



Analisis Proses Penanganan Bagasi Tertinggal Maskapai *Fly Scoot* di Bandara Internasional ZAM Lombok

Melani Devita Sari Putri^{1*}, Andityo Pujo Laksono²

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

Korespondensi penulis: 21091192@students.sttkd.ac.id*

Abstract. *This study aims to analyze the handling of left-behind baggage by Lost & Found officers of PT Garuda Angkasa for Fly Scoot airline at Zainnudin Abdul Madjid International Airport, Lombok. Left-behind baggage is a critical issue in ground handling service as it directly affects passenger satisfaction and the airline's reputation. This research employs a descriptive qualitative method, using data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The findings reveal several key factors contributing to baggage being left-behind, including limited time during connecting flights, labeling errors, and the inclusion of prohibited items such as batteries and power bank as checked baggage. Additionally, procedural errors and human error were also identified as challenges in the handling process. To address these issues, Lost & Found Officers track baggage through the World Tracer system, coordinate with the origin airport and related airline, and arrange delivery of the baggage to passengers' addresses. This research is expected to serve as an evaluative reference for improving the quality of left-behind baggage handling services at the airport.*

Keywords: *Fly Scoot, Left-behind baggage, Lost & Found, PT Garuda Angkasa.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penanganan bagasi oleh petugas Lost & Found PT Garuda Angkasa pada maskapai Fly Scoot di Bandar Udara Internasional Zainnudin Abdul Madjid Lombok. Permasalahan bagasi tertinggal isu krusial dalam pelayanan ground handling karena berdampak langsung terhadap kepuasan penumpang dan citra maskapai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor utama penyebab bagasi tertinggal, antara lain keterbatasan saat Connecting Flight, kesalahan pelabelan tujuan bagasi, serta keberadaan barang terlarang dalam bagasi tercatat seperti baterai dan powerbank. Selain itu, ditemukan pula kendala dalam penanganan seperti kesalahan prosedural dan faktor Human Error. Sebagai upaya penanganan, petugas Lost & Found melakukan pelacakan bagasi melalui sistem World Tracer, berkoordinasi dengan bandara asal dan maskapai terkait, serta mengupayakan pengantaran bagasi ke alamat penumpang. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan penanganan bagasi tertinggal di bandara.

Kata kunci: *Fly Scoot, Bagasi tertinggal, Lost & Found, PT Garuda Angkasa.*

1. LATAR BELAKANG

Amatlah penting dalam menghadirkan pelayanan yang baik guna menghadirkan perasaan positif bagi penumpang. Salah satunya pelayanan yang dibutuhkan penumpang berkaitan dengan bagasi mau pun barang yang dibawa penumpang. Bagasi atau barang bawaan penumpang ialah hal yang amat utama atau sangat perlu diamati bagi perusahaan maskapai. tentunya dalam operasional bagasi dilakukan di bandar udara. Menurut UU No 1 Tahun 2009, bandar udara ialah area dengan batas tertentu di daratan dan/atau di lautan yang digunakan untuk kegiatan pendaratan dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang,

bongkar muat barang, serta perpindahan intra dan antarmoda transportasi. Bandar udara dilengkapi dengan fasilitas pokok, fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok merupakan gerbang utama menuju pulau Lombok, yang mana kota tersebut terkenal dengan wisata alamnya. Sehingga meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke pulau Lombok mendorong pertumbuhan jumlah penumpang yang signifikan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

PT.Gapura Angkasa cabang Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan ground handling. Yang mana PT Gapura Angkasa cabang Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Majid Lombok bekerja sama di bidang pelayanan dengan 4 maskapai diantaranya, Maskapai Garuda Indonesia, Citilink Indonesia, Pelita Air, dan Fly Scoot. Salah satu tugas dari unit Ground Handling yaitu pengendalian bagasi penumpang yang secara khusus ditangani oleh unit Lost & Found. Hal tersebut telah diatur dalam PM 77 tahun 2011 mengenai tanggung jawab pengangkut angkutan udara, pada Pasal 2 menyebutkan baik bagasi terdaftar maupun bagasi kabin dapat hilang atau rusak, dan maskapai penerbangan yang mengoperasikan pesawat bertanggung jawab atas hal ini.

Unit Lost and Found ialah unit yang bertanggung jawab untuk menangani semua masalah terkait bagasi pascapenerbangan, termasuk tas yang hilang, rusak, dan ditinggalkan, serta penemuan bagasi dan barang yang tertinggal di pesawat. Bagasi penumpang harus dikelola dengan benar agar terjadinya kesalahan seperti kehilangan, kerusakan, tertinggal dan penyimpangan lainnya terhadap bagasi penumpang dapat di minimalisir. Jika terjadi kesalahan atau kekeliruan terhadap bagasi penumpang maka penumpang dapat meminta bantuan pada petugas bagian tersebut yakni Unit Lost and Found supaya bisa dengan langsung ditindak lanjuti.

Unit Lost & Found memiliki kode tertentu untuk jenis penanganan Bagasi seperti penyimpangan kehilangan bagasi dan bagasi tertinggal (Missing Baggage) menggunakan kode atau BAH (Baggage Advice Handling) serta kerusakan bagasi (Damage Baggage) melalui penggunaan kode DPR (Damage and Pilferage Report) atau keterlambatan bagasi (Delayed Baggage).

Di lain itu petugas unit Lost & Found memiliki tanggung jawab untuk memeriksa adanya laporan kehilangan barang di wilayah bandara. Serta, Petugas Lost & Found juga bertugas menerima laporan barang tertinggal, mengumumkan informasi terkait, dan berupaya

menemukan solusi agar barang tersebut dapat ditemukan dengan segera. Sebagai tambahan, petugas layanan ini diharapkan mampu menenangkan pemilik barang yang mengalami kepanikan akibat kehilangan barang. Untuk memperjelas, petugas Lost & Found berbeda dengan staf maskapai penerbangan atau petugas Ground Handling. Meskipun secara teknis petugas Lost & Found bekerja dalam lingkungan bandara yang sama, lingkup tugas dan tanggung jawab profesi ini tetap berbeda. Petugas Lost & Found menjalankan tugasnya seperti pada standar operasional perusahaan (SOP) yang ada. Petugas Lost & Found pula melaksanakan komunikasi pada para pihak yang berhubungan dalam memastikan barang milik penumpang dapat ditemukan dengan aman dan tepat waktu.

Salah satu maskapai internasional yang dikelola oleh pihak Unit Lost & Found dari PT.Gapura Angkasa cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok yaitu maskapai Fly scoot. maskapai Fly Scoot adalah maskapai dari Singapore yang ialah anak perusahaan pada Singapore Airlines dalam perjalanan bertarif rendah atau yang biasa disebut penerbangan Low-Cost Carrier (LCC). Maskapai Fly scoot dengan tujuan rute ke Pulau Lombok dalam satu minggu memiliki 4 jadwal penerbangan. Salah satu masalah yang sering terjadi di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok adalah tertinggalnya bagasi penumpang, khususnya bagi maskapai penerbangan Low-Cost Carrier (LCC) seperti Fly Scoot. Tertinggalnya bagasi dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan kerugian bagi penumpang, merusak citra bandara dan maskapai, serta menimbulkan masalah operasional. Maskapai Fly Scoot, sebagai salah satu operator penerbangan berbiaya rendah yang beroperasi di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid, tidak terlepas dari permasalahan ini.

Contoh kasus permasalahan tersebut pada tanggal 20 September 2024 terdapat 1 keluarga dengan beranggotakan 5 orang WNA dari penerbangan lanjutan Amsterdam menggunakan maskapai Fly Scoot memiliki permasalahan bagasi tertinggal. di lain itu Pada tanggal 23 September 2024, terdapat 1 penumpang WNA dari penerbangan sebelumnya menggunakan singapore airline dan penerbangan lanjutan menggunakan maskapai Fly Scoot komplain terhadap pihak unit Lost & Found dikarenakan bagasi penumpang tersebut tertinggal dan penumpang tersebut meminta penanggung jawaban dari pihak maskapai Fly Scoot. Namun dalam pengelolaan operasi terkait bagasi hanya ditangani oleh pihak PT.Gapura Angkasa. Kasus- kasus tersebut dikarenakan faktor adanya kesalahan dari connecting flight di bandara sebelumnya, yang biasanya maksimal bisa sampai 15 koli bagasi yang tertinggal dari berbagai macam connecting flight terdahulu, maka dari itu peneliti sangat ingin dalam meneliti penyebab tertinggalnya bagasi Fly Scoot yang ditangani pihak unit Lost & found dari cabang Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok

Penelitian terkait penanganan bagasi tertinggal pada maskapai Fly Scoot di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok diharapkan dapat memberikan deskripsi komprehensif mengenai proses penanganan yang di terapkan. Lain daripada itu, studi ini juga dimaksudkan dalam mengetahui kemungkinan masalah yang dapat timbul serta memberikan saran perbaikan sistem guna efektivitas, keamanan, dan kepuasan penumpang.

