



Analisis Penanganan Bagasi *Outgoing* oleh Petugas PT Gapura Angkasa pada Maskapai Penerbangan Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Reihan Andromeda, Rahimudin

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak: Bandara Internasional Juanda Surabaya adalah bandara internasional yang terletak di Sidoarjo Jawa Timur. Penanganan Bagasi merupakan proses penanganan bagasi tercatat yang dilakukan pada saat sebelum keberangkatan (*pre flight service*) dan setelah keberangkatan (*post flight service*) pada suatu penerbangan. Latar belakang penelitian ini yaitu terjadi penyimpangan-penyimpangan saat penanganan bagasi *outgoing* seperti bagasi rusak saat sudah di bagian *make up area*. Yang artinya penumpang tidak mengetahui kalau bagasi miliknya mengalami kerusakan saat sudah tiba di *Make Up Area*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana proses penanganan bagasi *outgoing* dan apa saja kendala yang dihadapi oleh petugas PT Gapura Angkasa Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sumber data dari penelitian ini yaitu Data primer wawancara, observasi, dokumentasi dan data sekunder berupa dokumen foto-foto pendukung. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa petugas sudah melaksanakan prosedur yang ada baik di bagian *check-in counter* maupun di *make up area*, namun masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas salah satunya penumpang yang tidak memberitahu petugas bahwa bagasi tercatat miliknya sudah mengalami kerusakan. Upaya petugas untuk mencegah terjadinya hal serupa dengan bertanya dan memastikan kepada penumpang pada saat pelaporan bagasi.

Kata kunci: Penanganan Bagasi, Bagasi *Outgoing*, *Make Up Area*.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjase.v1i3.2625>

*Correspondence: Reihan Andromeda

Email:

reihanandromeda7666@gmail.com

Received: 01-05-2024

Accepted: 15-06-2024

Published: 31-07-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Abstract: Juanda Surabaya International Airport is an international airport located in Sidoarjo, East Java. Baggage handling is the process of handling checked baggage carried out before departure (*pre flight service*) and after departure (*post flight service*) on a flight. The background of this research is that there are irregularities when handling outgoing baggage such as damaged baggage when it is in the *make up area*, which means that passengers do not know that their baggage is damaged when they arrive at the *Make Up Area*. The purpose of this research is to find out how the process of handling outgoing baggage and what are the obstacles faced by PT Gapura Angkasa Surabaya officers. This research is a qualitative research with data collection techniques, namely observation, documentation, and interviews. The data sources of this research are primary data interviews, observation, documentation and secondary data in the form of supporting photographs. Data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the research conducted by the researcher that the officer has carried out the existing procedures both in the *check-in counter* and in the *make up area*, but there are still several obstacles faced by the officer, one of which is passengers who do not notify the officer that their checked baggage has been damaged. The officer's efforts to prevent similar things from happening by asking and confirming to passengers at the time of baggage reporting.

Keywords: Baggage Handling, *Outgoing Baggage*, *Make Up Area*.

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kepulauan yang secara geografis terletak di Asia Tenggara yang dilintasi oleh garis khatulistiwa dan berada di antara benua Asia dan Oseania. Indonesia juga adalah negara kepulauan terbesar di dunia dengan 17.504 pulau dan memiliki luas 1.904.569 km². Oleh karena itu, untuk menunjang mobilitas masyarakat Indonesia untuk pergi ke daerah satu ke daerah lain, maka ada moda transportasi salah satunya adalah transportasi udara (Aditya, 2022; Putra, 2022; Saputri, 2023). Transportasi udara menjadi salah satu moda yang cepat dan efisien untuk melakukan perjalanan dari pulau satu ke pulau lain karena lebih menghemat waktu perjalanan (Ditjen Perhubungan Udara, 2018; Evi, 2022; Nilasari, 2022).

Dengan terus berkembangnya dan banyak peminat di moda transportasi udara, maka banyak juga fasilitas penunjang salah satunya yaitu Bandar Udara (Anisa, 2022; Saputra, 2020). Hampir setiap kota besar di Indonesia memiliki Bandar Udara salah satunya ada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya (Inayati, 2021; Sihombing, 2017). Bandara ini terletak di sekitar 12 kilometer dari pusat kota Surabaya tepatnya di Kecamatan Sedati, Sidoarjo, Jawa Timur. Bandar udara ini merupakan bandara tersibuk ketiga di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta dan Bandara Ngurah Rai. Dengan kesibukan bandara ini, maka banyak penumpang yang hilir mudik di bandara tersebut. Maka, tingkat resiko kesalahan atau penanganan penumpang dan barang bawaan semakin tinggi juga, mengingat petugas pasti selalu konsentrasi dan menjalankan tugas sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*) (Gupta, 2023; Liu, 2022; Noviantoro, 2022; Valarmathy, 2023; J. Wang, 2022). Terdapat perusahaan yang menjadi pendukung kelancaran dalam pengoperasian penerbangan, salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa penunjang kegiatan di bandara adalah PT Gapura Angkasa (Kayalvizhi, 2022; Lodewijks, 2021; Sigurdsson, 2021; Uzun-Per, 2022; S. Wang, 2021).

