

PERANAN UNIT LOST AND FOUND DALAM PENANGANAN BAGASI YANG BERMASALAH PADA MASKAPAI CITILINK INDONESIA DI BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA

Tri Susilowati¹, Andhika Panji Saputra²

^{1,2} Sekolah Tinggi Penerbangan AVIASI, Jakarta, Indonesia

¹ trisusilowati.syg77@gmail.com, ² thirdandhika2@gmail.com

Abstrak

Angkutan udara dalam masyarakat masa kini sangat berperan. Peran tersebut diwujudkan oleh maskapai penerbangan Citilink yang memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dalam masalah bagasi. Pelayanan tersebut dapat diwujudkan dalam peranan unit lost and found dalam penanganan bagasi yang bermasalah pada maskapai Citilink Indonesia di Bandara Halim Perdanakusuma. Memiliki rumusan masalah bagaimana petugas unit lost and found dalam menangani bagasi yang bermasalah sesuai prosedur yang ditetapkan oleh Citilink Airlines. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan unit lost and found dalam penanganan bagasi yang bermasalah sesuai dengan prosedur maskapai citilink. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif melalui studi pustaka, literature, dan pengamatan umum di lapangan. Data akan dianalisa dengan metode deskriptif kualitatif. Landasan teori yang digunakan adalah teori studi pustaka. Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh petugas lost and found yang mampu memonitor dan mengkoordinasikan segala kegiatan yang ada dengan unit-unit terkait dalam melaksanakan pelayanan terhadap penumpang sehingga terciptanya keamanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Semua tenaga kerja mampu melayani penumpang dengan ramah dan sabar pada setiap keluhan bagasi yang dialami oleh penumpang, seluruh tenaga kerja pun menjalin kerja sama yang baik antara tenaga kerja satu dengan lainnya sehingga saat terjadi kendala dalam unit lost and found seluruh tenaga kerja mampu menyelesaikannya dengan baik.

Kata Kunci: Peranan; Petugas; prosedur kerja; Pelayanan

Pendahuluan

Angkutan udara merupakan kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu Bandara ke Bandara atau beberapa Bandara. Pada umumnya masyarakat dunia menggunakan transportasi udara dengan alasan kecepatan, ketepatan waktu dan kenyamanan dalam melakukan perjalanan ataupun dalam bisnisnya. Demikian juga dengan masyarakat Indonesia, transportasi udara merupakan alat transportasi yang paling diminati

oleh masyarakat Indonesia. Selain digunakan sebagai alat transportasi, pesawat udara dapat juga digunakan untuk mengangkut barang kargo dan pos ke tempat tertentu. Alat transportasi ini dibentuk sedemikian rupa agar penumpang merasa nyaman dan tidak ada hal-hal yang dikhawatirkan, alat transportasi ini juga terdiri dari berbagai maskapai baik dalam negeri maupun luar negeri. Contoh maskapai dalam negeri salah satunya adalah Citilink Indonesia.

Maskapai perbangan komersil selalu melakukan jasa angkutan udara selain menjual *seat* kepada penumpang juga menjual *space* untuk kargo. Dalam memberikan pelayanannya maskapai penerbangan tidak bisa melakukannya sendiri, maka dari itu biasanya maskapai penerbangan bekerjasama dengan perusahaan *ground handling* untuk membantu mereka dalam memberikan pelayanan baik pelayanan penumpang, pelayanan barang bagasi maupun pelayanan barang kargo. Seperti halnya maskapai Citilink Indonesia yang memiliki cara sendiri.

Permasalahan yang dihadapi adalah proses penanganan pada bagasi yang bermasalah di unit *Lost and Found* serta kinerja unit *Lost and Found* dalam menangani dan tindak lanjut/solusi menangani bagasi yang bermasalah.

Landasan Teori dan Metodologi

1. Landasan Teori

a. Lost and Found

Lost and Found merupakan tempat penumpang yang datang untuk melaporkan apabila mendapatkan bagasinya rusak atau hilang. *Lost and Found* adalah bagian di mana kita dapat mempelajari bagaimana cara penanganan bagasi penumpang yang turun dari pesawat yang mengalami *irregularities*. Hal yang paling penting di sini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang. Tugas pokok *Lost and Found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya terjadi karena kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas airlines atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi

adalah, penumpang datang ke unit *lost and found* kemudian mengisi *Property Irregularity Report (PIR)* selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak airlines melakukan pencarian. Setelah bagasi ditemukan airlines bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh airlines tersebut.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan Udara Pasal 144 yaitu, “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat dalam pengawasan pengangkut.”

b. Bagasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata bagasi adalah barang muatan (kereta api dan sebagainya). Arti lainnya dari bagasi adalah tempat menyimpan tas dan barang penumpang dalam pesawat udara. Proses dalam Pelayanan *Check-in*, merupakan proses lanjutan dari pelayanan *ticketing*, dimana penumpang melakukan proses pelaporan keberangkatannya di bandara udara yang meliputi pelaporan penumpang dan bagasi. Pada proses ini penumpang harus menunjukkan tiket penerbangannya untuk memperoleh *boarding pass* dan *baggage claim tag* bagi calon penumpang yang membawa bagasi.

Menurut F. X. Widadi A.Suwarno berpendapat “Perusahaan penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara”. Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu perusahaan angkutan udara yang mem-

berikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang, bagasi penumpang, barang kiriman (kargo), dan benda pos ke tempat tujuan.

c. Pengertian Penanganan

Pada Kamus besar bahasa Indonesia (2010:1533) menjelaskan bahwa penanganan yaitu “proses, cara atau pembuatan, penggarapan”. Dalam dunia transportasi udara, pada dasarnya kata penanganan mengandung pengertian suatu aktifitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan pelayanan termasuk bagasi, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama di bandar udara, untuk keberangkatan (*departure*) maupun kedatangan (*arrival*). Penumpang adalah setiap orang yang diangkut atau penumpang yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat-alat pengangkut lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut (perusahaan penerbangan, perkapalan dan lainnya).

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif melalui studi pustaka, literature, dan pengamatan umum di lapangan. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada tahun 2019, dengan mengambil judul **Peranan Unit Lost and Found dalam Penanganan Bagasi yang Bermasalah pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandara Halim Perdanakusuma**. Teknik Analisa Data Teknik analisis data dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif.

Pembahasan

Dalam penanganan petugas *lost and found* yang dilakukan sesuai dengan SOP untuk tercapainya kepuasan penumpang dalam mendapatkan penanganan ketika mengalami *irregularities* pada bagasinya. Peranan *lost and found* dalam melayani serta menanggapi segala pengaduan dari penumpang dengan sebaik-baiknya sesuai SOP, dengan adanya koordinasi pada unit-unit terkait maka akan membuahkan hasil yang baik saat berjalannya proses operasional yang lancar dan aman. Penanganan bagasi yang bermasalah perlu didukung oleh sarana dan prasarana untuk memudahkan petugas dalam menjalankan tugas. Sarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama dalam terselenggaranya suatu proses kegiatan penanganan bagasi yang bermasalah oleh petugas.

Prosedur kerja dalam penanganan apabila terjadi kerusakan atau kehilangan bagasi kabin, maka petugas *lost and found* maskapai Citilink Indonesia menerapkan aturan dan prosedur yang berlaku mengenai cara penanganannya sebagai berikut:

- a. Citilink Indonesia tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan bagasi kabin, kecuali jika penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan Citilink Indonesia atau orang yang bertugas atas nama Citilink Indonesia (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 4 ayat 1).
- b. Apabila pembuktian penumpang sebagaimana dimaksud dalam point (1) dapat diterima oleh Citilink Indonesia atau berdasarkan keputusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum yang tetap (*inkracht*) dinyatakan bersalah, maka ganti kerugian ditetapkan setinggi-tingginya sebagai kerugian nyata pe-

- numpang (Ref.PM 77 Tahun 2011 pasal 4 ayat 2).
- c. Jika penumpang mengalami kerusakan atau kehilangan bagasi tercatat maka petugas *lost and found* akan mengambil tindakan sesuai *Standard Operating Procedure (SOP)*:
- 1) Apabila terjadi kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tersebut atau bagasi tercatat musnah maka penumpang diberikan ganti rugi sebesar Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) per kilogram dan paling banyak Rp. 4.000.000,- (empat juta rupiah) (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 5 ayat 1 huruf a);
 - 2) Kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti rugi sesuai jenisnya, bentuk, ukuran dan *brand* bagasi tercatat (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 5 ayat 1 huruf b);
 - 3) Bagasi tercatat dianggap hilang apabila tidak ditemukan dalam waktu 14 (empat belas) hari masa kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di Bandar udara tujuan (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 5 ayat 2);
 - 4) Citilink Indonesia wajib memberikan uang tunggu (*first need compensation*) kepada penumpang atas bagasi yang tercatat yang dimaksud pada ayat 2 (dua) sebesar Rp. 200.000 (dua ratus ribu rupiah) per hari paling lama untuk 3 (tiga) hari kalender. (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 5 ayat 3).
- d. Jika penumpang mengalami kehilangan barang berharga maka petugas *lost and found* memberlakukan aturan sesuai SOP yaitu:
- 1) Citilink Indonesia dibebaskan dari tuntutan ganti kerugian terhadap hilangnya barang berharga atau barang yang berharga milik penumpang di simpan dalam bagasi

