

BANDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II - PALEMBANG

KAJIAN PENINGKATAN PELAYANAN BAGASI PENUMPANG

Oleh : Drs. Juanda Siahaan, MSi. *)

Abstrak

Sejak pemerintah melakukan deregulasi kebijakan di bidang angkutan udara jumlah perusahaan penerbangan mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Pada saat angkutan udara mengalami peningkatan pelayanan bagasi penumpang pada proses *loading* dan *unloading* secara aktual sering terjadinya penyimpangan bagasi hilang, nyasar, rusak dan tidak terbawa serta komplain bagasi. Untuk permasalahan tersebut di atas, maka dilakukan pendekatan metode analisis *diskriptif kualitatif*.

Oleh karena itu, guna menjaga kinerja perusahaan penerbangan agar tidak terjadinya penyimpangan pada proses *loading* dan *unloading* dilakukan langkah-langkah mengatasinya melalui : pada saat *check in bagasi* petugas menegaskan kepada penumpang untuk mengunci bagasi dan tidak menempatkan barang berharga di dalam bagasi, pada *area make up* bagasi menempatkan petugas yang terdidik/terlatih dan profesional dalam menyortir barang bagasi, waktu pelaksanaan tugas pemindahan bagasi dari *area make up ke ship side* pesawat diusahakan dilakukan sesingkat mungkin sesuai waktu yang telah ditetapkan, *baggage break down area* bagasi menempatkan petugas profesional dan pengawas supervise yang berwenang serta penyelesaian kehilangan dan pengembalian (*lost and found*) dapat diberikan hak kompensasi ganti rugi sesuai peraturan yang berlaku.

Kata kunci : *Pelayanan, Bagasi, Komplain.*

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan prasarana bagi 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 baik untuk pelayanan terhadap pesawat udara maupun untuk pelayanan terhadap penumpang dan barang. Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 70 tahun 2001 tentang Kebandarudaraan, bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang dan / atau bongkar muat kargo dan / atau pos serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan maupun sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.

Dengan semakin pesatnya perkembangan perekonomian dewasa ini yang mengakibatkan peluang bisnis muncul dari masing-masing sektor, salah satu diantaranya pada sektor pelayanan jasa angkutan udara. Kondisi persaingan bisnis yang ketat, mendapat perhatian utama dari para pelaku bisnis penerbangan yaitu pelayanan bagasi penumpang bagi pengguna jasa. Karena cara seperti itu perusahaan penerbangan diharapkan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Kemudian dunia penerbangan saat ini yang diikuti pula oleh perkembangan yang masyarakatnya cenderung bersikap progresif terhadap hak dan kewajibannya sehingga makin kritis terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh para pelaku bisnis penerbangan. Pelaku bisnis penerbangan dalam hal ini adalah maskapai penerbangan. Ada dua macam barang bawaan (bagasi) yang dibawa

oleh penumpang angkutan udara, yaitu bagasi tercatat (*checked baggage*) adalah bagasi penumpang yang diserahkan kepada perusahaan penerbangan untuk diangkut dengan pesawat udara dan bagasi tidak tercatat (*carry on baggage*) adalah bagasi yang dibawa oleh penumpang ke pesawat udara dalam pengawasan penumpang itu sendiri. Hal ini dapat dilihat sejak pemerintah melakukan deregulasi pada tahun 2000. Salah satu kegiatan pelayanan yang masih sangat dirasakan oleh penumpang adalah terjadinya penyimpangan proses *loading* dan *unloading* pelayanan bagasi mulai dari *check in*, penyerahan bagasi, *make-up area*, pengambilan bagasi dan klaim bagasi yang kemungkinan terjadi bagasi hilang, rusak, nyasar, dan tidak terbawa, hal ini tentunya menimbulkan sorotan yang serius bagi pengguna jasa. Oleh karena itu, pelayanan bagasi penumpang pada proses *loading and unloading* untuk dapat dilaksanakan dengan baik agar tidak terjadi penyimpangan pelayanan bagasi.

Oleh karena itu, guna menjamin pelayanan bagasi penumpang terhadap pengguna jasa angkutan udara dapat terselenggara dengan teratur, aman, selamat, cepat, dan efisien, maka kinerja maskapai penerbangan pelayanan bagasi *loading* dan *unloading* yang masih rendah bahkan sering terjadinya penyimpangan pelayanan bagasi, sehingga muncul pertanyaan apakah proses *loading* dan *unloading* pelayanan bagasi sering terjadi penyimpangan yang kemungkinan bagasi hilang, rusak, nyasar, dan tidak terbawa yang menyebabkan kerugian bagi penumpang, bahkan setelah berurusan dengan komplain bagasi tidak pernah mendapatkan penyelesaian yang serius oleh maskapai penerbangan.

Untuk itu, perlu dilakukan kajian pelayanan bagasi penumpang guna terselenggaranya keamanan dan keselamatan operasi penerbangan, dan dalam upaya peningkatan pelayanan bagasi menjadi lebih baik dan dapat mengurangi/meminimalkan bahkan tidak terjadi lagi penyimpangan bagasi yang kemungkinan hilang, rusak, nyasar, berkurang dan tidak terbawa dan juga dalam proses penyelesaian komplain dapat diselesaikan dengan cepat di bandar udara Sultan Mahmud Badaruddin II-Palembang.

GAMBARAN UMUM

A. Landasan Hukum

Dalam pelaksanaannya, kegiatan jasa pelayanan *ground handling* pesawat udara di bandar udara mengacu pada peraturan perundangan internasional dan nasional yang berkaitan dengan pelayanan bagasi pesawat udara di bandar udara.

1. Ketentuan Internasional

Pelaksanaan kegiatan jasa pelayanan *ground handling* pesawat udara di Indonesia mengacu pada ketentuan *International Air Transport Association (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.

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*.

2. Ketentuan Nasional

Ketentuan nasional yang menjadi acuan kegiatan jasa pelayanan bagasi penumpang di bandar udara terdapat dalam peraturan perundangan yang ditetapkan pemerintah antara lain:

- 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. Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 54 Tahun 2004 tentang Program Nasional Pengamanan Penerbangan Sipil.
- e. Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP 75/III/2001 tentang *Peralatan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (Ground Support Equipment)*.

Terminologi/Pengertian Bagasi

1. *Ground handling* adalah proses kegiatan pelayanan penumpang, bagasi dan kargo yang diangkut oleh pesawat selama berada di darat baik yang hendak berangkat maupun yang bar datang.
2. *Airport* atau bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.
3. *Airlines* atau perusahaan penerbangan yang bergerak di bidang angkutan udara baik untuk mengangkut penumpang dengan barang bawaannya (bagasi) atau barang kiriman (kargo, pos), atau hanya mengangkut barang kiriman saja (kargo) tanpa penumpang.
4. *Check in counter* adalah tempat calon penumpang mendaftarkan atau melaporkan diri untuk keberangkatannya, di mana ia juga akan menyerahkan tiket dan bagasinya.
5. *Baggage tag* adalah kartu bukti menyerahkan bagasi dan ada bagian dari kartu tersebut yang digunakan untuk mengambil bagasi ketika sampai ditempat tujuan.
6. *Pooled baggage* adalah penyatuan bagasi dari dua orang atau lebih dalam satu rombongan yang berangkat bersama-sama dan dengan tujuan yang sama sekalipun kelasnya bisa berbeda.
7. *Bagasi tercatat (Hold baggage/Checked baggage)* adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada operator pesawat udara untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.
8. *Bagasi Kabin (Carry-on baggage/hand-baggage/cabin baggage)* adalah barang yang dibawa oleh penumpang ke pesawat udara dan berada dalam pengawasan penumpang itu sendiri.
9. *Unaccompanied baggage* adalah bagasi yang dikirim melalui cargo, bisa dengan pesawat yang dinaiki oleh si pemilik bagasi atau dengan pesawat lain.
10. *Excess baggage* adalah kelebihan berat bagasi dari jatah yang ditentukan (*free baggage allowance*) misalnya untuk kelas ekonomi jatahnya 20 kg atau kalau ke Canada/Amerika jatahnya dua buah koper.

11. *Lost & found* adalah bagian yang menyimpan barang-barang yang diketemukan (belum diambil oleh pemiliknya) dan tempat untuk melapor apabila barang/bagasi tidak ditemukan oleh si penumpang atau bagasinya rusak, atau isinya ada yang hilang.

