

ANALISIS PENYEBAB KURANG BAGASI/ *ADVICE HANDLING* (AHL) DAN CARA PENANGANANNYA DI BANDAR UDARA ABDULRAHMAN SALEH MALANG

¹Khuluk Gagah Pradipta, ²Dhiani Dyahjatmayanti

^{1,2)} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak

Pelayanan kepada penumpang yang mengatasi masalah bagasi penumpang yang mengalami *irregularities*, kerusakan bagasi, kehilangan bagasi dan keterlambatan bagasi atau barang bawaan penumpang merupakan tugas dari unit *lost and found*. Kasus kehilangan bagasi masih terjadi pada PT Avia Citra Dirgantara Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab kurang bagasi / *Advice Handling* (AHL) Di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang dan cara mengatasinya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan subjek pada penelitian ini adalah karyawan *lost and found* sedangkan objek pada penelitian ini adalah penyebab kurang bagasi / *Advice Handling* (AHL) dan cara penanganannya di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jenis data pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang pada April 2023. Hasil dari penelitian ini adalah Penyebab kurang bagasi atau *Advice Handling* di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang terdiri dari beberapa faktor, yaitu label tag bagasi yang terlepas, *human eror*, banyaknya label pada koper, bagasi yang tertukar dengan penumpang lain, dan adanya penumpang yang lupa mengambil bagasi miliknya dan Petugas akan mencari tahu claim tag bagasi yang mengalami *Advice Handling*, Petugas *Lost and Luggage* melakukan *crosscheck* ke *breakdown checklist* untuk memastikan terdapat nomor nya atau tidak, jika bagasi sudah ditemukan maka akan diserahkan kepada penumpang dengan syarat sesuai aturan yaitu identitas KTP dan *boarding pass* harus sesuai dengan *claim tag*.

Kata Kunci: Kehilangan Bagasi, *Lost and Found*, PT Avia Citra Dirgantara Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang

Abstract

Services for passengers dealing with problems with passenger baggage that experience irregularities, baggage damage, lost baggage and delays in luggage or passenger luggage are the duties of the lost and found unit. Cases of lost luggage still occur at PT Avia Citra Dirgantara Abdulrahman Saleh Airport Malang. This study aims to determine the causes of insufficient baggage / Advice Handling (AHL) at Abdulrahman Saleh Airport in Malang and how to overcome them.

This study used a qualitative research method with the subject of this study being lost and found employees while the object of this study was the cause of insufficient baggage / Advice Handling (AHL) and how to handle it at Abdulrahman Saleh Airport Malang. Data collection techniques were carried out by interview, observation, and documentation techniques. The type of data in this study consisted of primary data and secondary data. This research was conducted at Abdulrahman Saleh Airport in Malang in April 2023. The results of this study are the causes of insufficient baggage or Advice Handling at Abdulrahman Saleh Airport Malang consisting of several factors, namely detached luggage tags, human error, the number of labels on suitcases, baggage that was exchanged with other passengers, and passengers who forgot to collect it. his baggage and the Officer will find out the baggage tag claim that is experiencing Advice Handling, the Lost and Luggage Officer cross-checks the breakdown checklist to make sure there is a number or not, if the baggage has been found it will be handed over to the passenger with the conditions according to the rules, namely KTP identity and boarding the pass must match the claim tag.

Keywords: *Lost Baggage, Lost and Found, PT Avia Citra Dirgantara Abdulrahman Saleh Airport Malang*

Pendahuluan

Moda transportasi udara semakin mengalami peningkatan, terutama setelah pandemi covid 19 melanda negara Indonesia. PT Angkasa Pura I (2023) menyatakan bahwa sepanjang tahun 2022, Angkasa Pura Airports mencatat telah melayani sebanyak 52.294.618 pergerakan penumpang di 15 bandara yang dikelola. Banyak masyarakat yang kembali menggunakan transportasi udara. Aspek pelayanan merupakan unsur penting dalam perjalanan. Dengan semakin jumlah penumpang yang

²Email Address: dhiani.dyahjatmayanti@sttkd.ac.id

Received 05 Juni 2023, Available Online 30 Juli 2023

meningkat, maka pelayanan yang diberikan kepada penumpang juga harus ditingkatkan. Salah satu pelayanan tersebut adalah pelayanan terhadap bagasi penumpang yang ditugaskan kepada unit *lost and found*. Perusahaan penerbangan maupun jasa *Ground Handling* pada Bandar Udara Abdulachman Saleh merupakan unit yang menyediakan jasa *lost and found* harus meningkatkan pelayanan unitnya terhadap pelayanan bagasi. Sukma dan Pradana (2023) mengatakan bahwa Unit *Lost and Found* adalah unit yang bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang dalam hal bagasi yang datang dari pesawat dan bekerja mengatasi masalah bagasi penumpang yang mengalami *irregularities*, kerusakan bagasi, kehilangan bagasi dan keterlambatan bagasi atau barang bawaan penumpang.

