

PENGKAJIAN PELAKSANAAN KEGIATAN PELAYANAN BAGASI PENUMPANG DI BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA

Oleh : Drs. Ari Susetyadi *)

ABSTRAK

Salah satu kegiatan pelayanan yang ada di bandar udara adalah pelayanan 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. Kegiatan pelayanan bagasi yang sering terjadi di bandar udara Juanda Surabaya disebabkan oleh beberapa hal seperti terjadinya kerusakan, kekurangan dan kehilangan bagasi penumpang di bandar udara tujuan pada saat *check in bagasi* karena sering label bagasi dari perjalanan sebelumnya belum dicabut atau dilepas.

Dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan bagasi di bandar udara Juanda Surabaya dapat berjalan sesuai peraturan yang berlaku maka perlu adanya perbaikan diseluruh bagian seperti dalam pelayanan/pengurusan, peralatan, maupun sumber daya manusianya.

Kata kunci : *Pelayanan, Bagasi, Proses pelaksanaan.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi merupakan urat nadi kehidupan berbangsa dan bernegara yang mempunyai fungsi penggerak, pendorong dan penunjang pembangunan serta sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata laksana dan sumber daya manusia membentuk jaringan prasarana dan jaringan pelayanan.

Sedangkan 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.

Salah satu kegiatan pelayanan yang ada di bandar udara adalah pelayanan 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.

Saat ini masih ada keluhan dari sebagian masyarakat pengguna jasa angkutan udara, akhir-akhir ini adalah 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. Kekurangan yang masih dirasakan oleh penumpang adalah pelayanan penanganan bagasi yang sering rusak, hilang dan nyasar. Untuk itu pelayanan bagasi di bandar udara perlu penanganan agar lebih baik lagi sehingga permasalahan yang sering terjadi bahkan sampai merugikan penumpang dapat dikurangi jumlahnya atau dihilangkan.

Hal ini terjadi karena kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh petugas perusahaan penerbangan terhadap barang bawaan penumpang baik yang tercatat maupun tidak tercatat, akan memberikan peluang terjadinya pelanggaran di dalam penanganan bagasi tersebut.

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.

Agar pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa angkutan udara 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. Dengan kondisi tersebut perlu dilakukan suatu pengkajian mengenai pelaksanaan kegiatan pelayanan bagasi penumpang di Bandara Juanda Surabaya

B. Perumusan Masalah

Masih banyak keluhan dari pengguna jasa angkutan udara mengenai permasalahan angkutan bagasi yang dibawa oleh pengguna jasa pada waktu bepergian menggunakan angkutan udara di Bandara Juanda yang dilakukan oleh pihak operator.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud pengkajian adalah untuk mengetahui proses pelayanan bagasi di bandar udara apakah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tujuan pengkajian adalah untuk memberikan masukan kepada pimpinan dan instansi terkait lainnya dalam mendukung kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan bagasi penumpang di bandar udara sesuai dengan standar yang ada.

GAMBARAN UMUM

A. Dasar Hukum

Dasar hukum pelayanan bagasi merupakan bagian dari pelayanan *Ground handling* baik saat keberangkatan dan kedatangan. Dalam pelaksanaannya, kegiatan pelayanan bagasi penumpang pesawat udara di bandar udara mengacu pada Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan

Menteri Perhubungan, Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan Peraturan Perundangan Internasional sebagai berikut:

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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, Pasal 2 berbunyi : setiap penumpang pesawat udara, awak pesawat udara dan atau bagasi kabin harus melalui proses pemeriksaan *security* sebelum memasuki daerah steril maupun daerah sisi udara; setiap penumpang pesawat udara sipil harus melapor kepada petugas perusahaan penerbangan sebelum berangkat; nama yang tercantum pada tiket harus sesuai dengan identitas penumpang; setiap penumpang transit maupun transfer harus dilakukan pemeriksaan *security* ulang sebelum naik pesawat udara; apabila perlu kepala bandar udara atau administrator bandar udara dapat melakukan pemeriksaan di dalam pesawat udara sipil; batas waktu paling lambat untuk *check-in* adalah 30 (tiga puluh) menit sebelum keberangkatan pesawat udara; pejabat perusahaan penerbangan yang berwenang dapat menolak mengangkut penumpang, yang berdasarkan bukti yang jelas dapat membahayakan keselamatan penumpang.
- f. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/97/X/1989 tentang Petunjuk Pelaksanaan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 14 Tahun 1989.
- g. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP 75/III/2001 tentang Peralatan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (*Ground Support Equipment*).
- h. 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* yaitu *Annex A ISGHA* terakhir tahun 2003 dan *CASR 1*. 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.

