



Analisis Penanganan Bagasi Hilang Oleh Petugas *Lost And Found* PT Kokapura Avia Pada Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Nada Akram Zaiyan Subroto

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : 190709314@students.sttkd.ac.id

Kartika Fajar Nieamah.

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : Kartika.fajar@sttkd.ac.id

Korespondensi penulis : 190709314@students.sttkd.ac.id

Abstract, PT Kokapura Avia has many work units. One of the PT Kokapura Avia is a lost and found unit. Lost and found is a place for passengers to report if their baggage is lost or damaged (SOP/aas-aqp - 001/2019). The principal task of lost and found is to check the baggage number on the passenger with the baggage label on it, caring for any excess and shortages or damage to luggage experienced by a passenger. The reason for the lack of passenger luggage is that an employee's labeling or misloading of luggage onto another flight. The deviation of the baggage services usually takes place when passengers arrive at the terminal. As for the research, it is aimed at locating the missing baggage tracing and storage system and the application of cooperation between Lion Air and International Airport Yogyakarta in lost baggage tracing of lost and found PT Kokapoura Avia.

The study uses qualitative research methods. By using data collection techniques of observation, interview and documentation. Interviews use semi-structured techniques and data analysis using three techniques which are data reduction, data display and deduction drawing. Based on the result show the preparation of the lost and found provides a pear (an arity report source) used to screened the baggage claim by passengers. They include passenger identification and claim tag statements that are already matched with data found in the system of the lost and found unit. There are two courses of tracing that are tracing by CCTV and tracing by E-mail. Yogyakarta's international airport operations provide facilities and CCTV services in cooperation while lion air airlines provide a system that is used by lost and found and is responsible for providing compensation to passengers.

Keywords : Bagagge, Pasengger, Tracing, Cooperation, Lost and found Unit

Abstrak, PT. Kokapura Avia memiliki banyak unit kerja. Salah satu PT. Kokapura Avia adalah unit *lost and found*. *Lost and found* adalah tempat bagi penumpang untuk melapor apabila bagasi yang dibawa hilang atau mengalami kerusakan (SOP/AAS-AQP- 001/2019). Tugas pokok *lost and found* adalah mengecek nomor bagasi yang ada di penumpang dengan nomor yang ada dilabel bagasi, mengurus kelebihan dan kekurangan ataupun kerusakan bagasi yang dialami penumpang. Penyebab terjadinya kelebihan atau kekurangan bagasi penumpang yaitu kesalahan pelabelan oleh petugas atau salah muat angkut bagasi ke penerbangan lain. Penyimpangan layanan bagasi tersebut biasanya terjadi saat penumpang tiba di bandar udara akhir. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelacakan dan pencatatan bagasi yang hilang dan penerapan kerjasama antara maskapai Lion Air dan Bandar Udara

Internasional Yogyakarta dalam pelacakan bagasi hilang yang di tangani petugas *lost and found* PT. Kokapoura Avia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara menggunakan teknik semi terstruktur dan analisis data menggunakan tiga teknik yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persiapan petugas *lost and found* menyediakan PIR (*Property Irregularity Report*) yang digunakan mencata data laporan kehilangan bagasi oleh penumpang. Data tersebut berupa identitas penumpang dan *claim tag baggage* yang sudah dicocokkan dengan data yang ada di sistem milik unit *lost and found*. Ada dua acara melakukan pelacakan yaitu *tracing by CCTV* dan *tracing by e-mail*. Operasional Bandar Udara Internasional Yogyakarta menyediakan fasilitas dan layanan CCTV sebagai bentuk kerjasama sedangkan maskapai Lion Air menyediakan system yang digunakan petugas *lost and found* dan bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi kepada penumpang.

Kata kunci : Bagasi, Penumpang, Pelacakan, Kerjasama, Unit *Lost and found*

PENDAHULUAN

Transportasi udara sangat penting untuk Indonesia, karena kondisi Indonesia yang memiliki banyak pulau, transportasi udara dapat menghubungkan antar pulau dalam waktu yang cukup cepat dan efisien. Bandar udara mempunyai sarana dan prasarana dalam menunjang berbagai kegiatan kebandarudaraan pada setiap bandar udara yang ada di Indonesia. Menurut UU No 1 Tahun 2009, bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan, serta fasilitas pokok, dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) adalah sebuah bandar udara internasional yang terletak di Desa Palihan, Kecamatan Temon, Kabupaten Kulonprogo yang dibangun dan dikelola oleh Angkasa Pura Airports. Bandar Udara Internasional Yogyakarta memiliki peran yang cukup signifikan dalam mewujudkan konektivitas udara serta perkembangan perekonomian masyarakat Provinsi Yogyakarta serta Pulau Jawa bagian selatan (Prasetyo, 2020). Bandar udara ini terletak sekitar 45 km dari kota Yogyakarta yang melayani Daerah Istimewa Yogyakarta, serta kota-kota terdekat di Jawa Tengah seperti Purwoejo, Kebumen, dan Magelang. Bandar Udara Internasional Yogyakarta merupakan bandar udara yang dioperasikan dan dikelola PT. Angkasa Pura I. Bandara Internasional Yogyakarta ini melayani penerbangan domestik ke beberapa kota besar di Indonesia dan penerbangan internasional. Dalam mendukung kelancaran kegiatan penerbangan di bandar udara terdapat perusahaan ground handling, yang bertugas untuk menghandel pesawat pada saat kedatangan sampai dengan keberangkatan.

