



# Analisis Penanganan *Oversize Passenger Cabin Baggage* Maskapai Pelita Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Julianto Andre\*, Rahimudin

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**Abstrak:** *Sweeping Baggage* diterapkan oleh Maskapai Pelita Air guna mengurangi bagasi kabin penumpang yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau dengan kata lain bagasi kabin yang berukuran besar (*oversize cabin baggage*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses penanganan *Oversize Passenger Cabin Baggage* dan juga mengetahui kendala-kendala yang di hadapi oleh petugas dalam proses penanganan *Oversize Passenger Cabin Baggage* pada Maskapai Pelita Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh langsung oleh penulis dan data sekunder yang penulis peroleh dari narasumber dan media pendukung lainnya seperti buku dan internet. Data yang diperoleh meliputi hasil observasi langsung selama penelitian, wawancara yang dilakukan pada Supervisor dan Staff Maskapai Pelita Air, dan dokumentasi selama melakukan penelitian di unit kerja Maskapai Pelita Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penanganan *Oversize Passenger Cabin Baggage* yang dilakukan oleh petugas Maskapai Pelita Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah diterapkan. Kendala utama yang di dihadapi petugas adalah penumpang yang tidak berkenan bagasinya di *sweeping* dengan alasan tertentu seperti jaminan keamanan barang tersebut. Namun demikian, diharapkan supaya maskapai Pelita Air tetap menjaga konsistensinya dalam memberikan pelayanan terbaik terutama memperhatikan barang bawaan penumpang yang dibawa ke kabin pesawat.

**Kata kunci:** Analisis, Penanganan, *Sweeping*, *Oversize Passenger Cabin Baggage*.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjase.v1i3.2758>

\*Correspondence: Julianto Andre

Email: [landakjulianto@gmail.com](mailto:landakjulianto@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:** *Sweeping Baggage* is implemented by Pelita Air to reduce passenger cabin baggage that does not comply with established standards or in other words *oversize cabin baggage*. This study aims to determine the process of handling *Oversize Passenger Cabin Baggage* and also to find out the obstacles faced by officers in the process of handling *Oversize Passenger Cabin Baggage* at Pelita Air at Juanda International Airport Surabaya. This research is a descriptive qualitative research using primary data obtained directly by the author and secondary data obtained from sources and other supporting media such as books and the internet. The data obtained includes the results of direct observations during the research, interviews conducted with Pelita Air's Supervisors and Staff, and documentation while conducting research in the Pelita Air work unit at Juanda International Airport Surabaya. The results showed that the process of handling *Oversize Passenger Cabin Baggage* carried out by Pelita Air Airline officers at Juanda International Airport Surabaya was in accordance with the SOP (Standard Operating Procedure) that had been implemented. The main obstacle faced by officers is passengers who do not want their baggage to be swept for certain reasons such as guaranteeing the safety of these items. However, it is hoped that Pelita Air will maintain its consistency in providing the best service, especially paying attention to passenger luggage brought into the aircraft cabin.

**Keywords:** Analysis, Handling, *Sweeping*, *Oversize Passenger Cabin Baggage*.

## Pendahuluan

Di era modern saat ini, kebutuhan dan keperluan setiap individu sangat beragam tak luput juga kebutuhan manusia untuk berpindah secara cepat dan efisien dari satu tempat ke tempat lainnya. Tentu untuk memenuhi kebutuhan tersebut, konsumen membutuhkan alat transportasi penunjang yang tepat. Maksud dari alat transportasi penunjang yang tepat adalah moda transportasi yang akan di gunakan haruslah sesuai dengan kebutuhan artinya efektif dan efisien seperti jarak yang dapat ditempuh oleh moda transportasi tersebut, waktu tempuh yang dibutuhkan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan ketika menggunakan moda transportasi tersebut.

Dari banyaknya moda transportasi yang ada, baik itu moda transportasi darat, udara, dan laut, calon penumpang kerap kali menggunakan moda transportasi udara terutama untuk menempuh perjalanan yang jauh. Hal tersebut dengan alasan fleksibilitas, efektivitas, kenyamanan dan keamanan seperti waktu tempuh yang memakan sedikit waktu jika dibandingkan dengan moda transportasi lain baik itu moda transportasi darat maupun moda transportasi laut, selain itu juga pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang disediakan transportasi udara sangat baik, serta tingginya jaminan keamanan dan keselamatan, dan faktor-faktor lainnya yang ikut mendukung seperti kawasan bandara. Kawasan bandara yang bersih, luas, nyaman, dan fasilitas yang lengkap membuat penumpang merasa nyaman dan terbantu ketika akan menggunakan moda transportasi udara. Beberapa alasan tersebutlah yang menjadi pertimbangan calon penumpang mengapa lebih memilih menggunakan moda transportasi udara atau pesawat ketimbang moda transportasi darat dan laut.

Bandar Udara atau biasa disebut dengan Bandara adalah suatu kawasan yang digunakan untuk melakukan kegiatan operasi penerbangan seperti sebagai tempat pesawat udara melakukan *landing* (mendarat) dan *take off* (lepas landas), proses naik dan turunnya penumpang, aktivitas *loading and unloading* (bongkar muat barang) kargo maupun pos, tempat perpindahan antarmoda transportasi dari udara ke moda transportasi darat seperti kereta api, kendaraan roda dua dan roda empat maupun transportasi laut seperti kapal. Bandara juga dilengkapi dengan fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya.

Bandara yang berada di wilayah Indonesia dikelola oleh PT. Angkasa Pura (Persero) yang merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang di dirikan pada tanggal 15 November 1962 dan diresmikan atas dasar PP. 33 Tahun 1962 dengan nama Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran.

Pengelolaan Bandara di wilayah Indonesia dibagi berdasarkan dengan letak wewenang dan tanggung jawab yang telah disepakati sesuai dengan pembagian wilayahnya. Bandara Indonesia yang berada bagian Timur di kelola oleh PT. Angkasa Pura I sedangkan Bandara Indonesia yang berada di bagian Barat dikelola oleh PT. Angkasa Pura

II. Dalam menunjang usaha penerbangan pengelolaan bandara yang efektif dan efisien, PT. Angkasa Pura di bantu oleh berbagai Perusahaan yang bergerak pada bidang jasa penerbangan terutama dalam penyediaan jasa *Ground Handling* seperti PT. Gapura Angkasa, PT. Jasa Angkasa Semesta, PT. Kokapura Avia, dan lain sebagainya.

PT. Gapura Angkasa merupakan sebuah perusahaan penerbangan yang berfokus pada aktivitas *Ground Handling* yang didirikan oleh tiga perusahaan BUMN, yaitu PT Garuda Indonesia (Persero), Angkasa Pura Airports, dan PT Angkasa Pura II pada tahun 1998. PT. Gapura Angkasa bergerak di bidang jasa penyedia jasa *Ground Handling* bagi maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia dan merupakan perusahaan *ground handling* terbesar dan nomor satu di Indonesia. adapun lini bisnis yang dijalankan oleh PT. Gapura Angkasa meliputi kargo dan pergudangan, penanganan penumpang dan bagasi, serta operasi penerbangan dan servis pesawat serta bisnis-bisnis pendukung lainnya seperti *learing center*, *Aiport Lounge*, *joumpa*, dan lain sebagainya. Menurut data yang diperoleh, pada tahun 2018 terdapat 61 kantor cabang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dan mengelola 50 bandara yang ada diwilayah Indonesia.