B. Proses Pelayanan Bagasi Saat *Check In* Keberangkatan

1. Dalam melaksanakan prosedur pengisian label bagasi cukup dicatat dalam jumlah dan beratnya.
2. Pemasangan label *fst/business class* perlu dilakukan untuk diperhatikan penanganan dan penempatan dalam pesawat.
3. Pemasangan label *fragile* perlu dilakukan bila di dalam bagasi terdapat barang yang mudah rusak untuk diperhatikan penanganannya oleh petugas *loading / unloading*.
4. Memuat bagasi dari *conveyor* ke *Unit Load Device*/gerobak sesuai dengan prioritas dan tujuan dari bagasi tersebut.
5. Mengkoordinir kesiapan penyerahan/pengantaran dari *make up area* ke *ship side*.
6. Memuat bagasi keatas gerobak untuk bagasi yang proses loadingnya melalui *bulk compartment (bulk system)*.
7. Melakukan pemuatan bagasi ke *Unit Load Device* sesuai dengan prioritas dan tujuan bagasi tersebut.
8. Mempersiapkan *delivery baggage form* dan melengkapinya untuk kemudian diserahkan kepada petugas operator traktor.
9. Melakukan proses pengiriman bagasi dari *make up area* ke *ship side* sesuai nomor penerbangan yang dimaksud.
10. Melakukan serah terima *delivery order (DO)* antara operator traktor dengan *loading master* yang bertugas pada pesawat yang dimaksud dan harus ditanda tangani.
11. Mendata total koli, nomor dan berat bagasi (manual) serta mengumpulkannya dalam satu tempat (kantor plastik yang berada di *container*) kemudian melaporkannya pada *load control*.
12. Mengirimkan data jumlah koli bagasi kepada stasiun transit dan tujuan.
13. Menyediakan porter untuk melaksanakan proses menurunkan bagasi sebagai berikut:
 - *Narrow body* : 3 porter dan 1 checker.
 - *Wide body* : 5 porter dan 1 checker.
14. Menurunkan /mengosongkan dan atau mengeluarkan bagasi dari gerobak dan *Unit Load Device* ke *conveyor belt*.
15. Memeriksa dan memisahkan bagasi-bagasi yang akan ditransfer sesuai dengan tujuan.
16. Menyimpan dan mengawasi bagasi yang akan ditransfer ke penerbangan lanjutan.
17. Mendata, melaporkan kepada *load control* dan melakukan proses transfer bagasi dari area kedatangan ke *make up area* keberangkatan baik International maupun Domestik.
18. Melakukan serah terima DO atau *transfer baggage form* kepada *loading master* di pesawat dan/atau *baggage checker* di *make up area* keberangkatan.
19. Menyiapkan dan menempatkan ULD atau gerobak untuk mentransfer bagasi-bagasi ke *make up area* keberangkatan dan atau ke pesawat.
20. Memberikan penanganan khusus terhadap bagasi Crew setelah menangani bagasi *F class label, C class label, priority baggage label* pada saat keberangkatan maupun kedatangan.

C. Proses Pelayanan Bagasi Saat Kedatangan

Ground staff pada saat pengambilan bagasi harus sudah bersiap 10 menit sebelum waktu kedatangan pada jalur *conveyor belt*. Di mana *ground staff* pada bagian ini memiliki tugas antara lain :

1. Mengarahkan penumpang pada *conveyor belt* yang digunakan.
2. Memisahkan dan mengelompokkan bagasi *first* dan *business class*.
3. Mengawasi pergerakan bagasi agar tidak terjadi kehilangan bagasi.
4. Memeriksa *claim tag* bagasi agar tidak terjadi kesalahan pengambilan bagasi.
5. Membantu penumpang bila terjadi kerusakan dan kehilangan bagasi.

Untuk dapat dilihat pada lampiran 1 dan 2 proses *loading and unloading* pelayanan bagasi penumpang.

D. Terjadinya bagasi hilang, rusak, nyasar dan tidak terbawa

Di *check in counter*, setelah diserahkan kepada petugas bagasi diberi label (*baggage tag*), diberi nama yang ditempelkan di koper. Kemudian bagasi akan berjalan sendiri melalui *conveyor belt* menuju ke tempat pemuatan bagasi. Di situ bagasi akan dimasukkan ke dalam kontainer atau gerobak, menurut negara tujuan. Kalau melalui negara transit dan harus pindah pesawat, bagasi tersebut harus dipindahkan pula ke pesawat lain untuk menuju ke tujuan terakhir.

Kemungkinan penyebab penyimpangan bagasi hilang adalah sebagai berikut :

1. Bagasi masih tertinggal di kota keberangkatan, karena kelalaian petugas bagian pemuatan atau sebab lain.
2. Bagasi tertinggal di kota transit, karena mungkin tidak keburu waktu atau tulisan di *tag* tidak jelas, sehingga petugas keliru memasukkannya ke pesawat lain.
3. Label bagasi terlepas, sehingga tidak ketahuan harus dibawa ke mana.
4. Tertinggal di pesawat.
5. Salah ambil karena merek dan warna sama, lalu diambil orang lain dengan tidak disengaja.
6. Masih tertinggal di *conveyor belt*.
7. Sengaja diambil orang.

Adapun hal-hal yang sudah dilakukan oleh maskapai penerbangan adalah sebagai berikut :

1. Bagasi hilang
Setelah mendapatkan laporan akan kehilangan bagasi penumpang maka *ground staff* harus mengambil tindakan :
 - a. Pencarian di sekitar *baggage hall*, *baggage sorting area*, *cargo tracing* dan tempat lain.
 - b. Meminta maaf dan memberikan penjelasan dengan baik mengenai hilangnya bagasi.
 - c. Dibuatkan *property irregularity report* (PIR) apabila hingga saat itu bagasi belum juga ditemukan.
 - d. Kirim *telex* atau *bagtrac* ke seluruh stasiun untuk mencari bagasi.
 - e. Berikan kompensasi sementara kepada penumpang.
 - f. Monitor terus bagasi hilang dan tetap berkomunikasi dengan penumpang untuk informasi selanjutnya.

Jika bagasi penumpang yang hilang tidak ditemukan dalam waktu 1x24 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.

2. Bagasi rusak

Untuk bagian yang rusak, penumpang juga harus melaporkannya kepada bagian kehilangan dan pengembalian (*lost and found*) dengan mengisi formulir *Property Irregularity Report* (PIR) atau laporan kehilangan dan tanda penerimaan (*claim tag*) serta tiket penumpang yang asli harus ditahan. Untuk penyelesaiannya tergantung dari peraturan dan kebijaksanaan perusahaan penerbangan yang mengangkut.

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

- Menimbang ulang bagasi yang bersangkutan.
- Mencocokkan *claim tag* dengan *pax manifest*.
- Membuat PIR.
- Membuat *claim form*.
- Memeriksa kondisi fisik bagasi.
- Memproses *claim* sesuai dengan kebijakan dan peraturan perusahaan penerbangan yang berlaku.

Apa yang harus dilakukan oleh penumpang kalau bagasinya hilang. Penumpang harus melapor ke bagian *lost and found*. Petugas di sana akan menanyakan ciri-ciri bagasinya, seperti warna, merek, ukuran, tipe, isi dan ciri-ciri khusus lainnya (seperti *sticker* nama, *stricker hotel*, dan sebagainya yang melekat di atas koper) sehingga memudahkan pencarian. Biasanya petugas akan mengisi formulir PIR (*Property Irregularity Report*). Dengan data-data dari PIR itu, petugas akan mengirim *telex tracing* (pencarian), sementara penumpang yang kehilangan koper diminta menunggu hasil *tracing* dan akan dikahari secepatnya. Sementara menunggu, biasanya boleh membeli pakaian serta keperluan lain seperti sikat gigi, sabun mandi dan perlengkapan mandi lainnya. Kalau kopernya ketemu, pakaian yang dibeli bisa dikembalikan ke perusahaan penerbangan dan akan diganti 100%, tapi kalau ia ingin tetap memakainya, ia hanya diganti 50%. Sedangkan untuk keperluan mandi perusahaan penerbangan memberi ganti rugi 100%.

Disamping bagasi hilang, kemungkinan lain adalah bagasi rusak (*damage*). Prosedur yang dilakukan adalah sama, yakni penumpang harus lapor ke petugas *Last & Found*. Petugas akan meminta keterangan/informasi untuk mengisi *Report on Damage to Checked Baggage*. Biasanya perusahaan penerbangan akan langsung memberikan penggantian kerusakan tersebut, tapi kalau masih bisa diperbaiki ya diperbaiki dan biayanya akan ditanggung oleh perusahaan penerbangan yang bersangkutan. Kalau tidak bisa diperbaiki, mungkin akan diganti yang baru atau uang seharga koper itu, dengan mempertimbangkan sudah berapa tahun koper itu dibeli dan untuk setiap tahunnya dipotong 10% dari harga barunya.

Ada 5 tahapan/langkah-langkah diperhatikan pada saat pengisian PIR adalah sebagai berikut :

- PIR dibuat sebanyak yang diperlukan, sesuai standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan penerbangan.
- PIR asli dikirim kepada bagian klaim bagasi kantor pusat perusahaan penerbangan yang bersangkutan.

3. Dalam hal terjadi kerusakan, di mana telah ada *approval*/konfirmasi untuk dapat segera diselesaikan ditempat kejadian, maka PIR harus dilengkapi kwitansi tanda terima pembayaran ganti rugi atau ongkos perbaikan bagasi.
4. Pengisian PIR harus lengkap, terutama mengenai berat bagasi, nomor bagasi, tanggal kejadian dan stasiun pembuat PIR.
5. Jika bagasi dinyatakan hilang/ternyata hilang dan penumpang mengajukan permintaan ganti rugi, maka jawaban dari stasiun keberangkatan/transit atas PIR yang dikirimkan dan dokumen pendukung lainnya diserahkan kepada bagian klaim untuk proses penggantian.

Untuk itu, prosedur pelayanan bagasi hilang, nyasar, rusak dan tidak terbawa perlu hal-hal sebagai berikut :

1. Persiapan
 - a. Menerima laporan kehilangan dari penumpang.
 - b. Mengisi form bukti laporan kehilangan barang.
 - c. Memberitahu ke penumpang akan memberi kabar dalam waktu 3 (tiga) hari sejak menerima laporan kehilangan.
2. Pelaksanaan
 - a. Kirim message keseluruh stasiun untuk *tracking* bagasi yang hilang.
 - b. Memonitor pencarian bagasi keseluruh stasiun.
 - c. Dalam waktu 3 (tiga) hari bagasi belum ditemukan, segera menghubungi pemilik bagasi dan meminta waktu 7 (tujuh) hari lagi untuk mencari bagasi yang hilang tersebut.
 - d. Memonitor kembali pencarian bagasi keseluruh stasiun.
 - e. Setelah kurun waktu 7 (tujuh) hari bagasi belum juga diketemukan, segera menghubungi pemilik bagasi yang hilang tersebut.
3. Penyelesaian
 - a. 10 (sepuluh) hari bagasi tetap belum diketemukan dan bagasi dinyatakan hilang atau rusak, maka mendapatkan ganti rugi berdasarkan berat bagasi (dalam kilogram) sebesar Rp. 20.000,- per kilogram (sesuai dengan syarat-syarat perjanjian peraturan dalam negeri di tiket).
 - b. Apabila terdapat kondisi khusus, dimana jumlah klaim melebihi Rp. 20.000,- per kilogram, terlebih dahulu harus meminta persetujuan dari pusat.