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. *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 pengenalan 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 :

1. Tas kantor dan tas yang dilengkapi alat pengaman/alarm di dalamnya.
2. Bahan peledak, peluru dan petasan.
3. Gas bertekanan tinggi seperti butane dan oksigen.
4. Benda padat yang mudah terbakar seperti korek api gas, cat dan thinner.
5. Zat beracun seperti sianida dan insektisida.
6. *Radioactive material*.
7. *Corrosive material* seperti *wet batteries*.
8. Bahan-bahan yang mengandung magnet.
9. Parfum dan *colognes* lebih dari 2 liter.
10. Senjata olahraga dan amunisi.
11. *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* dan diserahkan kepada petugas. 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 mendarat 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 diembarkasi (*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.

Apabila bagasi penumpang hilang dan tidak ditemukan 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.

C. Perkembangan Angkutan Penumpang dan Bagasi di Bandar Udara Juanda.

Salah satu pelayanan yang diberikan kepada penumpang angkutan udara adalah penanganan bagasi tercatat. Peningkatan jumlah penumpang, akan meningkatkan jumlah bagasi tercatat. Perkembangan angkutan penumpang untuk tiga bandar udara yaitu Bandar Udara Juanda-Surabaya, dari tahun 2001 sampai dengan 2005 menunjukkan peningkatan yang signifikan kecuali pada tahun 2004 Udara Juanda mengalami penurunan. Rata-rata peningkatan sebesar 38,73% untuk Bandar Udara Juanda-Surabaya, Sedangkan untuk angkutan bagasi, ketiga bandar udara tersebut dari tahun 2001 sampai dengan 2005 setiap tahunnya menunjukkan peningkatan. Persentase kenaikan angkutan bagasi rata-rata setiap tahunnya untuk Bandar Udara Juanda-Surabaya sebesar 37,04%.

Perkembangan angkutan penumpang dan bagasi di bandar udara Juanda Surabaya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel. 1 : Perkembangan Angkutan Penumpang dan Bagasi, Tahun 2001 – 2005

No	Bandar Udara	T a h u n					Pertum buan Rata 2 (%)
		2001	2002	2003	2004	2005	
A.	Penumpang						
	Bandara Juanda Surabaya	2.210.207	3.650.698	4.981.113	7.193.846	6.669.026	38,73
B.	Bagasi (Kg)						
	Bandara Juanda Surabaya	19.996.249	35.898.167	55.305.218	62.476.270	63.495.524	37,04

Sumber : Statistik Perhubungan Tahun 2006 Departemen Perhubungan

D. Kondisi dan Permasalahan Pelayanan Penanganan Bagasi

Kondisi dan permasalahan yang terjadi pada area pelayanan penanganan bagasi dari, Bandara Juanda-Surabaya dapat diuraikan sebagai berikut :

a. *Check in*

- Sering label bagasi penumpang dari perjalanan sebelumnya belum 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.
- Petugas *check in* terbatas, di mana petugas tersebut merangkap menjadi petugas menimbang dan penglabelan bagasi, hal ini dapat menimbulkan terjadinya kesalahan dalam penglabelan bagasi sehingga bagasi nyasar.
- Tidak adanya pemberitahuan/sosialisasi kepada penumpang untuk tidak memasukkan benda-benda berharga/barang pribadi (perhiasan, uang surat/dokumen berharga dan obat-obatan) ke dalam koper/tas yang ditempatkan di dalam bagasi pesawat, tetapi disimpan dalam tas yang dibawa penumpang sendiri.

