

PELAYANAN BAGASI DI BANDAR UDARA SYAMSUDIN NOOR - BANJARMASIN

Oleh : Rosidin Samsudin, S.IP. *)

ABSTRAK

Bandar udara sebagai prasarana transportasi udara merupakan pintu gerbang kegiatan perekonomian nasional dan internasional, serta tempat alih moda transportasi. Dalam kegiatan operasinya terjadi berbagai interaksi antar komponen utama yaitu penyelenggara bandara, operator penerbangan, dan pengguna jasa. Interaksi ketiga komponen tersebut menjadikan berbagai sub sistem bandara yang mempunyai karakteristik dan peran masing-masing dalam membentuk sistem bandara. Penyelenggara bandara menyediakan fasilitas untuk pelayanan pesawat udara (aircraft), penumpang (passenger) dan barang (cargo).

Salah satu kegiatan pelayanan yang ada di bandar udara adalah penanganan barang bawaan (bagasi) yang dibawa oleh penumpang. Ada dua macam barang bawaan (bagasi) yang dibawa oleh penumpang angkutan udara, yaitu bagasi tercatat (checked baggage) adalah barang bawaan penumpang yang diserahkan oleh penumpang pada waktu check-in kepada operator pesawat udara untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama, dan bagasi tidak tercatat (unchecked baggage) adalah barang bawaan yang dibawa oleh penumpang ke dalam kabin pesawat udara, berada dalam pengawasan dan tanggung jawab penumpang sendiri.

Kata kunci : Bandar Udara, Pelayanan, Kargo.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bandar udara merupakan bagian dari pelayanan jasa penerbangan yang terkait erat dengan sistem pengoperasian baik dari segi ketersediaan dan pelayanan fasilitas serta peralatan maupun dari segi pengaturannya, di mana di dalamnya tersedia berbagai macam fasilitas untuk pelayanan pesawat udara, pelayanan penumpang dan barang.

Berdasarkan keluhan masyarakat pengguna angkutan udara, akhir-akhir ini kinerja pelayanan bagasi penumpang mengalami penurunan, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum dapat mengantisipasi perkembangan angkutan udara yang semakin meningkat sejak pemerintah melakukan deregulasi pada tahun 2000. Penyimpangan yang dirasakan oleh penumpang adalah pelayanan penanganan bagasi yang sering rusak, hilang dan nyasar. Oleh karena itu pelayanan bagasi di bandar udara perlu ditata penanganannya dengan lebih baik lagi agar permasalahan yang sering terjadi bahkan sampai merugikan penumpang dapat dikurangi jumlahnya atau dihilangkan.

Dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan, pada pasal 43 ayat (1) menyatakan bahwa perusahaan angkutan udara yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga bertanggung jawab atas (b) musnah, hilang atau rusaknya barang yang

diangkut. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2000 pada pasal 44 menyatakan : (1) Jumlah ganti rugi untuk kerugian bagasi tercatat, termasuk kerugian karena keterlambatan dibatasi setinggi-tingginya Rp. 100.000,- untuk tiap kg; (2) Ganti rugi bagasi kabin karena kesalahan pengangkut dibatasi setinggi-tingginya Rp. 1.000.000,- untuk setiap penumpang.

Guna menjamin agar pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa angkutan udara khususnya dalam penanganan bagasi dapat terselenggara dengan teratur, aman, selamat, cepat, dan efisien, maka kinerja pelayanan yang rendah perlu diperbaiki, yang baik perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan sehingga terselenggara sistem pelayanan bagasi yang terpadu. Untuk itulah dilakukan suatu pengkajian mengenai pelayanan penanganan bagasi penumpang di Bandar Udara Syamsudin Noor-Banjarmasin dalam upaya mendukung terselenggaranya keamanan dan keselamatan operasi penerbangan.

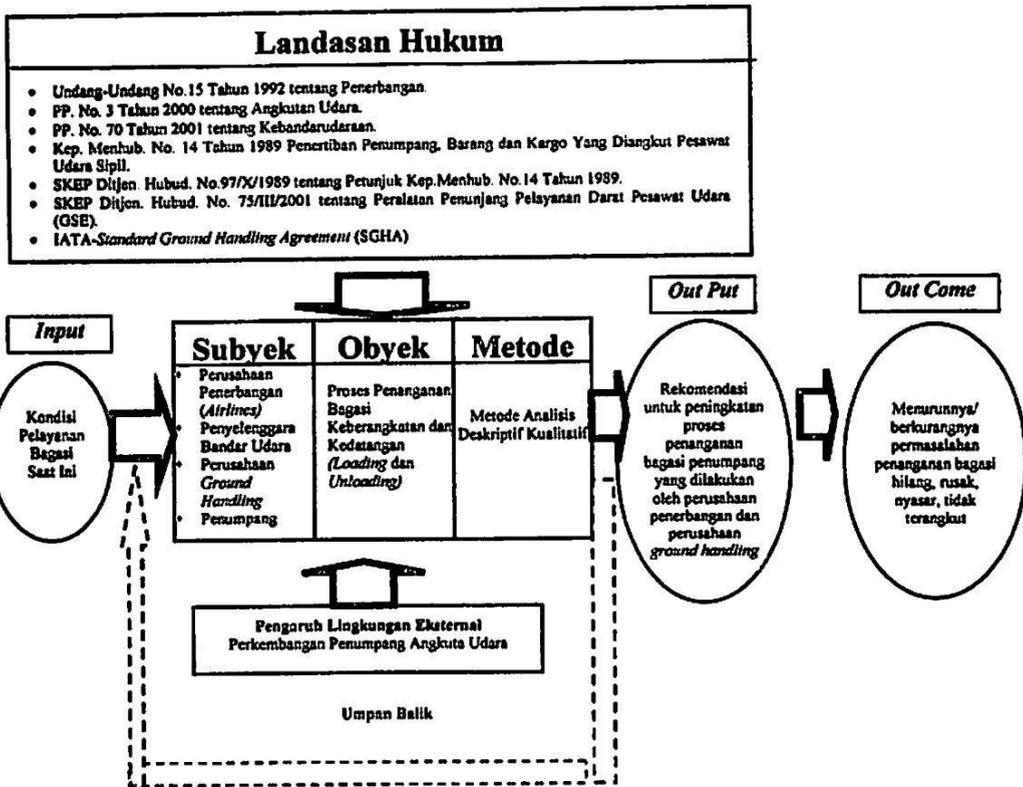
B. Maksud dan Tujuan

Maksud pengkajian adalah untuk mengetahui proses penanganan bagasi di Bandar Udara Syamsudin Noor-Banjarmasin apakah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tujuan pengkajian adalah untuk memberikan masukan kepada pimpinan dan penyelenggara bandar udara serta instansi terkait lainnya dalam mendukung kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan penanganan bagasi penumpang di Bandar Udara Syamsudin Noor-Banjarmasin sesuai dengan standar yang ada dalam upaya mendukung keamanan dan keselamatan operasi penerbangan.

METODOLOGI

Pola pikir pengkajian yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan secara garis besar dapat dilihat pada gambar 1 berikut.



Gambar - 1 : Pola Pikir

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam kajian adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan tabulasi data/informasi yang dimatrickan dalam suatu kompilasi data primer dan sekunder hasil pengolahan data yang akan diuraikan, dipaparkan dan dijelaskan secara rinci yang pada akhirnya dapat menyimpulkan suatu rekomendasi sesuai tujuan kajian.