2. KAJIAN TEORITIS

Bandar Udara

Berdasarkan UU Nomor 1 tahun 2009 mengenai Penerbangan bandar udara ialah area dengan batas tertentu di daratan dan/atau di lautan yang digunakan untuk kegiatan pendaratan dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang, bongkar muat barang, serta perpindahan intra dan antarmoda transportasi. Bandar udara dilengkapi dengan fasilitas pokok, fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok

Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid (IATA : LOP, ICAO : WADL), yang berada tanak awu kec pujut kabupaten lombok tengah , Nusa Tenggara Barat, resmi dibuka pada 1 Oktober 2011. Bandara ini menggantikan Bandara Selaparang, yang terletak lebih dekat dengan Kota Mataram, sebagai gerbang utama penerbangan ke Lombok. Nama bandara ini awalnya adalah Bandar Udara Internasional Lombok. Pada 2018, bandara ini dengan mengubah namanya yakni Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid, untuk menghormati pahlawan nasional sekaligus tokoh agama terkenal dari Lombok, Tuan Guru Kiai Haji (TGKH) Muhammad Zainuddin Abdul Madjid, yang juga merupakan pendiri Nahdlatul Wathan, organisasi keagamaan terbesar di pulau Lombok.

PT Gapura Angkasa

PT Gapura Angkasa adalah industry yang beraktivitas di area layanan Ground Handling di bandara, termasuk penanganan penumpang, kargo, dan operasi pesawat di darat. Perusahaan ini beroperasi di berbagai bandara di seluruh Indonesia, termasuk di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok

Sejarah PT Gapura Angkasa di Lombok dimulai seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan bandara Lombok yang secara resmi dibuka pada tahun 2011. Sebagai penyedia layanan Ground Handling terkemuka, PT Gapura Angkasa mengambil peran penting dalam mendukung operasi penerbangan di bandara ini, yang melayani penerbangan domestik dan internasional. Layanan yang disediakan mencakup penanganan bagasi, pemuatan dan

pembongkaran kargo, pelayanan terhadap pesawat, serta penyediaan fasilitas untuk penumpang.

Lost and Found

Lost and Found adalah divisi perusahaan yang menyediakan layanan yang menangani atau menyelesaikan bagasi yang tidak biasa. Kode AHL (Advice Handling) atau BAH (Baggage Advice Handling) digunakan untuk situasi yang melibatkan bagasi yang hilang atau ditinggalkan (Missing Baggage), sedangkan kode DPR (Damage and Pilferage Report) digunakan untuk kasus-kasus yang melibatkan bagasi yang rusak atau tertunda (Delayed Baggage). Bagian Lost and Found ialah lokasi di mana wisatawan dapat melaporkan barang yang rusak atau mengambil kembali barang yang salah tempat dan tertinggal di bandara sebelumnya. Lost & Found dapat menangani barang yang hilang, terlupa, atau ditemukan di area yang mereka layani di bandara, selain menangani bagasi wisatawan yang hilang.

Bagasi

Bagasi adalah barang – barang pribadi penumpang yang dibawa selamat perjalanan menggunakan moda transportasi seperti pesawat, kapal, bus, dan kereta. Dalam penerbangan bagasi dikelompokkan dalam dua yaitu: Bagasi tercatat ialah barang bawaan penumpang yang diberikan kepada pengangkut untuk diangkut dalam kompartemen. Bagasi kabin adalah barang yang dibawa penumpang ke dalam kabin pesawat biasa berupa tentengan ringan, koper yang memenuhi berat dan ukuran tertentu maskapai serta barang berharga lainnya.

1. Bagasi Tertinggal

Bagasi tertinggal ialah sekian dari satu hal yang kerap ada dalam penerbangan. Hal ini dapat mengakibatkan ketidaknyamanan dan kerugian bagi penumpang, terutama jika barang bawaannya penting atau berharga. Beberapa faktor penyebab tertinggalnya bagasi di antara lain adalah Short Connecting Time , Miss Connecting dan Connecting Flight.

2. Penanganan Bagasi

Penanganan bagasi adalah proses dan metode yang berkaitan dengan pengelolaan barang (Baggage Handling) bawaan penumpang dari bandara keberangkatan hingga tiba di tujuan. Umumnya, pengendalian bagasi dalam industri penerbangan telah diatur untuk menciptakan standarisasi di antara berbagai maskapai penerbangan.

Ketika menangani bagasi penumpang, kita harus mengikuti panduan yang ditetapkan oleh International Air Transport Association (IATA). Proses Penanganan di darat terdiri dari langkah-langkah berikut: Security Check memeriksa bagasi, menimbang bagasi, memberi label bagasi, dan memberikan label klaim bagasi; jika bagasi melebihi jumlah yang dialokasikan, pembayaran dilakukan; dan akhirnya, bagasi dibawa dan dimuat ke dalam pesawat (Loading

Process) dan sesudah bagasi mencapai stasiun tujuan, petugas bagasi akan menurunkan bagasi dan pergi ke area pengambilan bagasi.

3. Maskapai Fly Scoot

Fly Scoot merupakan maskapai penerbangan bertarif rendah yang berbasis di Singapura serta anak perusahaan dari Singapore Airlines. Maskapai ini telah memulai operasinya di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok sebagai bagian dari ekspansi rute internasional di Indonesia.

Fly Scoot melayani penerbangan dari Singapura (SIN) menuju Lombok sebanyak empat kali dalam satu minggu, dengan jadwal penerbangan pada hari Senin, Rabu, Jumat, dan Minggu. Kehadiran Fly Scoot di Lombok diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas bagi wisatawan mancanegara yang ingin mengunjungi Lombok, sekaligus mempermudah mobilitas masyarakat lokal menuju Singapura dan destinasi internasional lainnya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dilaksanakan pada bulan Januari 2025 – Februari 2025 atau setelah Sidang Seminar Proposal di PT. Gapura Angkasa, Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Nusa Tenggara Barat. Subjek dari penelitian ini adalah petugas dari Lost & Found dari unit PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok, dan Obejk dalam penelitian ini yaitu penumpang yang bagasinya tertinggal. Data dalam penelitian ini yaitu data primer berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Customer Service dan juga hasil observasi pada objek penelitian dan data sekunder dari hasil studi pustaka maupun dokumentasi yang didapatkan dengan melakukan permohonan atau izin perusahaan untuk memperoleh tambahan data seperti dokumen arsip perusahaan, struktur organisasi, dan beberapa data lainnya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Observasi

Dalam proses analisis data, peneliti menggunakan metode observasi sebagai teknik pendukung untuk memperkuat temuan yang telah diperoleh melalui metode sebelumnya. Observasi dilakukan secara langsung pada unit *Lost & Found* yang menangani permasalahan bagasi tertinggal maskapai Fly Scoot di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid. Berdasarkan hasil observasi tersebut, peneliti menemukan sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan penanganan bagasi tertinggal.

Salah satu permasalahan yang teridentifikasi adalah terjadinya keterlambatan penanganan bagasi akibat waktu yang terbatas selama proses *Connecting Flight*, sehingga tidak semua bagasi berhasil dipindahkan tepat waktu ke penerbangan lanjutan. Selain itu, peneliti juga menemukan adanya kasus di mana bagasi penumpang tertinggal karena barang yang semestinya dibawa ke dalam *Cabin* justru dimasukkan sebagai bagasi tercatat, yang berpotensi menimbulkan kendala dalam pengelolaan di lapangan. Permasalahan lainnya adalah kesalahan dalam pemasangan label tujuan pada bagasi, yang mengakibatkan bagasi dikirim ke destinasi yang tidak sesuai dengan tujuan akhir penumpang.

Temuan-temuan ini memberikan gambaran bahwa sistem penanganan bagasi masih menghadapi berbagai kendala teknis dan prosedural yang memerlukan perhatian serta perbaikan dari pihak terkait.

