

Analisis Penanganan Bagasi *Outgoing* Maskapai Penerbangan Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

Rafi Fardiansyah¹, Rahimudin Samsuri²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

rafidnsyh11@gmail.com¹

ABSTRACT

Abdulrachman Saleh Airport Malang is an airport managed by the Airport Management Unit, which is located in Malang Regency, East Java, Indonesia. The background in this study is that there are still irregularities by officers when handling outgoing, observing this, the importance of having SOPs so that officers can overcome problems that occur. The purpose of this study is to find out how the process carried out by Make-up Area in handling outgoing baggage at Batik Air Airlines, to find out what factors hinder Make-up Area baggage outgoing and knowing the efforts made by Make-up Area in improving the handling of outgoing for Batik Air airlines so that they do not experience irregularities while on duty. This study uses qualitative methods, data collection techniques used in this study are observation, documentation and interviews. The subjects in this study were the Make Up Area at Abdul Rachman Saleh Airport, Malang. The results of the research conducted by researchers are based on interviews and observations that the outgoing baggage handling process has been carried out properly in accordance with the company's SOPs, the factors that hinder Make-up area officers in handling outgoing baggage are job desk mismatches, limited tools, lack of staff, accumulation of baggage.

Keywords : *abdulrachman saleh airport malang, batik air airlines, outgoing baggage, make-up area.*

ABSTRAK

Bandar udara Abdulrachman Saleh Malang merupakan bandar udara yang dikelola oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara, yang terletak di Kabupaten Malang, Jawa Timur, Indonesia. Latar belakang dalam penelitian ini adalah masih adanya penyimpangan-penyimpangan petugas pada saat penanganan bagasi *outgoing*, mencermati hal tersebut, pentingnya adanya SOP agar petugas dapat mengatasi permasalahan yang terjadi. Tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui bagaimana proses yang dilakukan petugas *Make-up Area* dalam penanganan bagasi *outgoing* Maskapai Batik Air, mengetahui faktor apa saja yang menjadi pengambat petugas *Make-up Area* dalam penanganan bagasi *outgoing*, dan mengetahui upaya yang dilakukan oleh petugas *Make-up Area* dalam meningkatkan penanganan bagasi *outgoing* maskapai Batik Air agar tidak mengalami penyimpangan saat bertugas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, dokumentasi dan wawancara. Subjek dalam penelitian ini adalah petugas unit *Make Up Area* di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. Hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti yaitu berdasarkan wawancara dan observasi bahwa proses penanganan bagasi *outgoing* sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan SOP perusahaan, faktor yang menjadi penghambat petugas *Make-up area* dalam penanganan bagasi *outgoing* yaitu ketidaksesuaian jobdesk pekerjaan, keterbatasan alat, kekurangan jumlah petugas, penumpukan bagasi .

Kata kunci : *bandar udara abdurachman saleh malang, maskapai batikair, bagasi outgoing, make-up area.*

PENDAHULUAN

Dalam pengelolaan bandara perlu adanya panduan yang perlu di acu bersama, yaitu penerapan SOP. SOP adalah *Standard operating procedure* yang mana harus di jalankan oleh setiap personil yang ada, sehingga bisa untuk meminimalisir kesalahan dalam menjalankan pekerjaan itu sendiri seperti hal nya *Standard operating procedure* yang sudah diberikan oleh perusahaan PT. Avia Citra Dirgantara.

Meskipun sudah ada aturan yang mengatur tentang pekerjaan secara sistematis, berdasarkan pengamatan penulis pada saat di lapangan, penulis mencatat masih banyak terjadi penyimpangan-penyimpangan petugas saat penanganan bagasi *outgoing*, seperti bagasi yang mengalami kerusakan saat sudah tiba di *make-up area* dimana penumpang belum tanda tangan di label yang sudah tertempel di bagasi milik penumpang, artinya penumpang tidak mengetahui bila barangnya mengalami kerusakan dan kurangnya petugas bagian *make-up area* juga mengakibatkan bagasi yang datang ke unit *make-up area* tertumpuk, tertukar sesama *class* atau maskapai berbeda dan tertinggal saat proses *loading* ke gerobak sehingga bisa menyebabkan terjadinya sesuatu yang tidak sesuai SOP yang ada, yang mengakibatkan keluhan penumpang kepada petugas atas ketidakpuasan pelayanan bagasi itu sendiri.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

1. Bagaimana proses yang dilakukan petugas PT. Avia Citra Dirgantara dalam penanganan bagasi *outgoing* maskapai penerbangan Batik Air di unit *Make up area*?
2. Faktor apa saja yang menjadi pengambat petugas PT. Avia Citra Dirgantara dalam melaksanakan penanganan bagasi *outgoing* di unit *Make up area*?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh petugas PT. Avia Citra Dirgantara dalam meningkatkan penanganan bagasi *outgoing* Maskapai penerbangan Batik Air agar tidak mengalami penyimpangan saat bertugas?