b. Bagasi dari *conveyor belt* ke kereta gerobak

- Terjadinya kerusakan bagasi karena tidak disusun dengan baik di dalam kereta gerobak di mana petugas porter langsung melemparkan bagasi tersebut ke kereta gerobak yang terkesan membanting sehingga resletingnya terbuka atau lepas.
- *Conveyor belt* yang sedang berjalan masih sering rusak sedangkan *conveyor belt* tersebut dibutuhkan beberapa *airlines*, hal ini menyebabkan terjadinya penumpukan barang/bagasi yang kemungkinan mengakibatkan kesalahan dalam penyortiran bagasi.
- Petugas porter masih terbatas termasuk pengawas merangkap pencatatan barang bagasi, hal ini juga kemungkinan akan terjadinya kesalahan dalam menyortir bagasi dan juga nyasar ke kota tujuan lain.
- Memuat bagasi dari *conveyor* ke gerobak tidak sesuai dengan prioritas dan tujuan dari bagasi tersebut.

c. *Make-up area*

- Kondisi di *make-up area* dalam keadaan gelap/kurang penerangan yang kemungkinan terjadinya kehilangan atau kerusakan bagasi.
- Tidak adanya petugas *security* di *make-up area*, petugas porter merangkap pengawas, kemungkinan dapat terjadi kerusakan atau isi barang bagasi berkurang.

- Petugas pemuatan barang bagasi masih merangkap sebagai petugas menyortir sehingga dapat terjadi kesalahan bagasi dalam pengiriman ke kota tujuan.
- Tidak adanya pengawas dalam *make-up area* yang kemungkinan dapat terjadinya kerusakan dan kehilangan bagasi.