Di Bandara Internasional Juanda Surabaya, kantor cabang PT. Gapura Angkasa menangani aktivitas *Ground Handling* di beberapa maskapai yaitu Maskapai Garuda Indonesia, Maskapai Citilink, Maskapai Pelita Air, Maskapai Nam Air, dan Maskapai Sriwijaya Air untuk penerbangan domestik di terminal 1 sedangkan untuk penerbangan internasional di terminal 2 menangani kegiatan *ground handling* maskapai Scoot.

Bandara Internasional Juanda Surabaya merupakan salah satu Bandara tersibuk di Indonesia. Hal ini karena wilayah Surabaya yang strategis yang menghubungkan beberapa kota yang sering dikunjungi oleh penumpang domestik maupun internasional sesuai dengan keperluan masing-masing. Kepadatan pengunjung bisa terlihat setiap hari bahkan terjadi lonjakan pada saat *weekend* dan hari libur. Salah satu maskapai yang mengalami lonjakan penumpang pada saat *weekend* adalah maskapai Pelita Air. Di Bandara Internasional Juanda Surabaya, Maskapai Pelita Air saat ini hanya melayani rute Surabaya-Jakarta saja, sekitar 5-6 kali dalam sehari walaupun begitu minat penumpang dapat dikatakan sangat signifikan setiap harinya.

Maskapai Pelita Air atau Pelita Air Sevice merupakan anak perusahaan dari Perusahaan Pertamina yang bergerak dibidang penerbangan. Saat ini maskapai pelita air tidak hanya melayani pengangkutan kargo saja namun juga melayani penerbangan berjadwal di beberapa rute penerbangan domestik di wilayah Indonesia, saat ini pelita air servis melayani 9 (Sembilan) rute penerbangan domestik yang berpusat di Jakarta. Rute penerbangan tersebut yaitu Jakarta, Pontianak, Balikpapan, bandar lampung, Denpasar bali, Pekanbaru, Palembang, dan Surabaya. walaupun baru beroperasi dalam melayani penerbangan berjadwal yang dimulai pada bulan 28 April tahun 2022, Maskapai Pelita Air mampu meyakinkan calon penumpang untuk menggunakan jasanya. Satu hal yang

menjadi keunggulan Maskapai Pelita Air Services yaitu menyediakan penerbangan berjadwal berbasis *Premium Class* artinya bahwa maskapai Pelita Air Services berada pada posisi di tengah-tengah antara *Bussines Class* dan *Economy Class/Low Cost Carrier (LCC)* selain itu juga menyediakan harga tiket yang relatif terjangkau sesuai dengan kelasnya. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh Maskapai Pelita Air Services juga menjadi daya Tarik tersendiri bagi para penumpang..

Salah satu prosedur yang diterapkan oleh pihak Maskapai Pelita Air dalam menjaga kenyamanan penumpang dan memaksimal pelayanan yang diberikan adalah dengan memperketat penerapan aturan tentang jumlah, ukuran, dan berat bagasi yang diperbolehkan untuk dibawa penumpang ke *Cabin* pesawat. Maskapai Pelita Air memperbolehkan penumpang untuk membawa satu (1) bagasi kabin dengan ukuran tidak melebihi 56cm x 36cm x 23cm termasuk pegangan, roda dan kantong samping tas. Barang bawaan tersebut harus muat apabila diletakan ke *Headrack* bagasi kabin. Selain itu, Penumpang juga diperbolehkan membawa satu (1) barang bawaan kecil berupa tas laptop, tas tangan, ransel atau tas kecil lainnya yang tidak melebihi ukuran 40cm x 30cm x 10cm dengan catatan bahwa barang bawaan tersebut harus muat ketika diletakkan di bawah kursi pesawat.

Berdasarkan pengamatan secara langsung yang dilakukan penulis pada bulan Agustus sampai bulan September 2023 ketika melaksanakan kegiatan *On The Job Training* di Bandara Internasional Juanda Surabaya terkhususnya ketika membantu staff Maskapai Pelita Air di *Boarding Gate* (Pintu keberangkatan), Meskipun sudah ada aturan mengenai jumlah dan ukuran barang bawaan yang diperbolehkan penumpang untuk dibawa ke *Cabin* pesawat namun pada kenyataannya masih seringkali ditemukan bagasi kabin yang tidak sesuai dengan ketentuan yaitu ukuran bagasi *cabin* yang terlalu besar (*Oversize Cabin Baggage*) yang dibawa oleh penumpang sehingga petugas *Staff Boarding Gate* Maskapai Pelita Air harus menerapkan sistem *Sweeping Baggage* setelah penumpang melakukan *Boarding Check* dipintu keberangkatan sebelum memasuki pesawat udara. Sistem *Sweeping Baggage* diterapkan guna menjaga kenyamanan penumpang, serta untuk keamanan dan keselamatan penerbangan terutama ketika penumpang pesawat dalam kondisi penuh. Penerapan *sweeping baggage* ini tidak selalu berjalan mulus ada banyak kendala yang harus dihadapi oleh petugas Maskapai Pelita Air guna memaksimalkan pelayanan kepada penumpang dan memenuhi standar operasional prosedur yang diterapkan oleh maskapai Pelita Air Services.

## Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh langsung oleh penulis dan data sekunder yang penulis peroleh dari narasumber dan media pendukung lainnya seperti buku dan internet. Data yang diperoleh

meliputi hasil observasi langsung selama penelitian, wawancara yang dilakukan pada *Supervisor* dan *Staff* Maskapai Pelita Air, dan dokumentasi selama melakukan penelitian di unit kerja Maskapai Pelita Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Observasi

Observasi dalam penelitian ini mengacu pada kegiatan yang dilakukan oleh Petugas Maskapai Pelita Air di Bandara Internasional Juanda Surabaya dimana hasil dalam observasi ini merupakan data primer yang diperoleh langsung oleh peneliti. Adapun hasil dari observasi yang telah peneliti lakukan sebagai berikut.

