

# PELAYANAN ANGKUTAN BAGASI PADA BANDARA MINANGKABAU INTERNASIONAL PADANG

Oleh : **Drs. Welly Pakan \***)

## ABSTRAK

Perkembangan Perusahaan Penerbangan berjadwal dalam negeri pada tahun 2006 ada sebanyak 18 operator menyebabkan pula terjadinya perkembangan angkutan penumpang domestik pada tahun yang sama berjumlah 34 juta, sehingga diperlukan pelayanan angkutan yang profesional baik angkutan penumpang, kargo dan angkutan bagasi.

Angkutan bagasi yang ditangani di bandara MIA telah mengacu kepada ke IATA *Standard Ground Handling Agreement* dan dalam pelayanan penanganan bagasi pada bandara ini memperhatikan :

- Jenis pelayanan (*baggage handling* saat embarkasi/*preflight*, *postflight*)
- Peralatan ground handling dalam pelayanan bagasi
- SDM ground handling dalam pelayanan bagasi
- Sistem Prosedur penanganan bagasi.

**Kata kunci :** *Pelayanan, Bagasi, Bandara MIA*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada Peraturan Pemerintah Nomor 70 tahun 2001 tentang Kebandarudaraan, disebutkan bahwa bandar udara itu merupakan simpul dalam jaringan transportasi udara dan sesuai dengan fungsinya yaitu sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian nasional dan internasional karenanya bandar udara merupakan prasarana bagi pelayanan jasa penerbangan, dimana di dalamnya tersedia berbagai macam fasilitas baik untuk pelayanan terhadap pesawat udara maupun untuk pelayanan terhadap penumpang dan barang.

Sejak pemerintah melakukan deregulasi dibidang angkutan udara dengan diberlakukannya SK Menteri Perhubungan Nomor 11 tahun 2001 yang diubah dengan Keputusan Menteri Perhubungan No. 81 tahun 2004 tentang penyelenggaraan Angkutan Udara, kebijakan ini memberikan kemudahan dalam perizinan pendirian perusahaan penerbangan berjadwal, sehingga secara tidak langsung memberi kemudahan pula dalam pendirian perusahaan-perusahaan yang menangani jasa pelayanan ground handling.

Pelayanan jasa ground handling yang merupakan penunjang kegiatan operasi penerbangan mempunyai peranan penting dan strategis dalam meningkatkan keselamatan penerbangan, oleh karena itu pelayanan jasa ini perlu ditingkatkan baik dari segi ketrampilan Sumber Daya Manusianya maupun peralatannya.

Bandara Internasional Minangkabau mulai beroperasi pada tanggal 22 Juli 2005 sebagai bandara pengganti dari Bandara Tabing, selain sebagai Bandara Internasional

Bandara Minangkabau juga merupakan bandara embarkasi haji untuk provinsi Sumatera Barat dan dengan status sebagai bandara internasional tersebut secara otomatis maka Bandara Minangkabau merupakan salah satu bandara yang berfungsi sebagai pintu masuk wisatawan manca negara karenanya bandara ini harus mempunyai fasilitas peralatan pelayanan yang lengkap termasuk didalamnya pelayanan penanganan bagasi penumpang baik bagasi yang berangkat (*loading*) maupun bagasi yang datang (*unloading*).

#### **B. Perumusan Masalah**

Apakah pelaksanaan pelayanan penanganan bagasi pada bandara MIA sudah sesuai dengan peraturan pemerintah, Keputusan Menteri Perhubungan maupun protap dari PT. Angkasa Pura II sebagai pengelola bandara.

#### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud daripada tulisan ini adalah untuk mengetahui penanganan bagasi oleh perusahaan *ground handling* yang beroperasi di bandara MIA apakah sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Tujuan daripada kajian ini adalah untuk memberikan masukan kepada pengelola Bandara Minangkabau dan perusahaan *ground handling* untuk lebih meningkatkan pelayanannya dengan baik.