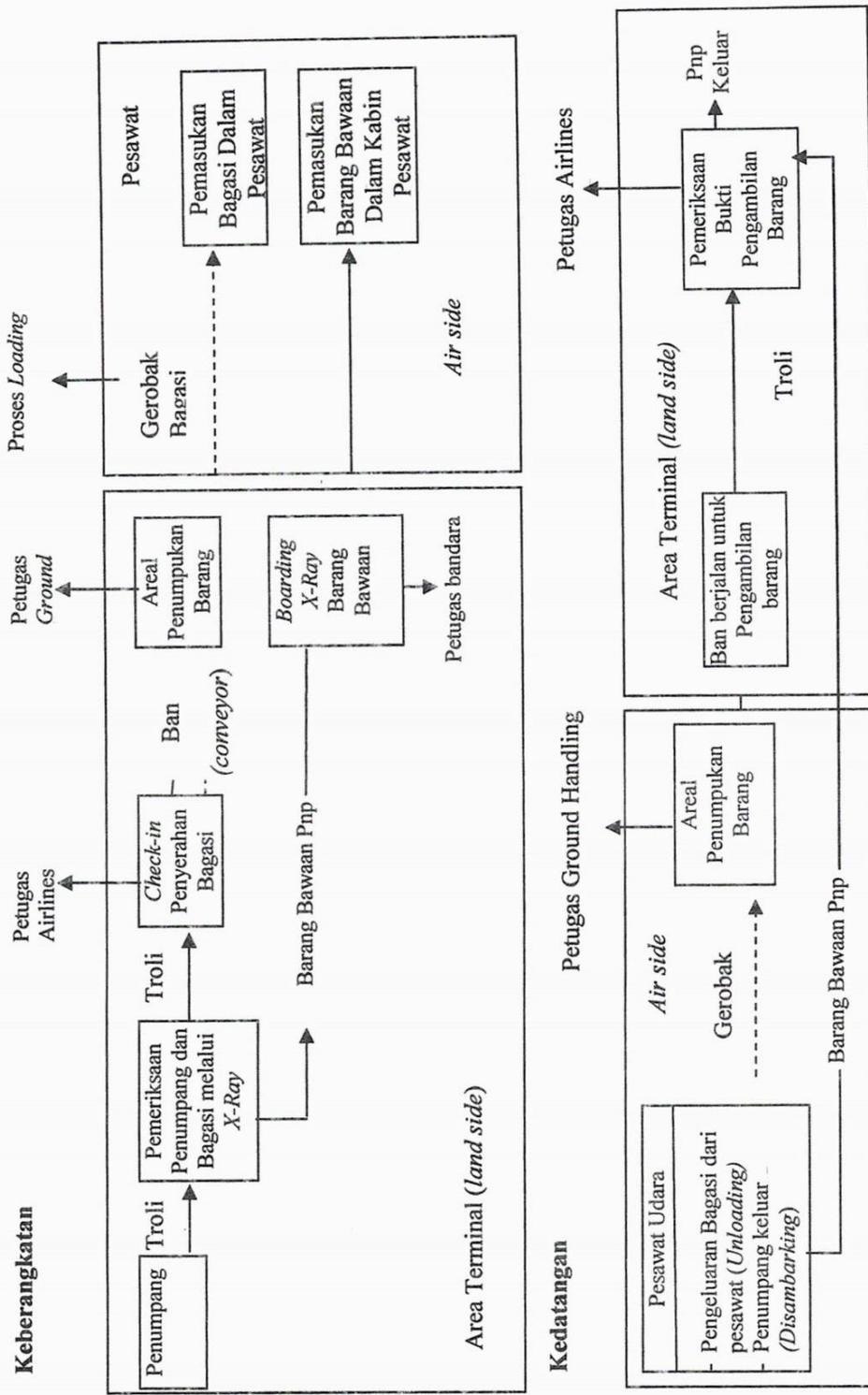
d. *Baggage break down area*

- Petugas kurang profesional dalam menangani barang/bagasi, hal ini terlihat pada saat bagasi dimuat ke kereta gerobak (*built up*) dan penarikan kereta gerobak bagasi dari pesawat ke *baggage break down area* sampai ke *conveyor belt* kedatangan. Petugas tersebut masih melempar barang bagasi yang terkesan membanting, hal ini kemungkinan terjadinya kerusakan bagasi tersebut.
- Kereta gerobak belum dilengkapi alat terpal sebagai pelindung basah air hujan maupun terik matahari.
- Pengawas atau *security* tidak ada sehingga memudahkan terjadinya kehilangan atau kerusakan bagasi.

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

- Petugas *area claim* bagasi belum bertanggung penuh apabila terjadi keluhan masyarakat pengguna jasa angkutan udara baik bagasi hilang, rusak, nyasar, berkurang dan tidak terbawa.
- Pihak operator penerbangan tidak secepatnya memberikan hak kompensasi atau ganti rugi yang seharusnya diterima/ diperoleh sesuai ketentuan yang berlaku.
- Petugas kurang profesional dalam menangani keluhan atas terjadi bagasi hilang, rusak, nyasar, berkurang dan tidak terbawa.

Arus pelaksanaan penanganan bagasi penumpang berangkat dan datang dapat dilihat pada gambar 1 :

