

Analisis Penanganan Bagasi Hilang Pada Unit *Lost And Found* Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Oleh PT. Mulio Citra Angkasa

Steven Christian Zend

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

xnxx12cz@gmail.com

Informasi Artikel	Abstract
E-ISSN : 3026-6874, Vol: 2 No: 2 Februari 2024 Halaman : 236-244	<i>The Ground Handling service provider industry strives 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. Deviations in passenger baggage services usually occur when passengers arrive at the destination airport or upon arrival at the destination airport. This research aims to determine the process of handling lost baggage at Tjilik Riwut Palangkaraya Airport and the factors causing cases of lost baggage at Tjilik Riwut Palangkaraya Airport. This research uses a type of qualitative research whose data collection comes from data from passengers who experienced lost luggage upon arrival at Tjilik Riwut Palangkaraya Airport. The second source comes from extracting data sources through semi-structured interviews with supervisors of the Lost and Found unit and Lost and Found unit staff. Apart from that, the data in this research is complemented by observation and documentation in the form of taking pictures which aims to strengthen the research data. Based on the research results, it is known that the procedure for handling Lost Baggage carried out by the Lost And Found unit is to check and search for data from passenger baggage into a 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 a case is found or there is a case stating that the passenger has the right to apply for compensation for the damage to the baggage obtained. The factor that caused baggage damage was caused by the officers' careless treatment during the transportation process from the Make Up Area to the Compartment Area. Apart from that, it was also known that the weight, contents and labels of passenger baggage did not comply with the regulations set by the airline.</i>
Keywords: <i>Handling Process Lost Baggage Lost and Found</i>	

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 tiba di Bandara tujuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses dari penanganan dari Bagasi Hilang pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya dan faktor penyebab terjadinya kasus Bagasi Hilang pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang pengambilan datanya bersumber dari data penumpang yang mengalami Kehilangan 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 *Staff* 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 Bagasi Hilang yang dilakukan oleh unit *Lost And Found* adalah memeriksa serta mencari data 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, Bagasi Hilang, *Lost and Found*
PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini berkembang sangat pesat dan bervariasi. Hal tersebut nyata dirasakan dalam dunia penerbangan, baik penerbangan domestik maupun internasional. Kebutuhan akan suatu perjalanan juga dirasakan pelanggan dalam memilih jasa transportasi yang dianggap bisa membawa perjalanan mereka untuk dapat sampai ke tempat tujuan dengan cepat, aman serta terjangkau oleh kebutuhan ekonominya. Hal-hal tersebut merupakan suatu bentuk pertimbangan yang bahkan menuntut perusahaan *Ground Handling* dan berbagai maskapai penerbangan untuk memberikan solusi terhadap permintaan pasar yang semakin banyak akan kebutuhannya menggunakan transportasi udara.

Perusahaan *ground handling* memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada penumpang selama berada di bandar udara yang meliputi pelayanan bagi penumpang *mail*, *cargo*, dan bagasi. Penumpang yang membawa barang bagasi tentunya ingin barang bawaannya tetap utuh dan aman. Namun, jika pada kenyataannya terjadi penyimpangan pada bagasi penumpang, maka terdapat unit yang bertanggung jawab untuk membantu dan memberikan layanan bagi penumpang yang mengalami masalah pada bagasinya yaitu unit *lost and found*.

Petugas unit *lost and found* memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan dan penanganan sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh PT. Mulio Citra Angkasa. Seorang petugas *lost and found* dituntut untuk melayani penumpang yang mengalami masalah bagasi dengan sigap, cepat, dan penuh tanggung jawab agar penumpang tidak merasa kecewa, selain itu petugas juga harus mengetahui manfaat dari prosedur untuk menangani *irregularity property* diantaranya prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya seminimal mungkin. Pengawasan atas penanganan setiap bagasi yang mengalami masalah dapat berjalan dengan baik karena kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Selain itu, biaya yang digunakan untuk melakukan kegiatan tersebut dapat diatur seminimal mungkin karena kegiatan yang dilakukan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan juga dengan menjalankan prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab penetapan keputusan yang dibuat oleh pimpinan organisasi merupakan keputusan yang harus dilaksanakan oleh para bawahannya untuk menjalankan prosedur kegiatan yang sudah ada. Selain itu, keputusan atas orang-orang yang terlibat dalam menjalankan prosedur tersebut, memberikan suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh parapelaksana sesuai dengan tugasnya masing – masing.