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. Dasar Hukum**

Peraturan perundang-undangan nasional dan Internasional yang berkaitan dengan pelayanan penanganan bagasi pada bandar udara adalah :

##### **I. Peraturan-peraturan Nasional :**

Undang-undang Nomor 15 tentang penerbangan, pada pasal 30 dinyatakan bahwa penyelenggara bandar udara bertanggung jawab terhadap keamanan, keselamatan penerbangan dan kelancaran pelayanan;

Peraturan Pemerintah No. 70 Tahun 2001 tentang kebandar udaraan pada bab IV pasal 27,28,29 dinyatakan antara lain tentang jenis kegiatan penunjang bandara udara dalam rangka menunjang kelancaran pelayanan jasa untuk kepentingan umum di bandara;

Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/47/III/2007 tentang petunjuk Pelaksanaan Usaha Kegiatan Penunjang Bandar Udara, yang merupakan petunjuk teknis;

Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP 75/III/2001 tentang peralatan penunjang pelayanan darat pesawat udara.

##### **II. Peraturan Internasional**

Peraturan internasional yang berhubungan dengan pelaksanaan jasa pelayanan *ground handling* pesawat udara di Indonesia mengacu pada IATA International Air Transport Association yaitu Airport Handling Manual (AHM) – 810 atau disebut IATA *Standard Ground Handling Agreement* (ISGHA) yang telah digunakan pada bandara-bandara diseluruh dunia.

## **B. Profil Bandara Internasional Minangkabau (MIA)**

Bandara MIA terletak 23 kilo meter dari pusat kota Padang diatas lahan 427 hektar dan mulai dibangun pada tahun 2001 sebagai pengganti bandara Tabin yang telah beroperasi selama 34 tahun dan mulai beroperasi pada tahun 2005.

Landasaan Pacu (runway) bandara ini berukuran 2.750 m x 45 m dan Landasan Penghubung (taxiway) 2m x 30m dan 1m x 23m sedang Apron pesawat penumpang 315 m x 120 m, Apron perawatan pesawat udara 13.009 m<sup>2</sup>, Chek in counter pada bandara ini ada 17 buah dengan peralatan penunjang yang lengkap, sedang Kapasitas ruang tunggu domestic ada 400 seat, ruang tunggu internasional 150 seat, Baggage conveyor 5 unit yang ditunjang dengan tersedianya Trolleys (kereta dorong) sebanyak 100 buah.

Seperti bandara-bandara lainnya fasilitas yang melengkapai keberadaan bandara MIA adalah tersedianya restaurant, coffee shop, book shop, souvenir shop dan wartel, Commercial/Business lounge, Nursery room, smoking room dan waving gallery dan tersedianya fasilitas taxi dan bis AC yang melayani dari dan ke bandara.

### **Route Penerbangan (Domestik)**

1. Padang – Jakarta dengan frekuensi penerbangan 14 (empat belas) kali per hari
2. Padang – Medan dengan frekuensi penerbangan 1 (satu) kali per hari
3. Padang – Batam dengan frekuensi penerbangan 2 (dua) kali per hari
4. Padang – Pekanbaru dengan prekuensi penerbangan 1 (satu) kali per 2 hari

### **Route Penerbangan (Internasional)**

1. Padang – Singapura dengan frekuensi penerbangan 1 (satu) kali per hari
2. Padang – Kuala Lumpur dengan frekuensi penerbangan 1 (satu) kali per 2 hari

Pada saat ini tercatat ada 10 (sepuluh) maskapai penerbangan nasional dan 4 (empat) penerbangan asing yang melayani penerbangan dari dan ke Padang yaitu untuk rute domestik dilayani oleh Maskapai GIA, MNA, Lion Air, Batavia Air, Adam Air, Wings Air (grup Lion Air), Jatayu, Sriwijaya Air, Mandala Air, SMAC Air, sedangkan rute internasional dilayani oleh Silk Air, Tiger Air, Malaysia Air, Asia Air.