PT Gapura Angkasa merupakan perusahaan yang didirikan oleh Garuda Indonesia, Angkasa Pura I, dan Angkasa Pura II pada tanggal 26 Januari 1998 untuk menyediakan layanan pendukung operasional bandara seperti penanganan Apron, pergudangan, penumpang, bagasi, dan pesawat terbang. PT Gapura Angkasa menangani lima maskapai Indonesia, yaitu maskapai Garuda Indonesia, Citilink, Pelita Air, Sriwijaya Air, dan Nam Air (Fahland, 2021; Manerikar, 2021; Mrňa, 2021; Uzun-Per, 2021).

PT Gapura Angkasa terus menjaga kualitas dan pelayanannya untuk penumpang agar memberikan kepercayaan dan memberikan pelayanan operasional secara tepat, cepat, dan akurat tanpa mengabaikan prosedur yang sudah ada yang semakin jelas terlihat pada era globalisasi seperti ini. Sebelum melakukan perjalanan dengan menggunakan moda transportasi udara, penumpang harus mempunyai tiket. Tiket tersebut digunakan sebagai tanda bahwa penumpang tersebut berhak menaiki moda transportasi. Penumpang harus

mengikuti semua prosedur sebelum keberangkatan. Salah satunya yaitu ke bagian *Check In Counter*, mulai dari penukaran e-tiket hingga cetak *boarding pass*.

Bagasi *outgoing* adalah bagasi milik penumpang yang dilaporkan penumpang di *check in counter* dan tercatat dalam sistem maupun *loading checklist*. Bagasi tersebut akan menuju ke bagian yang disebut *make up area*. Di *Make Up Area* tersebut bagasi akan dipilih sesuai nama maskapai dan tujuan bagasi tersebut. Pada bagasi *outgoing* maskapai Citilink Indonesia jenis bagasi penumpang tidak dibedakan, karena maskapai citilink sendiri memiliki satu kelas yaitu kelas ekonomi. Penanganan bagasi *outgoing* sangat diperlukan dalam proses berlangsungnya sebuah penerbangan.

Walaupun sudah ada aturan dan alur yang mengatur tentang penanganan bagasi, berdasarkan pengamatan penulis saat di lapangan pada tanggal 01 Agustus 2023 – 29 September 2023, penulis mencatat masih ada yang terjadi penyimpangan – penyimpangan saat penanganan bagasi *outgoing* seperti bagasi rusak saat sudah di bagian *make up area*, sebelum itu penumpang tidak di minta untuk tanda tangan di label bagasi yang sudah tertempel pada bagasi penumpang. Yang artinya penumpang tidak mengetahui kalau bagasi miliknya mengalami kerusakan saat sudah tiba di *Make Up Area*.

Pernyataan di atas juga disinggung dalam sebuah kejadian pada saat observasi langsung di lapangan tanggal 01 Agustus 2023 – 29 September 2023. Berdasarkan pengamatan di lapangan pada tanggal 01 Agustus 2023 – 29 September 2023 ketika peneliti melaksanakan OJT di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terdapat kasus dimana penumpang sudah melaporkan bagasi miliknya ke *counter check in* tetapi penumpang tersebut pada saat pemanggilan untuk proses *boarding* penumpang terlambat dan penumpang tersebut tidak bisa masuk ke dalam pesawat. Kemudian bagasi tercatat milik penumpang tersebut diturunkan kembali dari pesawat yang membutuhkan waktu sehingga pesawat mengalami *delay* dikarenakan proses penurunan bagasi tercatat milik penumpang yang tidak jadi terbang. Dari kasus tersebut mengakibatkan pesawat Citilink Indonesia mengalami *delay*.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sumber data dari penelitian ini yaitu Data primer wawancara, observasi, dokumentasi dan data sekunder berupa dokumen foto-foto pendukung. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2019).

Hasil dan Pembahasan

A. Proses penanganan bagasi *outgoing* oleh petugas PT. Garuda Angkasa Surabaya maskapai Citilink Indonesia di unit *check-in area* dan unit *make up area*.

1. Penanganan Bagasi *outgoing* di *check in counter*

Dalam penanganan bagasi *outgoing* milik penumpang ada beberapa alur yang harus dilakukan oleh petugas PT. Garuda Angkasa guna memperlancar dan mencegah kesalahan dalam proses penanganan bagasi milik penumpang. Penanganan bagasi *outgoing* di *check-in area* dibagi dalam beberapa posisi, antara lain:

a. *Leader Check in Counter*

Leader merupakan petugas yang mengarahkan dan mengkoordinasikan para pegawai yang bertugas untuk melayani penumpang guna melakukan *check-in* di *counter check-in*. *Leader* juga bertugas sebagai penanggung jawab semua petugas yang bekerja pada saat *duty*. Di dalam proses penanganan bagasi yang terdiri dari :

1) *Preflight*

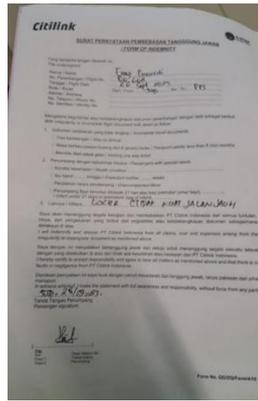
Dalam proses penanganan bagasi saat *preflight leader* memastikan semua proses berjalan dengan lancar dengan memimpin doa dan pengarahan terhadap petugas yang *duty* pada hari itu. Setelah itu *leader* akan memberikan absensi kepada petugas yang bertugas pada hari itu berupa grup whatsapp harian guna memastikan petugas datang tepat waktu atau datang terlambat.