1. Petugas sudah melaksanakan penanganan *Oversize Cabin Baggage* sesuai dengan SOP (Standar Operasional Operasional) yang telah dikeluarkan oleh Maskapai Pelita Air yaitu:
  - a. Sudah memberikan informasi kepada penumpang tentang aturan bagasi kabin melalui media online seperti media sosial yaitu Instagram, Facebook, Twitter, *Website* dan offline (media cetak) seperti papan informasi dan *Boarding pass*.
  - b. Secara keseluruhan petugas sudah mengingatkan dan memberikan informasi kepada penumpang ketika berada di *Counter Check-In* saat mengurus *Boarding Pass* dan melaporkan bagasinya.
  - c. Petugas *Boarding Gate* selalu memastikan bahwa barang penumpang yang akan di *sweeping* sudah sesuai dengan aturan yang berlaku dan memberikan informasi serta pemahaman kepada penumpang alasan mengapa barangnya harus di *sweeping* atau di bagasikan dan tidak diperkenankan dibawa ke kabin pesawat.
  - d. Petugas *boarding gate* melakukan *sweeping baggage* sesuai dengan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) yaitu mengecek dan mengukur berat dan dimensi bagasi, memberikan label *sweeping* dan label *fragile*, dan memastikan barang yang telah di *sweeping* tiba dengan keadaan aman dan utuh.
2. Sudah memiliki alat ukur berat dan dimensi bagasi kabin yaitu *Baggage Test Unit* yang diletakan di *Boarding Gate 3* Maskapai Pelita Air
3. Petugas selalu memberikan label *Sweeping Baggage* ketika barang bawaan penumpang sudah di *Sweeping* atau dibagikan serta sudah memberikan label *fragile* namun kurang konsisten.
4. Maskapai Pelita Air belum menggunakan *Name Tag Cabin* yang berfungsi sebagai penanda bahwa barang tersebut sudah sesuai dengan aturan bagasi kabin dan dapat dibawa ke kabin pesawat.

### Hasil Wawancara

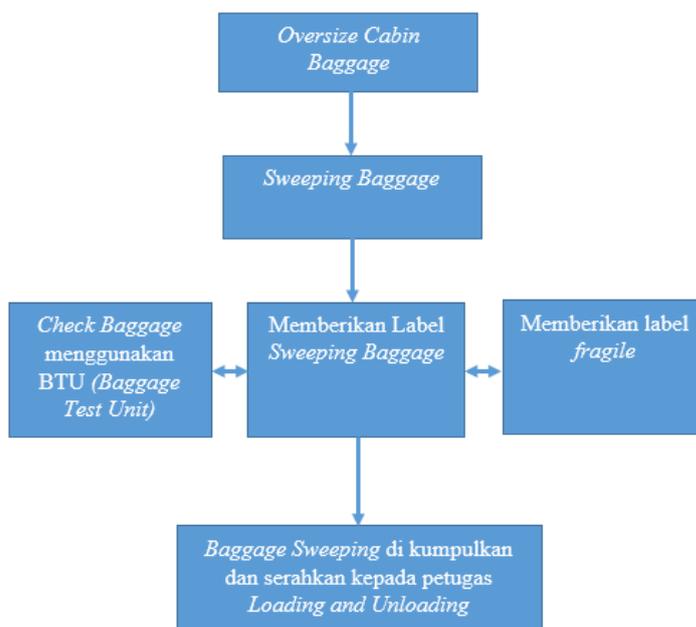
Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada 3 (tiga) narasumber guna mendapatkan data yang akurat. Adapun data narasumber sebagai berikut:

**Tabel 1.** Data Narasumber

No.	Nama Narasumber	Jabatan	Masa Kerja
1.	Arhan	Supervisor	<10 tahun
2.	Frendy Ferdinata	Aryan Leader Staff	<7 tahun
3.	Rendy Yoga Saputra	Staff	>5 tahun

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis melalui wawancara terstruktur dan tidak terstruktur didapatkan hasil yang telah peneliti rangkum dengan metode triangulasi sumber dimana dari tiga narasumber, peneliti mengambil data dari dua narasumber yang memiliki data yang mirip dan spesifik untuk menyimpulkan hasil dari wawancara tersebut. Adapun hasil wawancara yang telah penulis lakukan kemudian merangkumnya, dijabarkan dalam bentuk tabel sebagai berikut. (lihat pada lampiran pada hasil wawancara nomor 4 (empat)).

### Proses Penanganan *Oversize Passenger Cabin Baggage* pada Maskapai Pelita Air



**Gambar 1.** Alur Penanganan *Oversize Cabin Baggage*

Sumber: Peneliti 2023

Gambar 1 merupakan alur penanganan *Oversize Cabin Baggage* pada Maskapai Pelita Air di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Alur tersebut bertujuan sebagai acuan penulis dalam menjelaskan dan menjabarkan mengenai bagaimana petugas melakukan penanganan terhadap bagasi kabin yang berukuran besar (*Oversize Cabin Baggage*).

Dalam menangani bagasi kabin yang berukuran besar (*Oversize Cabin Baggage*), pihak maskapai Pelita Air sudah memberikan informasi tentang ketentuan dan ukuran Bagasi

Kabin. Maskapai Pelita Air memperbolehkan penumpang untuk membawa yaitu 1 (Satu) bagasi kabin dengan ukuran Panjang 56cm x Lebar 36cm x Tinggi 23cm dan berat Maksimal 7 Kilogram. Selain itu penumpang juga diperbolehkan membawa satu (1) barang bawaan kecil (*Hand Carry*) berupa tas laptop, tas tangan, ransel atau tas kecil lainnya yang tidak melebihi ukuran 40cm x 30cm x 10cm.



**Gambar 2.** Aturan Bagasi Kabin Maskapai Pelita Air

Sumber: Peneliti 2023

Pada gambar 2 menunjukkan ukuran bagasi kabin yang dapat di bawa masuk ke dalam kabin pesawat. Bagasi kabin adalah bagasi yang mempunyai ukuran dimensi tertentu yang dapat dimasukkan ke dalam *compartement/headrack* kabin pesawat. Ada beberapa ukuran bagasi kabin yang dapat dibawa penumpang untuk dibawa ke kabin pesawat yaitu :

a. Bagasi Kabin ukuran 16 inci

Bagasi atau koper 16 inci memiliki dimensi dengan ukuran panjang 47 cm Lebar 30 cm dan tinggi 13 cm.

b. Bagasi Kabin ukuran 18 inci

Bagasi atau koper 18 inci memiliki dimensi dengan ukuran panjang 43 cm lebar 33 cm dan tinggi 20 cm.

c. Bagasi Kabin ukuran 20 inci

Bagasi atau koper 20 inci memiliki dimensi dengan ukuran panjang 56 cm lebar 36 dan tinggi 23 cm

Selain bagasi kabin standar, ada beberapa barang bawaan atau bagasi yang diperbolehkan oleh maskapai Pelita Air untuk penumpang bawa ke kabin pesawat, perlu diingat bahwa armada yang digunakan oleh Maskapai Pelita Air adalah Airbus 320

sehingga spesifikasi bagasi yang akan dibawa ke kabin pesawat sudah disesuaikan dengan daya tampung kabin pesawat Airbus 320. Adapun barang bawaan atau bagasi yang dimaksud adalah *Smart Luggage* dan *Baby Stroller*. Alasan penulis menjelaskan lebih rinci mengenai *Baby Stroller* dan *Smart Luggage* dikarenakan penumpang sering merasa bingung dan belum memahami secara penuh apakah barang tersebut dapat di bawa masuk ke dalam kabin pesawat atau tidak.