Menurut Putra (2022) adapun tanggung jawab dari perusahaan *Ground Handling* yang berfokus kepada pelayanan dan penanganan barang bawaan penumpang khususnya bagasi dan unit tersebut bernama *Lost and Found* dengan pengertiannya adalah bagian yang menangani atau mengatasi kasus-kasus terjadinya *mishandled baggage*, dan kasus-kasus umum yang ditangani oleh unit *Lost and Found* adalah kehilangan bagasi (*Missing Baggage*) yang menggunakan kode AHL (*Advice Handling*) dan kerusakan bagasi (*Damage Baggage*) yang menggunakan kode DPR (*Damage and Pilgerage Report*) atau keterlambatan bagasi (*Delayed Baggage*).

Sukma dan Pradana (2023) mengatakan *Missing Baggage/AHL (Advice Handling)* adalah permasalahan yang terjadi ketika penumpang kehilangan bagasi dan mengalami keterlambatan penerimaan bagasi. Unit *Lost and Found* harus bertanggung jawab terhadap AHL tersebut dan mencari cara untuk menangani masalah tersebut. Tentunya cara penanganan *Missing Baggage* sesuai dengan SOP dan aturan-aturan yang berlaku.

Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang (IATA: MLG, ICAO:WARA, sebelumnya WIAS) adalah bandar udara yang terletak di Pakis, Kabupaten Malang, Jawa Timur, atau 17 km arah timur dari pusat Kota Malang. Menurut Perda No. 10 Thn 2012 Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang yang dikelola Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur untuk digunakan penerbangan sipil. Menurut pengamatan peneliti di Bandar Udara Abdulrahman Saleh terdapat kasus kehilangan bagasi berupa uang dengan jumlah yang cukup banyak.

Tabel 1. Reapitulasi Kasus Kehilangan Bagasi PT Avia Citra Dirgantara

No	Tanggal	Flight No.	Kejadian	Penyelesaian
1	20 Des	OG 750	A.n Sutyah Mrs. PAX melapor Kekurangan 01 Colly Berupa BK 99XXXI Tripodi, Setelah DIC/Chk PAX Atas Nama Tersebut Cancel Sehingga Bagasi di Offload	Diketemukan Bge O/b Via OG750/21 Des Diambil Pax di Bandara tanggal 21 Desember 2020
2	21 Des	OG 750	A.n Lies Rachmawan Mrs. DPR 01 Colly berupa RD02HWX TN OG0177062857	Penggantian Voucher Sebesar IDR 300.000

Sumber: PT Avia Citra Dirgantara

Dari permasalahan tersebut maka peneliti memutuskan untuk membahas lebih dalam mengenai penyebab kurang bagasi / *Advice Handling* (AHL) dan cara penanganannya di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang dan mengemukakannya dalam penelitian dengan judul “Analisis Penyebab Kurang Bagasi / *Advice Handling* (AHL) Dan Cara Penanganannya Di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang”.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Lost and Found

Menurut Sukma dan Pradana (2023) Unit *Lost and Found* adalah unit yang bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang dalam hal bagasi yang datang dari pesawat dan bekerja mengatasi masalah bagasi penumpang yang mengalami *irregularities*, kerusakan bagasi, kehilangan bagasi dan keterlambatan bagasi atau barang bawaan penumpang.

Bagasi

Bagasi merupakan suatu harta benda berharga atau barang pribadi yang dimiliki penumpang yang sudah diizinkan oleh penumpang untuk barang berharganya diangkut oleh maskapai penerbangan ke dalam pesawat dan merupakan kebutuhan persediaan penumpang selama melakukan perjalanan (Disastra dan Ginusti, 2022).

Penanganan Bagasi

Penanganan bagasi (*baggage handling*) menurut *Airport Handling Manual* (AHM 810) tentang IATA *Standard Ground Handling Agreement, Annex A Ground Handling Service, Section 4, Sub Section 4* (Ref AHM 18 Tahun 1998) meliputi:

1. *Baggage handling*, yang menangani bagasi di *baggage sorting area* dan menyiapkan pengiriman/pengantaran ke dalam pesawat.
2. Menetapkan berat bagasi yang disusun.
3. Menurunkan atau mengeluarkan bagasi dari traktor/grobak/kendaraan, membongkar dan atau mengosongkan tempat bagasi, memeriksa bagasi yang datang.
4. Memisahkan bagasi transfer dan menyimpan bagasi transfer dalam suatu periode sampai waktu keberangkatan/pengiriman.
5. Menyediakan atau mengatur pengangkutan bagasi ke sorting area dari departemen yang akan menerima.
6. Menangani bagasi awak pesawat (*crew baggage*), sesuai dengan kesepakatan bersama.