Leader memberikan arahan kepada petugas agar pekerjaan tetap sesuai dengan prosedur SOP, guna meminimalisir kesalahan yang mengakibatkan terhambatnya perjalanan pesawat. Setelah itu *leader* akan mengecek peralatan yang ada di *check-in counter* untuk memastikan bahwa semua peralatan berfungsi dengan baik.

2) *Inflight*

Pada proses penanganan bagasi saat *inflight leader* akan memastikan bahwa semua berjalan sesuai arahan pada saat *briefing*. Setelah itu *leader* memastikan juga apabila penumpang yang membawa bagasi melebihi ketentuan maskapai akan diarahkan ke OOG (*Out of Gauge*) supaya bagasi tidak tertinggal. Lalu *leader check-in counter* memberitahu *leader* pada bagian *make up area* bahwa ada bagasi penumpang yang melewati OOG.

Selanjutnya *leader* akan menghubungi petugas yang ada di bagian *boarding gate* untuk memberitahu bahwa ada *special passenger* seperti *wheelchair* (kursi roda), UM (*Unaccompanied Minor*) atau penumpang berusia di bawah 12 (dua belas) tahun yang bepergian tanpa pendamping yang akan di beri pelayanan berupa diantar sampai di *boarding gate* dan menyerahkan FOI (*Form of Indemnity*) atau surat pembebasan tanggung jawab.



Gambar 1. FOI (*Form Of Idemnity*)

Sumber: Peneliti, 2023

Gambar 1 merupakan *Form of Idemnity* atau surat pembebasan tanggung jawab yang diberikan petugas kepada penumpang jika ada penumpang yang memerlukan penanganan khusus seperti menaiki kursi roda ataupun penumpang UM (*Unaccompanied Minor*) penumpang di bawah usia 12 tahun yang bepergian sendiri tanpa pendamping.

3) *Post Flight*

Dalam proses penanganan bagasi pada saat *post flight leader* kembali memastikan bahwa seluruh *counter check-in* telah ditutup 30 (tiga puluh) menit sebelum pesawat *take off*. Setelah itu *leader* juga mengecek di bagian OOG (*Out of Gauge*) bahwa tidak ada bagasi yang tertinggal. Setelah pesawat sudah *airbone* lalu semua dipastikan aman tidak ada bagasi tertinggal, kesalahan, maupun kendala dalam proses penanganan bagasi maka *leader* akan melakukan evaluasi dengan seluruh petugas *check-in counter* yang *on duty* pada hari itu sebelum meninggalkan tempat. Jika ada barang tertinggal di akan dikirim melalui penerbangan selanjutnya dengan maskapai yang sama maupun maskapai yang berbeda. Untuk pengiriman maskapai yang berbeda perlu persetujuan dari pihak maskapai yang terkait. Setelah semua selesai seluruh petugas yang *on duty* pada hari itu wajib melakukan absen pulang pada grup whatsapp harian.

b. Petugas *Check-in Counter*

1) *Pre Flight*

Dalam proses penanganan bagasi pada saat *pre flight* petugas *check-in counter* wajib datang 3 jam sebelum penerbangan awal dan mengikuti *briefing* dengan *leader*. Lalu petugas melakukan absensi yang sudah disediakan oleh *leader* yang *duty* pada hari itu. Setelah melakukan absensi, petugas akan mengecek semua peralatan seperti sistem *check-in*, *printer boarding pass*, dan *Baggage Tag*. Jika ditemukan kerusakan petugas akan melaporkan kepada *leader* yang bertugas. Selanjutnya petugas juga mengecek timbangan, menyiapkan pembatas antrean, dan pengukur bagasi sesuai ketentuan *airlane*. Petugas juga menyiapkan data – data dan alat yang diperlukan jika sistem mengalami *down*.

2) Inflight



Gambar 2. Proses *labeling* bagasi penumpang
Sumber: Peneliti, 2023

Berdasarkan pada Gambar 2 merupakan proses *labeling* bagasi tercatat milik penumpang yang dilakukan oleh petugas *check-in counter*. Proses penanganan bagasi saat *inflight* yaitu menerapkan senyum, salam, sapa kepada penumpang. Petugas meminta identitas penumpang dan kode *booking* yang dimiliki oleh penumpang. Setelah itu petugas memperhatikan fisik penumpang yang datang, jika penumpang berkebutuhan khusus seperti harus menggunakan kursi roda ataupun penumpang berusia di bawah 12 (dua belas) yang bepergian sendiri akan melaporkan kepada *leader* yang bertugas guna memanggil pendamping menuju *boarding gate*. Berikutnya petugas menanyakan barang bawaan penumpang guna proses pelabelan pada barang yang dilaporkan oleh penumpang. Jika ada bagasi tercatat milik penumpang yang melebihi ukuran yang telah ditentukan, petugas akan mengarahkan penumpang untuk menaruh bagasi tercatat ke bagian OOG (*Out of Gauge*).