**Gambar 3.** *Smart Luggage*

Sumber: Peneliti 2023

Gambar 3 adalah *Smart Luggage*. *Smart luggage* merupakan koper pintar yang dilengkapi dengan fitur berteknologi canggih seperti *GPS (Global Positioning System)*, *Charger USB*, *hotspot Wi-Fi*, sistem kunci otomatis, dan roda bermotor yang memudahkan penggunaannya. Pada umumnya, *smart luggage* juga memiliki bobot yang lebih ringan serta dilengkapi dengan desain yang mewah.

*Smart luggage* sendiri memiliki dua jenis baterai, yaitu baterai yang tidak dapat dilepas pasang (*Removable*) dan baterai yang dapat dilepas pasang (*Non-Removable*). Keduanya memiliki ketentuan yang berbeda mengingat adanya potensi ledakan atau kebakaran jika disimpan di ruang kargo atau kabin pesawat terkhususnya pada tipe *smart luggage* dengan baterai ion litium yang tidak dapat dilepas pasang (*Non-Removable*).

Adapun syarat dan ketentuan untuk dapat dibawa ke kabin pesawat yaitu Baterai tidak dapat dilepas (*Non-removable*) jenis Lithium metal < 0,3 Gram dan Lithium ion <2,7 Wh. Sedangkan baterai yang dapat dilepas pasang (*removable*) jenis Lithium ion <160 Wh. *Smart Luggage* yang akan dibawa masuk ke kabin pesawat harus dalam keadaan mati/Non-Aktif.

Baterai Lithium Ion adalah jenis baterai yang dapat di isi ulang menggunakan daya listrik sedangkan Baterai Lithium Metal adalah jenis baterai yang tidak dapat di isi ulang, sehingga apabila daya baterai lithium metal sudah habis maka harus diganti dengan baterai lithium metal yang baru.

Selain *Smart Luggage*, penumpang juga diperkenankan membawa *Baby Stroller* yang sudah disesuaikan dengan aturan bagasi kabin.



**Gambar 4.** *Baby Stroller*

Sumber: Peneliti 2023

Gambar 4 adalah *Baby Stroller*. *Baby Stroller* atau kereta dorong adalah sebuah alat yang digunakan untuk membawa bayi atau batita (bayi tiga tahun) ketika bepergian, terutama ketika menempuh perjalanan yang cukup jauh.

Adapun syarat dan ketentuannya agar dapat dibawa ke kabin pesawat, *baby stroller* harus dapat dilipat, memiliki dimensi yang cukup untuk dimasukkan ke dalam kabin yaitu 56 cm x 36 cm x 23 cm dan berat maksimal 7 kg.

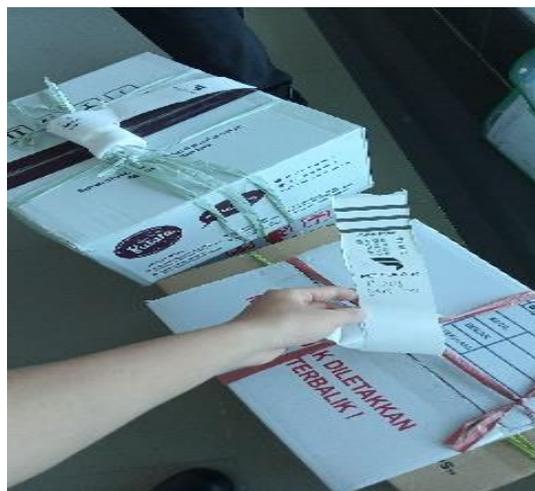
Penumpang yang kedapatan membawa bagasi di luar pada ketentuan di atas maka akan dilakukan *Sweeping Baggage*. *Sweeping Baggage* adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh petugas/*staff boarding gate* maskapai pelita air ketika barang bawaan atau bagasi penumpang yang akan dibawa masuk ke kabin pesawat tidak sesuai dengan standar atau tidak dalam batas wajar sehingga barang bawaan tersebut harus di bagasikan. Dibagasikan artinya barang bawaan tersebut akan diberikan label bagasi dan barang tersebut tidak diperbolehkan untuk dibawa masuk ke kabin pesawat. Barang bawaan atau bagasi tersebut akan di ukur dan timbang terlebih dahulu ketika akan di lakukan *sweeping* menggunakan alat *Baggage Test Unit*



**Gambar 5.** *Baggage Test Unit*

Sumber: Peneliti 2023

Gambar 5 merupakan *Baggage Test Unit*. *Baggage Test Unit* adalah sebuah alat untuk mengukur bagasi yang akan di bawa penumpang ke kabin pesawat. Dimana terdapat panjang, tinggi, dan lebar serta berat dari bagasi tersebut. Jenis *baggage test unit* beragam namun pada maskapai pelita air berupa timbangan di bagian bawah untuk mengukur berat barang bawaan penumpang yang mampu menahan berat maksimal 20 kg, sebagai informasi maskapai pelita hanya memperbolehkan berat bagasi kabin tidak lebih dari 7 kg. Sementara pada bagian atasnya berupa besi bulat yang digabungkan menjadi bentuk segi 4 (empat) dengan Panjang 56cm x Lebar 36cm x Tinggi 23cm yang digunakan untuk mengukur dimensi barang bawaan penumpang ke kabin pesawat. Bagasi penumpang yang akan dibawa ke kabin pesawat harus muat ketika dimasukkan ke dalam *Baggage Test Unit* dengan ketentuan berat tidak boleh dari 7 kg dan Panjang 56cm x Lebar 36cm x Tinggi 23cm sesuai dengan aturan bagasi kabin maskapai pelita air.

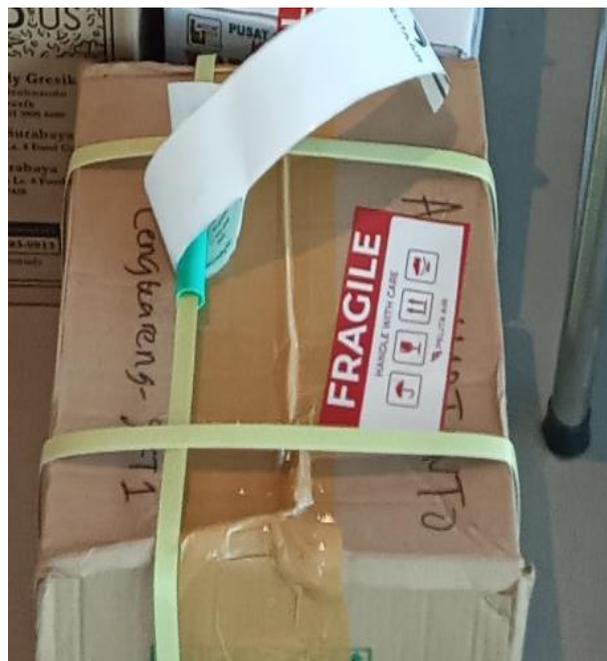


**Gambar 6.** *Label Sweeping Baggage*

Sumber: Peneliti 2023

Gambar 6 adalah Label *Sweeping Baggage*. Label *Sweeping Baggage* adalah selembar kertas yang memuat informasi tertentu tentang suatu barang yang telah dibagaskikan atau *disweeping* oleh petugas *boarding gate*, dimana label *sweeping* tersebut akan di tempel atau dikaitkan pada barang tersebut. Di Maskapai Pelita Air, label *sweeping* berbentuk kertas berukuran panjang yang di ujungnya saling direkatkan satu sama lain, berwarna putih, dan dilapisi dengan plastik tembus pandang. Label *sweeping* berisi informasi singkat tentang barang tersebut yang di tulis secara manual oleh petugas *boarding gate*. Adapun informasi singkat tersebut yaitu :

- a. Nama penumpang. Contohnya : Yohanes
- b. Nomor kursi : B13
- c. Nomor penerbangan : IP-170
- d. Bandara asal dan Bandara tujuan : SUB-CGK
- e. Tanda tangan penumpang jika diperlukan seperti bagasi atau koper dalam keadaan lecet, kuncian rusak, dan terdapat kerusakan kecil lainnya di bagasi/koper tersebut.



