

Analisis Pelayanan Bagasi Petugas *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Yogyakarta Internasional Airport

Rida Sukma Andaruni ^{1*}, Anita Nur Masyi'ah ²

¹⁻² Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: ridasukma16@gmail.com

Abstract At Yogyakarta International Airport there is one unit, namely the Lost And Found unit where in this unit there are problems handled by Lost And Found officers, namely complaints about lost baggage at the previous station during Malaysia Airline flights when they arrive at the destination airport to pick up their baggage. This study aims to determine how Lost And Found officers deal with lost baggage, find out the obstacles faced by Lost And Found officers in dealing with lost baggage, and to find out the efforts made by officers to handle complaints from passengers. This study uses a qualitative method, where this study is descriptive and uses analysis by paying attention to inductive analysis. This study was conducted for four months from January to April 2025 at the Lost And Found Unit of PT Jasa Angkasa Semesta Maskapai Malaysia Airline at Yogyakarta International Airport. The data used in this study were in the form of interviews, observations, and documentation which were then supported by valid evidence, so that later they could be declared credible. The results of this study are the services of Lost And Found officers in handling lost baggage by officers making PIRs for passengers who lose their baggage, if the baggage is not found within 14 days, the officer can provide compensation in accordance with applicable regulations. The obstacles faced by Lost And Found officers in dealing with lost baggage are the limitations of human resources and language faced by officers. Efforts made by officers in handling complaints from passengers are that Lost And Found officers provide clear and precise information to passengers regarding the steps in handling baggage.

Keywords: Officer Service, Handling luggage, Lost, Found

Abstrak. Pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta terdapat salah satu unit yaitu unit Lost And Found dimana di unit tersebut terdapat permasalahan yang ditangani oleh petugas Lost And Found yaitu adanya komplain tentang bagasi hilang di station sebelumnya saat penerbangan Malaysia Airline ketika sudah sampai di bandara tujuan untuk mengambil bagasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana petugas Lost And Found dalam mengatasi kehilangan bagasi, mengetahui kendala yang dihadapi petugas Lost And Found dalam mengatasi kehilangan bagasi, dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan petugas untuk menangani komplain dari penumpang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana penelitian ini bersifat deskriptis dan menggunakan analisis dengan memperhatikan analisis induktif. Penelitian ini dilakukan selama empat bulan terhitung mulai Januari sampai dengan April 2025 di Unit Lost And Found PT Jasa Angkasa Semesta Maskapai Malaysia Airline Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian didukung dengan bukti-bukti valid, sehingga nantinya dapat dinyatakan kredibel. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan petugas Lost And Found dalam menangani bagasi hilang dengan cara petugas membuat PIR untuk penumpang yang kehilangan bagasi, jika bagasi tidak ditemukan dalam waktu 14 hari maka petugas dapat memberikan kompensasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kendala yang dihadapi oleh petugas Lost And Found dalam mengatasi kehilangan bagasi yaitu adanya keterbatasan sumber daya manusia dan bahasa yang dihadapi oleh petugas. Upaya yang dilakukan petugas dalam menangani komplain dari penumpang yaitu petugas Lost And Found memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada penumpang mengenai langkah-langkah dalam penanganan bagasi.

Kata kunci: Pelayanan Petugas, Mengatasi Bagasi, *Lost, Found*

1. LATAR BELAKANG

Bandar Udara merupakan kawasan perairan maupun daratan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat landing atau take off pesawat, naik turun penumpang, dan bongkar muat barang ataupun kargo. Berdasarkan fasilitas penunjang bandar udara dibagi menjadi dua jenis yaitu bandar udara domestik dan bandar udara internasional. Bandar udara domestik merupakan pelayanan penerbangan dengan rute dalam negeri. Bandar udara

Received: Maret 30, 2025; Revised: April 30, 2025; Accepted: Mei 24, 2025; Published: Mei 26, 2025;

internasional merupakan pelayanan penerbangan dari dan ke luar negeri maupun penerbangan dalam negeri.

Salah satu bandar udara internasional di Indonesia yaitu Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang terletak di Kulon Progo. Bandar Udara Internasional Yogyakarta menjadi salah satu Bandar Udara tersibuk di Indonesia. Terutama pada musim liburan nasional terutama akhir tahun biasanya penumpang pesawat akan meningkat secara signifikan.

JAS Airport Services didirikan pada tahun 1984 dan telah memberikan layanan penanganan darat kepada maskapai internasional terkemuka selama lebih dari 30 tahun. Perusahaan berusaha memberikan pelanggan dengan rentang layanan berkualitas optimal, sebagai bagian dari komitmennya untuk pilihan terbaik dalam solusi layanan bandara.

PT Jasa Angkasa Semesta menjadi perusahaan ground handling nasional telah memperoleh sertifikat internasional dalam penanganan logistik, antara lain CEIV Lithium Battery, ISAGO, AEO, dan baru – baru ini bergabung dan mendapatkan sertifikat dari TAPA dalam pengelolaan keamanan penanganan logistik.

JAS Airport Service terus mendukung tumbuhnya dunia penerbangan Indonesia dengan selalu berupaya untuk memberikan kontribusi yang terbaik bagi dunia kebandaraan Indonesia dengan memberikan layanan terbaik kepada customer dengan memenuhi sertifikasi internasional dalam melayani berbagai maskapai asing yang datang ke Indonesia.