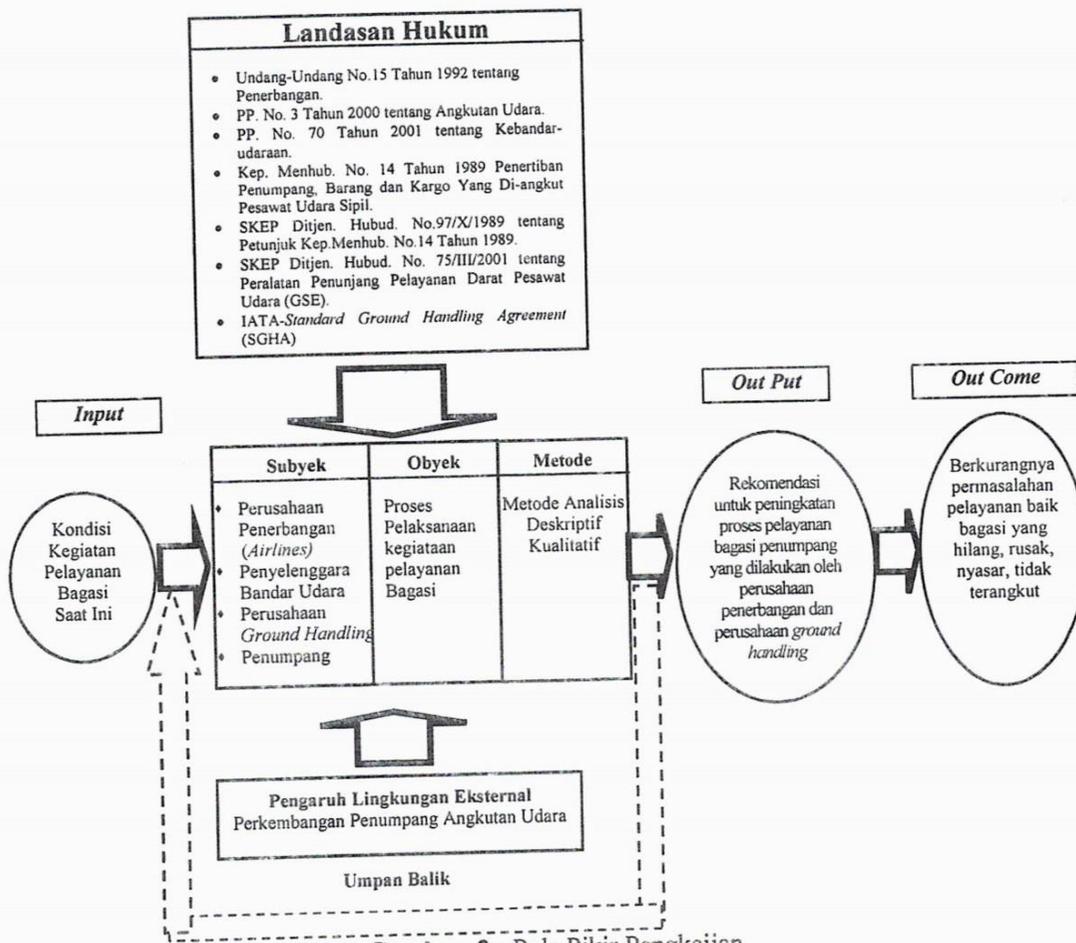


Gambar 1 : Arus Penanganan Bagasi Penumpang di Bandar Udara

METODOLOGI

A. Pola Pikir Pengkajian

Pola pikir pengkajian yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan secara garis besar dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2 : Pola Pikir Pengkajian

B. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data informasi dilakukan dengan cara pengamatan, wawancara (terstruktur maupun tidak terstruktur) dan pengisian kuesioner yang ditujukan kepada responden yang telah ditetapkan sebelumnya sebagai sumber data primer.

Daftar pertanyaan (kuesioner) adalah suatu *instrument* yang dirancang dalam bentuk urutan pertanyaan yang terkait dengan kajian substansi yaitu :

- a. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan di mana responden dapat menjawab secara komprehensif sesuai persepsinya.
- b. Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan di mana jawabannya telah tersedia sehingga responden hanya memilih satu jawaban saja.

Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui media literatur, surat keputusan/kebijakan yang telah ada, guntingan berita serta studi-studi yang telah ada sebelumnya. Adapun lokasi yang akan dilakukan survei adalah Bandara Juanda-Surabaya.

2. Pengolahan Data

Data/informasi yang telah terkumpul melalui pengisian kuesioner merupakan data terstruktur yang telah diarahkan pada pengolahan selanjutnya. Terstruktur adalah urutan sistematis pada seluruh lembar kuesioner dimana tahap selanjutnya adalah :

- a. Verifikasi data yaitu penyempurnaan data dalam segi kelengkapan, ketepatan jawaban dan relevansinya dengan tujuan penelitian;
- b. Kompilasi data yaitu menggabungkan seluruh jawaban dalam format dengan sistematika penomoran pada setiap jawaban kuesioner;
- c. Komputasi yaitu menuangkan seluruh hasil pada suatu format komputer.

C. 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 dipaparkan dan dijelaskan secara rinci yang pada akhirnya dapat disimpulkan menjadi suatu rekomendasi sesuai tujuan pengkajian.