Hal tersebut bisa menjadi salah satu tanggung jawab dari perusahaan *ground handling* yang berfokus kepada 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*, kasus-kasus yang ditangani oleh *lost and found* adalah kehilangan bagasi (*missing baggage*) dengan menggunakan kode AHL (*Advice if Handling*) atau BAH (*Baggage Advice Handling*) dan kerusakan bagasi (*Damage Baggage*) dengan menggunakan kode DPR (*Delayed Baggage*).

Pada tanggal 15 Agustus penerbangan dari Jakarta menuju Palangkaraya dengan QG 452 kasus bagasi tertinggal di bandar udara Soekarno Hatta dialami oleh penumpang berinisial AP dari Jakarta. Sejumlah dokumen penting termasuk ijazah, akta kelahiran, dan beberapa barang pribadi lainnya berada dalam bagasi yang tertinggal. Saat tiba di Palangkaraya, barang bawaan tersebut tidak ada pada saat melintasi *conveyort belt*. Setelah menunggu kurang lebih 15 menit akhirnya diketahui bahwa bagasi tersebut tertinggal pada saat proses bongkar muat. Akhirnya bagasi tersebut dikirimkan melalui penerbangan malam dengan rute dan tujuan yang sama. Penelitian ini mengangkat masalah tentang tanggung jawab dan cara penanganan oleh unit *Lost and Found* sebagai unit yang berperan menangani dan mengawasi setiap pergerakan bagasi penumpang dari awal proses *check in* hingga pada saat tiba di bandar udara tujuan atau saat *post flight service*.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, sebagai pendekatan yang diharapkan nantinya dapat membawa hasil yang terbaik. Adapun pengertian metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Menurut Sugiyono (2017) mengartikan bahwa penelitian kualitatif lebih cocok digunakan untuk jenis penelitian yang memahami tentang fenomena sosial dari perspektif partisipan. Secara sederhana, dapat juga diartikan sebagai penelitian yang lebih cocok digunakan untuk meneliti kondisi atau objek penelitian. Penelitian ini diusahakan untuk mendapat data hasil observasi data yang relevan supaya dapat dijadikan bahan kajian. Berikut adapun beberapa jenis data, diantaranya :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari pengumpulan data hasil wawancara dan observasi langsung kepada pihak terkait yaitu petugas unit Lost And Found Bandar Udara Tjilik Riwt Palangkaraya.
- b. Data sekunder, yaitu sumber data yang diperoleh secara tidak langsung namun dapat memberikan data tambahan seperti berupa dokumen, artikel di media masa yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Sumber data sekunder dapat diperoleh dari media cetak maupun media elektronik guna mendukung pembahasan dan dari hasil-hasil penelitian lain.

Data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian lapangan dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu menguraikan, menjelaskan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang berhubungan dengan penelitian ini untuk menjawab dan memecahkan masalah serta pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti guna menghasilkan kesimpulan yang bersifat deskripsi. Menurut Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, kegiatan lapangan, catatan lapangan dan kegiatan observasi dengan cara mengorganisasikannya data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Menurut Sugiyono (2016) bahwa triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut.

Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Menurut Sugiyono (2016) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil wawancara, reduksi data, analisis berikut teknis analisis data yang digunakan oleh peneliti :

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2016) Reduksi data merupakan merangkum atau memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting dan membuang yang tidak perlu. Walaupun proses pemilihan umum proses ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan sampai laporan akhir ini lengkap tersusun dengan cara melalui ringkasan, dan menggolongkan kedalam suatu pola yang sama.

2. Penyajian data

Menurut Sugiyono (2016) Penyajian data merupakan upaya penyusunan informasi ke dalam suatu matrik atau konfigurasi yang mudah dipahami. Konfigurasi yang demikian ini akan memungkinkan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Kecenderungan kognitif manusia adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam satuan bentuk yang mudah dipahami. Hal ini merupakan cara utama untuk menganalisis data kualitatif yang valid. Penyajian data ini bisa dengan matriks, grafik atau bagan yang dirancang untuk menggabungkan informasi.

