

PENANGANAN BAGASI UNIT *LOST AND FOUND* DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI

Yulia Aji Puspitasari

Jurusan Manajemen Transportasi
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
yulia.aji@sttkd.ac.id

Article history:

Received May, 1, 2024

Accepted June, 2, 2024

Abstract

Salah satu layanan yang diberikan di Bandar Udara adalah Unit *Lost and Found* merupakan sebuah unit yang bertugas melakukan penanganan atau pelayanan bagasi penumpang dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses penanganan bagasi oleh Unit *Lost and Found* dan mengetahui permasalahan yang terjadi saat penanganan bagasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Proses pengumpulan data peneliti adalah dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Berdasarkan hasil data yang diambil Penanganan bagasi oleh petugas *Lost and Found* Maskapai Citilink di PT. Garuda Indonesia, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Proses penanganan bagasi penumpang dapat ditangani dengan baik oleh petugas *lost and found*. Permasalahan yang terjadi saat penanganan bagasi penumpang Maskapai Citilink Indonesia di PT. Garuda Indonesia, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, biasanya terjadi karena kurangnya pemahaman penumpang tentang peraturan Prosedur kerja dalam penanganan apabila terjadi kerusakan atau kehilangan bagasi kabin dan kurangnya pemahaman penumpang tentang proses penanganan bagasi yang dilakukan oleh petugas *lost and found*. Dalam penanganan petugas *lost and found* yang dilakukan sesuai dengan SOP untuk tercapainya kepuasan penumpang dalam mendapatkan penanganan ketika mengalami irregularities pada bagasinya.

Keywords: *Lost and Found*, Penanganan, Bagasi penumpang

Pendahuluan

Salah satu layanan yang diberikan di Bandar Udara adalah Unit *Lost and Found* unit ini merupakan pelayanan yang menangani Bagasi penumpang. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian bagasi adalah sebagai suatu tempat atau bagian tertentu dari suatu kendaraan yang berfungsi untuk memuat barang-barang yang terdapat di dalam suatu kendaraan. Sedangkan pengertian bagasi dalam penerbangan secara detail dan mendalam telah dijelaskan oleh Majid (2009) dimana menurutnya, Bagasi adalah barang pribadi berupa benda atau barang milik penumpang yang dibawa dalam penerbangan untuk memenuhi kebutuhan selama penerbangan atau di tempat tujuan akhir dengan izin dari Maskapai Penerbangan terkait. Dalam Dunia Penerbangan istilah Bagasi sendiri dibagi menjadi 2 (dua) yakni Bagasi Kabin dan Bagasi Tercatat. Bagasi kabin (Unchecked Baggage) sendiri adalah barang bawaan penumpang yang boleh dibawa ke dalam Kabin Pesawat dan disimpan di loker penyimpanan bagasi sedangkan bagasi Tercatat adalah barang bawaan penumpang yang diangkut ke bagian lain pesawat yang khusus digunakan untuk mengangkut barang-barang penumpang yang bagian lain tersebut biasa disebut dengan kompartemen pesawat

Menurut Bagyono (2003) *Lost and Found* merupakan tempat penumpang yang datang untuk mengambil bagasinya. Apabila penumpang mendapati bagasinya rusak atau hilang, maka penumpang juga dapat melaporkannya kepada petugas yang berada di *lost and found*. *Lost and found* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh petugas Bandar Udara untuk memastikan penumpang agar barang bawaan yang sudah dikeluarkan dari bagasi penyimpanan pesawat lalu dibawa kembali oleh penumpang tidak tertukar dengan penumpang lainnya. Unit *Lost and Found* merupakan sebuah unit yang bertugas melakukan penanganan atau pelayanan bagasi penumpang dengan berbagai macam strategi yang akan dilakukan oleh petugas *lost and found* untuk mendapatkan kepercayaan penumpang yang sudah memilih transportasi. Bagasi-bagasi yang dibawa penumpang tidak dari adanya masalah penyimpangan layanan bagasi tersebut tidak di layani oleh petugas *Lost and Found* karna diluar dari tugasnya, kasus- kasus yang berhubungan dengan penyimpangan bagasi tersebut adalah berupa kehilangan bagasi dan kerusakan bagasi penumpang.