Bandar Udara Internasional Yogyakarta memiliki divisi PT Jasa Angkasa Semesta, yang memiliki unit layanan lost and found. Layanan ini menangani barang hilang dari penerbangan Malaysia Airlines, yang hanya beroperasi dua kali seminggu, yaitu pada hari Senin dan Kamis. Kehilangan bagasi pada penerbangan ini tergolong jarang terjadi, dengan hanya dua penumpang yang mengajukan komplain kepada petugas dalam periode tertentu.

Lost and found merupakan tempat untuk penumpang yang datang untuk mengambil bagasi. Jika penumpang mengalami masalah kehilangan atau rusak penumpang dapat melaporkan kepada petugas lost and found. Kesalahan bagasi dapat disebabkan oleh kesalahan tujuan, label bagasi yang copot, atau salah memindahkan bagasi ke holder lain. Petugas lost and found merupakan petugas yang menerima komplain dari penumpang terkait dengan kehilangan ataupun kerusakan bagasi. Kemudian petugas lost and found mengarahkan penumpang untuk menjelaskan dengan lengkap bagaimana barang yang hilang atau rusak kemudian petugas akan membuatkan dokumen PIR (Property Irregularity Report) dan petugas akan menginput ke dalam sistem yang telah disediakan. Salah satu kasus di Bandar Udara Internasional Yogyakarta terdapat barang bagasi milik penumpang yang tertinggal maupun

hilang sehingga petugas berkoordinasi dengan bandara keberangkatan untuk menanyakan data bagasi penumpang dan bagasi tersebut berada.

Masalah-masalah yang terkait pada bagasi yang hilang yaitu bagasi yang tertinggal pada penerbangan sebelumnya yang tidak diberangkatkan ke bandara tujuan dengan alasan pergantian pesawat yang dilakukan di bandara sebelumnya. Kemudian ada beberapa air zam-zam milik jama'ah umrah yang tertinggal pada bandara sebelumnya karena pesawat tersebut kecil atau muatan pada pesawat tersebut sudah penuh. Bagasi yang hilang akan mendapat kompensasi dari perusahaan seperti penggantian barang, diberikan uang dengan sejumlah barang yang terdapat pada bagasi tersebut.

Salah satu permasalahan yang sering ditangani oleh petugas lost and found yaitu adanya komplain tentang bagasi yang hilang dan tertinggal di station sebelumnya pada saat penerbangan Malaysia Airline ketika sudah sampai di tempat pengambilan bagasi. Terdapat 2 penumpang yang komplain ke petugas yang menyebabkan petugas tersebut kebingungan dimana petugas lost and found ini hanya ada satu petugas yang bekerja di unit tersebut. Sehingga petugas yang lain membantu petugas lost and found untuk menangani bagasi yang hilang.

Apriana, Zalina (2019) dalam jurnalnya yang berjudul Peran Passasi Dalam Penanganan Bagasi Hilang Atau Rusak Pada Maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Internasional Lombok menyatakan bahwa penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat bagasi penumpang yang hilang atau rusak pada Maskapai Garuda Indonesia yang seringkali bagasi yang dibawa penumpang yang diangkut pihak maskapai penerbangan, tidak sampai lagi ke tangan pemmiliknya pada saat tiba di bandar udara yang dituju. Kehilangan bagasi tidak ditanggapi serius dan terkesan lambat penanganan dan tidak menemukan titik temu antara penumpang dan maskapai penerbangan. Terdapat sebuah kasus dimana terdapat beberapa penumpang yang berinisial SR mengeluh atas bagasinya tidak kunjung didapati sehingga penumpang tersebut melaporkan kepada petugas lost and found dimana penumpang menyebutkan dengan ciri ciri bagasi penumpang bermerk Polo dengan rute KUL-YIA, dengan Flight Number MH799, baggage tag pass MH 0868362. Kemudian penumpang yang berinisial AP mengalami hal yang sama dengan penumpang sebelumnya dengan menyebutkan ciri ciri bagasi bermerk Students, dengan rute JED-DPS, dengan Flight Number MH076, baggage tag pass dengan nomor MH 0897356.

2. KAJIAN TEORITIS

– Pelayanan

Menurut Majid dalam Yudha (2023) Pelayanan adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Dimana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya. Pelayanan lost and found merupakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang mengalami permasalahan dengan bagasinya. Apabila penumpang mendapati bagasinya rusak atau hilang, maka penumpang juga dapat melaporkannya kepada petugas yang berada di lost and found.

– Unit Lost and Found

Menurut Putra (2022) Lost and found merupakan suatu unit dari perusahaan yang menyediakan layanan jasa yang menangani atau mengatasi permasalahan bagasi. Pada umumnya lost and found merupakan tempat untuk penumpang yang mempunyai permasalahan terhadap bagasi yang dilaporkan tentang bagasi yang bermasalah. Apabila penumpang mengalami sebuah bagasi rusak atau hilang dapat melaporkan kasus tersebut kepada petugas yang ada di unit lost and found.

– Bagasi

Menurut Suharto dalam Oktyaninoor (2021) Bagasi merupakan barang muatan yang terdiri dari tas, barang, dan kontainer yang dibawa oleh pelancong. Bagasi juga dapat diartikan sebagai barang muatan dari pesawat terbang dan sebagainya.