2. Wawancara

Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan petugas *Lost & Found* Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Zainnudin Abdul Madjid Lombok. Hasil wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan hasil dari rumusan masalah penelitian dan memperkuat hasil observasi. Peneliti melakukan wawancara dengan 3 orang narasumber dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1 Profil Narasumber

No.	Nama	Jabatan	Kode
1.	Heru Prasetyo	Leader <i>Lost & found</i>	Ns.1
2.	Abi Rahman	Staff <i>Lost & found</i>	Ns.2
3.	Nanda Isjwarah Tami	Staff <i>Lost & found</i>	Ns.3

Proses wawancara dalam penelitian ini dilakukan terhadap 3 orang narasumber yang memiliki kewenangan langsung dalam operasional Unit *Lost & Found* di Bandar Udara Internasional Zainnudin Abdul Madjid Lombok. Narasumber tersebut terdiri dari seorang *Leader* Unit *Lost & Found* serta dua orang staff pelaksana pada unit yang sama. Wawancara dilakukan secara terstruktur, baik melalui media daring (*Online*) maupun secara langsung (*Offline*), dengan waktu pelaksanaan yang dilakukan secara terpisah sesuai dengan ketersediaan masing-masing narasumber.

Analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengintegrasikan hasil temuan dari permasalahan yang telah dianalisis melalui metode wawancara dan observasi. Proses ini dilakukan guna memperoleh kesimpulan yang valid serta akurat mengenai peran unit *Lost & Found* dalam menangani kasus bagasi tertinggal pada maskapai Fly Scoot di Bandar Udara Internasional Zainnudin Abdul Madjid Lombok.

Pembahasan

Prosedur penanganan bagasi dalam dunia penerbangan tentunya sudah diatur sebaik mungkin sehingga dapat tercipta standarisasi yang sama antara perusahaan *Ground Handling* dengan maskapai. Dibalik kasus penyimpangan bagasi penumpang, Salah satu unit PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok adalah Unit *Lost & Found* yang mana unit tersebut yang bertanggung jawab membantu dan memberikan pelayanan serta penanganan terkait dengan permasalahan bagasi penumpang.

Tabel 2 Data AHL Fly Scoot Agustus

DATE	PNR Number	Passenger Name	Type of PBR (Please indicate with "Y")				Delivery Cost Incurred	Action Taken
			Short/Spent	Short/stack	Damaged	P/Break		
AHL								
6-Aug-24	LOPTR10162	FREDECOX DE KROMANSINGHE MC	2				IDR 775,000	BAG DELIVE RED TO HQT TGL (GILI TRAWANGAN)
6-Aug-24	LOPTR10163	URSULA DIETRA KANGENHWE	1				IDR 775,000	BAG DELIVE RED TO HQT TGL (GILI TRAWANGAN)
6-Aug-24	LOPTR10164	KEVIN DAADI	1				IDR 200,000	NOVOTEL LOMBOK
6-Aug-24	LOPTR10165	SILVIA MURIE	1				IDR 375,000	LOMBOK WNI
6-Aug-24	LOPTR10166	ALINE STUBER	1				IDR 330,000	PRE-SAW MANHATING WILA, GUNUNG GAR
6-Aug-24	LOPTR10167	NINUS KIEL	1				IDR 375,000	PURI SARON SENGGI
10-Aug-24	LOPTR10168	VITO USUI	1				IDR 200,000	PATURI SEMAPUS HOMESTAY
12-Aug-24	LOPTR10169	DUMETRI KASTEN	1				IDR 200,000	JAGARAGA KEDIRI LOBAR
15-Aug-24	LOPTR10170	FRANCESCO BILUNO	1				IDR 375,000	SENTELUKBATU LAYAR
15-Aug-24	LOPTR10171	WENJUN GUANWATI	1				IDR 375,000	SANTELUK BATU LAYAR
15-Aug-24	LOPTR10172	AISHWARYA GYSDASIE	1				IDR 200,000	LOMBOK SURFHOUSE KUTA
15-Aug-24	LOPTR10173	GINEVRA AGNOLIETTO	1				IDR 775,000	SCALIYAGGS RESORT GILI TRAWANGAN
15-Aug-24	LOPTR10174	HILGER CADINE	1				IDR 375,000	KANAYA BEACH LOMBOK
15-Aug-24	LOPTR10175	DAVID CHONG	1				IDR 375,000	KANAYA BEACH
18-Aug-24	LOPTR10176	SHIZUMI NAKAI	2				IDR 375,000	FINENANG
23-Aug-24	LOPTR10177	RENKA JIANG	1				IDR 200,000	SURFHO TEL. S. BAYA KUTA
25-Aug-24	LOPTR10178	ESKA WELAND	1				IDR 175,000	AMBER LOMBOK
25-Aug-24	LOPTR10179	SONCHIC NG KHANH	1				IDR 0	ROUUPAT AIRPORT
25-Aug-24	LOPTR10180	ODDAMATTI ARBISA	2				IDR 0	ROUUPAT AIRPORT
25-Aug-24	LOPTR10181	CHABALABEISS DIMETRAS	1				IDR 0	ROUUPAT AIRPORT
25-Aug-24	LOPTR10182	SADIA GUSTINA DUSUREE	1				IDR 400,000	LOMBOK UTARA
26-Aug-24	LOPTR10183	KAESER ESTELLE	1				IDR 775,000	GELIAR
26-Aug-24	LOPTR10184	PHILIPPE ARNALUD	1				IDR 775,000	GELIAR
26-Aug-24	LOPTR10185	MELISSA YAHN	1				IDR 200,000	PURI BUNANI BUNGAUDING
26-Aug-24	LOPTR10186	CYRILL ZUMBU DIEL	1				IDR 775,000	TANJUNG BELAOM
							IDR 9.335.000	

Tabel 3 Data AHL Fly Scoot September

DATE	PNR Number	Passenger Name	Type of PBR (Please indicate with "Y")				Delivery Cost Incurred	Action Taken
			Short/Spent	Short/stack	Damaged	P/Break		
AHL								
5-Sep-24	LOPTR10187	Sergan Valerie	2				IDR 0	Pick Up Airport
5-Sep-24	LOPTR10188	David Manuel Roub	1				IDR 0	Pick up Airport
5-Sep-24	LOPTR10189	Vos David Emmanuel	1				IDR 400,000	Holiday Resort Manggis
5-Sep-24	LOPTR10190	Vanah Alidachangari	1				IDR 0	Holiday Resort Manggis
5-Sep-24	LOPTR10191	Kathlin Nicolson	1				IDR 200,000	Nazifora Kuta
5-Sep-24	LOPTR10192	Rudher Thomas	1				IDR 0	Nazifora Kuta
5-Sep-24	LOPTR10193	Mouss Jean-François	1				IDR 775,000	Gil Trawangan
5-Sep-24	LOPTR10194	Doon us Anengast	1				IDR 200,000	Loppin Hotel Kuta
5-Sep-24	LOPTR10195	Bertrand Sgrutis	1				IDR 600,000	Beach Villa Tanjung
5-Sep-24	LOPTR10196	Garibust Denis	1				IDR 0	Beach Villa Tanjung
5-Sep-24	LOPTR10197	Bajakuma Karla	1				IDR 0	Beach Villa Tanjung
5-Sep-24	LOPTR10198	Eli Michael	1				IDR 0	Beach Villa Tanjung
5-Sep-24	LOPTR10199	Vanrick Hestia	1				IDR 375,000	Senggol Lombok
5-Sep-24	LOPTR10200	Vanessa Tot	1				IDR 0	Vila Secret Senggol
5-Sep-24	LOPTR10201	Genet Françoise	2				IDR 775,000	Gil Trawangan
4-Sep-24	LOPTR10202	Dudung Audrey	1				IDR 200,000	Vila Sublon Rumbak
4-Sep-24	LOPTR10203	Raymond Mikella	1				IDR 0	Vila Sublon Rumbak
4-Sep-24	LOPTR10204	Ricard Jean-Marie	1				IDR 0	Vila Sublon Rumbak
6-Sep-24	LOPTR10205	Tou Ping	2				IDR 0	PKSIPAT AIRPORT
8-Sep-24	LOPTR10206	Maxx Nwainigid	1				IDR 725,000	Gil Aulhan
8-Sep-24	LOPTR10207	Damenwail	1				IDR 600,000	The Oberoni Tanjung
8-Sep-24	LOPTR10208	Sakamato Yumiko	1				IDR 775,000	Gil Trawangan
8-Sep-24	LOPTR10209	Aggelos Rikomo	1				IDR 375,000	Satu Layan
9-Sep-24	LOPTR10210	Tibkbig patrick	1				IDR 200,000	Novot Lombok

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok mengenai kasus yang ditemukan, langkah dan evaluasi penanganan bagasi telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang berlaku, kasus penyimpangan bagasi yang meliputi bagasi tertinggal dan kasus bagasi yang menyimpang lainnya telah ditangani oleh petugas *Lost & Found* dan disesuaikan dengan

peraturan PT Garuda Angkasa yang terdapat pada *Ground Operation Manual*. Tentunya penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengidentifikasi serta mengkaji permasalahan yang telah terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat tiga rumusan masalah yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Uraian mengenai hasil penelitian akan di jelaskan secara rinci pada bagian berikutnya sesuai dengan rumusan masalah yang telah di uraikan.