**Gambar 7.** Label *Fragile* Maskapai Pelita Air

Sumber : Peneliti 2023

Gambar 7 merupakan contoh dari *fragile*. *Fragile* adalah stiker yang memuat informasi tertentu tentang kondisi terkait suatu barang yang akan di angkut, dalam hal ini berarti bagasi atau barang bawaan yang telah dilakukan *sweeping*. *Fragile* berfungsi untuk memberikan tanda dan informasi bahwa barang yang telah *disweeping* tersebut harus di bawa dengan hati-hati dan menjadi skala prioritas ketika ditempatkan di *compartement* pesawat bagian bawah dengan harapan barang tersebut tetap dalam kondisi aman dan

utuh. Hal tersebut dikarenakan pada umumnya adalah oleh-oleh yang dibawa penumpang seperti makanan dan minuman (berbahan lunak dan mudah pecah).

Pada gambar tersebut juga terdapat 4 jenis *fragile* yang di gabungkan dalam 1 (satu) kertas atau stiker yang ditempelkan pada sebuah kardus atau barang bawaan penumpang yang telah dilakukan *sweeping baggage*. Jika dilihat secara jelas ke 4 (empat) jenis *fragile* memiliki gambar yang berbeda-beda, dengan demikian maka fungsi dan informasi yang terdapat dalam *fragile* berbeda pula. Jenis-jenis *fragile* tersebut yaitu (dari arah kiri ke arah kanan) *Keep Dry* (bersymbol payung), *Handle With Care* (bersymbol gelas), *This Way Up* (bersymbol dua panah menghadap ke atas), dan *Do Not Trample* (bersymbol sepatu). Adapun fungsi dan informasi yang terkandung dalam gambar atau simbol *fragile* tersebut sebagai berikut.

*Fragile – Keep Dry* memiliki simbol payung dan di atasnya terdapat tiga tetes air. Adapun maksud dari logo tersebut adalah barang yang ada dalam kemasan paket merupakan barang yang harus disimpan di tempat yang kering atau tempat yang sejuk, umumnya adalah produk makanan dan minuman seperti oleh-oleh yang dibawa oleh penumpang yang harus ditempatkan pada suhu maksimal 30C.

*Fragile-Handle With Care* memiliki logo gelas kaca yang mudah pecah. Adapun maksud dari simbol *Fragile-Handle With Care* adalah barang yang ada dalam kemasan paket harus dibawa dengan hati-hati sehingga barang tersebut tidak jatuh, pecah dan rusak. umumnya produk yang menggunakan *fragile-handle with care* ini merupakan produk yang mudah pecah seperti berbahan kaca dan sejenisnya contohnya gelas, benda pajangan yang berbahan kaca dan sejenisnya, piala atau trofi, dan lain sebagainya.

*Fragile-This Way Up* memiliki simbol dua anak panah yang tegak lurus menghadap ke atas secara vertikal. Maksud dari logo tersebut adalah menunjukkan bahwa posisi atas dan bawah dari sebuah kemasan barang, sehingga ketika ditumpuk dapat diketahui bagian atas dan bawah suatu barang. Dengan kata lain, barang tidak dalam posisi dibalik guna menjaga barang tersebut aman ketika dibawa dan ditumpuk, jika diharuskan. Pada umumnya, barang yang tersebut memiliki bahan yang cukup kuat dan tidak mudah pecah seperti koper atau tas penumpang yang sebagian besar berisi pakaian.

*Fragile-Do Not Trample* memiliki simbol sepatu yang menginjak sesuatu sehingga barang tersebut patah menjadi dua bagian besar dan 3 (tiga) kepingan kecil. Maksud dari logo tersebut adalah agar barang yang akan dibawa tidak dijadikan sebagai pijakan apalagi diinjak-injak guna menjaga barang tersebut tetap dalam kondisi aman. Adapun barang-barang tersebut seperti koper penumpang, memang pada umumnya berbahan keras dan kuat namun tidak ada jaminan bahwa barang dalam tersebut dalam kondisi aman jika dijadikan pijakan dalam kondisi tertentu.

Setelah mengetahui beberapa alat atau fasilitas pendukung dalam proses penanganan bagasi kabin yang berukuran besar (*oversize cabin baggage*) berikut proses atau alur penanganan *Oversize Cabin Baggage* yang dilakukan oleh petugas *Boarding Gate*.

a. Petugas melakukan *check baggage* menggunakan *Baggage Test Unit*.

Ketika petugas *boarding gate* melihat dan menemukan adanya bagasi kabin yang tidak standar atau membawa barang bawaan tidak dalam jumlah yang wajar, maka petugas akan mengarahkan penumpang agar barang bawasanya sebaiknya di bagasikan (di *sweeping*) dengan komunikasi yang baik dan pelayanan yang baik pula. Petugas *boarding gate* akan menjelaskan kepada penumpang tentang aturan bagasi kabin terkait jumlah, berat, dan ukurannya. Selain itu petugas *boarding gate* akan menjelaskan pula tentang hal-hal yang akan terjadi jika tidak dilakukannya *sweeping* bagasi seperti mengganggu kenyamanan penumpang. Hal ini dilakukan oleh petugas guna menjaga kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penerbangan.

b. Memberikan Label Bagasi yang terdiri dari nomor kursi penumpang, bandara tujuan, kode penerbangan.

Setelah penumpang berkenaan agar barang bawasanya di bagasikan, petugas *boarding gate* akan mencatat sejumlah informasi yang dibutuhkan seperti nama penumpang, nomor kursi, nomor penerbangan, bandara tujuan, dan tanda tangan jika perlukan yaitu ketika barang bawaan penumpang dalam kondisi tertentu seperti lecet maupun rusak. Setelah informasi yang dibutuhkan cukup petugas akan merekatkan label *sweeping* tersebut di barang bawaan penumpang yang sedang dibagikan dan memberikan label *sweeping* bagasi pada penumpang untuk dibawa dengan maksud dan tujuan untuk mengambil barang tersebut di bandara tujuan.

c. Diberikan label *fragile* sesuai dengan jenis bagasi seperti *fragile-Handle With Care, Keep Dry, Do Not Trample, This Way Up*.