Ground handling sebagai penanganan pesawat pada saat di darat menjadi hal yang penting bagi suatu perusahaan penerbangan agar pesawatnya dapat beroperasi dengan baik. PT. Kokapura Avia adalah contoh perusahaan yang bergerak pada bidang ground handling. PT. Kokapura Avia adalah sebuah koperasi yang dengan seiring berjalannya waktu berubah menjadi sebuah perusahaan ground handling. PT. Kokapura Avia memiliki kepanjangan dari

koperasi angkasa pura yang didirikan pada 27 Oktober 1980. Tujuan dari dibentuknya PT. Kokapura Avia ini yaitu untuk mensejahterakan karyawan dengan sektor ekonomi yang berlandaskan dari karyawan, oleh karyawan, dan untuk karyawan. PT. Kokapura Avia memiliki banyak unit kerja. Salah satu PT. Kokapura Avia adalah unit *lost and found* (Gunawan, 2015).

Lost and found adalah tempat bagi penumpang untuk melapor apabila bagasi yang dibawa hilang atau mengalami kerusakan (SOP/AAS-AQP- 001/2019). Tugas pokok *lost and found* adalah mengecek nomor bagasi yang ada di penumpang dengan nomor yang ada dilabel bagasi, mengurus kelebihan dan kekurangan ataupun kerusakan bagasi yang dialami penumpang. Penyebab terjadinya kelebihan atau kekurangan bagasi penumpang yaitu kesalahan pelabelan oleh petugas atau salah muat angkut bagasi ke penerbangan lain. Penyimpangan layanan bagasi tersebut biasanya terjadi saat penumpang tiba di bandar udara akhir.

Bagasi adalah suatu harta atau barang-barang pribadi milik penumpang yang dibawa ke dalam suatu penerbangan untuk memenuhi kebutuhan selama dalam penerbangan maupun tujuan akhir dengan seizin maskapai penerbangan (Nency, 2019). Bagasi penumpang harus dikelola dengan baik agar tidak terjadi kekeliruan dalam menangani bagasi, seperti kehilangan, kerusakan, tertinggal pesawat, terbawa di pesawat lain dan sebagainya. Peristiwa kehilangan dan kerusakan bagasi dikategorikan sebagai kejadian di luar kebiasaan. Perlu adanya penanganan bagasi yang dalam menangani barang bawaan penumpang dari Bandar Udara keberangkatan hingga sampai tujuan.

Dilansir dari berita merdeka.com, Kamis, 24 Maret 2022. beberapa kasus terkait dalam penanganan bagasi penumpang maskapai Lion Air antara lain yaitu kejadian kehilangan uang Rp35 Juta yang disimpan dalam bagasi. Maskapai Lion Air merupakan salah satu maskapai penyedia jasa penerbangan umroh. Tingginya peminatan ibadah umroh di Indonesia, tentu saja tidak lepas dari persaingan antar pelaku usaha. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat permasalahan tersebut kedalam skripsi penulis dengan judul “ANALISIS PENANGANAN BAGASI HILANG OLEH PETUGAS *LOST AND FOUND* PT. KOKAPURA AVIA PADA MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA (YIA)”.

TINJAUAN PUSTAKA

Bandar Udara

Bandar Udara menurut UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batas – batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Sedangkan menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) Bandar Udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA)

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) adalah Bandar udara yang dibangun di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Pembangunan bandar udara baru di Kulon Progo dilakukan sebagai pengembangan Bandar Udara Adisucipto Yogyakarta yang sudah mulai overcapacity. Tahap awal dari pembangunan fasilitas terminal yaitu seluas 195.000 m² dengan daya tampung sebesar 14 Juta penumpang per tahun. Luas apron Bandar Udara Internasional Yogyakarta 371.205m² dengan kapasitas 28 pesawat, dengan runway sepanjang 3.250 m dan lebar 60 m. Luas bandar udara YIA 235.000m². Bandar Udara Internasional Yogyakarta memiliki stasiun kereta api di lantai 2 terminal keberangkatan dengan luas stasiun 11.737m² dengan dilengkapi lahan parkir kendaraan dengan kapasitas 18.727 kendaraan. Kapasitas runway dapat mencapai lebih besar dari 40 pergerakan pesawat per jam. Sedangkan dari sisi land side, kapasitas terminal bisa menampung 20 Juta penumpang per tahun.

Ground Handling

Ground handling berasal dari kata *ground* dan *handling*, *ground* yang artinya darat atau di darat dalam hal ini Bandar Udara (*Airport*). Sedangkan *handling* berasal dari kata *hand* atau *handle* yang artinya tangan atau tangani. *Handling* berarti pelayanan atau penanganan atau *service or to service* (Lumathaw, 2015). Jadi *ground handling* adalah suatu aktifitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan dan pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara untuk keberangkatan (*departure*) maupun kedatangan (*arrival*). Secara sederhana *ground handling* atau tata operasi darat yaitu pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo serta pos di kargo area.

Ada 2 unit pembagian *ground handling* seperti *ground handling* teknikal dan *ground handling passanger*. *Ground Handling* teknikal merupakan pelayanan yang bersifat teknis untuk keperluan pesawat terbang seperti bahan bakar. *Ground handling passanger* merupakan proses penanganan dan pelayanan terhadap penumpang pada saat di terminal Bandar Udara keberangkatan maupun kedatangan. Kegiatan *passenger handling* terdiri dari beberapa unit yaitu *check in counter*, *boarding gate*, *customer service* dan *lost and found* yang dikelola oleh PT. Kokapura Avia (Suprpto, 2015).

