

Analisis Kinerja Petugas *Lost and Found* dalam Penanganan Bagasi Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Muh. Zuhdy Al Ghiffari^{1*}, Elisabeth Endang Prakosawati²

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

Email: 21091671@students.sttkd.ac.id¹, endang.moerdopo@sttkd.ac.id²

Korespondensi penulis: 21091671@students.sttkd.ac.id*

Abstract. *Baggage handling is a crucial aspect of airline operations, including the lost and found unit, which handles lost, damaged, exchanged, and found baggage issues. At Juanda International Airport in Surabaya, these issues remain common. This study aims to analyze the performance of Citilink's lost and found officers in handling various baggage issues and evaluate the unit's productivity, efficiency, and effectiveness. The method used was descriptive qualitative research with a case study approach, collecting data through observation, semi-structured interviews with officers, and documenting operational procedures and baggage handling reports. The results indicate that lost and found officers play a crucial role in post-flight service, from receiving reports to providing compensation. Although procedures are carried out according to SOPs, obstacles such as a lack of manpower and a manual reporting system slow down the process. Officer performance is quite good, but efficiency improvements and the use of technology are needed, such as further training and a modern baggage tracking system.*

Keywords: *Baggage Handling, Lost and Found, Performance.*

Abstrak. Penanganan bagasi adalah aspek krusial dalam operasional penerbangan, termasuk unit lost and found yang mengatasi masalah bagasi hilang, rusak, dan tertukar. Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, permasalahan ini masih sering terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja petugas lost and found Maskapai Citilink dalam menangani berbagai isu bagasi, serta mengevaluasi produktivitas, efisiensi, dan efektivitas unit tersebut. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, mengumpulkan data melalui observasi, wawancara semi terstruktur dengan petugas, dan dokumentasi prosedur operasional serta laporan penanganan bagasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas lost and found berperan penting dalam layanan pasca penerbangan, mulai dari penerimaan laporan hingga pemberian kompensasi. Meskipun prosedur berjalan sesuai SOP, ada kendala seperti kurangnya tenaga kerja dan sistem pelaporan manual yang memperlambat proses. Kinerja petugas sudah cukup baik, tetapi perlu peningkatan efisiensi dan penggunaan teknologi, seperti pelatihan lebih lanjut dan sistem pelacakan bagasi yang modern.

Kata kunci: Kinerja, Lost and Found, Penanganan Bagasi.

1. LATAR BELAKANG

Di era modern saat ini, masyarakat membutuhkan transportasi yang efisien dan cepat untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Transportasi adalah perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Ada beberapa jenis transportasi yaitu transportasi darat, udara, dan laut. Salah satu transportasi yang paling cepat dan efisien adalah transportasi udara. Transportasi udara merupakan salah satu transportasi yang paling diminati oleh masyarakat karena efektivitas dan efisiensinya dalam menghubungkan wilayah yang ada di Indonesia.

Sebagai penghubung transportasi udara dan darat, bandar udara mempunyai peranan penting dalam pergerakan orang dan barang di era globalisasi. Bandar Udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pendaratan dan lepas landas pesawat, naik dan turun penumpang, bongkar muat, dan tempat pemindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Salah satu bandar udara tersibuk di Indonesia yaitu Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya namun, seiring dengan meningkatnya jumlah penumpang setiap tahun terdapat beberapa masalah yang sering terjadi dalam maskapai penerbangan salah satunya penanganan bagasi menjadi aspek penting yang secara langsung mempengaruhi kepuasan dan pengalaman perjalanan pengguna jasa penerbangan. Salah satu area yang sering menjadi perhatian adalah layanan lost and found yang bertanggung jawab untuk menangani bagasi yang hilang, tertukar, rusak maupun tertunda.

Maskapai Citilink adalah salah satu penyedia layanan ground handling di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang mempunyai tanggung jawab besar dalam memastikan kelancaran proses penanganan bagasi namun, masih ditemukan berbagai tantangan dalam proses penanganan bagasi penumpang salah satunya adalah kinerja petugas unit lost and found dalam peningkatan jumlah penumpang dan kompleksitas operasional yang dihadapi Maskapai Citilink. Meskipun teknologi bagasi semakin canggih, masalah kehilangan dan keterlambatan bagasi masih sering terjadi.