TUJUAN PENELITIAN

Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti didasari oleh adanya dorongan untuk mencapai tujuan tertentu dan keyakinan bahwa tujuan akan tercapai dengan melakukan suatu aktivitas. Secara garis besar tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana proses yang dilakukan petugas PT. Avia Citra Dirgantara dalam penanganan bagasi *outgoing* Maskapai penerbangan Batik Air di unit *Make up area*?
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pengambat petugas PT. Avia Citra Dirgantara dalam melaksanakan penanganan bagasi *outgoing* di unit *Make up area*?

3. Untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan oleh petugas PT. Avia Citra Dirgantara dalam meningkatkan penanganan bagasi *outgoing* maskapai penerbangan Batik Air agar tidak mengalami penyimpangan saat bertugas?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis termasuk kedalam penelitian kualitatif karena data yang diambil berupa data wawancara dari narasumber terkait, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi dan data sekunder diperoleh dengan metode dokumentasi berupa foto-foto.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri sebagai alat pengumpul data, peneliti menggunakan data dari observasi dengan lembar observasi, wawancara dengan lembar wawancara dan dokumen unit *Make up area* (MUA) contohnya seperti *Standard Operation Procedure* (SOP). Adapun subjek dalam penelitian ini adalah petugas unit *Make Up Area* di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. Objek yang dijadikan sumber dalam penelitian ini adalah kinerja petugas berdasarkan *Standar Operational Procedure* (SOP) pada unit *Make Up Area*.

Lokasi yang akan diteliti oleh penulis yaitu Bandar Udara Abdulrachman Saleh, Malang tepatnya pada bagian *make-up area* Maskapai Batik Air. Waktu pelaksanaan penelitian di mulai dari tahap persiapan pada tanggal 25 September 2021, kemudian dilanjutkan dengan tahap observasi mulai dari tanggal 11 Oktober 2021 sampai dengan 11 November 2021.

Proses analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Penelitian yang dilakukan peneliti dengan metode kualitatif, pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi).

2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data

Dalam penelitian ini yang digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif, dengan menampilkan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Adapun alasan penulis dalam memilih metode ini adalah penulis ingin memaparkan, menjelaskan dan menguraikan data-data yang terkumpul kemudian disusun secara sistematis dan dianalisis untuk kemudian diambil kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses yang dilakukan petugas PT. Avia Citra Dirgantara dalam penanganan bagasi *outgoing* maskapai penerbangan Batik Air di unit *Make up area*

Proses yang dilakukan petugas PT. Avia Citra Dirgantara dalam penanganan bagasi *outgoing* maskapai penerbangan Batik Air di unit *Make up area* dibagi dalam beberapa posisi, sebagai berikut:

1. Leader

Didalam proses penanganan, leader bertugas sebagai penanggungjawab semua petugas yang berkerja di unit *Make-up area* yang terdiri dari :

a. *Preflight*

Proses penanganan bagasi pada saat *preflight* diawali dengan leader memastikan proses *preflight* berjalan lancar, yaitu leader memimpin pada saat *briefing* pagi dan berdoa bersama.

Leader memberikan arahan kepada seluruh petugas mengenai proses penanganan bagasi agar pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan SOP, dan untuk meminimalisir kesalahan dalam bekerja, sehingga pekerjaan berjalan dengan lancar. Sebelum memulai penanganan bagasi leader memimpin berdoa bersama.

b. *Inflight*

Proses penanganan bagasi pada saat *Inflight* diawali dengan leader memastikan jumlah petugas yang hadir apakah sudah sesuai dengan jumlah petugas yang ada atau tidak. Kemudian leader menyiapkan absensi kedatangan untuk setiap petugas apakah datang tepat waktu atau terlambat. Setelah menyiapkan absensi leader mengecek gerobak yang sudah terisi bagasi dan mengecek gerobak agar tidak tersambung dengan gerobak bagasi maskapai yang berbeda. Leader juga bertugas memastikan bagasi agar tidak terjatuh saat gerobak ditarik oleh petugas btt dan memastikan bahwa gerobak / *trolley* sudah di tarik oleh petugas BTT (*Bagagge Chart*).