GAMBARAN UMUM

Pelayanan bagasi merupakan bagian dari pelayanan *Ground handling* baik saat keberangkatan dan kedatangan. Dalam pelaksanaannya, kegiatan penanganan bagasi penumpang pesawat udara di bandar udara mengacu pada peraturan perundangan internasional dan nasional sebagai berikut:

A. Ketentuan Internasional

Pelaksanaan kegiatan jasa pelayanan *ground handling* pesawat udara di Indonesia mengacu pada ketentuan *International Air Transport Assosiation (IATA)* yaitu *Airport Handling Manual (AHM) 804* atau *IATA Standard Ground Handling Agreement (ISGHA)*, yang sudah digunakan secara luas di seluruh dunia bahkan oleh perusahaan yang bukan anggota *IATA*. Struktur yang terdapat dalam *ISGHA* ini terdiri atas tiga bagian, yaitu *Main Agreement*, *Annex A*, dan *Annex B*.

Main Agreement ini merupakan *basic agreement*, yang menjadi dasar hukum pelaksanaan kegiatan jasa pelayanan *ground handling* yang diberikan oleh dan kepada para pihak terkait yang membuat kesepakatan dan menandatangani *Main Agreement* di lokasi manapun para pihak beroperasi. Di dalam *Main Agreement* digunakan *standard text* dan mengandung legal aspek yang disetujui oleh para pihak, seperti *date of effectiveness*; *termination period*; *liability and indemnity*; *accounting and transfer*; *standard of work*; dan lain-lain. *Main Agreement* terbagi atas 11 *article*, dan masing-masing *article* terbagi lagi menjadi beberapa *sub-article*, dengan menggunakan *text* yang standar, kecuali untuk *article* yang memuat *liability and indemnity* mengingat adanya perbedaan *legal system* dan *insurance coverage*.

Annex A ISGHA terakhir tahun 2003 dan CASR 121 maka daftar aktifitas kegiatan jasa pelayanan *ground handling* beserta uraiannya disusutkan dari 14 *section* menjadi 8 *section* kegiatan dan masing-masing *section* terbagi beberapa *sub-section* yang selanjutnya masing-masing *sub-section* terbagi lagi menjadi beberapa *item* kegiatan. Pada kondisi tertentu tidak semua kegiatan terdaftar dalam *Annex A* tersebut diminta oleh perusahaan penerbangan (*airlines*) untuk ditangani selama *ground time* di bandar udara.

Delapan (8) *section* kegiatan pelayanan *ground handling* yang terdapat dalam *Annex A ISGHA 2003* tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Representation, Administration and Supervision*
2. *Passenger services (Pax and Baggage)*
3. *Ramp Services (Aircraft)*
4. *Load Control Communications and Flight Operation(Flight and Crew)*
5. *Cargo and Post Office Mail*
6. *Support Services (Fuel and Oil, Surface Transport, Catering Services)*
7. *Security*
8. *Aircraft Maintenance*

Annex B ISGHA prinsipnya merupakan daftar kegiatan yang dikehendaki perusahaan penerbangan (*airlines*) untuk dilakukan oleh perusahaan *ground handling* yang dikontraknya. Untuk lebih memudahkan penggunaannya, *IATA* merekomendasikan bahwa *Annex B* dibagi dalam beberapa paragraf, dan masing-masing paragraf terbagi menjadi beberapa sub-paragraf, sementara *text* yang digunakan bisa dikembangkan sesuai dengan kebutuhan yang telah disetujui bersama (*free flow text*). Dalam *Annex B* dicantumkan antara lain: lokasi di mana layanan *ground handling* harus disediakan; jenis-jenis layanan yang dikehendaki oleh perusahaan penerbangan; *ground handling fee* yang telah disetujui untuk masing-masing jenis layanan; serta hal-hal lain yang terkait yang telah disetujui bersama pada saat negosiasi.

Dengan demikian, *Annex B* yang diterbitkan oleh *IATA* adalah format dasar dari suatu surat perjanjian atau kontrak yang masih bisa dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing pihak terkait. Namun tidak demikian halnya dengan *Main Agreement* dan *Annex A*, format dan *text* yang digunakan merupakan format dan *text* baku dari *IATA*.

B. Ketentuan Nasional

Ketentuan nasional yang menjadi acuan kegiatan jasa pelayanan *ground handling* khususnya jasa pelayanan bagasi penumpang di bandar udara terdapat dalam peraturan perundangan yang ditetapkan pemerintah yaitu :

1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan, dalam Pasal 30 menyatakan bahwa penyelenggara bandar udara bertanggung jawab terhadap keamanan dan keselamatan penerbangan serta kelancaran pelayanan.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, dalam Pasal 42 menyatakan bahwa penyelenggara bandar udara wajib memberikan pelayanan berupa penyediaan peralatan penunjang terhadap pesawat udara yang parkir di bandar udara.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan, dalam Bab VI (Pasal 27, Pasal 28, dan Pasal 29) menyebutkan antara lain tentang jenis kegiatan penunjang bandar udara dalam rangka menunjang kelancaran pelayanan jasa untuk kepentingan umum di bandar udara umum, pelaksana kegiatan, dan kewajiban yang harus dipatuhi oleh pelaksana kegiatan penunjang bandar udara tersebut.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2000 tentang Angkutan Udara pada pasal 44 menyatakan mengenai ganti rugi untuk kerugian bagasi tercatat, termasuk kerugian karena keterlambatan dibatasi setinggi-tingginya Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) per kg. Selain itu menyatakan mengenai ganti rugi bagasi kabin karena kesalahan pengangkut dibatasi setinggi-tingginya Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) untuk setiap penumpang.
5. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 14 Tahun 1989 tentang Penertiban Penumpang, Barang dan Kargo Yang Diangkut Pesawat Udara Sipil, pada Bab II, Pemeriksaan Penumpang, Awak Pesawat dan Waktu Pelaporan.
6. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/97/X/1989 tentang Petunjuk Pelaksanaan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 14 Tahun 1989.
7. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP 75/III/2001 tentang Peralatan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (*Ground Support Equipment*).

C. *Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Baggage Handling*

Dalam pelaksanaan penanganan *baggage handling standard operating procedure* yang digunakan adalah *standard ground handling agreement* yang dikeluarkan oleh IATA.

1. Pelayanan *baggage handling* saat embarkasi (*preflight*)

Pada saat embarkasi, yang pertama harus dipersiapkan adalah *check-in counter* karena *check-in counter* adalah tempat diberikannya pelayanan *check-in* baik penumpang maupun bagasinya.

Check-in counter dibuka beberapa jam sebelum waktu keberangkatan. Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah :

a. *Counter*

Untuk melayani pesawat sejenis *narrow body* harus disediakan 1 *counter C class*, 3 *counter Y class*; *wide body* harus disediakan 2 *counter C class*, 4 *counter Y class*

dan untuk *stand by* harus disediakan 1 counter untuk mengantisipasi apabila terjadi antrian panjang pada waktu *check-in*.

b. *Staff GH*

Untuk melayani pesawat sejenis *narrow body* harus disiapkan 1 orang *staff* untuk *C Class*, 3 orang *staff* untuk *Y Class*; untuk *wide body* harus disiapkan 2 orang *staff* untuk *C class*, 4 counter *Y class*, 4 orang *staff* untuk *Y Class* dan *stand by staff* 1 orang untuk mengantisipasi apabila diperlukan manakala terjadi kepadatan pada waktu *check-in*.

Sebagai pertimbangan dalam memberikan pelayanan yang baik, maka diberikan maksimum waktu transaksi untuk setiap penumpang selama 2 menit dan maksimum antrian 15 orang per counter. Hal-hal yang perlu diperhatikan pada saat proses *check-in* bagasi penumpang adalah :

- a. Bagasi harus dalam keadaan baik dan terkunci.
- b. Ukuran bagasi tidak melampaui ketentuan ukuran bagasi untuk dimuat dalam kompartemen bagasi di pesawat.
- c. Pada bagian luar agar dicantumkan tanda pengenal bagasi *tag* yang mencantumkan bandar udara tujuan dan nomor bagasi.
- d. Isi bagasi tidak terdapat jenis barang terlarang serta tidak mengandung jenis barang-barang yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan.