PT. Kokapura Avia

Dikutip dari blog resmi Kokapura II, Koperasi Karyawan PT.Angkasa Pura 1 (Kokapura) adalah sebuah wadah yang dibentuk dari karyawan, oleh karyawan, dan untuk karyawan. PT. Kokapura didirikan pada tanggal 27 Oktober 1980, disahkan oleh Badan Hukum dengan Nomor 1276a/BH/I yang beralamat di Graha PT.Angkasa Pura 1, Jalan Kota Baru Bandar Kemayoran, Blok B 12, Kav 2, Jakarta Pusat. Koperasi karyawan PT.Angkasa Pura 1 (Kokapura) terdiri dari unit yang memenuhi kebutuhan dasar anggota, yang dengan seiring berjalannya waktu berubah menjadi sebuah perusahaan *ground handling* (perusahaan yang melakukan penanganan di sisi darat ketika pesawat landing dan akan take off kembali). Tujuan dari Kokapura yaitu untuk mewujudkan kesejahteraan anggotanya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka PT. Kokapura menyelenggarakan usaha antara lain: menyelenggarakan unit usaha untuk memenuhi kebutuhan dasar anggota : menyelenggarakan unit usaha jasa simpan pinjam kepada anggota,

dan melakukan kerja sama dengan pihak lain, misalnya kerja sama antar cabang Kokapura di daerah, dan supplier barang toko dalam unit usaha atau pemodal yang saling menguntungkan (Pujiastuti, 2017).

Unit Lost and Found

Unit *Lost and found* adalah sebuah tempat yang disediakan untuk penumpang agar dapat mengambil kembali barang yang hilang atau melaporkan jika barangnya rusak atau hilang. Selain itu, *Lost and found* juga merupakan sebuah unit yang bertanggung jawab dalam menangani kasus barang hilang dan mengembalikan barang tersebut kepada pemiliknya. Unit *Lost and found* tidak hanya terbatas pada penanganan bagasi penumpang yang mengalami penyimpangan, tetapi juga dapat mengelola barang-barang yang hilang atau ditemukan di area yang mereka layani di bandar udara. Tugas utama dari Unit *Lost and found* adalah melakukan pengecekan dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label masing-masing penumpang serta mengurus kelebihan, kerusakan dan kehilangan bagasi, salah satunya terjadi karena kesalahan pada proses pelebelan bagasi oleh petugas Airline, melakukan pencatatan, menyimpan, mencari, dan mengembalikan barang-barang yang hilang kepada pemiliknya (Fadli, 2021). Dalam unit *lost and found* terdapat bagian-bagian atau staff yang bekerja menangani pelayanan bagasi, diantaranya adalah: (Dewi, 2017).

1) *Lost and found Baggage Monitoring*

Adalah salah satu unit lost & found yang bertugas mengawasi bagasi yang akan diambil oleh penumpang di *conveyor belt* kedatangan.

2) *Lost and found Conveyor Belt*

Adalah bagian yang bertugas mengawasi dan mengecek secara acak (*random*) pada saat penumpang mengambil bagasi di *conveyor belt* untuk mencegah tertukarnya bagasi antar penumpang.

3) *Lost and found Storage*

Adalah bagian yang bertugas melanjutkan tugas dari *Lost & Found Conveyor Belt* untuk mencatat secara manual maupun secara system *rush tag*, bagasi yang tertinggal dan yang mengatur keluar masuknya bagasi dari gudang.

4) *Lost and found Counter*

Adalah Unit *Lost & Found* yang bertugas menangani penumpang yang memiliki masalah dengan bagasi (komplain) seperti bagasi rusak, bagasi hilang, bagasi tertinggal, pemberian dispensasi bagi penumpang yang tidak berdomisili di Indonesia, dan lain sebagainya.

5) *Lost and found Komunikasi*

Adalah bagian yang bertugas melanjutkan tugas dari *Lost & Found Counter* untuk menangani bagasi yang telah dilaporkan kepada petugas *lost and found counter* yaitu :

- a) Melaksanakan *baggage tracing* dengan cara mengirim berita dengan telex ke stasiun yang diperkirakan sebagai tempat bagasi yang bersangkutan berada atau tertinggal dari keberangkatan dan tempat tujuan kedua dari rute tersebut.
- b) Memberi informasi dan menyampaikan barang kepada penumpang tentang keberadaan bagasi apabila bagasi tersebut telah ditemukan dan diketahui keberadaannya serta menyampaikan bagasi tersebut dalam kesempatan pertama.

Bagasi

Dilansir dari blog resmi Batik Air, pengertian bagasi adalah barang-barang pribadi milik penumpang berupa harta maupun benda yang dibawa ke dalam suatu penerbangan guna memenuhi kebutuhan selama dalam penerbangan maupun tujuan akhir dari seizin maskapai penerbangan. Sedangkan menurut Nancy (2019), mendefinisikan bagasi merupakan suatu harta benda atau barang-barang pribadi yang diijinkan oleh maskapai penerbangan untuk diangkut ke dalam pesawat. Bagasi dibagi menjadi dua, yaitu:

- 1) Bagasi kabin adalah barang atau benda milik penumpang yang boleh dibawa ke kabin pesawat dan berada pada pengawasan penumpang sendiri.
- 2) Bagasi tercatat adalah barang yang diserahkan penumpang kepada maskapai untuk diangkut dengan pesawat udara.