## **C. Istilah dan Definisi**

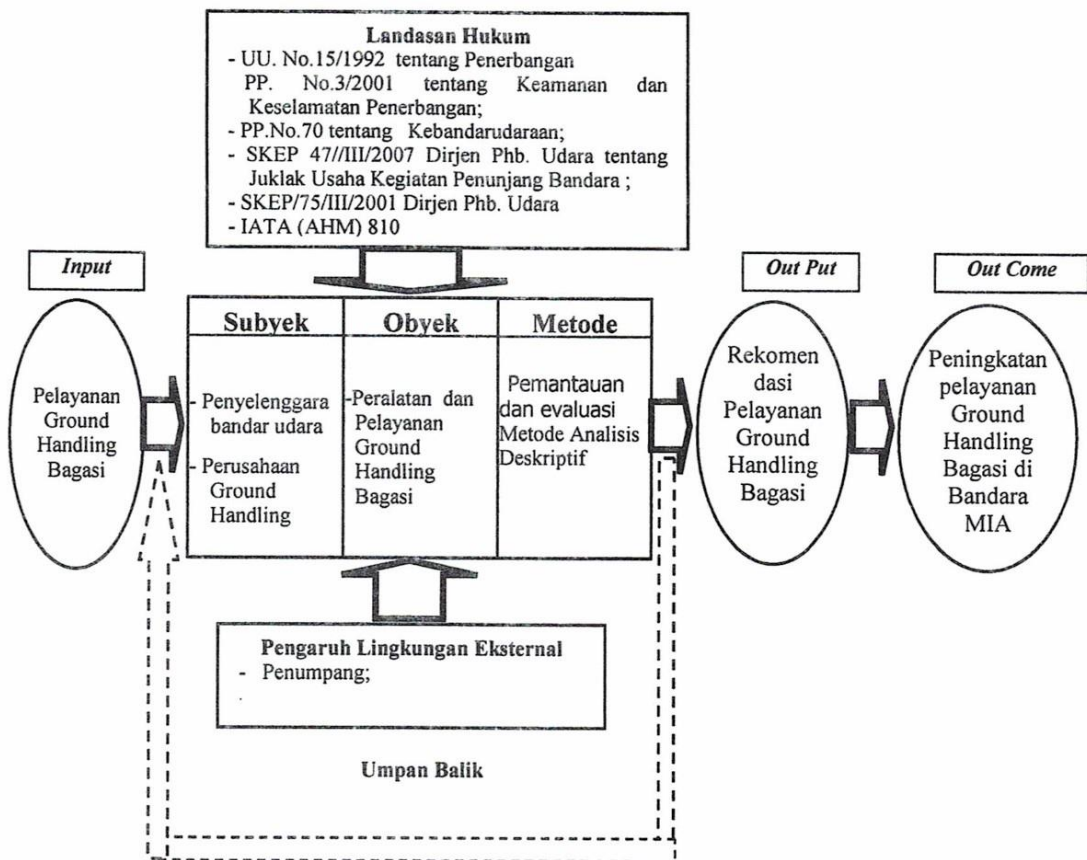
Adapun istilah dan definisi yang berhubungan dengan tulisan ini antara lain :

- Barang : Segala sesuatu yang diangkut atau akan diangkut dengan pesawat udara sipil kecuali penumpang dan awak pesawat udara;
- Bagasi Jinjing (*hand baggage*) : Barang yang dibawa oleh penumpang sendiri dan berada dibawah pengawasan pemiliknya;
- Bagasi Pemeriksaan (*checked baggage*) : Barang penumpang yang sebelum keberangkatannya diserahkan kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara bersama-sama dengan penumpang yang bersangkutan;
- Pemeriksaan (*screening*) : Pemeriksaan fisik yang dilakukan oleh petugas sekuriti bandara atau pihak yang ditunjuk oleh Administrator atau Kepala Bandara terhadap orang atau bagasi kabin, bagasi, kiriman pos, kargo dan barang lainnya dalam rangka keamanan dan keselamatan penerbangan;
- Surat Tanda Kecakapan Personil (STKP) : Tanda yang sah bagi setiap personil bandara untuk dapat bertugas sebagai pemeriksa penumpang dan bagasi;

- Personil Pemeriksaan Penumpang, Barang dan Kargo : Personil sekuriti yang melakukan tugas pemeriksaan terhadap penumpang, barang dan kargo yang akan diangkut dengan pesawat udara;
- Peralatan sekuriti : Peralatan X-Ray, Metal Detector, dan Explosive Detector serta peralatan lain yang digunakan di bandara untuk melakukan pemeriksaan terhadap penumpang dan barang bawaannya;
- Mesin X-ray : Peralatan yang digunakan untuk melakukan pemeriksaan terhadap barang tanpa dibuka;
- Label sekuriti : Label atau stiker yang digunakan atau ditempelkan pada bagasi yang sudah melalui pemeriksaan;