Adapun bagasi yang termasuk dalam jenis barang terlarang dan dilarang diangkut sebagai bagasi penumpang seperti :

- a. Tas kantor dan tas yang dilengkapi alat pengaman/alarm di dalamnya.
- b. Bahan peledak, peluru dan petasan.
- c. Gas bertekanan tinggi seperti butane dan oksigen.
- d. Benda padat yang mudah terbakar seperti korek api gas, cat dan thinner.
- e. Zat beracun seperti sianida dan insektisida.
- f. *Radioactive material*.
- g. *Corrosive material* seperti *wet batteries*.
- h. Bahan-bahan yang mengandung magnet.
- i. Parfum dan *colognes* lebih dari 2 liter.
- j. Senjata olahraga dan amunisi.
- k. *Dry ice* lebih dari 2 kg.

Sambil melakukan *check-in* terhadap penumpang, dilakukan pula pencatatan bagasi, penimbangan bagasi dan pemasangan label bagasi.

Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah :

- a. Dalam melaksanakan prosedur pemasangan label bagasi cukup dicatat dalam jumlah dan beratnya.
- b. Pemasangan label *heavy* perlu dilakukan bila satu kilo bagasi memiliki berat di atas 15 kg.
- c. Pemasangan label *first /business class* perlu dilakukan untuk diperhatikan penanganan dan penempatan dalam pesawat.
- d. Pemasangan label *fragile* perlu dilakukan bila di dalam bagasi terdapat barang yang mudah rusak untuk diperhatikan penanganannya oleh petugas *loading/unloading*.

Untuk alasan keamanan penerbangan, maka benda-benda seperti senjata api, mainan atau benda menyerupai senjata, perlu peluru, granat, pisau lipat dan barang-barang lain yang dapat digunakan untuk mencelakakan orang lain harus diambil dari penumpang setelah proses *check-in*. Untuk menghindari terjadinya keterlambatan (*delay*) maka dilakukan proses *closing time check-in* 25 – 30 menit sebelum waktu keberangkatan. Sedangkan untuk bagasi yang terlambat melapor, maka petugas berhak melakukan penolakan dan untuk bagasi yang tidak terangkut sesuai dengan jadwal, maka harus dibuatkan laporan tertulis dan akan terkirim dengan keberangkatan berikutnya.

Countainer yang digunakan untuk pesawat *wide body* adalah tipe LD3, sedangkan untuk pesawat *narrow body* bagasi diangkut dengan gerobak. Yang perlu diperhatikan adalah bagasi diletakkan mendatar dimana bagasi yang paling berat diletakkan paling bawah dan ditengah untuk menjaga kestabilan. Setelah proses *loading* selesai maka *ground staff* perlu memperhatikan alat pengamanan bagasi dan harus terpasang dengan baik serta benar seperti kunci-kunci *countainer* pada rel kompartemen (*wide body*) serta jaring-jaring pengamanan atau *doorsil* (*narrow body*). Pada bandara tujuan, *ground staff* beserta *ground equipment* harus sudah siap minus sepuluh menit sebelum ETA dan kegiatan *unloading* harus mendapatkan prioritas pertama dari kegiatan lain.

2. Pelayanan *baggage handling* saat debarkasi (*post flight*)

Ground staff pada saat pengambilan bagasi harus sudah bersiap sepuluh menit sebelum waktu kedatangan pada jalur *conveyor belt*. *Ground staff* pada bagian ini memiliki tugas antara lain :

- a. Mengarahkan penumpang pada *conveyor belt* yang digunakan;
- b. Memisahkan dan mengelompokkan bagasi *first dan business class*;
- c. Mengawasi pergerakan bagasi agar tidak terjadi kehilangan bagasi;
- d. Memeriksa *claim tag* bagasi agar tidak terjadi kesalahan pengambilan bagasi;
- e. Membantu penumpang bila terjadi kerusakan dan kehilangan bagasi.

3. Prosedur *mishandle baggage*

a. *Missing baggage*

Setelah mendapatkan laporan akan kehilangan bagasi penumpang, maka *ground staff* harus mengambil tindakan yaitu :

- 1) Pencarian di sekitar *baggage hall, baggage sorting area, cargo tracing* dan tempat lain.
- 2) Meminta maaf dan memberikan penjelasan dengan baik mengenai hilangnya bagasi.
- 3) Dibuatkan *property irregularity report* (PIR) apabila hingga saat itu bagasi belum juga ditemukan.
- 4) Kirim telek atau *bagtrac* ke seluruh stasiun untuk mencari bagasi.
- 5) Berikan kompensasi sementara kepada penumpang.
- 6) Monitor terus bagasi hilang dan tetap berkomunikasi dengan penumpang untuk informasi selanjutnya.

Jika bagasi penumpang yang hilang tidak diketemukan dalam waktu 1 x 24 jam setelah dilakukan pelaporan, maka *ground staff* khususnya bagian *lost and found* harus

mengirimkan *tracing message* ke stasiun yang berhubungan. Apabila juga tidak ditemukan dalam waktu 48 jam, maka penumpang berhak mengklaim dan penumpang harus mengisi formulir klaim tersebut.

b. Damaged baggage

Untuk bagian yang rusak, penumpang juga harus melaporkannya kepada bagian *lost and found* dengan mengisi formulir PIR dan *claim tag* serta tiket penumpang yang asli harus ditahan. Untuk penyelesaiannya tergantung dari peraturan dan kebijaksanaan perusahaan penerbangan yang mengangkut.

c. Pilfered baggage

Apabila penumpang melaporkan bahwa bagasinya berkurang, maka *ground staff* yang menerima laporan ini harus mengambil tindakan sebagai berikut :

- 1) Menimbang ulang bagasi yang bersangkutan.
- 2) Mencocokkan *claim tag* dengan *pax manifest*.
- 3) Membuat PIR
- 4) Membuat *claim form*
- 5) Memeriksa kondisi fisik bagasi.
- 6) Memroses *claim* sesuai dengan kebijakan dan peraturan perusahaan penerbangan yang mengangkut.

D. Perkembangan Angkutan Penumpang dan Bagasi

Salah satu pelayanan yang diberikan kepada penumpang angkutan udara adalah penanganan bagasi tercatat. Peningkatan jumlah penumpang, akan meningkatkan jumlah bagasi tercatat.

Perkembangan angkutan penumpang di Bandar Udara Syamsudin Noor-Banjarmasin dari tahun 2002 sampai dengan 2006 menunjukkan peningkatan rata-rata sebesar 35%. Sedangkan untuk angkutan bagasi, ketiga bandar udara tersebut dari tahun 2002 sampai dengan 2006 setiap tahunnya menunjukkan peningkatan. Persentase kenaikan angkutan bagasi rata-rata sebesar 20%. dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel – 1 : Perkembangan Angkutan Penumpang dan Bagasi di Bandara Syamsudin Noor-Banjarmasin Tahun 2002 – 2006

No	Bandar Udara	Tahun					Pertumbuhan Rata-rata (%)
		2002	2003	2004	2005	2006	
1.	Penumpang	479.357	779.491	1.261.273	1.343.478	1.477.415	35
2	Barang	6.474.251	7.713.660	7.820.121	11.408.880	13.065.000	20

Sumber : Statistik Perhubungan Tahun 2006 Departemen Perhubungan

E. Kondisi dan Permasalahan Pelayanan Penanganan Bagasi

Kondisi dan permasalahan yang terjadi pada area pelayanan penanganan bagasi di Bandara Syamsudin Noor dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Check-in*

- a. Pada penglabelan bagasi sering terjadi label bagasi sebelumnya tidak dicabut atau dilepas atau dibiarkan label bagasi tetap menempel di koper, hal ini berpotensi besar terjadinya bagasi tersebut terkirim ke kota tujuan yang salah sehingga kemungkinan terjadi kehilangan bagasi.
- b. Ketentuan tentang barang-barang berharga tidak boleh dimasukkan kedalam bagasi sudah tertera di dalam tiket, akan tetapi masyarakat tidak pernah membaca sehingga masih banyak yang menyimpan barang berharga di dalam bagasi, hal ini kemungkinan terjadinya kerusakan atau pencongkelan barang di bagasi.

