan pendokumentasian kerja lapangan.

Dalam menganalisis data peneliti melalui beberapa tahapan yaitu mereduksi data, penyajian data dan, kesimpulan. Hasil dari analisis data yang telah peneliti lakukan didapatkan hasil penanganan kehilangan bagasi petugas akan melakukan pencarian selama 14 hari terhitung dari tanggal pelaporan dan penanganan bagasi tidak bertuan bagasi petugas akan mengidentifikasi kepemilikan bagasi tersebut. Tanggungjawab PT.Garuda Indonesia berpedoman pada PM Nomor 77 Tahun 2011 dan pada WI (*Work Instruction*) untuk mengurangi terjadinya kehilangan bagasi dan bagasi tidak bertuan yaitu, penumpang disarankan memberikan identitas khusus/khas pada bagasi, *check-in counter* selalu menyediakan stok label bagasi, *make up area* harus selalu keadaan terang sehingga mengurangi terjadinya penyimpangan bagasi, penumpang senantiasa selalu mengingat barang bawaannya.

Kata Kunci: Garuda Indonesia, Unit *Baggage Service*, Prosedur Penanganan Bagasi, Kehilangan Bagasi, Bagasi Tidak Bertuan.

PENDAHULUAN

Seiring jaman berganti transportasi yang ada di Indonesia semakin berkembang membuat masyarakat lebih memilih transportasi yang cepat. Sarana transportasi tidak terlepas dari adanya kemajuan teknologi dari hasil pemikiran manusia sebagai upaya memberikan pelayanan transportasi yang terbaik, aman dan nyaman. Transportasi udara ini lah yang menjadi prioritas masyarakat saat ini untuk berpergian maupun untuk pengiriman barang.

Salah satu prosedur yang harus dilalui oleh calon penumpang pesawat adalah prosedur tentang bagasi, dalam hal ini penumpang tersebut harus diinformasikan dan mengerti mengenai ketentuan bagasi yang di perkenankan, pentingnya label bagasi dan batasan yang diperbolehkan dibawa sebagai *cabin baggage* atau *unchecked baggage* serta ketentuan tentang biaya kelebihan bagasi. Kenyataannya tidak semua penumpang paham tentang prosedur dan peraturan bagasi yang digunakan oleh pihak maskapai, dan hal ini juga yang menjadikan banyaknya kehilangan bagasi yang dialami penumpang dan menjadi persoalan tersendiri bagi perusahaan penerbangan dan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya.

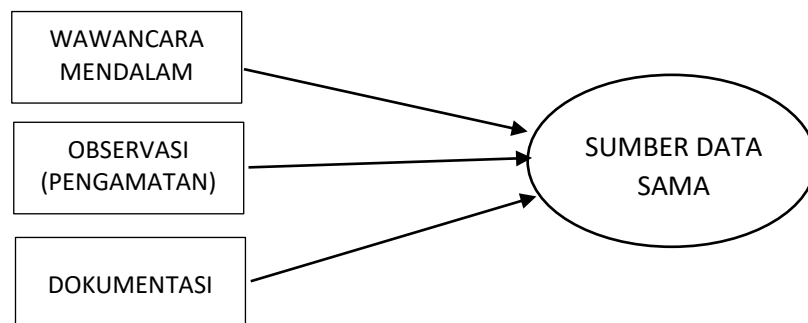
Berdasarkan observasi di lapangan yang telah dilakukan peneliti pada tahun 2019 menemukan permasalahan yang terjadi di bagian *Baggage Service* masih terjadi kasus kehilangan bagasi penumpang dan masih terjadi bagasi penumpang yang tidak lengkap identitas kepemilikannya sekitar 2 koli bagasi yang hilang dan dan kurang lebih 6 koli bagasi tidak bertuan atau bagasi yang tidak lengkap identitas kepemilikannya. Akibat permasalahan tersebut menyulitkan pihak *Baggage Service* maskapai Garuda Indonesia untuk membantu mengidentifikasi pemilikan dari bagasi tersebut. Sebagai contoh kasus kehilangan bagasi penumpang maskapai Garuda Indonesia yang pernah terjadi pada bulan Desember 2019 salah satunya adalah Rendy Lesmana, yang kehilangan seekor burung jenis kacer seharga Rp 150.000.000-

, yang disimpan di bagasi pesawat Garuda Indonesia saat penerbangan dari Jakarta ke Pontianak (Kompas.com).

