



**Tanggung Jawab Layanan Bagasi (*Baggage Handling*) Pada Maskapai Penerbangan PT. Garuda Indonesia**

*Baggage Handling Responsibility In PT Garuda Indonesia Airline*

**Siti Masrifah**

Peneliti Pusat Penelitian dan Pengembangan Udara

e-mail : [litbang\\_udara@yahoo.com](mailto:litbang_udara@yahoo.com)

---

**INFO ARTIKEL**

***Histori Artikel :***

Diterima : 6 Agustus 2012

Disetujui : 28 September 2012

**Keywords:**

*baggage handling, PT Garuda Indonesia Airline*

**Kata kunci:**

Penanganan Bagasi,  
Perusahaan Penerbangan PT.  
Garuda Indonesia

---

**ABSTRACT / ABSTRAK**

*The analysis result shows that the main problems are in terms of lost, damage and pilferage, there are approximately 45 cases/day or 1,356 cases/month. Meanwhile, damage compensation according to the type, brand, size and shape of the baggage, for the case of lost and destroyed is ranged from Rp 200,000/kg to Rp 4,000,000/passenger and compensation for delay is Rp 200,000/day. Therefore, PT Garuda Indonesia has conducted an evaluation on the problems by improving its baggage handling services in certain methods like: additional personnel, more proactive Branch Office in the control and surveillance of loading/unloading processes and firmness in personnel who conduct pilferage and damage to passengers' baggage.*

Hasil analisis ditemukan permasalahan yang utama diantaranya *baggage handling (Lost, Damage, Pilferage)* rata-rata sebesar 45 kasus/hari atau 1.359 kasus/bulan, dengan ganti rugi kerusakan dengan penggantian sesuai jenis, merk, ukuran dan bentuknya, kehilangan dan musnah sebesar RP. 200.000,- /kg dan maksimal Rp. 4.000.000,-/penumpang, keterlambatan dengan uang tunggu sebesar Rp. 200.000,-/hari, untuk itu PT. Garuda dengan mengevaluasi permasalahan tersebut dengan meningkatkan layanan bagasi antara lain: perlu penambahan SDM, *Branch Office* lebih proaktif dalam pengendalian dan pengawasan proses *loading/ unloading*, ketegasan kepada oknum SDM yang melakukan kecurangan/pengrusakan bagasi.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Industri penerbangan dalam negeri saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, hal ini dapat ditunjukkan dari peningkatan jumlah penumpang domestik. Pertumbuhan penumpang dalam negeri pada tahun 2011 tumbuh sebesar 15,9%, pertumbuhan ini naik dari realisasi tahun 2010 yang mencapai 51,77 juta, untuk sementara itu pada tahun 2012 diperkirakan mencapai 60,03 juta penumpang.

Maskapai penerbangan PT. Garuda Indonesia adalah salah satu maskapai penerbangan di Indonesia yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan mempunyai visi yaitu menjadi maskapai penerbangan yang handal dengan menawarkan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dunia menggunakan keramahan Indonesia.

Untuk itu layanan terhadap konsumen/pelanggan ditingkatkan yang memiliki rumusan dan sepuluh perilaku utama meliputi: Bekerja dengan cepat, akurat, dan tepat waktu untuk memberikan hasil yang berkualitas; Berhemat; Menjalankan tugas dengan dedikasi dan tanggung jawab (disiplin); Bekerja keras, cerdas, dan tuntas; Melayani dengan tulus dan mengutamakan kepuasan penumpang (ramah, hangat dan bersahabat); Tanggap dan proaktif; Kreatif dan inovatif; Menjunjung tinggi kejujuran, ketulusan, keterbukaan dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian; Menjaga kerahasiaan perusahaan; Menjaga harkat dan martabat serta menghindarkan diri dari perbuatan

tercela yang dapat merusak citra profesi dan perusahaan.

Dengan pertumbuhan penumpang angkutan udara PT. Garuda Indonesia dari tahun 2010 meningkat sebesar 9.993.272 penumpang (18,9%) dari tahun 2009 sebesar 8.398.017 penumpang (9,5%), pergerakan barang yang diangkut pada tahun 2009 sebanyak 116.888 ton juga meningkat pada tahun 2010 sebesar 146.112 ton, dalam hal ini tentunya dengan pertumbuhan jumlah penumpang dan barang yang besar diikuti oleh pertumbuhan dan ketersediaan infrastruktur bandara. Selain itu aspek *safety* atau keselamatan merupakan unsur yang paling penting dalam dunia penerbangan dan harus menjadi perhatian para pelaku industri penerbangan, baik operator penerbangan maupun operator bandar udara.

Hal ini salah satunya terkait dengan layanan bagasi (*baggage handling*) yang rapi, aman, dan selamat sesuai dengan aturan yang berlaku. PT. Garuda Indonesia dalam menangani permasalahan yang terdiri dari: *Top 10 Customer Complaint* diantaranya : *ticketing* 4%, *website* 5%, *cabin facility* 5%, *IFE* 6%, *schedule* 6%, *Garuda Frequent Flyer (GFF)* 7%, *check-in* 8%, *reservation* 11%, *food and beverage* 11%, and *baggage handling* adalah yang terbesar 16% pada tahun 2011.

### Rumusan Masalah

Untuk memberikan pelayanan bagasi yang lebih baik terhadap konsumen/ pelanggan, PT. Garuda Indonesia telah melakukan dalam

berbagai hal, namun permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana tanggung jawab layanan bagasi (*baggage handling*) PT. Garuda Indonesia ?.

### **Maksud dan Tujuan**

Maksud kajian adalah untuk mengetahui besaran ganti rugi layanan bagasi (*baggage handling*) yang diberikan PT. Garuda terhadap penumpang karena kerusakan, kehilangan/musnah, dan keterlambatan bagasi.

Tujuan kajian adalah untuk peningkatan layanan bagasi (*baggage handling*) pada maskapai penerbangan PT. Garuda Indonesia.

### **Ruang Lingkup**

1. Inventarisasi perkembangan pergerakan angkutan udara untuk 5 tahun (tahun 2006 s/d tahun 2011);
2. Inventarisasi peralatan dan fasilitas pelaksanaan layanan bagasi (*baggage handling*);
3. Inventarisasi bagasi, proses dari waktu *check-in* sampai dengan keberangkatan;
4. Inventarisasi dan Identifikasi ganti rugi layanan bagasi (*baggage handling*) kepada pelanggan/penumpang angkutan udara;
5. Analisis dan evaluasi peningkatan pelayanan bagasi (*baggage handling*).

### **Sifat Penelitian**

Sifat penelitian menggunakan metode analisis *deskriptif kualitatif* yaitu untuk mengetahui besaran ganti rugi yang ditetapkan berdasarkan kebijakan yang berlaku terhadap layanan bagasi.