2. Bagasi dari *conveyor belt* ke kereta gerobak

- a. *Conveyor belt* hanya satu digunakan oleh semua *airlines* kemungkinan terjadi penumpukan barang dan berakibat kepada salah tujuan.
- b. Penyimpanan/penumpukan bagasi dari *conveyor belt* ke gerobak tidak disusun sebagaimana mestinya, mengakibatkan terjadi kerusakan karena bagasi yang berat disimpan di atas bagasi yang ringan.

3. *Baggage break down area*

- a. Bagasi dimuat ke kereta dengan cara dilempar, sehingga terjadi kerusakan karena bagasi yang ringan tertindih oleh bagasi berat.
- b. Kereta gerobak belum dilengkapi alat terpal sebagai pelindung basah air hujan maupun terik matahari.

4. Kehilangan dan pengembalian (*lost and found*)

- a. Terjadi komplain karena bagasi tertukar, setelah diketemukan perusahaan *ground handling* yang mengantarkan ke pemiliknya.
- b. Terjadi kasus kehilangan bagasi dengan laporan bahwa isinya barang berharga (Rp. 40 juta), setelah diketemukan ternyata hanya sesisir pisang kepok (penumpang berupaya untuk menipu perusahaan penerbangan).

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

A. Pengumpulan Data

Kebutuhan data primer dan sekunder dikumpulkan melalui survei lapangan dengan bantuan kuesioner, menggunakan pertanyaan terbuka maupun tertutup. Responden yang ditetapkan untuk pengumpulan data adalah : penumpang pesawat udara, *general manager* bandar udara, maskapai penerbangan dan perusahaan *ground handling*.

Bandar udara yang menjadi objek kajian adalah Bandar Udara Syamsudin Noor-Banjarmasin. Sedangkan perusahaan penerbangan yang dijadikan sample adalah PT Garuda Indonesia, PT Mandala Airlines, PT Lion Mentari Air dan PT Sriwijaya Air.

B. Pengolahan Data

Dari hasil survei terhadap perusahaan penerbangan di Bandar Udara Syamsudin Noor-Banjarmasin dilakukan pengolahan data sebagai berikut.

1. Perusahaan Penerbangan
2. Perusahaan *Ground Handling*
3. Penyelenggara Bandar Udara
4. Opini Penumpang

ANALISIS

A. Pelayanan Bagasi Penumpang Pesawat Udara

Seiring dengan meningkatnya jumlah penumpang pesawat udara, hal lain dapat menimbulkan permasalahan khususnya dalam menangani bagasi penumpang. Permasalahan dalam penanganan bagasi antara lain bagasi yang nyasar, hilang, rusak dan tidak terbawa. Berdasarkan data yang diperoleh dari opini penumpang kejadian terbanyak adalah bagasi nyasar sebanyak 43,24%, diikuti berturut-turut adalah bagasi rusak 35,14%, bagasi hilang 10,81%, dan bagasi tidak terbawa 10,81%.

Berbagai kejadian tersebut di atas, perlu mendapatkan perhatian yang khusus dalam proses penanganannya apakah telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

5. Pelabelan bagasi (*baggage tag*)

Pada saat penumpang *check-in*, barang bawaan yang akan dimasukkan sebagai bagasi terdaftar (*checked baggage*) diberi label bagasi bernomor (*baggage tag*) yang warnanya telah ditentukan sesuai kota tujuan masing-masing. Pada proses ini, sering terjadi label bagasi penumpang dari perjalanan yang lalu belum dicabut masih menempel pada tas atau koper, sehingga petugas bagasi yang berada di *make up area* salah menempatkan bagasi tersebut ke kota tujuan lain karena kurang teliti dalam mengamati tanggal label dan warna label yang berlaku saat itu. Dari pihak penumpang, pemilik koper atau barang yang akan diberi label harus memastikan bahwa koper atau barang tersebut sudah bersih dari label terdahulu. Dari pihak petugas *check-in*/petugas *labeling* diharuskan mengecek kondisi luar koper/tas untuk memastikan tidak ada lagi bekas-bekas *labeling* atau tanda pengenal lain yang sudah tidak berlaku untuk menghindari kesalahan petugas yang menangani bagasi.

6. Pengoperasian *conveyor belt*

Conveyor belt yang beroperasi hanya satu jalur. Tujuan akhir dari perjalanan bagasi yang sudah dilabel dan diletakkan di *conveyor belt* adalah *make up area*. Setiap operator penerbangan pada dasarnya memiliki *make up area* masing-masing, namun untuk efisiensi biaya, saat ini dalam waktu hamper bersamaan satu lokasi *make up area* merupakan muara bagasi lebih dari satu tujuan penerbangan dengan airline yang berbeda, sehingga petugas yang mengawasi *make up area* harus cermat dan teliti dalam menyortir bagasi sesuai tujuannya masing-masing agar tidak terjadi bagasi terbawa dengan penerbangan lain (bagasi nyasar).

7. Penanganan bagasi untuk menghindari kerusakan

Dari data opini penumpang yang telah diolah, salah satu permasalahan dalam penanganan bagasi adalah kerusakan bagasi mencapai 35,14%, baik kerusakan secara keseluruhan maupun rusak sebagian. Apabila ditelusuri dari saat *check-in*/penerimaan bagasi oleh petugas sampai bagasi masuk ke dalam kompartemen di pesawat dan

diturunkan kembali di tujuan, maka dapat ditemui berbagai hal yang dapat memicu timbulnya kerusakan pada bagasi :

- a. Bagasi yang bentuknya tinggi, tidak diletakkan secara terbaring, sehingga saat *conveyor belt* berjalan, bagasi terbanting.
- b. Pada saat sampai ke *make up area*, dari *conveyor belt* petugas langsung mengangkat dan melemparkan ke timbunan bagasi di *make up area*, sebelum dinaikkan ke gerobak bagasi (ULD).
- c. Penyusunan bagasi di gerobak kurang hati-hati dan terkesan sembrono.
- d. Pemindahan bagasi dari gerobak ke pesawat udara sering tidak menggunakan peralatan (*forklift, high loader*), tetapi dipindahkan secara manual (dengan tenaga manusia, dilempar satu persatu) sehingga berisiko tinggi terjadi kerusakan pada barang-barang yang mudah pecah/hancur.
- e. Pada saat hujan, bagasi terkena air karena tidak semua kereta bagasi dilengkapi terpal.
- f. Ketika sampai di bandara tujuan, proses *unloading* sama seperti proses *loading* di bandara asal, dimana penurunan bagasi dari pesawat ke gerobak pada umumnya menggunakan tenaga manusia, demikian juga pemindahan bagasi dari gerobak ke *break down area*, dan akhirnya diletakkan satu per satu pada *conveyor belt* yang berjalan ke area pengambilan bagasi.

Untuk menghindari kerusakan bagasi karena penanganan yang kurang optimal, diupayakan pelaksanaan prosedur yang telah ditentukan sebagai berikut :

- a. Petugas labelling bagasi di *counter check-in* harus meletakkan bagasi secara terbaring sehingga mengurangi terjadi bantingan.
- b. *Conveyor belt* harus rata, tidak ada patahan mulai dari awal diletakkan bagasi sampai ke *make up area*, demikian pula sebaliknya di bandara tujuan, mulai dari *break down area* sampai ke pengambilan bagasi diterminal kedatangan.
- c. Bagasi hendaknya diperlakukan dengan hati-hati, terhindar dari bantingan dan benturan, baik saat di *make up area* sampai naik ke pesawat maupun setelah tiba di bandara tujuan menuju ke *break down area*, masuk ke *conveyor belt* dan bergerak ke tempat pengambilan bagasi di terminal kedatangan. Untuk bagasi yang berisi barang mudah pecah, barang elektronik, makanan yang mudah hancur dan lain-lain hendaknya *airlines* masing-masing menyediakan stiker untuk ditempel di bagasi tersebut, agar petugas mengetahui dan memberikan penanganan yang sesuai.