Proses penanganan bagasi selanjutnya leader mengecek pengisian bagasi rokonsiliasi sudah sesuai atau belum dengan sistem *check-in counter*. Setelah proses penanganan selesai leader berkoordinasi dengan semua bagian yang menangani kegiatan pekerjaan agar tidak terjadi kesalahan. Jika terjadi penyimpangan, maka agar segera membuat laporan harian/berita acara untuk dikirim via email kepada pihak manajemen PT. Avia Citra Dirgantara, leader memastikan semua dokumen sudah menggunakan e-file.

c. *Post flight*

Proses penanganan bagasi pada saat *Post flight* diawali dengan leader memastikan seluruh petugas *make-up area* bahwa pekerjaan sudah selesai pada semua bagian yang

bersangkutan. Jika pekerjaan sudah selesai leader meneliti atau mengecek kembali di sekitar area kerja, guna mengetahui apakah masih terdapat bagasi yang tertinggal atau sudah *clear*. Jika terdapat ketertinggalan bagasi maka leader akan bertanggungjawab penuh atas kelalaian petugas, sesuai dengan prosedur/SOP yang ada, yaitu mengirimkan barang yang tertinggal melalui penerbangan selanjutnya dengan rute yang sama, jika tidak ada rute yang sama maka *leader* mengirimkan melalui ekspedisi dari pihak bandara.

Semua data dikumpulkan oleh leader terdiri dari, *stowing, loading checklist*, maupun *unloading checklist* untuk di file atau di jadikan e-file. Setelah data sudah menjadi e-file leader memastikan apakah seluruh petugas *make-up area* bertanggung jawab atas pekerjaan maupun kebersihan lingkungan kerja, sebelum meninggalkan tempat kerja. Jika mendapati salah satu personel tidak masuk kerja (ijin/sakit, cuti) maka segera melaporkan kepada leader, agar segera koordinasi dengan divisi lain, guna kelancaran pekerjaan. Seluruh petugas *make-up area* dapat meninggalkan tempat kerja bila pesawat terakhir sudah *take off / airborne*. Sebelum pulang kerja/ meninggalkan tempat kerja, sebaiknya seluruh petugas *make-up area on duty* agar mengevaluasi hasil kerja bersama koordinator atau *leader* tentang pekerjaan pada hari itu di dalam *briefing*. Sebelum meninggalkan pekerjaan seluruh petugas *make-up area on duty* wajib untuk absen *finger print*.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan leader, penanganan bagasi *outgoing* di *Make up area* maka peneliti membuat kesimpulan adapun proses dari penanganan bagasi *outgoing* sebagai berikut :

Mekanisme kerja petugas dilakukan dengan pengecekan label bagasi harus sesuai dengan maskapai tujuan dan rute, kemudian dilakukannya loading bagasi kedalam BCT (*Bagagge Cart*) dengan hati-hati sehingga bagasi tidak mengalami kerusakan dan petugas selalu mengedepankan pelayanan bagasi yang terbaik.

Penataan bagasi harus sesuai dengan kategori bagasi yaitu kardus harus terpisah dengan koper, koper berbahan *fiber*/berat akan diletakan ditempat yang lebih aman, agar tidak terjadi kerusakan pada saat loading ke BCT (*Bagagge Cart*). Petugas harus memastikan BCT (*Bagagge Cart*) diganjal dengan *chock* agar tidak berpindah arah dan memilih gerobak dengan kondisi yang bagus. *Leader* Mendokumentasi/*fileing* dilakukan dengan menggunakan email, petugas bagasi tidak menggunakan *form* kertas karena untuk meminimalisir hilangnya file, apabila file tersebut hilang masih bisa di buka file nya sehingga pada saat tim audit menanyakan file *make up area* bisa diberikan dengan mudah.

Bagasi maskapai batik air kelas ekonomi, *special service*, bisnis, transit diletakan dibagasi terpisah, untuk mempermudah loading dalam pesawat dan untuk mempermudah petugas *load master* dalam pengecekan atau pendataan ulang, sehingga mempersingkat waktu dalam operasional *loading master*. Ketika bertugas jika ada kendala petugas mengatasi kendala tersebut dengan menerapkan SOP dengan tepat sehingga bisa meminimalisir kendala-kendala tersebut agar pekerjaan berjalan dengan lancar. Evaluasi

dilakukan setiap hari demi kebaikan tim saat bekerja, jika ada kendala dalam bertugas maka langsung dilakukan evaluasi.

