

Analisis Pelayanan Staf Unit Lost and found dalam Menangani Permasalahan *Delay Baggage* pada Penumpang Singapore Airlines di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Chintia Ariesta Bina Aprilia¹, Annike Resty Putrie²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
20090030@students.sttkd.ac.id¹, annike.resty@sttkd.ac.id²

ABSTRACT

Delay baggage is one of the issues handled by the lost and found unit at the airport. This happens when the baggage arrives late at the destination airport, especially on international flights. Some factors that contribute to delay baggage are short connecting flight times, baggage label detachment, and loading errors. This research aims to find out how the staf at the lost and found unit handle delay baggage issues for Singapore Airlines at Juanda Surabaya International Airport. The research method used is descriptive qualitative with interviews, observations, and documentation as data collection methods. The data obtained from this research includes interview results with the staf at the lost and found unit, as well as documents used in their daily activities. The results show that the service provided by the staf at the lost and found unit to Singapore Airlines passengers experiencing delay baggage issues is in accordance with Standard Operational Procedure (SOP). This includes baggage search and retrieval, as well as compensation provided by the airline.

Keywords: service, lost and found unit staf, baggage delay problems

ABSTRAK

*Delay baggage merupakan salah satu permasalahan bagasi yang ditangani oleh unit lost and found di bandara. Hal ini terjadi ketika bagasi mengalami keterlambatan kedatangan di bandara tujuan, terutama dalam penerbangan internasional. Beberapa faktor yang memengaruhi terjadinya *delay baggage* adalah waktu *connecting flight* yang singkat, lepasnya label bagasi, dan *loading error*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan staf unit lost and found dalam menangani permasalahan *delay baggage* pada maskapai Singapore Airlines di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Data dari penelitian ini didapat berupa hasil dari wawancara kepada staf yang ada di unit lost and found, serta dokumen yang digunakan untuk menjalankan kegiatan sehari-hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf unit lost and found kepada penumpang maskapai Singapore Airlines yang mengalami permasalahan *delay baggage* sudah sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)*. Ini termasuk pencarian dan pengembalian bagasi, serta pemberian kompensasi ganti rugi oleh maskapai.*

Kata kunci: pelayanan, staf unit lost and found, permasalahan *delay baggage*

PENDAHULUAN

Pada era saat ini kebutuhan manusia sangatlah beragam. Salah satu kebutuhan manusia saat ini adalah berpindah dari suatu tempat ke tempat tujuan yang lain dengan waktu yang efisien. Seperti saat ini manusia lebih memilih

berpergian ke berbagai daerah dengan menggunakan transportasi udara karena transportasi udara hanya memerlukan waktu yang singkat untuk melakukan perjalanan.

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki tingkat kunjungan pariwisata yang tinggi yang mengakibatkan penerbangan domestik ataupun internasional menjadi tinggi peminat. Oleh karena itu, di Indonesia juga sudah tersebar bandar udara dari Sabang sampai Merauke. Dan menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, bandar udara adalah suatu kawasan di daratan atau perairan dengan mempunyai batas-batas tertentu yang akan digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turunnya 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. Salah satu bandar udara yang ada di Indonesia yaitu Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memiliki 2 terminal, untuk penerbangan domestik Terminal 1 dan penerbangan internasional menggunakan Terminal 2.

Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terdapat perusahaan *ground handling* untuk mempermudah memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang. Di Bandar Udara Internasional Juanda Terminal 2 terdapat perusahaan *ground handling* yaitu PT Jasa Angkasa Semesta (JAS). PT JAS adalah perusahaan *ground handling* yang melayani beberapa maskapai penerbangan domestik dan penerbangan internasional. PT JAS memberikan pelayanan berupa *ground handling*, *cargo handling*, *flight support*, *lounge services*, *ASA services*, dan *JAS academy*. Di Bandar Udara Internasional Juanda PT JAS menangani beberapa maskapai, yaitu Singapore Airlines, Malaysia Airlines, Cathay Pasific, Jetstars Asia, dan Airfast Indonesia.

PT JAS memiliki peran yang sangat penting dalam alur proses para penumpang yang akan melaksanakan perjalanannya menggunakan transportasi udara. PT JAS sendiri mempunyai beberapa *section* khusus dalam menangani penumpang yaitu, *ticketing section*, *check-in section*, *services section*, dan *baggage services section*. Di dalam *baggage services section* terdapat unit lost and found yang memiliki tugas dalam menangani bagasi penumpang yang bermasalah seperti *delay baggage*, bagasi rusak, bagasi hilang, bagasi tertukar, bagasi tanpa identitas atau kehilangan tag bagasi, dan juga bagasi yang lupa diambil.