Setelah di berikan label *sweeping* bagasi, petugas *boarding gate* akan merekatkan juga sejumlah *fragile* yang bertujuan untuk menjaga barang yang telah di *sweeping* tersebut dalam kondisi aman seperti kardus yang berisi makanan.

d. Proses pengangkutan bagasi yang telah di *sweeping* menuju pesawat.

Setelah di pastikan sudah tidak ditemukan lagi bagasi kabin yang tidak sesuai dengan standar, bagasi-bagasi tersebut akan dibawa oleh petugas menuju ke pesawat untuk disimpan di kompartemen bagian bawah. Tampak seperti gambar di bawah ini.

e. Bagasi yang telah dimasukkan ke *compartement* pesawat di bagian bawah akan dibawa menuju bandara tujuan kemudian nanti akan diambil oleh penumpang di tempat pengambilan bagasi tercatat yaitu di *conveyor belt* bandara tujuan.

## Kendala-kendala yang dihadapi petugas dalam menangani Proses Penanganan *Oversize Passenger Cabin Baggage* pada Maskapai Pelita Air

Dalam proses penanganan *Oversize Passenger Cabin Baggage* pada Maskapai Pelita Air, berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa kendala yang di hadapi petugas. Peneliti menggolongkan kendala menjadi dua bagian yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal berarti kendala yang dihadapi oleh petugas dari dalam lingkup maskapai pelita air itu sendiri seperti petugas itu sendiri, rekan kerja, kebijakan dan fasilitas maskapai pelita air. Faktor eksternal adalah kendala yang dihadapi oleh petugas yang berasal dari luar lingkup maskapai pelita air yaitu penumpang. Berikut ini penjabaran dan penjelasannya :

### a. Faktor Internal

Pada faktor internal, kendala yang dihadapi petugas *boarding gate* ketika melaksanakan *sweeping baggage* adalah miskomunikasi dengan petugas *check-in counter*. Kejadian tersebut terjadi pada tanggal 04 Agustus 2023 pukul 12.03 WIB rute Surabaya-Jakarta (IP-208 PK-PWE) di Gate 3. *Petugas Check-In Counter* tetap meloloskan penumpang yang hampir terlambat yang membawa 2 (Dua) koper besar menuju *boarding gate*, sesampai *diboarding gate* petugas *boarding gate* langsung melakukan *sweeping* bagasi (tanpa ditimbang menggunakan *baggage test unit*) karena ukurannya besar jadi sudah dipastikan tetap tidak dapat dibawa ke kabin pesawat. Setelah itu petugas langsung mengarahkan penumpang menuju pintu pesawat sedangkan kedua kopernya dibawa oleh petugas ke petugas *loading* dan *unloading* untuk dimasukkan ke kompartemen pesawat. Tentu kejadian ini membuat ketidaknyamanan di beberapa divisi yaitu petugas *staff check-in* dan *boarding gate*, *Cabin Crew*, dan *Petugas Operation* serta penumpang yang berada di dalam kabin pesawat. Setelah beberapa saat kejadian tersebut, petugas *check-in Counter* dan *Boarding gate* dipanggil untuk menghadap Supervisor dan Manager Maskapai Pelita Air yang saat itu sedang berada di bandara untuk mengetahui apa kejadian yang sebenarnya. Setelah berbincang-bincang cukup lama, akhirnya dapat disimpulkan bahwa adanya diskomunikasi antara petugas *check in counter* dengan petugas *boarding gate* terkait mengizinkan penumpang untuk dapat naik ke pesawat. Hal yang ditekankan oleh Manager tersebut yaitu terkait konsistensi visi dan misi maskapai pelita air sebagai maskapai *Premium Class* dan Anak perusahaan Pertamina dalam menjalankan bisnisnya dan memberikan jasanya kepada pelanggan.

Manager maskapai pelita air juga menghimbau agar kejadian tersebut tidak terulang kembali dan kemudian memberikan semangat kepada karyawannya.

### b. Faktor Eksternal

Faktor dari luar, kendala yang dihadapi oleh petugas *boarding gate* adalah penumpang. dalam mengurangi jumlah bagasi kabin yang berukuran besar, Maskapai Pelita Air sudah menginformasikan kepada penumpang tentang aturan bagasi kabin yang boleh untuk dibawa ke kabin pesawat bahkan menerapkan sistem *Sweeping Baggage* karena masih

ditemukan bagasi kabin yang tidak sesuai dengan standar atau tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dalam penerapannya, *Sweeping Baggage* terkendala ketika penumpang tidak mau barangnya di *sweeping* atau dibagasi dengan berbagai alasan seperti merasa bahwa sudah membawa barang bawaan sesuai dengan aturan yang berlaku, keamanan barang tersebut, dan waktu serta tenaga yang dibutuhkan untuk mengambil barang tersebut di *Conveyor Belt* bandara tujuan sehingga membuat penumpang menjadi malas. Hal ini tentunya membuat petugas harus bersikap tegas karena sudah kewajiban untuk melakukan *Sweeping Baggage* jika ditemukan barang yang berukuran besar dan tidak sesuai dengan standar bagasi kabin walaupun harus menunggu beberapa saat untuk dilakukan *Sweeping* dikarenakan harus sebisa mungkin menjaga kenyamanan penumpang ketika melakukan *Sweeping Baggage* terhadap barang bawaannya.

Berdasarkan hasil analisis dari pengolahan data yang telah dilakukan oleh penulis berikut faktor-faktor yang menyebabkan masih terkendalanya petugas dalam menangani bagasi kabin berukuran besar (*oversize passenger cabin baggage*) yang dibawa penumpang ke pesawat.

1) Masih minimnya pengetahuan penumpang tentang penerbangan.

Faktor utama yang menyebabkan masih adanya *Oversize Passenger Cabin Baggage* adalah minimnya pengetahuan penumpang tentang penerbangan. Penumpang sebagai konsumen kurang memperhatikan sejumlah aturan dan ketentuan yang berlaku tentang berat dan ukuran bagasi kabin yang dapat dibawa ke pesawat, bila di tinjau lebih jauh lagi sebenarnya pihak maskapai sudah memberikan informasi seluas-luasnya kepada calon pelanggan pengguna jasa maskapai pelita air namun budaya membaca konsumen masih sangat minim sehingga informasi yang telah disebarluaskan baik itu lewat media sosial seperti instagam dan facebook, *website* dan bahkan melalui media cetak. Namun target dan harapan maskapai dalam memberikan kemudahan informasi belum sepenuhnya sesuai dengan yang di harapkan. Tentu dengan minimnya pengetahuan penumpang tentang penerbangan terkhususnya pada pembahasan ini yaitu aturan mengenai bagasi kabin akan berdampak pada proses pelayanan dan penanganan bagasi kabin atau *sweeping baggage*. ada beberapa penumpang yang sudah paham tentang aturan bagasi kabin sehingga ketika petugas memberikan pemahaman dan penjelasan kepada penumpang dapat di terima dengan baik namun berbanding terbalik ketika berhadapan dengan penumpang yang sulit menerima arahan dan penjelasan yang diberikan petugas ditambah lagi apabila disertai dengan minimnya pengetahuan tentang penerbangan, proses *sweeping baggage* dapat terhambat dan memerlukan beberapa saat agar penumpang tersebut bersedia barang bawaannya di bagasi (di *sweeping*). Oleh sebab itu, pengetahuan dan pemahaman penumpang tentang penerbangan secara tidak langsung akan berdampak pada proses penanganan *oversize passenger cabin baggage*.