Unit Lost and found untuk maskapai Citilink di Bandar udara I Gusti Ngurah Rai berada di bawah PT Garuda Angkasa. Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, terdapat 3 masalah yang ditemukan ketika periode waktu Februari – April 2022 dimana penumpang maskapai Citilink yang meminta petugas Lost and Found untuk bertanggung jawab terhadap barang bawaannya yang rusak, ada juga penumpang yang membuat keributan akibat barang bawaannya hilang atau tidak ditemukan di Unit Lost and Found. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Mengetahui proses penanganan bagasi oleh Unit Lost and Found di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, Mengetahui permasalahan yang terjadi disaat petugas Lost and Found menangani bagasi penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, dan Mengetahui bagaimana petugas Lost and Found menangani permasalahan bagasi Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh oleh Susilowati dan Saputra (2021) yang berjudul Peranan Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma. Hasil penelitian ini adalah pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh petugas lost and found yang mampu memonitor dan mengkoordinasikan segala kegiatan yang ada dengan unit-unit terkait dalam melaksanakan pelayanan terhadap penumpang sehingga terciptanya keamanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Petugas lost and found harus mampu berkoordinasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan PT Citilink. Untuk melancarkan 12 pelaksanaan kegiatan petugas lost and found di lapangan, maka para petugas harus mengetahui prosedur kerja mengenai penanganan bagasi. Pelaksanaan mengacu kepada SOP (Standard Operating Procedure) lost and found. Dengan demikian bahwa petugas lost and found harus mampu dalam menjalankan tugas dan memenuhi harapan penumpang dalam penanganan bagasi yang bermasalah. Dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan sumber daya manusia yang ahli dibidangnya dan yang telah ditetapkan perusahaan serta sudah memenuhi kriteria dari perusahaan

Metode Penelitian

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa metode penelitian adalah metode ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian adalah metode ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan. Desain yang digunakan dalam penelitian ini dideskripsikan dengan menggunakan metode kualitatif, sehingga data yang dihasilkan berupa kata-kata dan kalimat dari wawancara, catatan lapangan, dokumen berupa foto dan data, atau catatan resmi dari instansi terkait yang mendukung penelitian ini. Adapun waktu pelaksanaan penelitian yaitu pada bulan Februari sampai April 2022 di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer dan sekunder. Berdasarkan sumber data primer, penulis menggunakan sumber data berupa wawancara dengan petugas Unit Lost and Found PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, dan observasi oleh peneliti di lapangan. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang mendukung data primer. Sumber data sekunder diperoleh dari jurnal, majalah dan data dokumen lainnya. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data serta penarikan Kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan dengan Teknik triangulasi.

Hasil dan Pembahasan

Pembahasan ini akan membahas penanganan Bagasi oleh Unit Lost and Found Maskapai Citilink yang dilakukan oleh Petugas Lost and Found di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Proses penanganan bagasi oleh Unit Lost and Found di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Sesuai dengan hasil wawancara yang di lakukan oleh penulis maka berikut ini proses penanganan yang di lakukan oleh petugas Lost and Found yaitu :

- a. Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh petugas lost and found yang mampu memonitor dan mengkoordinasikan segala kegiatan yang ada dengan unit-unit terkait dalam melaksanakan pelayanan terhadap penumpang sehingga terciptanya keamanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu.
- b. Petugas lost and found harus mampu berkoordinasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan PT Citilink. Untuk melancarkan pelaksanaan kegiatan petugas lost and found di lapangan, maka para petugas harus mengetahui prosedur kerja mengenai penanganan bagasi.
- c. Pelaksanaan mengacu kepada SOP (Standard Operating Procedure) lost and found Dengan demikian bahwa petugas lost and found harus mampu dalam menjalankan tugas dan memenuhi harapan penumpang dalam penanganan bagasi yang bermasalah.
- d. Dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan sumber daya manusia yang ahli dibidangnya dan yang telah ditetapkan perusahaan serta sudah memenuhi kriteria dari perusahaan sehingga dapat bekerjasama satu sama lain untuk mencapai yang diharapkan.
- e. Tenaga kerja pada unit lost and found Maskapai Citilink di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali harus mampu dalam melaksanakan tugasnya, sesuai prosedur yang ada pada SOP yang berlaku di Maskapai Citilink.
- f. Semua tenaga kerja mampu melayani penumpang dengan ramah dan sabar pada setiap keluhan bagasi yang dialami oleh penumpang, seluruh tenaga kerja pun menjalin kerja sama yang baik antara tenaga kerja satu dengan lainnya sehingga saat terjadi kendala dalam unit lost and found seluruh tenaga kerja mampu menyelesaikannya dengan baik