3) Post Flight

Dalam proses penanganan bagasi pada saat *post flight* petugas *check-in counter* menutup *counter check-in* 30 menit sebelum pesawat *take off* dan memastikan seluruh bagian yang bersangkutan dengan *check-in* benar-benar tidak ada bagasi yang tertinggal. Setelah petugas selesai memastikan seluruh bagian sudah bersih dan tidak ada bagasi yang tertinggal, lalu petugas menutup dan mematikan sistem yang telah dipakai selama proses *check-in*. Sebelum benar-benar meninggalkan tempat, petugas wajib melakukan absen yang telah disediakan oleh *leader* yang bertugas.

2. Penanganan Bagasi di bagian *make up area*

Proses penanganan bagasi *outgoing* milik penumpang pada bagian *make up* ini bertujuan untuk memilah bagasi milik penumpang sesuai tujuan bagasi tersebut yang bisa dilihat di label bagasi milik penumpang, di *make up area* ini terdapat petugas yaitu *leader make up* dan *staff* atau petugas *make up* yang bertugas untuk penanganan bagasi di bagian *make up*. Selain itu komunikasi dengan divisi lain perlu untuk meminimalisir kesalahan

pada saat proses penanganan bagasi milik penumpang. Berikut adalah tugas dari *leader* dan *staff* atau petugas *make up area*:

a. *Leader Make Up area*

Pada saat penanganan bagasi *Outgoing* milik penumpang di bagian *Make up area*, *Leader* di *Make up area* bertanggung jawab atas semua kegiatan yang berada di *make up area* mulai dari saat *preflight*, *inflight*, sampai *post flight*. *Leader* juga melakukan komunikasi dengan divisi yang lain seperti bagian *check-in counter* maupun bagian *breakdown area* guna mengetahui apakah ada bagasi milik penumpang yang belum terangkut oleh petugas. Berikut ini merupakan beberapa tugas yang dilakukan oleh *leader*:

1) *Pre flight*

Dalam penanganan bagasi *outgoing* pada saat *pre flight* *leader* akan melakukan doa bersama dan *briefing* sebelum bertugas memastikan proses penanganan bagasi *outgoing* berjalan dengan lancar. Setelah itu *leader* melakukan absensi guna mengetahui petugas yang masuk maupun tidak masuk. Jika salah satu petugas yang bertugas pada hari itu tidak masuk, maka *leader* akan menghubungi petugas lain guna menggantikan petugas yang tidak masuk.

Leader memberikan arahan kepada petugas agar pekerjaan tetap sesuai dengan prosedur SOP, guna meminimalisir kesalahan yang mengakibatkan terhambatnya perjalanan pesawat. Setelah itu *leader* akan mengecek peralatan yang ada di *make up area* untuk memastikan bahwa semua peralatan berfungsi dengan baik.

Pada proses penanganan bagasi saat *pre flight* menentukan kelancaran penanganan bagasi selanjutnya seperti *inflight* dan *post flight* karena jika pada saat penanganan bagasi di awal terdapat kesalahan maka akan terjadi efek domino yang berdampak pada penanganan bagasi selanjutnya. Maka dari itu, *leader* betul-betul menyiapkan semua persiapan yang dibutuhkan pada saat *pre flight*.

2) *Inflight*

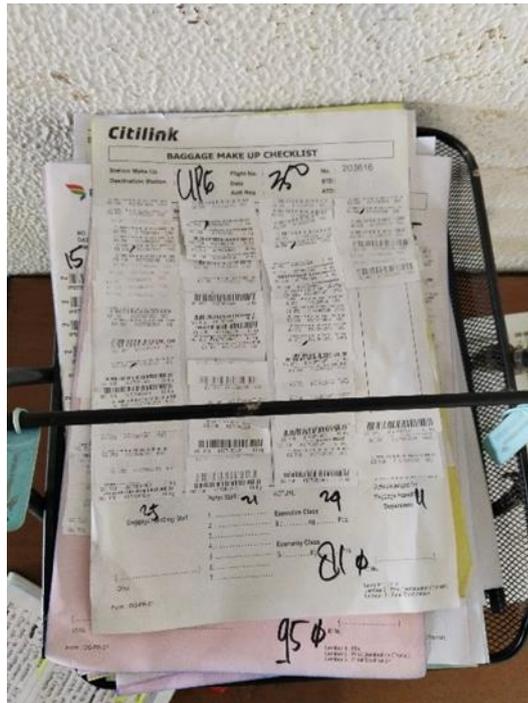
Proses penanganan bagasi *outgoing* pada saat *inflight* *leader make up area* mengawasi, menulis dan mencabut nomor bagasi pada *baggage label* milik penumpang guna di tempel di *baggage make up checklist* untuk mengecek bahwa semua bagasi telah terangkut dan tidak ada bagasi yang tertinggal. Pada saat pengawasan penanganan bagasi milik penumpang *leader* akan menghubungi *leader* di bagian *check-in counter* untuk menanyakan apakah ada bagasi penumpang yang melewati OOG (*Out of Gauge*).