E. Perkembangan Angkutan Penumpang dan Bagasi

Tabel 1 : Perkembangan Angkutan Penumpang dan Bagasi Bandara SM.Badaruddin II-Palembang Tahun 2002 – 2006

Tahun	Penumpang	%	Bagasi	%
2001	461.763	-	4.569.052	-
2002	498.111	7,87	4.925.345	7,79
2003	799.873	15,06	7.553.006	53,34
2004	1.097.042	37,15	10.058.245	31,76
2005	1.304.280	18,89	11.872.538	18,04
2006	1.475.086	13,09	13.058.985	9,99

Sumber : Data Angkutan Udara Palembang 2007

Berdasarkan data tabel 1 bahwa perkembangan angkutan penumpang dan bagasi bandar udara SM.Badaruddin II-Palembang jumlah angkutan penumpang dari tahun 2001 dibandingkan dengan tahun 2002 mengalami peningkatan sebesar 7,87% dari 461.763 orang menjadi 498.111 orang. Selanjutnya tahun 2002 dibandingkan dengan tahun 2003 juga mengalami peningkatan sebesar 15,06% dari 498.111 orang menjadi 799.873 orang. Untuk tahun 2003 dibandingkan tahun 2004 juga mengalami peningkatan cukup tinggi sebesar 37,15% dari 799.873 orang menjadi 1.097.042 orang. Kemudian tahun 2004 dibandingkan dengan 2005 juga mengalami peningkatan sebesar 18,89% dari 1.097.042 orang menjadi 1.304.280 orang dan tahun 2005 dibandingkan dengan 2006 juga mengalami peningkatan sebesar 13,09% dari 1.304.280 orang menjadi 1.475.086 orang.

Selanjutnya perkembangan jumlah angkutan bagasi penumpang dari tahun 2001 dibandingkan dengan tahun 2002 mengalami peningkatan sebesar 7,79 dari 4.569.052 kg menjadi 4.925.345 kg. Selanjutnya tahun 2002 dibandingkan dengan tahun 2003 juga mengalami peningkatan yang cukup tinggi sebesar 53,34% dari 4.925.345 kg menjadi 7.553.006 kg. Untuk tahun 2003 dibandingkan tahun 2004 juga mengalami peningkatan cukup tinggi sebesar 31,76% dari 7.553.006 kg menjadi 10.058.245 kg. Kemudian tahun 2004 dibandingkan dengan tahun 2005 juga mengalami peningkatan sebesar 18,04% dari 10.058.245 kg menjadi 11.872.538 kg dan tahun 2005 dibandingkan dengan tahun 2006 juga mengalami peningkatan sebesar 9,99% dari 11.872.538 kg menjadi 13.058.985 kg.

Dengan demikian perkembangan angkutan penumpang dan bagasi dari tahun 2001 sampai dengan 2004 menunjukkan peningkatan yang signifikan karena setiap tahun terus mengalami peningkatan untuk penumpang rata-rata sebesar 4,88% dan bagasi sebesar 3,81%.

Maskapai penerbangan yang beroperasi di bandara SM.Badaruddin II-Palembang yaitu Garuda Indonesia, Adam Air, Batavia Air, Lion Air, Sriwijaya Air, Merpati Nusantara Airlines, Wing Air, Riau Air, PAS dan Deraya.

F. Kondisi pelayanan bagasi proses *loading and unloading* di bandar udara SM. Badaruddin II-Palembang

No.	Langkah 2 / proses	Titik Rawan (Indikasi) *
1.	Check in penglabelan bagasi	<ul style="list-style-type: none"> • Sering label bagasi penumpang dari perjalanan sebelumnya belum dicabut atau dilepas, namun dibiarkan label bagasi tetap menempel di koper, hal ini berpotensi besar terjadinya bagasi tersebut terkirim ke kota tujuan yang salah sehingga kemungkinan dapat terjadi kehilangan bagasi. • Petugas <i>check in</i> terbatas, di mana petugas tersebut merangkap sebagai petugas menimbang dan penglabelan atau penimbangan bagasi, hal ini akan dapat menimbulkan terjadinya kesalahan dalam penglabelan bagasi yang kemungkinan dapat terjadi bagasi nyasar ke tempat tujuan. • <i>Conveyor belt</i> yang sedang berjalan masih sering harus membutuhkan seorang petugas tidak secara otomatis berjalan, sehingga dapat mengakibatkan penumpukan barang bagasi yang kemungkinan terjadi kerusakan bagasi.

No.	Langkah 2 / proses	Titik Rawan (Indikasi) *
		<ul style="list-style-type: none"> • Tidak adanya pemberitahuan/sosialisasi kepada penumpang untuk benda-benda berharga/barang pribadi (perhiasan, uang surat/dokumen berharga dan obat-obatan) sebaiknya tidak dimasukkan dalam koper/tas yang ditempatkan di dalam bagasi pesawat, tetapi hendaknya disimpan dalam tas yang dibawa penumpang sendiri, hal ini kemungkinan dapat terjadinya kerusakan atau pencongkolan barang bagasi.
2.	Bagasi dari <i>Conveyor belt</i> ke kereta Gerobak	<ul style="list-style-type: none"> • Terjadi 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. • Petugas porter masih terbatas termasuk pengawas merangkap pencatatan barang bagasi, hal ini juga dapat kemungkinan terjadi kesalahan dalam menyortir bagasi dan juga nyasar ke kota tujuan lain. • Memuat bagasi dari conveyor belt ke gerobak tidak sesuai dengan prioritas dan tujuan dari bagasi tersebut.
3.	<i>Make-up area</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pada <i>make-up area</i> tidak dalam keadaan terang benderang/kurang penerangan yang memudahkan kemungkinan terjadinya kehilangan atau kerusakan bagasi. • Tidak adanya petugas <i>security</i> di <i>make-up area</i> hanya petugas porter, yang kemungkinan dapat terjadi kerusakan atau isi barang bagasi berkurang. • Petugas pemuatan barang bagasi masih merangkap sebagai petugas menyortir yang kemungkinan dapat terjadi kesalahan bagasi dalam pengiriman ke kota tujuan. • Tidak adanya pengawas dalam <i>make-up area</i> yang kemungkinan mudah terjadinya kerusakan dan kehilangan bagasi.
4.	<i>Baggage break down area</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas kurang profesional dalam menangani barang bagasi, hal ini terlihat pada saat bagasi dari pemuatan bagasi ke kereta gerobak (<i>built up</i>) dan penarikan kereta gerobak bagasi dari pesawat ke <i>baggage break down area</i> sampai ke <i>conveyor belt</i> kedatangan, petugas tersebut masih terjadi pelemparan barang bagasi yang terkesan membanting, hal ini kemungkinan dapat terjadinya kerusakan bagasi tersebut. • Kereta gerobak belum dilengkapi alat terpal sebagai pelindung basah air hujan maupun terik matahari. • Pengawas atau <i>security</i> tidak ada sehingga memudahkan terjadi kehilangan atau kerusakan bagasi.
5.	Kehilangan dan Pengembalian (<i>lost and found</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas <i>area claim</i> bagasi belum bertanggung penuh apabila terjadi sesuatu 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.

* Indikasi terjadinya bagasi hilang, rusak, nyasar dan tidak terbawa.

METODOLOGI KAJIAN

A. Pola Pikir

Pola pikir yang digunakan dalam kajian ini dapat dilihat pada Gambar 1 : Pola Pikir, dan dapat dijelaskan sebagai berikut.

