

Analisis Penanganan Operasional Baggage Handling System Dalam Meningkatkan Keamanan Bagasi Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Nusa Tenggara Barat

Nia Andriani

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Jl. Parangtritis No.KM.4,5, Druwo, Bangunharjo, Sewon, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta

Korespondensi penulis: niaandriani247@gmail.com

Abstract: *Baggage handling has a very important role in supporting the safety and comfort of passengers while traveling by airplane, then processing the baggage according to existing procedures until the baggage arrives at its destination using the same aircraft as the passenger. To find out the handling of BHS in improving passenger baggage security, as well as solutions in handling BHS operational operations so as to improve passenger baggage security, baggage handling at Operations (BHS) at Sultan Muhammad Kaharuddin Airport, Sumbawa. It is carried out through a system that has several gradual processes. The process begins when passengers check-in and hand over their baggage to the check-in officer, then the baggage is given a special coded label as baggage identity. Then the baggage will enter the system with the conveyor belt as the path, then the baggage will go through several stages or levels of security and several stages of automatic sorting. After all stages of the process, both at the security level check and at the baggage sorting stage, are deemed safe, the baggage will go to the make up area of each airline or to the destination on the baggage identity tag which the system has read during the sorting process. Each stage of operations (BHS) is able to guarantee the safety and movement of the baggage is always maintained and monitored through a system that is connected to one another. The existence of a connection from the system guarantees that the baggage is in a safe condition, both the contents and physical condition of the baggage and the baggage handling process becomes faster and more efficient in terms of time and effort.*

Keywords: *Baggage Handling System, Technician Operations, Baggage*

Abstrak: Penanganan bagasi mempunyai peran yang sangat penting dalam menunjang keamanan serta kenyamanan penumpang selama bepergian menggunakan pesawat udara, lalu memproses bagasi sesuai dengan prosedur yang ada hingga bagasi sampai pada tujuan dengan menggunakan pesawat yang sama dengan penumpangnya. Untuk mengetahui penanganan BHS dalam meningkatkan keamanan bagasi penumpang, serta solusi dalam penanganan pengoperasian operasional BHS sehingga dapat meningkatkan keamanan bagasi penumpang, penanganan bagasi pada Operasional (BHS) di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa. Dilakukan melalui sistem yang memiliki beberapa proses bertahap. Proses tersebut dimulai pada saat penumpang Check-in dan menyerahkan bagasinya kepada petugas Check-in, kemudian bagasi diberi label berkode khusus sebagai identitas bagasi. Kemudian bagasi akan masuk kedalam sistem dengan conveyor belt sebagai jalurnya untuk kemudian bagasi akan melewati beberapa tahap atau level keamanan dan beberapa tahap penyortiran otomatis. Setelah semua tahapan proses baik pada pemeriksaan level keamanan maupun pada tahap penyortiran bagasi dinilai aman, maka bagasi akan menuju ke make up area dari masing-masing maskapai maupun tujuan yang ada pada label identitas bagasi yang telah terbaca sistem pada proses penyortiran. Setiap tahapan pada operasional (BHS) mampu menjamin keamanan maupun pergerakan dari bagasi tersebut selalu terjaga dan terpantau melalui sistem yang saling terkoneksi satu sama lain. Adanya koneksi dari sistem tersebut menjamin bagasi dalam keadaan aman, baik isi maupun keadaan fisik bagasi serta proses penanganan bagasi menjadi lebih cepat, dan efisien dari segi waktu maupun tenaga.

Kata Kunci: Baggage Handling System, Operasional teknisi, Bagasi

LATAR BELAKANG

Pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa terjadi permasalahan pada X-ray sehingga menyebabkan terganggunya aktivitas operasional. Proses barang bawaan yang sudah diserahkan ke Check-in counter kemudian Check-in counter akan menginput penumpang tersebut dan bagasi nya setelah ditimbang dan dinyatakan bahwa bagasi tersebut tidak ada barang berbahaya, setelah pebelan kemudian bagasi dimasukkan ke dalam mesin X-ray melalui convayer untuk diperiksa kembali oleh petugas Avsec SCP (security cek