2. Petugas *Make-up Area*

a. Preflight

Proses penanganan bagasi pada saat *Preflight* diawali dengan setiap petugas *make up area* wajib absen (*scan finger*) yang telah disediakan dan mengisi daftar hadir pada jadwal yang sudah disediakan untuk salinan pada jadwal absen (*scan finger*). Setelah melakukan absen petugas melaksanakan doa bersama dan briefing pagi yang di pimpin oleh *leader* sebelum melaksanakan pekerjaan. Petugas wajib mengikuti seluruh instruksi/arahan yang disampaikan *leader* agar pekerjaan berjalan dengan lancar. Petugas mempersiapkan seluruh dokumen penunjang seperti *stowing checklist* maupun bagasi rekonsiliasi dan mempersiapkan gerobak / *trolley* sesuai kebutuhan sebelum proses penanganan bagasi *outgoing* Batik Air dimulai.

b. Inflight

Proses penanganan bagasi pada saat *Inflight* diawali dengan setiap petugas *make-up area* harus sudah ada di wilayah kerja dan sudah *stanby* di masing-masing gerobak / *trolley* yang sudah disediakan pada saat pre flight. Setelah gerobak / *trolley* sudah dicek petugas lanjut mengecek label bagasi tercatat yang keluar dari *counter checkin* melalui *conveyor* yang sudah disediakan dari pengelola bandara, agar tidak terjadi kesalahan pada saat *loading* bagasi kedalam gerobak/*trolley* yang telah disediakan pada saat *pre flight*.

c. Post Flight

Proses penanganan bagasi pada saat *Post Flight* diawali dengan seluruh petugas *make-up area*, memastikan bahwa pekerjaan sudah selesai pada semua bagian yang bersangkutan. Setelah pekerjaan sudah selesai petugas meneliti atau mengecek kembali di sekitar area kerja, guna mengetahui apakah masih terdapat bagasi yang tertinggal atau sudah *clear*.

Petugas mengumpulkan semua data baik, *stowing, loading checklist*, maupun *unloading checklist* untuk di file atau di jadikan e-file. Seluruh petugas *make-up area* bertanggung jawab atas pekerjaan maupun kebersihan lingkungan kerja. Sebelum meninggalkan tempat kerja, jika mendapati salah satu personel tidak masuk kerja (ijin/sakit, cuti) maka segera melaporkan kepada koordinator/*supervisor*, agar segera koordinasi dengan divisi lain, guna kelancaran pekerjaan.

B. Faktor apa saja yang menjadi penghambat petugas PT. Avia Citra Dirgantara dalam melaksanakan penanganan bagasi *outgoing* di unit *Make-up area*?

Kendala atau faktor penghambat yang sering dialami oleh petugas *make-up area* diantaranya adalah :

1. Pembagian *jobdesk* yang tidak sesuai

Petugas sering melakukan pekerjaan diluar *jobdesk* sehingga petugas tidak fokus dalam menjalankan tugasnya, sebagai contoh petugas *Make-up Area* melakukan pekerjaan lain di *lost and found*. Sehingga di *make-up area* kekurangan petugas, dimana petugas yang berada di *make-up area* kewalahan dalam menangani bagasi, hal tersebut dapat mengganggu proses penanganan bagasi dan dapat terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti penumpukan bagasi, sehingga para petugas tidak fokus dalam melakukan pekerjaan.

2. Terbatasnya luas *make-up area*

Terbatasnya luas *make-up area* mengakibatkan terhambatnya proses penanganan bagasi, sehingga terjadi penumpukan bagasi yang mengakibatkan kekeliruan petugas dalam memisahkan kategori bagasi, seperti bagasi ekonomi, bisnis dan masing-masing maskapai, karena ada 3 maskapai yang memiliki jadwal yang sama sehingga terjadi penumpukan bagasi.

3. Adanya kerusakan bagasi

Kerusakan bagasi menjadi kendala dalam proses penanganan bagasi yaitu memakan banyak waktu dalam operasional sebagai contoh petugas harus mengkonfirmasi kembali ke bagian *check-in counter* dan penumpang yang bersangkutan apakah bagasi benar-benar rusak di tangan petugas atau dipenumpang sehingga dapat menghambat proses penanganan bagasi yang mengakibatkan bagasi tertumpuk di *make-up area*.

4. Kerusakan *conveyor belt*

Kerusakan menjadi faktor penghambat dalam proses penanganan bagasi *outgoing* sebagai contoh alat *conveyor* mati yang disebabkan kelebihan muatan bagasi sehingga *conveyor belt* tidak mau berjalan menuju *make-up area*. Untuk mengatasi hal tersebut bagasi dibawa manual menuju *make-up area* oleh petugas sehingga memakan waktu lama dan menghambat proses penanganan bagasi, sensor otomatis *conveyor* juga mengalami kerusakan yang mengakibatkan bagasi tertahan di *conveyor*.

5. Penumpukan Bagasi

Terdapat beberapa penumpukan bagasi *outgoing* yang disebabkan oleh kerusakan alat *conveyor* dapat menghambat proses penanganan bagasi *outgoing*, berdasarkan hasil observasi dilapangan alat *conveyor* sering tidak berjalan lancar, disebabkan karena beban yang ditampung *conveyor overload* jadi *conveyor* tidak berjalan dengan lancar, sehingga terjadi penumpukan bagasi di *Make-up area*.