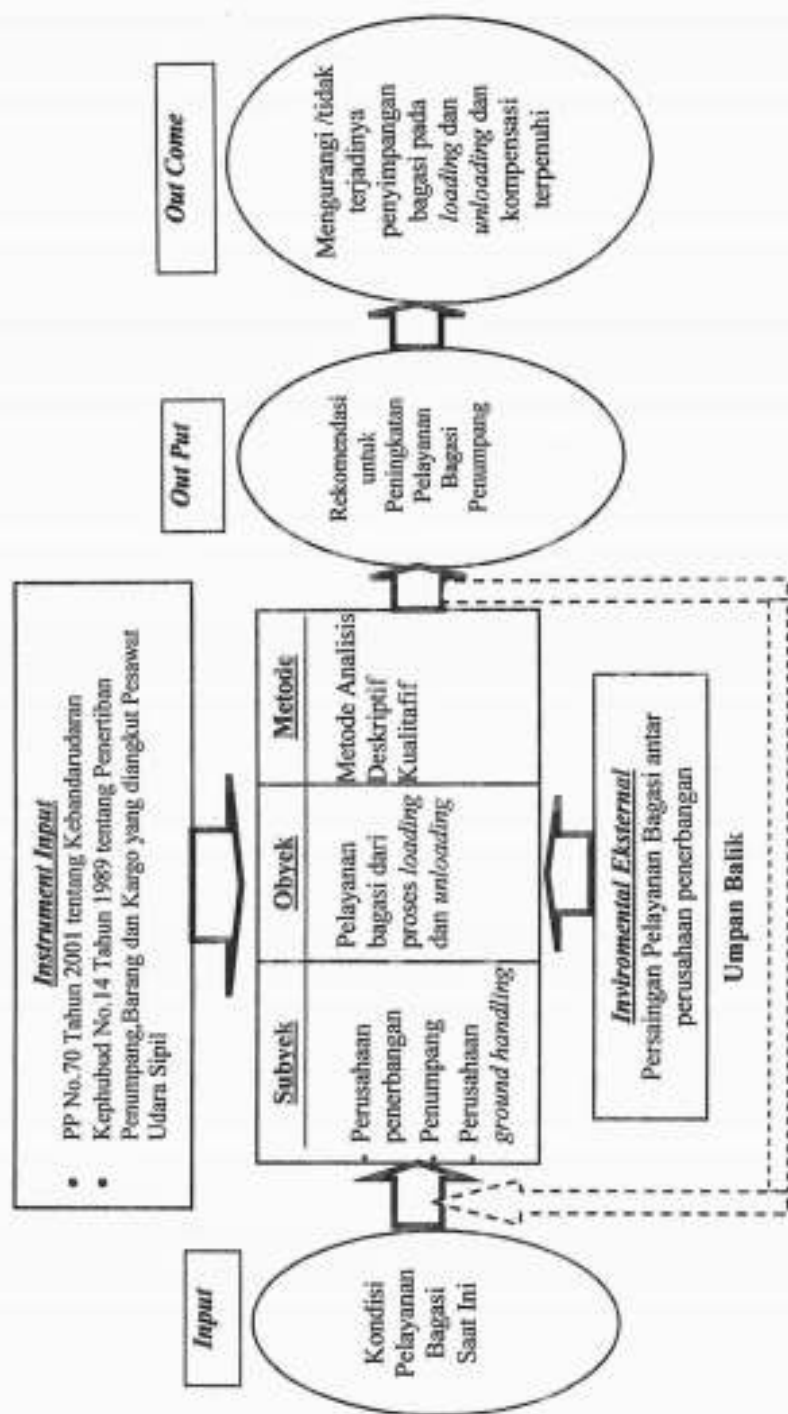
1. Untuk melakukan analisis dengan pola pikir berangkat dari kondisi pelayanan bagasi penumpang saat ini, yang akan dievaluasi berdasarkan unsur-unsurnya.
2. Untuk melakukan analisis dilakukan dengan menggunakan tiga pendekatan.
 - a. Evaluasi subjek yang terdiri dari maskapai penerbangan dan penumpang.
 - b. Evaluasi objek yaitu proses pelayanan bagasi *loading and unloading*.
 - c. Penetapan metode analisis yaitu metode analisis *deskriptif kualitatif* yang sesuai dengan kajian tersebut.
3. Analisis dengan tiga pendekatan perlu memperhatikan peraturan perundang-undangan sebagai *instrumental input* dan *environmental eksternal* yaitu persaingan antar perusahaan penerbangan dalam pelayanan bagasi penumpang dengan melihat kesenjangan pelayanan bagasi yang terjadi di lapangan, maka kajian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data/informasi dalam kajian ini dilakukan melalui cara pengamatan langsung/observasi di lapangan dan hasil catatan atau melalui wawancara kepada pihak perusahaan penerbangan yang telah ditetapkan sebagai sumber informasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil kajian yang terkait dengan kajian dimaksud. Untuk penentuan responden dari kajian ini adalah operator penerbangan. Dari sisi operator penerbangan yang akan dijadikan beberapa sampel dalam kajian ini antara lain Lior Air, Batavia Air, Adam Air dan Sriwijaya Air yang mewakili maskapai penerbangan.

C. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam kajian adalah menggunakan metode *analisis deskriptif kualitatif* sesuai batasan ruang lingkup dimaksud. Selanjutnya data/informasi yang telah diperoleh akan diproses untuk dijadikan sebagai bahan analisis kajian dimaksud.



Gambar 1 : Pola Pikir

HASIL PENGOLAHAN DATA

A. Pengolahan data hasil survei lapangan dari Maskapai Penerbangan

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari pelaksanaan survei lapangan, yang terkumpul dari PT. Garuda Indonesia, PT. Lion Air, PT. Sriwijaya dan PT. Adam Air dan Opini penumpang yang berjumlah 60 responden di lokasi bandara SM.Badaruddin II Palembang sebagai berikut :

1. Masing-masing perusahaan penerbangan yang menggunakan perusahaan *ground handling* dalam proses pelayanan bagasi penumpang pada bandara SM.Badaruddin II Palembang sebagai berikut :
 - PT. Garuda Indonesia menggunakan perusahaan *ground handling* PT.Gapura Angkasa.
 - PT.Sriwijaya Air menggunakan perusahaan *ground handling* CV.Buana Adhi Karya.
 - PT. Adam Air dan PT.Lion Air menggunakan perusahaan *ground handling* PT.Prathita Titian Nusantara (PTN).
2. Bentuk kerjasama/kontrak kerja yang dilakukan oleh masing-masing perusahaan penerbangan sebagai berikut :
 - Diatur dalam *standard ground handling agreement Annex A*.
 - *Loading to aircraft, unloading, make up area departure dan make up area arrival*.
 - *Full handling* yaitu penanganan penuh atau secara menyeluruh dari penanganan penumpang, bagasi, cargo dan pesawat itu sendiri.
3. Pelaksanaan pelayanan bagasi penumpang sebagai berikut :
 - Pelaksanaan dapat dilakukan sendiri oleh perusahaan penerbangan atau tidak dilakukan sendiri dengan menggunakan jasa *ground handling*
 - Atau tidak semua pekerjaan tersebut diserahkan kepada *staff ground handling*.
 - Namun untuk supervisi atau mengawasi dilakukan oleh perusahaan penerbangan sendiri.
4. Masalah atau kendala yang dihadapi masing-masing perusahaan dalam proses pelayanan bagasi terkait dengan peralatan, sipro dan sumber daya manusia sebagai berikut:
 - Kalau terjadinya hujan kereta gerobak belum dilengkapi alat terpal sebagai pelindung basah air hujan maupun terik matahari.
 - Kualitas sumber daya manusia yang kadang kala ceroboh atau lalai dalam melakukan tugas pekerjaan sehingga sering terjadi penyimpangan pelayanan bagasi yang kemungkinan dapat terjadinya kerusakan, kehilangan, nyasar dan barang bagasi tidak terbawa.
 - Sumber daya manusia sangat terbatas karena kadangkala merangkap dengan pekerjaan/tugas yang lain.
5. Masing-masing perusahaan penerbangan yang menjadi referensi dalam proses pelayanan bagasi penumpang sebagai berikut :
 - Mengacu pada peraturan perundang-undangan dari IATA dan ICAO.
 - Keputusan Menteri Perhubungan No.14/1989 tentang Penertiban Penumpang Barang dan Kargo yang diangkut pesawat udara sipil.

6. Masing-masing perusahaan penerbangan dalam proses pelayanan bagasi penumpang waktu keberangkatan dan kedatangan sebagai berikut :
 - Waktu keberangkatan; terlebih dahulu dicek kemasan dan isi bagasi, ditimbang kemudian di label berdasarkan kota tujuan.
 - Kedatangan; setelah bagasi diturunkan dari pesawat udara dibawa ke kereta gerobak kedatangan di *check list* turun sebelum bagasi diletakkan di *conveyor belt*. Selanjutnya nomor label bagasi dicocokkan pada label bagasi yang ada di penumpang oleh petugas tersebut.
 - Menempelkan label bagasi atau surat pemberitahuan khusus untuk barang tertentu disetiap bagasi sesuai dengan kota tujuan dan mengecek setiap kedatangan bagasi baik dari jumlah maupun kondisi serta sesuai label bagasi yang terdapat dibagasi (nomor & kota tujuan).
7. Lama waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan bagasi penumpang pada saat keberangkatan dan kedatangan sebagai berikut :
 - 2 jam sebelum keberangkatan sudah mulai penerimaan bagasi penumpang untuk dicek dan 10 menit setelah kedatangan penumpang sudah terima bagasi.
 - Keberangkatan; tergantung pada jumlah bagasi penumpang yang dibawa penumpang dan tujuannya (Cengkareng/transit).
 - Kedatangan; dilihat dari jumlah bagasi dan sampai bagasi habis diambil oleh pemiliknya (penumpang). Kemudian dilihat dari surplus atau minus bagasi (kira-kira 25 - 30 menit).
 - Tidak begitu lama (kira-kira 5 -10 menit) tergantung jumlah bagasi yang diterima atau dibawa penumpang.
 - Tergantung satu penumpang membawa bagasi berapa banyak.
8. Sanksi yang diterapkan perusahaan penerbangan kepada perusahaan *ground handling* karena sering terjadinya bagasi penumpang hilang, rusak, nyasar dan tidak terbawa sebagai berikut:
 - Berupa pinalti pembayarannya.
 - Ganti rugi jika hilang atau rusak sedangkan kalau nyasar dicari sampai ketemu.
 - Menanggung semua biaya yang keluar akibat dari hal tersebut.
 - Surat peringatan keras kalau masih ada juga atau evaluasi ulang kontrak kerja tersebut apa diputuskan hubungan kontrak kerja atau kenakan denda pada *ground handling*.
9. Pengawasan dari pihak perusahaan penerbangan terhadap perusahaan *ground handling* di dalam pelaksanaan proses pelayanan bagasi sebagai berikut.
 - Selalu memonitor tiap hari dilapangan mulai dari *loading dan unloading*.
 - Melaksanakan dan memonitoring standar operasional penanganan bagasi baik jumlah, berat, kelengkapan label bagasi dari *check in counter* sampai kepemuatan barang bagasi ke pesawat udara serta mempertahankan kualitas keselamatan barang bagasi penumpang sampai ke kota tujuan tersebut.
 - Melakukan supervisi/pengawasan dalam setiap kegiatan yang berlangsung setiap penerbangan di semua lini pekerjaan tersebut.
 - Menempatkan petugas 1 atau 2 orang untuk mengawasi proses *loading dan unloading*.