Penanganan Bagasi Hilang

Penanganan merupakan proses, cara, perbuatan menangani. Penanganan bagasi (*baggage handling*) yaitu kegiatan untuk menangani barang bawaan penumpang dari bandar udara keberangkatan hingga bandar udara tujuan. Penanganan bagasi penumpang seharusnya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh IATA (*International Air Transport Association*). Pada proses *ground handler* mempunyai urutan dari pemeriksaan bagasi oleh *security check*, penimbangan bagasi, dan pelabelan bagasi serta diberikan *baggage claim tag*, kemudian melakukan pembayaran apabila bagasi yang dibawa melebihi kapasitas yang ditentukan. Kemudian bagasi dibawa dan dimasukkan dalam pesawat (*loading proses*), dan setelah sampai di bandar udara tujuan, bagasi akan diturunkan atau dibongkar (*unloading proses*) oleh petugas bagasi lalu dibawa ke bagian pengambilan bagasi (*baggage claim area*). Penanganan untuk bagasi penumpang harus sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukan IATA (*International Air Transport Association*), ada sebagian komponen yang tidak boleh terabaikan saat menangani bagasi yakni: (Angkasa Pura II, 2012).

- 1) *Safety & Secure* (keamanan & keselamatan)
- 2) *Punctuality* (ketepatan waktu)
- 3) *Reability* (kehandalan pelayanan yang diberikan)
- 4) *Customer Satisfication* (kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini yaitu penumpang serta pihak airline).

Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan

Tanggung jawab hukum dianggap ada sejak adanya perikatan yang melahirkan hak dan kewajiban. Menurut ketentuan pasal 1233 KUH Perdata hak dan kewajiban (perikatan) bersumber dari perjanjian dan Undang-undang. Dalam pasal 168 (1) dijelaskan bahwa jika terjadi kehilangan barang bagasi tercatat, sesuai dengan pasal 144 Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang hingga merugikan penumpang maka jumlah ganti kerugian untuk setiap bagasi tercatat ditetapkan dengan Peraturan Menteri. Peraturan Menteri yang dimaksud disini ialah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara yang mengkaji mengenai asuransi delay pesawat, bagasi hilang, dan kecelakaan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2017) metode penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk bahasa dan kata-kata dalam konteks khusus alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sedangkan menurut Sugiono (2019) metode penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti menjadi instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2019), Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi pada obyek-obyek yang lain. Observasi yaitu cara untuk mengumpulkan data, dimana penulis melakukan penelitian langsung di lapangan dengan cara melihat langsung dari dekat obyek penelitian yang dilakukan dan dibantu pertolongan alat standar lain untuk keperluan penelitian tersebut.

2) Wawancara

Menurut Kriyantoro (2020), wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh periset atau orang yang berharap mendapatkan informasi, dan informan merupakan orang yang dianggap memiliki informasi yang penting mengenai suatu objek. Sedangkan menurut Sugiyono (2019), wawancara semi terstruktur di dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur.

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 yaitu cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan maupun sumber-sumber informasi.

4) Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Studi pustaka adalah kegiatan yang tidak bisa dipisahkan dari suatu kegiatan penelitian mulai dari teori-teori yang mendasari permasalahan dibidang yang akan diteliti, mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan variabel baik berupa buku, internet, dan bahan bacaan yang lainnya. Penulis mengumpulkan data atau tulisan-tulisan yang berhubungan dengan penelitian ini dari berbagai sumber, diantaranya dari buku bacaan, bahan-bahan perkuliahan, dan sumber-sumber lain yang berkaitan.

Teknik Analisis Data

1) Pengumpulan Data

Mendapatkan data dari informan melalui teknik wawancara secara langsung di lapangan dengan narasumber, observasi atau dokumentasi, yang digabungkan pada catatan penelitian yang mencakup dua aspek, 1. Catatan deskriptif berisi catatan alami yang di dalamnya terdapat seputar percakapan antara peneliti dengan narasumber, yang peneliti dengar, dialami, dicatat, dilihat, dirasakan tanpa ada tanggapan dari peneliti pada perbedaan yang terjadi. 2. Catatan refleksi yaitu catatan yang berisi pesan kesan, komentar dan tafsiran peneliti mengenai perbedaan yang dihadapinya, catatan ini diperoleh melalui wawancara.

2) Reduksi Data

Reduksi data yaitu suatu proses pemilihan, memutuskan perhatian pada langkah penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi pada penelitian ini dilakukan melalui seleksi, pembuatan ringkasan, penggolongan guna mempertajam dan membuang data yang tidak dibutuhkan, serta mengatur data agar bisa diambil kesimpulan dengan tepat.

3) Penyajian Data

Penyajian data berguna untuk mempermudah peneliti dalam melihat hasil penelitian. Dari banyaknya data yang didapat dari peneliti dapat menyulitkan penelitian guna melihat gambaran dari hasil penelitian atau tahapan pengambilan kesimpulan, sebab hasil penelitian, masih berbentuk data yang berdiri sendiri.

5) Pengambilan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif yaitu penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan usaha untuk memahami makna keteraturan pola-pola, kejelasan, alur sebab akibat atau proposisi.