### **Cara pengumpulan data**

Pengumpulan data/informasi diperoleh baik data primer maupun data sekunder melalui survei lapangan di Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta dengan responden maskapai penerbangan PT. Garuda Indonesia dan PT. Garuda Center di Cengkareng.

### **Analisis Data**

Setelah dilakukan pengumpulan data dari PT. Garuda Indonesia, maka selanjutnya dilakukan proses pengolahan data. Hasil pengolahan data tersebut dianalisis melalui metoda *deskriptif kualitatif yaitu dengan mengevaluasi layanan bagasi*.

## **BAHAN DAN METODE**

### **PENELITIAN**

#### **Tinjauan Pustaka**

Definisi/pengertian

1. Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.
2. Pengangkut adalah badan usaha angkutan udara, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang tentang penerbangan, dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga.
3. Tanggungjawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti

kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ke tiga.

4. Bagasi Tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama. .
5. Bagasi Kabin adalah barang yang dibawa penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.
6. Ganti Rugi adalah uang yang dibayarkan atau sebagai pengganti atas suatu kerugian.

#### Peraturan Nasional

1. Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan

**Pasal 143,** 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.

**Pasal 144,** Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut.

**Pasal 150,** Dokumen angkutan udara terdiri atas: tiket penumpang pesawat udara; pas masuk pesawat udara (*boarding pass*); tanda pengenal bagasi (*baggage identification/claim tag*); dan surat muatan udara (*airway bill*).

**Pasal 153,** (1) Pengangkut wajib menyerahkan tanda pengenal bagasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 150 huruf c kepada penumpang; (2) Tanda pengenal bagasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat: nomor tanda pengenal bagasi, kode tempat keberangkatan dan tempat tujuan, dan berat bagasi.

**Pasal 154,** Tiket penumpang dan tanda pengenal bagasi dapat disatukan dalam satu dokumen angkutan udara.

**Jangka waktu klaim Pasal 174,** (1) Klaim atas kerusakan bagasi tercatat harus diajukan pada saat bagasi tercatat diambil oleh penumpang; (2) Klaim atas keterlambatan atau tidak diterimanya bagasi tercatat harus diajukan pada saat bagasi tercatat seharusnya diambil oleh penumpang; (3) Bagasi tercatat dinyatakan hilang setelah 14 hari kalender terhitung sejak tiba di tempat tujuan; (4) Klaim atas kehilangan bagasi tercatat diajukan setelah jangka waktu 14 hari kalender sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terlampaui.

2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara,

**Bab II** mengenai jenis tanggung jawab pengangkut dan besaran ganti kerugian pada **Pasal 2:** pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggungjawab atas kerugian terhadap: (a) penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau

luka-luka; (b) hilang atau kerusakan bagasi kabin; (c) hilang, musnah atau rusaknya bagasi tercatat; (d) hilang, musnah atau rusaknya kargo; (e) keterlambatan angkutan udara; dan (f) kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

**Pasal 4:** (1) pengangkut tidak bertanggungjawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya; (2) apabila pembuktian penumpang sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat diterima oleh pengangkut atau berdasarkan keputusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum yang tetap (*inkracht*) dinyatakan bersalah, maka ganti kerugian ditetapkan setinggi-tingginya sebesar kerugian nyata penumpang.

**Pasal 5:** (1) jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang mengalami, kehilangan, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 huruf c ditetapkan sebagai berikut: a. Kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah, diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,- perkg. dan paling banyak Rp. 4.000.000,- per penumpang; b. Kerugian bagasi tercatat diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya, bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat; (2) bagasi tercatat dianggap hilang, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) apabila tidak diketemukan dalam waktu 14

hari kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan; (3) pengangkut wajib memberikan uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan belum dapat dinyatakan hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebesar Rp. 200.000,- perhari paling lama untuk tiga hari kalender.

**Pasal 6:** (1) pengangkut dibebaskan dari tuntutan ganti kerugian terhadap hilangnya barang berharga atau barang yang berharga milik penumpang yang disimpan didalam bagasi tercatat, kecuali pada saat pelaporan keberangkatan (*check-in*), penumpang telah menyatakan dan menunjukan bahwa didalam bagasi tercatat terdapat barang berharga atau barang yang berharga dan pengangkut setuju untuk mengangkutnya; (2) dalam hal pengangkut menyetujui barang berharga atau barang yang berharga didalam bagasi tercatat diangkut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pengangkut dapat meminta kepada penumpang untuk mengasuransikan barang tersebut.

**Pada Bab IV, Batas Tanggungjawab Pengangkut, Pasal 18,** (1) tanggung jawab pengangkut kepada penumpang dimulai sejak penumpang meninggalkan ruang tunggu bandar udara menuju pesawat udara sampai dengan penumpang memasuki terminal kedatangan di bandar udara tujuan; (2) tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi

tercatat dimulai sejak pengangkut menerima bagasi tercatat pada saat pelaporan (check-in) sampai dengan diterimanya bagasi tercatat oleh penumpang; (3) tanggung jawab pengangkut terhadap kargo dimulai sejak pengiriman barang menerima salinan surat muatan udara dari pengangkut sampai dengan waktu yang ditetapkan sebagai batas pengambilan sebagai tertera dalam surat muatan udara (*Airway bill*).

**Pasal 19:** Pengangkut tidak dapat dituntut tanggung jawab untuk membayar ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b, Pasal 3 huruf c butir 2, Pasal 14, apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa: a. Kejadian tersebut bukan karena kesalahan atau kelalaian pengangkut atau orang-orang yang dipekerjakannya atau agen-agen; atau b. Kejadian tersebut semata-mata disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian penumpang sendiri dan/atau pihak ketiga.

## Metodologi

Metode penelitian survei lapangan di Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta, dengan responden penyelenggara bandara, dan PT. Garuda Indonesia. Pengkajian ini dilakukan dalam peningkatan layanan bagasi

penumpang angkutan udara oleh perusahaan penerbangan PT. Garuda Indonesia, sedangkan penyelenggara bandara sebagai pengelola bandara yang memberikan fasilitas prasarana dalam pengoperasian pengangkutan angkutan udara.

Pendekatan analisis dengan menggunakan metode *regresi linear* yaitu meramalkan produksi angkutan udara dengan menggunakan *Statistical Product And Service Solution (SPSS) Version 19*, hal ini untuk mengetahui peningkatan jumlah bagasi di tahun mendatang. Dan deskriptif kualitatif, mengidentifikasi permasalahan layanan bagasi, untuk mengetahui permasalahan yang ada dan solusi pemecahan masalah serta upaya peningkatan layanan bagasi tersebut.