10. Pernah terjadi komplain dari penumpang dalam hal terjadinya penyimpangan bagasi yang kemungkinan bagasi hilang, rusak, nyasar dan tidak terbawa sebagai berikut :
- Pernah dan diselesaikan sesuai prosedur yang ada.
 - Apabila terjadi bagasi hilang, rusak, nyasar dan tidak terbawa, penumpang mengajukan surat komplain pada pihak perusahaan penerbangan (*airlines*). Jika bagasi penumpang hilang, pasti penumpang meminta pergantian pada *airlines* dan nyasar pihak *airlines* dan perusahaan *ground handling* bersama-sama melacak keberadaan bagasi tersebut.
 - Kebanyakan terjadi akibat keteledoran dan kelalaian petugas yang bertugas (kurang disiplin dalam bekerja).
 - Kadangkala seorang penumpang salah ambil bagasi yang menyebabkan salah satu penumpang bagasinya hilang (*mistaken*).
11. Tanggungjawab perusahaan penerbangan dalam mengatasi komplain penumpang sebagai berikut.
- Bisa diberikan ganti rugi dan kompensasi dilakukan dengan lancar.
 - Perusahaan penerbangan sudah semaksimal mungkin untuk memenuhi atau mengatasi komplain dari penumpang.
 - Memberikan solusi penggantian atau perbaikan kerusakan barang bagasi tersebut.
 - Mencari *mengerosi check* ke seluruh daerah dan pencarian dilakukan selama 3 bulan kalau belum ketemu maka dilakukan penggantian ganti rugi sesuai peraturan yang berlaku di dalam perusahaan penerbangan tersebut.
12. Lama proses penyelesaian komplain dan besaran ganti ruginya yang diberikan kepada penumpang apabila bagasi hilang, rusak, nyasar dan tidak terbawa sebagai berikut.
- Pihak perusahaan *ground handling* akan menyelesaikan dengan cepat dan ganti rugi diberikan sesuai jumlah yang telah ditentukan pihak perusahaan penerbangan.
 - Proses penyelesaian bagasi hilang selama 15 hari dan rusak selama 15 hari dan nyasar selama 15 hari.
 - Besaran ganti rugi tergantung pada beratnya atau satu kilonya Rp. 20.000,-.
 - Tergantung dari jenis kerusakan dan lamanya waktu kehilangan barang tersebut atau 20 kg x Rp. 20.000,- Rp. 400.000,- dibayarkan kepada penumpang yang bagasinya rusak dan hilang.

B. Hasil data yang diolah dari Opini Penumpang

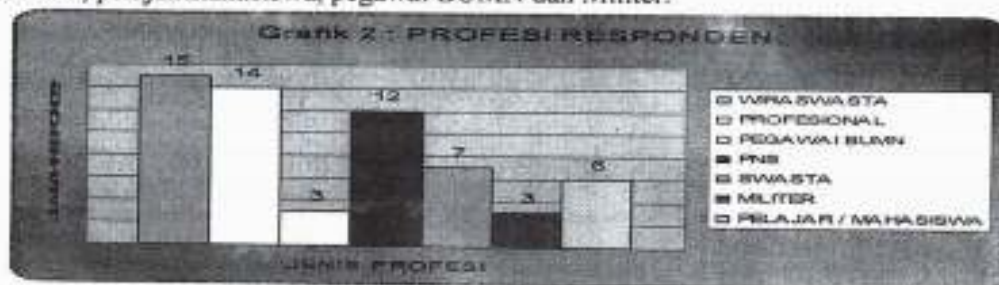
1. Jenis Kelamin



Berdasarkan grafik 1 di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden yang menjawab kuesioner yang jenis kelamin pria berjumlah 50 responden atau 83% dan wanita berjumlah 10 responden atau 17%. Dimana para responden mayoritas dikuasai responden pria daripada responden wanita dan saat kuesioner diberikan kepada responden kebanyakan yang mau mengisi kuesioner tersebut responden pria daripada responden wanita.

2. Profesi

Berdasarkan grafik 2 di bawah menunjukkan bahwa profesi yang menyatakan sebagai wiraswasta berjumlah 15 responden atau 25%, profesional berjumlah 14 responden atau 23%, pegawai negeri sipil berjumlah 12 responden atau 20%, swasta berjumlah 7 responden atau 11,7%, pelajar/mahasiswa berjumlah 6 responden atau 10%, pegawai BUMN dan militer sama-sama 3 responden atau 5%. Dengan demikian responden yang paling banyak sebagai wiraswasta diikuti professional, pegawai negeri sipil, swasta, pelajar/mahasiswa, pegawai BUMN dan Militer.



3. Maksud Perjalanan



Berdasarkan grafik 3 di atas menunjukkan bahwa maksud perjalanan yang menyatakan keperluan dinas berjumlah 25 responden atau 41,6%, bisnis berjumlah 15 responden atau 25%, pribadi berjumlah 10 responden atau 16,7%, kunjungan keluarga berjumlah 7 responden atau 11,7% dan liburan berjumlah 3 responden atau 5%. Dengan demikian responden yang paling besar maksud perjalanan untuk keperluan dinas, bisnis, pribadi, kunjungan keluarga dan liburan.

4. Pelayanan bagasi saat check in

Berdasarkan grafik 4 di atas menunjukkan bahwa pelayanan bagasi check in yang menyatakan tingkat layanannya sedang berjumlah 31 responden atau 51,7%, tingkat

layanannya cepat berjumlah 19 responden atau 31,7% dan tingkat layanannya lambat berjumlah 10 responden atau 16,6%.



Dengan demikian untuk pelayanan bagasi pada saat check in lebih ditingkatkan agar masyarakat pengguna merasa puas bagi setiap maskapai penerbangan.

5. Jumlah petugas pelayanan check in



Berdasarkan grafik 5 di atas menunjukkan bahwa jumlah petugas check in yang menyatakan kondisi petugas kurang berjumlah 27 responden atau 45%, cukup berjumlah 25 responden atau 41,7% dan banyak berjumlah 8 responden atau 13,3%. Dengan demikian untuk maskapai penerbangan jumlah petugas ditambah dalam memperlancar proses pelayanan bagasi waktu check in tersebut.

6. Kecakapan/Ketrampilan petugas dalam pelayanan bagasi



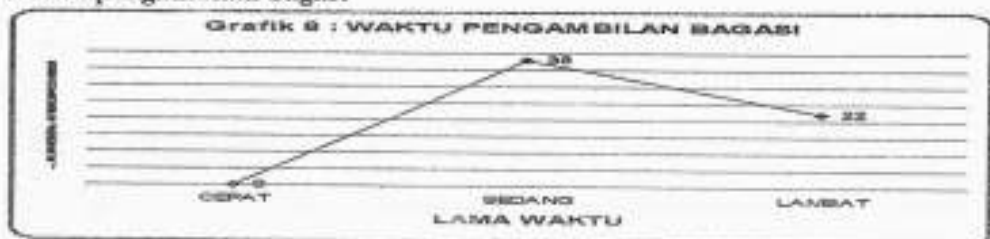
Berdasarkan grafik 6 di atas menunjukkan bahwa tingkat kecakapan/ketrampilan petugas dalam pelayanan bagasi yang menyatakan tingkat ketrampilan/kecakapan cukup berjumlah 38 responden atau 63,3%, baik berjumlah 19 responden atau 31,7% dan kurang berjumlah 3 responden atau 5%. Dengan demikian tentunya tingkat ketrampilan/kecakapan petugas diberikan pendidikan dan latihan untuk meningkatkan kemampuan / ketrampilan melalui kursus-kursus atau praktek - praktek dilapangan sesuai bidang pekerjaannya masing-masing.

7. Keamanan bagasi dalam penerbangan



Berdasarkan grafik 7 di atas menunjukkan bahwa keamanan bagasi dalam penerbangan yang menyatakan tingkat keamanan kurang terjamin berjumlah 41 responden atau 68,3%, terjamin berjumlah 16 responden atau 26,7% dan tidak terjamin berjumlah 3 responden atau 5%. Hal ini tentunya bagi maskapai penerbangan lebih memberikan perhatian untuk jaminan keamanan pada titik rawan mulai check in, make up area dan baggage break down area agar dapat ditempatkan seorang petugas supervise/pengawas dari maskapai penerbangan.

8. Waktu pengambilan bagasi



Berdasarkan grafik 8 di atas menunjukkan bahwa lamanya waktu pelaksanaan pengambilan bagasi yang menyatakan sedang 38 responden atau 63,3%, lambat 22 responden atau 36,7% dan cepat 0 responden atau 0%. Tentunya hal ini agar lebih dipersingkat waktu pelaksanaan pengambilan bagasi dari pesawat sampai pemuatan ke kereta gerobak serta ke terminal kedatangan untuk ke conveyor belt agar petugas/porter lebih professional dalam menanganinya.

9. Masalah apa yang paling sering terjadi dalam pelayanan bagasi



Berdasarkan grafik 9 di atas menunjukkan bahwa masalah yang sering terjadi dalam pelayanan bagasi dari jenis penyimpangan bagasi yang menyatakan rusak berjumlah 42 responden atau 70%, nyasar berjumlah 9 responden atau 15%, hilang berjumlah 5

responden atau 8,3% dan tidak terbawa berjumlah 4 responden atau 6,7%. Hal ini tentunya menjadi perhatian yang cukup serius oleh pihak maskapai penerbangan dari 60 responden yang menyatakan bagasinya sering rusak atau tercongkel yang isi bagasinya berkurang berjumlah 42 responden atau 70%, bagasinya nyasar berjumlah 9 responden atau 15%, bagasinya hilang berjumlah 5 responden atau 8,3% dan tidak terbawa berjumlah 4 responden atau 6,7%.