8. Pengawasan

Kehilangan bagasi merupakan hal yang sering terjadi, menurut hasil survei, 10,81% dari permasalahan penanganan bagasi adalah masalah bagasi hilang. Dari pengamatan arus bagasi yang dimulai saat *check-in* sampai bagasi masuk pesawat dan mulai bagasi diturunkan dari pesawat hingga bagasi sampai di terminal kedatangan, ditemui hal-hal yang memberikan peluang terjadinya bagasi yang hilang atau hilang sebagian isinya. Pengawasan pada saat *check-in*/penyerahan bagasi sangat penting dilakukan untuk memastikan bagasi sampai di *make up area*. Selanjutnya di *make up area* sering tidak ada petugas pengawas/*controller* dari *airline* masing-masing atau dari *agen ground handling* yang mengawasi dan mengecek jumlah bagasi yang akan diangkut pesawat tertentu. Pengecekan perlu dilakukan untuk menghindari bagasi penumpang tertinggal/tidak

terangkut dengan penerbangan disebabkan label copot, terselip, terjatuh di samping *conveyor belt*.

Pada *make up area* para *porter* pengangkut bagasi dan operator traktor/gerobak di bawah agen *ground handling*. Kondisi yang sama juga terjadi di *break down area*. Dua area penimbunan bagasi tersebut diindikasikan sebagai area rawan hilangnya bagasi atau barang dalam bagasi.

Pada saat jam padat, terminal kedatangan sangat penuh penumpang yang akan mengambil bagasi. Banyak tas yang sama baik bentuk atau warnanya, demikian juga kardus-kardus, pada keadaan ini sering terjadi barang/tas tertukar, demikian pula barang hilang terambil baik sengaja atau tidak sengaja. Petugas pengawasan pengambilan bagasi dari *airline* sangat kurang (hanya 2 orang) sehingga pengecekan barang yang berlabel bagasi dengan struk di *tiket/boarding pas* tidak dapat dilakukan maksimal. Untuk menghindari hal-hal tersebut di atas, diperlukan keberadaan petugas pengawas yang relatif cukup jumlahnya dan dapat mengawasi secara terus menerus terutama pada saat pergerakan bagasi baik bagasi berangkat maupun datang. Penempatan petugas pengawas/*controller* diperlukan pada titik-titik rawan :

- a. Lokasi *check-in*/pelabelan bagasi.
- b. *Make up area*
- c. *Break down area*
- d. Pada saat bagasi diturunkan di *ship side*.
- e. Lokasi pengambilan bagasi kedatangan.

Penempatan petugas pengawas pada butir a s/d e di atas dilaksanakan sesuai ketentuan *standard ground handling agreement* yang dikeluarkan oleh IATA.

5. Peralatan

Peralatan yang digunakan untuk menangani bagasi penumpang sejak proses *security check* sampai ke pesawat udara adalah *X-Ray*, timbangan bagasi, *conveyor belt*, kereta dorong dan traktor. *X-Ray* digunakan untuk mengetahui isi bagasi penumpang agar barang-barang berbahaya dapat segera diketahui sehingga tidak terbawa ke dalam pesawat udara. Pada waktu proses *check-in* bagasi ditimbang untuk mengetahui beratnya tidak melebihi dari yang dipersyaratkan apabila lebih dikenakan biaya kelebihan berat sekaligus sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui beban pesawat agar tidak melebihi berat pesawat pada waktu tinggal landas (*take off*). Timbangan yang digunakan pada waktu proses *check-in* tersebut pada waktu-waktu tertentu secara rutin harus dilakukan pengawasan, pemeriksaan dan uji coba (SKEP. Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/75/III/2001, tanggal 22 Maret 2001) yang dilakukan oleh pihak Metrologi agar kondisinya siap operasi dan memenuhi syarat untuk memperoleh sertifikat kelaikan operasi. *Conveyor belt* digunakan untuk membawa bagasi dari *check-in area* ke *make up area*, agar *conveyor belt* siap operasi harus dilakukan pengawasan, pemeriksaan dan uji coba secara rutin sehingga kondisi *conveyor belt* posisinya tetap rata agar air tidak menggenang. Untuk memenuhi persyaratan teknis dan spesifikasi manual sebagai syarat untuk memperoleh sertifikat kelaikan operasi, berdasarkan SKEP/75/III/2001 *conveyor belt* tersebut mempunyai batasan beban secara merata lebih dari 250 kg/m dan mampu sekurang-kurangnya mentransfer beban tunggal yang diizinkan paling sedikit 150 kg dan kapasitas minimum *conveyor belt* 500 kg dengan kecepatan muatan antara 10 m/menit

sampai dengan 30 m/menit. Setelah sampai di *make up area* bagasi diturunkan dari *conveyor belt* ke dalam gerobak/kereta yang berdasarkan SKEP/75/III/2001 harus dibuat sesuai dengan yang dipersyaratkan baik persyaratan teknis maupun spesifik fungsional sehingga mampu mengangkut bagasi atau kargo dari sembarang tempat di dalam kawasan terminal bagasi atau kargo ke tempat parkir pesawat pulang pergi serta dibuat untuk mampu ditarik dengan traktor sampai 5 buah. Proses terakhir yaitu setelah bagasi berada di dalam gerobak/kereta, kemudian diseleksi oleh petugas dan ditarik dengan menggunakan traktor ke pesawat udara untuk dimuat ke dalam pesawat. Traktor yang dioperasikan di setiap bandara harus memenuhi persyaratan sesuai dengan SKEP/75/III/2001 yaitu mampu menarik gerobak/kereta hingga berat kotor maksimum 10.000 kg dan mampu dikemudikan pada kecepatan 10 km/jam di area ramp dalam kondisi normal dan kecepatan maksimum tanpa muatan tidak boleh kurang dari 25 km/jam.

Berdasarkan ketentuan yang termuat dalam Keputusan Dirjen Perhubungan Udara Nomor : SKEP/75/III/2001 tanggal 22 Maret 2001 tersebut seluruh peralatan yang digunakan untuk proses penanganan bagasi penumpang baik pada waktu keberangkatan maupun kedatangan harus senantiasa ada serangkaian pemeriksaan dan uji coba yang dilakukan oleh petugas Direktorat Jenderal Perhubungan Udara untuk mengetahui pemenuhan persyaratan teknis dan spesifik fungsional dari masing-masing peralatan tersebut dalam rangka memperoleh sertifikat kelaikan operasi untuk menunjang keselamatan dan keamanan penerbangan.

B. Upaya Peningkatan Pelayanan Bagasi di Bandar Udara

1. *Check-in counter*

Salah satu prosedur bagi calon penumpang pesawat adalah melakukan *check-in* pada *counter-counter* sesuai *airline* yang digunakan yang telah dipersiapkan di terminal keberangkatan. Untuk pesawat *wide body*, *counter check-in* yang disediakan adalah 3 buah lebih banyak dari pesawat *narrow body* yaitu 2 buah. Hal tersebut untuk menghindari antrian panjang dan menghindari keterlambatan keberangkatan. Petugas di *counter check-in* minimum 2 orang dengan satu petugas pengawas penanganan bagasi yang harus selalu ada. Petugas pengawas bagasi bertanggung jawab atas semua bagasi yang diserahkan, mengontrol pelabelan dan memastikan semua bagasi berjalan masuk ke *make up area*. Petugas pengawas juga bertanggung jawab atas kelancaran penanganan bagasi dan penyelesaian berbagai masalah bagasi yang terjadi di *counter check-in*. Saat ini yang belum tersedia adalah stiker untuk melindungi bagasi dari kerusakan agar petugas yang menangani/*porter* lebih berhati-hati.