Apa saja faktor penyebab bagasi penumpang tertinggal/*Advice Handling* (AHL) pada maskapai Fly Scoot di Bandar Udara internasional Zainnudin Abdul Madjid Lombok?

Perusahaan *Ground Handling* merupakan bagian dari operasional perusahaan penerbangan yang memiliki tanggung jawab dalam memberi pelayanan dan penanganan kepada penumpang serta bagasi mereka. Layanan ini terbagi ke dalam beberapa unit kerja, salah satunya adalah Unit *Lost & Found*. Unit ini berfungsi sebagai tempat bagi penumpang untuk melapor berbagai permasalahan terkait bagasi, seperti kerusakan, kehilangan dan tertinggalnya bagasi di trasiun sebelumnya. Unit *Lost & Found* biasanya berlokasi di area kedatangan penumpang (*Arrival*) guna memudahkan akses bagi penumpang yang mengalami kendala terhadap bagasinya.

Adapun faktor di pahami sebagai kondisi atau peristiwa yang dapat menjadi penyebab atau memberikan pengaruh terhadap terjadinya suatu keadaan.

Ns.2 : “ kalau untuk penyebabnya bagasi tertinggal (AHL), barang yang tidak boleh di masukkan ke bagasi seperti powerbank dan batrai, kekeliruan dalam memasang label bagasi, *misconnect*, *connecting time*, dan beberapa penyebab lainnya, akan mengakibatkan bagasi tersebut tertahan di bandara asal “

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap tiga orang narasumber, penulis menyimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang dapat menyebabkan terjadinya kasus bagasi tertinggal. Penjelasan mengenai faktor – faktor tersebut akan dipaparkan pada bagian berikut :

Tabel 4 Wawancara

No.	Pertanyaan	Kesimpulan dari 3 narasumber
1.	Apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya bagasi tertinggal pada maskapai Fly Scoot di Bandar Udara Internasional Zainnudin Abdul Madjid Lombok?	<p>terdapat beberapa faktor utama yang menyebabkan terjadinya kasus bagasi tertinggal dan kerusakan bagasi pada maskapai Fly Scoot. Pertama, bagasi yang berasal dari penerbangan sebelumnya yang mengalami keterlambatan (delay) berpotensi besar mengalami misconnect atau tidak memenuhi waktu minimum antar penerbangan (minimum connecting time), sehingga bagasi tersebut tidak dapat dipindahkan tepat waktu ke penerbangan lanjutan dan tertinggal. Kedua, adanya barang terlarang seperti powerbank atau baterai yang tidak diperbolehkan dalam bagasi tercatat menyebabkan bagasi harus ditahan. Ketiga, label bagasi yang terlepas atau dalam kondisi rusak dan basah mengakibatkan bagasi tidak dapat teridentifikasi sistem secara otomatis, sehingga bagasi disimpan sementara di stasiun asal (station origin) hingga ada informasi lebih lanjut dari bandara tujuan atau cabang yang merasa kekurangan bagasi. Selanjutnya, faktor lain yang juga menjadi penyebab adalah kesalahan penanganan dari petugas lapangan (misloading), di mana bagasi ditempatkan di gerobak tujuan yang tidak sesuai. Sebagai contoh, bagasi dengan tujuan Lombok secara keliru dimuat ke gerobak penerbangan menuju Singapura, sehingga menyebabkan bagasi tertukar atau nyasar. Sementara itu, kerusakan bagasi umumnya disebabkan oleh berbagai kemungkinan, seperti penanganan yang kurang tepat saat proses pemindahan di bandara, keterlibatan pihak pengelola conveyor, serta kesalahan manusia (human error), yang terjadi akibat kurangnya konsentrasi atau kelalaian dalam bekerja. Temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan bagasi tidak hanya disebabkan oleh satu pihak, melainkan merupakan hasil dari keterkaitan berbagai faktor teknis, prosedural, dan manusiawi dalam proses operasional <i>ground handling</i>.</p>

1. AHL (Advised Hold Luggage) atau BAH (Baggage Advised On-Hold)
Pelaporan penumpang atas bagasi tercatat yang tidak diterima pada kedatangan di Station tujuan, dengan komponen / variable Case AHL:
 - a) *LEFT BEHIND*: Bagasi teridentifikasi tertinggal di Station keberangkatan.
 - b) *TAGLESS*: Bag Tag No. terlepas baik kejadiannya di Station keberangkatan atau kedatangan.
 - c) *MISROUTED (ERROR LOADING* atau *WRONG LABEL*): Terdapat kesalahan proses loading atau kesalahan pemberian label tag no bagasi yang mengakibatkan bagasi salah tujuan.
 - d) *WRONGLY TAKEN*: Terjadi kesalahan pengambilan bagasi pada saat di kedatangan, biasanya terjadi karena kemiripan atau serupa antara satu bagasi dengan bagasi lainnya.
 - e) *CONNECTING FLIGHT*: Pendistribusian bagasi transit yang mengalami kendala, dikarenakan tidak tercukupinya waktu proses transfer bagasi tersebut kepenerbangan lanjutan untuk penumpang yang memiliki tiket connecting flight.
 - f) *BAG OVER CARRIED*: Bagasi tidak diterima di Station kedatangan, dikarenakan bagasi tidak diturunkan dari compartment pesawat di Station kedatangan dan terbawa ke tujuan penerbangan berikutnya.
 - g) *OTHERS*: Kasus bagasi salah pendistribusian di Station kedatangan ke kargo atau ke tempat lain.

Gambar 1. Dokumentasi SOP faktor penyebab AHL dan BAH

Menurut dokumentasi di atas faktor yang menyebabkan bagasi tertinggal pada maskapai Fly Scoot sebagai berikut :

a. *Minimum Connecting Time*

Tidak memenuhi waktu minimum antar penerbangan (*Minimum Connecting Time*), sehingga bagasi tersebut tidak dapat di pindahkan tepat waktu ke penerbangan lanjutan.

Ns.1 : “ salah satu kemungkinan yang menyebabkan bagasi tertinggal (AHL) adalah akibat penerbangan sebelumnya (*Delay*), yang mengakibatkan terjadinya kondisi *misconnect* atau *minimum connecting time*, sehingga bagasi tidak sempat dimuat kedalam penerbangan berikutnya.”



Gambar 2. bagasi tertinggal

Berdasarkan gambar di atas, peneliti menemukan adanya permasalahan bagasi tertinggal yang terjadi pada tanggal 26 september 2024. Kasus ini dialami oleh penumpang WNA dengan rute BNE – SIN dan tujuan akhir SIN – LOP. Permasalahan terjadi akibat waktu minimum untuk penerbangan lanjutan (*Minimum Connecting Time*) yang tidak mencukupi, sehingga bagasi penumpang tersebut tidak dapat dimuat ke dalam penerbangan lanjutan menuju Lombok SIN – LOP.

b. *Barang terlarang*

Adanya barang terlarang seperti *Powerbank* atau baterai yang tidak di perbolehkan dalam bagasi tercatat menyebabkan bagasi harus di tahan.