Sering kali bagasi penumpang tidak sampai ketangan pemiiknya saat tiba di bandar udara tujuan. Seringkali kehilangan atau kerusakan bagasi tidak terlalu dianggap serius dan hanya terkesan lambat penanganannya, awal kerusakan atau kehilangan bagasi penumpang dapat terjadi disemua titik semenjak bagasi diserahkan oleh penumpang ke counter check in, baggage make up, sampai dengan baggage break down dan diambil penumpang kembali dari conveyor belt di bandar udara tujuan. Walaupun bagasi tercatat sudah dilengkapi dengan baggage claim tag berupa kertas label yang ditempelkan atau dipasang pada bagasi dan boarding pass penumpang tetap saja bagasi tersebut berisiko hilang atau mengalami kerusakan. Penanganan petugas lost and found yang cepat, efektif, dan ramah sangat penting untuk mengurangi dampak negatif terhadap pengalaman penumpang. Kinerja pada unit ini sangat mempengaruhi pengalaman penumpang dan reputasi maskapai. Kinerja petugas lost and found berkaitan erat dengan tanggung jawab dan keahlian yang dimiliki untuk menyelesaikan permasalahan bagasi secara efisien.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada unit lost and found Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya masih ditemukan kasus-kasus yang sering terjadi pada umumnya yaitu bagasi penumpang hilang atau rusak seperti kasus roda koper hilang, bagasi tidak diambil oleh pemiliknya dan lain-lain. Adapun tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang yang mengalami kehilangan bagasi, terlambat atau rusak dengan memberi ganti rugi kepada pemiliknya yang besarnya telah ditentukan sesuai dengan peraturan yang berlaku agar maskapai Citilink terhindar dari tuntutan ganti rugi akibat kelalaiannya dalam menangani bagasi sehingga mengakibatkan bagasi hilang atau rusak maka sebaiknya maskapai harus selalu menjaga kinerjanya dengan baik.

2. KAJIAN TEORITIS

1. Bandar Udara

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan pasal 1 angka 30 menyebutkan bandar udara yaitu Kawasan di darat atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pendaratan dan lepas landas pesawat, naik dan turun penumpang, bongkar muat, dan tempat pemindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang.

Menurut PP RI Nomor 70 Tahun 2001 tentang kebandarudaraan pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.

2. Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Bandar Udara Internasional Surabaya, yang dikenal dengan nama Bandar Udara Juanda merupakan salah satu bandar udara utama di Indonesia yang terletak di Surabaya, Jawa Timur. Seiring dengan perkembangan dunia penerbangan dan pertumbuhan sektor pariwisata, bandar udara ini menjadi gerbang utama bagi kedatangan dan keberangkatan penumpang internasional, terutama dari negara-negara Asia, Australia, dan beberapa negara Eropa.

Setelah tahun 2020, Bandar Udara Juanda mengalami berbagai perubahan dan peningkatan infrastruktur yang bertujuan untuk mendukung kapasitas penumpang yang semakin meningkat. Pengembangan terminal penumpang, perbaikan landasan pacu, serta pembaruan fasilitas lainnya, menjadi fokus utama dalam meningkatkan kenyamanan dan efisiensi operasional bandar udara ini. Salah satu perubahan penting yang terjadi adalah

peningkatan status operasional bandar udara ini, yang tidak hanya melayani penerbangan domestik, tetapi juga semakin memperkuat posisi Surabaya sebagai kota dengan konektivitas internasional yang lebih luas.

3. Maskapai Citilink

Citilink adalah maskapai penerbangan LCC (low cost carrier) dan Anak perusahaan Garuda Indonesia. Logo Citilink menggambarkan kata “city” dan “link” yang berarti menghubungkan kota-kota. Citilink berdiri sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) pada tahun 2001 dan berfungsi sebagai opsi penerbangan murah di Indonesia. Dengan harga murah yang ada di Indonesia saat ini, Citilink dapat bersaing dengan perusahaan lain dalam industri penerbangan. Maskapai Citilink bertujuan untuk menjadi maskapai penerbangan LCC (low cost carrier) kelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan perusahaan penerbangan yang paling dihormati di Indonesia. Misi mereka adalah meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan transportasi udara bebas gangguan dengan reabilitas yang tinggi dan standar keamanan internasional dengan sentuhan keramahan Indonesia.