– Malaysia Airline

Menurut Nurwana (2020) Maskapai ini adalah salah satu maskapai internasional yang berada di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Malaysia Airlines adalah penerbangan utama Malaysia serta anggota dari aliansi maskapai penerbangan oneworld. Maskapai penerbangan ini pertama kali dibentuk dengan nama Malaysia Airways Limited dan menerbangkan penerbangan komersial pertamanya pada 1947. Kemudian nama diubah menjadi Malaysia Airways setelah pembentukan Negara Federasi Malaysia pada 1963. Pada 1966, maskapai penerbangan ini mengubah namanya menjadi Malaysia Singapore Airlines (MSA) menjadi Malaysia Airline pada 1972. Malaysia Airlines mempunyai kode dengan kode IATA : MH dan ICAO : MAS. Malaysia Airlines mengoperasikan penerbangan dari kantor pusatnya yang berada di

Bandar Udara Internasional Kuala Lumpur, dan menghadirkan konektivitas ke berbagai belahan dunia termasuk Eropa, serta Asia tenggara.

– PT Jasa Angkasa Semesta

PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS Airport Service) mulai berdiri pada tahun 1984 untuk memenuhi kebutuhan jasa pendukung transportasi udara (ground handling) kepada maskapai penerbangan internasional ternama selama lebih dari 30 tahun. Perusahaan berupaya untuk memberikan layanan berkualitas optimal kepada pelanggan, sebagai bagian dari komitmennya terhadap pilihan terbaik dalam solusi layanan bandara. Perusahaan memahami serta meyakini bahwa pencapaian kepuasan pelanggan secara menyeluruh memerlukan perbaikan terus menerus terhadap kompetensi staff, produktivitas dan pengembangan sistem.

– Bandar Udara

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.1 Tahun 2009, Bandar Udara adalah Kawasan didaratan 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 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

Bandar udara Internasional Yogyakarta dengan IATA : YIA dan ICAO : WAHI adalah bandar udara yang terletak di Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia. Bandara ini merupakan pengembangan dari bandar udara Adi Sucipto Yogyakarta yang sudah ternilai overcapacity. Bandar udara ini diresmikan oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 28 Agustus 2020. Bandar udara ini dirancang agar bangunannya memiliki ketahanan terhadap gempa bumi dan tsunami. Bandar udara ini adalah bandara pertama yang memiliki sistem terpadu untuk mengantisipasi potensi gempa dan tsunami serta cuaca ekstrem.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana penelitian ini bersifat deskriptis dan menggunakan analisis dengan memperhatikan analisis induktif. Penelitian ini dilakukan selama empat bulan terhitung mulai Januari sampai dengan April 2025 di Unit Lost And Found PT Jasa Angkasa Semesta Maskapai Malaysia Airline Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian didukung dengan bukti-bukti valid, sehingga nantinya dapat dinyatakan kredibel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pembahasan

Penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Petugas Lost and Found Dalam Mengatasi Bagasi Hilang Pada Maskapai Malaysia Airline Di Bandar Udara Internaisonal Yogyakarta. Penulis telah melaksanakan penelitian secara langsung dalam waktu kurang lebih 2 Bulan terhitung dari tanggal 1 Januari 2025 – 30 April 2025 di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Pada metode kualitatif ini penulis mengambil sebanyak tiga responden sebagai narasumber atas nama Bapak Gathan, Bapak Jeffry, dan bapak Deni selaku petugas Lost and Found di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Pada penggunaan metode kualitatif ini peneliti mengumpulkan data melalui data wawancara dengan narasumber secara langsung, dan juga melakukan observasi secara langsung di lapangan, tepatnya di Unit Lost and Found Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Hasil Wawancara

Dalam metode kualitatif ini penulis mengambil tiga responden sebagai narasumber yang pertama Bapak Gathan, Bapak Jeffry, dan yang terakhir Bapak Deni selaku petugas Lost and Found PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Berdasarkan data hasil penelitian, maka disusun karakteristik sebagai berikut :

Tabel 1 Karakteristik Narasumber

No.	Nama	Jabatan	Jenis Kelamin	Keterangan
1.	Andhika Gathan P	Petugas <i>Lost and Found</i> PT Jasa Angkasa Semesta	Laki-laki	Narasumber 1
2.	Jefri Irawan P	<i>Leader Passenger Service</i> PT Jasa Angkasa Semesta	Laki-laki	Narasumber 2
3.	Deni Murdayanto	SQA PT Jasa Angkasa Semesta	Laki-laki	Narasumber 3

(Sumber : penelitian 2025)

Pelayanan petugas lost and found memiliki kualitas yang baik dalam membantu penumpang yang kehilangan bagasi, dengan menunjukkan sikap ramah, cepat, dan memuaskan saat menangani masalah tersebut. Petugas merasa layanan yang diberikan sudah cukup baik, meskipun untuk keputusan yang lebih kompleks mereka perlu berkoordinasi dengan atasan, dan banyak kasus telah berhasil diselesaikan, termasuk dengan memberikan kompensasi sesuai aturan atau permintaan penumpang.