Received Juni 30, 2023; Revised Juli 18, 2023; Accepted Agustus 01, 2023

* Nia Andriani, niaandriani247@gmail.com

point), setelah di nyatakan aman maka bagasi tersebut dibawa ke makeup area, di makeup area bagasi ini akan diterima oleh petugas load control kemudian petugas load control akan mencatat kembali nomor bagasi kedalam foam loading ceklist setelah itu bagasi tersebut dimuat ke dalam gerobak bagasi sesuai tujuan masing-masing dibantu oleh petugas porter yang ada di makeup area, kemudian petugas load control melaporkan jumlah bagasi kepada petugas loadsheet yang akan mengatur posisi bagasi tersebut di compartment pesawat nanti. Berdasarkan pengamatan peneliti terdapat beberapa permasalahan yang terjadi terkait dengan Baggage Handling System (BHS), salah satu contohnya adalah kasus Kemacetan bagasi (baggage jam) yang berakibat pada terlambatnya proses penanganan bagasi dan dapat mengakibatkan pada tidak terangkutnya bagasi penumpang yang bersangkutan atau penumpang yang memiliki bagasi.

KAJIAN TEORITIS

Bagian ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan acuan serta landasan bagi penelitian ini dilakukan. Jika ada hipotesis, bisa dinyatakan tidak tersurat dan tidak harus dalam kalimat tanya. 1. Penanganan Bagasi a. Definisi Satu hal yang harus dipahami oleh masyarakat pada umumnya yakni suatu perusahaan jasa angkutan terutama dalam hal ini adalah jasa angkutan udara selama menjalankan kegiatan operasionalnya pasti telah memiliki sebuah peraturan tetap (protap) berupa panduan yang berguna bagi kemudahan para penumpangnya. Salah satunya penanganan bagasi penumpang merupakan bentuk perlindungan terhadap barang bawaan penumpang pada saat bepergian keluar kota menggunakan pesawat. Mengingat bagasi adalah barang bawaan penumpang maka pihak airline sebaiknya memperhatikan betul pengamanan bagasi penumpang agar tidak terjadi kasus penyimpangan seperti tertinggalnya bagasi, kehilangan, kerusakan, tertukar atau pencurian. Disinilah peran penting petugas Check-in dan Avsec untuk melakukan pengamanan bagasi atau barang bawaan penumpang.

Dalam rangka mempertahankan mutu pelayanan agar terciptanya tujuan akhir penanganan *Baggage Handling* maka harus diperhatikan beberapa aspek sebagai berikut:

1. Safety and Secure (keamanan dan keselamatan) *Safety and Secure* maksudnya adalah penumpang mulai saat bagasi dinaikan ke pesawat hingga bagasi sampai di stasiun kedatangan. Selain itu Safety and Secure ini menyangkut keselamatan bagasi sampai tujuan mulai dari stasiun keberangkatan hingga stasiun kedatangan tanpa adanya kerusakan atau hal lainnya pada bagasi.

2. Punctuality (ketepatan waktu) Punctuality adalah tepatnya waktu bagasi sampai di stasiun kedatangan selain itu bagasi harus sampai bersama dengan kedatangan penumpang.
3. Reliability (kehandalan pelayanan yang diberikan) Reliability adalah handalnya para karyawan airlines dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang pada saat di terminal kedatangan dimulai pada saat penumpang turun dari pesawat.
4. *Customer Satisfaction* (kepuasan pelanggan) Customer Satisfaction dalam hal ini adalah penumpang dan pihak airlines adalah puasnya penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan baik pelayanan penumpang pada saat *pre flight, in flight, and post flight, serta pelayanan bagasi pada saat pre flight, in flight, and post flight.*

Prosedur penanganan Bagasi (*Baggage Handling Procedure*) Dalam penanganan bagasi memiliki prosedur atau di sebut juga *Baggage Handling Procedure*, sebagai berikut:

- 1) Tujuan umum dari Baggage Handling adalah proses bagasi milik penumpang harus di angkut bersamaan dengan penumpangnya dalam satu penerbangan, jika bagasi tersebut sampai tidak di angkut bersamaan dengan penumpangnya maka akan menimbulkan complain dan penumpang tersebut akan merasa kecewa, dan ini merupakan yang sangat serius.
- 2) Pengecekan jumlah dan berat bagasi Bagasi yang telah diterima oleh pihak airlines berawal dari check-in harus dilakukan pengecekan bagasi berdasarkan jumlah barang bagasi yang telah di timbang sebelumnya, terdapat dua jenis barang bagasi penumpang yaitu *checked baggage* dan *unchecked baggage* dimana keduanya harus ditimbang terlebih dahulu untuk menentukan jumlah dan berat bagasi secara actual, untuk *unchecked baggage* harus sesuai kriteria cabin baggage dengan berat 7kg dengan dimensi 40cm x 30cm x 20cm untuk diperbolehkan masuk kedalam cabin.
- 3) Baggage tagging Label pada barang bagasi penumpang untuk digunakan menjadi bukti kepemilikan bagasi dan akan dicocokkan dengan tiket penumpang pada suatu penerbangan. Berikut pengisian ketentuan *baggage tagging* sebagai berikut:
 - a) Label bagasi diisi pada saat penumpang *Chek-in*.
 - b) Pengisian kode tujuan akhir (*three later code*) harus tepat dan jelas.
 - c) *Baggage tag* yang di lengkapi jumlah dan berat bagasi dalam satuan kilo, *flight number*, serta tanggal keberangkatan di bagian depan.

- d) Apabila terdapat bagasi yang rusak pada saat melakukan *chek-in*. maka pada *limited released tag* harus di tanda tangani oleh pemilik bagasi.
- e) *Baggage claim tag* bisa di tempel pada bagian depan maupun belakang tiket penumpang.

Baggage Handling System (BHS)

Dalam pengawasan dan pengecekan fasilitas bandara udara berupa (BHS) ditangani oleh *avsec* dan unit *loading master*. *Avsec* dan *Loading mastrer* ini mengelolala beberapa area seperti *makeup area* hingga BHS karena bandara ini masih termasuk Unit penyelenggara bandar udara) (UPBU) hingga satu unit itu dapat memegang beberapa area, yang mengoprasikan BHS ini yaitu unit AVSEC, dan yang memperbaiki yaitu unit mekanikal, BHS ini terletak dalam terminal dengan posisi di bagian *check-in counter* keberangkatan serta *makeup area* dibagian kedatangan.

1. Pengetian *Baggage Handling System*

Baggage Handling System BHS Merupakan suatu system pengoptimalan proses penyortiran dan pengontrol masing-masing bagasi penumpang pesawat udara secara efektif (Angkasa Pura II,2017). *Baggage Handling System* BHS merupakan layanan yang berupa konveyor untuk mengangkut bagasi penumpang setelah melakukan *check-in* dan melakukan sortir otomatis terhadap bagasi tersebut untuk dikirim kepesawat sesuai dengan tujuan dan nomor penerbangan (yuliana, 2014). *Baggage Handling System* (BHS) adalah *system* otomatis yang memindai label pada bagasi penumpang dan memeriksa, mengurutkan lalu Bandar Udara Sultan Muhammad kaharuddin sumbawa mengirimkannya ke Bandar udara tujuan.