4. Bagasi

Menurut Arif Sufriyana (2020), Bagasi adalah barang milik penumpang atau milik pribadi yang dibutuhkan penumpang seperti: pakaian, benda untuk menunjang kenyamanan dan barang-barang yang dibutuhkan untuk selama perjalanan. Ini termasuk bagasi terdaftar atau bagasi tidak terdaftar. Bagasi di klarifikasikan menjadi 3 golongan utama, yaitu:

- a. Checked baggage adalah barang bawaan penumpang yang harus ditimbang dan dimuat dalam compartment pesawat, dan akan diberikan nomer label pada saat penumpang melakukan check in.
- b. Unchecked baggage adalah barang bawaan penumpang yang diizinkan untuk dibawa kedalam kabin pesawat yang mana bagasi kabin tersebut harus diletakkan dibawah tempat duduk atau didalam rak (hatrack) diatas tempat duduk penumpang dengan batasan ukuran tas kabin L56 x W23 x H36cm, dengan jumlah dimensi tidak melebihi 115cm dengan berat maksimum 7kg. Bagasi diberi label dan menjadi tanggung jawab penumpang sendiri.
- c. Unaccompanied baggage merupakan barang bawaan penumpang yang dikirm atau diangkut sebagai kargo.

5. Unit Lost and Found

Lost and found atau baggage service adalah unit layanan post flight service yang disiapkan oleh airline atau ground handling di terminal kedatangan untuk memberikan pelayanan kepada penumpang yang baru saja tiba di bandara terkait dengan bagasi. Unit ini memantau semua kedatangan bagasi dari penerbangan yang akan tiba di terminal kedatangan, yang harus sesuai standar operasi prosedur.

Menurut Rizal (2021), layanan lost and found di bandar udara adalah bagian dari manajemen fasilitas yang berperan dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada penumpang. Barang yang ditemukan, seperti tas atau dokumen penting, akan diserahkan kepada petugas yang bertanggung jawab untuk mengidentifikasi dan mengembalikannya kepada pemilik. Proses ini melibatkan beberapa tahap, mulai dari pelaporan barang hilang oleh penumpang, pencatatan data barang, hingga pengembalian barang tersebut setelah diverifikasi oleh pihak yang berwenang. Berdasarkan penelitian oleh Mulyono (2022), proses pengembalian barang hilang di bandara tidak hanya bergantung pada sistem administratif yang terstruktur, tetapi juga pada kepercayaan dan komunikasi antara penumpang dengan petugas. Dalam banyak kasus, proses pencarian dan pengembalian barang dapat memakan waktu yang cukup lama karena diperlukan verifikasi identitas pemilik dan rincian barang yang hilang. Hal ini mengindikasikan bahwa selain aspek prosedural, aspek etika dan kejujuran menjadi hal yang tidak kalah penting dalam layanan lost and found.

6. Penanganan Bagasi

Salah satu komponen penting dalam operasional maskapai penerbangan adalah penanganan bagasi, yang mencakup sejumlah kegiatan mulai dari penumpang menerima bagasi mereka, mengangkutnya ke dalam pesawat, dan mengembalikannya kepada penumpang setelah pesawat mendarat. Penumpang yang puas dan keselamatan penerbangan sangat dipengaruhi oleh penanganan penerbangan yang efektif dan aman. Suhartono (2021) mengatakan penanganan bagasi adalah sistem yang mengelola bagasi penumpang mulai dari check-in, pemuatan bagasi ke dalam pesawat, dan pengambilan setelah tiba di tujuan. Penanganan ini melibatkan banyak orang, seperti karyawan bandara, sistem IT yang mendukung, dan alat bantu seperti konveyor dan kendaraan pemindah bagasi.

Dalam hal ini, penanganan bagasi harus sesuai dengan peraturan yang dibuat oleh organisasi penerbangan seperti International Air Transport Association (IATA), procedure atau proses pengiriman bagasi dimulai dari pemeriksaan bagasi oleh security check,

penimbangan bagasi dan pebelan bagasi lalu diberikan baggage claim tag setelah itu melakukan pembayaran apabila melebihi ketentuan kemudian bagasi dibawa dan dimasukkan kedalam pesawat (loading), sesampainya bagasi di kedatangan bagasi lalu dibongkar (proses unloading) oleh petugas bagasi dan dibawa ke baggage claim area, penumpang dapat mengambil bagasitersebut dengan cara mencocokkan nomor label bagasi.