Salah satu contoh yang pernah terjadi pada tanggal 2 Oktober 2023 telah terjadi *delay baggage* di salah satu penumpang Singapore Airlines. Hal itu terjadi karena singkatnya waktu *connecting flight*. Karena penumpang tersebut memiliki rute perjalanan dari Haneda-Singapura-Surabaya. Selain minimnya waktu *connecting flight*, *delay baggage* dapat terjadi karena kesalahan *labeling baggage*, dan juga bagasi tersebut sengaja dikirim menggunakan penerbangan berikutnya karena kelebihan muatan. Dalam menangani permasalahan tersebut unit lost and found akan membantu para penumpang untuk menemukan bagasi mereka. Staf unit lost and found akan memberikan *Property Irregularity Report (PIR)* untuk diisi penumpang dan jika sudah terisi dengan lengkap maka staf lost and found akan berkoordinasi

dengan pihak *airlines* mengenai bagasi tersebut. Staf *lost and found* dan pihak *airlines* juga akan memberikan kompensasi terhadap para penumpang yang kehilangan bagasi. Pihak *airlines* akan memberikan kompensasi sesuai dengan kelas yang dipilih oleh penumpang. Dan juga akan memberikan *interim payment* bagi penumpang orang asing, *visitor*, dan juga orang Indonesia yang mempunyai *resident card* di luar negeri. Maskapai yang sering mengalami permasalahan *delay baggage* yaitu Singapore Airlines karena maskapai tersebut mempunyai jam terbang yang sangat tinggi. Melihat juga Singapore Airlines merupakan salah satu maskapai terbaik yang ada di Asia. Namun, hal itu juga tidak dapat dihindari jika maskapai tersebut sering mengalami permasalahan bagasi seperti *delay baggage*.

TINJAUAN LITERATUR

Bandar Udara

Menurut Direktorat Jendral Perhubungan Udara, pengertian Bandar Udara merupakan Kawasan di daratan/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. Pada annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation), bandar udara merupakan area tertentu di suatu daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat terbang.

Menurut Surat Keputusan Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/100/XI/1985, para penumpang yang akan berangkat menggunakan pesawat terbang harus melalui pemeriksaan bagasi, pemeriksaan badan, dan pemeriksaan barang-barang bawaan. Oleh karena itu, untuk mempermudah kinerja petugas pengamanan bandara, maka pihak pengelola bandara menentukan daerah-daerah di bandar udara yang menjadi daerah-daerah pengamanan, yaitu:

a. Daerah Publik (*Public Area*)

Public Area merupakan daerah-daerah yang ada di wilayah bandar udara namun area tersebut terbuka untuk umum.

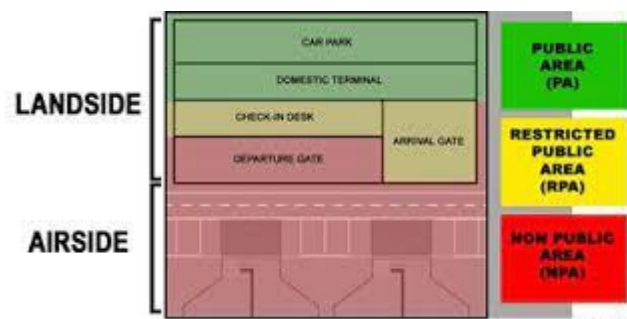
b. Daerah Terbatas (*Restricted Area*)

Restricted Area merupakan daerah tertentu pada bandar udara di mana seorang penumpang atau bukan penumpang yang memiliki persyaratan akses masuk tertentu.

c. Daerah Steril (*Sterile Area*)

Sterile Area merupakan daerah pada bandar udara yang tertentu di dalam daerah keamanan terbatas (*Security Restricted Area*) yang merupakan daerah pergerakan penumpang sampai dengan naik kepesawat udara dan daerah tersebut selalu dalam pengendalian dan pengawasan.

Dengan pembagian daerah-daerah pengamanan yang ada di bandar udara, maka dengan itu bandar udara juga memiliki pembagian wilayah bandar udara. Wilayah bandar udara dibagi menjadi 2 wilayah antara lain:



Gambar 1 Pembagian Wilayah Bandar Udara

Sumber: (www.google.com)

a. Sisi Darat (*Landside*)

Landside ialah suatu wilayah di sebuah bandar udara yang merupakan sisi luar bangunan terminal, terbuka untuk umum (*public area*) dan di dalam bangunan terminal yang terbatas untuk umum (*restricted public area*). Contohnya dari wilayah *landside* seperti daerah parkir mobil, terminal penumpang namun hanya sampai batas check-in.

b. Sisi Udara (*Airside*)

Airside ialah suatu wilayah yang diawali dari permulaan pemeriksaan imigrasi, ruang tunggu keberangkatan penumpang, *gate*, *apron*, sampai dengan *taxiway* dan *runway* serta bukan atau tertutup untuk umum (*sterile area*).

Bandar Udara Juanda

Dilansir dari situs (hubud.dephub.go) Direktorat Jendral Perhubungan Udara, bandar udara merupakan 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.