Rumusan masalah yang diambil pada penelitian ini Bagaimana sistem penanganan kehilangan bagasi penumpang dan bagasi tidak bertuan Garuda Indonesia oleh Ground Handling PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Juanda Surabaya? Dan Bagaimana cara untuk mengurangi terjadinya kehilangan bagasi penumpang dan bagasi tidak bertuan Garuda Indonesia oleh Ground Handling PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Juanda Surabaya? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui cara mengurangi dan menjelaskan sistem penanganan kehilangan bagasi penumpang dan bagasi tidak bertuan Garuda Indonesia oleh Ground Handling PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Juanda Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, karena digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2011).



Gambar 1 SKEMA TRIANGULASI

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan observasi wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan dari ketiganya (triangulasi). Peneliti melaksanakan teknik Triangulasi dengan membandingkan 3 (tiga) aspek penting yaitu pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Melalui 3 aspek penting tersebut, peneliti berusaha untuk mengecek kebenaran atau keabsahan data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda. Dalam penerapan teknik Triangulasi ini, peneliti akan menerapkan 3 aspek penting tersebut terhadap beberapa responden yang terdapat didalam unit Baggage Service.

Lokasi penelitian ini berada di daerah kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, khususnya terminal kedatangan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya,

Pada tanggal 12 Agustus – 23 Agustus 2021. Dari data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi di organisasikan ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai Analisis Penanganan Kehilangan Bagasi Penumpang dan Bagasi Tidak Bertuan Garuda Indonesia oleh Ground Handling PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Juanda Surabaya. Dilakukan dengan teknik wawancara terstruktur terhadap dua narasumber yang dilaksanakan di Bandar Udara Juanda Surabaya secara intensif dan terstruktur dengan nama responden 1 (satu) yaitu Rendra Septanius sebagai Supervisor unit Baggage Service dan nama responden 2 (dua) yaitu Nur Agustin Dwi R sebagai Admin Baggage Service.

Proses Penanganan Kehilangan Bagasi di Terminal Kedatangan Bandar Udara Juanda.

Kasus-kasus yang timbul di area kedatangan salah satunya adalah Kehilangan Bagasi (*Missing Baggage*) dengan code AHL (*Advice If Handling*) atau BAH (*Baggage Advice Handling*). Kasus ini adalah jenis penyimpangan bagasi yang mana bagasi tidak bisa di temukan dengan berbagai cara. Penyimpangan ini dapat di katakan sebagai penyimpangan kategori berat, dikarena bagasi penumpang tersebut tidak di ketahui keberadaannya dan penyebab hilangnya bagasi tersebut, bagasi penumpang dapat dinyatakan hilang apabila selama 14 hari tidak dapat di temukan keberadaan bagasi tersebut dengan pencarian sesuai prosedur yang berlaku, maka dari itu petugas baggage service Garuda Indonesia dapat menyatakan bahwa bagasi tersebut hilang.

Ground Handling PT. Gapura Angkasa khususnya di unit *Baggage Service* dan Maskapai Garuda Indonesia saling bekerjasama dalam mencari solusi dan menyelesaikan kasus kehilangan bagasi tersebut. Dalam penyelesaian kasus ini petugas *Baggage Service* dari PT. Gapura Angkasa berhubungan langsung dalam menangani passenger complaints dan menyelesaikannya dengan ramah, sedangkan dari pihak Garuda Indonesia memberikan persetujuan atas kompensasi dan ganti rugi yang akan diberikan kepada penumpang terhadap bagasinya yang hilang.