2. Cara kerja Komponen *Baggage Handling System*

Baggage Handling System (BHS) bekerja berdasarkan pola yang sudah dirancang sejak awal menyesuaikan dengan volume bagasi yang masuk setiap menit. Tujuan utama diaplikasikan BHS adalah untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada penumpang baik dari sisi kualitas service, keamanan bagasi dan juga kecepatan proses. Target waktu yang ditetapkan pada suatu bagasi sejak dimulainya proses Check in sampai dengan disusun pada make up area adalah 05 Menit.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan pada penelitian ini bersifat kualitatif. Metode kualitatif menurut Bogdan dan Yaylor dalam Ahmadi (2014) mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, penentuan ini diarahkan pada latar individu secara holistik atau utuh, sehingga dalam penelitian ini tidak boleh memisahkan individu atau organisasi kedalam variable atau hipotesis, akan tetapi perlu melihat sebagai besar bagian dari suatu kelengkapan. Dalam penelitian ini melalui data yang sudah ada dan kemudian dikumpulkan untuk setelahnya diolah sehingga menjadikan data deskriptif penulis bisa menjelaskan tentang penanganan operasional (BHS) di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa. Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara terhadap petugas yang mengawasi atau mengontrol *Baggage Handling System*. Teknik analisis data yang digunakan yakni pengumpulan data, reduksi data, panyajian data dan penarikan kesimpulan, serta didukung dengan observasi, dokumentasi dan wawancara sehingga mendapatkan data yang valid dan subyektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan berupa data dan telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, selanjutnya dilakukan pembahasan mengenai bagaimana penanganan operasional *Baggage Handling System* (BHS) dalam meningkatkan keamanan bagasi penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa (NTB) dan apa solusi dalam penanganan operasional *Baggage Handling System* sehingga dapat meningkatkan keamanan bagasi penumpang di Bandara Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa (NTB) dijelaskan sebagai berikut. Penanganan operasional *Baggage Handling System* dalam meningkatkan keamanan Bagasi penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa. Operasional *Baggage Handling System* (BHS) dilakukan melalui beberapa proses bertahap, dimana setiap prosesnya bertujuan untuk memastikan keamanan dari bagasi yang ditangani. Setiap prosesnya memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Meskipun demikian seluruh proses yang ada merupakan satu kesatuan sistem yang saling berkaitan. Secara menyeluruh *layout Baggage Handling System* (BHS) di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa (NTB) sebagai berikut.

- 1) Kendala petugas Aviation Security saat menjelaskan *Baggage Handling System* (BHS)
Berdasarkan hasil wawancara peneliti di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin

Sumbawa, peneliti mendapatkan kendala dalam pengoprasian Baggage Handling System (BHS) di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa yaitu :

a. *Mesin X-ray*

Mengalami error Pada pemeriksaan bagasi melalui mesin *X-Ray* melakukan pemeriksaan barang bawaan penumpang terdapat kendala pada mesin *X-ray* mengalami trouble yang mana mesin tiba-tiba mati karna terjadi error dan kerusakan pada listrik, jika mesin *X-ray* tidak berfungsi dengan baik maka pada layar monitor tampilan *X-ray* tidak dapat mendeteksi dan menyinari bendar organik dan non organik secara maksimal. Selain mesin *X-ray* yang bisa saja tiba-tiba mati. Peralatan penunjang di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa yang tidak berfungsi secara maksimal seperti *X-ray* MVXR5000 digunakan untuk menampilkan *image* bagasi pada saat *X-ray* MVXR5000 me-*reject* atau menolak bagasi tersebut sebagai bentuk pemeriksaan bagasi yang tidak maksimal dapat mengakibatkan kelolosannya barang berbahaya masuk kedala pesawat.

b. Kendala pada unit *Aviation Security* (AVSEC)

Pada saat melakukan pemeriksaan barang bawaan penumpang terdapat kendala pada layar monitor tampilan *X-ray* tidak dapat mendeteksi dan menyinari benda organik dan non organik secara maksimal sehingga mengalami kemacetan bagasi (*baggage jam*).layar monitor tampilan *X-ray* juga pernah mengalami turunnya kualitas gambar pada layar monitor seperti kurangnya warna-warna pada layar monitor turunnya kualitas gambar pada layar monitor, sehingga dapat mempersulit personel *Aviation Security* (AVSEC) melihat dengan jelas barang-barang pada layar monitor dan dapat menjadi kendala apabila kualitas gambar tidak jelas.

2. Solusi yang diberikan oleh personel *Aviation Security* (AVSEC)

- a. Dalam peran petugas *Aviation Security* (AVSEC) mereka lebih memperhatikan pelayanan lebih baik lagi agar calon penumpang menjadi nyaman. Dan para petugas *Aviation Security* (AVSEC) harusmenerapkan 3S+2C (*safety,security,service+complain*) sesuai SOP yang sudah diterapkan oleh Bandar Udara Sultan Muhammad

Kaharuddin Sumbawa lakukan untuk kenyamanan penumpang pada saat di pemeriksaan, juga telah dilengkapi dengan fasilitas yang cukup memadai.