6. Kurangnya komunikasi antar petugas

Kurangnya komunikasi antar petugas, sebagai contoh terdapat ketertinggalan bagasi diakibatkan petugas *check-in* memisahkan bagasi *fragile* ke tempat terpisah dan diproses

ke *make-up area* terakhir, akan tetapi petugas *check-in* lupa memproses bagasi ke *make-up area* dan petugas *make-up area* tidak mengkonfirmasi kembali apakah jumlah bagasi masuk sudah sesuai dengan jumlah bagasi dilaporkan di *check-in area* sehingga bagasi tertinggal di bandara. Sehingga pihak bandara penumpang mengalami kerugian, pihak bandara mengirimkan bagasi tertinggal tersebut melalui penerbangan selanjutnya dengan rute dan maskapai yang sama.

7. Kekurangan jumlah petugas di unit *Make-up Area*

Kekurangan jumlah petugas di unit *Make-up Area* merupakan salah satu yang menjadi penghambat proses penanganan bagasi *outgoing*, karena dengan jumlah petugas yang sedikit penanganan bagasi berlangsung lambat sehingga bagasi mengalami penumpukan di *make-up area*. Kekurangan jumlah petugas dikarenakan dari pihak perusahaan PT. Avia Citra Dirgantara memberhentikan pekerjaan beberapa petugas untuk menghadapi pandemi *covid-19*.

8. Label bagasi hilang

Label bagasi hilang disebabkan oleh kecerobohan petugas dalam bertugas, jika bagasi hilang maka bagasi tidak terkonfirmasi masuk ke *Make-up area* karena tidak ada laporan yang terdaftar dalam dokumen *stowing checklist*. Petugas harus menemukan label bagasi tersebut sebelum bagasi diproses ke dalam pesawat, kendala tersebut dapat menghambat dalam proses penanganan bagasi *outgoing*, sebagai contoh selama peneliti melakukan penelitian label bagasi terlepas di *conveyor*.

9. Kerusakan *Baggage Chart*/gerobak

Kerusakan *Baggage Chart*/gerobak terjadi karena kondisi gerobak sudah tidak layak yaitu seperti tidak ada penutup gerobak sehingga jika hujan turun, bagasi akan terkena air, terutama bagasi yang berbahan kardus akan mengalami kerusakan yang disebabkan oleh air hujan yang mengenai bagasi karena tidak ada penutup gerobak. BCT (*Baggage Chart*) juga mengalami kerusakan dimana ban mengalami kebocoran dan jika hujan maka didalam BCT (*Baggage Chart*) terdapat genangan air sehingga bagasi akan terkena air.

10. Penataan Bagasi yang Lama

Penataan bagasi lama diakibatkan karena petugas salah dalam meletakkan bagasi ke dalam masing-masing kategori, sebagai contoh petugas meletakkan bagasi ekonomi ke dalam kategori bagasi bisnis, sehingga petugas harus membongkar ulang bagasi dan meletakkannya sesuai dengan kategori masing-masing. Hal tersebut membutuhkan banyak waktu sehingga menghambat dalam proses penanganan bagasi *outgoing* Batik Air, yang mengakibatkan pekerjaan tidak efektif dan efisien.

11. Bagasi *Late*

Bagasi *late* disebabkan karena adanya penumpang yang terlambat check-in, yang berakibat bagasi tersebut menghambat dalam proses penanganan bagasi *outgoing*, dikarenakan bagasi penumpang lain sudah diproses ke dalam pesawat sedangkan bagasi penumpang yang *late* baru diproses sehingga membutuhkan waktu tambahan untuk memproses bagasi *late*. Hal tersebut dapat mengganggu proses penanganan bagasi *outgoing*, bagasi yang *late* diberikan label khusus oleh petugas, karena bagasi tersebut dijadikan bukti dan laporan sebagai tanda keterlambatan.

Bagaimana upaya yang dilakukan oleh petugas PT. Avia Citra Dirgantara dalam meningkatkan penanganan bagasi *outgoing* Maskapai penerbangan Batik Air agar tidak mengalami penyimpangan saat bertugas?