Jumlah kompensasi atau ganti rugi terhadap penumpang yang bagasinya telah hilang tersebut terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara Pasal 5. Kewajiban yang harus dibayarkan atas hilangnya bagasi penumpang sebesar Rp 200.000 per kilogram atau maksimal Rp 4.000.000 per penumpang, yang harus dipatuhi oleh pihak airlines dan diterima oleh penumpang. Jumlah pembayaran antar masing-masing kelas penerbangan (*Economy, Executive, and First Class*) mempunyai

kompensasi yang berbeda untuk penumpang kelas ekonomi sebesar USD 75, untuk penumpang kelas bisnis sebesar USD 100 dan, untuk penumpang *first class* sebesar USD 200.

Prosedur *baggage handling* Garuda Indonesia mengenai kompensasi kehilangan bagasi dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Penumpang wajib melakukan pelaporan atas kehilangan atau kehilangan sebagian isi bagasinya sebelum meninggalkan bandara dikantor *Baggage Service* Garuda Indonesia di area kedatangan.

b. Untuk penerbangan internasional diberikan tenggat waktu pelaporan tidak lebih dari 7 hari dan dihitung mulai tanggal kedatangan penerbangan.

c. Petugas *Baggage Service* atas nama Garuda Indonesia, diberikan kewenangan untuk mengisi *Property Irregularity Report* (PIR) dengan penumpang melampirkan persyaratan sebagai berikut:

1. *Boarding pass* asli
2. *Baggage claim tag* asli
3. Fotokopi identitas diri yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor)
4. *Missing baggage questionnaire* (berlangsung tanggung jawab kepada penumpang dan petugas yang mengisinya).
5. *Claim Correspondence*.
6. *Final release* (surat pernyataan).
7. *Claim settlement form* (klaim yang harus ditandatangani oleh *District Manager* atau *Station Manager*).

d. Pencarian bagasi penumpang yang hilang dilakukan kurang lebih memakan waktu hingga 14 hari dan akan dikirimkan ke alamat penumpang sesuai yang tercatat pada dokumen PIR apabila sudah ditemukan bagasi tersebut.

e. Jika bagasi penumpang yang hilang tidak ditemukan setelah melakukan pencarian selama 14 hari, maka penumpang dapat melakukan klaim kompensasi ke maskapai Garuda Indonesia dan bagasi penumpang dinyatakan hilang.

Berikut ini adalah cara mengisi formulir penyelesaian klaim kompensasi:

1. Menuliskan Tanggal pembuatan formulir dan nomor klaim.
2. Menuliskan data penuntut (nama dan alamat penumpang).
3. Input bentuk klaim (kehilangan atau keterlambatan).
4. Merujuk nomor arsip formulir.

5. Menuliskan data penerbangan penuntut nomor penerbangan, tanggal penerbangan, asal keberangkatan, tujuan, dan berat bagasi).
6. Jumlah Kompensasi klaim.
7. Jumlah kompensasi yang dibayar.
8. Penjelasan alasan penyelesaian klaim.
9. Tanda tangan oleh Petugas.
10. Disahkan oleh yang berwewang.

Setelah penumpang melengkapi persyaratan yang telah di tentukan, penumpang membawa persyaratan tersebut ke kantor PT. Garuda Indonesia terdekat di bagian administrasi. Penumpang akan mendapatkan kompensasi yang telah di sepakati.

Proses Penanganan Bagasi Tidak Bertuan atau Bagasi Temuan di Terminal Kedatangan Bandar Udara Juanda Surabaya

Bagasi tidak bertuan (*On Hand Baggage*) adalah bagasi yang ditemukan oleh petugas *Baggage Service* di area kedatangan, penemuan bagasi penumpang tanpa pemilik sering terjadi di bandar udara Juanda Surabaya

Bagasi tidak bertuan (OHD) yang ditemukan oleh petugas *baggage service* di area kedatangan akan di proses sesuai dengan WI (*work instruction*) maskapai Garuda Indonesia, proses yang dilakukan petugas *baggage service* Garuda Indonesia dalam menyelesaikan masalah bagasi *surplus* atau bagasi tidak bertuan sebagai berikut:

1. Melakukan identifikasi secara rinci pada bagasi yang ditemukan.
2. Pengecekan label bagasi yang tertempel.
3. Melihat tipe bagasi *surplus* dan ditentukan tipe bagasi tersebut.
4. Input data identifikasi bagasi surplus ke dalam sistem *World Tracker*.
5. Petugas segera mengirimkan bagasi tersebut ke station tujuan dengan disertai label pemberitahuan tertulis, jika sudah mendapatkan respon dari sistem.