Salah satu kegiatan pelayanan yang ada di bandar udara adalah penanganan barang bawaan (bagasi) yang dibawa oleh penumpang. Terdapat dua macam barang bawaan (bagasi) yang dibawa oleh para penumpang angkutan udara, yaitu barang (bagasi) tercatat (*checked baggage*) adalah barang bawaan penumpang yang diserahkan oleh penumpang pada waktu *check-in* kepada operator penerbangan untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama, dan barang (bagasi) tidak tercatat (*unchecked baggage*) adalah barang bawaan penumpang yang dibawa oleh penumpang ke dalam kabin pesawat udara dan berada dalam pengawasan dan tanggung jawab penumpang sendiri. Agar dalam kegiatan pelayanan penanganan bagasi berjalan dengan tertib, lancar dan aman, maka sumber daya manusia

yang ditugaskan untuk menangani pelayanan bagasi tersebut perlu disiagakan dengan jumlah yang cukup terampil dan berkopetensi dengan pekerjaannya.

Petugas yang memberikan pelayanan pada waktu penumpang *check-in* masih sangat terbatas yaitu paling banyak dua orang petugas, dimana petugas tersebut masih merangkap menjadi petugas penimbang dan penglabelan bagasi. Apabila kondisi berlangsung terus dikhawatirkan akan terjadinya kesalahan pemberian label bagasi dan akan berakibat terjadi bagasi salah tujuan. Selain itu kondisi barang bawaan (bagasi) masih terdapat label bagasi yang lama dimana penumpang enggan mencabut label tersebut, sebaiknya petugas dibagian ini perlu membersihkan terlebih dahulu label yang masih menempel di barang bawaan, baru diberikan label baru yang sesuai dengan tanggal pengiriman barang (bagasi) tersebut.

Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh petugas dalam melakukan pencatatan bagasi, serta penimbangan bagasi dan pemasangan label bagasi adalah :

- a. Pemasangan label bagasi harus benar-benar kuat.
- b. Pada label bagasi tercantum nomor penerbangan dan nomor bagasi.
- c. Berat bagasi maksimal 20 kg.
- d. Pemasangan stiker first/businessclass oleh petugas untuk penanganan dan penempatan dalam pesawat.
- e. Pemasangan stiker "*fragile*" untuk barang mudah rusak atau pecah.

2. *Make Up Area*

Berdasarkan opini penumpang mengenai tingkat keamanan bagasi, terjamin sebanyak 70,37%, kurang terjamin sebanyak 25,93%, sedangkan tidak terjamin adalah 3,70%. Hal ini tentunya menggambarkan bahwa pelayanan bagasi pada titik rawan terdapat penyimpangan yang mengakibatkan terjadi kehilangan, nyasar, kerusakan bagasi. Pada bagian ini adalah bagian yang paling riskan terhadap kerusakan barang bawaan (bagasi). Selama ini tugas untuk mengontrol barang yang akan dimuat ke gerobak masih dirangkap oleh seorang petugas pencatat barang sehingga diperlukan ketelitian dan keahlian dari petugas agar pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan baik. Untuk menghindari terjadi kesalahan dari petugas pencatat serta menghindari kerusakan barang seperti lepasnya kunci atau rusaknya resleting perlu adanya petugas pengawas yang mengawasi pencatatan barang dan mengawasi pekerjaan *porter* yang menyusun bagasi ke kereta/gerobak.

Perlu diketahui bahwa sebaiknya barang bawaan (bagasi) yang memiliki berat lebih ditaruh dibagian bawah dan yang yang lebih ringan ditaruh diatasnya. Hal ini akan memudahkan dalam membongkar barang serta menghindari kerusakan bagasi atau hilangnya bagasi atau sebagian isi bagasi. Selain pengawas petugas pencatat dan pengangkut barang ke gerobak, yang tak kalah pentingnya adalah penempatan petugas *security* untuk mengawasi pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan.

3. *Break Down Area*

Berdasarkan opini penumpang, bahwa kasus bagasi nyasar sebesar 43,24%, bagasi rusak 35,14%, bagasi hilang 10,81% dan bagasi tidak terbawa 10,81%. Tentunya hal ini menjadi perhatian serius dari pihak maskapai penerbangan khususnya pada *baggage break down area*. Adalah sesuatu area dimana bagasi milik penumpang pesawat yang baru tiba diturunkan dari kereta bagasi dan dikumpulkan sebelum diletakkan pada *conveyor belt* yang bergerak menuju tempat pengambilan bagasi di terminal kedatangan.

sampai dengan 30 m/menit. Setelah sampai di *make up area* bagasi diturunkan dari *conveyor belt* ke dalam gerobak/kereta yang berdasarkan SKEP/75/III/2001 harus dibuat sesuai dengan yang dipersyaratkan baik persyaratan teknis maupun spesifik fungsional sehingga mampu mengangkut bagasi atau kargo dari sembarang tempat di dalam kawasan terminal bagasi atau kargo ke tempat parkir pesawat pulang pergi serta dibuat untuk mampu ditarik dengan traktor sampai 5 buah. Proses terakhir yaitu setelah bagasi berada di dalam gerobak/kereta, kemudian diseleksi oleh petugas dan ditarik dengan menggunakan traktor ke pesawat udara untuk dimuat ke dalam pesawat. Traktor yang dioperasikan di setiap bandara harus memenuhi persyaratan sesuai dengan SKEP/75/III/2001 yaitu mampu menarik gerobak/kereta hingga berat kotor maksimum 10.000 kg dan mampu dikemudikan pada kecepatan 10 km/jam di area ramp dalam kondisi normal dan kecepatan maksimum tanpa muatan tidak boleh kurang dari 25 km/jam.

Berdasarkan ketentuan yang termuat dalam Keputusan Dirjen Perhubungan Udara Nomor : SKEP/75/III/2001 tanggal 22 Maret 2001 tersebut seluruh peralatan yang digunakan untuk proses penanganan bagasi penumpang baik pada waktu keberangkatan maupun kedatangan harus senantiasa ada serangkaian pemeriksaan dan uji coba yang dilakukan oleh petugas Direktorat Jenderal Perhubungan Udara untuk mengetahui pemenuhan persyaratan teknis dan spesifik fungsional dari masing-masing peralatan tersebut dalam rangka memperoleh sertifikat kelaikan operasi untuk menunjang keselamatan dan keamanan penerbangan.

B. Upaya Peningkatan Pelayanan Bagasi di Bandar Udara

1. Check-in counter

Salah satu prosedur bagi calon penumpang pesawat adalah melakukan *check-in* pada *counter-counter* sesuai *airline* yang digunakan yang telah dipersiapkan di terminal keberangkatan. Untuk pesawat *wide body*, *counter check-in* yang disediakan adalah 3 buah lebih banyak dari pesawat *narrow body* yaitu 2 buah. Hal tersebut untuk menghindari antrian panjang dan menghindari keterlambatan keberangkatan. Petugas di *counter check-in* minimum 2 orang dengan satu petugas pengawas penanganan bagasi yang harus selalu ada. Petugas pengawas bagasi bertanggung jawab atas semua bagasi yang diserahkan, mengontrol pelabelan dan memastikan semua bagasi berjalan masuk ke *make up area*. Petugas pengawas juga bertanggung jawab atas kelancaran penanganan bagasi dan penyelesaian berbagai masalah bagasi yang terjadi di *counter check-in*. Saat ini yang belum tersedia adalah stiker untuk melindungi bagasi dari kerusakan agar petugas yang menangani/*porter* lebih berhati-hati.