Perusahaan mengevaluasi keahlian berdasarkan pengalaman kerja mereka dibidang tersebut atau sertifikat keahlian yang telah mereka peroleh yang menunjukkan bahwa petugas telah terlatih secara formal dalam tugasnya. Untuk memastikan bahwa petugas benar-benar kompeten perusahaan mengadakan pelatihan wajib (mandatory training) secara berkala, yang dirancang khusus untuk membekali mereka dengan keterampilan yang diperlukan dalam memberikan kepada penumpang. Selain itu, terdapat pelatihan penyegaran (refresher training) yang dilakukan secara rutin, untuk memastikan bahwa keahlian petugas tetap terasah, dan tidak menurun seiring waktu.

Dalam menangani kehilangan bagasi, petugas lost and found dapat berkoordinasi dengan supervisor maskapai untuk memastikan solusi yang diinginkan oleh penumpang tercapai dengan baik. Petugas melakukan verifikasi kehilangan tersebut secara teliti, dengan memeriksa apakah bagasi memang tidak sampai di tujuan atau tertinggal di stasiun sebelumnya. Setelah dipastikan bahwa bagasi tersebut benar-benar hilang maka petugas akan membuat laporan resmi yaitu Property Irregular Report (PIR) dalam bentuk dokumen kertas. Laporan ini berisikan detail kejadian seperti deskripsi bagasi dan informasi penerbangan dan akan diberikan kepada penumpang untuk dibawa sebagai bukti. Setelah penerbangan selesai, petugas akan memasukkan data PIR ke dalam sistem internal maskapai, memastikan kembali informasi yang tercatat sama persis dengan dokumen yang diberikan kepada penumpang. Penumpang akan menerima pembaruan rutin mengenai status bagasi melalui email atau WhatsApp langsung dari petugas, sehingga mereka tetap terinformasi tentang perkembangan pencarian. Untuk memastikan claim, petugas juga melakukan proses profiling, yaitu memverifikasi bahwa penumpang tersebut memang benar-benar kehilangan bagasi dengan meminta bukti kepemilikan seperti bag tag, boarding pass, dan kartu identitas.

Proses penanganan bagasi yang hilang atau tertunda dimulai dengan langkah penting untuk menenangkan penumpang yang mungkin merasa kesal atau khawatir, misalnya dengan menunjukkan empati dan ketenangan melalui ucapan seperti, “Kami paham situasinya sulit, dan kami akan membantu Anda sepenuhnya”. Setelah itu, petugas menawarkan solusi konkret, seperti melacak bagasi, memberikan perlengkapan darurat, atau mengatur pengiriman bagasi

ke alamat penumpang, sehingga mereka merasa ada langkah nyata yang diambil. Petugas kemudian menjelaskan posisi bagasi berdasarkan sistem pelacakan, misalnya “Menyampaikan bahwa bagasi masih tertahan di bandara asal atau sedang dalam perjalanan dengan penerbangan berikutnya, lengkap dengan estimasi waktu kedatangan seperti, Bagasi Anda akan tiba besok pagi pukul 08.00 dan akan kami antar ke hotel Anda”. Untuk mengelola ekspektasi, petugas juga menjelaskan kemungkinan yang dapat terjadi, seperti keterlambatan lebih lanjut atau, dalam kasus terburuk, bagasi yang sulit ditemukan jika data kurang memadai, meskipun ini jarang terjadi. Mereka meyakinkan penumpang dengan data bahwa 80-90 persen bagasi hilang dapat ditemukan, asalkan informasi detail disediakan, seperti berat (15 kg), warna (misalnya hitam dengan garis merah), merek, ciri khusus (goresan di sisi), serta tanda tambahan seperti stiker bendera atau pita kuning di pegangan. Informasi ini krusial karena membantu membedakan bagasi di antara ribuan koper serupa, mempercepat proses pencarian, dan meningkatkan peluang keberhasilan. Dengan pendekatan ini, petugas tidak hanya menyelesaikan masalah secara teknis, tetapi juga membangun kepercayaan penumpang melalui komunikasi yang jelas, terstruktur, dan penuh kepastian.

Kurangnya sikap jaminan pasti akan membuat penumpang gelisah dan akan melaporkan kejadian tersebut kemana-mana, dengan kata lain penumpang akan memblow-up pengalamannya yang kurang baik ke semua pihak terkait seperti maskapai, otoritas bandara, atau bahkan publik melalui media sosial.

Kendala yang dihadapi oleh petugas, pentingnya edukasi kepada penumpang terkait dengan aturan dan prosedur barang bawaan yang tidak dapat diklaim, tetapi penumpang sering mengeluh tentang hal tersebut. Petugas lost and found menghadapi ini dengan membuat laporan karena dokumen penumpang sering tidak lengkap, seperti tidak adanya boarding pass, tag bagasi, atau identitas. Penumpang juga seringkali enggan menunjukkan boarding pass mereka yang dapat memperumit proses penanganan,

Tantangan yang dihadapi petugas saat penumpang yang marah yaitu dengan mengendalikan emosi pribadi dan tetap tersenyum meskipun situasinya sulit. Petugas harus selalu siap dengan daya atau peraturan yang relevan untuk menjelaskan situasi yang sedang dihadapi. Namun, jika terdapat penumpang yang sudah melampaui batas, seperti bersikap kasar atau mengganggu, petugas akan memanggil supervisor maskapai atau Avsec untuk menangani situasi lebih lanjut.