## Maskapai Penerbangan, Rute dan Frekuensi Penerbangan di Bandara Adi Sutjipto

Perusahaan penerbangan yang beroperasi di Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta, rute penerbangannya serta frekwensi, dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Rute Penerbangan dan Frekwensi Berdasarkan Perusahaan Penerbangan (Tahun 2011)

No.	Rute Penerbangan/PP (Domestik)	Jenis Pesawat Udara	Frekwensi/Minggu
1.	PT. Garuda Indonesia - Balikpapan - Yogyakarta - Denpasar - Yogyakarta - Jakarta - Yogyakarta	B-735 B-738 B-738	7 x 21 x 56 x
2.	PT. Indonesia Air Asia - Jakarta - Yogyakarta	A-320	20 x
3.	PT. Merpati Nusantara - Yogyakarta - Makassar - Bandung - Yogyakarta	B-732 MA-60	7 x 5 x
4.	PT. Metro Batavia - Balikpapan - Yogyakarta - Batam - Yogyakarta - Jakarta - Yogyakarta - Yogyakarta - Pontianak - Yogyakarta - Surabaya	B-733 B-733 B-733, B-734 B-733 B-733	7 x 7 x 3 x, 4 x 7 x 7 x
5.	PT. Travel - Yogyakarta - Makasar - Yogyakarta - Surabaya	B-732/3/5 B-732/3/5	7 x 7 x
6.	PT. Sriwijaya Air - Balikpapan - Yogyakarta - Jakarta - Yogyakarta - Yogyakarta - Surabaya	B-733 B-733 B-733	7 x 14 x 7 x
7.	PT. Wings Abadi Airlines - Yogyakarta - Surabaya - Bandung - Yogyakarta	ATR-72 ATR-72	28 x 7 x
8.	PT. Lion Mentari Airlines - Balikpapan - Yogyakarta - Banjarmasin - Yogyakarta - Denpasar - Yogyakarta - Jakarta - Yogyakarta	B-739 B-739 B-739 B-739	7 x 7 x 7 x 63 x
No.	Rute Penerbangan/PP (Internasional)	Jenis Pesawat Udara	Frekwensi/Minggu
1.	Air Asia Berhard - KUL-JOG-KUL	A-320	7 x
2.	PT. Indonesia Air Asia - JOG-SIN-JOG	A-320	7 x

Sumber : Ditjen.Phb.Udara Th. 2011.

**Kondisi Umum PT. Garuda Indonesia**  
**1. Perkembangan Produksi Angkutan Udara PT. Garuda Indonesia**

b. Mengacu pada butir a, apabila penumpang tidak dapat menunjukkan *baggage claim tag* asli, maka petugas GP wajib mencari bukti lain seperti: manifest penumpang

Tabel 2. Perkembangan Angkutan Udara Domestik PT. Garuda Indonesia Tahun 2006 s.d. Tahun 2010

NO.	URAIAN	TAHUN				
		2006	2007	2008	2009	2010
1.	PESAWAT	74.496	73.933	78.038	81.948	93.871
2.	PENUMPANG	6.956.437	7.371.046	7.665.390	8.398.017	9.993.272
3.	BARANG	78.020	79149	106.929	116.888	146.112

Sumber: Ditjen. Phb. Udara, Statistik Angkutan Udara, Th. 2010

Perkembangan angkutan udara PT. Garuda dari tahun 2006 sampai dengan tahun 2010 mengalami peningkatan. Hal ini terlihat pada tabel 2 berikut dibawah.

**2. Sistem dan Prosedur *Baggage Handling***

Sistem dan prosedur *baggage handling* Garuda mengenai ganti rugi kehilangan, kerusakan dan proses pengangkutan *loading/unloadng* bagasi dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Apabila ada penumpang melapor kehilangan, kerusakan dan/atau kehilangan sebagian isi bagasinya pada saat tiba di kedatangan, GP atas nama GA, diberikan kewenangan untuk mengisi *Property Irregularity (PIR)* dengan melampirkan persyaratan: copy tiket penumpang atau *boarding pass* asli, *baggage claim tag* asli dan copy identitas diri yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor)

c. Menangani laporan *irregularity* bagasi penumpang (yang tidak termasuk butir a) dalam bentuk *courtesy report* untuk proses tracing antara lain untuk hal-hal sebagai berikut:

- Penumpang telah meninggalkan area kedatangan/airport (penumpang tersebut telah melalui customs area dan/atau *baggage claim*) pelaporan dapat diterima tidak lebih dari 7 hari sejak kedatangan
- Penumpang yang bagasi dan/atau *cabin baggagenya* tertinggal di origin/ transit station

d. Mengacu pada butir c apabila hasil tracing positif maka diberlakukan ketentuan butir a dan apabila hasil tracing ternyata negative maka GP akan berkewajiban melakukan tracing dan proses selanjutnya diserahkan kepada GA.

- e. Melakukan tracing dengan menggunakan sistem untuk bagasi yang hilang (AHL), rusak (DPR) maupun yang ditemukan (OHD) oleh petugas sesuai dengan prosedur worldtracer
- f. Mendata secara system (RPF) dan melaporkan kepada GA semua temuan *unchecked/carry on baggage* kemudian menyimpan dan mengamankannya selama 5 hari sejak ditemukan
- g. Mendata dan melaporkan kepada GA semua temuan *checked baggage (OHD) security item, company mail* kemudian menyimpan dan mengamankannya selama 5 hari sejak diketemukannya
- h. Mengacu butir f dan g setelah 5 hari tidak diambil oleh pemiliknya barang tersebut diserahkan kepada GA untuk proses selanjutnya
- i. Melakukan pengiriman bagasi yang tertinggal, terlambat diterima (AHL) di kedatangan kepada pemiliknya oleh petugas GP atas nama GA dan biaya yang timbul menjadi beban GA.

#### **Pendataan**

- a. GP mendata dan melaporkan setiap kelainan-kelainan penanganan penumpang (misal: *flight delay, flight coupon* tidak tercabut dll.) pada setiap penerbangan kepada GA dan unit terkait pada kesempatan pertama
- b. GP melaporkan hasil rekapitulasi (*monthly summary irregularity report*) *mishandling* penumpang

dan bagasi untuk kedatangan dan keberangkatan, data kompensasi yang dikeluarkan atas kerugian yang timbul paling lambat tanggal 5 bulan berikutnya kepada GA.