Uji Keabsahan

Menurut Sugiyono (2019), Teknik keabsahan data pada penelitian kualitatif meliputi *credibility*, *transferability*, *dependability*, serta *confirmability*. Guna uji keabsahan data disini menggunakan uji *credibility*. Uji *kredibilitas* data dilakukan melalui cara triangulasi sumber, yaitu mengecek data yang didapat dari berbagai macam sumber

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

1. Sistem pelacakan dan pencatatan bagasi hilang yang diterapkan PT. Kokapura Avia pada maskapai lion air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Dalam era di mana perjalanan udara menjadi semakin penting dan umum, manajemen efektif terhadap bagasi penumpang menjadi elemen vital dalam memastikan pengalaman perjalanan yang lancar dan menyenangkan. Dalam konteks ini, PT. Kokapura Avia telah memperkenalkan suatu langkah revolusioner dengan mengimplementasikan sistem pelacakan dan pencatatan bagasi hilang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, khususnya untuk penerbangan yang dioperasikan oleh maskapai Lion Air. Dengan meningkatkan teknologi dan proses operasional, sistem ini bertujuan untuk mengatasi tantangan yang sering terjadi dalam industri penerbangan, yaitu kehilangan bagasi

penumpang. Melalui kolaborasi antara PT. Kokapura Avia dan Lion Air beserta Operasional Bandar Udara Internasional Yogyakarta, sistem inovatif ini menjadi bukti nyata komitmen mereka terhadap kepuasan pelanggan dan efisiensi layanan di tengah-tengah tingginya permintaan akan perjalanan udara di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Kasus-kasus yang terjadi di area kedatangan salah satunya yaitu kasus kehilangan bagasi. Kasus ini merupakan jenis penyimpangan bagasi yang dimana bagasi yang dimiliki penumpang tidak ditemukan. Unit *lost and found* PT Kokapura Avia merupakan yang bertanggung jawab untuk menangani kasus ini.

Lembar PIR berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam menangani kasus kehilangan bagasi. Dengan adanya lembar PIR petugas dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk membantu penumpang mengatasi masalah kehilangan bagasi dan memfasilitasi proses klaim. Sesuai dengan pengamatan yang dilakukan peneliti di Lapangan sebelum menjalankan tugas, petugas unit *lost and found* dibekali dengan persiapan. Salah satunya menyiapkan lembar PIR (*Property Irregularity Report*) yang merupakan persiapan yang penting karena digunakan untuk menulis atau mendata laporan yang terkait dengan penumpang yang mengalami kehilangan bagasi.

Lembar PIR (*Property Irregularity Report*) yang sudah diisi dengan identitas dan nomor bagasi penumpang pesawat Lion Air yang mengalami kasus kehilangan bagasi. Saat penumpang mengalami kehilangan bagasi, penumpang tersebut harus segera melaporkan kehilangan bagasi kepada petugas unit *lost and found*, setelah itu petugas *lost and found* akan meminta identitas (KTP), *boarding pass*, dan *claim tag baggage* atau nomor bagasi yang didapatkan saat melakukan check-in di Bandar Udara keberangkatan awal kepada penumpang dan kemudian dicocokkan data-data dari penumpang dengan data-data yang ada pada system kantor Unit *Lost and found*. Apabila mengalami kecocokan petugas *lost and found* mencatat dilembar *Property Irregularity Report* sebagai bentuk laporan kehilangan bagasi. Setelah itu pencatatan dan pencocokan identitas KTP dan nomor bagasi milik penumpang dengan yang tertera di system kantor Unit *Lost and found* petugas *lost and found* akan segera melakukan tindakan pelacakan atau *tracing* untuk mencari bagasi milik penumpang yang hilang tersebut. Tindakan pelacakan atau *tracing* ini dilakukan di area Bandar Udara transit dan Bandar Udara keberangkatan awal. Petugas *lost and found* melakukan *Tracing* dengan dua cara yaitu *tracing by CCTV* dan *tracing by E-mail* ke Bandar Udara keberangkatan sebelumnya.

a. *Tracing by CCTV*

Tindakan pelacakan atau *tracing* bagasi yang hilang dengan menggunakan CCTV ini dimana petugas *lost and found* menghubungi dan melakukan koordinasi dengan petugas BHS dari operasional Bandar Udara untuk melakukan pengecekan rekaman CCTV di area arrival, breakdown, cargo dan di area pengambilan bagasi atau *conveyor belt* atau area yang merupakan jalur pergerakan bagasi di Bandar Udara tujuan akhir dari bagasi yang hilang tersebut untuk menemukan keberadaan bagasi milik penumpang yang hilang sesuai dengan yang dilaporkan kepada petugas *lost and found*. Tujuan pelacakan atau *tracing by CCTV* ini adalah untuk mengidentifikasi titik atau lokasi terakhir bagasi sebelum hilang dan mungkin dapat membantu dalam menemukan bagasi yang hilang tersebut.