Bandara Internasional Juanda ini telah dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I. Nama bandara ini diambil dari nama Djuanda Kartawidjaja, Perdana Menteri Indonesia terakhir yang mengusulkan pembangunan bandara ini. Pada 2019, bandara ini melayani sekitar 500 pesawat perhari. Terminal 1 Bandara Juanda dibuka pada tahun 2006. Terminal ini terletak di sebelah utara landasan pacu. Terminal ini digunakan untuk semua keberangkatan domestik dan terbagi menjadi 3 pintu keberangkatan domestik, yaitu Terminal 1A, Terminal 1B, dan Terminal 1C. Terminal 1A digunakan untuk maskapai Citilink, Garuda Indonesia, dan Pelita Air Service. Terminal 1B digunakan untuk maskapai Indonesia AirAsia, Sriwijaya Air, Wings Air, NAM Air, Super Air Jet, Airfast Indonesia, Susi Air, dan maskapai Charter lainnya. Terminal 1C digunakan untuk maskapai Lion Air dan Batik Air. Dan beberapa tahun kemudian, semakin banyaknya rute penerbangan yang dari dan ke Surabaya. Baik

penerbangan domestik, maupun penerbangan internasional. Hal ini membuat terminal penumpang Juanda ini menjadi *overload*. Kapasitas yang dapat ditampung oleh terminal sebenarnya hanya 6 juta penumpang/tahun. Namun, pada tahun 2013 jumlah penumpang yang berangkat dan datang di Bandar Udara Juanda menjadi 17 juta penumpang/tahun. Akhirnya pemerintah membuat keputusan dengan membangun terminal 2 yang berada di terminal lama Bandara Juanda. Dan terminal lama dibongkar kemudian menjadi Terminal 2.

Terminal 2 dibangun untuk memfasilitasi penerbangan domestik dan luar negeri. Namun, pada tahun 2020 terkena dampak pandemi Covid-19 mengakibatkan penutupan keberangkatan rute domestik di Terminal 2 Juanda Surabaya. Oleh karena itu, Terminal 2 digunakan hanya sebagai penerbangan dengan rute luar negeri. Di Terminal 2 Juanda terdapat beberapa maskapai luar negeri, antara lain Jetstars Asia, Singapore Airlines, Cathay Pacific, Malaysia Airlines, Batik Air, Lion Air, dan AirAsia.

Ground Handling

Abdul Majid (2014) menjelaskan *ground handling* didapat dari kata *ground* dan *handling*. *Ground* berarti di darat yang dimaksud adalah di bandar udara dan *handling* berasal dari dasar *hand* atau pegangan. Oleh karena itu secara etimologis *ground handling* atau *ground services* yang berada di darat atau di bandar udara. Istilah tersebut biasanya dikenal dengan prosedur operasi darat maskapai penerbangan. *Ground handling (GH)* juga biasa dianggap sebagai *airport services*.

Ground handling staf atau petugas *ground handling* merupakan staf dari maskapai penerbangan yang ditunjuk dan diberikan kewenangan untuk bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada penumpang pesawat selama penumpang berada di sisi darat atau di kawasan bandar udara dengan harus memastikan seluruh kegiatan sebuah penerbangan mulai pesawat *take off* hingga *landing* dan kemudian *take off* kembali. *Ground operation* atau *airport services* mempunyai arti yang bermakna pada suatu kegiatan penerbangan yang berkaitan juga dengan penanganan dan pelayanan penumpang, bagasi, kargo, pos, dan alat bantu pergerakan yang ada di *apron*. Jadi, *ground handling* dapat dijelaskan secara singkat adalah salah satu organisasi yang mengenai penanganan pesawat di *apron*, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal, dan penanganan kargo dan surat di area kargo.

PT Jasa Angkasa Semesta

Dilansir dari situs (ptjas.co.id), JAS *Airport Services* didirikan pada tahun 1984 dan telah menyediakan layanan *ground handling* kepada maskapai penerbangan internasional ternama selama lebih dari 30 tahun. Perusahaan berupaya memberikan layanan berkualitas optimal kepada pelanggan, sebagai bagian dari komitmennya terhadap pilihan terbaik dalam solusi layanan bandara. Perseroan memahami dan meyakini bahwa pencapaian kepuasan pelanggan secara menyeluruh memerlukan perbaikan terus-menerus terhadap kompetensi staf, produktivitas operasional, dan pengembangan sistem.



Gambar 2.1 Gambar CAS Group

Sumber: (<https://www.ptjas.co.id/>)

PT Jasa Angkasa Semesta menyediakan beberapa layanan berupa *ground handling*, *ASA services (Airport Service Assistance)*, *cargo handling*, *lounge services*, *flight support*, dan *JAS Academy*. Saat ini, PT JAS sudah melayani lebih dari 49 maskapai penerbangan internasional dan domestik serta banyak mitra lainnya di industri perjalanan udara, kargo, dan perhotelan di bandar udara besar di seluruh Indonesia. Dalam meningkatkan kualitas penerapan *Good Corporate Governance (GCG)*, perseroan telah menetapkan kebijakan Whistleblowing system. Kebijakan tersebut dikembangkan sebagai kebijakan atau prosedur yang dirancang untuk menerima dan menindaklanjuti setiap pengaduan mengenai penipuan, pelanggaran hukum atau peraturan, standar industri terkait, tindakan yang tidak etis/tidak bermoral dan juga tindakan yang dapat merugikan perusahaan.

PT JAS cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terdapat beberapa departemen. Salah satunya yang paling sering berinteraksi dengan penumpang adalah departemen *passenger services*. Departemen *passenger services* mempunyai tugas untuk membantu penumpang pada saat *check-in*, *boarding*, dan *lost and found*. PT JAS cabang Surabaya melayani beberapa penerbangan internasional dan penerbangan domestik. Maskapai penerbangan internasional yang dilayani oleh mereka adalah Singapore Airlines, Malaysia Airlines, Cathay Pasific, Jetstars Asia, dan AirAsia. PT JAS juga melayani penerbangan domestik yaitu hanya penerbangan Airfast Indonesia.

Kualitas Layanan

Menurut Kasmir (2017), pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Pelanggan yang dimaksud di dalam tersebut tidak hanya kepada pelanggan yang membeli produk perusahaan, akan tetapi juga pelanggan di dalam perusahaan (karyawan dan pimpinan), yaitu melayani antarkaryawan atau bahkan ke pimpinan. Menurut Laksana (2018), pelayanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, sehingga dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dan

menurut Kirom (2019) tuntutan profesionalisme dari suatu staf pelayanan kepada konsumen dapat menimbulkan faktor pelayanan, di antaranya adalah:

- a. Semangat kerja
- b. Nilai kerja
- c. Keterampilan dalam berkomunikasi
- d. Penguasaan teknologi

Lost and Found

Menurut Prasityo (2011) dalam Putra (2022), lost and found adalah suatu unit dari sebuah perusahaan penyedia layanan jasa yang menangani atau mengatasi permasalahan bagasi. Pada umumnya lost and found merupakan tempat untuk penumpang yang mempunyai permasalahan terhadap bagasinya dan yang ingin melaporkan tentang bagasinya yang bermasalah. Apabila penumpang mengalami bagasi rusak atau hilang dapat melaporkan kasus tersebut kepada petugas atau staf yang ada di unit lost and found.

Tugas pokok unit lost and found ialah mengecek bagasi penumpang dengan cara mengecek dan menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing, mengurus kerusakan dan kehilangan bagasi penumpang. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Udara Pasal 144 yang berisi "Pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut." Prosedur penanganan permasalahan bagasi penumpang adalah penumpang harus melakukan pelaporan kepada unit lost and found, kemudian dilanjutkan untuk pengisian laporan *PIR (Property Irregularity Report)* sesuai permasalahan bagasi penumpang, selanjutnya staf unit lost and found akan melakukan proses pencarian menggunakan sistem yang ada untuk mencari bagasi tersebut mulai dicek dari bandara keberangkatan atau bahkan bandara yang digunakan penumpang untuk transit jika penumpang tersebut mempunyai penerbangan *connecting flight* dan staf unit lost and found akan melaporkan permasalahan tersebut kepada *airlines* yang digunakan penumpang.

Pengangkutan udara terdapat 2 macam jenis bagasi, yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin. Di dalam Undang-undang Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Pasal 1 angka 8 dan angka 9 yang berisi tentang Tanggung Jawab Angkutan Udara bagasi tercatat dan bagasi kabin dibedakan seperti berikut:

- a. Bagasi tercatat merupakan bagasi penumpang yang telah diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.
- b. Bagasi kabin merupakan bagasi yang dibawa bersama penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang itu sendiri.

Petugas unit lost and found harus mengetahui penyebab-penyebab terjadinya permasalahan bagasi, seperti terjadinya keterlambatan pengiriman bagasi yang disebabkan karena kesalahan bagasi tanpa label, kesalahan label dalam proses *labeling* oleh petugas *check-in*, penumpang transit yang hanya mempunyai waktu

sedikit atau minimnya waktu *connecting flight*, dan kerusakan bagasi penumpang yang disebabkan karena ketidakhatian petugas saat menangani bagasi penumpang. Setelah itu, dari sebab-sebab tersebut petugas lost and found akan mengambil langkah penyelesaian yang cepat dan akurat agar penumpang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf unit *lost and found*. Staf unit lost and found terdapat bagian-bagian sendiri untuk melayani atau mempunyai tugas sendiri-sendiri dalam memberikan pelayanan kepada penumpang antara lain:

- a. *Lost and found baggage monitoring*
- b. *Lost and found conveyor belt*
- c. *Lost and found storage*
- d. *Lost and found counter*
- e. *Lost and found communication*

Delay Bagagge

Delay baggage adalah suatu permasalahan bagasi penumpang karena keterlambatan pengiriman bagasi. *Delay baggage* bisa terjadi karena kesalahan label bagasi, minimnya waktu *connecting flight*, dan kelebihan muatan pesawat. Sebelum pesawat *landing* di *stasion* terakhir unit staf *lost and found* akan mendapatkan *telex* dari *airlines* bahwa salah satu penumpang tersebut mengalami permasalahan bagasi. (Transportation, 2023)

Apabila bagasi tercatat tidak sampai ditujuannya, maka pihak *airlines* akan bertanggung jawab untuk mencoba menemukan bagasi tersebut. *Airlines* tersebut memiliki sistem pelacakan untuk mencoba mengidentifikasi lokasi bagasi tersebut berada di mana. Dengan menggunakan kemajuan teknologi saat ini, beberapa *airlines* menawarkan aplikasi melalui ponsel, tablet, dan perangkat elektronik lainnya yang menyediakan data lokasi bagasi kepada penumpang. Penumpang yang mempunyai permasalahan tersebut harus segera melaporkan atau mengajukan klaim bagasi pada *airlines* sesegera mungkin dan harus tetap berkomunikasi secara erat dengan *airlines* setelah mengajukan laporan tersebut melalui unit staf lost and found yang melayani *airlines* tersebut.

Singapore Airlines

Dilansir dari situs (singaporeair.com), Singapore Airlines adalah maskapai penerbangan nasional Singapura. Kode IATA Singapore Airlines adalah SQ, sedangkan kode ICAO nya adalah SIA. Singapore Airlines adalah salah satu maskapai terbaik dan tersukses di Asia dengan menempuh rute penerbangan ke Eropa, Amerika Utara, Asia, dan Australia. Singapore Airlines adalah perusahaan penerbangan dengan pelayanan *full service*, oleh karena itu sudah tidak diragukan lagi untuk fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Singapore Airlines menyediakan berbagai jenis kabin demi menunjang kenyamanan penerbangan penumpangnya. Mulai dari jenis kabin suite, kelas satu, kelas bisnis, kelas ekonomi premium, dan kelas ekonomi.

Singapore Airlines telah terkenal di dunia karena merupakan salah satu penerbangan utama di Asia Timur dengan penerbangan hampir di sebagian besar wilayah tempat-tempat terkenal di Asia seperti Hong Kong, Jepang, Malaysia,

Thailand, dan Tiongkok. Sebagai salah satu merek maskapai penerbangan terkemuka di dunia dilihat dari kapitalisasi pasar dan jumlah penumpang yang diangkut terkenal dengan layanan terbaik dan terbaiknya serta pelayanan tertinggi.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Sugiyono (2019) menjelaskan metode penelitian kualitatif merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu, terdapat beberapa hal yang merupakan kunci yang harus diperhatikan seperti cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif sehingga data yang didapat berupa kata dan kalimat dari hasil observasi, wawancara, dan data dari sumber terkait yang mendukung penelitian ini.

Objek dan Subjek Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pelayanan dari staf unit lost and found PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Sedangkan subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah staf unit *lost and found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Karakteristik responden yang menjadi subjek di dalam penelitian ini adalah pegawai PT Jasa Angkasa Semesta pada unit lost and found, dan pegawai PT Jasa Angkasa Semesta pada unit lost and found yang sudah berpengalaman kerja selama ± 2 tahun kerja mulai dari supervisor hingga staf yang ditempatkan di unit lost and found saja.

Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di PT Jasa Angkasa Semesta cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, unit yang akan dilakukan penelitian adalah unit lost and found dan lebih difokuskan di bidang permasalahan *delay baggage* pada maskapai Singapore Airlines. Dalam penelitian ini peneliti membutuhkan waktu sekitar pada tanggal 11 Agustus 2023–1 Februari 2024.

Sumber Data

Data Primer

Menurut Sugiyono (2019), data primer merupakan data yang telah diperoleh melalui kegiatan wawancara atau mengisi kuesioner, yang artinya sumber data ini langsung memberikan data kepada peneliti. Oleh karena itu, data primer dalam penelitian ini didapat dengan menggunakan teknik wawancara, jejak pendapat individual atau kelompok, dan melakukan observasi dari suatu objek yang ingin diteliti.

Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019), data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti tidak diperoleh secara langsung dari sumber data. Maka dari itu, data

sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang didapat melalui undang-undang, peraturan menteri, melalui data yang telah diperoleh dari pihak internal unit lost and found PT Jasa Angkasa Semesta, dan beberapa jurnal yang berkaitan dengan judul penelitian peneliti.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Metode observasi yang dilakukan peneliti pada saat melakukan penelitian di PT Jasa Angkasa Semesta di unit lost and found dengan cara mengamati pelayanan dan penanganan kepada penumpang Singapore Airlines yang mengalami permasalahan *delay baggage*.

Wawancara

Metode wawancara yang dilakukan peneliti pada saat melakukan penelitian di PT Jasa Angkasa Semesta di unit lost and found bertujuan untuk memperoleh jawaban yang berkualitas, dan peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan wawancara semiterstruktur. Wawancara ini digunakan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka untuk lebih mengetahui lebih detail bagaimana pelayanan dan proses penanganan di unit lost and found. Maka dari itu, peneliti mewawancarai kepada staf PT Jasa Angkasa Semesta unit lost and found yang berhubungan langsung dengan judul penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti saat ini.

Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019), dokumentasi merupakan 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. Dalam hal ini, dokumentasi akan berupa dokumen *property irregularity report* AHL dan dokumen tanda terima bagasi kepada penumpang.

Studi Pustaka

Studi pustaka dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan buku kepustakaan, beberapa dokumen undang-undang tentang penerbangan, peraturan dan keputusan Menteri Perhubungan, dan jurnal tugas akhir terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian yang dibuat.