#### ***Baggage Handling***

- a. Proses Bagasi Keberangkatan
  - 1) Memuat bagasi dari conveyor ke gerobak sesuai dengan prioritas dan tujuan dari bagasi tersebut.
  - 2) Mengkoordinir kesiapan penyerahan/pengantaran dari *make up area ke ship side*
- b. Proses Mengangkut Bagasi
  - 1) Memuat bagasi keatas gerobak
  - 2) Mempersiapkan *delivery baggage form* dan melengkapinya untuk kemudian diserahkan kepada petugas operator traktor
  - 3) Melakukan proses pengiriman bagasi dari *make up area ke ship side* sesuai nomor penerbangan yang dimaksud
  - 4) Melakukan serah terima *delivery order (DO)* antara operator traktor dengan *loading master* yang bertugas pada pesawat yang dimaksud dan harus ditanda tangani
- c. Pencatatan Data Pengiriman
  - 1) Mendata total koli, nomor dan berat bagasi (manual) dalam *baggage check-list* untuk dilaporkan kepada *load control*
  - 2) Mengirimkan data jumlah koli bagasi kepada stasiun transit dan tujuan

- d. Proses Menurunkan Bagasi
- 1) Menyediakan porter untuk melaksanakan proses menurunkan bagasi 2 porter dan 1 *controller*
  - 2) Menurunkan/mengosongkan dan atau mengeluarkan bagasi dari gerobak ke *conveyor belt*
  - 3) Memeriksa dan memisahkan bagasi-bagasi yang akan ditransfer sesuai dengan tujuan
- e. Pengawasan Bagasi
- 1) Garuda Prosedur (GP) menyimpan dan mengawasi bagasi yang akan ditransfer ke penerbangan lanjutan
  - 2) Mendata, melaporkan kepada *load control* dan melakukan proses transfer bagasi dari area kedatangan ke *make up area* keberangkatan
  - 3) Melakukan serah terima DO atau tranfer *baggage form* kepada *loading master* di pesawat dan/atau *baggage checker* di *make up area* keberangkatan
- f. GP menyiapkan dan menempatkan gerobak untuk mentransfer bagasi-bagasi ke *make up area* keberangkatan dan/atau ke pesawat

### 3. Layanan Bagasi

Layanan bagasi pada perusahaan penerbangan PT. Garuda Indonesia meliputi: jenis/kategori bagasi, penyisihan bagasi, kompensasi bagasi, dan klaim bagasi dapat dirinci sebagai berikut:

#### a. Jenis/Kategori Bagasi Penumpang Angkutan Udara

Jenis/kategori bagasi angkutan udara pada perusahaan penerbangan PT. Garuda Indonesia dapat dibedakan, sebagai berikut:

- 1) Bagasi Terperiksa/Terdaftar  
Bagasi Terperiksa (juga disebut bagasi Terdaftar) berisi barang-barang yang ditimbang dan dimasukkan ke dalam kompartemen kargo dalam pesawat. Bagasi ini tidak dapat diakses oleh penumpang selama penerbangan. Bagasi ini akan diberi label dengan tag bagasi khusus yang menunjukkan tujuan kedatangan dan nomor seri. Tag bagasi khusus ini akan tercantum pada tiket penumpang untuk pengidentifikasian pada tempat tujuan kedatangan. Garuda Indonesia telah memberlakukan aturan ketat untuk memastikan bahwa setiap bagasi check-in tidak melebihi 70 lbs/32 kg.
- 2) Bagasi Tidak Terperiksa/Tidak Terdaftar  
Bagasi Tidak Terperiksa diletakkan di kompartemen yang terletak di atas tempat duduk penumpang atau di bawah tempat duduk penumpang, sesuai dengan pengaturan interior kabin pesawat. Bagasi Tidak Terperiksa terdiri dari 2 kategori berikut ini :
  - a) Tas Jinjing  
Penumpang boleh membawa tas jinjing ke dalam kabin secara gratis dan bertanggung jawab sepenuhnya untuk

barang bawaannya. Barang - barang ini tidak akan diberi label.

b) Bagasi untuk Kabin

Barang bawaan di dalam bagasi yang dibawa ke dalam kabin sepenuhnya tanggung jawab penumpang, Bagasi ini tidak diberi label dan hanya boleh berisikan barang-barang yang boleh dibawa ke dalam kabin penumpang. Ketentuan panjang ukuran maksimum dari bagasi adalah panjang 56cm (22 inc), tinggi 45cm (18 inc) dan lebar 25cm (10 inc); bagaimanapun juga volume dari panjang, tinggi dan lebar total tidak boleh melebihi 155cm atau beratnya lebih 7kg.

Note: Ketentuan khusus untuk bagasi yang dibawa ke kabin diberlakukan untuk barang yang rapuh, besar dan berharga dan bagasi diplomatik.

c) Bagasi travel untuk

penumpang kelas campur Untuk penumpang yang pada perjalanannya sebagian menggunakan kelas bisnis dan sebagian menggunakan kelas ekonomi, Batas Bagasi Gratis untuk setiap porsi perjalanan disesuaikan dengan kelas

layanan yang sudah dibayarkan.

d) Bagasi Gabungan

Ketika 2 orang penumpang atau lebih melakukan perjalanan dengan penerbangan dan destinasi yang sama dalam satu grup, maka pada saat mereka check-in bagasi mereka di saat bersamaan, mereka diperbolehkan mendapatkan gabungan Batas Bagasi Gratis sesuai dengan jumlah tunjangan bagasi per-individu. Bagasi gabungan yang melebihi batas maksimum tunjangan bagasi akan dikenakan biaya kelebihan bagasi.

**b. Pelayanan/penyisihan Bagasi PT. Garuda Indonesia**

Pelayanan bagasi PT. Garuda bagi penumpang angkutan udara diperbolehkan untuk membawa hanya satu tas/koper dengan maksimum ukuran 56cm x 36cm x 23cm (dimensi ini termasuk roda koper). Sebagai tambahan item kecil lainnya seperti tas atau laptop. Sesuai dengan kebijakan yang ada berat total dari semua bagasi kabin maximum 7 kilogram.

Layanan bagasi untuk domestik (kebijakan penyisihan bagasi gratis) sebagai berikut:

Tabel 3. Layanan Bagasi Domestik (Kebijakan Penyisihan Bagasi Gratis)

Kelas	Dewasa & Anak	Bayi	Garuda Freq Flyer
Ekonomi	20 kg (termasuk anak-anak membayar 75% dari tarif ekonomi)	Dikenakan tarif 10% dari tarif untuk berat dari 10 Kg	Bagasi gratis bagi pemilik kartu: Silver (5kg), Gold dan EC Plus (15kg), Platinum dan Co-Brand (20kg)
Executive	30 Kg (termasuk anak-anak 75% dari tarif)		

Sumber : PT.GIA, Olahan

### c. Kompensasi Bagasi

#### 1) Kehilangan Bagasi

Untuk perjalanan internasional, kehilangan bagasi menurut Warsaw Convention, kewajiban untuk pengecekan bagasi yang hilang adalah USD\$20.00 per kilogram, kecuali sudah diberitahu sebelumnya nilai dan biaya kelebihan yang sudah di bayar.

Untuk perjalanan domestik, kehilangan bagasi menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut, kewajiban atas hilangnya bagasi adalah Rp 200,000 per kilogram atau maksimal Rp 4.000.000 per penumpang.