10. Tanggapan perusahaan penerbangan bila terjadi penyimpangan pelayanan bagasi



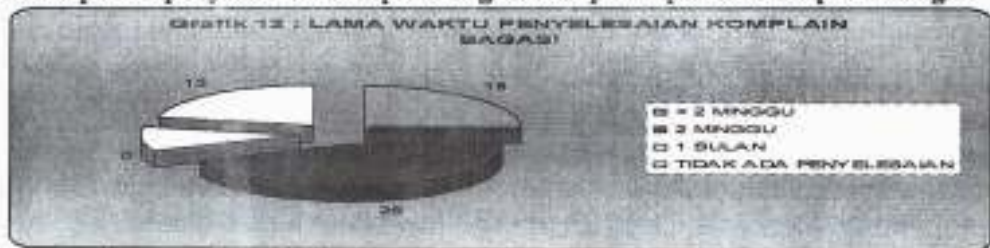
Berdasarkan grafik 10 di atas menunjukkan bahwa tanggapan perusahaan penerbangan bila terjadi penyimpangan pelayanan bagasi yang menyatakan sikap perusahaan penerbangan kurang tanggap berjumlah 33 responden atau 55%, tanggap berjumlah 18 responden atau 30% dan tidak tanggap berjumlah 9 responden atau 15%.

11. Tanggungjawab perusahaan penerbangan dalam penyelesaian penyimpangan pelayanan bagasi



Berdasarkan grafik 11 di bawah menunjukkan bahwa tanggungjawab perusahaan penerbangan dalam penyelesaian penyimpangan pelayanan bagasi yang menyatakan tingkat keseriusan untuk bertanggung jawab berjumlah 26 responden atau 43,3%, kurang bertanggung jawab berjumlah 19 responden atau 31,7% dan tidak bertanggung jawab berjumlah 15 responden atau 25%. Dengan demikian dari hasil responden tingkat keseriusan maskapai penerbangan dalam penyelesaian penyimpangan pelayanan bagasi, namun ada maskapai penerbangan yang kurang bertanggungjawab dan ada juga tidak bertanggungjawab. Untuk itu perlu ada penempatan petugas pengawas pada titik rawan bagasi dari conveyor belt ke kereta gerobak, make up area dan baggage break down area yang indikasinya terjadinya kerusakan dan kehilangan bagasi

12. Lama proses penyelesaian komplain bagasi oleh pihak perusahaan penerbangan



Berdasarkan grafik 12 di atas menunjukkan bahwa lama waktu penyelesaian komplain bagasi yang menyatakan lamanya proses penyelesaian sekitar 2 minggu berjumlah 25 responden atau 41,7%, kurang dari 2 minggu berjumlah 15 responden atau 25%, tidak ada penyelesaian berjumlah 14 responden atau 23,3% dan 1 bulan berjumlah 6 responden atau 10%. Untuk itu, pihak maskapai penerbangan dapat segera menyelesaikan secara cepat atau dapat diproses ditempat serta dapat menempatkan petugas yang professional atau dipercaya dalam menangani proses penyelesaian komplain tersebut.

13. Jumlah besaran biaya ganti rugi yang diterima apabila terjadi dalam penyimpangan bagasi hilang, rusak, nyasar dan tidak terbawa



Berdasarkan grafik 13 di atas menunjukkan bahwa jumlah besaran biaya ganti rugi yang diterima oleh penumpang tingkat kepuasan kompensasi yang diberikan perusahaan penerbangan kepada penumpang yang menyatakan tidak sesuai berjumlah 23 responden atau 38,3%, cukup berjumlah 18 responden atau 30%, tidak diganti berjumlah 13 responden atau 21,7%, dan sesuai berjumlah 6 responden atau 10%. Dengan demikian dari hasil responden jumlah besaran biaya ganti rugi yang diterima apabila terjadinya bagasi hilang dan rusak yang menyatakan tidak sesuai ganti rugi berjumlah 25 responden atau 38,3%. Disini lain responden yang menyatakan tidak diganti berjumlah 13 responden atau 21,7% dan sesuai berjumlah 6 responden atau 10%. Oleh karena itu, apabila dikaitkan dengan kuesioner yang disampaikan kepada pihak maskapai penerbangan bahwa penyelesaian selama lebih kurang 1 bulan, namun dari pihak pengguna jasa pendapatnya berbeda. Untuk itu diharapkan kepada yang terkait dalam menangani proses penyelesaian komplain tersebut adanya ketegasan dari petugas maskapai penerbangan yang bertanggungjawab secara penuh dan professional agar masyarakat pengguna jasa angkutan udara merasa puas dan tidak kecewa.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Penyimpangan Bagasi Penumpang

Dari hasil pengamatan langsung dilapangan pada titik rawan proses *loading and unloading* bagasi yang indikasinya sering terjadinya penyimpangan bagasi penumpang di bandar udara pada saat *check in* penglabelan bagasi dari *conveyor belt* ke kereta gerobak, *area make-up* bagasi dan *baggage break down area*. Terjadinya penyimpangan bagasi penumpang yang kemungkinan bagasi rusak, dan hilang di bandar udara tujuan pada saat *check in bagasi* karena sering label bagasi dari perjalanan sebelumnya belum dicabut atau dilepas, namun dibiarkan label bagasi tetap menempel di koper atau tas karena label bagasi dari perjalanan sebelumnya justru berpotensi membuat bagasi itu terkirim ke tujuan yang salah.

Di samping itu pada waktu penimbangan, pencatatan bagasi penumpang sering terjadi penumpukkan bagasi dengan tujuan lain, sehingga dapat menimbulkan kekeliruan pada saat bagasi ingin diangkat ke gerobak atau proses *loading* bagasi menjadi keliru untuk dimasukkan ke dalam pesawat udara tersebut; misalnya Lombok label merah, Balikpapan label biru dan Surabaya label kuning). Selanjutnya bila perjalanan melibatkan transit, harus dikatakan dengan jelas di mana ingin menerima bagasi; misalnya terbang ke Manado lewat Makassar ingin menerima bagasi di Manado atau Makassar. Cocokkan dengan nama kota tujuan disebut pada label bagasi agar tidak menimbulkan kesalahan dalam penglabelan, namun dari hasil pengamatan langsung/observasi di lapangan caranya petugas transit menangani bagasi penumpang tidak menunjukkan seorang yang profesional karena petugas tersebut menyuruh untuk mencari sendiri tas/koper milik penumpang yang ada di kereta gerobak bagasi di luar pintu *boarding* tanpa petugas pemeriksa, apakah betul yang mengambil tas/koper itu benar-benar pemiliknya, hal ini memudahkan kesempatan menjadi sering terjadi bagasi hilang dan rusak.

Di sisi lain sering terjadinya kerusakan barang bagasi penumpang, di mana isi bagasi dalam keadaan tercongkel atau dapat terjadi pada saat bagasi ditumpukkan ke kereta gerobak karena penataan bagasi yang kurang baik atau tidak tersusun baik oleh petugas porter yang terkesan bagasi dilempar atau dibanting yang mengakibatkan resleting bagasi dapat terbuka/lepas waktu dalam pemuatan bagasi ke dalam pesawat.

Selanjutnya pada *make-up area* tidak dalam keadaan terang berderang/kurang penerangan atau tidak adanya pengawas security ditempatkan karena *make-up area* tersebut salah satu titik rawan terjadinya penyimpangan bagasi hilang, rusak dan nyasar.

Di samping itu juga pada saat *baggage break down area* petugas kurang profesional dalam menangani barang bagasi, hal ini terlihat pada pemuatan bagasi ke kereta gerobak (*built up*) dan waktu penarikan kereta gerobak bagasi dari pesawat ke terminal kedatangan sampai ke *conveyor belt* masih terjadi pelemparan bagasi yang akibatnya bagasi menjadi rusak.

Kemudian sering terjadi bagasi tidak terbawa oleh maskapai penerbangan ketempat kota tujuan. Dari maskapai penerbangan mendapatkan penjelasan bahwa bagasi akan dibawa dengan penerbangan lain agar dapat menunggu karena masih ada pesawat yang membawa bagasi tersebut. Akhirnya bagasi dapat diterima dan rupanya bagasi tersebut merupakan *cargo* dari penerbangan lain. Dari kejadian tersebut sangat di sayangkan bahwa penanganan bagasi yang seharusnya dibawa oleh maskapai penerbangan tidak dibawa. Oleh karena itu, diharapkan maskapai penerbangan apabila tidak membawa bagasi

penumpang dalam penerbangan, sebaiknya memberi pelayanan dengan mengirimkan ke alamat penumpang dan memberikan jawaban yang pasti. Apa yang jadi penyebab tidak terbawanya bagasi tersebut, bukan hanya sekedar permohonan maaf saja. Dengan demikian para pengguna jasa angkutan udara menjadi berpikir untuk naik pesawat udara dan akibatnya akan berpaling/berpindah pada maskapai penerbangan yang lain.

Di samping itu, sesuai ketentuan yang berlaku bahwa hak kompensasi/ganti rugi untuk penyimpangan yang indikasinya dapat terjadi bagasi hilang, rusak, nyasar dan bagasi tidak dibawa, agar dapat diproses dengan cepat kepada penumpang yang mengajukan surat komplain tersebut. Namun pelaksanaan dilapangan ternyata tidak ada inisiatif dari maskapai penerbangan untuk bertanggungjawab terhadap penyelesaian komplain, seolah-olah petugas tidak mau tahu atas kejadian tersebut. Sebenarnya hak kompensasi/ganti rugi yang harus diperoleh/diterima sesuai peraturan perundangan yang berlaku tetapi tidak diberikan kepada pengguna jasa angkutan udara.

C. Langkah-Langkah Mengatasi Penyimpangan Bagasi

Guna menjaga penyimpangan yang indikasinya terjadinya bagasi hilang, rusak, nyasar dan bagasi tidak dibawa akan menghabiskan waktu dan biaya kerugian bagi penumpang serta perusahaan penerbangan.