Upaya yang dilakukan petugas untuk mempercepat proses penanganan bagasi hilang. Petugas mengirim email ke head quarter atau stasiun terkait untuk menanyakan perkembangan pencarian bagasi. Petugas juga dapat menggunakan tracking by system yang memungkinkan

lokasi bagasi dilacak secara ceat dan akurat, serta berkoordinasi dengan departemen di bandara atau maskapai. Selain itu, petugas dapat mengirim telex atau email ke bandara sebelumnya untuk meminta bagasi tersebut segera dikirim kembali.

Berkaitan dengan ganti rugi, perusahaan pasti bertanggung jawab. Misalnya, bagasu tersebut daot diperbaiki, makan dilakukan perbaikan tetapi jika terdapat kerisakan besar atau parah berarti harus adanya penggantian sesuai dengan jenis dan harga barang tersebut. Kompensasi ini menunjuk pada peraturan yang berlaku (Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 77 Tahun 2011) sebagai bentuk ganti rugi atas kehilangan baggasi atau kehilangan bagasi tercatat, yang mengacu pada berat bagasi yang hilang.

Hasil Observasi

Observasi penelitian ini dilakukan selama 2 bulan dari Januari sampai dengan Februari 2025 di unit lost and found PT Jasa Angkasa Semesta cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hasil observasi dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Ketika bagasi datang, petugas lost and found sudah menunggu di area baggage conveyor belt untuk mengecek apakah terdapat bagasi yang tidak bertuan, maupun bagasi hilang. Bila terjadi masalah pada bagasi penumpang, yang bersangkutan harus melaporkan kepada petugas lost and found agar dapat mengklaim. Agar penumpang dapat mengklaim bagasi tersebut harus menunjukkan baggage claim tag, KTP, dan boarding pass sebagai syarat untuk mengisi form Property Irregular Report (PIR).

Jika bagasi penumpang yang dinyatakan hilang oleh penumpang dan tidak dapat ditemukan oleh petugas saat itu, maka petugas akan mencari bagasi tersebut dengan tracking menggunakan sistem yang dimana sistem tersebut dapat melacak bagasi terletak dimana. Sehingga laporan akan ditindaklanjuti adalah laporan yang wajib dilengkapi dengan dokumen yaitu KTP, boarding pass, dan baggage tag. Proses pencarian bagasi yang dilaporkan hilang membutuhkan waktu selama 14 hari kerja. Jika bagasi ditemukan, maka bagasi tersebut akan diantarkan ke alamat yang sudah tercatat dalam dokumen PIR milik penumpang dan petugas itu sendiri yang mengantarkan langsung ke penumpang. Jika dalam kurun waktu 14 hari bagasi tidak ditemukan, maka bagasi akan dinyatakan hilang dan dapat dilakukan klaim kompensasi atau ganti rugi.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan 77 Tahun 2011, maskapai penerbangan bertanggung jawab atas kehilangan dan atau rusaknya barang penumpang dalam bagasi tercatat. Penumpang diberikan ganti rugi sebesar Rp. 200.000 perkg, dengan batas maksimum Rp.4.000.000 per penumpang. Kerusakan bagasi tercatat diberikan ganti sesuai dengan jenis, bentuk, ukuran, dan merek bagasi yang tercatat.

Pihak PT Jasa Angkasa Semesta dalam menangani pencarian atau pelacakan bagasi hilang ini melakukan koordinasi dengan pihak Malaysia Airline dan koordinasi dengan staff yang berada di Malaysia. Berdasarkan pengamatan peneliti, kerja sama tersebut cukup efektif untuk mengatasi bagasi hilang.

Pembahasan

Bagasi merupakan barang pribadi milik penumpang yang dibawa ke dalam penerbangan dengan seizin maskapai Malaysia Airline. Bagasi dapat berupa koper, Air zam-zam, cargo atau barang bawaan lainnya yang dibawa saat penerbangan. Sebelum melakukan penerbangan petugas akan melakukan profiling bagasi di bagian counter check-in. Dimana hal tersebut adalah prosedur pemeriksaan barang bawaan penumpang dan meastkma bahwa barang tersebut tidak melanggar ketentuan, mencatat barang milik penumpang, dan memberikan baggage tag atau sebagai tanda pengenal pada setiap bagasi penumpang agar memudahkan penumpang dalam proses identifikasi ketika kehilangan bagasi.

Penanganan Irregularity property oleh PT Jasa Angkasa Semesta maskapai full service tidak jauh berbeda dengan maskapai LCC (low cost carrier) yang membedakan hanya penanganan bagasi pada saat in-flight yang dimana penumpang yang full service dikategorikan menjadi 2 yaitu priority dan bussines seperti penerbangan yang ada di Bandar Udara Internasional Yogyakarta makapai Malaysia Airline. Namun kelebihan dari maskapai full service yang menangani bagasi adalah jarang terdapat bagasi yang beermasalah dikarenakan bagasi tersebut termasuk bagasi priority dan diperlakukan istimewa dari saat proses menyerahkan ke pihak penumpang, peletakan di compartement pesawat sampai unloading di arrival station bandara tujuan penumpang.