Penelusuran bagasi hilang, akan dilakukan melalui sistem penelusuran komputer dan menyimpan informasi penumpang tentang status bagasinya. Jika penumpang membutuhkan bantuan, diharapkan menghubungi kantor bandara lokal atau dengan mengecek status menggunakan sistem penelusuran dunia. Untuk memfasilitasi pencarian, harap memiliki dan menyiapkan nomor referensi penumpang yang bersangkutan.

#### 2) Kerusakan

Garuda Indonesia dan agennya mempunyai kewajiban dalam menangani bagasi. Walaupun kemungkinan kerusakan di luar tanggung jawab. Perbaikan bagasi bisa

dilakukan di bandara dan layanan ini memberikan pelayanan antar jemput dari pintu ke pintu untuk perbaikan atau penggantian bagasi. Garuda Indonesia akan bertanggung jawab untuk biaya perbaikan atau penggantian.

Dari usia barang juga diperhitungkan dalam perbaikan. Garuda Indonesia akan memberikan kompensasi atas nilai pasar dan depresiasi kerusakan bagasi.

Kerusakan bagasi, harap diingat bahwa fungsi prima dari bagasi adalah untuk melindungi isinya. Beberapa kerusakan kemungkinan berhubungan dengan bagasi aslinya atau isi bagasi. Garuda Indonesia tidak dapat bertanggung jawab untuk berbagai kerusakan, sesuai peraturan internasional, seperti yang didiskripsikan di bawah.

Jika penumpang memiliki asuransi pribadi untuk menutupi kerusakan, maka Garuda Indonesia akan memberikan seluruh dokumen wajib:

- a) Bagian menonjol dari kerusakan kecil seperti roda, kaki, tali, kunci, pegangan, kait gantungan, kantong atau jenis barang terlampir.
- b) Penyok kecil atau goresan atau sobek di kabin.
- c) Kerusakan di dalam dan rusak akibat isi.
- d) Kerusakan akibat kelebihan barang.
- e) Kotak kardus dan kemasan lainnya tidak cocok untuk kereta.

- f) Bagasi dengan tag terbatas.
- g) Bagasi yang dikemas tidak memadai.

#### d. Klaim Bagasi

Klaim bagasi untuk rute domestik, menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 77 tahun 2011; Garuda Indonesia tidak dapat lama menerima laporan untuk proses jika pemeriksaan bagasi dipindah dari area klaim bagasi.

Area klaim bagasi, pemesanan dan prioritas untuk mengeluarkan bagasi ditentukan oleh kelas kabin dan posisi muatan, dengan waktu 10-15 menit bagasi untuk dikirimkan ke area klaim. Dan diharapkan penumpang untuk memastikan bahwa tidak melakukan kesalahan mengambil bagasi orang lain, dengan mengecek nomor tag pada koper bagasi sebelum mengambil dari conveyor.

Untuk rute domestik, jika bagasi rusak atau isinya hilang atau dicuri, penumpang harus cepat melapor segera ke bagian layanan bagasi bandara. Namun bila sudah meninggalkan area klaim bagasi, pihak Garuda Indonesia tidak bertanggung jawab lagi atau memproses laporan.

Untuk rute internasional, jika penumpang menemukan kelainan, kerusakan besar pada bagasi, harap lapor ke Garuda Indonesia segera setelah tiba. Dan juga dapat mengirim pesan ke layanan pelanggan dalam waktu 7 hari setelah kedatangan. Bagasi yang tidak dapat di klaim juga dapat dibedakan, antara lain:

- Bagasi di kabin: termasuk benda-benda yang dibawa ke kabin pesawat dan disimpan di tempat penyimpanan selama penerbangan. Garuda Indonesia tidak menjamin kehilangan apapun atau kerusakan bagasi di kabin kecuali hilang atau rusak disebabkan oleh Garuda Indonesia. Kewajiban Garuda Indonesia adalah US\$400 per penumpang hanya untuk penerbangan internasional.
- Bagasi terdaftar: sebagai penumpang, penumpang harus mengambil sendiri bagasinya di area klaim bagasi di bandara. Area klaim bagasi yang telah dirancang bisa berada di akhir bandara. Jika bagasi tidak diambil, Garuda Indonesia akan menyimpannya selama 5 hari; setelah itu, barang akan di kirim ke pusat bagasi di Jakarta untuk selama 90 hari. Jika dalam waktu 90 hari penumpang tidak mengambil bagasinya, maka barang akan dibuang sesuai kebijakan Garuda Indonesia.
- Properti Yang Tidak Diklaim: Properti yang tidak di klaim yang ditemukan dalam kabin akan ditangani oleh pelayanan bagasi selama 5 hari; setelah itu, barang akan disimpan di pusat pencarian dan penyimpanan barang di Jakarta untuk 30 hari. Jika penumpang gagal untuk mengklaim barangnya dalam waktu 30 hari, sesuai kebijakan

Garuda Indonesia. Dan jika penumpang menemukan barang yang tertinggal di kabin pesawat, harap segera hubungi kantor bagasi Garuda Indonesia.

- Harap diketahui bahwa Garuda Indonesia tidak menjamin kehilangan, kerusakan atau keterlambatan dalam pengiriman barang dan bagasi dengan paket, kerusakan yang disebabkan oleh pecah, cairan atau kehilangan, kerusakan atau keterlambatan pengiriman obat-obatan, layanan pendukung obat-obatan, uang, perhiasan, silverware, negotiable papers, securities, dokumen bisnis/pribadi, spirits, books/manuskrip, optik, kunci, benda seni, barang yang tidak bisa digantikan, foto, peralatan bisnis, produk bulu alami, benda antik, warisan, benda-benda koleksi, artefak, logam/batu mulia, perlengkapan fotografi/audio/video dan benda-benda bagasi di kabin

**e. Jenis Peralatan dan Fasilitas Dalam pelaksanaan Bagasi**

Peralatan/fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaan bagasi (*baggage handling*) di Bandara AdiSutjipto Yogyakarta meliputi: *baggage conveyer belt, baggage chart, baggage truck tractor.*

**4. Armada Penerbangan**

PT. Garuda Indonesia dengan pesawat udara yang beroperasi saat ini sebanyak 51 pesawat yang meliputi: 3 pesawat dengan jenis B-747-400, 6 pesawat dengan jenis A-330-300, dan 37 pesawat dengan jenis B-737 (300, 400, 500 dan 800).

Melayani tujuan internasional dan domestik dari hub utama dan basis operasi adalah Soekarno-Hatta International Airport di Jakarta. Memiliki hub kedua di Bandara Internasional Ngurah Rai, Bali.

**HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan hasil pengumpulan data PT. Garuda Indonesia baik yang dilakukan di Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta maupun PT. Garuda Indonesia di Pusat (Cengkareng dan Gallery Garuda) telah dilakukan pengolahan data seperti diuraikan dibawah ini.

1. Perkembangan pertumbuhan angkutan udara dan Prediksi PT. Garuda Indonesia dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4. Perkembangan Pertumbuhan Angkutan Udara Domestik PT. Garuda Indonesia Tahun 2006 s.d. Tahun 2011

KET	TAHUN								
	2006	2007	%	2008	%	2009	%	2010	%
PSWT	74.496	73.933	-0,76	78.038	5,55	81.948	5,01	93.871	14,6
PNP	6.956.437	7.371.046	5,96	7.665.390	3,99	8.398.017	9,56	9.993.272	19,0
BRNG	78.020	79149	1,45	106.929	35,10	116.888	9,31	146.112	25,0

Sumber: Ditjen. Phb. Udara, Statistik Angkutan Udara, Th. 2010

Prakiraan perkembangan angkutan udara PT. Garuda Indonesia dengan pertumbuhannya untuk pesawat pada tahun 2015/2020 sebesar 20,66%, barang pada tahun 2015/2020 sebesar 38,28 %, hal ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Ketentuan ganti rugi bagasi mengacu pada Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77

Tabel 5. Perkiraan Angkutan Udara Domestik PT. Garuda Indonesia Tahun 2015 s/d Tahun 2030

URAIAN	TAHUN						
	2015	2020	%	2025	%	2030	%
PESAWAT	113.192,7	136.575,2	20,66	159.957,7	17,12	183.340,2	14,62
PENUMPANG	13.047.281	16.597.602	27,21	20.147.922	21,39	23.698.243	17,62
BARANG	227.165,7	314.127,2	38,28	401.088,7	27,68	488.050,2	21,68

Sumber: Hasil Olahan Data, 2012

## 2. Perkembangan / Peningkatan Layanan Bagasi

Perkembangan/peningkatan layanan bagasi penumpang angkutan udara PT. Garuda Indonesia yang beroperasi di Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta telah diperoleh dengan peningkatan pada tahun 2011 yaitu ketentuan *first baggage* untuk *business class* dengan waktu 10 menit sampai dengan 15 menit, dan untuk *economy class* dengan waktu 20 menit. Sedangkan pada tahun 2012 peningkatan dalam hal *special handling* untuk bagasi *business*.

## 3. Customer Complaint

Komplain bagasi pelanggan/penumpang (*Customer Complaint*) PT. Garuda Indonesia di Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta terdiri atas: kehilangan bagasi, Bagasi rusak, dan Surplus bagasi. Dan yang paling banyak saat ini adalah bagasi hilang/*loading error*.

tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Contoh: untuk kelebihan bagasi akan dikenakan biaya, apabila bagasi melebihi 23 kg. dari *allowance* yang diberikan, maka biaya yang dikenakan sesuai aturan/rute penerbangan.

## PEMBAHASAN

### 1. Kasus Layanan Bagasi Yang Terjadi di PT. Garuda

Kasus-kasus yang terjadi pada layanan bagasi PT. Garuda dan solusi/pemecahan masalah dari kasus tersebut (untuk *baggage handling* pada seluruh penerbangan PT. Garuda baik domestik maupun internasional untuk semester 1 bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2012 antara lain: *Mishandle Baggage* (kehilangan/Lost, kerusakan/Damage, *pendodosan/Pilferage*);

Keterlambatan penyerahan bagasi saat kedatangan; Trend

kecenderungan keterlambatan dalam penyerahan bagasi (*Irregularities delayed baggage*); Kerusakan bagasi saat kedatangan; Pendodosan bagasi (*Pilferage baggage*); *Irregularities* penanganan bagasi baik penerbangan domestik maupun internasional berdasarkan grafik; Perbandingan biaya klaim *irregularities baggage* berdasarkan grafik.

Kasus-kasus tersebut dapat diuraikan sebagai berikut;

a. *Mishandle Baggage* (kehilangan/*Lost*, kerusakan/*Damage*, pendodosan/*Pilferage*);

Kasus/kejadian untuk kehilangan, kerusakan, dan pendodosan ini terjadi pada semester 1 rata-rata sebanyak 45 kejadian per hari atau sebanyak 1.359 kejadian per bulan. Namun dengan perolehan data ini belum dapat terinci pada masing-masing kejadian tersebut. Kasus-kasus ini dikarenakan dengan kondisi bertambahnya penerbangan Garuda setiap bulannya, maka Garuda akan merekomendasikan ke seluruh *Ground Handling* untuk menambah SDM yang menangani bagasi guna mencegah semakin banyaknya kesalahan dalam menangani bagasi.

b. Keterlambatan penyerahan bagasi saat kedatangan; Kasus/kejadian keterlambatan penyerahan bagasi pada saat kedatangan ini terjadi pada

semester 1 dengan ratio keterlambatan bagasi dibandingkan dengan jumlah bagasi yang diangkut adalah 9 kasus per 1000 bagasi. Sedangkan kesepakatan antara Garuda dengan *Ground Handling* ditetapkan 2 kasus per 1000 bagasi. Untuk itu di masa mendatang akan ditingkatkan menjadi 1 kasus per 1000 bagasi untuk perbaikan kinerja Garuda yang lebih baik untuk yang akan datang.

c. Trend kecenderungan keterlambatan dalam penyerahan bagasi (*Irregularities delayed baggage*);

Kasus/kejadian keterlambatan penyerahan bagasi ini cenderung meningkat pada bulan April, Mei, dan Juni 2012 dan seiring hal tersebut karena semakin bertambahnya jumlah frekuensi penerbangan. Hal tersebut bagi Garuda akan melakukan penekanan terhadap setiap *Branch Office* untuk lebih proaktif dalam melakukan pengendalian dan pengawasan bagasi sekaligus terus berkoordinasi dengan *Ground Handling* dengan melihat kesalahan penanganan bagasi yang terjadi, sehingga diharapkan perbaikan tepat sasaran.

d. Kerusakan bagasi saat kedatangan;

Kasus/kejadian kerusakan bagasi saat kedatangan untuk semester 1 atau periode Januari

- Juni 2012 di tiga bulan terakhir kasusnya berkurang yaitu dengan total sebanyak 1.916 kasus atau rata-rata sebanyak 319 kasus per bulan atau 11 kasus per hari. Hal ini bagi Garuda akan melakukan penekanan terhadap setiap *Branch Office* dan *Ground Handling* terus melakukan pengawasan proses *loading/unloading* untuk mengurangi kerusakan baik yang disebabkan oleh SDM maupun alat angkutnya.

e. Pendodosan bagasi (*Pilferage baggage*);

Kasus/kejadian pendodosan bagasi ini untuk periode Januari sampai dengan Juni 2012 yaitu mengenai laporan atas kehilangan isi bagasi (*Pilferage baggage*) sebanyak 180 kasus atau setara dengan 30 kasus per bulan atau 1 kasus per hari. Hal ini bagi Garuda akan melakukan penekanan pada setiap *Branch Office* dan *Ground Handling* yang terus melakukan pengawasan proses *loading/unloading* untuk kerusakan atau kecurangan oleh oknum SDM dengan pengetatan petugas security internal Garuda maupun *Ground Handling*.