Ns.3 : “ bagasi yang mengandung barang-barang tertentu yang dilarang atau dibatasi oleh pihak keamanan bandara maupun pengelola bandar udara, seperti *powerbank* atau baterai, tidak dapat dimuat ke dalam pesawat dan harus ditahan sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan yang berlaku”

Berikut adalah barang-barang yang tidak diperbolehkan masuk ke dalam bagasi tercatat (*checked baggage*). Pertama, bahan yang mudah terbakar dan meledak seperti korek api gas atau bensin (*lighter* berbahan bakar cair), gas dalam tabung bertekanan seperti butane, propane,

dan aqualung, bahan peledak seperti petasan, kembang api, dan flare, serta cairan mudah terbakar seperti bensin, thinner, dan spiritus. Kedua, bahan kimia berbahaya yang mencakup zat korosif seperti asam, alkali, dan baterai basah; racun dan bahan pestisida; serta zat pengoksidasi dan peroksida organik seperti pemutih dan klorin. Ketiga, senjata dan alat berbahaya seperti senjata api atau replika senjata meskipun tidak aktif, amunisi atau peluru, pisau besar, pedang, kapak, serta alat setrum dan tongkat besi. Keempat, barang dengan tekanan tinggi seperti aerosol (misalnya parfum semprot atau semprotan serangga dalam jumlah besar) serta tabung oksigen atau scuba tank yang belum dikosongkan. Kelima, barang elektronik dengan baterai tertentu seperti power bank berkapasitas lebih dari 100Wh (yang biasanya hanya diizinkan di kabin dengan izin khusus) dan baterai lithium cadangan. Terakhir, barang-barang yang dilarang sesuai peraturan negara tujuan atau kebijakan maskapai, seperti alkohol dalam jumlah besar yang melebihi batas yang diizinkan, daging atau produk hewani yang tidak diperbolehkan masuk ke negara tujuan, serta barang-barang yang dianggap membahayakan keselamatan penerbangan..

c. Label bagasi terlepas (Tagless)

Label bagasi terlepas atau dalam kondisi rusak dan basah yang mengakibatkan bagasi tidak dapat teridentifikasi sistem secara otomatis, sehingga disimpan sementara di stasiun asal (*Station Origin*) hingga ada informasi lebih lanjut dari bandara tujuan atau cabang yang merasa kekurangan bagasi.

Ns.1 : *“dalam beberapa kasus, label bagasi dapat terlepas atau rusak akibat kondisi seperti basah, sehingga tujuan pengiriman bagasi menjadi tidak jelas. oleh karna itu, di bandara besar, jika di temukan bagasi tanpa label, bagasi itu akan di simpan sementara di bandara asal, sampai ada informasi dari bandara lain yang merasa kekurangan bagasi.”*



Gambar 3 Tagless

d. Misrouted

Kesalahan penanganan dari petugas lapangan, dimana bagasi ditempatkan di gerobak tujuan yang tidak sesuai. Contoh, bagasi dengan tujuan Lombok secara keliru dimuat ke gerobak penerbangan menuju Singapura, sehingga menyebabkan bagasi tertukar atau nyasar.

e. Human Error

Istilah *Human Error* merujuk pada kesalahan yang berasal dari faktor manusia. Kesalahan ini dapat terjadi akibat masalah pribadi yang mempengaruhi kinerja individu, seperti kurangnya ketelitian atau fokus dalam melaksanakan tugas, rendahnya tingkat keseriusan, serta ketidakhati-hatan dalam menjalankan pekerjaan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan terjadinya kekeliruan dalam proses kerja.

Apa saja kendala dalam penanganan bagasi penumpang tertinggal/*Advice Handling* (AHL) pada maskapai Fly Scoot di Bandar Udara Internasional Zainnudin Abdul Madjid Lombok?

Dalam pelaksanaan tugasnya, petugas Unit *Lost & Found* PT Garuda Angkasa tidak terlepas dari berbagai kendala yang kerap muncul selama menjalankan tanggung jawabnya. Berdasarkan hasil penelitian langsung yang dilakukan oleh peneliti di Bandar Udara Internasional Zainnudin Abdul Madjid Lombok, ditemukan sejumlah hambatan yang dihadapi Unit *Lost & Found* dalam menangani permasalahan bagasi pada maskapai Fly Scoot.

Salah satu kendala utama yang teridentifikasi selama proses dalam penanganan bagasi tertinggal adalah terbatasnya jumlah penerbangan yang tersedia, sehingga menyebabkan waktu pengiriman bagasi menjadi lebih lama dan menimbulkan ketidakpuasan dari pihak penumpang. Selain itu, peneliti juga menemukan adanya keterbatasan komunikasi, khususnya kurangnya koordinasi yang efektif antara pihak maskapai dengan Unit *Lost & Found*, yang berdampak pada lambatnya penyelesaian masalah bagasi yang terjadi. Berikut wawancara terkait kendala dalam menangani permasalahan bagasi tertinggal :

Tabel 5 data wawancara

No.	Pertanyaan	Kesimpulan dari tiga narasumber
1.	Apa saja kendala dalam penanganan bagasi penumpang tertinggal pada maskapai Fly Scoot di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok?	Berdasarkan hasil observasi, Unit <i>Lost & found</i> PT Garuda Angkasa di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid menghadapi dua kendala utama dalam penanganan bagasi tertinggal maskapai Fly Scoot. Pertama, terbatasnya frekuensi penerbangan menuju Singapura menyebabkan proses pengiriman bagasi menjadi lebih lama, sehingga menimbulkan ketidakpuasan penumpang. Kedua, komunikasi antara unit <i>Lost & found</i> dan pihak maskapai kurang efektif karena hanya dilakukan melalui email tanpa dukungan media komunikasi cepat, yang menyebabkan keterlambatan dalam memperoleh informasi terkait status bagasi. Kedua faktor ini memperlambat proses penanganan dan penyelesaian permasalahan bagasi.
2.	Dalam seminggu ada berapa penerbangan maskapai Fly Scoot?	Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid, Lombok, frekuensi penerbangan menuju Singapura yang dioperasikan oleh maskapai Fly Scoot tercatat hanya sebanyak empat kali dalam satu minggu, yakni pada hari Senin, Rabu, dan Jumat pukul 11.00 WITA serta hari Minggu pukul 16.00 WITA. Terbatasnya jadwal penerbangan ini menjadi salah satu kendala dalam proses penanganan bagasi tertinggal, karena barang milik penumpang tidak dapat segera dikirimkan ke tujuan, sehingga memerlukan waktu tunggu yang lebih lama dan berdampak pada ketidakpuasan penumpang.
3.	Berapa lama proses pengembalian bagasi tertinggal?	Berdasarkan hasil observasi, proses pengembalian bagasi tertinggal maskapai Fly Scoot di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid umumnya memerlukan waktu paling cepat dua hari. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jadwal penerbangan dari Singapura ke Lombok yang hanya tersedia empat kali dalam seminggu, yakni pada hari Senin, Rabu, Jumat, dan Minggu. Sebagai contoh, jika laporan kehilangan dilakukan pada hari Senin, maka bagasi paling cepat tiba pada hari Rabu. Sementara itu, estimasi waktu terlama dapat mencapai tujuh hari, tergantung pada posisi terakhir bagasi dan kesiapan pengiriman dari bandara asal. Petugas hanya dapat mengupayakan pengiriman bagasi secepat mungkin berdasarkan jadwal penerbangan yang tersedia.

Adapun kendala dalam menangani bagasi tertinggal, sebagai berikut :

a. Jumlah *Flight*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan petugas Unit *Lost & Found* di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok, diketahui bahwa proses pengembalian bagasi tertinggal dari maskapai Fly Scoot sangat dipengaruhi oleh jadwal penerbangan dari Singapura ke Lombok. Dalam satu minggu, penerbangan Fly Scoot hanya tersedia sebanyak empat kali, yakni pada hari Senin, Rabu, dan Jumat pukul 11.00 WITA serta hari Minggu pukul 16.00 WITA.