World Tracer adalah sistem yang digunakan petugas *baggage service* dalam menemukan pemilik dari bagasi *surplus* maupun menemukan bagasi hilang milik penumpang, dalam proses pencarian pemilik bagasi surplus atau bagasi tidak bertuan tersebut, petugas akan menginput tipe dari bagasi yang ditemukan, menginput ciri-ciri dari bagasi tersebut, dan memasukan data dari label bagasi

penumpang, setelah semua data terinput maka akan muncul *manifest* penumpang yang menjadi pemilik dari bagasi surplus tersebut.

Adapun hal-hal yang harus diisi bila terjadi penyimpangan bagasi tidak bertuan (*On Hand Baggage*):

- a. Asal keberangkatan (Station awal)
- b. Tanggal kehilangan bagasi
- c. Isi bagasi (*list of items*)
- d. Kondisi bagasi saat ditemukan (*baggage condition*)
- e. Nama lengkap penumpang
- f. Alamat dan nomor telepon penumpang
- g. Label bagasi dan fotokopi ktp milik penumpang

Petugas *baggage service* setelah menemukan pemilik bagasi tersebut melalui *world tracer*, akan melakukan konfirmasi kepada penumpang pemilik bagasi tidak bertuan, data diri penumpang dan *manifest* yang dimiliki petugas haruslah sama, setelah dinyatakan sesuai maka petugas mengirimkan bagasi tersebut ke alamat penumpang yang telah diketahui.

Cara Mengurangi Kehilangan Bagasi dan Bagasi Tidak Bertuan di Terminal Kedatangan Bandar Udara Juanda Surabaya

Untuk mengurangi terjadinya kasus kehilangan bagasi dan bagasi tidak bertuan, perlu diadakannya pencegahan (*preventif*) dari awal oleh penumpang dan pihak pengangkut sebagai berikut:

1) Proses penyerahan tiket

Penumpang disarankan untuk memberikan ciri khas di bagasinya, misal nama, tanda khas bagasi dan alamat. Untuk barang-barang pribadi dan barang berharga sebaiknya tidak dimasukkan ke dalam bagasi tercatat. Penumpang perlu diberikan himbauan untuk mengenali bagasi masing-masing dan saat penumpang memiliki jadwal penerbangan transit beda maskapai petugas dapat menginformasikan untuk mengambil barang bawaan saat transit dan kembali melakukan *check-in* untuk melanjutkan penerbangan selanjutnya.

2) Pada saat *check-in*

Stok label bagasi harus selalu tersedia di setiap bagian *check-in counter* dan digunakan hanya sesuai dengan kebutuhan saja, petugas dapat menghibau penumpang agar mengunci bagasinya dengan benar-benar dan memastikan bagasi sudah aman. Petugas dapat memberikan informasi kepada penumpang untuk tidak

meletakkan barang-barang berharga di dalam bagasi. Petugas harus mencabut label yang tidak berkaitan dengan tujuan penumpang.

3) *Make up area*

Make up area harus dalam keadaan pencahayaan yang terang benderang agar memudahkan proses *loading* dan *unloading* bagasi kedalam *crane* atau kontainer maupun ke *conveyor* sehingga tindakan pencegahan kehilangan bagasi, kerusakan bagasi, dan terselipnya bagasi dalam *conveyor* di bawah dapat diawasi dengan baik oleh *supervise* yang bertugas.

4) Pada proses *Loading* dan *Unloading* bagasi

Proses *loading* bagasi dari *make up area* ke dalam pesawat dilakukan dengan waktu sesingkat mungkin.. Supervisi harus melaksanakan *loaded* sesuai dengan *loading instruction* dan harus dicatat ke *loading check list*.