Pengecekan CCTV ini dilakukan secara bersama-sama dan dibantu dengan petugas BHS untuk mencari keberadaan bagasi hilang sesuai yang dilaporkan yang dimana sebelumnya saat bagasi dimuat di pelataran pesawat atau bergerak melalui jalur bagasi di dalam area Bandar Udara setiap CCTV akan merekam jalur pergerakan dan posisi bagasi yang pindah dari satu area ke area lainnya. Rekaman dari berbagai kamera CCTV yang berbeda ini akan membantu menggambarkan perpindahan bagasi dan membantu untuk mengidentifikasi titik terakhir dimana bagasi tersebut terlihat sebelum hilang. Selain itu setelah mengidentifikasi titik atau lokasi terakhir dari bagasi tersebut petugas dapat menganalisis rekaman CCTV di area tersebut untuk membantu identifikasi apakah ada kejadian atau peristiwa yang dapat menjelaskan hilangnya bagasi tersebut. Apabila pelacakan atau *tracing* terhadap bagasi penumpang yang hilang tersebut tidak ditemukan dengan cara *tracing by CCTV*, maka petugas *lost and found* akan melakukan pelacakan atau *tracing by E-mail* ke Bandar Udara keberangkatan penumpang sebelumnya.

b. *Tracing by e-mail*

Tracing by E-mail ke Bandar Udara keberangkatan penumpang atau barang bagasi sebelumnya tersebut dimaksudkan dengan yaitu petugas *lost and found* mengirimkan e-mail kepada stasiun atau kantor unit *lost and found* Bandar Udara keberangkatan sebelumnya yang berisi data bagasi milik penumpang. Ini untuk mencari tahu atau memastikan bahwa bagasi milik penumpang tersebut sudah dimuat ke pesawat atau belum dimuat ke pesawat dengan rute tujuan akhir sehingga dapat diketahui bahwa bagasi milik penumpang tersebut ketinggalan atau tidak ketinggalan di Bandar Udara keberangkatan sebelumnya

Tugas *loadmaster* adalah mencatat informasi mengenai bagasi yang akan dimuat ke pesawat. Tujuan pencatatan ini untuk memastikan adanya data yang mengkonfirmasi bahwa bagasi tersebut benar-benar dimuat ke dalam pesawat. Dengan adanya pencatatan ini dapat dipastikan secara jelas mengenai bagasi yang dimiliki penumpang juga turut dibawa bersama pesawat ke tujuan akhir.

Sebelum bagasi dimuat ke dalam pesawat disiapkan gerobak berdasarkan rute yang berbeda yang akomodasi perjalanan sesuai tujuan. *Porter* dan *loadmaster* akan bekerja sama memisahkan bagasi sesuai dengan rute dan gerobaknya agar bagasi yang berbeda rute tidak tercampur. tag number pada setiap bagasi akan diperiksa secara lebih mendalam dan ditulis ulang sesuai dengan rute pada gerobak yang ditentukan sebelumnya oleh *loadmaster* yang kemudian disesuaikan dengan jumlah bagasi yang ada pada closing system yang dimana system mencatat berapa banyak bagasi yang seharusnya transit. selain itu *loadmaster* juga memeriksa loading check manual. Ini mencakup bagasi yang harus ditransitkan dan bagasi transi diberikan tanda. Bagasi yang ditransitkan akan dicatat dalam *loading checklist* baru yang disesuaikan dengan rute tujuan akhirnya.

Perlu dipastikan bahwa petugas *loadmaster* sudah memisahkan bagasi-bagasi sesuai dengan rutenya masing-masing dan mencatat bagasi-bagasi yang dimuat ke dalam pesawat di *loading check list* dan sudah dicocokkan dengan *closing system*. Apabila catatan di LC sudah sesuai dengan yang ada di system maka bagasi tersebut dipastikan sudah diberangkatkan ke Bandar Udara tujuan dan jika belum berarti bagasi tersebut belum

dimuat kedalam pesawat dengan rute tujuan akhir bagasi tersebut dan masih berada di area sekitar Bandar Udara.

Apabila usaha pelacakan atau *tracing* oleh unit *lost and found* menggunakan cara *tracing by CCTV* yang dibantu dengan petugas lainnya seperti petugas BHS dan dengan cara *tracing by E-mail* yang dibatasi dengan waktu selama 14 hari tidak dapat menemukan bagasi milik penumpang yang hilang tersebut maka bagasi milik penumpang tersebut akan dinyatakan hilang oleh petugas unit *lost and found*. Jika usaha pelacakan atau *tracing* oleh petugas *lost and found* berhasil menemukan bagasi milik penumpang tersebut akan dilakukan proses pengembalian dan penyerahan bagasi kepada penumpang.

Dalam proses pengembalian dan penyerahan bagasi kepada penumpang, petugas *lost and found* akan memintai kembali data berupa identitas (KTP), *boarding pass*, *claim tag baggage* dan lembar PIR (*Property Irregularity Report*) kepada penumpang pelapor kasus bagasi hilang diawal yang kemudian akan dicocokkan kembali dengan yang data ada di system milik petugas unit *lost and found*. Apabila hasil pada system sesuai dengan identitas penumpang yang melapor diawal, petugas *lost and found* akan menyerahkan bagasi kepada penumpang tersebut tetapi juga akan mengambil foto bagasi bersama dengan penumpang sebagai bentuk dokumentasi laporan petugas *lost and found*.

2. Penerapan kerjasama antara maskapai Lion Air dan Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam pelacakan bagasi hilang yang di tangani petugas lost and found PT. Kokapura Avia

Dalam melakukan pelacakan/*tracing* bagasi penumpang yang hilang diperlukan adanya kerjasama antara petugas unit *lost and found* dengan beberapa pihak yaitu maskapai Lion Air dan operasional Bandar Udara Internasional Yogyakarta untuk bisa mengatasi dan dengan cepat menemukan keberadaan bagasi hilang yang dimiliki penumpang di area kedatangan.

