Jurnal Transformasi Bisnis Digital
Volume. 2 Nomor. 3 Mei 2025
e-ISSN : 3046-8744, dan p-ISSN : 3046-8825, Hal. 24-34
DOI: https://doi.org/10.61132/jutrabidi.v1i5.333
Available online at: https://ejournal.arimbi.or.id/index.php/JUTRABIDI

Tanggung Jawab Pengangkut terhadap Bagasi Bermasalah di *Unit Lost and Found* PT.Gapura Angkasa Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok

Ashari Rahman
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia
Alamat: Jl.Parangtritis Km 4,5 55187 Bantul Special Region of Yogyakarta · 6,1 km

Abstract.. *PT Gapura Angkasa is one of the aviation companies whose business includes ground handling services. At Zainuddin Abdul Madjid Lombok International Airport, PT Gapura Angkasa handles ground handling for Garuda, Citilink, and Sriwijaya Air. Aircraft essentially transport passengers, baggage, cargo, and mail. Airlines are responsible for checked baggage entrusted by passengers. Regarding baggage, many passengers often experience issues such as lost, damaged, delayed, or mixed-up baggage. The unit responsible for handling problematic baggage is the Lost and Found unit. This research aims to evaluate the performance of the Lost and Found Unit in managing baggage issues. The study uses a qualitative method. The subjects of this research are the Lost and Found Unit at PT Gapura Angkasa Pura, Zainuddin Abdul Madjid Lombok International Airport Branch. Data for the research is obtained from primary sources, including observations and interviews, and secondary sources, such as photos/images and company records as well as Standard Operating Procedures (SOPs). Data credibility is tested through triangulation. Data analysis is performed through data reduction, data examination, and conclusion drawing. The research results show that the responsibility of the carrier towards problematic baggage at the Lost and Found Unit of PT Gapura Angkasa is carried out comprehensively, including steps for receiving reports, identifying, documenting, storing, and coordinating with airlines according to the applicable Standard Operating Procedures. However, there are still challenges, such as delays in tracking and returning baggage that need improvement. The carrier's responsibility for problematic baggage is in line with the regulations stipulated in PM No. 77 of 2011 concerning the procedures for managing and the responsibility for problematic baggage, including handling damaged, delayed, and lost baggage.*

Keywords*: Responsibility, Carrier, Problematic Baggage, Zainuddin Abdul Madjid International Airport Lombok*

Abstrak. PT Gapura Angkasa merupakan salah satu perusahaan penerbangan yang salah satu usahanya bergerak dalam bidang ground handling. Pada Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok PT Gapura Angkasa menangani ground handling Maskapai Garuda, Citilink dan Sriwijaya Air. Pada dasarnya Pesawat udara mengangkut penumpang, bagasi, kargo dan pos. Maskapai penerbangan bertanggung jawab terhadap bagasi tercatat yang dititipkan oleh penumpang. Berkaitan dengan bagasi bayak penumpang yg sering mengalami permasalahan seperti bagasi hilang, rusak, tertinggal, risak atau tertukar. Unit yang menangani bagasi bermasalah tersebut adalah unit lost and found. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Unit Lost and Found dalam menangani masalah bagasi. Penelitian ini menggunakan metode kualiatatif. Subyek dalam penelitian ini adalah Unit Lost and Found PT Gapura Angkasa Pura Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Data penellitian diperoleh dari data primer yaitu dari observasi dan wawancara, data sekunder berupa foto/gambar dan catatan dari perusahaan maupun Standar Operasional Prosedur. Untuk menguji kredibilitas data menggunakan triangulasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, pengajian data dan pengambilan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi bermasalah pada Unit Lost and Found PT Gapura Angkasa dilakukan secara komprehensif seperti langkah-langkah menerima laporan, mengidentifikasi, mendata, menyimpan dan berkoordinasi dengan maskapai sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Namun masih terdapat tantangan seperti kelambatan pelacakan dan pengembalian bagasi yang masih perlu diperbaiki.Tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi bermasalah sudah sesuai dengan yang diatur dalam PM No. 77 Tahun 2011 tentang tata cara pengelolaan dan tanggung jawab bagasi yang bermasalah seperti penanganan bagasi rusak, tertinggal, dan hilang.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Pengangkut, Bagasi Bermasalah dan Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok

Received: March 16,2025; Revised: April 30,2025; Accepted: Mei 12, 2025; Published: Mei 31, 2025