Lalu *leader* juga menanyakan apakah ada bagasi penumpang berupa kursi roda pribadi, tongkat, maupun kereta bayi pribadi yang dibawa sampai *boarding gate* yang tidak melewati *check-in counter* maupun OOG (*Out of Gauge*) kepada *leader check-in counter*. Setelah dipastikan oleh *leader* bahwa tidak ada bagasi yang tertinggal, lalu *leader*

mengecek bahwa bagasi sudah terangkut oleh BTT (*Baggage Towing Truck*) dan siap diangkut ke pesawat.

Leader make up area juga menanyakan kepada petugas yang berada di *breakdown area* untuk mengetahui apakah ada bagasi penumpang transit yang terangkut di *breakdown*. Karena jika ada bagasi milik penumpang transit yang terangkut di *breakdown area* berpotensi bagasi tidak terangkut.

3) *Post Flight*



Gambar 3. *Baggage Make Up Checklist*

Sumber: Peneliti, 2023

Berdasarkan pada Gambar 3 merupakan *Baggage make up checklist* untuk menempelkan nomor bagasi yang diambil di label bagasi penumpang guna menghitung berapa bagasi yang akan diangkut ke dalam pesawat.

Dalam proses penanganan bagasi *outgoing* pada saat *post flight* pertama *leader* akan melakukan pengecekan dan memastikan bahwa pekerjaan sudah selesai dan tidak ada bagasi yang tertinggal pada semua bagian yang bersangkutan. Lalu *leader* melakukan komunikasi dengan *leader* di bagian *check-in counter* bahwa *counter check-in* telah ditutup dan tidak ada lagi bagasi yang menuju ke *make up area*. Setelah itu *leader* akan mengumpulkan semua data baik *baggage make up checklist*, *loading checklist*, ataupun *unloading checklist* untuk di file dan dijadikan *e-file*. Berikutnya *leader* dan seluruh *staff make up area* bertanggung jawab atas kebersihan di bagian *make up* sebelum meninggalkan area *make up*. *Leader* akan melakukan *briefing* kepada seluruh *staff* yang *duty* pada hari itu untuk melakukan evaluasi tentang kinerja pada hari itu. Setelah

pesawat sudah *airbone leader* dan para *staff* dapat meninggalkan *make up area* dan tidak lupa untuk melakukan absen kepada seluruh *staff*.

b. Petugas *Make up area*

Pada proses penanganan bagasi milik penumpang petugas *make up* bertugas untuk memilih bagasi penumpang sesuai tujuan yang berada pada label bagasi penumpang dengan melihat nomor penerbangan maupun melihat *three letter code*. Selain itu petugas memilih bagasi milik penumpang yang berlabel *fragile*. Untuk bagasi yang berlabel *fragile* petugas akan menempatkan bagasi tersebut di atas atau ditempatkan di tumpukan paling atas karena bagasi tergolong jenis bagasi pecah belah.

1) *Pre Flight*



Gambar 4. Gerobak Dollies Yang Disiapkan oleh petugas *make up area*

Sumber: Peneliti, 2023

Berdasarkan pada Gambar 4.4 adalah Gerobak dollies yang sudah disiapkan oleh petugas *make up area* sesuai dengan kebutuhan untuk mengangkut bagasi milik penumpang menuju ke pesawat sesuai dengan tujuan.

Dalam proses penanganan bagasi penumpang pada saat pre flight diawali dengan petugas melakukan absensi yang sudah disediakan oleh *leader make up*. Setelah itu petugas akan melakukan *briefing* dan doa Bersama yang di pimpin oleh *leader* guna memperlancar dan meminimalisir kesalahan pada saat penanganan bagasi. Lalu petugas mempersiapkan peralatan yang dibutuhkan untuk proses penanganan bagasi seperti bagasi rekonsiliasi maupun *stowing checklist*. Berikutnya petugas mempersiapkan *trolley* atau gerobak untuk mengangkut bagasi.

2) *Inflight*

Proses penanganan bagasi penumpang pada saat *inflight* pertama petugas harus sudah siap atau *standby* di dekat *conveyor* dan gerobak. Setelah petugas siap lalu petugas akan mengecek dan memilah bagasi sesuai dengan tujuan bagasi. Berikutnya petugas mencabut salah satu nomor bagasi yang ada di *label tag* untuk ditempelkan di *stowing checklist* sesuai tujuan bagasi. Setelah itu petugas mengecek bagasi yang masuk ke *make up area* apakah terjadi kerusakan atau tidak. Jika terjadi kerusakan segera berkoordinasi dengan *leader make up* maupun petugas bagian *counter check-in*. Setelah mencabut salah satu nomor yang ada di *label tag* bagasi diangkat ke dalam gerobak.