Upaya yang dilakukan oleh petugas PT. Avia Citra Dirgantara dalam meningkatkan penanganan bagasi *outgoing* Maskapai penerbangan Batik Air agar tidak mengalami penyimpangan saat bertugas sebagai berikut :

1. Bekerja Sesuai SOP

Petugas diharapkan dapat mempertahankan kinerja yang sudah diterapkan sesuai dengan SOP *Make-up Area*, sehingga pelaksanaan penanganan bagasi dapat berjalan dengan baik, dapat terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat meminimalisir risiko pekerjaan. Petugas selalu mengedepankan pelayanan yang baik, dimulai dari pengambilan label bagasi, meletakkan bagasi ke BCT (*Baggage Chart*) dilakukan dengan sangat hati-hati, jika bagasi mengalami kerusakan maka petugas dan penumpang mengalami kerugian yang mengakibatkan mengurangi kepercayaan penumpang kepada maskapai. Dengan mengikuti prosedur SOP maka pekerjaan dapat tertata dengan baik dan terhindar dari penyimpangan saat penanganan bagasi *outgoing*.

2. Saling Mempercayai

Petugas diharapkan dapat mempertahankan kepercayaan antar petugas, rasa kepercayaan antara petugas dapat mendorong adanya kerja sama antar petugas. Rasa percaya ini dapat mempererat hubungan antar petugas sehingga jika terjadi kendala terutama yang berkaitan dengan penanganan bagasi *outgoing* maka bisa diselesaikan bersama, dan saling memahami kebutuhan masing-masing petugas maka pekerjaan akan terasa ringan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepercayaan antar petugas yaitu seorang *leader* menunjukkan rasa tanggung jawab dengan segala keputusan dan hasil kerja dari petugas, dengan menunjukkan rasa tanggung jawab, leader akan di hormati sebagai pimpinan, sehingga petugas akan termotivasi untuk bekerja lebih keras karena dukungan dari leader.

3. Menjaga Komunikasi

Menjaga komunikasi dengan baik, merupakan upaya yang dilakukan antar petugas untuk menghindari penyimpangan saat bekerja yaitu dengan cara saling menghargai dan menghormati antar petugas, saling terbuka jika ada kendala yang dihadapi, dan menyampaikan pesan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh semua petugas. Jika ada

yang tidak dimengerti segera diskusikan, memberikan dukungan kepada petugas lain, dan bekerja dengan sesuai *jobdesk*. Maka bisa dipahami kepercayaan dan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja petugas dalam menangani bagasi *outgoing* sehingga dapat terhindar dari penyimpangan dalam penanganan bagasi *outgoing*.

4. Penambahan Jumlah Petugas *Make-up Area*

Petugas *Make-up area* hanya terdiri dari 4 personil yaitu 1 *leader* dan 3 petugas, dalam penanganan bagasi petugas sering mengalami kesulitan dalam proses penanganan bagasi *outgoing*, karena didalam 1 hari terdapat jadwal penerbangan yang bersamaan, yang berakibat pada penumpukan bagasi karena bagasi tersebut tidak ditangani segera oleh petugas karena jumlah petugas yang kurang.

5. Perawatan Fasilitas

Perawatan fasilitas sangat dibutuhkan oleh Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang khususnya di wilayah *make-up area*, karena kondisi alat yang digunakan sering mengalami kerusakan, seperti alat conveyor sering mengalami kemacetan dikarenakan sensor conveyor tidak bisa mendeteksi jika ada bagasi dan jika conveyor *overload* maka conveyor belt tidak berjalan.

Gerobak di *make-up area* banyak yang mengalami kerusakan seperti kondisi penutup gerobak yang mengalami kebocoran jika hujan turun, bagasi akan terkena air hujan dan dapat memicu kerusakan bagasi terutama bagasi yang berbahan kardus. Ban gerobak juga sering mengalami kerusakan seperti ban bocor dan kempes sehingga loading bagasi dapat terhambat karena kurangnya gerobak untuk mengangkut bagasi.

6. Evaluasi Petugas

Ketika pekerjaan sudah selesai evaluasi *petugas* sangat dibutuhkan oleh sebuah perusahaan, Evaluasi juga menjadi pemicu petugas untuk bekerja dengan baik dan berhati-hati karena jika kinerja petugas tidak baik maka *leader* akan memberikan sebuah peringatan kepada petugas, agar petugas tidak bekerja dengan semena-mena dan petugas tidak melakukan kesalahan. Setiap hari *leader* selalu melakukan evaluasi kepada petugas mengenai kinerja/penanganan bagasi *outgoing* Batik Air petugas dan jika ada kesalahan maka *leader* akan berdiskusi dengan petugas mencari jalan keluar untuk menyelesaikan permasalahan.

7. Memberikan Pelatihan Kepada Petugas *Make-up Area*

Memberikan pelatihan kepada petugas *make-up area* berguna untuk meningkatkan dalam proses penanganan bagasi *outgoing*, karena dengan memberikan pelatihan kepada petugas, para petugas dapat memiliki pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan yaitu dalam penanganan bagasi *outgoing* di *make-up area*.