DAILY SCHEDULE
GARUDA INDONESIA, CITILINK INDONESIA,
LOMBOK INTERNATIONAL AIRPORT
28/AUG/2024

NO	ARRIVAL					DEPARTURE						
	FLIGHT NO	TYPE	ROUTE	D.O.F	STA(LT)	REMARKS	FLIGHT NO	TYPE	D.O.F	ROUTE	STD(LT)	REMARKS
GARUDA INDONESIA												
1	GA434	B738	CGK-LOP	5	08:00	NOOP	GA433	B738	5	LOP-CGK	08:00	NOOP
2	GA432	R738	CGK-LDP	1,3,4	10:30		GA431	R738	1,3,4	LOP-CGK	11:15	
3	GA436	R738	CGK-LDP	DAILY	10:00		GA435	R738	DAILY	LOP-CGK	10:45	
4	GA434	B738	CGK-LOP	2,3,6,7	17:00		GA433	B738	2,3,6,7	LOP-CGK	17:30	
CITILINK												
5	DG 870	A320	SUB-LOP	3,5,6	08:15		DG 871	A320	3,5,6	LOP-SUB	08:55	
6	QG640	A320	CGK-LOP	3,7	11:40		QG641	A320	3,7	LOP-CGK	12:10	
7	DG1872	A320	DPS-LOP	DAILY	12:25		DG1873	A320	DAILY	LOP-DPS	12:55	
8	DG1872	A320	DPS-LOP	4,7	15:15	NOOP	DG1873	A320	4,7	LOP-DPS	15:45	NOOP
FLY SCOOT												
9	TR288	A320	SIN-LOP	1	10:25	NOOP	TR287	A320	1	LOP-SIN	10:10	NOOP
10	TR258	A320	SIN-LOP	3,5,7	10:30		TR259	A320	3,5,7	LOP-SIN	11:15	
UNSCHEDULE FLIGHT												

Gambar 4 Daily Schedule

Kondisi ini menyebabkan waktu pengembalian bagasi tidak dapat dilakukan secara langsung di hari yang sama ketika laporan kehilangan dibuat. Berdasarkan keterangan dari petugas, estimasi waktu tercepat untuk pengembalian bagasi adalah dua hari setelah laporan diterima. Misalnya, apabila penumpang melakukan laporan kehilangan bagasi pada hari Senin, maka pengiriman bagasi yang tertinggal paling cepat dapat dilakukan pada penerbangan berikutnya, yaitu hari Rabu. Namun, dalam kondisi tertentu seperti keterlambatan identifikasi posisi bagasi atau keterlambatan dari pihak maskapai di Singapura, proses pengembalian dapat memakan waktu lebih lama, bahkan hingga tujuh hari.

Berdasarkan penjabaran di atas dapat diperkuat dengan hasil wawancara pada salah satu narasumber/Ns.3 :

“ hampir semua penumpang menginginkan bagasi mereka datang waktu itu juga tetapi nyatanya bagasi akan dikirim 2 hari berikutnya jika bagasi itu sudah singapura SIN, bahkan bisa 4 hari kalau bagasinnya belum berada di singapura SIN, mengingat di bandara Lombok terdapat 4 flight dalam seminggu ”

Petugas Unit *Lost & Found* akan menyampaikan informasi tersebut kepada penumpang sejak awal sebagai bentuk transparansi dan pelayanan informasi. Mereka juga berupaya maksimal agar bagasi dapat dikirimkan dengan penerbangan terdekat sesuai jadwal yang tersedia. Meskipun demikian, keterbatasan jumlah penerbangan tetap menjadi faktor utama yang membatasi percepatan dalam proses pengembalian bagasi tertinggal.

b. Komunikasi yang terbatas

Dalam proses penanganan bagasi tertinggal, Unit *Lost & Found* di Bandar Udara Internasional Zainnudin Abdul Madjid Lombok menghadapi kendala terkait komunikasi dengan pihak maskapai Fly Scoot yang berbasis di Bandara Changi, Singapura (SIN). Sehingga saat ini, seluruh proses komunikasi hanya dapat dilakukan melalui surat elektronik atau website resmi dari maskapai Fly Scoot, tanpa adanya saluran komunikasi yang lebih cepat dan responsif seperti aplikasi pesan instan (contohnya *WhatsApp* atau platform komunikasi *Real-Time* lainnya). Kondisi ini menyulitkan petugas dalam memperoleh informasi secara cepat mengenai posisi atau status bagasi, termaksud alasan mengapa bagasi belum tiba di bandara tujuan.

Kurangnya akses komunikasi langsung ini menunjukkan tidak optimalnya koordinasi antara pihak maskapai dan Unit *Lost & Found* di bandara tujuan. Ketika terjadi kasus bagasi tertinggal, keterlambatan dalam pertukaran informasi menyebabkan waktu penanganan menjadi lama dari seharusnya. Petugas dilapangan tidak dapat segera menginformasi dari pihak maskapai sering kali datang terlambat atau kurang lengkap.

Paparan di atas semakin diperkuat melalui temuan wawancara dengan salah satu narasumber yang menjadi sumber data dalam penelitian ini, Ns.2 :

“ Kurangnya komunikasi yang efektif antara maskapai dan unit Lost and found dapat memperpanjang waktu penyelesaian masalah bagasi. Hal ini diperburuk oleh kurangnya informasi yang jelas mengenai status bagasi yang hilang atau tertunda.”

Lebih jauh lagi, kendala ini memperlihatkan adanya kelemahan dari sistem komunikasi antarlini yang seharusnya menjadi kunci dalam pelayanan penumpang, terutama dalam kasus-kasus yang bersifat mendadak seperti kehilangan bagasi. Minimnya informasi yang jelas dan terkini mengenai status bagasi, apakah tertunda pengirimannya atau belum ditemukan, dapat menyebabkan ketidakpastian bagi penumpang dan menurunkan kualitas pelayanan dari Unit *Lost & Found* secara keseluruhan.

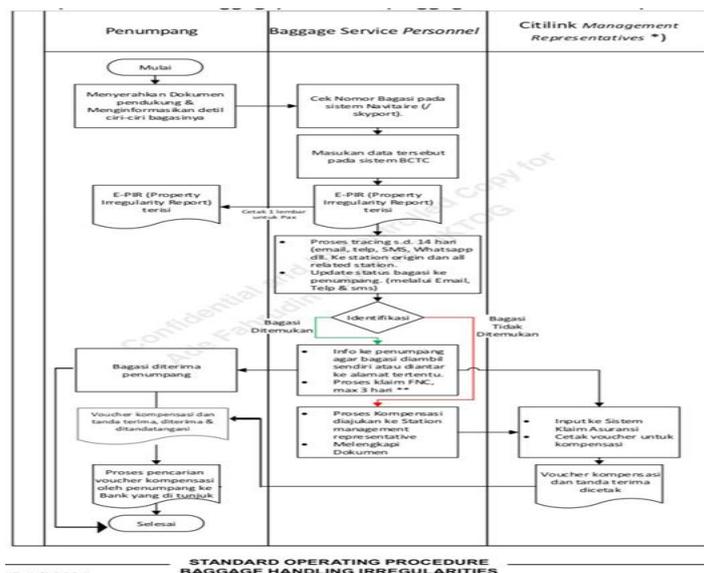
Bagaimana upaya dari Unit *Lost & Found* PT Gapura Angkasa dalam menangani bagasi penumpang yang tertinggal di Bandar Udara Internasional Zainnudin Abdul Madjid Lombok?

Dalam menangani permasalahan bagasi tertinggal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi penumpang maskapai Fly Scoot, petugas Unit *Lost & Found* melakukan berbagai upaya penyelesaian dengan mengacu pada prosedur standar operasional (SOP) yang berlaku.

Tabel 6 Data wawancara

No.	Pertanyaan	Kesimpulan dari tiga narasumber
1.	Bagaimana prosedur yang dilakukan petugas <i>Lost & found</i> dalam menangani bagasi tertinggal pada maskapai Fly Scoot?	Berdasarkan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa dalam menangani laporan bagasi tertinggal, petugas Unit <i>Lost & found</i> menjalankan serangkaian prosedur sesuai standar operasional yang berlaku. Proses dimulai dengan melakukan verifikasi terhadap laporan penumpang, dilanjutkan dengan pengumpulan dokumen pendukung seperti paspor, label bagasi, boarding pass, serta data pribadi penumpang. Selanjutnya, petugas menyusun laporan kehilangan melalui dokumen <i>Property Irregularity Report (PIR)</i> dan menginformasikan estimasi waktu penanganan, yaitu paling cepat dua hari. Sebagai tahap akhir, data laporan tersebut diinput ke dalam sistem pelacakan milik maskapai Fly Scoot yang bernama WorldTracer untuk proses pelacakan dan koordinasi lebih lanjut.
2.	Bagaimana cara penanganan pengembalian bagasi yang tertinggal?	Dalam menangani kasus bagasi tertinggal (AHL), petugas Unit <i>Lost & found</i> berupaya menjalin komunikasi dengan penumpang untuk mengambil bagasi secara langsung di bandara. Namun, apabila terjadi penolakan atau keluhan dari penumpang, petugas akan melakukan pengantaran bagasi sebagai langkah preventif untuk menghindari keluhan lebih lanjut kepada pihak maskapai.