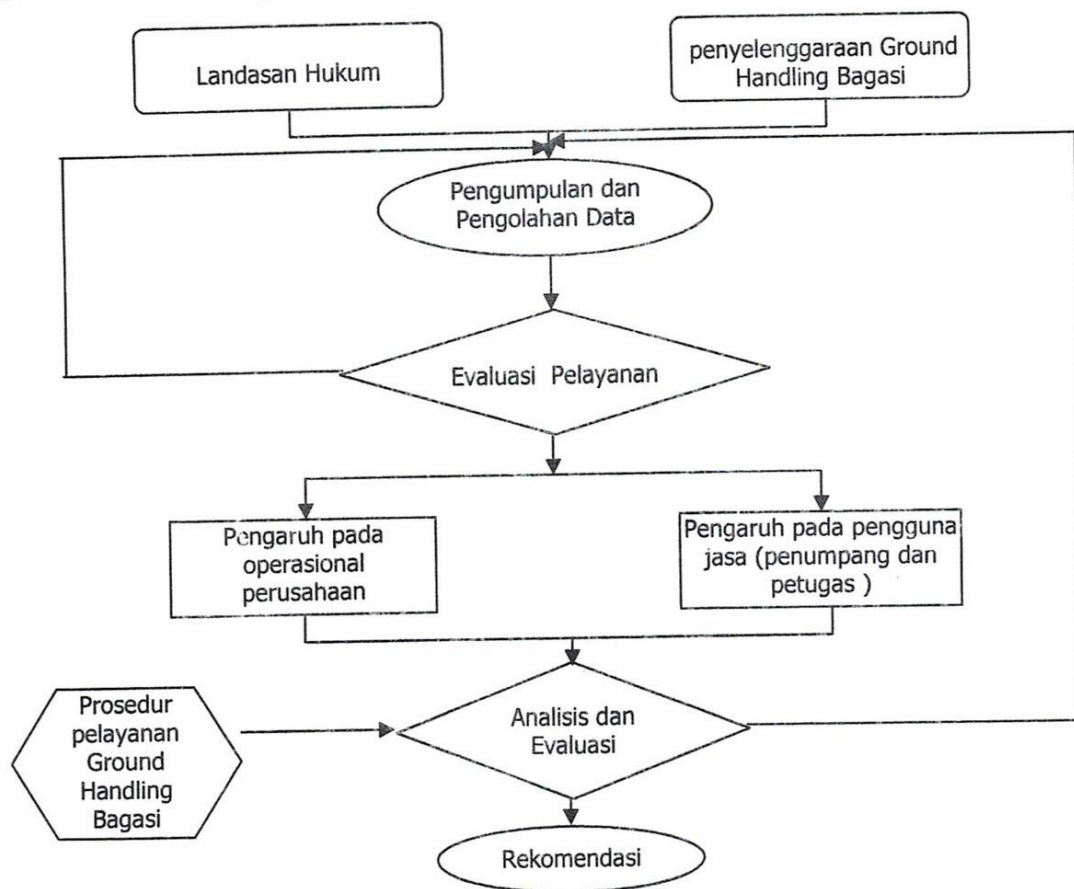
## METODOLOGI

### A. Pola Pikir



Gambar 1. Pola Pikir Kajian

## B. Alur Pikir Pengolahan Data



Gambar 2. Alur Pikir Kajian

## C. Metode pengumpulan dan pengolahan data

### 1. Tahap penetapan Responden

Penetapan responden – responden yang sesuai seperti di bawah ini :

#### a. Ditjen Perhubungan Udara

Sebagai institusi Pemerintah yang langsung menangani tentang peraturan maupun kebijakan yang telah dibuat;

#### b. Penyelenggara Bandar Udara

Sebagai institusi yang diberikan tanggung jawab oleh Pemerintah untuk menyelenggarakan bandar udara, maka dalam hal ini PT. (Persero) Angkasa Pura II dan Pengelola Bandara MIA memiliki kewajiban untuk mengikuti peraturan maupun kebijakan yang telah ditetapkan.

#### c. Perusahaan Ground Handling

Sebagai pelaksana penanganan pelayanan bagasi penumpang.

## 2. Tahap inventarisasi dan pengumpulan data

Secara umum dalam tahap ini akan dilakukan proses pengumpulan data dengan melakukan pendekatan langsung terhadap institusi maupun penumpang yang paling berkepentingan terhadap kajian ini.

## 3. Tahap Pengolahan Data

Hasil survei lapangan yang telah didapatkan, berikutnya akan dilakukan proses pengolahan data. Dari informasi dan data yang ada, haruslah sesuai dengan kebutuhan penyelesaian kajian yang telah ditetapkan.