## 2) Penumpang datang terlambat.

Penumpang yang terlambat juga menjadi faktor penyebab hal ini dikarenakan bagasi tercatat yang berada di *Counter Check-In* sudah diangkut oleh petugas menuju pesawat sehingga di *check-in counter* penumpang hanya melakukan pencetakan *boarding pass* saja sedangkan barang bawaannya terpaksa harus dibawa melalui *boarding gate* bersamaan ketika proses *boarding check* sehingga petugas akan melakukan *sweeping* bagasi dan memberikan kode bagasi secara manual kemudian membawa bagasi tersebut menuju pesawat dan menyerahkan kepada petugas *Loading* dan *unloading* untuk dimasukkan ke *compartement* pesawat. Tentu hal ini akan mengganggu regularitas dan menambah tugas dan tanggung jawab petugas maskapai pelita air.

## 3) Penumpang tidak jujur atau tidak melaporkan bagasinya

Penumpang yang tidak jujur disebabkan oleh beberapa faktor yaitu layanan *Self Check-In* dan jumlah bagasi gratis yang diberikan oleh maskapai sudah melebihi. Layanan *Self Check-In* atau *Web Check-in* yang diterapkan oleh Bandara Internasional Juanda ternyata tidak hanya membawa dampak baik namun juga memberikan dampak buruk. Dengan adanya fasilitas layanan *Self Check-In/Web Check-In* penumpang menjadi malas untuk melaporkan bagasinya kepada petugas *Check-In Counter* dengan berbagai alasan dan memilih untuk membawa bagasinya langsung menuju *Waiting Room/Boarding Gate*.

Selain itu, faktor lainnya adalah *Over Baggage* (Kelebihan Bagasi). Maskapai Pelita Air memberikan bagasi gratis sebanyak 20 kg dan, jika penumpang membawa bagasi melebihi 20 kg maka akan dikenakan biaya tambahan oleh pihak maskapai.

Tentu, hal ini membuat penumpang membawa beberapa koper menuju ruang tunggu agar tidak diketahui oleh petugas *Check-In Counter*. Hal ini dikarenakan penumpang enggan membayar kelebihan bagasi jadi solusi yang diambil adalah dengan membawa bagasi atau koper menuju ruang tunggu untuk di *sweeping* oleh petugas *boarding gate*.

## 4) Penumpang malas mengantre di *Check-In Counter*

Hal ini bisa dapat dibuktikan ketika terjadi lonjakan penumpang yaitu ketika hari libur dan saat *weekend*. Karena antrean yang begitu panjang dan waktu keberangkatan yang menyebabkan penumpang memutuskan harus membawa beberapa bagasinya untuk dibawa terlebih dahulu menuju ruang tunggu sedangkan sisanya akan dimasukkan pada bagasi tercatat. Hal ini menurut penumpang akan memotong waktu ketika berada di *check-in Counter*.

## 5) Kurangnya Pengawasan yang dilakukan oleh Petugas *Check-In Counter*

Tentu dengan jumlah penumpang yang padat, pengawasan yang dilakukan oleh petugas *Check-in Counter* akan berkurang apalagi dengan tuntutan melayani penumpang dengan cepat dan memberikan pelayanan terbaik (*Service excellent*). Petugas *Check-In Counter* dengan jumlah waktu yang terbatas tidak akan banyak melakukan obrolan yang tidak perlu apalagi jika sampai mengganggu kenyamanan penumpang lain yang sedang

mengantre. Oleh sebab itu, pengawasan terhadap barang bawaan penumpang yang akan dibawa ke kabin pesawat kurang diperhatikan oleh petugas ketika melakukan proses pencetakan *boarding pass*.

6) Penumpang membeli oleh-oleh di pusat perbelanjaan.

Penumpang yang membeli oleh-oleh di pusat perbelanjaan setelah memiliki *boarding pass* atau dengan kata lain ketika sedang menunggu jam keberangkatan di *waiting room* atau *Boarding Gate*. Hal ini dapat terlihat dengan jelas ketika barang yang *disweeping* adalah berupa kotak-kotak kardus yang bertuliskan oleh-oleh yang dibawa oleh penumpang yang di beli di area atau pusat perbelanjaan area bandara baik itu di dalam maupun di dalam gedung Bandara Internasional Juanda Surabaya.

Solusi terhadap kendala-kendala yang dihadapi oleh petugas dalam menangani *Oversize Passenger Cabin Baggage* pada Maskapai Pelita Air

#### 1. Menerapkan *Sweeping Baggage*

Karena masih ditemukannya bagasi kabin yang tidak sesuai dengan ketentuan yaitu berukuran besar (*Oversize Cabin Baggage*). Maskapai Pelita Air menerapkan sistem *sweeping baggage*. *Sweeping Baggage* adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh petugas/staff *boarding gate* maskapai pelita air ketika barang bawaan atau bagasi penumpang yang akan dibawa masuk ke kabin pesawat tidak sesuai dengan standar atau tidak dalam batas wajar sehingga barang bawaan tersebut harus di bagasikan. Dibagikan artinya barang bawaan tersebut akan diberikan label bagasi dan barang tersebut tidak diperbolehkan dibawa ke kabin pesawat.

Petugas akan menjelaskan dan menginformasikan kepada penumpang bahwa barang yang telah di *sweeping* akan terjamin keamanannya serta akan keluar terlebih dahulu di *Conveyor Belt* bandara tujuan penumpang sehingga penumpang tidak merasa khawatir dan dengan nyaman menikmati penerbangannya.

#### 2. Akan menerapkan *name tag* kabin

Dalam mengurangi jumlah bagasi kabin yang tidak sesuai dengan ketentuan, maskapai sebagai maskapai baru yang melayani penerbangan berjadwal akan menerapkan *name tag kabin*. *Name tag* kabin akan dikaitkan pada barang bawaan penumpang yang akan dibawa ke kabin pesawat, dengan dikaitkannya *name tag* kabin pada barang bawaan penumpang artinya barang tersebut sudah memenuhi aturan untuk dibawa ke kabin pesawat. Tentu hal ini akan memudahkan petugas *check-in counter* dalam mengawasi barang bawaan penumpang ketika melakukan proses pencetakan *boarding pass*.

#### 3. Memberikan informasi seluas-luasnya kepada penumpang

Maskapai pelita air sudah menyediakan informasi sebanyak-banyaknya kepada penumpang tentang aturan mengenai bagasi kabin baik itu melalui media cetak maupun media online. Dalam media online, maskapai pelita air telah menyebarkan informasi

melalui Instagram, facebook, twitter, dan *website*. Serta melalui media cetak seperti di *boarding pass*, pamflet, poster, dan banner.