Teknik Keabsahan Data

Menurut Moleong (2017), untuk dapat menetapkan keabsahan data (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Dalam melaksanakan teknik pemeriksaan atas sejumlah kriteria tertentu. Menurut Sugiyono (2019), uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif terdapat empat uji keabsahan, antara lain:

- a. Uji *Credibility* (Validitas Internal)

Uji *credibility* merupakan uji kepercayaan untuk suatu data hasil penelitian yang telah diberikan oleh peneliti, agar hasil penelitian yang telah dilakukan tidak diragukan sebagai bentuk karya ilmiah.

b. Uji *transferability* (Validitas Eksternal)

Uji *transferability* termasuk dalam validitas eksternal di dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkan hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut telah diambil. Validitas eksternal diperlukan dalam sebuah penelitian kualitatif agar dapat memperoleh generalisasi.

c. Uji *Dependedability* (Reliabilitas)

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang telah dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Proses pengujian uji *dependability* ini dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan dalam proses penelitian. Menggunakan cara, auditor yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian tersebut. Misalnya dimulai dari bagaimana peneliti menentukan masalah, waktu terjun ke lapangan, memilih sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, dan sampai proses pemuatan laporan hasil pengamatan.

d. Uji *Confirmability* (Objektivitas)

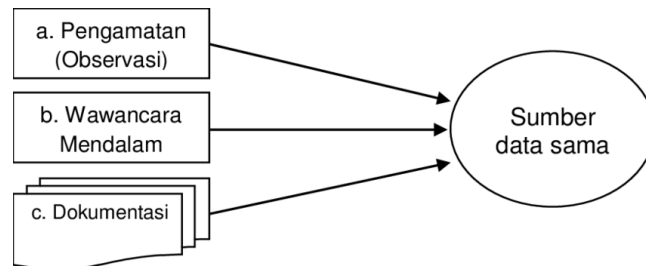
Di dalam pengujian kualitatif objektivitas dapat disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Suatu penelitian dapat dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Uji *confirmability* mempunyai arti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil sebuah penelitian merupakan fungsi dari suatu proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar uji *confirmability*.

Teknik Analisa Data

Dalam proses analisis data sebuah penelitian, data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, observasi, dan dari data-data terkait penelitian. Setelah semua data telah dikumpulkan kemudian data-data tersebut diuraikan dan kemudian digabungkan dengan beberapa teori yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas dipenelitian ini.

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik Triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu data yang ada di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan dari data tersebut. Menurut Sugiyono (2019), metode triangulasi merupakan teknik analisis yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan beberapa sumber data yang telah ada.

Teknik triangulasi menurut Sugiyono (2019) dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber mulai dari triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dalam penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan beberapa metode yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka.



Gambar 3 Triangulasi Teknik

Sumber: Sugiyono (2019)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini peneliti memilih narasumber berasal dari unit lost and found yang ada di PT Jasa Angkasa Semesta cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Peneliti mengamati kasus *delay baggage* maskapai Singapore Airlines dengan melakukan observasi pada saat unit lost and found menangani suatu permasalahan tersebut. Setelah peneliti menentukan siapa saja yang akan menjadi narasumber dalam penelitian kali ini, peneliti membangun komunikasi lebih dalam lagi dengan narasumber agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan mudah dan mendapatkan data yang tepat dan akurat.

Dalam tahap observasi ini, peneliti membuat lembar observasi yang berisi beberapa aspek pengamatan yang sudah disesuaikan dengan keadaan yang ada di lapangan atau di unit lost and found. Peneliti juga telah menjelaskan kepada personal yang telah mendampingi pada saat melakukan observasi penelitian. Observasi ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada PT Jasa Angkasa Semesta di unit lost and found pada saat staf unit lost and found *on duty*. Sebelum peneliti melakukan wawancara, peneliti memberikan informasi ulang kepada narasumber terkait pelaksanaan jadwal kegiatan wawancara. Kemudian, pada saat wawancara, peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian ini. Hal tersebut agar mempermudah narasumber dalam memahami topik yang akan dibahas dan yang akan ditanyakan oleh peneliti.

Pembahasan

Setelah peneliti melakukan penelitian dan telah mendapatkan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan staf unit lost and found dalam menangani *delay baggage* pada maskapai Singapore Airlines di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Untuk mendapatkan keabsahan data dari kedua rumusan masalah pada bab 1,

peneliti menggunakan keabsahan data melalui tiga teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Meskipun menurut peneliti ada beberapa dokumentasi yang kurang begitu lengkap karena terkendala privasi suatu perusahaan, namun peneliti memperkuat keabsahan data dalam penelitian ini didapat dari wawancara 4 narasumber.

Berikut penjelasan yang telah didapat dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang pelayanan staf unit lost and found dalam menangani *delay baggage* pada maskapai Singapore Airlines. *Delay baggage* merupakan keterlambatan pengiriman bagasi yang diakibatkan karena *mishandled baggage* atau memang ada ketentuan lain. *Ground handling* PT Jasa Angkasa Semesta cabang Surabaya mempunyai unit lost and found yang bertugas untuk menangani permasalahan *delay baggage* tersebut. Unit lost and found itu mempunyai anggota 4 orang tetap yang berada di unit lost and found.