Bandar Udara memiliki tanggung jawab menyediakan layanan CCTV yang membantu memantau dan merekam pergerakan bagasi di area Bandar Udara. Dengan adanya rekaman CCTV ini membantu petugas *lost and found* mengidentifikasi lokasi terakhir bagasi tersebut. Dengan disediakan system dari Lion Air memungkinkan petugas melacak bagasi dan memantau status bagasi melalui informasi yang tersedia dalam system. Jika upaya pelacakan CCTV dan dengan system tidak berhasil menemukan bagasi yang hilang, maka koordinasi dengan maskapai,

Tanggung jawab Bandar Udara Disini adalah memfasilitasi layanan CCTV yang membantu proses pelacakan atau *tracing* bagasi yang hilang. Meskipun Bandara Udara menyediakan CCTV untuk membantu proses pelacakan, tanggung jawab utama dalam penanganan bagasi yang hilang menjadi tanggung jawab pihak maskapai dan ground handling (Unit *Lost and found*) yang artinya mereka yang bekerja dibawah naungan maskapai dan penyedia jasa ground handling bertanggung jawab untuk mengatasi masalah yang terkait dengan bagasi penumpang. Maskapai Lion air sendiri menyediakan system yang mendukung proses pelacakan dan aktif memantau kinerja pihak yang menangani bagasi. Pad. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti menemukan bahwa adanya kerja

sama yang telah disepakati dan dilakukan maskapai Lion air dan Bandar udara Internasional Yogyakarta dengan unit *Lost and found* PT Kokapura Avia.

a. Kerjasama dengan Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Operasional Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebagai pengelola perlu dilibatkan dalam melakukan penanganan kasus bagasi hilang di area kedatangan khususnya dalam melakukan pelacakan atau *tracing* terhadap bagasi yang hilang. kerjasama yang dilakukan oleh unit *lost and found* PT Kokapura Avia dengan pihak operasional Bandar Udara Internasional Yogyakarta yaitu operasional Bandar udara Internasional Yogyakarta menyediakan fasilitas dan layanan CCTV di beberapa titik area Bandar Udara yang biasa menjadi tempat bongkar dan muat bagasi serta di area pengambilan bagasi. Ini menunjukkan bahwa Bandar Udara memiliki peran penting dalam memastikan keamanan dan keandalan layanan bagi penumpang.

Fasilitas dan layanan CCTV oleh operasional Bandar Udara Internasional Yogyakarta disediakan di beberapa area yaitu area pengambilan bagasi atau *conveyor belt* dan area breakdown atau area pergerakan bagasi yang berguna untuk membantu unit *lost and found* PT Kokapura Avia untuk melakukan pelacakan atau *tracing by CCTV* terhadap bagasi penumpang yang hilang. Selain menyediakan fasilitas dan layanan CCTV pihak Bandar Udara Internasional Yogyakarta melalui petugas BHS juga ikut membantu petugas *lost and found* melakukan pengecekan atau pemantauan melalui CCTV secara bersama-sama untuk menemukan keberadaan bagasi penumpang yang hilang di area Bandar Udara.

b. Kerjasama dengan maskapai Lion Air

Kerjasama yang dilakukan oleh Unit *Lost and found* dengan maskapai Lion Air yaitu maskapai Lion Air menyediakan system pelacakan atau *tracing* yang sudah terkoneksi dengan Bandar udara lainnya dan juga sudah terkoneksi dengan Lion Air pusat yang berguna sebagai pengawas. Salah satu bentuk system yang disediakan oleh maskapai Lion Air bagi Unit *Lost and found* yaitu *tracing by E-mail* ke Bandar Udara keberangkatan Sebelumnya. pelacakan atau *trackin by E-mail* yang berisi data penumpang, data penerbangan dan nomor bagasi yang dikirim ke semua stasiun atau Bandar Udara guna melacak bagasi milik penumpang yang hilang. Selain menyediakan system pelacakan atau *tracing*, maskapai Lion Air juga melakukan koordinasi dengan petugas *lost and found* untuk menangani penumpang yang mengeluh akan kehilangan bagasinya.

Maskapai Lion Air memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada penumpang yang mengalami kehilangan bagasi. Pemberian kompensasi ini bisa berupa pengantaran bagasi milik penumpang ke alamat tujuan menggunakan driver yang disediakan jika bagasi penumpang ditemukan dan apabila bagasi penumpang tersebut tidak ditemukan dan telah dinyatakan hilang oleh petugas unit *lost an found* maka maskapai Lion Air akan memberikan biaya kompensasi sebesar RP 200.000,00 per kilogram kepada penumpang.

PENUTUP

Kesimpulan

- 1) Terdapat dua jenis tindakan pelacakan atau *tracing* untuk menemukan bagasi yang hilang yaitu *tracing by CCTV* dan *tracing by e-mail*. *Tracing by CCTV* dimaksudkan dengan petugas *lost and found* bekerja sama dengan petugas BHS dari operasional Bandar Udara secara bersama-sama melakukan pelacakan bagasi hilang melalui pemantauan dari rekaman CCTV terhadap pergerakan bagasi di area atau jalur bagasi untuk mengidentifikasi lokasi terakhir bagasi sebelum hilang dan mengambil tindakan yang diperlukan. Selain itu, *tracing by E-mail* yaitu petugas *lost and found* mengirimkan pemberitahuan dalam bentuk e-mail kepada stasiun atau Bandar Udara keberangkatan sebelumnya yang berisi tentang data bagasi penumpang yang hilang untuk memastikan bahwa bagasi milik penumpang tersebut sudah dimuat atau belum dimuat ke dalam pesawat yang memiliki rute tujuan dari bagasi tersebut oleh petugas *loadmaster*.
- 2) Terjalinnannya kerjasama dan koordinasi antara unit *lost and found* PT. Kokapura Avia dengan maskapai Lion Air dan operasional Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kerjasama ini merupakan usaha bersama dalam menangani bagasi yang hilang dan memastikan pemiliknya dapat mengambil kembali bagasinya. Unit *Lost and found* berperan sebagai pengumpul dan pencatat dan mengelolah informasi mengenai bagasi yang hilang di Bandar Udara, kemudian bekerjasama dengan petugas BHS mengecek CCTV yang sebelumnya sudah disediakan oleh Operasional Bandar Udara. Sedangkan maskapai Lion Air sudah menyediakan system pelacakan kepada Unit *Lost and found* sebagai bentuk dan bersedia bertanggungjawab memberikan kompensasi kepada penumpang yang mengalami kejadian bagasi hilang.