Salah satu kegiatan pelayanan yang ada di bandar udara adalah penanganan barang bawaan (bagasi) yang dibawa oleh penumpang. Terdapat dua macam barang bawaan (bagasi) yang dibawa oleh para penumpang angkutan udara, yaitu barang (bagasi) tercatat (*checked baggage*) adalah barang bawaan penumpang yang diserahkan oleh penumpang pada waktu *check-in* kepada operator penerbangan untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama, dan barang (bagasi) tidak tercatat (*unchecked baggage*) adalah barang bawaan penumpang yang dibawa oleh penumpang kedalam kabin pesawat udara dan berada dalam pengawasan dan tanggung jawab penumpang sendiri. Agar dalam kegiatan pelayanan penanganan bagasi berjalan dengan tertib, lancar dan aman, maka sumber daya manusia

yang ditugaskan untuk menangani pelayanan bagasi tersebut perlu disiagakan dengan jumlah yang cukup terampil dan berkopetensi dengan pekerjaannya.

Petugas yang memberikan pelayanan pada waktu penumpang *check-in* masih sangat terbatas yaitu paling banyak dua orang petugas, dimana petugas tersebut masih merangkap menjadi petugas penimbang dan penglabelan bagasi. Apabila kondisi berlangsung terus dikhawatirkan akan terjadinya kesalahan pemberian label bagasi dan akan berakibat terjadi bagasi salah tujuan. Selain itu kondisi barang bawaan (bagasi) masih terdapat label bagasi yang lama dimana penumpang enggan mencabut label tersebut, sebaiknya petugas dibagian ini perlu membersihkan terlebih dahulu label yang masih menempel di barang bawaan, baru diberikan label baru yang sesuai dengan tanggal pengiriman barang (bagasi) tersebut.

Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh petugas dalam melakukan pencatatan bagasi, serta penimbangan bagasi dan pemasangan label bagasi adalah :

- a. Pemasangan label bagasi harus benar-benar kuat.
- b. Pada label bagasi tercantum nomor penerbangan dan nomor bagasi.
- c. Berat bagasi maksimal 20 kg.
- d. Pemasangan stiker *first/businessclass* oleh petugas untuk penanganan dan penempatan dalam pesawat.
- e. Pemasangan stiker "*fragile*" untuk barang mudah rusak atau pecah.

2. *Make Up Area*

Berdasarkan opini penumpang mengenai tingkat keamanan bagasi, terjamin sebanyak 70,37%, kurang terjamin sebanyak 25,93%, sedangkan tidak terjamin adalah 3,70%. Hal ini tentunya menggambarkan bahwa pelayanan bagasi pada titik rawan terdapat penyimpangan yang mengakibatkan terjadi kehilangan, nyasar, kerusakan bagasi. Pada bagian ini adalah bagian yang paling riskan terhadap kerusakan barang bawaan (bagasi). Selama ini tugas untuk mengontrol barang yang akan dimuat ke gerobak masih dirangkap oleh seorang petugas pencatat barang sehingga diperlukan ketelitian dan keahlian dari petugas agar pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan baik. Untuk menghindari terjadi kesalahan dari petugas pencatat serta menghindari kerusakan barang seperti lepasnya kunci atau rusaknya resleting perlu adanya petugas pengawas yang mengawasi pencatatan barang dan mengawasi pekerjaan *porter* yang menyusun bagasi ke kereta/gerobak.

Perlu diketahui bahwa sebaiknya barang bawaan (bagasi) yang memiliki berat lebih ditaruh dibagian bawah dan yang yang lebih ringan ditaruh di atasnya. Hal ini akan memudahkan dalam membongkar barang serta menghindari kerusakan bagasi atau hilangnya bagasi atau sebagian isi bagasi. Selain pengawas petugas pencatat dan pengangkut barang ke gerobak, yang tak kalah pentingnya adalah penempatan petugas *security* untuk mengawasi pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan.

3. *Break Down Area*

Berdasarkan opini penumpang, bahwa kasus bagasi nyasar sebesar 43,24%, bagasi rusak 35,14%, bagasi hilang 10,81% dan bagasi tidak terbawa 10,81%. Tentunya hal ini menjadi perhatian serius dari pihak maskapai penerbangan khususnya pada *baggage break down area*. Adalah sesuatu area dimana bagasi milik penumpang pesawat yang baru tiba diturunkan dari kereta bagasi dan dikumpulkan sebelum diletakkan pada *conveyor belt* yang bergerak menuju tempat pengambilan bagasi di terminal kedatangan.

Pada dasarnya untuk meningkatkan pelayanan dalam penanganan bagasi di titik beratkan pada segi prosedur pengawasannya dimulai pada saat bongkar (*unloading*) dimana pengawasan oleh *controller/checker* dimulai pada *ship side* ke *break down area* sampai diserahkan/diambil oleh penumpang di *conveyor belt* terminal kedatangan.

Untuk kegiatan pembongkaran bagasi dan pemuatan bagasi ke kereta gerobak (*built up*) dan penarikan ke *baggage break down area* sampai ke *conveyor belt* kedatangan diperlukan petugas yang benar-benar profesional baik mengetahui pembungkus barang yang diangkut maupun jenis barang apa. Hal ini untuk mengantisipasi terjadinya kerusakan barang yang diakibatkan oleh ulah petugas dengan melemparkan barang bagasi yang terkesan seperti dibanting. Saat ini masih ada kereta gerobak yang tidak dilengkapi alat pelindung atau penutup bagasi agar terhindar dari teriknya matahari atau terkena air hujan pada saat hujan, karena dianggap jarak angkutnya masih dekat dan tidak menimbulkan kerusakan yang berarti.

2. *Lost and Found* (Kehilangan dan Penggantian Ganti Rugi)

Tanggapan *airlines* terhadap komplain oleh penumpang di Bandar Udara Syamsudin Noor-Banjarmasin terhadap komplain yang terjadi yaitu 56,36% ditanggapi oleh pihak *airline*, 36,36% kurang ditanggapi dan 7,27% tidak ditanggapi.

Tanggung jawab *airlines* dalam penyelesaian bagasi. Sebanyak 61,82% menyatakan *airlines* bertanggung jawab dan menyelesaikan dengan baik. 30,91% menyatakan kurang bertanggung jawab dan 7,27% tidak bertanggung jawab.

Penyelesaian masalah bagasi sebagai berikut : sebanyak 61,11% diselesaikan dalam 2 minggu, 16,67% menyatakan diselesaikan dalam 1 bulan dan 22,22% selesai tidak ada penyelesaian.

Untuk masalah besar penggantian kerugian bagasi, 32,35% menyatakan mendapat penggantian sesuai, 20,57% mendapat penggantian cukup sesuai, 23,53% mendapat penggantian yang tidak sesuai dan 23,53% tidak mendapatkan penggantian.

Lost and Found adalah bagian dimana penumpang melapor bila terjadi kehilangan atau kerusakan bagasi. Banyaknya permasalahan mengenai bagasi yang timbul pada saat ini menambah pentingnya fungsi bagian *lost and found*, meskipun pada kenyataannya tidak semua komplain penumpang mendapatkan penyelesaian yang memuaskan.

Apabila penumpang kehilangan bagasi atau sebagian isi bagasi, hendaknya segera melapor ke bagian *lost and found* dengan menyebutkan data mengenai bagasinya seperti warna, merk, ukuran, tipe, isi dan ciri-ciri khusus yaitu stiker nama, *baggage tag* (dicek melalui slip yang ditempel di tiket/*boarding pas*), stiker hotel (bila ada) dan sebagainya untuk kemudian pencarian.

Petugas pada bagian *lost and found* akan mengisi formulir FIR (*Property Irregularity Report*) sesuai data tersebut di atas dan mulai melakukan pencarian dengan mengirim telex tracing ke bandar udara asal.