Permasalahan yang terjadi disaat petugas Lost and Found menangani bagasi penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Berikut adalah masalah yang sering dihadapi saat proses lost and found :

- a. Kekurangan jumlah petugas lost and Found di Conveyer belt sehingga penumpang menjadi salah ambil karena kurangnya pengawasan.
- b. Found baggage on hand baggage surplus baggage jika ada bagasi identifikasi, dapat langsung dikirim ke stasiun kehilangan dengan menggunakan label rush tag jika tanpa ada tanda idenfikasi, maka akan disimpan di gudang yang ada di lost and found.
- c. Damage pilfered baggage -damage baggage : bagasi rusak -pilfered baggage : bagasi berkurang isinya.
- d. Temuan bagasi ex cabin.
- e. Courtesy case, passenger bagasi, tapi dokumen yang dimiliki oleh penumpang tidak lengkap

Contoh permasalahan pertama yang terjadi di unit Lost and Found adalah kasus dimana seorang penumpang membawa barang bawaan berupa koper yang rusak akibat proses penurunan barang dari pesawat, lalu penumpang tersebut marah-marah kepada petugas dan membuat keributan, karena kejadian ini kegiatan di Unit Lost and Found terhambat karena penumpang marah dan berdebat dengan petugas Lost and Found. Contoh permasalahan kedua adalah kasus salah satu penumpang yang mengamuk dan meminta secara paksa petugas untuk bertanggung jawab terhadap atas bagasi yang hilang bahkan penumpang meminta petugas untuk membayar secara langsung dengan sejumlah uang sebagai ganti rugi atas bagasi yang hilang tersebut.

Penanganan petugas Lost and Found dalam permasalahan bagasi Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Dalam penanganan petugas lost and found yang dilakukan sesuai dengan SOP untuk tercapainya kepuasan penumpang dalam mendapatkan penanganan ketika mengalami irregularities pada bagasinya. Peranan lost and found dalam melayani serta menanggapi segala pengaduan dari penumpang dengan sebaik-baiknya sesuai SOP, dengan adanya koordinasi pada unit-unit terkait maka akan membuahkan hasil yang baik saat berjalannya proses operasional yang lancar dan aman. Penanganan bagasi yang bermasalah perlu didukung oleh sarana dan prasarana untuk memudahkan petugas dalam menjalankan tugas. Sarana yang merupakan penunjang utama dalam terselenggaranya suatu proses kegiatan penanganan bagasi yang bermasalah oleh petugas

Prosedur kerja dalam penanganan apabila terjadi kerusakan atau kehilangan bagasi kabin, maka petugas lost and found maskapai Citilink Indonesia menerapkan aturan dan prosedur yang berlaku mengenai cara penanganannya sebagai berikut:

a. Citilink Indonesia tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan bagasi kabin, kecuali jika penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan Citilink Indonesia atau orang yang bertugas atas nama Citilink Indonesia (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 4 ayat 1).

b. Apabila pembuktian penumpang sebagaimana dimaksud dalam point (1) dapat diterima oleh Citilink Indonesia atau berdasarkan keputusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum yang tetap (inkracht) dinyatakan bersalah, maka ganti kerugian ditetapkan setinggi-tingginya sebagai kerugian nyata penumpang (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 4 ayat 2).