- b. Serta solusi dalam fasilitas yang mengalami *trouble*, petugas *Aviation Security* (AVSEC) memeriksa secara manual dan petugas *Aviation Security* (AVSEC) berkoordinasi dengan petugas teknis untuk segera memperbaiki mesin *X-ray* yang sedang *trouble*, agar mesin *X-ray* dapat berjalan dengan maksimal kembali, dan pemeriksaan barangbarang penumpang terdeteksi dengan baik dan jelas dilayar monitor *Xray*.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Penanganan bagasi pada Operasional *Baggage Handling System* (BHS) di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddi Sumbawa dilakukan melalui sistem yang memiliki beberapa proses bertahap. Proses tersebut dimulai pada saat penumpang Check-in dan menyerahkan bagasinya kepada petugas *Check-in*, kemudian bagasi diberi label barcode khusus sebagai identitas bagasi. Kemudian bagasi akan masuk kedalam sistem dengan *conveyor belt* sebagai jalurnya untuk kemudian bagasi akan melewati beberapa tahap atau level keamanan dan beberapa tahap penyortiran otomatis. Setelah semua tahapan proses baik pada pemeriksaan level keamanan maupun pada tahap penortiran bagasi dinilai aman, maka bagasi akan menuju ke *make up area* dari masing-masing maskapai maupun tujuan yang ada pada label identitas bagasi yang telah terbaca sistem pada proses penyortitan.
2. Keunggulan pada setiap tahapan proses pada operasional *Baggage Handling System* (BHS) mampu menjamin isi maupun pergerakan dari bagasi tersebut selalu terjaga dan terpantau melalui sistem yang saling terhubung atau terkoneksi satu dengan yang lainnya. Adanya koneksitifitas atau sistem tersebut menjamin bagasi dalam keadaan aman baik isi maupun fisik bagasi dan proses penanganan bagasi menjadi lebih cepat dan efisien.

SARAN

1. Bagi Instansi dan unit dari pengoprasian Baggage Handling System (BHS) di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa terkait dengan pelayanan perlu di pertahankan dan ditingkatkan lagi sesuai standar SOP yang ada, terkait pelayanan agar setiap kegiatan di bandara berjalan dengan baik tanpa adanya suatu kendala atau masalah yang mengakibatkan kerugian baik dari penumpang maupun maskapai tersendiri.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan masukan serta menjelaskan mengenai Analisis penanganan operasional Baggage Handling System dalam meningkatkan keamanan bagasi dan menambahkan rentang waktu penelitian yang lebih panjang sehingga menemukan kasus pada Baggage Handling System terutama di Bandar Udara Internasional yang memiliki jumlah penerbangan dan penumpang yang banyak agar mampu memberikan hasil lebih baik dibandingkan dengan penelitian yang sudah dilakukan ini sehingga dapat memberikan masukan yang lebih bermakna.

DAFTAR REFERENSI

- Hi. Umar, Sudirman. 2018. "Perancangan *Baggage Handling System* di New Yogyakarta Internasional Airport." Tugas Akhir STTKD.
- Pratama, pepin. 2021. "Analisis Operasional *Baggage Handling System* di Bandar Udara Ngurah Rai Bali." Tugas Akhir STTKD.
- Yuliana, Dina. 2014. "Analisis Presepsi Petugas Operasional Dalam pelaksanaan *Baggage Handling System* di Bandar Udara Kualanamu medan." warta penelitian Vol.26.
- Sumbawa, Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin. t.thn. <https://bandara.co.id/v1/directory-airport/bandara/sultan-muhammadkharuddin>. Consulting, AiQ. 2017.
- Prosedur Penanganan *Baggage Handling System*. Jumat Juli. <https://www.aiqconsulting.com/blog/a-guide-to-baggage-handling-process-bhs/>.
- Galang, Erix Saputra. 2022. "Strategi pengamanan bagasi di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport Kulon Progo ." tugas akhir STTKD. Gunawan Imam S.Pd., M.Pd. 2013.
- "Metode Penelitian Kualitatif teori dan Praktek." PT Bumi Aksara.