Adapun untuk memperjelas hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait upaya mengenai permasalahan bagasi tertinggal sebagai berikut :



Gambar 5 Diagram Alur Procedure AHL/BOH

Dalam menangani permasalahan terkait bagasi tertinggal pada maskapai Fly Scoot, petugas Unit *Lost & Found* di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok mengikuti tahapan-tahapan yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur SOP untuk menyelesaikan permasalahan terkait kendala yang di temukan. Diantaranya upaya yang dapat dilakukan petugas unit *Lost & Found* sebagai berikut :

a. Memastikan permasalahan

1. Penumpang Melaporkan ke Staff Baggage Service di Station Kedatangan.
2. Menyerahkan dokumen
 - a) Copy KTP/ID/Passport
 - b) Copy Ticket
 - c) Copy Boarding Pass
 - d) Bag Tag Claim.
3. Menginformasikan Ciri-ciri bagasi secara detail
4. Menerima E-PIR dari Staff Baggage Service, setelah melaporkan khususnya dan diproses pelaporannya.
5. Menerima Kompensasi sesuai dengan prosedur dan ketentuannya serta menandatangani tanda terima kompensasi, Reff PM77, Th. 2011 (Pasal 5).

Gambar 6 Dokumentasi SOP penanganan AHL

Proses ini diawali ketika penumpang atau *Pax* datang melapor kepada petugas karena tidak menemukan bagasi milik penumpang di area klaim bagasi. Langkah pertama yang dilakukan petugas adalah melakukan identifikasi awal untuk memastikan bahwa bagasi tersebut benar – benar tertinggal atau hilang, bukan hanya tertunda pengeluarannya dari *Baggage Handling System*.



Gambar 7 Penumpang komplain

Pada tanggal 25 September 2024, seorang penumpang melaporkan kepada peneliti bahwa bagasinya tidak ditemukan di area pengambilan bagasi. Peneliti kemudian meminta tag label sebagai langkah verifikasi untuk memastikan bahwa bagasi tersebut benar-benar tidak tersedia. Setelah dilakukan pemeriksaan dan dipastikan bagasi tidak ditemukan, peneliti melaporkan kejadian tersebut kepada petugas terkait untuk segera diproses sesuai prosedur.

b. Meminta informasi/data penumpang

Petugas meminta penumpang untuk menyerahkan sejumlah dokumen pendukung, seperti : Label bagasi /*Baggage Tag*, *boarding Pass*, Paspor, alamat penginapan, nomor telpon aktif, alamat email aktif

c. Membuat laporan manual

Berdasarkan data dan dokumen yang telah di terima, kemudian menyusun laporan dalam bentuk *Property Irregularity Report (PIR)*, yang menjadi dokumen resmi pelaporan atas insiden bagasi tertinggal. Laporan ini tidak hanya berfungsi sebagai data pencatatan internal, tetapi juga menjadi dasar bagi proses pelacakan dan pengembalian bagasi oleh pihak maskapai.



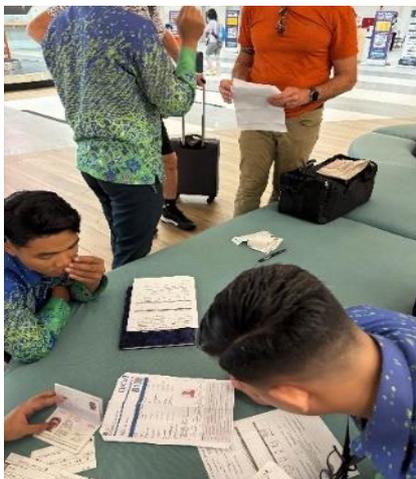
Gambar 8 Baggage Identification Chart

Pada saat pengisian *Property Irregularity Report (PIR)*, petugas menunjukkan referensi gambar atau jenis bagasi yang dikeluarkan oleh *International Air Transport Association (IATA)* melalui *Air Baggage Identification Chart*. Hal ini dilakukan guna membantu penumpang dalam mengidentifikasi secara tepat jenis dan kode bagasi yang di maksud, sehingga memudahkan proses pelacakan dan meminimalisir resiko kesalahan identifikasi.

 The image shows a filled-out 'PROPERTY IRREGULARITY REPORT (PIR)' form. The form is divided into several sections, including 'AHL', 'DPR', and 'MINOR/MAJOR'. It contains handwritten information such as the date of delivery (4/22/2016), the date of receipt (4/25/2016), and the name of the passenger (S. P. S. S. S.). The form also includes a barcode and a unique identification number (DE 18536629).

Gambar 9 Property Irregularity Report

Petugas Unit *Lost & Found* mengisi form *Property Irregularity Report (PIR)* sebagai bukti tertulis atas laporan kehilangan bagasi yang dibuat secara manual. setiap kolom dalam formulir tersebut diisi secara lengkap dan akurat, khususnya pada bagian yang membuat informasi mengenai alamat penumpang, jumlah, berat, serta isi bagasi. setelah proses pengisian selesai, penumpang diberikan salinan laporan berupa lembar kedua dari formulir PIR sebagai dokumentasi dan bukti bahwa laporan telah diterima dan diproses.



Gambar 10 proses mengcrate case

d. Melakukan konfirmasi ulang kepada penumpang

Setelah pembuatan laporan selesai, petugas menginformasikan kepada penumpang bahwa proses pengembalian bagasi akan memerlukan waktu minimal dua hari kerja, tergantung pada jadwal penerbangan dari bandara asal (Changi, Singapura) menuju Lombok. Penumpang juga diberi penjelasan bahwa waktu pengembalian dapat berubah sesuai dengan kondisi di lapangan, seperti keterlambatan pengiriman atau kendala operasional lainnya.

Proses pencarian bagasi (*Tracing*) oleh petugas Unit *Lost & Found* dilakukan selama jangka waktu maksimal 14 hari kalender sejak laporan diterima. Apabila hingga batas waktu tersebut bagasi tidak berhasil ditemukan dan dinyatakan hilang, maka penumpang berhak menerima kompensasi dari pihak maskapai sebesar Rp.200.000 per kilogram sesuai dengan ketentuan PM 77 tahun 2011 pasal 5.

Ketentuan mengenai pemberian kompensasi telah di atur dalam peraturan menteri perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut dalam angkutan udara , sebagaimana tercantum dalam pasal berikut ini :

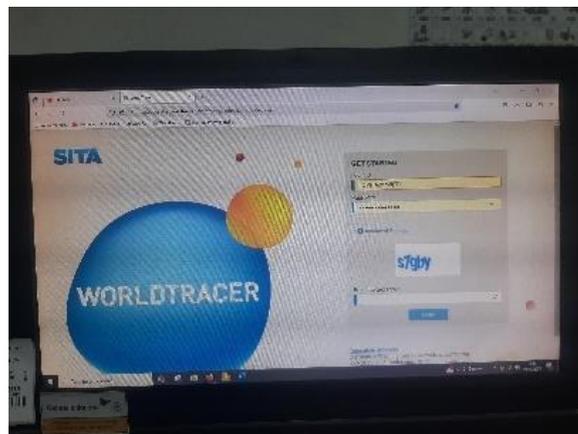
- 1) Hilang/tidak ditemukan dalam 14 hari kalender, sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan. Berikut ganti rugi/kompensasi:
 - a) Rp. 200.000,00 per kg dan paling banyak Rp. 4.000.000,00 per penumpang

- 2) Uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum di temukan. Berikut kompensasi :
- a) Rp. 200. 000,00 per hari paling lama untuk 3 hari kalender.



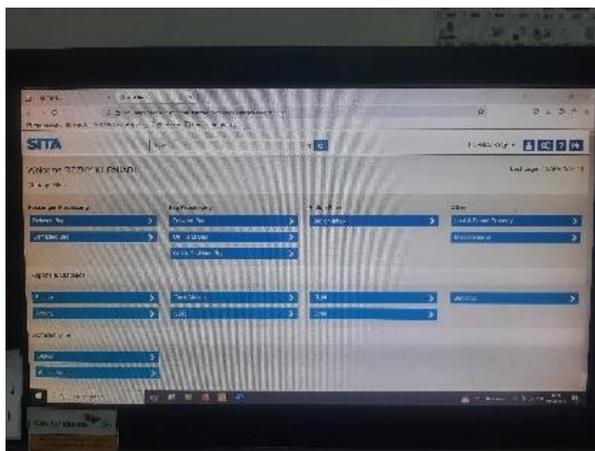
Gambar 11 Mengkonfirmasi ulang case

e. Menginput data ke sistem webside *World Tracer*



Gambar 12 Sistem *World Tracer*

Sebagai tahap terakhir , seluruh data dan informasi laporan tersebut dimasukkan kedalam sistem *World Tracer*. Sistem ini memungkinkan koordinasi antar bandara dalam melacak lokasi terakhir bagasi dan memproses pengembaliannya ke penumpang. Petugas juga terus memantau perkembangan dari sistem ini dan memberikan pembaruan infirmasi kepada penumpang apabila terdapat perubahan status bagasi.