tercatat, kecuali pada saat pelaporan keberangkatan (*check-in*), penumpang telah menyatakan dan menunjukkan bahwa di dalam bagasi tercatat terdapat barang berharga, dan Citilink Indonesia setuju untuk mengangkutnya (Ref.PM 77 Tahun 2011 pasal 6 ayat 1).

- 2) Dalam hal Citilink Indonesia menyetujui barang berharga di dalam bagasi tercatat diangkut sebagaimana dimaksud pada poin (a), maka Citilink Indonesia dapat meminta kepada penumpang untuk mengasuransikan barang tersebut (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 6 ayat 2).

Demikian juga dengan prasarana yang digunakan merupakan segala sesuatu tambahan atau sebagai pendukung dalam kegiatan kerja seluruh personil sehingga dapat tercipta kenyamanan dalam aktifitas yang dilakukan. Pendukung utama dalam penanganan bagasi merupakan kunci utama adalah tenaga kerja atau Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja dalam kegiatan di unit *lost and found* di Maskapai Citilink Indonesia adalah tenaga kerja yang memiliki sertifikat serta berpengalaman dalam bidangnya dan mengerti prosedur kerja yang ada serta memiliki pengalaman kerja yang cukup baik dan berlatar belakang pendidikan di bidang transportasi udara.

Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh petugas *lost and found* yang mampu memonitor dan mengkoordinasikan segala kegiatan yang ada dengan unit-unit terkait dalam melaksanakan pelayanan terhadap penumpang sehingga terciptanya keamanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Petugas *lost and found* harus mampu berkoordinasi sesuai

dengan prosedur yang telah ditetapkan PT Citilink.

Untuk melancarkan pelaksanaan kegiatan petugas *lost and found* di lapangan, maka para petugas harus mengetahui prosedur kerja mengenai penanganan bagasi. Pelaksanaan mengacu kepada SOP (*Standard Operating Procedure*) *lost and found*.

Dengan demikian bahwa petugas *lost and found* harus mampu dalam menjalankan tugas dan memenuhi harapan penumpang dalam penanganan bagasi yang bermasalah. Dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan sumber daya manusia yang ahli dibidangnya dan yang telah ditetapkan perusahaan serta sudah memenuhi kriteria dari perusahaan

sehingga dapat bekerjasama satu sama lain untuk mencapai yang diharapkan.

Tenaga kerja pada unit *lost and found* Maskapai Citilink Indonesia *station* Halim Perdanakusuma Jakarta harus mampu dalam melaksanakan tugasnya, sesuai prosedur yang ada pada SOP yang berlaku di Maskapai Citilink Indonesia *station* Halim Perdanakusuma Jakarta. Semua tenaga kerja mampu melayani penumpang dengan ramah dan sabar pada setiap keluhan bagasi yang dialami oleh penumpang, seluruh tenaga kerja pun menjalin kerja sama yang baik antara tenaga kerja satu dengan lainnya sehingga saat terjadi kendala dalam unit *lost and found* seluruh tenaga kerja mampu menyelesaikannya dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kamus Besar bahasa Indonesia 2010:1533, Jakarta: Balai Pustaka,
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 (UU No 1/2009) tentang penerbangan
3. Achmad Moegandi, 1996. *Mengenal dunia Penerbangan Sipil*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
4. Keterangan Baggage Irregularity mengacu pada “*IATA Irregularity Code*”
5. PM No. 77 Tahun 2011, tentang “*Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*”.
6. “Profil Perusahaan Citilink Indonesia”
7. F. X. Widadi A.Suwarno, *Tata operasi Darat*, Grasindo, Jakarta, 2001
8. <https://www.citilink.co.id/company-profile> (3 Juli 2020).
9. Station Handling Manual (SHM) PT. Citilink Indonesia Bab. 5, tentang “*Baggage Handling*”.