# ANALISA DAN EVALUASI

## A. Peralatan Jasa Pelayanan Bagasi *Ground Handling*

Sebagai aspek utama dalam mendukung kinerja jasa pelayanan *ground handling*, maka diperlukan seperangkat peralatan yang digunakan untuk pelayanan *ground handling*, dalam jumlah yang memadai dan dalam kondisi siap pakai serta sesuai dengan standar operasional yang ada.

### a. Fasilitas untuk bongkar muat barang, antara lain:

- *High Left Loader*, merupakan peralatan untuk menaikkan dan menurunkan barang ke dan dari pesawat udara.
- *Conveyor Belt*, adalah peralatan untuk menaikkan dan menurunkan barang yang dilengkapi dengan ban berjalan.
- *Unit Load Device*, merupakan peralatan peti kemas yang digunakan untuk memudahkan pengepakan barang dalam ukuran standar.
- *Joint Container Pallet Loader*, adalah peralatan untuk memindahkan *container*.
- *Pallet Dolly*, yaitu peralatan untuk memindahkan barang pada posisi muat.
- *Carts*, adalah gerobak untuk mengangkut barang.
- *Aircraft Tractor*, yaitu peralatan atau kendaraan untuk memindahkan posisi barang.
- *Forklift Truck for Loading*, merupakan peralatan yang digunakan untuk membantu menaikkan, menurunkan, dan memindahkan barang.

### b. Fasilitas pelayanan penumpang, antara lain:

- *Avio Bridge*, merupakan peralatan yang menghubungkan *gate* dari ruang tunggu ke pesawat udara, yang berfungsi untuk lebih memudahkan para penumpang dalam memasuki dan meninggalkan pesawat udara.
- *Pax Step-Propelled Pax Loading Steps*, adalah peralatan tangga yang dipasang pada pintu pesawat udara.
- *Airport Passenger Bus*, yaitu kendaraan bus untuk mengantarkan atau menjemput para penumpang ke/dari pesawat udara.
- *VIP Car*, adalah kendaraan untuk mengantarkan atau menjemput para penumpang VIP ke/dari pesawat udara.

## B. Kegiatan Pelayanan Bagasi

Pelaksanaan kegiatan jasa pelayanan *ground handling* bagasi merupakan suatu sistem yang terkoordinasi dengan melibatkan berbagai unsur di bandar udara secara bersamaan antara petugas dari perusahaan penerbangan, penanganan darat (*ground*

handling) dan penyelenggara bandar udara yang menyediakan prasarana untuk pelaksanaan bongkar muat bagasi.

1. Pelayanan penanganan dan penerimaan bagasi saat melapor (*check in*) :

- Bagasi yang diserahkan diterima oleh penumpang kepada perusahaan penerbangan pada saat melapor (*check in*) untuk diangkut, harus memperhatikan dan memprioritaskan aturan safety and security operasi penerbangan komersil;
- Bagasi harus mempunyai keterangan identitas siempunya barang pada setiap kolinya;
- Bagasi harus dalam bentuk aman untuk diangkut dan harus ditimbang untuk mengetahui beratnya yang disesuaikan dengan keseimbangan pesawat dan bagasi yang diterima diberi identifikasi label atau *Baggage Identification Tag*;
- Berat bagasi yang ditempatkan di ruang pesawat (*lone compartment*) tidak boleh lebih dari 32 kilo atau 70 Lbs sedang ukurannya adalah 62 inc atau 158 cm, sedang bagasi jinjing yang ditempatkan dikabin penumpang (*head rack*), beratnya tidak boleh lebih dari 7 kilo dan ukuran panjangnya 56 cm (22 inc), lebar 45 cm (18 inc), tebal 25 cm (10 inc).

2. Pelayanan Penanganan Serah Terima Bagasi (*Delivery Baggage*)

- Bagasi yang tiba di ruang serah terima dan pengambilan bagasi (*baggage delivery area*) harus dijaga dan diawasi pergerakannya;
- Setiap bagasi harus dicocokkan antara *claim tags* dan nomor lebel bagasi (*baggage tags*) pada saat serah terima kepada penumpang;
- Bagasi baru dikategorikan hilang (*missing baggage*) apabila telah hilang selama 6 jam mulai dari saat kedatangannya;
- Bagasi yang tidak dapat ditemukan lagi (*baggage lost*) harus diganti oleh maskapai penerbangan yang mengangkutnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

C. SDM (Petugas) Yang Menangani Pelayanan Bagasi

Sesuai standard dari IATA dalam penanganan bagasi umumnya menyediakan petugas yang bertugas :

- Petugas pelaksana penerima bagasi di *check in*
- Petugas pengepakan
- Petugas pendata berat timbang
- Petugas pelaksana penulisan label bagasi
- Petugas pengangkut keatas gerobak dan memindahkan ke ruang bagasi di pesawat
- Petugas pengatur bagasi dalam ruang pesawat;
- Petugas penerima bagasi di bandara tujuan;
- Petugas pembongkar bagasi dan meletakkannya pada conveyor belt di bandar tujuan;
- Petugas yang mencocokkan antara *claim tags* dan nomor label bagasi di bandara tujuan.