Untuk menghindari hal tersebut, perlu dilakukan tindakan pencegahan sejak awal oleh penumpang dan maskapai penerbangan yang menyangkut hal-hal berikut :

1. Pada saat *check in*

Berdasarkan grafik 4 pelayanan saat *check in* tingkat layanannya dapat dikategorikan masih sedang sekitar 51,7%, tingkat layanannya cepat sekitar 31,7% dan tingkat layanannya lambat sekitar 16,6%. Di sisi lain berdasarkan grafik 5 bahwa dari 60 responden yang menyatakan jumlah petugas kurang saat *check in* sekitar 45%, jumlah petugas cukup saat *check in* sekitar 41,7% dan jumlah petugas banyak sekitar 13,3%. Apabila dikaitkan dengan standar keselamatan penerbangan untuk petugas *check in* counter petugas berjumlah 2 atau 3 orang, namun kenyataannya di lapangan hanya 1 orang. Hal ini dapat berakibat keterlambatan dalam *check in* atau akan membutuhkan waktu yang lama dalam proses *check in*.

Penumpang diharapkan dapat memberikan identitas di setiap bagasinya dengan stiker nama dan alamat yang jelas. Hal ini untuk mengetahui perlu tindakan khusus barang-barang pribadi dan benda-benda berharga (perhiasan, uang, surat/dokumen berharga, obat-obatan) sebaiknya tidak dimasukkan dalam tas/koper yang ditempatkan di dalam bagasi pesawat, tapi hendaknya disimpan dalam tas yang dibawa penumpang sendiri atau dapat dititipkan kepala pilot/crew dan penumpang perlu diingatkan untuk dapat mengenali bagasinya masing-masing. Oleh karena itu, petugas *check-in counter* lebih memperhatikan jumlah label bagasi yang disediakan agar disesuaikan dengan jumlah penumpang, hal ini untuk menghindari dari orang-orang yang tidak berwenang di dalam *check in counter*. Barang bagasi harus diperiksa oleh petugas *check in* atau petugas lain yang berwenang. Petugas harus menegaskan kepada penumpang agar mereka mengunci bagasi masing-masing dan diingatkan juga untuk tidak menempatkan barang-barang berharga di dalam bagasi. Penumpang tidak boleh membawa bagasi yang tidak seharusnya dikategorikan sebagai bagasi kabin. Hal ini ditentukan dari besarnya, beratnya, *packing* (pengemasan/

pembungkusan) dan jenis barang di dalamnya. Jika terjadi demikian, bawaan itu dimasukkan sebagai bagasi. Pada saat diterima, keadaan bagasi diperiksa. Jika ada kerusakan atau ditemukan adanya kerusakan, hal ini diberitahukan kepada pemilik dan bagian pelabelan bagasi.

Baggage tag (label bagasi) diberikan sesuai kota tujuan, misalnya SRG berarti Semarang, MDO berarti Manado, SOC berarti Solo seperti yang tertera dalam tiket itu, hal ini berguna apabila label bagasi dapat memberikan informasi yang menyangkut *interline* atau keterangan yang dicantumkan pada label bagasi biasanya adalah nomor tiket, berat bagasi, *flight number* (nomor penerbangan) dan tanggal keberangkatan. Bila perjalanannya melibatkan transit, katakan dengan jelas di mana ingin menerima bagasi: misalnya terbang ke Manado lewat Makassar, ingin menerima bagasi di Manado atau di Makassar dan cocokkan dengan nama kota tujuan yang dicantumkan pada label bagasi.

Petugas *check in counter* harus memperhatikan barang bawaan penumpang yang terdiri dari barang pecah belah (keramik, botol), barang elektronik ukuran besar (TV, Komputer, *Key board/organ* dll), komponen mesin, yang dimasukkan ke dalam bagasi. Penumpang yang membawa barang-barang tersebut harus membuat/mengisi Form Surat Pernyataan Pengangkutan Bagasi. Selanjutnya barang yang berupa bungkusan/kardus yang dimasukkan ke dalam bagasi harus diikat dengan *baggage strap* apapun isinya harus dilabel menggunakan *LIMITED RELEASE* dilengkapi sticker *FRAGILE*. Berikan penjelasan bahwa airlines tidak bertanggungjawab apabila terjadi kerusakan dan dimintakan tanda tangan penumpang dan diingatkan untuk tidak manaruh barang-barang berharga seperti dokumen, surat-surat berharga, uang, perhiasan dan lain-lain yang dimasukkan kedalam bagasi serta agar lebih teliti memberikan label bagasi, sesuai dengan kota tujuan penumpang agar tidak terjadi salah label. Untuk menghindari terjadinya penyimpangan pada *proses loading and unloading* bagasi agar menempatkan petugas supervisi dan *security* dari maskapai penerbangan untuk memperketat pengawasan dan pengamanan pada titik rawan dari *check-in counter*, *make-up area* sampai masuk ke pesawat udara dan *baggage break down area* terjadi penyimpangan yang indikasinya bagasi hilang, rusak, nyasar dan tidak terbawa.

2. *Area make-up* bagasi

Berdasarkan grafik 7 menunjukkan bahwa yang menyatakan pelayanan bagasi tingkat keamanan kurang terjamin sekitar 68,3%, yang menyatakan terjamin sekitar 26,7% dan tidak terjamin sekitar 5%. Hal ini tentunya pelayanan bagasi pada titik rawan penyimpangan yang indikasinya dapat terjadi bagasi hilang dan rusak di *area make up*.

Area make-up bagasi harus dijaga dalam keadaan terang benderang sehingga memudahkan tindakan pencegahan terhadap kemungkinan bagasi hilang dan rusak. Di samping itu, dapat menggunakan CCTV (*Close Circuit Television*) untuk memantau barang bagasi tersebut serta menempatkan petugas yang terdidik/terlatih serta profesional dalam menyortir barang bagasi sesuai dengan kota tujuan dan petugas bekerja dengan cermat dan hati-hati, tidak terkesan membanting atau melemparkan bagasi ke kereta gerobak. Pemuatan bagasi dilakukan sesuai *loading instruction* dari *load control* atau *load master* dan pisahkan pemuatannya (tidak ditumpuk) antara bagasi yang mudah rusak, bagasi pecah belah atau bagasi yang berlabel khusus dengan kelompok bagasi pada

umumnya. Di sisi lain tentunya pihak maskapai penerbangan untuk lebih memberikan perhatian terhadap titik rawan terjadinya penyimpangan yang indikasinya dapat bagasi hilang, rusak, nyasar dan tidak terbawa agar menempatkan petugas supervisor atau pengawas yang bertanggung jawab penuh dan professional serta berdedikasi tinggi.

3. Pada waktu pelaksanaan tugas pemindahan bagasi

Pemindahan bagasi dari *area make-up* ke *ship side*/pesawat diusahakan dilakukan sesingkat mungkin. *Hold* bagasi di *area make-up* dan penarikan ke pesawat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Supervisi harus dilaksanakan untuk pemuatan ke dalam compartment pesawat (*loading*) dimana bagasi telah dimasukkan atau *loaded*, sesuai dengan *loading instruction* dan harus dicatat pada *loading check list*. Jika ditemukan adanya kerusakan terhadap bagasi pada saat *loading*, maka harus dibuat laporan oleh petugas yang berwenang dengan mengisi bukti laporan kerusakan dan kehilangan (*property irregularities report*). Sebaiknya ditunjuk petugas di area (*baggage claim point are*) yang bertanggung jawab pada area tertentu. Hindari hal-hal yang mengarah kepada timbulnya irregulatif/kemungkinan penyimpangan. *Baggage claim tag* dan *claim tag* segera diambil dari penumpang pada saat pengambilan bagasi dan harus benar-benar diamankan (*destroyed*). Jagalah agar bagasi lain yang tak bertuan/*unclaimed baggage* segera diamankan.

4. *Baggage break down area*

Berdasarkan grafik 9 masalah yang sering terjadi dalam pelayanan bagasi dari 60 responden yang menyatakan bagasi rusak sekitar 70%, nyasar sekitar 15%, hilang sekitar 8,3% dan tidak terbawa 6,7%. Tentunya hal ini menjadi perhatian cukup serius dari pihak maskapai penerbangan.

Oleh karena itu, pada *baggage break down area* harus dapat menempatkan petugas yang terdidik dan terlatih serta profesional dalam menangani barang bagasi tersebut dibawah pengawas supervisi yang berwenang. Di samping itu, juga menyediakan petugas *security* untuk melaksanakan pengawasan dan pengamanan terhadap bagasi penumpang mulai dari muat ke gerobak (*built up*) dan penarikan gerobak bagasi dari pesawat ke *baggage break down are* harus mendapat pengawasan yang ketat untuk sampai ke *conveyor belt* kedatangan dalam upaya menghindari terjadinya penyimpangan bagasi yang indikasinya bagasi hilang, rusak, nyasar dan tidak terbawa. Kereta gerobak bagasi harus dilengkapi terpal sebagai pelindung basah air hujan maupun terik matahari.

5. Bentuk penyelesaian kehilangan dan pengembalian (*lost and found*)

Berdasarkan grafik 10 bahwa tanggapan maskapai penerbangan terhadap masalah pelayanan bagasi yang menyatakan sikap petugas kurang tanggap sekitar 55%, tanggap 30% dan tidak tanggap terhadap masalah pelayanan bagasi 15%.

Kemudian berdasarkan grafik 11 bahwa tanggungjawab maskapai penerbangan dalam penyelesaian penyimpangan pelayananan bagasi yang menyatakan tingkat keseriusan untuk bertanggungjawab sekitar 43,3%, kurang bertanggungjawab sekitar 31,7% dan tidak bertanggungjawab sekitar 25%.

Selanjutnya grafik 11 bahwa lama proses penyelesaian komplain oleh maskapai penerbangan yang menyatakan lamanya proses penyelesaian sekitar 2 minggu 41,7%, kurang dari 2 minggu sekitar 23,3% dan penyelesaiannya 1 bulan sekitar 10%.

Jumlah besar biaya ganti rugi yang diterima apabila terjadi bagasi hilang, rusak, nyasar dan tidak terbawa yang menyatakan tingkat kepuasan kompensasi ganti rugi yang diberikan pihak maskapai penerbangan tidak sesuai sekitar 38,3%, cukup sekitar 30%, tidak diganti 21,7% dan sesuai sekitar 10%. Dengan demikian dari hasil yang disampaikan kepada pihak maskapai penerbangan tanggapan atau jawabannya dengan harapan dari opini penumpang jauh dari harapan yang terjadi dilapangan, di mana pihak maskapai penerbangan pelayanan bagasi telah sesuai dengan standar operasi keselamatan dan keamanan bandara.

Untuk menjaga kinerja maskapai penerbangan apabila terjadi sesuatu keluhan masyarakat pengguna jasa pelayanan bagasi penumpang, pihak perusahaan penerbangan dapat memberikan hak kompensasi atau ganti rugi yang seharusnya diterima/diperoleh sesuai ketentuan yang berlaku, setelah mengisi *property irregularity report* (PIR) diharapkan dapat diselesaikan ditempat tidak menunggu lama dan ada petugas yang bertanggungjawab untuk menindaklanjuti kasus tersebut secepatnya dan bertindak lebih profesional dalam menangani bagasi penumpang serta melakukan tindakan tegas kepada oknum-oknum yang melakukan pencurian barang bagasi penumpang, apabila terjadi penyimpangan pada proses loading dan unloading yang kemungkinan terjadi hilang, rusak, nyasar dan bagasi tidak terbawa agar dapat diselesaikan dengan cepat/laicar.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pada saat *check in* masih ditemukan, para penumpang memasukkan barang-barang pribadi dan benda-benda berharga (perhiasan, uang, surat/dokumen dan obat-obatan) ke dalam koper/bagasi tidak diberi tanda yang mudah untuk dikenali.
2. *Make up area* bagasi dalam keadaan kurang penerangan untuk memudahkan agar tidak terjadi penyimpangan bagasi pada *loading*. Tidak ada CCTV (*Close Circuit Television*) untuk mengawasi barang bagasi tersebut serta menempatkan petugas yang terdidik/terlatih maupun profesional dalam menyortir barang bagasi.
3. Waktu pemindahan bagasi dari *make-up area* ke *ship side*/pesawat tidak dilakukan sesingkat mungkin dan penarikan kereta gerobak ke pesawat udara belum dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
4. Pada *baggage break down area* tidak ditempatkan petugas yang terdidik, terlatih dan profesional dalam menangani bagasi tersebut. Di samping itu, tidak ada petugas *security* untuk melaksanakan pengawasan dan pengamanan terhadap bagasi penumpang mulai dari muat ke gerobak (*built up*) dan penarikan gerobak bagasi dari pesawat ke *baggage break down are*.
5. Proses penyelesaian kehilangan dan pengembalian (*lost and found*) bagasi penumpang, pihak perusahaan penerbangan tidak dapat memberikan hak kompensasi atau ganti rugi yang seharusnya diterima/diperoleh sesuai ketentuan peraturan perundangan yang berlaku, setelah mengisi *property irregularity report* diharapkan dapat diselesaikan ditempat tidak menunggu terlalu lama dan bertindak lebih profesional dalam menangani bagasi penumpang tersebut.

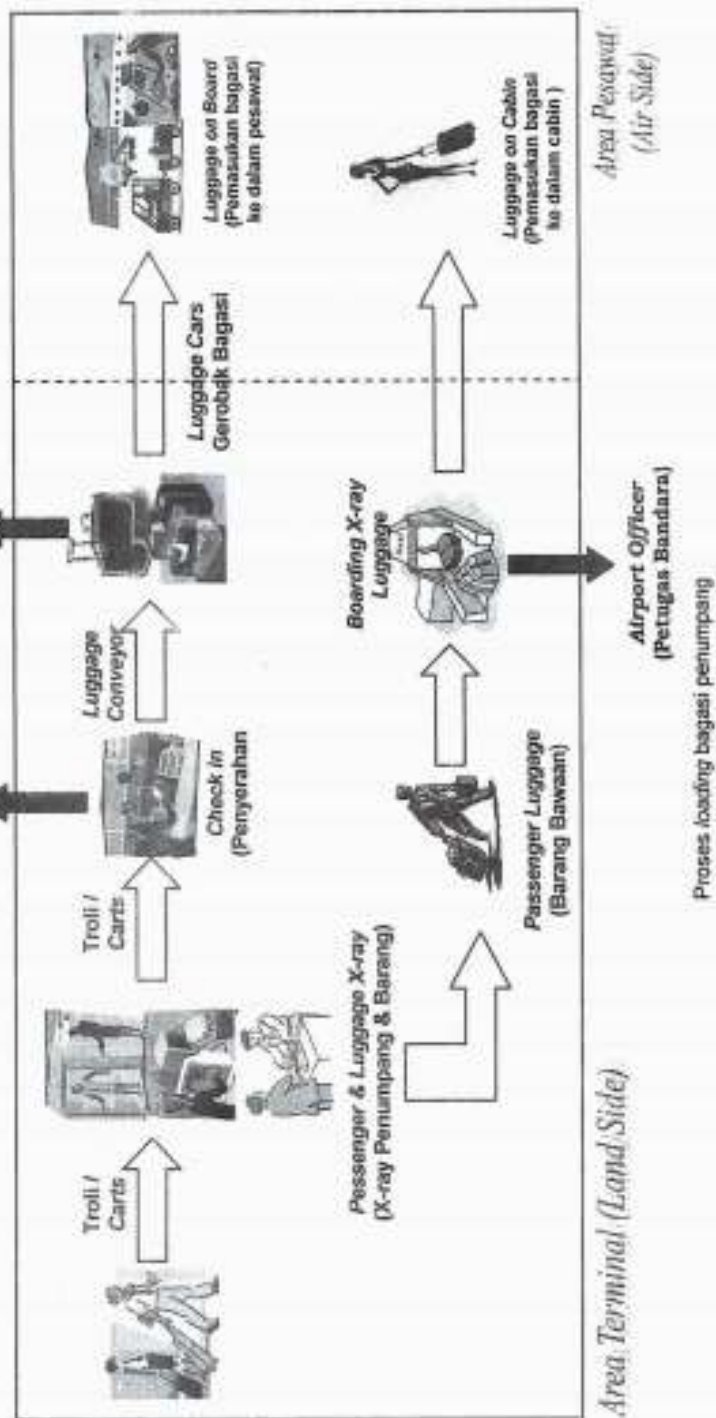
B. Saran-Saran

1. Pada saat *check-in* sebaiknya barang-barang pribadi dan benda-benda berharga tidak dimasukkan dalam koper/tas untuk menghindari terjadinya penyimpangan bagasi pada titik rawan proses *loading* dan *unloading* mulai dari *check-in*, *make-up area* dan *baggage break down area* yang indikasinya bagasi hilang, rusak, nyasar dan tidak terbawa, maka perlu menempatkan petugas supervisi dari maskapai penerbangan dalam memperketat pengawasan dan pengamanan.
2. Pada *make-up area* perlu penerangan yang cukup baik dan dilengkapi CCTV (*Close Circuit Television*) yang beroperasi 24 jam terus menerus untuk tindakan pencegahan dan pemantauan terjadinya penyimpangan bagasi serta menempatkan petugas supervisi yang terdidik/terlatih maupun yang profesional dalam menangani dan mengawasi bagasi.
3. Waktu pemindahan bagasi dari *make-up area ke ship side*/pesawat udara, perlu dilakukan sesingkat mungkin dari penarikan kereta gerobak ke pesawat udara sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
4. Pada *baggage break down area* perlu menempatkan petugas yang terdidik dan terlatih dan profesional dalam menangani barang bagasi tersebut dibawah petugas supervisi yang berwenang mulai dari muat ke gerobak (*built up*) dan penarikan gerobak bagasi dari pesawat ke *baggage break down are*.
5. Untuk proses penyelesaian kehilangan dan pengembalian (*lost and found*) bagasi penumpang harus diselesaikan secepat mungkin, maka perlu menempatkan petugas supervisi yang profesional serta bertanggungjawab dalam menanganinya serta diselesaikan ditempat sesuai hak kompensasi ganti rugi yang seharusnya diterima/diperoleh sesuai ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

1. *International Air Transport Association Free Articles*, IATA
 2. Kebandarudaraan, Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001.
 3. *Operating Procedure, Standard Ground Handling Agreement*, 2002, PT. Garuda Angkasa
 4. Penerbangan, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992.
 5. Penertiban penumpang, barang dan kargo yang diangkut pesawat udara, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 14 Tahun 1989;
 6. Program Nasional Pengamanan Penerbangan Sipil, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 54 Tahun 2004.
 7. Penertiban penumpang, barang dan kargo yang diangkut pesawat udara sipil, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 14 Tahun 1989;
 8. Peralatan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (*Ground Support Equipment*), Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP 75/III/2001.
 9. Statistik Perhubungan Tahun 2005, Ditjen Perhubungan Udara.
- *) Juanda Siahaan, Lahir di Parsuratan 28 April 1960, S1 Administrasi Negara, S2 Magister Ilmu Administrasi, Peneliti Muda di Pusat Litbang Perhubungan Udara

**Departure
(Keberangkatan)**



LAMPIRAN 2

**Arrival
(Kedatangan)**