5) Area klaim bagasi

Petugas yang berada area klaim bagasi harus selalu memantau keadaan di sekitar *conveyor* dan cekatan jika terjadi kasus yang menimpa penumpang, yang bertanggung jawab pada area tertentu. Petugas segera mengambil *baggage claim tag* dari penumpang pada proses penerimaan bagasi, dan segera diamankan (*destroyed*). Saat ditemukan bagasi yang tak bertuan/ *unclaimed baggage* petugas segera mengamankan bagasi tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa: Penanganan kehilangan bagasi (*missing baggage*) petugas *Baggage Service* akan melakukan pencarian selama 14 hari kerja di hitung dari waktu pelaporan jika setelah pencarian bagasi belum ditemukan penumpang berhak mengajukan *claim baggage* ke unit *Baggage Service*. Penanganan bagasi tidak bertuan atau bagasi *surplus* petugas mengidentifikasi bagasi dan data yang ada pada label bagasi, petugas melakukan input data yang sudah terkumpul pada sistem *world tracker*, setelah didapatkan akan dikirimkan ke alamat penumpang secara gratis.

Untuk menghindari kehilangan bagasi (*missing baggage*) dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti, penumpang diberikan identitas, *stock label*/persediaan label bagasi di unit *check in counter* selalu tersedia, unit *make up area* seharusnya diberikan pencahayaan yang mencukupi agar mempermudah proses *loading* ataupun *unloading* bagasi dan untuk menghindari terjadinya bagasi tidak bertuan dapat dilakukan dengan cara seperti, penumpang transit beda maskapai dapat mengingat terhadap barang bawaan, pramugari/a dapat menginfokan kepada

penumpang transit beda pesawat perlu untuk mengambil bagasi dan melakukan *check in* kembali.

SARAN

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan adalah Maskapai Garuda Indonesia sebagai salah satu perusahaan penerbangan terbesar di Indonesia sudah seharusnya memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada penumpang, serta tetap mempertahankan kualitas pelayanannya dan lebih memperhatikan keadaan setiap diunitnya dan untuk PT. Gapura Angkasa sebagai perusahaan yang telah di percaya oleh Garuda Indonesia seharusnya melayani dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada bagasi penumpang Garuda Indonesia sehingga dapat menghindari terjadinya bentuk penyimpangan bagasi penumpang. Maskapai Garuda Indonesia dan PT. Gapura Angkasa hendaknya bekerjasama dalam hal keamanan dan memperketat penjagaan terhadap bagasi penumpang yang berada di area *loading* dan *unloading* dan pada area konveyor dimana dapat terjadinya terjepitnya bagasi penumpang maupun terlambatnya bagasi penumpang dan memperketat proses pengawasan sehingga hal-hal yang dapat berpotensi menyebabkan penyimpangan bagasi dapat diatasi.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul,Suharno.2009. Ground Handling.PT.Raja Grafindo Persada Jakarta

Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2).

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://amp.kompas.com/tren/read/2019/12/20/151327165/5-kasus->

[kehilangan-bagasi-di-pesawat-burung-kacer-rp-150-juta-hingga&ved=2ahUKEwiuvM2khaPtAhVA7HMBHQwzBXcQFjABegQIARAG&usg=AOvVaw2lk_gf4sVrhdnQEYvsZLw9&cf=1](https://doi.org/10.47476/reslaj.v4i5.1131)

(Diakses Tanggal 17 April 2021 Pukul 12.30 WIB)

Lie, I. Damardjati, RS Istilah-istilah Dunia Pariwisata, edisi revisi, cetakan keenam. Jakarta. Pradinya Paramita.

Mulyanto, F. H. (1999). Ground Handling (Tata Operasi Darat).

Pendi, P. (2016). *Kupas Tuntas Penerbangan*. Deepublish.

PM. 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV

Standart Operating Procedurs.PT Gapura Angkasa,2006

PM. 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara Pasal 5