Memberikan pelatihan kepada petugas *make-up area* merupakan bentuk upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kemampuan setiap *petugas* dari segi

sikap dan keterampilan agar mampu bertanggung jawab dalam pekerjaannya. Pelatihan kepada petugas sangat penting dilakukan karena dapat menghindari dari penyimpangan dalam penanganan bagasi outgoing. Berdasarkan hasil wawancara dengan para petugas *make-up area* bahwa petugas memiliki lisensi *DG-TYPE A*.

8. Ketepatan Waktu

Petugas diharapkan pada saat melakukan penanganan bagasi lebih mengutamakan ketepatan waktu. Jika pada saat proses penanganan *loading* bagasi Batik Air tidak tepat waktu maka penerbangan akan mengalami *delay* karena menunggu petugas melakukan penanganan bagasi pada saat *loading* kedalam gerobak, yang berakibat merugikan maskapai dan penumpang, untuk kerugian maskapai akan mengganggu penerbangan selanjutnya dan untuk penumpang sudah jelas sangat dirugikan baik dalam waktu perjalanan menuju bandara dan kekecewaan penumpang terhadap kepuasan maskapai penerbangan.

9. Ketelitian dan kehati-hatian bekerja.

Petugas diharapkan pada saat melakukan proses *loading* bagasi batik air baik pada saat pengecekan badan bagasi maupun label bagasi dengan penuh ketelitian dan kehati-hatian. Jangan sampai pada saat penanganan bagasi menjadi rusak, bagasi tertukar kategori, dan bagasi tertukar maskapai. Hal-hal tersebut harus dan perlu dihindarkan oleh petugas. Ketelitian diawali dari petugas dalam menjadwalkan setiap kegiatannya, dimulai dari penyiapan dokumen bagasi, troli, dan *baggage chart* yang harus dilakukan dengan berurutan agar tidak terjadi kelalaian dalam bekerja.

10. Kesabaran dalam bekerja

Kesabaran dalam bekerja merupakan upaya yang dilakukan petugas untuk mengendalikan emosinya, untuk menghadapi permasalahan yang terjadi saat penanganan bagasi *outgoing*. Mengatasi permasalahan dengan bersabar maka petugas dapat tetap tenang dan mampu berkomunikasi dengan baik.

11. Konsisten Dalam Bekerja

Penanganan bagasi outgoing Batik Air harus dilakukan dengan konsisten oleh setiap petugas yang berguna untuk menetapkan tujuan dalam bekerja. Tujuan dalam penanganan bagasi yaitu, penanganan bagasi selesai dengan tepat waktu dan tidak ada bagasi yang mengalami penyimpangan, seperti keterlambatan bagasi, kerusakan bagasi, penempatan kategori bagasi yang salah contohnya, penempatan bagasi ekonomi pada gerobak bisnis atau sebaliknya.

Konsisten dilakukan dengan cara fokus pada tujuan, yaitu ketika petugas mengerjakan sebuah pekerjaan, petugas perlu mengetahui apa yang menjadi tujuan dalam pekerjaan yang dilakukan. Dengan konsisten petugas mau pun bekerja dengan baik sehingga penumpang maupun petugas dapat merasakan kepuasan dari hasil yang didapatkan dengan konsisten dalam bekerja.

12. Melakukan Pengawasan Kerja

Melakukan pengawasan kerja berguna untuk memastikan semua pekerjaan berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya. Pengawasan merupakan upaya yang dilakukan perusahaan untuk menilai sebuah pekerjaan berjalan dengan baik atau tidak, didalam pengawasan kerja bisa diketahui apakah telah terjadi suatu penyimpangan dalam penanganan bagasi outgoing, jika terjadi suatu penyimpangan, dapat dengan mudah mengambil tindakan untuk mengatasi suatu penyimpangan tersebut karena adanya pengawasan dalam bekerja.

13. Memiliki Rasa Tanggungjawab penuh

Petugas diharapkan dapat memiliki rasa tanggung jawab penuh, yaitu kewajiban yang harus dipenuhi dan dilakukan oleh setiap petugas seperti tidak datang terlambat, tidak malas dalam bekerja, dan tidak meninggalkan pekerjaan.