3. Menarik kesimpulan

Kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Ketika kegiatan pengambilan data dilakukan, peneliti mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, penjelasan alur sebab-akibat dan populasi. Data yang terkumpul disusun ke dalam satuan-satuan rincian masalahnya. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan satu dengan yang lain sehingga mudah untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban terhadap setiap permasalahan yang ada. Dalam hal ini peneliti melakukan reduksi data, menyajikan, dan menyimpulkan secara bersamaan yang akan berlanjut dan berulang secara terus menerus.

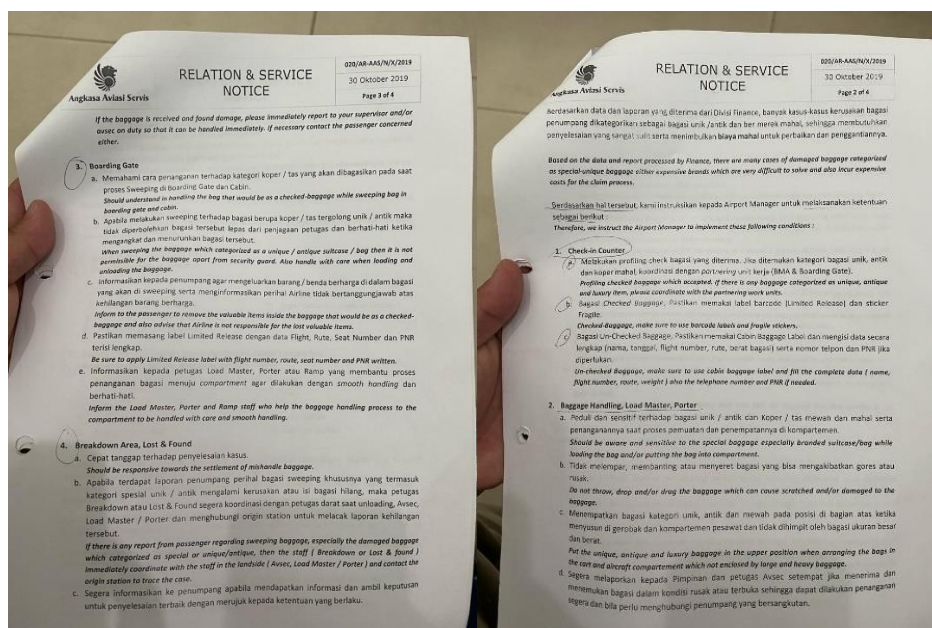
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penanganan Bagasi hilang di Bandar Udara Tjilik Riwut

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber Bapak SA mengenai penanganan bagasi hilang di Bandar Udara Tjilik Riwut dilaksanakan pada hari Selasa 12 September 2023 pada jam 07.23 WIB, sedangkan wawancara dengan narasumber Bapak KW dilaksanakan pada hari Jumat 15 September 2023 pada jam 13.00 WIB. Narasumber ketiga yaitu Bapak MAA dilaksanakan pada hari Rabu 20 September 2023. Kemudian data yang tidak terungkap melalui wawancara, dilengkapi dengan data hasil observasi langsung yang dilakukan pada bulan September. Untuk memperkuat substansi data hasil wawancara dan observasi, maka dilakukanlah penelusuran terhadap dokumen yang ada. Semua data hasil penelitian ini diuraikan dalam fokus pertanyaan penelitian sebagai berikut.

Dari hasil wawancara narasumber Bapak SA mengungkapkan bahwa semua penanganan atau upaya pencegahan terjadinya kasus kehilangan bagasi yang dialami oleh penumpang telah dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan yang menggunakan Angkasa Aviastar Servis, diperkuat juga dengan hasil Observasi saya saat melaksanakan penelitian dimana penumpang ID6201 tujuan CGK-PKY pada pukul 17.00 WIB pada tanggal 4 September 2023 melakukan pelaporan kehilangan Bagasi Tercatat. Pada saat penumpang melapor ke Unit *Lost and Found* Staff Unit *Lost and Found* langsung meminta nomor label bagasi penumpang beserta *boarding pass* penumpang agar mengetahui identitas penumpang dan langsung mencantumkan kasus tersebut di lembar PIR, setelah itu Staff Unit *Lost and Found* langsung melacak bagasi tersebut dimana langkah-langkah tersebut sudah sesuai dengan SOP yang tertera tetapi hasil dokumentasi saya mengenai SOP hanya sedikit dikarenakan perusahaan agak tertutup dengan lembar SOP yang mereka gunakan. Adapun SOP penanganan bagasi yang digunakan PT.MCA sebagai berikut :