D. Penanganan Bagasi di Bandara MIA

Dari data-data yang diperoleh dilapangan terlihat bahwa penanganan bagasi pada bandara ini sudah sesuai dengan standar IATA namun tentu masih ada kendala-kendala yang ditemui dilapangan seperti bagasi yang diterima di bandara tujuan sudah mengalami kerusakan walaupun tidak sampai fatal, ini dimungkinkan karena tertimpa oleh bagasi yang lebih berat dan ada pula bagasi yang tidak terangkut oleh pesawat yang sama dengan

pemilik (penumpang) tapi oleh penerbangan berikutnya, hal ini terjadi pada bagasi-bagasi yang lambat melakukan *check in* dan juga disebabkan karena kapasitas pada ruang bagasi pesawat sudah tidak memungkinkan lagi untuk penambahan sehingga di serahkan pada penerbangan berikutnya dan kepada penumpang diberitahu lebih dahulu.

Berdasarkan data-data tersebut dicoba untuk menganalisa kepuasan pengguna jasa pelayanan bagasi di bandara MIA dengan menggunakan diagram kartesius dimana pelanggan dalam hal ini =  $X$  dan pelayanan penanganan bagasi yang diberikan oleh perusahaan =  $Y$  dengan menggunakan rumus :

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana:

TK = Tingkat kesesuaian responden

$X$  = penilaian kinerja pelayanan

$Y$  = Nilai dari harapan responden (penumpang)

selanjutnya sumbu  $X$  akan diisi oleh skor tingkat kinerja pelayanan, sedangkan sumbu  $Y$  akan diisi oleh tingkat harapan pelayanan penumpang. Kemudian dicari nilai rata-rata masing-masing nilai rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

dimana :

$\bar{X}$  : Skor rata-rata tingkat pelaksanaan yang terjadi dilapangan (kepuasan)

$\bar{Y}$  : Skor rata-rata tingkat harapan pengguna jasa

$n$  : Jumlah responden

Kepada 50 (lima puluh) pengguna jasa (penumpang/responden) di bandara MIA di berikan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan penanganan bagasi dan hasil pengolahan data dari pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut :

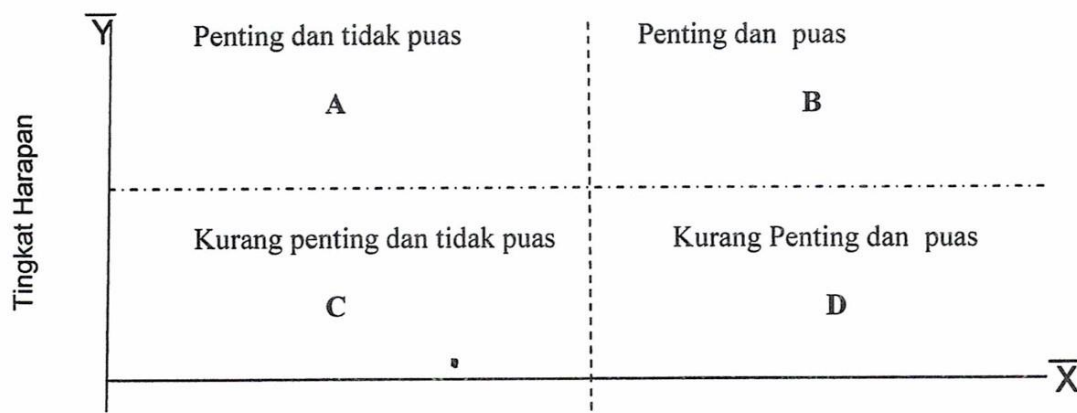
**Tabel-1 : Hasil Pengolahan Data**

| No | Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang                                                                          | Nilai Kepuasan | Nilai Harapan | $\bar{X}$ | $\bar{Y}$ |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|-----------|-----------|
| 1  | Kecepatan penanganan bagasi pada saat <i>check-in</i> di bandara.                                                           | 200            | 250           | 4         | 5         |
| 2  | Sikap dan tanggung jawab petugas pada bagasi penumpang pada saat <i>check in</i> , di bandara keberangkatan                 | 200            | 250           | 4         | 5         |
| 3  | Sikap dan tanggung jawab petugas pada bagasi yang diterima dari pesawat di bandara kedatangan                               | 210            | 230           | 4,2       | 4,6       |
| 4  | Sikap dan tanggung jawab petugas pada bagasi penumpang pada saat pengaturan pada <i>conveyor belt</i> di bandara kedatangan | 210            | 230           | 4,2       | 4,6       |

| No                  | Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang                                                                         | Nilai Kepuasan | Nilai Harapan | $\bar{X}$ | $\bar{Y}$ |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|-----------|-----------|
| 5                   | Kecepatan petugas pada saat mencocokkan antara claim tags dan nomor label bagasi ( <i>baggage tags</i> ) di bandara tujuan | 200            | 230           | 4         | 4,6       |
| 6                   | Kemampuan dan kecepatan petugas, dalam menyelesaikan permasalahan bagasi penumpang                                         | 200            | 230           | 4         | 4,6       |
| 7                   | Tingkat pengetahuan petugas pada kegiatan ground handling secara keseluruhan                                               | 210            | 230           | 4,2       | 4,6       |
| 8                   | Permasalahan bagasi yang sering ditemui                                                                                    | 210            | 250           | 4,2       |           |
| 9                   | Kecepatan petugas dalam penyelesaian masalah                                                                               | 200            | 250           | 4         | 5         |
| 10                  | Saran untuk petugas <i>ground handling</i>                                                                                 | 200            | 210           | 4         | 4,2       |
| X rata2 dan Y rata2 |                                                                                                                            |                |               | 40,8      | 47,6      |

Ket: penilaian dimulai dari 200 sampai dengan 250

Dari perhitungan rata-rata tersebut, didapat nilai rata-rata dari **KEPUASAN** penumpang atau pengguna jasa sebanyak 40,8 sedangkan nilai **HARAPAN** sebanyak 47,6 lalu nilai tersebut dimasukkan dalam diagram dan dalam diagram kartesius terlihat bahwa letak dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang terbagi dalam empat atau kuadran yang dijelaskan sebagai berikut :



**Keterangan :**

**1. Kuadran A**

Dalam kuadran A ditempatkan faktor-faktor pelayanan yang dalam penanganannya perlu diperhatikan, karena faktor-faktor tersebut dinilai oleh penumpang sangat penting namun dalam pelaksanaannya masih kurang memadai atau kurang memuaskan penumpang.

**2. Kuadran B.**

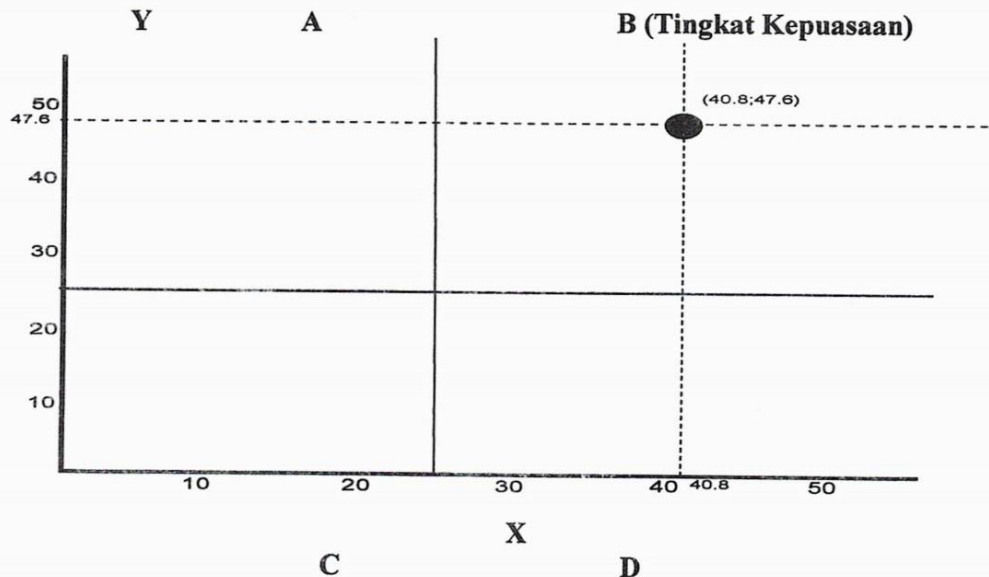
Dalam kuadran B ditempatkan faktor-faktor pelayanan yang di dalam pelaksanaannya ke depan harus dipertahankan, karena mendapat penilaian positif oleh penumpang dan dirasakan sudah memadai sehingga menimbulkan kepuasan bagi penumpang.