f. *Irregularities* penanganan bagasi baik penerbangan domestik maupun internasional berdasarkan grafik;

Kasus/kejadian *irregularities* penanganan bagasi baik penerbangan domestik maupun

internasional berdasarkan grafik dilihat seiring dengan bertambahnya jumlah penerbangan maka kasus yang terjadi juga meningkat dibandingkan periode yang sama untuk tahun 2011. Hal ini bagi Garuda perlu dilakukan perbaikan kinerja penanganan bagasi baik oleh seluruh *Branch Office* baik domestik dan internasional maupun *Ground Handling* guna mencegah dan mengurangi kasus *irregularities* penanganan bagasi.

g. Perbandingan biaya klaim *irregularities* bagasi berdasarkan grafik

Kasus/kejadian dengan melihat perbandingan biaya klaim *irregularities* bagasi berdasarkan grafik kasusnya total biaya klaim atas *irregularities* bagasi pada periode Januari sampai dengan Juni tahun 2012 sebesar US\$ 134,894,-, dari jumlah tersebut sebesar US\$ 27.974 (sebesar 31%) ditagihkan ke pihak *Ground Handling* sebagai penalty yang telah disepakati dan selebihnya ditanggung oleh klaim asuransi yang ditunjuk oleh Garuda. Hal ini bagi Garuda penagihan kepada pihak *Ground Handling* oleh masing-masing *Branch office* secara langsung dimintakan kepada *Ground Handling* dengan melakukan pemotongan fee layanan *Ground Handling* dan untuk penerbangan internasional ditagihkan ke airline asing selaku *Ground*

*Handling* melalui IATA *clearing house*.

## 2. Tanggung Jawab Atas Ganti Rugi

Tanggung jawab atas ganti rugi bagasi penumpang pada PT. Garuda sesuai peraturan yang berlaku dalam pelaksanaannya, dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Garuda telah melaksanakan, seperti: bagasi tercatat yang diterima penumpang dalam keadaan rusak (pada saat bagasi tercatat diambil oleh penumpang), menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, pada Pasal 22 ayat 2, maka klaim dapat dilakukan di bandara tujuan, dengan konsekuensi hukumnya adalah bahwa setelah penumpang menerima bagasi, namun tidak mengajukan klaim bagasi tercatat yang telah diterima dalam keadaan rusak kepada pengangkut, maka hak untuk klaim dapat dinyatakan gugur. Sedangkan ganti rugi/penggantian yang diberikan sesuai jenis bentuknya, ukuran dan merk bagasi tercatat.
- b. Garuda telah melaksanakan, seperti: bagasi tercatat yang diterima dalam keadaan musnah (isi bagasi musnah), menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara,

pada Pasal 22 ayat 2, pada saat bagasi tercatat diambil oleh penumpang musnah dan tidak ada jangka waktunya (harus dilaporkan pada hari yang sama). Dengan Catatan: klaim hanya dapat dilakukan oleh penumpang pada saat telah menerima bagasi tercatat di bandara tujuan.

Konsekuensi hukumnya adalah setelah penumpang menerima bagasi tercatat, namun tidak mengajukan klaim bagasi tercatat (isi) diterima dalam keadaan musnah kepada pengangkut, maka hak untuk klaim dapat dinyatakan gugur. Ganti rugi yang diberikan oleh pengangkut sebesar Rp. 200.000,- per kg., dan maksimal Rp.4.000.000 per penumpang. Hal ini secara tidak langsung akan berpengaruh pada kinerja Garuda dalam meningkatkan layanan bagasi.

- c. Garuda juga telah melaksanakan, seperti: bagasi tercatat (isi) diterima dalam keadaan hilang (isi bagasi hilang), menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, pada Pasal 22 ayat 2, pada saat bagasi tercatat (isi bagasi hilang). Dengan Catatan: klaim hanya dapat dilakukan oleh penumpang pada saat penumpang telah menerima

bagasi tercatat di bandara tujuan. Konsekuensi hukumnya adalah setelah penumpang menerima bagasi tercatat, namun tidak mengajukan klaim kehilangan isi bagasi tercatat kepada pengangkut, maka hak untuk klaim dapat dinyatakan gugur. Ganti rugi yang diberikan oleh pengangkut sebesar Rp. 200.000,- per kg., dan maksimal Rp.4.000.000 per penumpang. Hal ini juga secara tidak langsung akan berpengaruh pada kinerja Garuda dalam meningkatkan layanan bagasi.

- d. Garuda telah melaksanakan, seperti: bagasi tercatat yang diterima dalam keadaan terlambat, menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, pada Pasal 22 ayat 3, jika terjadi keterlambatan penerimaan bagasi tercatat, maka tuntutan terhadap pengangkut harus diajukan secara tertulis sejak tanggal seharusnya bagasi tercatat diterima dan paling lambat 14 hari kalender terhitung sejak bagasi tercatat seharusnya diterima pemilik sesuai tanda bukti bagasi tercatat (claim tag). Dengan Catatan: Di dalam Pasal 22 ayat 3, sebetulnya tidak secara tegas menyebutkan bahwa 14 hari dihitung sejak tanggal seharusnya barang diterima,

namun karena dalam pasal tersebut disebutkan bahwa referensi bagasi tercatat diterima adalah claim tag, maka ditafsirkan bahwa 14 hari dihitung sejak tanggal seharusnya barang diterima, dengan merujuk pada claim tag. Sedangkan untuk ganti rugi dengan uang tunggu sebesar Rp.200.000 per hari, dan paling lama untuk 3 hari kalender. Ganti rugi tidak lagi membicarakan uang tunggu tetapi soal ganti rugi atas keterlambatan bagasi yang mengakibatkan penumpang mengalami sesuatu kerugian akibat terlambat diterimanya bagasi penumpang (misalnya kalah tender karena berkas tender didalam tas, dll).

- e. Garuda juga melaksanakan, bagasi tercatat yang diterima dalam keadaan hilang, menurut Undang-undang No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, pada Pasal 174 ayat 3 Jo. Pasal 177, yaitu tuntutan kehilangan bagasi tercatat dapat diajukan setelah bagasi dinyatakan hilang dan tidak disebutkan batas waktu pengajuan klaimnya. Oleh karena itu, hal tersebut ditafsirkan bahwa batas waktu pengajuan gugatan ke pengadilan yaitu 2 tahun adalah batas waktu pengajuan klaim kehilangan bagasi tercatat. Dengan catatan: berdasarkan Manual Garuda maka bagasi tercatat dikatakan

hilang adalah pada hari ke-7, sehingga pada hari ke-8 sampai dengan jangka waktu 2 tahun adalah periode untuk mengajukan klaim kehilangan bagasi tercatat bagi penumpang. Sedangkan ganti rugi untuk penumpang adalah sebesar Rp. 200.000,- per kg., dan maksimal sebesar Rp.4.000.000 per penumpang.