ANALISIS PEMBAHASAN

A. Pelayanan Bagasi Penumpang Pesawat Udara

Dari hasil kuesioner dan pengamatan dilapangan serta opini penumpang bahwa terjadinya kekurangan / kesalahan petugas dalam memberikan pelayanan bagasi kepada penumpang yang sering terjadi di bandar udara Juanda Surabaya disebabkan oleh beberapa hal seperti terjadinya kerusakan, kekurangan dan kehilangan bagasi penumpang di bandar udara tujuan pada saat *chek in bagasi* karena sering label bagasi dari perjalanan sebelumnya belum dicabut atau dilepas, 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 mencek 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. Sejauh ini tidak adanya pemberitahuan/sosialisasi kepada penumpang untuk tidak memasukkan benda-benda berharga/barang pribadi (perhiasan, uang surat/dokumen berharga dan obat-obatan) ke dalam koper/tas yang ditempatkan di dalam bagasi pesawat,

tetapi disimpan dalam tas yang dibawa penumpang sendiri, sehingga sering terjadinya kerusakan barang bagasi penumpang, dimana isi bagasi dalam keadaan tercongkel, hal dapat terjadi pada saat bagasi penumpang untuk ditumpukkan ke gerobak yang akan diangkut ke pesawat atau dalam penataan barang bagasi di dalam pesawat, hal ini ada peluang untuk merusak/mencongkel tas/koper tersebut Terjadinya kerusakan bagasi karena tidak disusun dengan baik di dalam kereta gerobak di mana petugas porter langsung melemparkan bagasi tersebut ke kereta gerobak yang terkesan membanting sehingga resletingnya terbuka atau lepas.

Selain itu juga petugas *check in* terbatas, di mana petugas tersebut merangkap menjadi petugas menimbang dan penglabelan bagasi, hal ini dapat menimbulkan terjadinya kesalahan dalam penglabelan bagasi sehingga terjadi bagasi nyasar ketempat yang bukan kota tujuan. Dari kejadian tersebut di atas, perlu mendapatkan perhatian yang khusus dalam proses kegiatan pelayanan apakah telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, dan perlu adanya hak kompensasi sebagai pengganti apabila ada kejadian bahwa bagasi rusak atau hilang yang harus diterima oleh penumpang yang merasa dirugikan atas kejadian tersebut.

Conveyor belt yang sedang berjalan masih sering rusak sedangkan *conveyor belt* tersebut dibutuhkan beberapa *airlines*, hal ini menyebabkan terjadinya penumpukkan barang/bagasi yang kemungkinan mengakibatkan kesalahan dalam penyortiran bagasi, apalagi kondisinya petugas porter masih terbatas termasuk pengawas merangkap pencatatan barang bagasi, hal ini juga kemungkinan akan terjadinya kesalahan dalam menyortir bagasi dan juga nyasar ke kota tujuan lain. Kondisi di *make-up area* dalam keadaan gelap/kurang penerangan yang kemungkinan terjadinya kehilangan atau kerusakan bagasi mengakibatkan dan menjadikan petugas kurang profesional dalam menangani barang/bagasi, hal ini terlihat pada saat bagasi dimuat ke kereta gerobak (*built up*) dan penarikan kereta gerobak bagasi dari pesawat ke *baggage break down area* sampai ke *conveyor belt* kedatangan. Petugas tersebut masih melempar barang bagasi yang terkesan membanting, hal ini kemungkinan terjadinya kerusakan bagasi tersebut. Untuk itu perlu diperhatikannya penerangan lampu yang ditempatkan pada sudut-sudut ruangan.

B. Upaya yang dilakukan dalam Kegiatan pelayanan bagasi guna menghindari kerusakan

Dari data opini penumpang yang telah diolah, salah satu permasalahan dalam penanganan bagasi adalah kerusakan bagasi, baik kerusakan secara keseluruhan maupun rusak sebagian. 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 dan barang yang berupa bungkusan /kardus perlu dimasukkan kedalam bagasi dan diikat dengan *baggage strap* .
- 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.