**3. Kuadran C**

Dalam kuadran C ditempatkan faktor-faktor pelayanan yang menurut penilaian penumpang tergolong tidak terlalu penting.

**4. Kuadran D**

Dalam kuadran D ditempatkan faktor-faktor pelayanan yang dinilai oleh penumpang berlebihan dalam pelaksanaannya, sedangkan jenis pelayanan pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting.



Dari diagram tersebut didapatlah titik koordinat antara nilai kepuasan dan nilai harapan dan terletak dititik 40,8 dan 47,6 dan titik ini terletak pada kuadran B yang mana pada kuadran tersebut tingkat KEPUASAN penumpang baik dan tingkat HARAPAN penumpang supaya perbaikan pelayanan secara terus menerus di laksanakan.

Salah satu dari perusahaan yang menangani ground handling yang termasuk didalamnya penanganan bagasi di bandara Minangkabau Internasional Airport adalah PT.Gapura yang merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara dimana kegiatannya telah memperhatikan tentang :

- Jenis pelayanan Bagasi (bagasi handling saat embarkasi/*preflight*, *postflight*);
- Peralatan ground handling yang digunakan dalam pelayanan bagasi;
- Sumber Daya Manusia ground handling dalam pelayanan bagasi;
- Dan prosedur kerjanya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan :

1. Perkembangan Perusahaan Penerbangan berjadwal dalam negeri yang mana pada tahun 2006 ada sebanyak 18 operator menyebabkan pula terjadinya perkembangan angkutan penumpang domestik pada tahun yang sama berjumlah 34 juta, sehingga diperlukan pelayanan angkutan bagasi yang mengacu kepada standard dari IATA pada seluruh bandara komersil di Indonesia
2. Demikian pula pada Bandara Minangkabau Internasional Airport (MIA) pelayanan angkutan bagasi dilaksanakan sesuai dengan Standard IATA tersebut dan prosedur tetap dari Angkasa Pura II sebagai pengelola Bandara MIA.
3. Bandara MIA mulai beroperasi pada tahun 2005 dengan fasilitas sisi udara dan sisi darat yang lebih lengkap daripada bandara Tabing, demikian pula dengan fasilitas-fasilitas lainnya seperti pelayanan penanganan bagasi penumpang, baik bagasi berangkat maupun bagasi datang ditangani dengan baik
- a. Untuk mendapatkan presepsi dan pendapat dari penumpang tentang penanganan bagasi di edarkan 10 (sepuluh) daftar pertanyaan kepada 75 (tujuh puluh lima) responden/penumpang yang berisikan tentang pelayanan penanganan bagasi dan yang kembali ke penulis ada 56 jawaban tetapi yang rusak ada 6 jawaban sehingga yang di analisa dalam tulisan ini hanya 50 jawaban;
5. Dari analisa tersebut ditemui titik kepuasan dan harapan dan terletak pada kuadran B yang mana pada kuadran B tersebut pelayanan angkutan bagasi sudah memuaskan dengan harapan pelayanannya lebih ditingkatkan dan diawasi secara terus menerus.

### B. Saran

Sebagai bandara baru, Bandara MIA dituntut untuk lebih memperhatikan produksi bandara termasuk didalamnya adalah angkutan bagasi karenanya pelayanan angkutan bagasi disesuaikan dengan standard IATA *Standard Ground Handling Agreement* (ISGHA) dan prosedur tetap dari Angkasa Pura II.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Guntingan-guntingan berita yang berhubungan dengan tulisan
2. Kajian Ground Hadling Angkutan Udara , Tahun 2005;
3. Majalah Profil Bandara MIA, tahun 2006;
4. Seri Management Transport, Tahun 2004;

---

\*) Welly Pakan, lahir di Palopo 4 Maret 1957, Sarjana Ekonomi, Peneliti Muda di Pusat Litbang Perhubungan Udara