Pelayanan Petugas lost and Found dalam menngatasi kehilangan bagasi pada Maskapai Malaysia Airline

- Kualitas pelayanan petugas Lost And Found dapat dilihat dengan adanya sikap petugas yang menunjukkan dengan ramah, cepat, dan memuaskan dalam membantu penumpang kehilangan bagasi. Petugas juga memberikan solusi yang dapat memenuhi harapan penumpang atas kehilangan bagasi. Sikap ini dapat mencerminkan profesionalisme dan orientasi kepada kepuasan penumpang.
- Petugas juga dapat merasakan layanan yang diberikan cukup baik, meskipun keputusan kompleks memerlukan koordinasi dengan atasan. Hal ini dqapat dilihat jika dalam keadaan situasi yang rumit, seperti kasus kehilangan bagasi dengan nilai tinggi petugas tidak dapat mengambil keputusan sendiri mereka harus berkonsultasikan kepada atasan untuk

memastikan langkah yang diambil sudah sesuai dengan prosedur dan kebijakan perusahaan.

- Kemudian banyak kasus kehilangan bagasi yang diselesaikan, termasuk dengan pemberian kompensasi sesuai dengan aturan atau permintaan penumpang. Keberhasilan petugas dalam menangani kasus kehilangan bagasi dapat diselesaikan dengan baik melalui pengembalian bagasi yang hilang atau memberikan kompensasi diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan berdasarkan permintaan spesifik dari penumpang, selama masih sesuai dengan kebijakan maskapai.

Proses penanganan bagasi hilang terdapat alur dalam penanganan bagasi hilang sesuai dengan standar atau SOP yang berlaku dari perusahaan, adapun alirnya sebagai berikut:

Alur penanganan bagasi hilang

Berdasarkan SOP dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti ditetapkan sebagai berikut:

- Greeting Passenger yang dilakukan oleh staff unit lost and found saat penumpang tiba di bandara kedatangan.
- Terdapat penumpang yang melapor tentang kehilangan bagasi ke unit lost and found.
- Unit lost and found menerima laporan dan langsung meminta dokumen seperti (KTP,Passport,Boardingpass, dan baggage tag claim).
- Unit lost and found mendengarkan laporan komplain penumpang.
- Petugas mengecek Limited Released tag bagasi penumpang yang terdapat di belakang boarding pass penumpang dan mencantumkan identitas serta label tag bagasi penumpang pada lembar PIR (Property Irregular Report)
- Staff unit lost and found melakukan update bagasi penumpang yang mengalami bagasi hilang melalui via email, WhatsApp dan wajib terdapat pada system case sheet record.
- Setelah mengetahui status bagasi maka unit lost and found memberikan laporan kompensasi sesuai dengan status bagasi dan memberitahu penumpang.

Adapun prosedur penanganan bagasi Hilang yang tertulis dalam peraturan unit Lost and Found antara lain sebagai berikut:

- Kerusakan atau kehilangan sebagian dari isi bagasi tercatat yang dilaporkan oleh penumpang setelah berada di area kedatangan. Tidak dapat diterima dan tidak dapat dibuat dengan PIR.
- Laporan kehilangan bagasi tercatat harus dilaporkan oleh penumpang pada hari yang sama saat bagasi diketahuo hilang kepada unit Lost And Found.

- Unit Lost And Found mencatat data kerusakan atau kehilangan sehingga isi bagasi penumpang kedalam form PIR menjadi rangkap 3 (warna putih, merah, dan hijau) dan ditanda tangani oleh penumpang dan staff dari unit Lost and Found.
- Lembar asli PIR dan claim tag dikirimkan ke unit Central Baggage Tracking, lembar kedua diberikan kepada penumpang, dan lembar ketiga untuk file Baggage Service Lost And Found.
- Unit Lost And Found melakukan tracking dan investigasi terhadap laporan kerusakan ke unit terkait bagasi hilang paling lama 3 hari dimulai sejak diterimanya bagasi hilang atau rusak.
- Unit Lost and Found menerima hasil tracking dari station terkait, jika terjadi kerusakan bagasi tercatat yang diketahui berada diluar area kedatangan.
- Laporan diterima sebagai Countesy Report dan apabila hasil tracking bukan merupakan kesalahan pengangkut maka tidak terjadi ganti rugi.

Kendala yang dihadapi petugas lost and found dalam kehilangan bagasi.

Berikut kendala yang dihadapi petugas dalam menangani bagasi hilang diantaranya sebagai berikut:

- Kendala sumber daya manusia dalam penanganan laporan kehilangan bagasi. Salah satu kendala utama dalam penanganan masalah kehilangan bagasi adalah keterbatasan kemampuan sumber daya manusia (SDM), khususnya petugas di lapangan yang menghadapi tantangan dalam menangani laporan kehilangan dengan cepat dan tepat, sehingga diperlukan peningkatan keterampilan melalui pelatihan untuk memastikan petugas dapat memproses laporan secara efisien, memberikan solusi yang akurat dan meminimalkan keluhan dari penumpang. Keterbatasan jumlah staff yang menangani kasus bagasi hilang menjadi kendala utama dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, terutama pada saat terjadi lonjakan laporan kehilangan, seperti musim libur atau penerbangan umroh, sehingga menyebabkan penundaan dalam penyelesaian laporan kehilangan dan peningkatan ketidakpuasan penumpang karena waktu respons yang lebih lama dari yang diharapkan oleh penumpang.
- Bagasi yang tertinggal di station sebelumnya diakibatkan dengan kelebihan muatan yang menyebabkan kasus kehilangan bagasi terjadi karena barang atau bagasi penumpang tertinggal di station atau bandara sebelumnya yang disebabkan oleh kelebihan muatan pada pesawat yang akan diberangkatkan, sehingga maskapai memutuskan untuk meninggalkan sebagian bagasi demi menjaga keselamatan penerbangan, namun masalah ini sering kali