Landasan Hukum Hilangnya Bagasi

Pertanggung jawaban maskapai penerbangan yang diatur dalam pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 bahwa pengangkut yang mengoperasikan pesawat wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang berupa hilang dan/atau rusaknya barang dalam bagasi tercatat. Kehilangan dari bagasi tercatat akan diberikan ganti rugi Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak 4.000.000,- (empat juta rupiah) per penumpang. Dan dikatakan barangnya hilang dalam waktu 7 hari kalender. Sedangkan hilangnya dan atau/rusaknya barang bagasi kabin maka pengangkut tidak bertanggung jawab kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh pihak maskapai penerbangan. Namun, besarnya ganti rugi menurut pasal 26 Ordonansi Pengangkutan Udara mengenai ganti rugi pada kehilangan dan pasal 27 mengenai ganti rugi pada kerusakan, dihubungkan dengan pasal 30 ayat dua. Pasal 26 mengatakan bahwa ganti rugi yang wajib dibayar oleh pihak maskapai penerbangan pada kehilangan barang atau bagasi adalah harga barang yang sama macam dan sifatnya ditempat tujuan pada waktu barang atau bagasi seharusnya diserahkan dikurangi dengan jumlah uang yang karena kehilangan itu tidak perlu dibayarkan untuk biaya dan pengangkutan.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Peneliti menjelaskan secara mendetail dan mendeskripsikan mengenai penyebab kurang bagasi / *Advice Handling* (AHL) dan cara penanganannya di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dan objek penelitian menurut Sugiyono (2019) subjek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Subjek pada penelitian ini adalah karyawan *lost and found* sedangkan objek pada penelitian ini adalah penyebab kurang bagasi / *Advice Handling* (AHL) dan cara penanganannya di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi. Menurut Sugiyono (2019) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati penyebab kurang bagasi / *Advice Handling* (AHL) dan cara penanganannya di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang. Dalam melakukan suatu observasi, maka peneliti harus memilih hal-hal yang menjadi fokus dari penelitian dan mengatasi persoalan serta menemukan cara terbaru mengambil keputusan yang lebih efektif.
2. Wawancara. Menurut Sugiyono (2019) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewer*) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mewawancarai 4 petugas dari unit *Lost and Found* dan *Make Up Area* mengenai penyebab kurang bagasi / *Advice Handling* (AHL) dan cara penanganannya di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang.
3. Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2019) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan, serta mengumpulkan berbagai data berupa, gambar, catatan, atau buku yang menunjang penelitian, seperti data bandara, jumlah kehilangan bagasi, gambar bandara dan lainnya.

Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas interval), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas). Penelitian ini menggunakan uji kredibilitas untuk menguji keabsahan data. Uji kredibilitas data dilakukan dengan triangulasi (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi

lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda (Sugiyono, 2019)

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian dalam penelitian ini merupakan uraian tentang data dan temuan yang peneliti peroleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang di uraikan dalam metode pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil Penelitian dari metode wawancara penulis cantumkan hanya terdiri dari jawaban yang menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini seperti pada penjelasan berikut.

1. Penyebab Kurang Bagasi/ *Advice Handling* (AHL) di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang

Advice Handling merupakan permasalahan yang terjadi ketika penumpang kehilangan bagasi dan mengalami keterlambatan penerimaan bagasi. Penyebab kurang bagasi atau *Advice Handling* di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang terdiri dari beberapa faktor, yaitu label tag bagasi yang terlepas, *human error*, banyaknya label pada koper, bagasi yang tertukar dengan penumpang lain, dan adanya penumpang yang lupa mengambil bagasi miliknya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Farida (2020) dengan judul “Analisis Penanganan Bagasi Yang Hilang dan Rusak Pada Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Lombok yaitu faktor-faktor penyebab kehilangan bagasi adalah *tagless, suspend, loading error, baggage switch, baggage not checked to final destination, reason mishandling not detectable, tracing, loading error wrong compartment, baggage laftube, airport security, wrong labeled, not authorised to load, last minute change (LMC), Stock conveyer belt, short connecting (Shoconx), overload due Space, overload deu weight*. Sedangkan faktor kehilangan bagasi pada penelitian sekarang adalah label tag bagasi yang terlepas, *human error*, banyaknya label pada koper, bagasi yang tertukar dengan penumpang lain, dan adanya penumpang yang lupa mengambil bagasi miliknya.