Gambar 5. Pengecekan dan Pemilahan Bagasi Menurut Tujuan
Sumber: Peneliti, 2023

Berdasarkan pada gambar 5 adalah Proses pengecekan dan pemilahan bagasi di *conveyor* sesuai dengan tujuan bagasi dengan melihat label yang tertera di bagasi dan dilakukan oleh petugas *make up area*.

3) *Post Flight*

Dalam proses penanganan bagasi pada saat *post flight* petugas memastikan bahwa pekerjaan sudah selesai di semua bagian yang bersangkutan. Lalu petugas memastikan juga apakah ada bagasi yang belum terangkut. Setelah itu petugas mengumpulkan semua data baik itu *stowing checklist*, *loading checklist*, ataupun *unloading checklist* untuk di file dan dijadikan *e-file*. Seluruh petugas *make up area* bertanggung jawab atas kebersihan ataupun pekerjaan di lingkungan kerja. Sebelum meninggalkan *make up area* petugas

mengikuti evaluasi yang diadakan oleh *leader make up area*. Setelah itu petugas bisa meninggalkan tempat setelah pesawat benar-benar *airbone*.

Gambar 6. Loading Checklist

Sumber: Peneliti, 2023

Berdasarkan Gambar 6 di atas merupakan *Loading Checklicst* dokumen untuk menulis nomor bagasi dan total berat satu bagasi tercatat tertera di label bagasi yang telah diangkut ke dalam pesawat sesuai *compartement*.

B. Kendala yang dihadapi oleh petugas PT. Garuda Angkasa Surabaya pada saat penanganan bagasi *outgoing* pada maskapai Citilink Indonesia di Bandara Juanda Surabaya

Dalam penanganan bagasi *outgoing* terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas *check-in counter* maupun petugas *make up area*. Kendala tersebut dapat mempengaruhi proses penanganan bagasi. Salah satu dampak jika terdapat kendala pada saat proses penanganan bagasi yaitu penerbangan akan mengalami *delay*, hal itu mengakibatkan citra maskapai menjadi menurun karena penerbangan tidak tepat waktu dan berdampak pada tingkat kepercayaan penumpang untuk maskapai terutama pada maskapai penerbangan Citilink Indonesia ini. Berikut adalah beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas.

1. Check-in Counter

- a. Bagasi yang sudah rusak tetapi penumpang tidak mau untuk menandatangani untuk persetujuan

Untuk kendala ini petugas sebelumnya sudah menanyakan kepada penumpang apakah sebelumnya terdapat kerusakan pada bagasi milik penumpang, tetapi penumpang menjawab tidak ada kerusakan. Lalu pada saat sudah di pengambilan tempat tujuan, penumpang melakukan komplain terhadap maskapai bahwa ada kerusakan bagasi.



Gambar 7. Bagasi tercatat yang mengalami kerusakan dan tidak ada tanda tangan dari penumpang

Sumber: Peneliti, 2023

Pada gambar 7 di atas merupakan bagasi tercatat milik penumpang yang mengalami kerusakan tetapi penumpang tidak memberi tahu kepada petugas *check in counter* bahwa bagasi miliknya sudah rusak dan penumpang tidak mau memberikan tanda tangan pada label bagasi yang sudah ditempel.

b. Penumpang membawa barang bawaan yang tidak diperbolehkan

Pada saat melakukan *check-in* petugas sering menemukan barang bawaan penumpang yang tidak boleh untuk dibawa seperti *powerbank* dengan kapasitas yang besar, barang berharga seperti laptop, emas, maupun uang tunai yang disimpan di bagasi tercatat. Untuk maskapai Citilink Indonesia sendiri sudah memberikan barang bawaan yang tidak diperbolehkan untuk diangkut sebagai bagasi tercatat.

c. Penumpang yang tidak mau membayar kelebihan bagasi



Gambar 8. *Boarding pass* penumpang yang tidak mau membayar kelebihan bagasi
Sumber: Peneliti, 2023

Berdasarkan gambar 8 merupakan nama dan nomor bagasi di *boarding pass* milik penumpang yang tidak mau membayar kelebihan bagasi. Pada maskapai Citilink ada *free baggage* yaitu maksimal 20 kilogram dan 7 kilogram untuk bagasi kabin. Tetapi ada juga penumpang yang membawa bagasi tercatat melebihi 20 kilogram dan harus membayar kelebihan berat tersebut 75.000 rupiah per kilogram. Namun ada juga penumpang yang tidak mau membayar kelebihan berat bagasi tersebut, alhasil kinerja petugas akan terhambat dan penumpang yang lain jadi menunggu lebih lama.