- a. Peduli dan sensitif terhadap bagasi unik/antik dan koper/tas mewah dan mahal serta penanganannya saat proses pemuatan dan penempatannya di kompartemen.
- b. Tidak melempar, membanting atau menyeret bagasi yang bisa mengakibatkan gores atau rusak.
- c. Menempatkan bagasi kategori unik, antik dan mewah pada posisi di bagian atas ketika menyusun di gerobak dan kompartemen pesawat dan tidak dihimpit oleh bagasi oleh ukuran besar dan berat.
- d. Segera melaporkan kepada pimpinan dan petugas *avsec* setempat jika menerima dan menemukan bagasi dalam kondisi rusak atau terbuka sehingga dapat dilakukan penanganan segera dan bila perlu menghubungi penumpang yang bersangkutan.
- e. Apabila terdapat laporan penumpang perihal bagasi *sweeping* khususnya yang termasuk kategori special unik/antik mengalami kerusakan atau isi bagasi hilang, maka petugas *Breakdown area* atau *Lost and found* segera koordinasi dengan petugas darat saat *unloading*, *avsec*, *load master*, *porter* dan menghubungi *origin station* untuk melacak laporan kehilangan tersebut.
- f. Cepat tanggap terhadap penyelesaian kasus.
- g. Proses penyelesaian kasus didokumentasikan secara benar dan lengkap serta koordinasi dengan pimpinan terkait dalam pengambilan keputusan.



**Gambar 1. Lembar SOP Yang Digunakan PT.MCA
(Sumber : Galeri foto Bulan September 2023)**

Sejalan dengan pernyataan yang disampaikan narasumber Bapak KW sebagai narasumber kedua menyatakan bahwa 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 memantaupergerakan dari bagasi penumpang tersebut. Dari beberapa jawaban narasumber diatas diperkuat dengan jawaban dari narasumber ketiga Bapak MAA yang sering berhadapan dengan langsung dengan *customer* atau calon penumpang. Bapak MAA menyatakan bahwa pada proses *Check In* sebelum bagasi tersebut menuju ke *Make Up Area* untuk diangkut, petugas *Check In* terlebih dahulu meminta persetujuan kepada penumpang terkait aturan bagasi yang meliputi isi, berat serta jenis dari bagasi tersebut. Kemudian selanjutnya petugas akan memeriksa apakah pada label bagasi tersebut terdapat tanda tangan dari penumpang, jika ada maka sudah dipastikan bahwa apabila terjadi kerusakan atau kehilangan pada bagasi tersebut maka penumpang tidak dapat mengajukan komplain kepada unit *Lost And Found* dan maskapai selaku pihak pengangkut tidak akan bertanggung jawab.