disadari oleh penumpang ketika mereka menunggu bagasi di area pengambilan bagasi di bandara tujuan yang menyebabkan keterlambatan dalam pelaporan dan pelacakan bagasi.

- Interaksi dengan penumpang yang kecewa atau marah menyebabkan kesulitan komunikasi dengan petugas yang berada dilapangan dalam menghadapi tantangan signifikan ketika berinteraksi dengan penumpang yang merasa kecewa atau marah akibat kehilangan bagasi mereka, dimana adanya perbedaan bahasa yang penumpang meluapkannya dengan emosional dan tidak jelas menyebabkan petugas mengalami kendala sehingga dalam proses penanganan laporan menjadi lambat karena petugas kesulitan memahami kebutuhan atau keluhan penumpang dengan cepat dan efektif.
- Informasi yang tidak akurat dari penumpang mengenai ciri-ciri bagasi atau label yang hilang. Pada proses pelacakan bagasi sering kali terhambat karena beberapa penumpang memberikan informasi yang kurang akurat mengenai ciri-ciri bagasi mereka seperti warna, ukuran atau merek yang tidak tepat dan ditambah lagi dengan masalah label bagasi yang tidak menempel pada boarding pass, yang dimana informasi penting untuk mengidentifikasi kepemilikan, sehingga petugas harus bekerja lebih keras untuk mencocokkan deskripsi yang tidak lengkap dengan yang disebutkan oleh penumpang.

Upaya yang dilakukan petugas untuk menangani komplain dari penumpang.

Upaya yang dilakukan oleh petugas Lost And Found dalam menangani komplain dari penumpang diantaranya sebagai berikut:

- PT Jasa Angkasa Semesta memberikan informasi yang jelas kepada penumpang mengenai langkah-langkah dalam penanganan bagasi, seperti prosedur klaim jika bagasi tersebut hilang atau rusak. Memiliki tujuan agar penumpang memahami proses yang harus diikuti, sehingga mengurangi kebingungan dan dapat meningkatkan kerja sama dengan petugas lost and found.
- Petugas lost and found mencatat keluhan penumpang dengan detail dan akurat, termasuk waktu kejadian bagasi hilang, deskripsi bagasi (warna, ukuran, merek) dan petugas juga meminta kontak penumpang seperti nama, nomor telepon, dan alamat). Pencatatan ini penting untuk memastikan data sudah valid dengan data penumpang dan penumpang dapat mengklaim dan melacak bagasi tersebut.
- Informasi penumpang seperti nama, nomor telepon yang telah dicatat di Form Irregular Property Report (PIR) yaitu dokumen resmi untuk melacak bagasi dan mengklaim bagasi. Proses pelacakan dilakukan melalui sistem internal maskapai atau dengan koordinasi bersama unit seperti Central Baggage Tracking yang dimana bagasi dianggap hilang secara resmi dan tidak ditemukan dalam kurun waktu 14 hari sejak laporan dibuat.

- Jika bagasi ditemukan, petugas akan menghubungi penumpang dengan menggunakan kontak yang sudah tercatat dan petugas mengatur pengantaran bagasi ke penumpang sesuai alamat penumpang tanpa adanya biaya tambahan. Jika bagasi ditemukan dalam waktu yang singkat misalnya dalam kurun waktu 4 jam bagasi akan dikirim menggunakan penerbangan lain untuk mempercepat pengembalian.
- Kompensasi jika terjadi bagasi hilang maskapai terbukti bersalah atas kehilangan bagasi, mereka wajib memberikan kompensasi sesuai dengan regulasi penerbangan. Untuk penerbangan domestik berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.77 Tahun 2011 kompensasi yang diberikan Rp.200.00 perkg dengan maksimum Rp.4.000.000 per penumpang. Untuk penerbangan Internasional, kompensasi mengacu pada Konvensi Montreal (1.288 SDR, tergantung kurs). Selain itu, maskapai memberikan kompensasi tambahan sebesar 60 USD sesuai dengan kebijakan internal maskapai.
- Prosedur klaim kompensasi sendiri dengan mengajukan klaim kompensasi penumpang harus menyediakan dokumen seperti PIR dan bukti isi bagasi seperti foto atau daftar barang. Jika penumpang merasa kompensasi tidak memadai mereka dapat mengajukan gugatan ke pengadilan dalam maksimal waktu 2 tahun sejak kejadian. Penumpang juga dapat menghubungi petugas lost and found atau layanan pelanggan untuk memahami prosedur dan hak mereka terkait kompensasi yang akan diterima.
- Langkah efisien dan kepuasan penumpang. Perusahaan bekerja sama dengan petugas Lost and Found untuk menerapkan langkah-langkah yang meningkatkan efisiensi penanganan keluhan, seperti mempercepat proses pelacakan bagasi. Langkah ini bertujuan untuk menenangkan penumpang agar tidak panik, misalnya dengan memberikan pembaruan tentang status bagasi.
- Peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan intensif kepada petugas untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani keluhan. Pelatihan ini mencakup dengan prosedur standar operasional (SOP), teknik komunikasi yang efektif dengan penumpang, dan penggunaan sistem pelacakan bpetugasagasi yang modern. Hal ini memungkinkan petugas memberikan informasi yang akurat tentang lokasi bagasi kepada penumpang.

5. KESIMPULAN

Pelayanan petugas Lost and Found terhadap bagasi hilang

Pelayanan petugas lost and found malaysia airline berkualitas tinggi ditunjukkan dengan sikap ramah, respon cepat, dan penyelesaian yang memuaskan dalam menangani

kehilangan bagasi, termasuk koordinasi dengan unit terkait untuk kasus kompleks terkait pemberian kompensasi yang sesuai dengan aturan dan petugas juga sudah terlatih secara formal melalui pelatihan yang sudah dilakukan serta melakukan verifikasi teliti dan membuat PIR lalu memberikan pembaruan rutin penumpang melalui email atau WhatsApp. Serta petugas Lost And Found ini memeriksa bagasi di baggage conveyor belt untuk mengidentifikasi bagasi hilang atau tidak bertuan. Penumpang yang kehilangan bagasi harus segera melapor kepada pelayananpetugas dan menunjukkan baggage claim tag, KTP, dan Boarding Pass untuk mengisi Form PIR. Bagasi hilang dilacak dengan menggunakan sistem pelacakan dan pencarian maksimal 14 hari kerja jika ditemukan bagasi akan diantarkan ke tempat penumpang tetapi jika dinyatakan hilang dapat dikalim kompensasi sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011.

Kendala dalam Penganan Bagasi Hilang

Proses penanganan bagasi hilang ini memiliki kendala seperti adanya keterbatasan kecepatan dan ketepatan petugas yang diakibatkan oleh kurangnya sumber daya manusia (SDM), petugas juga menghadapi kesulitan bahasa sehingga komunikasi antar penumpang terdapat kendala. Sehingga penumpang merasa kecewa dan marah, serta informasi yang tidak akurat yang disebabkan dari penumpang ketika menjelaskan ciri – ciri bagasi yang dimiliki atau label bagasi yang hilang sehingga dalam pelaporan mengalami kendala dalam proses pencarian bagasi tersebut.

Solusi untuk meningkatkan efisiensi

Untuk mengatasi masalah tersebut PT Jasa Angkasa Semesta dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dengan melakukan pelatihan, memperbaiki komunikasi dengan penumpang, dan petugas juga harus mengoptimalkan penggunaan sistem pelacakan yang modern guna mempermudah dalam proses penanganan bagasi yang lebih cepat dan penumpang dapat merasakan kepuasan sendiri dari pelayanan yang diberikan oleh petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Albana, F., & Firdausy, D. M. (2022). Pengaruh kinerja penanganan dan kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang di maskapai Citilink rute Malang–Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 310–319.
- Anisa, A. (2020). *Peran unit lost and found dalam menangani bagasi penumpang maskapai Silk Air oleh PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta* [Tugas akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta].
- Apriana, Z. (2019). *Peran petugas passasi dalam penanganan bagasi hilang atau rusak pada maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Internasional Lombok* [Tugas akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta].

- Arniawati, A. (2021). *Implementasi penanganan bagasi lost and found pada maskapai Batik Air di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali pada tahun 2020* [Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta].
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Oktyaninoor, S. (2021). *Analisis penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia PT Gapura Angkasa di Yogyakarta International Airport* [Disertasi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta].
- PT Jasa Angkasa Semesta. (n.d.). *Profile PT Jasa Angkasa Semesta*. <https://www.ptjas.co.id/> (Diakses 12 Desember 2024)
- Putra, W. A. (2022). Analisis penanganan unit lost and found dalam kasus *damage baggage* pada saat tiba di *arrival station* Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya periode Agustus–Oktober 2021. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 2487–2497.
- Putri, E. N. (2020). *Perbandingan jumlah penerbangan sebelum COVID-19 pada maskapai Malaysia Airlines* [Tugas akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta].
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sukadana, I., Erawati, N. M. R., & Ginaya, G. (2023). *Penanganan bagasi penumpang Scoot Airlines di unit lost and found pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai* [Disertasi, Politeknik Negeri Bali].
- Sulaeman, U., & Choiri, M. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan*. Nata Karya.
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan unit *lost and found* dalam penanganan bagasi yang bermasalah pada maskapai Citilink Indonesia di Bandara Halim Perdanakusuma. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1), 39–44.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran* (Edisi ke-4). Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956.
- Wekke, I. S., et al. (2019). *Metode penelitian sosial*. Gawe Buku.
- Widoyoko, E. P. (2016). *Teknik penyusunan instrumen penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Zuhri, A. M. (2018). *Upaya ustadz untuk meningkatkan kedisiplinan santri dalam aktivitas keagamaan di Pondok Pesantren Miftahul Ulum Bandung Tulungagung*.