Saran

- 1) Dalam usaha untuk terus meningkatkan layanan kepada penumpang dan mengurangi ketidaknyamanan yang mungkin timbul akibat kehilangan bagasi, diharapkan kepada Unit *Lost and found* menemukan cara *tracing* atau pelacakan bagasi yang lebih cepat dan efisien. Dengan demikian, diharapkan waktu tunggu penumpang dapat diperpendek dan proses penemuan kembali bagasi yang hilang menjadi lebih lancar dan responsif. Upaya ini akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pengalaman perjalanan udara bagi setiap penumpang.
- 2) Dalam rangka memperbaiki dan memperkuat proses penanganan kehilangan bagasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, saran berikut ini mengusulkan pentingnya peningkatan hubungan kerjasama antara Unit *lost and found* PT. Kokapura Avia cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan pihak Operasional Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan juga dengan maskapai Lion Air. Dengan mempererat keterkaitan ini, diharapkan penanganan kasus bagasi yang hilang dapat dilakukan dengan lebih efisien dan tepat sasaran, memberikan manfaat positif bagi para penumpang serta memastikan pengalaman perjalanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Angkasa pura I, (2019) YIA Dukung Bandara Sebagai Tempat Promosi, Kreativitas, Edukasi Karya Anak Bangsa Dan Kearifan Lokal.

- Angkasa Pura II. (2012) Buku Statistik Pergerakan Penumpang Tahun 2012. PT. Angkasa Pura II: Jakarta
- Annex 14 (2004) *to the Convention on International Civil Aviation. Volume I-239 Aerodrome Design and Operations*
- Dewi, D. L. (2017). *Rata-Rata Kehilangan Bagasi (Missing Baggage) Tercatat Pada Maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta Periode Januari-April 2016* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan)
- Fadli Hadamu, Muhammad. (2021). *Analisis Penanganan Bagasi Yang Hilang Atau Rusak Oleh Petugas Lost And Found Pt Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD). digilib sttkd, 2*
- IATA, (1998). *Airport Handling Manual, Montreal Geneva.*
- IATA (2023) IATA (International Air Transport Association) Resolution 753 tentang *Baggage Tracing,*
- ICAO Annex 14 Volume 1, 2009, *Aerodrome Design And Operations, Fifth Edition.* International Air Transport Association (IATA), Principles of Aircraft Departure Coordination.
- Gunawan, Imam. 2015. “*Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*”, Jakarta: Bumi Aksara.
- KM 44 Tahun (2002) Keputusan Menteri No 44 Tahun 2002 tentang *Tatanan Kebandarudaraan Nasional. Komponen bandar udara dibagi menjadi dua*
- KUH Perdata, (2020) Pasal 1233 KUH Perdata *Hak Dan Kewajiban (Perikatan) Bersumber Dari Perjanjian Dan Undang-Undang*
- Lumathaw, (2015) *Modul Mata Kuliah Tata Operasi Darat (Ground Handling)*
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nency, (2019). *Pengertian Bagasi.* Batik Air Customer Portal <https://help.batikair.com/en/support/solutions/articles/70000621622-pengertian-bagasi>
- PM No 70 Tahun (2011) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 Pasal 5 & 6 tentang *Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan*
- PM No 70 Tahun (2001) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2001 tentang *Kebandaraan dan Ketentuan Menteri Perhubungan*
- Prasetya, 2022. *Penumpang Lion Air Kehilangan Rp35 Juta yang Disimpan Dalam Tas di Bagasi.* [Merdeka News](https://www.merdeka.com/peristiwa/penumpang-lion-air-kehilangan-rp35-juta-yang-disimpan-dalam-tas-di-bagasi.html) <https://www.merdeka.com/peristiwa/penumpang-lion-air-kehilangan-rp35-juta-yang-disimpan-dalam-tas-di-bagasi.html>
- Prasetyo (2020). *Analisis Dampak Pembangunan Bandara Udara Yogyakarta International Airport (YIA) terhadap Kapasitas Jalan Nasional di Kabupaten Kulonprogo.* Seminar Nasional Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Pujiastuti, F. (2017). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Di Koperasi Karyawan PT. Angkasa Pura 1 (Kokapura) Jakarta*. FE UNJ.

Sentani. 2015. *Konsep Transportasi Didasarkan Pada Adanya Perjalanan Antara Asal Ke Tujuan*. Jurnal Ilmiah WIDYA Volume 3 Nomor 1 Januari-Agustus 2015

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. ALFABETA

Suprpto, 2015. *Ground Handling dan Passenger and Baggage Handling, Yogyakarta*. Jurnal Ground Handling Dirgantara Vol.3, No. 2, Desember 2016

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan