

**PENANGANAN BAGGAGE IRREGULARITIES PADA EVENT MOTO-GP 2023 OLEH PETUGAS
LOST AND FOUND PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN
ABDUL MADJID LOMBOK**

Asma Wulandari, Rezty Fauziah Novianti

Email : asmawulan98@gmail.com*

D IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
Korespondensi penulis asmawulan98@gmail.com

ABSTRACT

The lost and found unit is a work unit whose task is to check passengers' luggage by matching the baggage code on each passenger's baggage tag, as well as handling excess, lost and damaged luggage encountered by passengers. This research aims to determine the handling of baggage irregularities at the 2023 Moto-GP event in handling problematic baggage cases by lost and found officers at PT. Angkasa Gate at Zainuddin Abdul Madjid International Airport, Lombok. This research was conducted in 2023 at Zainuddin Abdul Madjid Lombok International Airport using qualitative methods and data collection was sourced from passengers who experienced baggage problems when arriving at Zainuddin Abdul Madjid Lombok International Airport. The next source comes from extracting data sources through online interviews with lost and found units regarding passengers' baggage irregularity handlers, direct observations of objects, documents such as PIR (Property Irregularity Report) and related operational procedures. The results of the research show that the procedures for handling baggage irregularities that have been carried out by the lost and found unit are carrying out inspections and recording if there is damage or other problems with passenger baggage in a document called PIR (Property Irregularity Report) which will later be published. Fill in the passenger's identity and then sign it. If there is a problem with the passenger's baggage, the passenger has the right to apply for compensation. The obstacles faced by lost and found units during the 2023 Moto-GP event itself are very diverse, one of which is communication.

Keywords: *Baggage, Handling, Lost and Found*

Abstract

Unit lost and found merupakan unit kerja mempunyai tugas untuk memeriksa barang bawaan penumpang dengan mencocokkan kode bagasi pada label bagasi masing-masing penumpang, serta menangani kelebihan, kehilangan, dan kerusakan barang bawaan yang ditemui penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan baggage irregularity pada event moto-gp 2023 dalam menangani kasus bagasi yang bermasalah oleh petugas lost and found pada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2023 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok dengan menggunakan metode kualitatif dan pengambilan datanya bersumber dari penumpang yang mengalami permasalahan bagasi pada saat tiba di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Sumber selanjutnya berasal dari penggalian sumber data melalui wawancara secara online dengan unit lost and found tentang penanganan baggage irregularity (ketidakteraturan bagasi) para penumpang, observasi atau pengamatan langsung pada objek, dokumen seperti PIR (Property Irregularity Report) dan prosedur operasional yang terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penanganan dari baggage irregularities (ketidakteraturan bagasi) yang telah dilakukan oleh unit lost and found yaitu melakukan pemeriksaan dan mendata jika terjadi kerusakan atau masalah lainnya terhadap bagasi penumpang ke dalam dokumen yang bernama PIR (Property Irregularity

Report) yang nanti akan di isikan dengan identitas penumpang kemudian ditanda tangani, jika terdapat kasus bagasi penumpang yang bermasalah maka penumpang berhak mengajukan kompensasi. Kendala yang dihadapi unit lost and found di saat event moto-gp 2023 sendiri sangat begitu beragam salah satunya adalah komunikasi.

Kata Kunci: Bagasi, Penanganan, Lost and Found.

PENDAHULUAN

Bandar Udara didefinisikan sebagai suatu kawasan tertentu di darat atau di perairan yang mempunyai batas-batas tertentu dan dapat dipergunakan untuk berbagai keperluan, antara lain angkutan intra dan antarmoda, naik dan turun penumpang, kargo, bongkar muat, dan lepas landas dan mendarat pesawat. Bandar udara juga dilengkapi dengan fasilitas dasar dan tambahan di samping fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan.

Bandara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok adalah bandara yang melayani Pulau Lombok. Praya, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat adalah rumah bagi bandara ini. Bandara yang dibangun di atas lahan seluas 550 hektar dan memiliki landasan pacu sepanjang 2.750 meter ini dibuka pada tahun 2011 untuk menggantikan Bandara Seleparang di Mataram. Itu ditunjuk dengan kode ICAO (WADL) dan kode IATA (LOP).

Pulau Lombok Juga merupakan salah satu tempat di selenggarakannya ajang MotoGP pada tahun 2023 yang dilakukan selama 3 hari dimulai dari tanggal 13 hingga 15 Oktober 2023, *event* MotoGP ini diselenggarakan di Sirkuit Mandalika. Meningkatnya jumlah penumpang ketika *event* MotoGP sedang berlangsung tentunya meningkatkan jumlah bagasi yang dibawa oleh penumpang. Dalam konteks ini diperlukan penanganan *baggage irregularities* atau masalah terkait bagasi (*lost and found*) yang menjadi aspek penting dalam menjaga pengalaman para peserta dan penumpang.

Oleh sebab itu dalam Ajang MotoGP 2023, peran petugas *lost and found* pada PT Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok sangat penting dalam memainkan peran kunci untuk memastikan bagasi penumpang yang mengalami masalah agar segera ditangani dengan baik. Petugas *lost and found* juga bertanggung jawab untuk mencari, mengidentifikasi, dan mengembalikan bagasi yang hilang kepada pemiliknya, serta memberikan solusi jika bagasi rusak atau mengalami masalah lainnya.

Permasalahan yang terjadi pada petugas *lost and found* pada saat dilokasi yaitu: ketika pengambilan bagasi (*collect baggage*) ketika petugas belum siap berada di tempat atau posisi kedatangan maka tidak jarang terjadinya kesalahan pengambilan bagasi antara penumpang satu dengan yang lainnya, dan saat petugas memeriksa label bagasi penumpang yang akan pergi meninggalkan *arrival hall* terkadang petugas tidak teliti dalam pengecekan *label tag* pada bagasi penumpang yang menyebabkan salah ambilnya bagasi. Penyebab dari terjadinya ketidaksiapan petugas *lost and found* belum berada di tempat pemeriksaan dapat terjadi karena beberapa faktor seperti penambahan staf baru/bantuan dari luar yang belum terlatih sepenuhnya atau belum terbiasa dengan prosedur lokal, penerbangan yang *extra* sehingga dapat mempengaruhi kesiapan petugas dan jumlah penumpang yang lebih banyak dari biasanya.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan pada Penanganan *Baggage Irregularities* Pada *Event* Moto-GP 2023 Oleh Petugas *Lost and Found* PT. Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin

Abdul Madjid Lombok. Menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) mengartikan metode kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat post-positivisme atau interpretatif, yang digunakan untuk melakukan penelitian pada kondisi alam, dimana peneliti sebagai instrumen utamanya. Teknik pengumpulan data menggunakan metode triangulasi (menggabungkan observasi, wawancara, dan dokumen). Data yang dikumpulkan cenderung berupa data kualitatif. Analisis datanya bersifat induktif/kualitatif.

Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan di PT. Gapura Angkasa Unit *lost and found* pada Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

Sumber Data

- a. Data primer
- b. Data skunder

Teknik Analisis Data

- a. Pengumpulan data
- b. reduksi data
- c. penyajian data
- d. Kesimpulan

Teknik Keabsahan Data

- a. Triangulasi Teknik
- b. Triangulasi sumber

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Prosedur penanganan *baggage irregularities* oleh petugas *lost and found* pada event MotoGP 2023

Dalam penanganan bagasi bermasalah petugas *lost and found* telah melakukan pekerjaannya sesuai dengan SOP (*Standar Operation Prosedure*) dengan tujuan memberikan kepuasan terhadap penumpang dalam mendapatkan penanganan bagasi ketika terjadinya *irregularities* pada barang bawaannya. Penanganan bagasi yang bermasalah juga mempunyai prosedur dalam menangani jika terjadinya kehilangan atau kerusakan bagasi kabin, oleh sebab itu maskapai menerapkan aturan dan prosedur yang berlaku mengenai cara penanganannya sebagai berikut :

- a. Penumpang harus segera melapor ke unit *lost and found* sebelum meninggalkan area kedatangan.

- b. Petugas akan meminta data identitas seperti kartu identitas, *boarding pass*, nomor tag atau nomor bagasi, serta nomor telepon penumpang.
- c. Petugas akan meminta alamat lengkap penumpang untuk mempermudah pengantaran bagasi.
- d. Petugas akan menanyakan alamat penumpang untuk memastikan pengantaran bagasi dapat dilakukan dengan lancar.
- e. Penumpang diharapkan mengisi laporan ketidaklaturan barang (bagasi) ke dalam (*Property Irregularity Report/PIR*).
- f. Data penumpang akan diinput untuk melakukan pelacakan menggunakan sistem Tracing Center (TC) milik Citilink.
- g. Jika dalam 14 hari setelah kedatangan tidak ditemukan bagasi penumpang, pihak maskapai akan memberikan kompensasi sesuai dengan peraturan PM 77 tahun 2011 pasal 5.
- h. Petugas di unit temuan barang akan memberikan informasi terbaru kepada penumpang mengenai keberadaan bagasi mereka.

Dalam Peraturan Menteri No. 77 Tahun 2011 pasal 4 ayat 1 bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan bagasi kabin, kecuali jika penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh maskapai penerbangan. Apabila penumpang mengalami kerusakan atau kehilangan bagasi tercatat maka petugas *lost and found* akan mengambil tindakan sesuai *Standard Operating Procedure (SOP)*.

- a. Apabila terjadi kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi maka penumpang diberikan ganti rugi sebesar Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) per kilogram dan paling banyak Rp. 4.000.000,- (empat juta rupiah) (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 5 ayat 1 huruf a);
- b. Kerusakan bagasi tercatat, di- berikan ganti rugi sesuai jenisnya, bentuk, ukuran dan brand bagasi tercatat (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 5 ayat 1 huruf b);
- c. Bagasi tercatat dianggap hilang apabila tidak ditemukan dalam waktu 14 (empat belas) hari masa kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di Bandar udara tujuan (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 5 ayat 2);.

2. Kendala yang dihadapi petugas *lost and found* dalam menangani *baggage irregularities* selama event MotoGP 2023

- a. Dari bahasa ada beberapa penumpang tidak bisa berbahasa indonesia maupun bahasa inggris, terutama jika mereka berbicara menggunakan bahasa Tionghoa, Korea, dan Jepang yang membuat petugas *lost and found* sulit dalam komunikasi kepada penumpang seperti ketika ingin menanyakan alamat dan ciri-ciri bagasi.
- b. Penumpang yang tidak memiliki KTP atau KTP-nya hilang, jatuh, atau tertinggal sering kali memberikan alamat yang tidak sesuai dengan alamat aslinya.
- c. Penumpang yang kurang sabar dalam menunggu penanganan bagasinya yang memakan waktu lama.

Kesimpulan

1. Petugas *lost and found* PT. Garuda Angkasa telah menerapkan prosedur yang terstruktur dalam menangani masalah bagasi seperti kehilangan, kerusakan, atau kelebihan bagasi. Prosedur ini mencakup pengumpulan informasi dari penumpang, pembuatan *Property Irregularity Report* (PIR), pelacakan menggunakan sistem *Tracing Center*, dan memberikan kompensasi sesuai peraturan yang berlaku, peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara. Bahwa prosedur penanganan kasus ketidaktuntutan bagasi yang dilakukan oleh petugas *lost and found* pada Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok telah diatur sesuai dengan isi PM yang dimana jika terdapat permasalahan atau kerusakan bagasi akan diberikan ganti rugi sesuai jenis, bentuk, ukuran, dan merek bagasi.
2. Petugas *lost and found* menghadapi beberapa kendala, seperti kesulitan dalam berkomunikasi dengan penumpang yang tidak bisa berbahasa Indonesia atau Inggris, identitas penumpang seperti KTP hilang atau tertinggal, ketidak sabaran penumpang dalam menunggu penanganan bagasinya. dan sejauh ini petugas *lost and found* telah menjalankan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, dengan harapan agar penumpang merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh para petugas.

Saran

1. Untuk mengatasi kesulitan komunikasi dengan penumpang yang berbicara bahasa Tionghoa, Korea, atau Jepang, tim *lost and found* dapat mempertimbangkan untuk menguasai beberapa bahasa atau aplikasi terjemahan. Menghadirkan petugas lain yang menguasai bahasa-bahasa tersebut juga menyediakan formulir laporan kehilangan yang sudah diterjemahkan ke beberapa bahasa tersebut juga dapat mempermudah penumpang dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.
2. Terkait identifikasi seperti KTP hilang atau tertinggal, disarankan untuk bisa menggunakan KTP digital atau SIM sebagai opsi alternatif identitas penumpang. Selain itu, perlu ditingkatkan validasi alamat untuk memastikan kebenaran data yang diberikan oleh penumpang.
3. Saran kepada petugas *lost and found* untuk menyampaikan kepada penumpang proses penanganan bagasi agar mereka dapat mengerti dan bersabar serta meningkatkan efisiensi dalam penanganan bagasi supaya dapat mengurangi waktu tunggu penumpang yang tidak sabar.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menjadikan sumber informasi tambahan jika peneliti selanjutnya mengangkat judul penelitian yang sama dan alangkah baiknya jika melakukan metode yang berbeda dan variabel yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, P. (2022). Penanganan Bagasi Rusak pada Masa Pandemi Covid-19 di Maskapai Garuda Indonesia pada PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 5387-5393.

- Anjastian, E. D. (2018). Analisis kinerja petugas unit lost and found dalam penanganan bagasi di maskapai citilink pt. Gapura angkasa bandar udara internasional halim perdanakusuma jakarta tugas akhir (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Aprilia, W. A. (2023). Peran Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Bermasalah Pada Maskapai Citilink Di Pt Gapura Angkasa Bandar Udara Internasionalzainuddin Abdul Madjid Lombok. Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa, 2(2), 44-55.
- Ariessanti, H. D., Yusup, M., & Sanni, I. (2019). Model Sistem Lost and Found Pada Pencarian Bagasi di Maskapai Penerbangan. Journal of Innovation and Future Technology (IFTECH), 1(1), 69-79.
- Arisputranto, L. (2011). Pengembangan Terminal Dan Runway Bandar Udara InternasionalL Tjilik Riwut Di Palangkaraya (Doctoral dissertation, UAJY).
- Bayu Anggara Putra, N. (2022). Analisis Penanganan Bagasi Bermasalah Oleh PT. Kokapura di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- CAO Annex 14 Volume 1. 2009, Aerodrome Design And Operations, Fifth Edition. International Air Transport Association (IATA), Principles of Aircraft Departure Coordination.
- Chotijah, S. (2021). Relasi Media Mandalika Sebagai Destinasi Superprioritas Dalam Pemberitaan Kesiapan Pelaksanaan *Event* MotoGP 2021. JCommsci-Journal Of Media and Communication Science, 4(1), 14-22.
- 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).
- Diniyati, N. (2021). Pengaruh Penanganan Bagasi Rusak Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok Praya (Doctoral dissertation, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kerdigantaraan Yogyakarta).
- Fadli Hadamu, Muhammad, (2021). Analisis Penanganan Bagasi Yang Hilang Atau Rusak Oleh Petugas Lost And Found Pi Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD). digilib sttkd, 2
- Faridah, F. (2020). Analisis penanganan bagasi yang hilang dan rusak pada maskapai garuda indonesia di bandar udara internasional lombok (Doctoral dissertation, sekolah tinggi teknologi kedirgantaraan yogyakarta).
- Fathurrachman, F. H. (2023). Pengaruh Penanganan Bagasi Rusak Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Dari PT Kokapura Avia Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Jurnal Kajian dan Penelitian Umum, 1(3), 132-151.
- Fikri, 1. (2022, Maret 27). Penonton MotoGP Mandalika 2022 Tembus 102.801 Orang, MotoGP Malaysia Punya Target Lebih Tinggi. Retrieved from Motor Plus Online: <https://www.motorplus-online.com>.
- Haerawan, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan lost and found terhadap tingkat kepuasan pelanggan pt. Citilink indonesia di bandar udara halim perdana kusuma tahun 2018. Jurnal stie triguna, 8(2), 67-77.
- Hendry Wibowo (2023) Jadwal Balapan di Mandalika Tahun 2023: Lengkap! Dari Superbike, Balapan Asia sampai MotoGP. Bola.com, <https://www.bola.com/moto-gp/read/5209291/jadwal-balapan-di-mandalika-tahun-2023-lengkap-dari-superbike-balapan-asia-sampai-motogp>.
- Jansen. (2016). Pengertian Lost and found Baggage. Jakarta, Indonesia. PT. Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 47 Tahun 2002 Tentang Sertifikasi Operasi Bandar Udara Menteri Perhubungan.

- Kumar, S., & Kumar, A. (2018). A Study on Baggage Handling System in Airports: Challenges and Solutions. *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering*, 8(2), 545-550.
- Meyrawati, Z., & Rachmani, K. (2017). Evaluasi Fasilitas Alih Moda di Bandara Internasional Lombok. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 13(2), 81-88.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rosda Karya
- Nency, (2019). Pengertian Bagasi. Batik Air Customer Portal <https://help.batikair.com/en/support/solutions/articles/70000621622-pengertian-bagasi>.
- Nursalam (2020) *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*. 4th edn. Edited by P. P. Lestari. Jakarta: Salemba Medika
- Octavian, H. A. S. (2018). *Optimalisasi Penanganan Muatan Kontainer Di Atas Kapal Km. Mentari Express (Doctoral dissertation, politeknik ilmu pelayaran semarang)*.
- Oktyaninoor, S. (2021). *Analisis Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Pt. Gapura Angkasa Di Yogyakarta International Airport (Doctoral dissertation, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta)*.
- Peraturan Menteri Perhubungan : PM No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara.
- Prasetyo, H., & Puspitasari, Y. A. (2022). Hubungan pengembangan fasilitas airside bandar udara lombok dengan pembangunan sirkuit mandalika dalam perhelatan motogp. *Flight Attendant Kedirgantaraan: Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(1), 31-38.
- PT. Gapura Angkasa Pelayanan Penumpang dan Bagasi WI-LOP-MO-01/Rev.00 Tahun 2019.
- PT. Gapura Angkasa, www.gapura.id/.
- Salsabilla, F. A. (2020). *Penanganan Komplain (Studi Deskriptif Tentang Penanganan Komplain Oleh Staff Ground Handling Divisi Lost And Found PT Jasa Angkasa Semesta Di Bandar Udara Internasional Juanda-Surabaya) (Doctoral dissertation, universitas airlangga)*.
- Samira P. S. S (2017) *Penerapan Sistem Penanganan Bagasi Lost And Found Pada Penerbangan Citilink Seokarno-Hatta. (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Manajemen Dan Ilmu Komputer STmik Raharja Tangerang. (<https://widuri.raharja.info/index.php?title=SI1312477395&stable=0&redirect=no>))*.
- Silvia, G. (2020). *Peran petugas lost and found dalam meningkatkan pelayanan terhadap penumpang di bandar udara supadio pontianak (Doctoral dissertation, sekolah tinggi teknologi kedirgantaraan yogyakarta)*.
- Sopianti, A. (2019). *Kontravensi Masyarakat Terhadap Perubahan Nama Bandara Internasional Lombok Di Kabupaten Lombok Tengah. Sosio Edukasi Jurnal Studi Masyarakat dan Pendidikan*, 2(2).
- Subroto, N. A. Z., & Nieamah, K. F. (2023). *Analisis Penanganan Bagasi Hilang Oleh Petugas Lost And Found PT Kokapura Avia Pada Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Student Research Journal*, 1(4), 387-401.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 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.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. (2009). Jakarta: Departemen Perhubunga.
- Yasa, I. K. W. P. (2023). *Strategi Komunikasi Dalam Pengelolaan dan Penataan Kawasan Wisata Kuta Menjelang MotoGP 2023. Paryatka: Jurnal Pariwisata Budaya dan Keagamaan*, 2(1), 128-142.

Yudianto, N. T. U. K. (2022). Efektivitas Unit Lost & Found Terhadap Kualitas Pelayanan Bagasi Penumpang Maskapai Citilink di Masa New Normal Pandemi Covid 19 di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3).