Permasalahan bagasi *delay baggage* yang terjadi pada salah satu maskapai internasional terbaik kedua yaitu Singapore Airlines terjadi karena beberapa faktor. Faktor yang dapat membuat terjadinya *delay baggage* adalah *mishandled baggage* seperti lepasnya tag label bagasi, *loading error*, kurangnya waktu pada saat transit yang mengakibatkan tidak bisa dilakukan pemindahan bagasi mereka dengan cepat dan aman, dan tertinggal di bandara keberangkatan. Seperti salah satu contoh yang terjadi di Surabaya pada tanggal 2 Oktober 2023 terjadi *delay baggage* yang disebabkan oleh kurangnya waktu *connecting flight*. Bagasi tersebut tertinggal di Singapura karena kurangnya waktu pada saat transit dari Haneda-Singapura-Surabaya.

Pelayanan yang diberikan oleh staf unit lost and found kepada penumpang yang mengalami permasalahan *delay baggage* telah diatur *SOP*. Di dalam *SOP* yang berlaku menjelaskan bahwa apabila permasalahan *delay baggage* terjadi karena adanya faktor dari *mishandled baggage* maka penumpang mempunyai kesempatan untuk dapat mengajukan klaim atau penggantian dan *irregularity* tersebut harus segera dilaporkan pada pihak *airlines* yang terakhir mengangkut bagasi tersebut. Dan staf unit lost and found akan memberikan kompensasi kepada penumpang jika bagasi mereka selama 7 hari pencarian tidak ditemukan dan dinyatakan hilang. Staf unit lost and found akan menyambungkan dengan pihak maskapai terakhir yang mengangkut bagasi tersebut dan akan membantu mendata apa saja yang ada di dalam bagasi tersebut dan pihak maskapai akan melakukan negosiasi dengan penumpang tersebut melalui unit lost and found.

Kendala yang dialami oleh staf unit lost and found adalah nomor penumpang yang tidak dapat dihubungi pada saat di Indonesia, penumpang tidak menggunakan sosial media WhatsApp yang menghambat staf untuk komunikasi jarak jauh, penumpang yang tidak rajin membuka atau mengecek email, keterbatasan bahasa penumpang yang tidak bisa berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris, dan penumpang yang tidak bisa mendeskripsikan bagasinya dengan benar.

Solusi yang dilakukan yaitu staf unit lost and found menggunakan email sebagai alat komunikasi dengan penumpang yang tidak mempunyai aplikasi WhatsApp, dan staf unit lost and found harus berkomunikasi dengan penumpang

menggunakan aplikasi *translate* kepada penumpang yang tidak dapat berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris, dan juga melacak menggunakan nomor penerbangan jika penumpang tidak bisa mendeskripsikan bagasinya dengan baik.

Staf unit lost and found akan tetap memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang yang mengalami permasalahan bagasi. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada penumpang, maka penumpang akan merasa tenang pada saat mengalami permasalahan *delay baggage* penumpang juga akan merasa diprioritaskan, aman, tidak kecewa kepada permasalahan dan sistem penanganan yang diberikan oleh unit lost and found. Salah satu pelayanan yang didapat oleh penumpang yang mengalami permasalahan bagasi yaitu staf unit lost and found akan memberikan bantuan untuk mencari bagasi mereka dan akan memberikan uang kompensasi dari maskapai untuk menggantikan bagasi mereka yang hilang. Dengan melakukan pelayanan yang terbaik hal itu dapat mengurangi komplain dari penumpang yang mengalami permasalahan bagasi tersebut.

Seperti penelitian sebelumnya yang berjudul "Penanganan *delayed baggage* maskapai Jetstar Airways JQ37 oleh unit *baggage services* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Ngurah Rai" penanganan *delay baggage* sama-sama menerapkan seperti apa yang ada pada *SOP* yang berlaku. Prosedur pelayanan terdapat 3 tahapan antara lain tahap penanganan, tahap persiapan, dan tahap akhir. Staf unit *baggage services* akan segera memroses dan akan dibuatkan *PIR* yang nantinya staf unit *baggage services* akan membantu mencarikan dan akan melakukan pengantaran bagasi tersebut jika telah ditemukan. Dan untuk bagasi yang telah dinyatakan hilang akan diberikan kompensasi oleh pihak Jetstar Airways melalui *website* resmi Jetstar Airways.

Namun ada juga seperti penelitian sebelumnya juga yang berjudul "Analisis penumpang bagasi penumpang rusak atau hilang pada PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang". Di dalam hasil penelitian tersebut telah disampaikan bahwa penanganan pelayanan bagasi tersebut telah sesuai *SOP* yang berlaku. Namun ada beberapa kasus yang mengakibatkan pemberian implementasi tentang ganti rugi bagasi yang bermasalah tidak sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam *SOP*.