Menurut Manual Garuda: bagasi tercatat dikatakan hilang setelah melewati hari ke-7 (maksimal 7 hari kalender). Jadi pada saat hari ke-8 bagasi tercatat yang belum diketemukan dapat telah dinyatakan hilang dan penumpang berhak mendapatkan ganti rugi berdasarkan Permen 77/2011.

### 3. Upaya Peningkatan Layanan Bagasi PT. Garuda Indonesia

Upaya-upaya dalam meningkatkan layanan bagasi pada perusahaan penerbangan PT. Garuda Indonesia, antara lain:

- a. Perlu menambah sumber daya manusia (SDM) dalam mencegah dan mengurangi kesalahan layanan bagasi penumpang angkutan udara.
- b. Perlu peningkatan layanan bagasi antara Garuda dengan *Ground Handling* dalam penetapan kejadian dari 9 kasus per 1000 bagasi, menjadi 2 kasus per 1000 bagasi, dan pada masa mendatang yang lebih baik menjadi 1 kasus per 1000 bagasi.

- c. Melakukan penekanan pada setiap *Branch Office* untuk lebih proaktif dalam melakukan pengendalian dan pengawasan bagasi serta berkoordinasi dengan *Ground Handling* dengan melihat kesalahan penanganan bagasi yang terjadi, sehingga diharapkan perbaikan tepat sasaran.
- d. Melakukan penekanan pada setiap *Branch Office* dan *Ground Handling* dalam melakukan pengawasan proses *loading/unloading* untuk mengurangi kerusakan baik yang disebabkan oleh SDM maupun alat angkutnya.
- e. Melakukan penekanan pada setiap *Branch Office* dan *Ground Handling* dengan melakukan pengawasan proses *loading/unloading* untuk kerusakan atau kecurangan oleh oknum SDM dengan pengetatan petugas security internal Garuda maupun *Ground Handling*.
- f. Perlu dilakukan perbaikan kinerja penanganan bagasi oleh seluruh *Branch Office* baik domestik dan internasional maupun *Ground Handling* guna mencegah dan mengurangi kasus *irregularities* penanganan bagasi.
- g. Penagihan kepada pihak *Ground Handling* oleh masing-masing *Branch office* secara langsung dimintakan kepada *Ground Handling* dengan melakukan pemotongan fee layanan *Ground Handling* dan untuk penerbangan

internasional ditagihkan ke airline asing selaku *Ground Handling* melalui *IATA clearing house*.

## KESIMPULAN

1. Prediksi barang angkutan udara PT. Garuda Indonesia untuk tahun 2015 sebesar 227.165,7 ton dari tahun 2010 sebesar 146.112 ton, untuk tahun 2025 sebesar 401.088,7 ton, dan tahun 2030 sebesar 488.050,2 ton.
2. Kasus/kejadian pada layanan bagasi PT. Garuda untuk semester I (Januari – juni 2012) meliputi:
  - *Mishandle baggage (lost, damage, pilferage)* rata-rata sebanyak 45 kasus / hari atau 1359 kasus/bulan;
  - Keterlambatan penyerahan bagasi saat kedatangan, dengan ratio keterlambatan bagasi dibandingkan dengan jumlah bagasi yang diangkut adalah 9 kasus per 1000 bagasi;
  - Trend kecenderungan keterlambatan dalam penyerahan bagasi (*Irregularities delayed baggage*) cenderung meningkat pada bulan April, Mei, dan Juni 2012.
  - Kerusakan bagasi saat kedatangan yaitu dengan total sebanyak 1.916 kasus atau rata-rata sebanyak 319 kasus/bulan atau 11 kasus/hari.
  - Pendodosan bagasi (*Pilferage baggage*) atau kehilangan isi bagasi sebanyak 180 kasus atau setara dengan 30 kasus/bulan atau 1 kasus/hari.
  - *Irregularities* penanganan bagasi baik penerbangan domestik

maupun internasional berdasarkan grafik, kasus yang terjadi meningkat dibandingkan periode yang sama untuk tahun 2011.

- Perbandingan biaya klaim *irregularities bagasi* berdasarkan grafik sebesar US\$ 134,894,-, dari jumlah tersebut sebesar US\$ 27.974 (sebesar 31%) ditagihkan ke pihak *Ground Handling* sebagai penalty yang telah disepakati dan selebihnya ditanggung oleh klaim asuransi yang ditunjuk oleh Garuda.
3. Pelaksanaan layanan bagasi penumpang angkutan udara pada PT. Garuda Indonesia mengacu pada Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, mengenai bagasi tercatat diterima penumpang dalam keadaan hilang, beserta ganti rugi, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkuta Udara, mengenai bagasi tercatat diterima penumpang dalam keadaan rusak, musnah, dan hilang, serta bagasi tercatat dalam keadaan terlambat beserta ganti rugi.
  4. Besaran ganti rugi yang diberikan kepada penumpang sesuai peraturan yang berlaku yaitu bagasi tercatat dalam keadaan rusak akan diganti sesuai jenis bentuk, ukuran dan merk bagasi, bagasi tercatat dalam keadaan musnah, hilang, dan terlambat sebesar Rp. 200.000 per kg., dan maksimal Rp. 4.000.000 per penumpang.
  5. Dengan mengevaluasi permasalahan layanan bagasi,

maka PT. Garuda melakukan peningkatan layanan bagasi dengan menambah SDM karena banyaknya frekuensi penerbangan, melakukan penekanan pada setiap *Branch Office* untuk lebih proaktif dalam melakukan pengendalian dan pengawasan bagasi proses *loading/unloading*, serta proses *loading/unloading* untuk kerusakan atau kecurangan oleh oknum SDM, perlu dilakukan perbaikan kinerja penanganan bagasi oleh seluruh *Branch Office* guna mencegah dan mengurangi kasus *irregularities* penanganan bagasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009, *Penerbangan*;
- Peraturan Pemerintah Perhubungan Nomor 3 Tahun 2000, *Angkutan Udara*;
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008, *Penyelenggaraan Angkutan Udara*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, *Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*
- Executive Summary Perhubungan Udara, *Bagian Perencanaan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara*, Kementerian Perhubungan, 2011
- Riduwan & Kuncoro Tahun 2011, *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*, Bandung
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 2008, Bandung.
- Garuda Indonesia Gallery, Tahun 2012
- Trans Media, *Pasar Penerbangan Bergeser Dari Atlantik Ke Asia Pasifik*, Edisi 5 Tahun 2012
- Transindo, *Tabloid Transportasi Indonesia*, Edisi No. 74/TH V/1-30 September Tahun 2012
- Modul Pelatihan SPSS, *Statistical Product And Service Solution*, STMT Trisakti, tahun 2011