7. Kinerja

Salah satu konsep yang sangat penting dalam dunia manajemen dan organisasi adalah kinerja. Kinerja biasanya didefinisikan sebagai hasil yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja mencakup proses yang terjadi selama pencapaian tujuan, serta output atau hasil akhir.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, mengumpulkan data melalui observasi, wawancara semi terstruktur dengan petugas, dan dokumentasi prosedur operasional serta laporan penanganan bagasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data dan Hasil Penelitian

1. Wawancara

Penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Petugas Lost and Found Dalam Penanganan Bagasi Maskapai Citilink Dibandar Udara Internasional Juanda Surabaya” telah dilaksanakan pada tanggal 7 Agustus 2024 sampai tanggal 7 September 2024 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini menghasilkan data dari metode penelitian yang sudah ditentukan sebelumnya, data penelitian ini didapat dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Pada penelitian ini peneliti memilih narasumber yang berkaitan langsung dengan kinerja unit lost and found dalam penanganan bagasi maskapai citilink. Data penelitian ini di dapat dari beberapa narasumber yang ada dilapangan.

Proses wawancara dilakukan terhadap tiga (3) orang narasumber yang berbeda. Dari narasumber tersebut dianggap memiliki kemampuan dalam memberikan data kepada penulis. Analisis data dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor faktor yang mempengaruhi kinerja petugas lost and found dan menganalisis tingkat produktivitas dan efisiensi dalam menangani bagasi.

2. Dokumentasi

Pada penelitian ini penulis juga menggunakan dokumentasi sebagai bukti yang mendukung penelitian lapangan serta memperkuat keabsahan data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Dokumentasi yang digunakan berupa foto dokumen *Baggage Handling Irregularities Procedure*. Dokumentasi ini diambil pada saat pelaksanaan penelitian di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

3. Hasil Observasi

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti kepada unit lost and found maskapai citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menunjukkan bahwa petugas unit lost and found sudah melakukan sesuai dengan SOP (standart operasional prosedur), yaitu:

- a. Melakukan pencatatan laporan bagasi hilang, rusak, temuan, tertukar.
- b. Memberikan formulir *property irregularity report (PIR)* kepada penumpang untuk diisi dan ditandatangani.
- c. Menyampaikan informasi terkait waktu estimasi pencarian serta prosedur lanjutan kepada penumpang secara jelas.
- d. Melakukan koordinasi dan komunikasi dengan petugas *ground handling* dan bagian kargo citilink untuk melakukan pelacakan bagasi:
 - 1) *Ground Handling* (untuk penelusuran fisik bagasi).
 - 2) *Call Center* (untuk konfirmasi laporan dan informasi lanjutan).
 - 3) *Security Bandara* (jika diduga ada indikasi penyalahgunaan atau kehilangan karena pihak ketiga).

Petugas lost and found menunjukkan sikap responsivitas yang baik terhadap laporan bagasi, meskipun terjadi peningkatan volume laporan, petugas tetap mampu melayani penumpang dengan cepat. Sebagian besar petugas memiliki pengetahuan yang memadai tentang prosedur penanganan bagasi.

B. Pembahasan

1. Proses dan Prosedur Penanganan Bagasi Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Penanganan bagasi penumpang merupakan salah satu aspek penting dalam operasional bandar udara yang berdampak langsung terhadap kepuasan dan keamanan pengguna jasa penerbangan. Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, proses penanganan bagasi telah diatur secara sistematis melalui prosedur yang melibatkan berbagai pihak, mulai dari maskapai penerbangan, petugas *ground handling*, hingga

unit lost and found. Prosedur ini dirancang untuk memastikan bahwa seluruh bagasi tercatat, terangkut, dan diserahkan kepada pemiliknya secara tepat waktu, aman, dan dalam kondisi baik.

Secara umum, alur penanganan bagasi dimulai dari proses check in, dimana bagasi dicatat dan diberikan label identifikasi. Setelah itu, bagasi dikumpulkan dan dibawa ke area penyortiran sebelum dimuat ke dalam pesawat. Setelah tiba di bandar udara tujuan, bagasi dikeluarkan dan diarahkan ke conveyor belt untuk diambil oleh penumpang. Dalam kondisi normal, seluruh proses ini berjalan secara otomatis dan terintegrasi melalui sistem informasi bagasi (baggage handling system). Permasalahan bagasi yang sering terjadi meliputi kerusakan, kehilangan, bagasi tertukar, dan bagasi temuan, yang seluruhnya mempunyai proses dan prosedur yang berbeda-beda, yaitu:

a. Proses dan prosedur penanganan bagasi rusak:

1. Pelaporan oleh penumpang: penumpang yang merasa bagasinya rusak harus segera melapor ke konter lost and found.
2. Pemeriksaan fisik dan pencatatan: petugas lost and found melakukan verifikasi kerusakan dan mencatat laporan dengan mengisi Property Irregularity Report (PIR).
3. Dokumen pendukung: penumpang diminta menunjukkan boarding pass, baggage tag, dan identitas diri.
4. Proses kompensasi atau reparasi: reparasi koper jika memungkinkan dan kompensasi finansial sesuai standar citilink jika tidak dapat diperbaiki.

b. Proses dan prosedur penanganan bagasi hilang:

1. Pelaporan: dilakukan segera di lost and found, lalu petugas mengisi PIR dan memberikan nomor referensi.
2. Pelacakan: menggunakan sistem "world tracer" untuk melacak keberadaan bagasi diseluruh jaringan maskapai.
3. Follow up dan komunikasi: penumpang diberikan update secara berkala via telepon atau email.
4. Kompensasi: jika tidak ditemukan dalam 14 hari, maka citilink akan memberikan kompensasi sesuai dengan regulasi.

- c. Proses dan prosedur penanganan bagasi temuan:
1. Identifikasi dan penyimpanan: bagasi diamankan oleh petugas dan disimpan digudang lost and found maksimal 30 hari.
 2. Mengidentifikasi: menggunakan tag, label, dan ciri fisik untuk menemukan pemilik bagasi.
 3. Pengembalian: jika ditemukan, pemilik harus membawa identitas, boarding pass, dan deskripsi bagasi.
 4. Jika bagasi tidak diambil: setelah 30 hari bagasi tidak diambil, maka bagasi bisa dilelang atau diserahkan kepada pihak berwenang sesuai SOP citilink dan otoritas bandar udara.
- d. Proses dan prosedur penanganan bagasi tertukar:
1. Pelaporan: penumpang melapor di lost and found
 2. Verifikasi: dilakukan pencocokan data tag, deskripsi, dan dokumentasi.
 3. Pelacakan dan menghubungi penumpang lain: penumpang yang mengambil bagasi tertukar dihubungi untuk pengembalian bagasi.
 4. Pengembalian: bagasi dikembalikan melalui pengaturan pengiriman atau pengembalian langsung.

Proses penanganan bagasi ini juga sudah disampaikan oleh narasumber 2 sebagai berikut:

“Melapor dan melengkapi dokumen terlebih dahulu berupa claim tag, boarding pass, dan identitas. Untuk AHL baggage akan dilakukan pencarian maksimal masa pencarian baggage 14 hari, apabila baggage ditemukan, maka akan dikirim ke alamat penumpang. Tetapi jika di hari ke-14 baggage belum ditemukan, maka dihari ke-15 akan dilanjut dengan final claim baggage/penggantian baggage dengan ketentuan Rp200.000/g maksimal 20kg. untuk DPR (Damaged Property Report) akan diberikan uang kompensasi sesuai kategori kerusakannya atau perbaikan baggage atau penggantian baggage (untuk kategori kerusakan total).”

Mengenai penanganan bagasi di Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sudah memiliki SOP untuk penanganan bagasi hilang, rusak, temuan, dan tertukar. Setiap permasalahan dapat ditangani dengan prosedur yang sesuai untuk memastikan solusi yang efektif dan efisien bagi penumpang. Dengan demikian, permasalahan ini menggambarkan penanganan masalah bagasi yang dihadapi dan mencerminkan kepedulian pihak Bandar Udara dalam memenuhi pelayanan jasa yang menyeluruh dan beragam.

2. Tingkat Kinerja Petugas Lost And Found dalam Menangani Laporan Kehilangan, Kerusakan, Temuan, dan Tertukar Bagasi Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kinerja petugas lost and found Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang berkaitan dengan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi. Petugas lost and found memiliki peran penting dalam menjamin pelayanan pascapenerbangan, terutama dalam menangani laporan kehilangan, kerusakan, tertukar, maupun temuan bagasi.

a. Produktivitas Unit Lost and Found

Produktivitas unit lost and found dapat diukur dari kemampuan petugas dalam menangani laporan secara cepat, tepat, dan dalam jumlah yang signifikan dalam kurun waktu tertentu. Berdasarkan penelitian terdahulu seperti Dewi (2022) dan Bastomi (2022), diketahui bahwa unit ini telah menerapkan system pelaporan digital dan SOP standar. Namun demikian, peningkatan produktivitas sangat bergantung pada efektivitas komunikasi, pelatihan petugas, serta manajemen waktu dalam menyelesaikan tugas.