2. *Make Up Area*

a. Kerusakan bagasi milik penumpang saat sudah di *make up area*

Petugas *make up area* menemukan kerusakan bagasi milik penumpang saat bagasi tiba di *make up area*. Ini merupakan salah satu kendala karena petugas harus berkoordinasi dengan bagian *check-in counter* dan penumpang untuk menanyakan apakah bagasi sudah rusak sebelumnya atau rusak saat perjalanan menuju ke dalam *make up area*. Proses koordinasi tersebut memakan waktu dan akan mengakibatkan terhambatnya proses penanganan bagasi yang lain.



Gambar 9. Bagasi tercatat yang rusak di bagian *Make Up Area*
Sumber: Petugas *Make up Area*, 2023

Berdasarkan gambar 9 di atas adalah bagasi tercatat milik penumpang yang mengalami kerusakan pada proses penanganan bagasi di bagian *make up area*. Tetapi kerusakan bagasi tersebut tidak diakibatkan oleh petugas yang menangani bagasi.

Kerusakan bagasi seperti gambar 8 dapat pesawat mengalami keterlambatan. Dengan keterlambatan maka citra maskapai dapat menjadi buruk dimata para konsumen. Hal tersebut tentunya juga merugikan pihak *ground staff* yang dapat menurunkan kepercayaan pihak maskapai kepada pihak *ground staff* PT Garuda Angkasa.

b. Bagasi yang melewati OOG (*Out of Gauge*)



Gambar 10. Bagasi tercatat melewati OOG (*Out of Gauge*)

Sumber : Peneliti, 2023

Pada Gambar 10 merupakan bagian OOG (*Out of Gauge*). Jika ada bagasi tercatat milik penumpang yang berukuran besar maupun Panjang seperti tongkat golf, maupun gitar akan melewati bagian OOG ini.

Bagasi milik penumpang yang berdimensi besar akan melewati OOG (*Out of Gauge*). Tempat OOG di Bandara Juanda Surabaya terpisah dengan *Make Up Area*. Lalu barang yang melewati OOG langsung di angkut oleh petugas menggunakan gerobak doliies dan nomor bagasi yang ada di bagasi tidak di cabut yang mengakibatkan perhitungan di *baggage make up checklist* sering tidak sesuai dengan perhitungan.

c. Bagasi tercatat milik penumpang yang dibawa hingga *boarding gate*

Adapun penumpang yang membawa kursi roda maupun kereta bayi yang dilaporkan penumpang sebagai bagasi tercatat namun dibawa sampai ke *boarding gate*. Dengan begitu petugas mengalami selisih perhitungan hal itu disebabkan karena di *baggage make up checklist* tidak ada nomor bagasi yang dicabut di bagasi milik penumpang yang dibawa sampai *boarding gate*.



Gambar 11. Bagasi Tercatat yang dibawa sampai *boarding gate*

Sumber : Peneliti, 2023

Pada gambar 11 di atas adalah bagasi tercatat milik penumpang yang dibawa sampai ke *boarding gate*. Hal ini tentunya dapat menghambat proses penanganan bagasi dikarenakan bagasi tercatat tersebut langsung di masukkan ke dalam pesawat tanpa melewati *make up area*. Dengan begitu nomor bagasi yang berada di label bagasi tidak di ambil dan menimbulkan selisih perhitungan di bagian *make up area*.

d. Bagasi Late

Kendala ini yang sering dialami oleh petugas *make up area*. Banyak penumpang yang membawa koper maupun bawaan berlebih yang tidak dilaporkan di *counter check-in*. Lalu bagasi yang berlebih tersebut terkena *sweeping* oleh petugas *boarding gate*. Bagasi yang terkena *sweeping* akan dibawa ke bagasi pesawat dan diberi *label late* oleh petugas *gate*. Hal tersebut juga yang mengakibatkan terjadi selisih perhitungan petugas *make up area*.



Gambar 12. *Label Late*

Sumber: Peneliti, 2023

Berdasarkan Gambar 12 *Label Late* adalah label bagasi yang diberikan oleh petugas kepada bagasi milik penumpang yang terkena *sweeping* bagasi di bagian *boarding gate* dikarenakan bagasi milik penumpang melebihi bagasi untuk ukuran kabin pesawat.

Simpulan

Pembahasan pada penelitian ini berdasarkan hasil wawancara dari narasumber yaitu petugas *counter check in* dan petugas *make up area* PT Gapura Angkasa Surabaya, observasi secara langsung dan dokumentasi. Penulis menyimpulkan bahwa

Pertama dalam proses penanganan bagasi *outgoing* di Bandara Juanda Surabaya pada bagian *check-in* maupun *make up area* sudah dilakukan dengan baik dan benar oleh petugas sesuai dengan SOP yang ada. Lalu untuk tanggung jawab seluruh petugas sudah berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan SOP (*Standart Operating Procedure*) yang menjadi acuan petugas dalam menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab.

Kedua adalah pada penanganan bagasi *outgoing* terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas di bagian *check-in counter* maupun di bagian *make up area* antara lain Penumpang membawa barang bawaan yang tidak diperbolehkan, bagasi melebihi berat dan dimensi yang ditentukan, bagasi yang sudah rusak tetapi penumpang tidak mau untuk menandatangani untuk persetujuan, kerusakan bagasi milik penumpang saat sudah di *make up area*, bagasi yang melewati OOG (*Out of Gauge*), bagasi tercatat milik penumpang yang dibawa hingga *boarding gate* yang, dan *bagasi Late*.