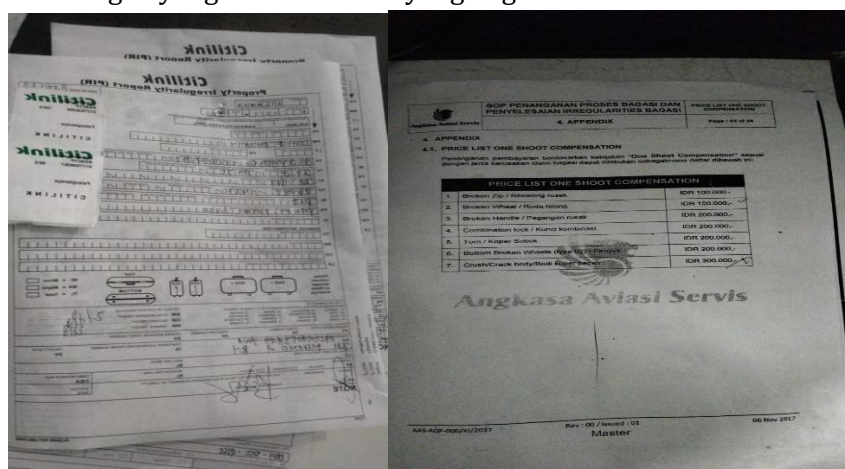
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal 144, diketahui bahwa kegiatan tersebut telah dijalankan dengan baik pada lingkungan Bandar Udara Tjilik Riwut. Bapak SA mengungkapkan bahwa unit *Lost And Found* sebagai unit yang bertanggung jawab atas pergerakan bagasi milik penumpang selalu berkoordinasi kepada semua unit termasuk kepada pihak maskapai sebagai pihak pengangkut yang bertanggung jawab sepenuhnya terhadap bagasi tercatat hilang, musnah, maupun rusak. Bapak KW menyatakan bahwa dalam proses pelaksanaan kegiatan tersebut belum terlalu maksimal dikarenakan keterbatasan jumlah anggota personel dan 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*. Selanjutnya Bapak MAA menyatakan bahwa dalam lingkungan Bandar Udara Tjilik Riwut khususnya ruang lingkup *Check In*, *Make Up Area* sampai dengan unit *Lost And Found*, komunikasi antar unit disini sangat aktif terhadap pengawasan dalam pergerakan bagasi milik penumpang. Bandar Udara Tjilik Riwut pernah terjadi kasus kerusakan yang disebabkan oleh pengangkut, kemudian pihak *Lost And Found* sebagai unit yang bertanggung jawab terhadap pergerakan bagasi penumpang melakukan negosiasi dengan mengajukan kompensasi kepada penumpang terhadap bagasi berdasarkan berat, isi serta jenis dari bagasi.

Setiap bagasi yang berbahan karbon fiber harus memiliki bentuk persetujuan melalui tanda tangan penumpang, apabila terjadi kerusakan pada bagasi tersebut maka pihak pengangkut tidak bertanggung jawab dan tidak berhak melakukan penggantian sesuai dengan isi, berat serta jenis dari

bagasi. Menurut Bapak SA informasi terkait bagasi berbahan fiber telah disampaikan pada proses *Check In* pada area keberangkatan dan dalam penyampaian informasi tersebut petugas harus meminta persetujuan kepada penumpang bahwasanya bagasi yang disertai tanda tangan pada *Release Tag* telah menjadi tanggung jawab penumpang itu sendiri apabila terjadi kerusakan bagasi. Sejalan dengan pendapat Bapak SA narasumber Bapak KW juga mengungkapkan 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*. Sedangkan narasumber Bapak MAA menyatakan petugas *Check In* terlebih dahulu meminta persetujuan kepada penumpang terkait aturan bagasi yang meliputi isi, berat serta jenis dari bagasi tersebut. Kemudian selanjutnya petugas akan memeriksa apakah pada label bagasi tersebut terdapat tanda tangan dari penumpang, jika ada maka sudah dipastikan bahwa apabila terjadi kerusakan pada bagasi tersebut maka penumpang tidak dapat mengajukan komplain kepada unit *Lost And Found* dan maskapai selaku pihak pengangkut tidak akan bertanggung jawab.

Penerapan dokumen jika ditemukan kasus Kehilangan Bagasi telah diatur sedemikian rupa sesuai dengan SOP yang berlaku pada unit *Lost And Found*. Narasumber Bapak SA mengungkapkan bahwa *Lost And Found* dituntut harus selalu siap menghadapi keluhan tentang bagasi yang penumpang dapatkan setelah tiba pada bandar udara tujuan seperti kerusakan, kehilangan dan pada proses penanganan dari keluhan penumpang tersebut, adapun dokumen yang harus kedua belah pihak persiapkan antara lain kartu identitas, *Passport*, *Boarding Pass*, lembaran PIR, serta foto sebagai bukti bahwa terjadi kerusakan pada bagasi atau kehilangan tersebut.

Bapak KW pun menyatakan demikian, pihak penumpang berhak mengajukan kompensasi (*Repair/Replacement*) atas kerusakan atau kehilangan yang diderita bagasi tersebut dan Unit *Lost And Found* dapat menawarkan kepada penumpang dengan menunjukan lembar penggantian (*Oneshoot*) dengan nominal penggantian paling kecil sebanyak Rp. 150.000 dan paling besar sebanyak Rp. 300.000 per kerusakan sesuai dengan yang tertera di SOP yang di gunakan PT.MCA.



Gambar 2. Lembar Price List One Shoot Compensation dan Lembar Property Irregularity Report Beserta Nomor Label Bagasi Yang hilang (Sumber : Galeri foto bulan September 2023)

Selain dari pernyataan yang disampaikan oleh Bapak KW, Bapak MAA juga menyatakan hal pertama yang dilakukan oleh petugas adalah meminta kartu identitas diri berupa KTP dari penumpang beserta *Boarding Pass* yang sesuai dengan label bagasi dan nomor telepon yang dapat dihubungi guna menginformasikan apabila bagasi tersebut dapat diberikan ganti rugi akibat kerusakan. pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya berdasarkan pernyataan yang tertulis dalam Pasal 143 UU Penerbangan.

Adapun jumlah bagasi yang mengalami kehilangan pada periode agustus-september 2023 dari data yang di berikan pihak PT.MCA kepada saya adalah sekitar 45 kasus bagasi yang hilang diluar kasus bagasi rusak dan lain-lain. Mungkin di sini saya hanya memaparkan sebagian kasus bagasi hilang yang terjadi saat saya melaksanakan penelitian. Terjadi laporan dari penumpang pesawat Lion Air pada tanggal 26 agustus dengan nomor penerbangan JT-6187 tujuan PKU-CGK-PKY dengan deskripsi penumpang didalam bagasi hanya terdapat pakaian, disaat penumpang melapor ke Unit *lost and found* dalam keadaan panik dikarenakan saat penumpang menunggu bagasi di *area conveyort belt* bagasi penumpang tersebut tidak ada.

Unit *lost and found* langsung melakukan tindakan mengenai kasus tersebut dan langsung meminta identitas, *boarding pass*, serta nomor label bagasi yang tertera di belakang *boarding pass* penumpang tersebut. Setelah mencatat di lembar PIR sambil mendengar keterangan dari penumpang petugas langsung melakukan pelacakan terhadap bagasi tersebut dengan menghubungi unit *lost and found origin station* atau stasiun awal keberangkatan penumpang, setelah mendapat kabar dari unit *lost and found* bandara CGK ternyata bagasi penumpang tersebut gagal di *unloading* dikarenakan pesawat mengalami *overload* dan bagasi akan ikut pada besok hari dengan maskapai yang sama.

Dengan adanya informasi yang jelas dari unit *lost and found origin station* petugas unit *lost and found* Bandar udara langsung menjelaskan situasi tersebut terhadap penumpang dan memberikan kompensasi pengiriman bagasi tersebut ke alamat penumpang yang sudah di tuliskan di lembar PIR.

B. Faktor-Faktor Terjadinya Kasus Kerusakan Atau Kehilangan Bagasi di Bandar Udara Tjilik Riwut

Dari hasil wawancara saya dengan narasumber bapak MAA factor terjadinya kerusakan dan kehilangan disebabkan oleh *Human error* 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. Sejalan dengan pendapat Bapak SA, Bapak KW juga menyatakan bahwa faktor terjadinya kasus *Iregularity Property* khususnya kehilangan bagasi biasanya diakibatkan oleh penataan bagasi di gerobak oleh petugas *Ramp* kurang hati-hati atau bisa juga terlalu penuh sehingga menyebabkan bagasi tertindih/bertumpuk sehingga bagasi bisa pecah dan bagasi-bagasi yang kecil bisa tersisih dan tidak terlihat yang mengakibatkan ketertinggalan bagasi dilakukan petugas *porter* saat ingin di masukan ke dalam *compartment* pesawat. Narasumber ketiga Bapak MAA juga menyatakan bahwa ketika penataan bagasi di gerobak mobil BTT (*BaggageTowing Tractor*) oleh petugas *Ramp* salah dalam melakukan penyusunan. Diperkuat dengan hasil dokumentasi saat ada bagasi tercatat yang tertinggal di gerobak disebabkan oleh kelalaian petugas atau faktor *human error* dan otomatis langsung di pasang label OHD.

Human error yang berdampak pada petugas tersebut merupakan ketidakfokusan dalam melakukan *unloading* mungkin faktor terbesar terjadinya *human error* tersebut yaitu adanya fisik petugas yang sudah lelah dalam bekerja tapi tetap dipaksakan, selain itu adanya cuaca yang sangat panas di sisi udara bandara yang membuat fisik petugas cepat terkuras apalagi sambil mengejar *Ground time* dimana waktu yang di gunakan pesawat selama berada di *apron* selama proses *ramp service* yang dimulai dari *block on* sampai *block off* sekitar 30 menit.

Prosedur penanganan bagasi dalam dunia penerbangan sudah diatur sedemikian rupa sehingga tercipta proses standarisasi yang sama antara satu pihak maskapai penerbangan dengan lainnya. Prosedur di sini maksudnya adalah tata cara, aturan, atau urutan proses pengiriman bagasi atau penerimaan bagasi dari stasiun keberangkatan sampai stasiun tujuan. Urutan tersebut dimulai dari pemeriksaan bagasi oleh *Security Check*, penimbangan bagasi dan pemberian label pada bagasi serta diberikan *Baggage Claim Tag* lalu melakukan pembayaran apabila bagasi melebihi ketentuan, kemudian bagasi akan dimasukan kedalam pesawat (*Proses Loading*), dan bagasi di stasiun tujuan di turunkan atau dibongkar (*Proses Unloading*) oleh petugas lalu dibawa ke bagian pengambilan bagasi.

Dalam penelitian yang pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya memiliki hasil yang spesifik mengenai Bagasi Hilang di bandingkan penelitian yang lain yang relevan dikarenakan menjelaskan secara rinci dari bagaimana penanganan bagasi saat berada di counter *Check in* sampai berada di area kedatangan penumpang, selain itu faktor penyebab serta kompensasi, dokumen yang menjadi pedoman Unit *Lost and Found*, undang-undang mengenai bagasi hilang dan rusak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wickal arga putra (2022) yang menunjukkan bahwa penanganan bagasi yang di laksanakan oleh PT.MCA Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya telah dilaksanakan sesuai SOP yang sudah tertera di perusahaan dimana bagasi yang mengalami *property irregularity report* akan langsung di tindak secepat mungkin agar penumpang tidak khawatir dan ccepat mengetahui kabar dari bagasi tersebut, Penelitian ini juga menyatakan hal yang serupa dengan penelitian yang saya laksanakan dimana petugas Unit *lost and found* telah mengikuti prosedur dan tata cara bagaimana cara menangani *property irregularity report* terutama bagasi yang rusak dimulai dari pemeriksaan bagasi oleh *Security Check*, penimbangan bagasi dan pemberian label pada bagasi serta diberikan *Baggage Claim Tag* lalu melakukan pembayaran apabila bagasi melebihi ketentuan, kemudian bagasi akan dimasukan kedalam pesawat (*Proses Loading*), dan bagasi di stasiun tujuan di turunkan atau dibongkar (*Proses Unloading*).

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Daryono (2015) mengenai prosedur penanganan bagasi hilang atau rusak pada unit *lost and found* di PT. Kokapura Bandar Udara Ahmad Yani Semarang dimana penanganan bagasi tidak akan sulit jika dilakukan dengan prosedur yang berlaku, penanganan yang tepat terhadap bagasi didapat dari analisis yang baik dan didukung oleh data yang lengkap dan akurat. Pada penelitian yang dilakukan Daryono (2015) juga menyatakan petugas unit *lost and found* PT. Kokapura Bandar Udara Ahmad Yani Semarang saat menangani kasus bagasi hilang dan rusak selalu mengutamakan Langkah-langkah yang telah tertera di SOP Perusahaan.

Namun dengan penelitian yang dilakukan oleh Desti Lian Dewi dimana dari hasil penelitian yang berisi hasil perhitungan rata-rata bagasi yang hilang perbulan pada periode januari-april 2016 sebanyak 22,25 pcs. Maskapai Batik Air menggunakan SOP yang berasal dari Perusahaan *airlines* tersebut dan agak menyimpang dari SOP yang digunakan *ground handling* yang menangani pesawat tersebut mengenai bagasi, yang menjelaskan bila ada penumpang yang mengalami bagasi hilang dan rusak tidak diberikan kompensasi yang sudah berlaku dimana misalnya ada bagasi penumpang yang mengalami *broken wheel*/roda hilang bisa diperbaiki oleh unit *lost and found* tersebut dengan roda bagasi penumpang terdahulu yang di kumpulkan dan menjadi ganti pada penumpang yang bagasi nya cocok dengan roda tersebut.

Pernyataan yang tertulis di penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Dicky nanda solichin (2018) dimana tanggung jawab Perusahaan penerbangan atas bagasi sesuai dengan ketentuan hukum nasional yang berlaku di Indonesia tertulis secara detail dalam peraturan Menteri Perhubungan No.77 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Tita elsa febrianti (2020) dimana didalam penelitian ini menjelaskan unit *lost and found* telah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP dan Langkah-langkah yang berlaku, dan memastikan penumpang merasa nyaman dan memastikan semua berjalan dengan baik. Kasus penyimpangan bagasi penumpang yang di tangani unit *lost and found* Garuda Indonesia pada saat *post flight service* berupa AHL (*Advice Handling List*) keadaan penumpang mengalami kehilangan dan keterlambatan bagasi, dan DPR (*Damage and Pilgerage Report*) keadaan penumpang menerima bagasi dalam keadaan rusak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian tentang Analisis Penanganan Bagasi Hilang Pada Unit *Lost And Found* Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Oleh PT. Mulio Citra Angkasa diperoleh kesimpulan, yaitu prosedur penanganan kasus Bagasi Hilang 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 kehilangan bagasi dan kerusakan bagasi akan diberikan ganti rugi sesuai jenis, bentuk, ukuran, dan merek dari bagasi tersebut. Faktor terjadinya kasus Bagasi Hilang yang ditangani oleh unit *Lost and Found* antara lain tidak melaksanakan prosedur penanganan bagasi dengan baik seperti mengecek berat bagasi dan di sesuaikan berat dengan letak bagasi saat di letakkan di gerobak apakah bagasi aman tidak tertindih. Selain itu faktor *Human Error* yang sangat berpengaruh dengan kualitas kerja karyawan saat menangani bagasi di *make up area*.

REFERENCES

- Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) B. Pariaji, Danang. (2018). Pengenalan Umum Bandar Udara. <http://www.ilmuterbang.com/artikel-mainmenu29/teoripenerbangan-mainmenu68/827-pengenalan-umum-bandar-udara>
- Daryono, Daryono. (2015). Prosedur Penanganan Bagasi Hilang Atau Rusak Pada Unit *Lost and Found* di PT. Kokapura Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.
- Dewi, Desti Lian. (2016). Rata-rata kehilangan bagasi (*missing baggage*) tercatat pada Maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta Periode Januari-April 2016. Skripsi Tanpa Diterbitkan Yogyakarta, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Putra, Wickhal Arga. (2022). Analisis Penanganan Unit *Lost And Found* Dalam Kasus *Damage Baggage* Pada Saat Tiba di *Arrival Station* Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Periode Agustus-Oktober 2021. Tugas Akhir. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
- Pebrianti, Tita Elsa. (2020). Analisis Pelayanan Petugas *Lost And Found* PT. Garuda Angkasa Dalam Menangani Kasus Bagasi Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa. Skripsi. Yogyakarta. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
- Yani, Chandra Gusti Mega. (2021). Analisis Pemberian Kompensasi Bagasi Yang Rusak Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Skripsi. Yogyakarta. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- IATA *Standart Ground Handling Aggrement, Annex A Ground Handling Service Section 4*, Sub Section 4 (Ref AHM 18 Tahun 1998).
- Majid, Suhatro Abdul dan Warpani, Eko Probo. (2015). *Ground Handling : Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*.
- Peraturan Menteri Perhubungan KM Nomor 5 Tahun 2008 tentang Angkutan Udara. Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Prasityo, Asmokho. [2015]. 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. Garuda Angkasa Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Rute SUB-JOGJA di Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta. Skripsi Tanpa Diterbitkan. Yogyakarta. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Eko Probo D Warpani. [2015]. *Ground Handling* Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan.
- Sugiyono. [2016]. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Jakarta : Legal Center Publishing.
- Wisjnoe, Soetomo. 2010. *Passanger & Baggage Handling*. Yogyakarta.