Di samping bagasi hilang, kemungkinan lain adalah bagasi rusak/pecah (sebagian atau seluruh isinya). Prosedur yang dilakukan sama, yakni penumpang harus melapor ke petugas *lost and found* dan memberikan keterangan/informasi untuk mengisi *report on damage to checked baggage* (formulir laporan kerusakan bagasi tercatat).

Apabila menghadapi kejadian seperti di atas maka petugas harus cepat bertindak antara lain :

- a. Melakukan pencarian di sekitar *baggage hall*, *baggage sorting area*, *cargo trainy* atau ditempat lain yang dilalui proses pengangkutan *baggage*.
- b. Memohon maaf dan memberikan penjelasan dengan baik mengenai hilangnya bagasi.
- c. Segera dibuatkan *property irregularity repot* (PIR) apabila bagasi belum ditemukan.
- d. Melakukan pengiriman telex ke bandara yang terkait untuk mencari bagasi.
- e. Memberikan monitoring secara terus menerus tentang bagasi yang hilang dan tetap berkomunikasi dengan penumpang yang merasa kehilangan untuk informasi selanjutnya.
- f. Bila ternyata bagasi belum diketemukan dalam waktu 48 jam maka penumpang berhak *mengclaim* dan mengisi formulir klaim tersebut, sedangkan pihak perusahaan penerbangan wajib memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan pada *lost and found* pada saat ini, sesuai hasil pengumpulan data dari opini penumpang dirasa kurang memuaskan karena dari laporan permasalahan bagasi yang berjumlah 34 kasus, hanya 11 kasus yang memperoleh penyelesaian secara tuntas/sesuai ketentuan.

Untuk meningkatkan pelayanan pada bagian *lost and found*, diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Petugas *lost and found* harus cepat tanggap dan proaktif dalam menangani pengaduan dari penumpang yang mendapat permasalahan bagasi.
- b. Petugas harus bersikap baik dan tenang dalam menghadapi kondisi apapun, dan meyakinkan bahwa permasalahan akan diselesaikan dengan memuaskan.
- c. Memberikan penyelesaian yang baik dalam waktu sesuai ketentuan atas semua permasalahan.
- d. Bagian *lost and found* melakukan *record* bulanan dan inventarisasi atas semua komplain yang masuk, sehingga mengetahui berapa jumlah komplain yang mendapat penyelesaian dan yang belum selesai proses penyelesaiannya.
- e. Petugas *lost and found* hendaknya memiliki kemauan dan minat yang serius dalam menangani permasalahan bagasi, karena hal ini menyangkut performansi dan nama baik maskapai yang bersangkutan.
- f. Petugas *lost and found* harus memiliki kepekaan dan kehati-hatian dalam menerima pengaduan atas kehilangan bagasi untuk menghindari pihak-pihak yang ingin memperoleh keuntungan dengan alasan kehilangan bagasi yang berisi barang berharga.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil pengumpulan data primer dan sekunder serta pengamatan yang seluruhnya telah dianalisis, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penanganan bagasi tercatat sebagai salah satu pelayanan *ground handling* belum dapat dilaksanakan secara maksimal terbukti dengan banyaknya kasus yang terjadi, yaitu kasus terbanyak adalah bagasi nyasar (36%), bagasi rusak (33%), bagasi hilang (17%) dan bagasi tidak terangkut (10%).

2. Penanganan bagasi di *check-in counter* ditemukan permasalahan sebagai berikut :
 - a. Pada saat melayani penumpang, *check-in counter* yang dioperasikan tidak sesuai ketentuan yang berlaku bagi pesawat *wide body/narrow body* sehingga berpengaruh pada kegiatan penanganan bagasi.
 - b. Petugas pada *check-in counter* kurang jumlahnya sehingga seringkali hanya satu petugas yang melayani penumpang, melapor sekaligus menangani pelabelan bagasi.
 - c. Tidak ada petugas pengawas yang mengawasi dan membantu kelancaran pelaksanaan *check-in* dan penanganan bagasi.
 - d. Kurang tersedianya perlengkapan untuk penanganan bagasi seperti stiker, kantong plastik dan sebagainya.
3. Penanganan bagasi di *make up area*
 - a. Tidak ada petugas pengawas (*controller*) baik dari *ground handling* maupun dari *airlines* pada saat kegiatan mengangkut bagasi ke *ship side* berlangsung.
 - b. SDM yang menangani bagasi dari area penimbunan ke kereta/gerobak bagasi adalah *porter*/tenaga lepas yang kurang dibekali pengetahuan masalah bagasi.
 - c. Petugas pencatat bagasi sering merangkap sebagai pengangkut bagasi.
4. Penanganan bagasi di *break down area*
 - a. Sama seperti pada *make up area*, tidak ada *controller* yang mengawasi kedatangan bagasi saat kegiatan berlangsung.
 - b. SDM yang menangani bagasi dari kereta/gerobak ke *conveyor belt* adalah *porter* lepas sehingga kurang memiliki tanggung jawab atas pekerjaannya.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk kelancaran dan ketertiban dalam pelaksanaan *check-in* dan penanganan bagasi perlu mengoperasikan *check-in counter* sesuai standar yang berlaku bagi pesawat *wide body/narrow body* yaitu minimum 3 *counter* bagi *wide body* dan minimum 2 *counter* bagi *narrow body*.
2. Pada kondisi tertentu petugas *check-in counter* perlu ditambah agar satu petugas hanya melayani penumpang yang melapor, dan petugas lain menangani bagasi.
3. Selama pelaksanaan *check-in* berlangsung, petugas pengawas harus tetap berada di *check-in counter*. Selain melakukan pengawasan, berfungsi pula untuk menampung/menyelesaikan permasalahan yang timbul di *check-in counter*, membantu kelancaran penanganan bagasi tercatat dan memastikan semua bagasi tercatat berjalan pada *conveyor belt* menuju *make up area*.
4. Untuk menangani bagasi tercatat, *airline* perlu menyediakan berbagai perlengkapan seperti stiker "barang mudah pecah", "jangan dibanting" dan menyediakan kantong plastik untuk pembungkus barang yang dilapisi.
5. Untuk menghindari terjadinya berbagai hal yang tidak diinginkan, perlu menempatkan petugas pengawas di *make up area* selama kegiatan pemuatan bagasi ke gerobak, demikian pula menempatkan petugas pengawas di *break down area* pada saat kedatangan bagasi dari pesawat, karena tempat ini daerah rawan pencurian.

6. Operator penerbangan/*agen ground handling* agar melakukan seleksi untuk SDM *porter* yang bertugas di *break down area* maupun *make up area* untuk memastikan bahwa jumlah mereka cukup dan dapat diandalkan/bertanggung jawab atas pekerjaannya.
7. Petugas/SDM pada bagian *lost and found* harus cepat tanggap dan proaktif dalam menangani pengaduan dari penumpang yang mendapat permasalahan dengan bagasinya.

DAFTAR PUSTAKA

1. FX. Widadi A.S, Tata Operasi Darat Pesawat Udara.
2. Heri Sulistiyono, *Airport Operation*, Bahan Diklat *Air Transport Management*.
3. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 14 Tahun 1989 tentang Penertiban Penumpang, Barang dan Kargo yang Diangkut Pesawat Udara Sipil.
4. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP 75/III/2001 tentang Peralatan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (*Ground Support Equipment*).
5. *Operating Procedure, Standard Ground Handling Agreement*, Garuda Indonesia.
6. Pengkajian Penanganan Bagasi di Bandar Udara, Puslitbang Perhubungan Udara, 2007.
7. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2000 tentang Angkutan Udara.
8. R.F. Hadi Mulyanto, MBA, *Ground Handling*, Tata Operasi Darat.
9. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan.

*) Rosidin Samsudin, lahir di Sumedang 25 Januari 1959, Sarjana Ilmu Politik, Peneliti Pertama di Pusat Litbang Perhubungan Udara.