Maka dari itu, penelitian ini mempunyai kesamaan hasil yaitu staf unit lost and found telah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan *SOP* yang telah berlaku. Unit lost and found harus tetap memberikan hak-hak yang semestinya didapat oleh para penumpang yang telah diberikan dari pihak maskapai untuk mengganti atau memberikan kompensasi terhadap penumpang yang mengalami permasalahan bagasi tersebut. Mereka juga perlu meningkatkan kualitas kerja mereka agar tetap memberikan pelayanan yang memadai untuk para penumpang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang peneliti jabarkan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Peneliti mengetahui bagaimana proses penanganan yang dilakukan oleh staf unit lost and found PT Jasa Angkasa Semesta dalam menangani permasalahan *delay*

baggage pada penumpang maskapai Singapore Airlines di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya telah melaksanakan tugas mereka sesuai dengan *SOP* yang telah ditetapkan. Mulai dari pengecekan *telex* sebelum pesawat itu mendarat di Surabaya, membuat laporan di *PIR* sesuai ketentuan, memantau progress pencarian bagasi, dan setelah ditemukan juga akan mengembalikan kepada pemilik bagasi tersebut. Peneliti juga mengetahui beberapa kompensasi yang diterima oleh penumpang, mulai dari kompensasi awal (*Interim Payment*) yang hanya diberikan kepada penumpang visitor/orang asing/orang Indonesia yang telah mempunyai *residentcard* di luar negeri,

Kendala yang dialami oleh staf unit lost and found PT Jasa Angkasa Semesta dalam menangani *delay baggage* pada maskapai Singapore Airlines di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah nomor penumpang yang mempunyai permasalahan bagasi tersebut tidak bisa dihubungi pihak unit lost and found, keterbatasan aplikasi yang digunakan untuk komunikasi berbeda, kendala atau keterbatasan bahasa yang sering dialami seperti penumpang yang tidak bisa menggunakan bahasa Inggris hanya dapat menggunakan bahasa negara asal mereka saja, dan penumpang yang tidak dapat mendeskripsikan bagasinya dengan baik. Hal itu diantisipasi atau dicari jalan keluarnya dengan memberikan informasi terkait pelacakan bagasi mereka menggunakan email untuk sistem komunikasi antar unit lost and found dan penumpang.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran yang peneliti harapkan dapat membangun efek positif dan diharapkan dapat membawa perubahan yang baik ke depannya antara lain:

Bagi Perusahaan

Sebagai salah satu perusahaan *ground handling* maskapai Internasional PT Jasa Angkasa Semesta Surabaya harus lebih mengoptimalkan kuantitas kerja dan menambah personil di dalam unit lost and found karena di dalam unit tersebut mempunyai beberapa kasus permasalahan bagasi yang lain yang harus ditangani dengan beberapa staf juga. Hal itu bertujuan untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang penerbangan domestik maupun internasional.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai acuan atau referensi untuk melakukan penelitian yang sejenis, dan untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengkaji beberapa sumber lain yang terkait dengan penanganan permasalahan *delay baggage* di PT Jasa Angkasa Semesta.

DAFTAR PUSTAKA

- Anuri, Syuhrah. (2020). Penanganan Petugas Lost and found pada Kasus Keterlambatan Bagasi Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. (Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Direktorat Jendral Perhubungan. (n.d.). *Profile Direktorat Jendral Perhubungan*. <https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/>. Diakses pada tanggal 29 Oktober 2023
- Nilasari, Sinthya Dwi. (2022). Analisis Penanganan Bagasi Penumpang Rusak atau Hilang pada PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. (Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Hamadu, Muhammad Fadli. (2021). Analisis Penanganan Bagasi yang Hilang atau Rusak oleh Petugas Lost and found PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. (Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kirom. (2019). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Kantor PT Taspen Cabang Manado. *Jurnal Ilmu Administrasi Fispol Unsrat Manado 2017*.
- Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Ramadhani, Aditya Maulana. (2021). Analisis Kendala yang Dihadapi Petugas Unit Lost and found dalam Penanganan Bagasi di Maskapai Citilink PT Gapura Angkasa Bandar Udara Husein Sastranegara. (Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Moleong, J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nono, Karitna Ayuni. (2023). Penanganan Delayed Baggage Maskapai Jetstar Airways JQ37 oleh Unit Baggage Service PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. (Diploma, Politeknik Negeri Bali).
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, tentang Tanggung Jawab Angkutan Udara bagasi tercatat dan bagasi kabin. Jakarta.
- PT Jasa Angkasa Semesta. (n.d.). *Profile PT Jasa Angkasa Semesta*. <https://www.ptjas.co.id/>. Jakarta. Diakses pada tanggal 29 Oktober 2023
- Purnamasari, Rizkika. (2021). Peran Unit Lost and found dalam Menangani Kehilangan Bagasi Penumpang Maskapai Citilink Indonesia di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Yogyakarta. (Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).

- Putra, Wickhal. (2022). 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*, 6(2).
- Novikasari, Denisa Salsabila. (2021). Analisis Penanganan Kasus Bagasi Penumpang yang Rusak di Unit Lost and found Maskapai Citilink Indonesia Bandar Udara Yogyakarta International Airport (YIA). (Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Saputri, Yulia. (2021). Prosedur Penanganan Bagasi Unit Lost and found PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Program Studi DIII Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta 2021 Internasional I Gusti Ngurah Rai. (Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Sihaloho, Meilani. (2021). Analisis Kinerja Staf Lost and found dalam Melayani Bagasi Penumpang Maskapai Citilink Indonesia di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan. (Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Singapore Airlines. (n.d). Delayed or Damaged Baggage. <https://www.singaporeair.com>. Singapore. Diakses pada tanggal 30 Oktober 2023
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. ALFABETA.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Jakarta.