Rasa tanggung jawab dapat membangun hubungan kerja yang baik, dapat membentuk rasa kepedulian dan empati terhadap petugas lain, dan membangun konsistensi dalam setiap pekerjaan karena petugas dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah dibebankan dan tidak melalaikannya, sehingga petugas tidak melakukan sebuah kesalahan pada pekerjaan yang telah dibebankan

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang terdapat pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses penanganan bagasi outgoing di Bandar Udara Abdulkrachman Saleh Malang sudah dilakukan dengan baik oleh semua petugas, tugas dan tanggung jawab petugas make-up area di Bandar Udara Abdulkrachman Saleh Malang sudah berjalan sesuai dengan SOP (Standar Operating Prosedur) sebagai acuan dalam melakukan proses penanganan bagasi dan petugas menjalankan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

2. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat petugas PT. Avia Citra Dirgantara dalam menangani penanganan bagasi outgoing di unit Make-up Area, diantaranya pembagian jobdesk yang tidak sesuai, terbatasnya luas make-up area, adanya kerusakan bagasi, kerusakan conveyor belt, penumpukan bagasi, kurangnya komunikasi antar petugas, kekurangan jumlah petugas di unit Make-up Area, label bagasi hilang, kerusakan Baggage Chart/gerobak, penataan Bagasi yang Lama, dan bagasi Late.

3. Upaya yang dilakukan petugas PT. Avia Citra Dirgantara dalam menangani penanganan bagasi outgoing di unit make-up area yaitu, bekerja Sesuai SOP (Standar Operating Prosedur), saling mempercayai antar petugas, menjaga komunikasi, penambahan jumlah petugas make-up area, perawatan fasilitas, evaluasi petugas, memberikan pelatihan kepada petugas make-up area, ketepatan waktu dalam penanganan bagasi, ketelitian dan

kehati-hatian bekerja, kesabaran dalam bekerja, melakukan pengawasan kerja, dan memiliki rasa tanggung jawab penuh dalam bertugas

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat di berikan saran-saran untuk menjadi bahan pengembangan peneliti selanjutnya dan perusahaan. Adapun saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya.
- b. Obyek penelitian ini diharapkan dapat diperluas dan tidak terbatas pada perusahaan sektor penerbangan saja melainkan perusahaan sektor lainnya seperti transportasi darat dan laut sehingga dapat menghasilkan hasil yang lebih baik.

2. Bagi Perusahaan

- a. Diharapkan perusahaan dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kinerja petugas sesuai dengan SOP perusahaan sehingga pekerjaan tidak terhambat.
- b. Pihak perusahaan diharapkan mampu memperhatikan kebutuhan petugas yang dibutuhkan agar penanganan bagasi *outgoing* dapat berjalan dengan baik.
- c. Pihak perusahaan diharapkan dapat *maintenance* peralatan yang mendukung proses penanganan bagasi *outgoing* agar terhindar dari hal yang tidak diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

Batik Air, 2017. Sejarah Maskapai Batik Air. Batik Air. Diakses melalui <https://batikair.com/en/>. 27 Oktober 2021 (21:16)

Detiknews. 2018. Penumpang Protes Barang di Bagasi Hilang, Lion Air Masih Investigasi. <https://news.detik.com/berita/d-3820084/penumpang-protes-barang-di-bagasi-hilang-lion-air-masih-investigasi>. Di akses pada 24 Januari 2022.

Detiknews. 2017. Bagasi Tertinggal, Kecewa Penanganan Komplain Lion Air <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3490256/bagasi-tertinggal-kecewa-penanganan-komplain-lion-air>. Di akses pada 24 Januari 2022.

Dimas Wibawa, Christian. 2020. *Analisis Penanganan Bagasi Pada Operasional Baggage Handling System (BHS) di Bandar Udara International Kualanamu ,Deli Serdang , Sumatera utara. Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

Ditjen Perhubungan Udara. 2018. *Pengertian Bandar Udara*. UU No. 1 Tahun 2009, Dephub, Jakarta

- Indriani, Dian. 2020. *Analisis Kemampuan Dan Ketelitian Kerja Pada Karyawan Baggage Service PT. Avia Citra Dirgantara Di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.*
- Internasional Abdulrachman Saleh. *Jurnal Perhubungan Udara*. 39(3):192-206.
- Kurniawan, 2021. INDEPENDENT MODUL OF MUA-LL MLG, PT. Avia Citra Dirgantara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : 69 Tahun 2013 Tentang Tantanan Kebandarudaraan Nasional*
- Republik Indonesia. 2002. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : KM 48, tentang penyelenggaraan bandar udara umum. Jakarta.
- Rizka Inayati, Fierda. *Analisis penanganan bagasi di Bandar Udara International Adi Soemarmo Boyolali. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.*
- Sihombing, Reinhard J.H. 2017. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Penanganan Bagasi PT. Garuda Indonesia Region Sumatra. Medan. Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Edisi kedua: Cetakan ke-1 September 2019). Bandung: Alfabeta.
- Zulaehah dan N. Faridha. 2013. Sistem Pengelolaan Keamanan Penerbangan Untuk Mendukung Rencana Peningkatan Status Bandar Udara Menjadi Bandar Udara