Dari hasil observasi langsung oleh peneliti, ditemukan bahwa volume laporan bagasi bermasalah dapat bervariasi setiap bulannya, tergantung pada jumlah penumpang, intensitas penerbangan, dan faktor internal. Dalam kasus tertentu, produktivitas menurun akibat keterbatasan jumlah petugas. Oleh karena itu, produktivitas dapat dikatakan optimal apabila setiap laporan dapat ditangani dalam waktu maksimal 3 hari, sesuai standar pelayanan Maskapai Citilink dan seperti yang sudah disampaikan narasumber 1 bahwa:

“Petugas diberi waktu selama 3 hari, apabila selama 3 hari tidak ada perkembangan tentang bagasi yang bermasalah maka penumpang berhak menerima kompensasi sesuai dengan peraturan Maskapai Citilink”.

Dari pengamatan langsung dilapangan, petugas tampak bekerja secara sistematis dengan berpedoman pada SOP. Meskipun demikian, pada jam sibuk terlihat adanya antrean pelaporan dari penumpang, yang menunjukkan bahwa produktivitas petugas masih bergantung pada jumlah sumber daya manusia yang tersedia.

b. Efektivitas Unit Lost and Found

Efektivitas merujuk pada sejauh mana unit lost and found mampu mencapai tujuan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Efektivitas dapat dilihat dari ketepatan penyelesaian laporan, kepuasan penumpang terhadap hasil penanganan, serta tingkat pengembalian barang.

Berdasarkan observasi bahwa sebagian besar laporan dapat diselesaikan dalam waktu 1-3 hari kerja. Tingkat keberhasilan pengembalian bagasi yang hilang atau tertinggal berada pada kisaran 85-90%. Seperti yang sudah disampaikan oleh narasumber 2:

“Bagagge Kembali ke penumpang, untuk bagagge hilang atau rusak 85-90% Kembali ke penumpang dan sisanya tidak kembali karena penumpang belum melapor”

Hal ini menunjukkan bahwa unit lost and found cukup efektif dalam menjalankan perannya. Namun, efektivitas bisa menurun apabila terjadi kendala seperti data pelaporan yang tidak lengkap, keterlambatan pelaporan, atau ketidaksesuaian data bagagge dengan system pelacakan. Oleh karena itu penguatan system koordinasi dan komunikasi antar unit menjadi kunci penting dalam menjaga efektivitas kerja.

c. Efisiensi Unit Lost and Found

Efisiensi berkaitan erat dengan kemampuan unit dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal. Pengukuran efisiensi dilakukan dengan membandingkan output layanan terhadap input yang digunakan, seperti waktu kerja, jumlah tenaga, dan dukungan fasilitas teknologi.

Berdasarkan observasi langsung, unit lost and found telah menggunakan sistem pelaporan elektronik yang terintegrasi dengan sistem ground handling. Serta menjalankan alur kerja sesuai SOP yang ditetapkan oleh Maskapai Citilink. Namun, efisiensi dapat terganggu apabila terjadi lonjakan laporan atau keterlambatan informasi dari pihak maskapai maupun penumpang. Upaya efisiensi dilakukan dengan pembagian tugas yang jelas, sistem shift kerja, serta pemanfaatan teknologi pelacakan bagasi, sehingga penyelesaian laporan dapat dilakukan lebih cepat dan akurat.

Terdapat beberapa faktor yang mendukung pencapaian produktivitas, efektivitas, dan efisiensi unit lost and found. Diantaranya adalah pelatihan rutin bagi petugas, penggunaan sistem digital seperti, worldtracer, serta dukungan koordinasi

dari ground handling dan pihak keamanan bandar udara. Sementara itu, faktor penghambat meliputi keterbatasan jumlah petugas, gangguan sistem, serta kurangnya kesadaran penumpang dalam melaporkan kehilangan secara cepat. Penanganan bagasi juga dapat terkendala pada masa puncak seperti libur nasional atau lonjakan penumpang saat musim mudik.