#### 4. Menyediakan Bagasi Prabayar

Bagasi Prabayar (*Prepaid Baggage*) merupakan layanan yang diberikan oleh Maskapai Pelita Air yang bertujuan untuk mempermudah penumpang dalam menambah kuota bagasi yang bisa diproses sebelum melakukan penerbangan. Melalui layanan bagasi prabayar ini, Maskapai Pelita Air menawarkan harga yang relatif lebih murah sehingga dapat menjadi sebuah bagi penumpang yang ingin melakukan penerbangan bersama Pelita Air, dengan tujuan untuk menghindari kerepotan dan biaya kelebihan bagasi di bandara. Dalam layanan bagasi berbayar ini, Maskapai Pelita Air juga melengkapinya dengan sistem *Refund Prerepaid Baggage* yaitu jika sewaktu-waktu penumpang membatalkan penerbangan dengan alasan tertentu.

#### 5. Menyediakan jasa joumpa

*Joumpa (Your Journey Company)* merupakan layanan yang dimiliki oleh PT. Garuda Indonesia yang memberikan layanan kepada pelanggan yang meliputi *fast track, meet and greet, transfer, dan VIP airport assistance*. *Fast track* adalah layanan cepat yang diberikan kepada pelanggan dengan mengutamakan kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan jasa penerbangan melalui asisten pribadi baik saat keberangkatan maupun kedatangan. Pelanggan nantinya akan didampingi Asisten VIP pribadi (petugas JOUMPA) mulai dari area *drop zone* terminal keberangkatan, *security check point 1*, proses *check in* dan pengurusan bagasi, pemeriksaan *security check point 2*, pemeriksaan imigrasi (penerbangan internasional), penyediaan *Lounge*, hingga ke *Boarding Gate*. Tentu dengan menggunakan jasa Joumpa ini, penumpang tidak perlu mengantre, mengurus *boarding pass*, dan mengurus bagasi karena sudah ditangani oleh petugas Joumpa. Penumpang hanya perlu mempersiapkan diri untuk menunggu waktu keberangkatan saja didampingi oleh petugas joumpa. Tentu dengan ada layanan ini, akan mengurangi jumlah bagasi kabin yang tidak sesuai dengan aturan.

#### 6. Petugas *Check-In* dilatih agar lebih jeli dalam mengawasi bagasi penumpang tercatat maupun tidak tercatat

Dalam melayani penumpang saat berada di *Check-In Counter*, petugas diharapkan untuk lebih jeli dalam mengawasi barang-barang bawaan penumpang baik yang akan dimasukkan ke dalam bagasi tercatat maupun yang akan dibawa ke kabin pesawat. Petugas *Check-In Counter* harus dapat memastikan bahwa barang-barang bawaan penumpang yang akan dibawa ke kabin pesawat sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain itu, Petugas *Check-In Counter* harus selalu menginformasikan kepada penumpang tentang barang-barang bawaan apa saja yang boleh dibawa ke kabin pesawat ketika sedang melakukan pengecekan dan pencetakan *boarding pass*. Hal ini bertujuan guna memberikan informasi

kepada penumpang sekaligus mengingatkan kembali bahwa ada ketentuan tentang bagasi yang boleh di bawa ke kabin pesawat.

## Simpulan

Peneliti telah mengetahui mengenai fakta-fakta yang terjadi lapangan terkait penanganan *Oversize Passenger Cabin Baggage* pada Maskapai Pelita Air di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Adapun kesimpulan yang akan ditarik oleh penulis sebagai berikut.

Pertama, dalam proses penanganan *Oversize Passenger Cabin Baggage* yang dilakukan oleh petugas Maskapai Pelita Air di Bandara Internasional Juanda Surabaya petugas sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yaitu dibuktikan dengan melakukan *sweeping baggage* dengan menimbang dan mengukur bagasi, memberikan label serta *fragile* pada barang yang mudah rusak maupun cacat.

Kedua, kendala-kendala yang dihadapi oleh petugas dalam proses penanganan *Oversize Passenger Cabin Baggage* faktor utama adalah penumpang. hal tersebut di sebabkan karena masih minimnya pengetahuan tentang penerbangan, tidak melaporkan bagasinya, malas mengantre, datang terlambat, dan membeli oleh-oleh di ruang tunggu serta kurangnya pengawasan petugas *check-in counter*.

## Daftar Pustaka

- Aan Komariah, Djam'an Satori. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Abdul Majid. 2013. *Strategi pembelajaran*. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Arikunto S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atmadjati, Arista. *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Google Books, Deepublish, 2 June 2014
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Darminto, Dwi Prastowo dan Julianty, Rifka. 2002. *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta: YKPN.
- Dewi, Intan Kumala. (2021). *Penanganan Over Cabin Baggage Pada Maskapai Citilink Di PT. Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang*. Diakses [Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)
- Fadhallah, R.A (2020). *Wawancara*. Jakarta Timur: UNJ Press
- Hartono Hadisuprpto. (2014). *Pengangkutan Dengan Pesawat Udara*. Yogyakarta : UII Press
- Hidayat, Rahmat. (2022). *Pengaruh Penerapan Pengaruh Bagasi Berbayar Maskapai Wings Air Terhadap Minat Penumpang di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende*. Diakses [Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)
- Ketriani, Rega Shindi. (2020). *Strategi Penanganan Over Baggage Dan Sweeping Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai Bali*. Diakses

[Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)

Maisarah, Tris. (2019). *Pengaruh Pelayanan Sweeping Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta*. Diakses

[Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)

Mulyana, Deddy (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Nurice Saragih (2019) *Analisis Check Baggage Sweeping di Unit Boarding Gate Maskapai Citilink Indonesia Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan*. Diakses

[Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)

Peraturan Pemerintah (PP) No.70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan

Purba, Sri Ulva Sari. (2018). *Analisis Penanganan Sweeping Bagasi Maskapai Garuda Indonesia PT Gapura Angkasa Bandar Udara Adisoemarmo Solo*. [Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)

Rokhimah, Nurul Nur. (2020). *Analisis Penanganan Sweeping Kabin Bagasi di Unit Boarding Gate Maskapai Lion Air di PT.Kokapura Avia Yogyakarta International Airport (Yia)*.

Diakses [Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)

Saputri, Rara Dianda (2023) "Pengaruh Penanganan Sweeping Bagasi Kabin Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia Di Yogyakarta International Airport." *JLEB: Journal of Law, Education and Business*, vol. 1, no. 2, 11 Oct. 2023

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung

Suharto, A. M., & Eko, P. D. W. (2009). *Ground Handling (Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan)*. PT. Raja Grafindo Persada.

Undang-undang Republik Indonesia No.1 tahun 2009 tentang penerbangan

"Perusahaan Ground Handling PT. Gapura Angkasa". Diakses pada 03 Oktober 2023.

<https://gapura.id/>

"Visi dan Misi Maskapai Pelita Air". Diakses 15 Januari 2024. <https://corporate.pelita-air.com/web/visimisi>

"Sejarah PT. Angkasa Pura 1". Diakses 20 Januari 2024. <https://ap1.co.id/id/about/our-history>