Daftar Pustaka

- Aditya, P. (2022). *Penanganan Bagasi Rusak Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak Pada Masa Pandemi COVID-19*.
- Anisa, S. N. (2022). *Penanganan Bagasi Penumpang Maskapai Citilink di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng*.
- Ditjen Perhubungan Udara. (2018). *Pengertian Bandar Udara*.
- Evi, S. (2022). *Upaya Meminimalisir Terjadinya Kehilangan Bagasi Oleh Staff Ground Handling PT. Gapura Angkasa Pada Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*.
- Fahland, D. (2021). Inferring Unobserved Events in Systems with Shared Resources and Queues. *Fundamenta Informaticae*, 183(3), 203–242. <https://doi.org/10.3233/FI-2021-2087>
- Gupta, V. (2023). Predictive maintenance of baggage handling conveyors using IoT. *Computers and Industrial Engineering*, 177. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2023.109033>
- Inayati, F. R. (2021). *Analisis Penanganan Bagasi di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali*.
- Kayalvizhi, R. (2022). Raw data processing techniques for material classification of objects in dual energy X-ray baggage inspection systems. *Radiation Physics and Chemistry*, 193. <https://doi.org/10.1016/j.radphyschem.2021.109512>
- Liu, D. (2022). Handling occlusion in prohibited item detection from X-ray images. *Neural Computing and Applications*, 34(22), 20285–20298. <https://doi.org/10.1007/s00521-022-07578-7>
- Lodewijks, G. (2021). Reducing CO Emissions of an Airport Baggage Handling Transport System Using a Particle Swarm Optimization Algorithm. *IEEE Access*, 9, 121894–121905. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3109286>

- Manerikar, A. (2021). DEBISim: A simulation pipeline for dual energy CT-based baggage inspection systems. *Journal of X-Ray Science and Technology*, 29(2), 259–285. <https://doi.org/10.3233/XST-200808>
- Mrňa, D. (2021). Internet of things as an optimization tool for smart airport concept. *European Transport - Trasporti Europei*, 82. <https://doi.org/10.48295/ET.2021.82.6>
- Nilasari, S. D. (2022). Analisis Penanganan Bagasi Penumpang Rusak Atau Hilang Pada PT. Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang.
- Noviantoro, T. (2022). Investigating airline passenger satisfaction: Data mining method. *Research in Transportation Business and Management*, 43. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100726>
- Putra, W. A. (2022). Analisis Penanganan Unit Lost and Found Dalam Kasus Damage Baggage Pada Saat Tiba di Arrival Station Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya Periode Agustus-Oktober 2021.
- Saputra, F. D. O. (2020). Analisis Kinerja Pelayanan Petugas Make Up Area PT. Jasa Angkasa Semesta Terhadap Penanganan Bagasi Break Down di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta.
- Saputri, R. D. (2023). Pengaruh Penanganan Sweeping Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia Di Yogyakarta International Airport. *Student Research Journal (e-Journal)*, 1(4).
- Sigurdsson, V. (2021). Social media: Where customers air their troubles—How to respond to them? *Journal of Innovation and Knowledge*, 6(4), 257–267. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2021.07.001>
- Sihombing, R. J. H. (2017). Pelaksanaan Standart Operasional Prosedur Penanganan Bagasi PT. Garuda Indonesia Region Sumatera.
- Sugiyono, S. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. In *Alfabeta Bandung*.
- Uzun-Per, M. (2021). An approach to recommendation systems using scalable association mining algorithms on big data processing platforms: A case study in airline industry. *2021 International Conference on INnovations in Intelligent SysTems and Applications, INISTA 2021 - Proceedings*. <https://doi.org/10.1109/INISTA52262.2021.9548413>
- Uzun-Per, M. (2022). Scalable recommendation systems based on finding similar items and sequences. *Concurrency and Computation: Practice and Experience*, 34(20). <https://doi.org/10.1002/cpe.6841>
- Valarmathy, S. (2023). Intelligent Baggage Management in Airports: A Cognitive IoT Approach for Real-Time Tracking, Optimization, and Passenger Engagement. *7th International Conference on Electronics, Communication and Aerospace Technology, ICECA 2023 - Proceedings*, 1876–1880. <https://doi.org/10.1109/ICECA58529.2023.10395201>
- Wang, J. (2022). IRDA: Incremental Reinforcement Learning for Dynamic Resource Allocation. *IEEE Transactions on Big Data*, 8(3), 770–783. <https://doi.org/10.1109/TBDDATA.2020.2988273>
- Wang, S. (2021). Accurate Tracking, Collision Detection, and Optimal Scheduling of Airport Ground Support Equipment. *IEEE Internet of Things Journal*, 8(1), 572–584. <https://doi.org/10.1109/JIOT.2020.3004874>