2. Cara Penanganan Penyebab Kurang Bagasi/ *Advice Handling* (AHL) di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang

Penyebab kurangnya bagasi/*Advice Handling* di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang terjadi karena beberapa faktor yang telah dijelaskan sebelumnya. Para petugas juga sudah menyiapkan cara menangani penyebab *Advice Handling*, yaitu:

- a. Petugas akan mencari tahu *claim tag* bagasi yang mengalami *Advice Handling*
- b. Petugas *Lost and Found* melakukan *crosscheck* ke *breakdown checklist* untuk memastikan terdapat nomornya atau tidak, jika tidak terdapat nomor bagasinya maka akan dilakukan komunikasi ke bagian Apron untuk mencari tahu ada atau tidaknya bagasi yang tertinggal di *compartment*, jika tidak ada bagasi di *compartment* maka akan dicek ke *station* awalnya untuk nomor serta ciri ciri bagasi yang kurang. Jika bagasi tersebut terdapat di *station* awal maka bagasi tersebut akan di *onboard* ke stasiun yang mengalami kekurangan bagasi tersebut. Jika bagasi tersebut tidak terdapat di *station* awal kemungkinan bagasi tersebut nyasar ke *station* lain, petugas akan menanyakan ke semua *station* apakah terdapat surplus berupa bagasi. Jika bagasi sudah ditemukan maka petugas akan membuatkan *Property Irregularity Report (PIR)*, kemudian petugas akan meminta identitas berupa KTP, *boarding pass* dan *claim tag*. Identitas KTP dan *Boarding Pass* harus sesuai dengan *claim tag*, selanjutnya sesuai dengan kekurangan tersebut akan diinput ke sistem.
- c. Untuk bagasi yang sudah ditemukan akan di-*onboard*-kan lagi jika terdapat *next flight*nya lagi dan ditanyakan kepada penumpang yang bersangkutan untuk mengambil bagasinya atau

dikirimkan ke alamatnya, setelah semua proses tersebut selesai maka kekurangan yang diinput ke sistem akan ditutup.

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah

1. Penyebab Kurang Bagasi/ *Advice Handling* (AHL) di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang

Penyebab kurang bagasi atau *Advice Handling* di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang terdiri dari beberapa faktor, yaitu label tag bagasi yang terlepas, *human error*, banyaknya label pada koper, bagasi yang tertukar dengan penumpang lain, dan adanya penumpang yang lupa mengambil bagasi miliknya.

2. Cara Penanganan Penyebab Kurang Bagasi/ *Advice Handling* (AHL) di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang

- a. Petugas akan mencari tahu *claim tag* bagasi yang mengalami *Advice Handling*.
- b. Petugas *Lost and Found* melakukan *crosscheck* ke *breakdown checklist* untuk memastikan terdapat nomor nya atau tidak. Bagasi akan dicari ke area apron untuk dicek apakah tertinggal di compartment atau tidak. Jika tidak ditemukan maka bagasi akan di cari ke station sebelumnya dan station lainnya untuk surplus bagasi atau tidak dengan ciri ciri bagasi dan nomor bagasinya.

Saran

1. Saran bagi peneliti selanjutnya:

Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini disarankan menggunakan pendekatan *Matriks House of Risk*, yaitu untuk mengidentifikasi penyebab bagasi hilang agar dapat meminimalisir resiko dan menentukan prioritas strategi mitigasi yang dianggap efektif dalam pengambilan keputusan.

2. Saran bagi Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang

Diharapkan Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang agar lebih memperbaiki dan meningkatkan standar kerja untuk mengatasi *human error* dalam penanganan bagasi (*baggage handling*) agar penumpang tidak mengalami kurang bagasi.

Daftar Pustaka

- Disastra, Inneke Febryana dan Ginusti, Galis Nawang. 2022. *Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Oleh PT Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Jurnal Kewarganegaraan, Vol. 6 (1): 14-15.
- IATA Standard Ground Handling Agreement, Annex A Ground Handling Service, Section 4, Sub Section 4 (Ref AHM 18 Tahun 1998)
- Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara.
- PERBUP Kab. Malang No. 10 Tahun 2012 tentang Sistem Akuntansi Badan Layanan umum Daerah Kabupaten Malang.
- Putra, Wichkal Arga. 2021. *Analisis Penanganan Unit Lost And Found Dalam Kasus Damage Baggage Pada Saat Tiba Di Arrival Station Bandar Udara Tjlik Riwut Palangkaraya Periode Agustus-Oktober 2021*. Jurnal Kewarganegaraan, Vol. 6 (2): 2488-2491.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta
- Sukma, Arista Melati dan Pradana, Febriansyah Ignas. 2023. *Analisis Kinerja Unit Lost and Found Dalam Penanganan Bagasi Penumpang Maskapai LionAir di Bandar Udara Internasional Yogyakarta*. Journal of Management and Social Sciences, Vol. 1 (1): 68-70.