- d. Pada make up area kondisinya harus terang benderang agar memudahkan tindakan pencegahan terhadap hilang atau rusaknya bagasi, disamping itu petugas keamanan (*security*) secara rutin terus-menerus melakukan pengawasan dan pengamanan terhadap bagasi penumpang di make up area.
- e. Penempatan petugas pengawas/*controller* diperlukan pada titik-titik rawan :
 - 1). Lokasi *check-in*/pelabelan bagasi.
 - 2). *Make up area*
 - 3). *Break down area*
 - 4). Pada saat bagasi diturunkan di *ship side*.
 - 5). Lokasi pengambilan bagasi kedatangan.Penempatan petugas pengawas pada butir 1 s/d 5 di atas dilaksanakan sesuai ketentuan *standard ground handling agreement* yang dikeluarkan oleh IATA.
- f. 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 yang tidak diinginkan diperlukan keberadaan petugas pengawas yang relatif cukup jumlahnya dan dapat mengawasi secara kontinue terutama pada saat pergerakan bagasi baik bagasi berangkat maupun datang.
- g. Harus cepat bertindak bila terjadi kehilangan dan penggantian ganti rugi (*Lost and Found*) apabila menghadapi kejadian seperti ini maka petugas harus cepat bertindak antara lain :
 - 1). Melakukan pencarian di sekitar *baggage hall*, *baggage sorting area*, *cargo trainy* atau ditempat lain yang dilalui proses pengangkutan *baggage*.
 - 2). Memohon maaf dan memberikan penjelasan dengan baik mengenai hilangnya bagasi.
 - 3). Segera dibuatkan *property irregularity repot* (PIR) apabila bagasi belum ditemukan.
 - 4). Melakukan pengiriman telek ke bandara yang terkait untuk mencari bagasi.
 - 5). Memberikan monitoring secara terus menerus tentang bagasi yang hilang dan tetap berkomunikasi dengan penumpang yang merasa kehilangan untuk informasi selanjutnya.
 - 6). 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.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kegiatan pelayanan bagasi di bandar udara Juanda Surabaya, masih terdapat kekurangan baik dalam pelayanan /pengurusan, peralatan, maupun sumber daya manusianya.
2. Penanganan bagasi tercatat sebagai salah satu pelayanan *ground handling* belum dapat dilaksanakan secara maksimal terbukti dengan banyaknya kasus yang terjadi.
3. Pelayanan bagasi di *check-in counter* ditemukan adanya petugas kurang jumlahnya sehingga seringkali hanya satu petugas yang melayani penumpang, melapor

sekaligus menangani pelabelan bagasi dan tidak ada petugas pengawas yang mengawasi dan membantu kelancaran pelaksanaan *check-in* dan penanganan bagasi serta kurang tersedianya perlengkapan untuk penanganan bagasi seperti stiker, kantong plastik dan sebagainya.

4. Pelayanan bagasi di *make up area* petugas pencatat bagasi sering merangkap sebagai pengangkat bagasi dan di *break down area* tidak ada *controller* yang mengawasi kedatangan bagasi saat kegiatan berlangsung juga SDM yang menangani bagasi dari kereta/gerobak ke *conveyor belt* adalah *porter* lepas sehingga kurang memiliki tanggung jawab atas pekerjaannya.

B. Saran-saran

1. Dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan bagasi di Bandara Juanda Surabaya dapat berjalan sesuai peraturan yang berlaku maka perlu adanya perbaikan diseluruh bagian seperti dalam pelayanan /pengurusan, peralatan, maupun sumber daya manusianya.
2. Selama pelaksanaan kegiatan pelayanan bagasi berlangsung, petugas pengawas harus tetap berada di tempat tugas . Selain melakukan pengawasan, berfungsi pula untuk menampung/menyelesaikan permasalahan yang timbul, serta membantu kelancaran pelayanan bagasi tercatat dan memastikan semua bagasi tercatat berjalan dengan lancar.
3. 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.
4. 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.

DAFTAR PUSTAKA

1. Angkutan Udara, Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2000.
2. FX. Widadi A.S., Tata Operasi Darat Pesawat Udara.
3. *Operating Procedure, Standard Ground Handling Agreement*, Garuda Indonesia.
4. Penerbangan, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992.
5. Penertiban Penumpang, Barang dan Kargo yang Diangkut Pesawat Udara Sipil, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 14 Tahun 1989.
6. Peralatan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (*Ground Support Equipment*), Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP 75/III/2001.
7. R.F. Hadi Mulyanto, MBA *Ground Handling*, Tata Operasi Darat.
8. Statistik Angkutan Udara, PT (Persero) AngkasaPura I, Jakarta.

*) Ari Susetyadi, lahir di Surakarta 7 Juni 1958, Sarjana Administrasi Niaga, Peneliti Madya di Pusat Litbang Perhubungan Udara.