Dari ketiga aspek yang sudah dibahas, yaitu produktivitas, efisiensi, dan efektivitas, secara langsung berdampak terhadap tingkat kepuasan penumpang. Pelayanan yang cepat, tanggap, dan tepat akan menciptakan kepercayaan penumpang terhadap Maskapai Citilink yang memiliki komitmen terhadap penyelesaian masalah bagasi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada BAB IV mengenai Analisis Kinerja Petugas Lost and Found Dalam Penanganan Bagasi Maskapai Citilink Internasional Juanda Surabaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Kinerja petugas lost and found Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini tercermin dari ketepatan dan kecepatan petugas dalam menangani laporan kehilangan, kerusakan, tertukar, dan temuan bagasi sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

Efektivitas penanganan bagasi oleh petugas dipengaruhi oleh faktor komunikasi, koordinasi antarunit, serta kemampuan petugas dalam menghadapi situasi tidak terduga. Petugas menunjukkan profesionalisme yang cukup tinggi dalam memberikan layanan kepada penumpang.

Efisiensi kinerja petugas lost and found dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang lebih terintegrasi. Saat ini beberapa proses masih dilakukan secara manual atau semi digital, yang berpotensi menghambat proses pelacakan bagasi secara real-time.

Secara keseluruhan, kinerja petugas lost and found telah memenuhi sebagian besar indikator kinerja yang ditetapkan. Namun, untuk mencapai tingkat pelayanan yang optimal, diperlukan peningkatan berkelanjutan dalam aspek sumber daya manusia, teknologi, dan sistem kerja yang mendukung proses pelayanan bagasi secara lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Saputro, R. (2022). *Penanganan bagasi berlebihan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta* (Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Aini, N. (2022). *Analisis pengaruh proses rekrutmen terhadap kinerja karyawan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Angkasa Pura I. (2023). *Laporan kinerja Bandar Udara Internasional Juanda*.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Arniawati. (2021). *Implementasi penanganan bagasi lost and found pada maskapai Batik Air di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali* (Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Bastomi, I. S., & Adina. (2022). *Peran unit lost and found dalam penanganan bagasi bermasalah maskapai Citilink oleh PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya* (Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *The SAGE handbook of qualitative research* (4th ed.). SAGE Publications.
- Disastra, I. F. (2022). *Pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink oleh PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Dwi Nilasari, S. (2022). *Analisis penanganan bagasi penumpang rusak atau hilang pada PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Firdausy, D. M. (2022). *Pengaruh kinerja penanganan dan kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang di maskapai Citilink rute Malang – Jakarta* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- International Air Transport Association (IATA). (2020). *Global air transport outlook*. IATA.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2022). *Baggage handling systems and lost luggage procedures*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2010). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Edisi ke-4). Jakarta: Balai Pustaka.
- Kusuma Dewi, A. (2022). *Prosedur penanganan bagasi yang tertukar pada unit lost and found di Bandar Udara Adisucipto Yogyakarta* (Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2015). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mulyono, B. (2022). *Manajemen layanan lost and found di bandar udara: Sebuah tinjauan praktis*. Jakarta: Penerbit Logistik.
- Nasution. (2003). *Metode penelitian naturalistik kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nazir, M. (2014). *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Oktayaninoor, S. (2021). *Analisis penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia PT. Gapura Angkasa di Yogyakarta International Airport* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Pahlawan, D. (2022). *Transformasi infrastruktur dan peningkatan pelayanan pada Bandar Udara Juanda pasca pandemi COVID-19*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2001). *Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang keselamatan penerbangan*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- PT Citilink Indonesia. (2023). *Laporan tahunan Citilink 2022*.
- Rahman, I. (2023). *Pengelolaan bagasi dalam industri penerbangan*. Jakarta: Penerbit Mandiri.
- Reinhard, J. H. S. (2017). *Pelaksanaan standar operasional prosedur penanganan bagasi PT Garuda Indonesia Region Sumatera* (Kertas Karya, Universitas Sumatera Utara).
- Rizal, A. (2021). *Sistem layanan lost and found di sektor transportasi udara*. Bandung: Penerbit Maju Jaya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Santoso, A. (2023). *Pengembangan Bandar Udara Internasional di Indonesia: Studi kasus Juanda Surabaya*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Setiawan, D. (2022). *Logistik penerbangan dan penanganan bagasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartono, A. (2021). *Manajemen operasional penerbangan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia. Sekretariat Negara.
- Wibowo. (2021). *Manajemen kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.