Gambar 13 Sistem World Tracer

Adapun tahapan proses kerja pada sistem World Tracer dimulai dengan petugas membuat Property Irregularity Report (PIR) secara manual. Dalam tahap ini, petugas harus melengkapi data seperti label bagasi, boarding pass, seluruh jadwal penerbangan, paspor, alamat rumah, alamat penginapan, nomor WhatsApp, dan alamat email penumpang. Selanjutnya, petugas harus mendeskripsikan bagasi yang hilang, mulai dari merek (brand), bentuk barang, warna, hingga isi bagasi. Setelah seluruh data dikumpulkan, proses dilanjutkan dengan pembuatan laporan melalui sistem World Tracer, yaitu dengan membuka laman World Tracer, kemudian memasukkan username dan sandi. Setelah berhasil masuk, petugas memasukkan nomor bagasi yang tertinggal (AHL) dan melengkapi data penumpang seperti nama, alamat rumah, alamat penginapan, nomor telepon, dan email. Berikutnya, petugas melengkapi data bagasi seperti merek, warna, dan bentuk bagasi. Data penerbangan dari awal hingga tujuan akhir juga harus dilengkapi, contohnya: SQ305 13 April 2025 ZRH – SIN / TR260 14 April 2025 SIN – LOP. Selain itu, data pengiriman bagasi juga harus diisi sesuai dengan kesepakatan, apakah harus diambil sendiri (Must Be Collect), dikirim ke alamat permanen (Delivery to Permanent Address), atau dikirim ke alamat sementara (Delivery to Temporary). Setelah semua proses selesai dan kasus berhasil dibuat, sistem akan menghasilkan nomor kasus (Case Number) yang berfungsi sebagai identitas pelapor. Nomor ini nantinya digunakan untuk melacak keberadaan bagasi tertinggal melalui situs resmi layanan bagasi milik maskapai Fly Scoot.

f. Pengembalian bagasi ke alamat penumpang

Saat ini, petugas *Lost & Found* akan menangani laporan penumpang yang mengalami permasalahan terkait bagasi tertinggal atau AHL *Advice Handle* dengan terlebih dahulu menyusun laporan kejadian. Setelah itu petugas akan berupaya memberikan penjelasan kepada penumpang dan menyarankan agar pengembalian bagasi dilakukan secara langsung di bandara. Namun, apabila penumpang menunjukkan ketidakpuasan atau keberatan terkait hal tersebut,

maka petugas akan segera mengupayakan pengantaran bagasi ke alamat penumpang guna mencegah terjadinya keluhan lebih lanjut kepada pihak maskapai.



Gambar 14 pengantaran bagasi AHL ke Surf Camp Lombok



Gambar 15 pengantaran bagasi AHL ke sudarmala hotel

Ns.2 :

“Jadi kalau sekarang itu, kami dari petugas Lost & found ketika mendapatkan case berupa bagasi tertinggal AHL setelah pembuatan laporan , kami akan menjelaskan dan bernegosiasi agar penumpang tersebut mengambil bagasi tersebut ke bandara, tapi apabila penumpangnya marah-marrah diminta untuk pengantaran bagasinya, kita langsung melakukan pengantaran, untuk menghindari komplek ke maskapai”



Gambar 16 Bukti kwntansi pembayaran pengantaran

Gambar tersebut menunjukkan kuitansi resmi dari pihak maskapai yang digunakan sebagai bukti pembayaran atas pengantaran bagasi *AHL Advice Handle* kepada penumpang

5. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan uraian pada bab sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti mengenai “ Analisis Penanganan Bagasi Tertinggal Oleh Petugas Lost & Found PT Garuda Angkasa Pada Maskapai Fly Scoot Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok ” peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa : Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kasus bagasi tertinggal pada maskapai Fly Scoot di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok disebabkan oleh beberapa faktor. Di antaranya adalah keterlambatan bagasi karena tidak terpenuhinya waktu minimum antar penerbangan, adanya barang terlarang dalam bagasi tercatat, label bagasi yang rusak atau terlepas, serta kesalahan penanganan oleh petugas (*misloading*). Selain itu, faktor *human error* juga turut berkontribusi dalam terjadinya kasus ini. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa permasalahan bagasi merupakan akibat dari kombinasi kendala teknis, prosedural, dan manusiawi dalam proses operasional *ground handling*.

Dalam proses penanganan bagasi penumpang yang tertinggal pada maskapai Fly Scoot di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok, petugas Unit Lost & Found menghadapi dua kendala utama. Pertama, terbatasnya frekuensi penerbangan dari Singapura ke Lombok menyebabkan proses pengembalian bagasi memerlukan waktu lebih lama, yang berdampak pada ketidakpuasan penumpang. Kedua, komunikasi antara pihak Unit Lost & Found dan maskapai kurang efektif karena hanya dilakukan melalui email, tanpa dukungan media komunikasi yang lebih cepat, sehingga memperlambat penyampaian informasi terkait status bagasi. Kedua kendala ini berkontribusi terhadap lambatnya proses penyelesaian kasus bagasi tertinggal.

Upaya Unit Lost & Found PT Garuda Angkasa dalam menangani bagasi penumpang yang tertinggal di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok dilakukan melalui penerapan prosedur standar operasional (*SOP*) yang berlaku. Petugas melakukan identifikasi awal, mengumpulkan data penumpang, dan menyusun laporan kehilangan dalam bentuk *Property Irregularity Report (PIR)*. Selanjutnya, data laporan diinput ke dalam sistem *World Tracer* milik maskapai Fly Scoot untuk proses pelacakan. Selain itu, petugas juga berkomunikasi aktif dengan penumpang mengenai estimasi waktu pengembalian bagasi dan memberikan layanan pengantaran bagasi ke alamat penumpang jika diperlukan, sebagai bentuk tanggung jawab dan peningkatan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, P. (2022). Penanganan Bagasi Rusak Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak Pada Masa Pandemi COVID-19 (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta). Airport Handling Manual irregularity baggage AHM 810 1 januari 2013
- Andromeda, R., & Rahimudin, R. (2024). Analisis Penanganan Bagasi Outgoing oleh Petugas PT Gapura Angkasa pada Maskapai Penerbangan Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(3), 17-17 .
- Aprilia, W. A. (2023). Peran Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Bermasalah Pada Maskapai Citilink Di Pt Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(2), 44-55.
- Azhari, R. (2024) Tanggung Jawab Pengangkut terhadap Bagasi Bermasalah di Unit Lost and Found PT.Gapura Angkasa Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok : *Jurnal Transformasi*
- Bisnis Digital Vol 1 No. 5 September 2024 Analisis Penanganan Bagasi Hilang Pada Unit lost And Found Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Oleh PT. Mulio Citra Angkasa. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2(2), 236-244.
- Fardiansyah, R. (2023). Analisis Penanganan Bagasi Outgoing Maskapai Penerbangan Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(3), 942-955.
- Found Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Oleh PT . Mulio Citra Angkasa. *Journal of International Multidisciplinary Research* , 2 (2), 236-24.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, PM 77 Pasal 2 tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara Pemerintah indonesia
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara
- Pradipta, K. G., & Dyahjatmayanti, D. (2023). Analisis Penyebab Kurang Bagasi/Advice Handling (Ahl) Dan Cara Penanganannya Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *Ground handling Dirgantara* , 5 (01),136-141 .
- Prasetya, D. (2019) . Pengaturan Kewenangan Kantor Otoritas Bandar Udara Dalam Pelaksanaan Pengawasan Bandara Menurut Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- Pratama, Alfandi (2023) Penanganan Bagasi Penumpang Rusak dan Hilang Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang. Tugas Akhir thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

- Puspita Sari, Erika (2023) Strategi Komunikasi Petugas Lost And Found Dalam Penanganan Komplain Bagasi Pada Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Solo.
- 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.
- 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. (2022). *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Penerbit CV 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 Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
- Wahyuni, S., & Masri, E. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Barang Penumpang Di Bagasi Pesawat Terbang Dalam Rangka Mewujudkan Ketahanan Nasional. *Jurnal Hukum dan Bisnis (Selisik)*, 7(1), 32-38.
- Zend, S. C. (2024). Analisis Penanganan Bagasi Hilang Pada Unit Lost And