c. Jika penumpang mengalami kerusakan atau kehilangan bagasi tercatat maka petugas lost and found akan mengambil tindakan sesuai Standard Operating Procedure (SOP):

- 1) Apabila terjadi kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tersebut atau bagasi tercatat musnah maka penumpang diberikan ganti rugi sebesar Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) per kilogram dan paling banyak Rp. 4.000.000,- (empat juta rupiah) (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 5 ayat 1 huruf a).
- 2) Kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti rugi sesuai jenisnya, bentuk, ukuran dan brand bagasi tercatat (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 5 ayat 1 huruf b)
- 3) Bagasi tercatat dianggap hilang apabila tidak ditemukan dalam waktu 14 (empat belas) hari masa kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di Bandar udara tujuan (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 5 ayat 2).
- 4) Citilink Indonesia wajib memberikan uang tunggu (first need compensation) kepada penumpang atas bagasi yang tercatat yang dimaksud pada ayat 2 (dua) sebesar Rp. 200.000 (dua ratus ribu rupiah) per hari paling lama untuk 3 (tiga) hari kalender. (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 5 ayat 3)

d. Jika penumpang mengalami kehilangan barang berharga maka petugas lost and found memberlakukan aturan sesuai SOP yaitu:

1) Citilink Indonesia dibebaskan dari tuntutan ganti kerugian terhadap hilangnya barang berharga atau barang yang berharga milik penumpang di simpan dalam bagasi tercatat, kecuali pada saat pelaporan keberangkatan (check-in), penumpang telah menyatakan dan menunjukkan bahwa di dalam bagasi tercatat terdapat barang berharga, dan Citilink Indonesia setuju untuk mengangkutnya (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 6 ayat 1).

2) Dalam hal Citilink Indonesia menyetujui barang berharga di dalam bagasi tercatat diangkut sebagaimana dimaksud pada poin (a), maka Citilink Indonesia dapat meminta kepada penumpang untuk mengasuransikan barang tersebut (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 6 ayat 2).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan berdasarkan hasil data yang diambil Penanganan bagasi oleh petugas Lost and Found Maskapai Citilink di PT. Garuda Angkasa, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Proses penanganan bagasi penumpang dapat ditangani dengan baik oleh petugas lost and found Permasalahan yang terjadi saat penanganan bagasi penumpang Maskapai Citilink Indonesia di PT. Garuda Angkasa, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, biasanya terjadi karena kurangnya pemahaman penumpang tentang peraturan Prosedur kerja dalam penanganan apabila terjadi kerusakan atau kehilangan bagasi kabin dan kurangnya pemahaman penumpang tentang proses penanganan bagasi yang dilakukan oleh petugas lost and found. Hal ini harus ditindak lanjuti oleh petugas lost and found yang bertugas karena masalah ini dapat menimbulkan keluhan penumpang yang berdampak pada citra Maskapai yang bersangkutan. Kesimpulan dalam penanganan petugas lost and found yang dilakukan sesuai dengan SOP untuk tercapainya kepuasan penumpang dalam mendapatkan penanganan ketika mengalami irregularities pada bagasinya. 46 Peranan lost and found dalam melayani serta menanggapi segala pengaduan dari penumpang dengan sebaik-baiknya sesuai SOP, dengan adanya koordinasi pada unit-unit terkait maka akan membuahkan hasil yang baik saat berjalannya proses operasional yang lancar dan aman.

Daftar Pustaka

- [1] Bagasi. 2022. Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa. Edisi Keempat (Cetakan Kedua). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [2] Bagyono, Lutfi Orbani. (2003). Dasar-dasar Housekeeping dan Laundry Hotel. Jakarta
- [3] Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai definisi Bandar Udara, Tataletak. <https://baliairport.com>.(Diakses 01 Agustus 2022)
- [4] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab pengangkut Angkutan Udara
- [5] Sugiyono (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV
- [6] Tri Susilowati, Andhika Panji Saputra (2021) Peranan Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma. Jurnal mitra manajemen.(Diakses pada 10 Agustus 2022)