1. LATAR BELAKANG

Dunia penerbangan di Indonesia saat ini telah berkembang dengan sangat pesat dalam kurun waktu yang singkat. Maskapai penerbangan komersil selaku perusahaan jasa angkutan udara selain menjual seat kepada penumpang juga menjual space untuk kargo. Dalam memberikan pelayanannya maskapai penerbangan tidak bisa melakukannya sendiri, maka dari itu biasanya maskapai penerbangan bekerjasama dengan perusahaan ground handling untuk membantu mereka dalam memberikan pelayanan baik pelayanan penumpang, pelayanan barang bagasi maupun pelayanan barang kargo. Seperti halnya PT.Gapura Angkasa cabang Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok yang memiliki kerja sama dengan 3 maskapai yaitu Maskapai Garuda Indonesia, Citilink Indonesia, dan fly scoot untuk melayami ground handling.

Salah satu tugas unit ground handling adalah menangani bagasi penumpang yang secara khsusus ditangani oleh unit lost and found. Hal tersebut secara khusus diatur dalam PM 77 tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara pasal 2 menyebutkan pengangkut yang mengoperasikan peswat udara wajib bertanggung jawab terhadap hilang atau rusaknya bagasi kabin dan bagasi tercatat.

Menurut (Prasityo, 2011) dalam (Putra, 2022) Lost and Found merupakan unit dari perusahaan penyedia layanan jasa yang menangani atau mengatasi kasus-kasus terjadinya penyimpangan bagasi kasus-kasus yang ditangani adalah kehilangan bagasi (Missing Baggage) yang menggunakan kode AHL (Advice Handling) atau BAH (Baggage Advice Handling) dan kerusakan bagasi (Damage Baggage) dengan menggunakan kode DPR (Damage and Pilerage Report) atau keterlambatan bagasi (Delayed Baggage).

Permasalahan atau penyimpangan bagasi merupakan permasalahan umum yang terjadi. Permasalahan terjadi bisa disebabkan karena beberapa faktor, biasanya disebabkan oleh kelalaian penumpang maupun kelalaian dari petugas. Berdasarkan pengamatan peneliti, pada waktu melakukan observasi awal di unit lost and found PT.Gapura Angkasa Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok sering terjadi komplain karena bagasi bermasalah seperti bagasi hilang, tertukar, tertinggal, maupun bagasi rusak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Sri Wahyuni dan Ester (2021), hasil penelitiannya menunjukkan perlindungan hukum terhadap barang penumpang dibagasi pesawat terbang belum terpenuhi dengan baik terutama mengenai besaran nilai ganti rugi hal ini menjadi point penting untuk di berikan solusi agar menciptakan keamanan dan kepercayaan masyarakat pada industri penerbangan dalam rangka mewujudkan ketahanan nasional. Berdasarkan

permasalahan tersebut peneliti ingin mengetahui kinerja Unit Lost and Found dalam menangani masalah bagasi

2. KAJIAN TEORITIS

PT Gapura Angkasa

PT Gapura Angkasa adalah perusahaan Indonesia yang bergerak di bidang ground handling atau penanganan darat di bandara. Layanan ground handling mencakup berbagai aspek operasional pesawat ketika berada di darat, termasuk layanan penumpang, penanganan bagasi, kargo, dan perawatan pesawat.

Unit Lost and Found

Menurut Prasityo dalam Putra (2022) Lost and Found merupakan unit dari perusahaan penyedia layanan jasa yang menangani atau mengatasi kasus-kasus terjadinya penyimpangan bagasi kasus-kasus yang ditangani adalah kehilangan bagasi (Missing Baggage) yang menggunakan kode AHL (Advice Handling) atau BAH (Baggage Advice Handling) dan kerusakan bagasi (Damage Baggage) dengan menggunakan kode DPR (Damage and Pilerage Report) atau keterlambatan bagasi (delayed baggage). Unit Lost and found adalah sebuah tempat yang disediakan untuk penumpang agar dapat mengambil kembali barang yang hilang atau melaporkan jika barangnya rusak atau hilang. Selain itu, Lost and found juga merupakan sebuah unit yang bertanggung jawab dalam menangani kasus barang hilang dan mengembalikan barang tersebut kepada pemiliknya. Unit Lost and found tidak hanya terbatas pada penanganan bagasi penumpang yang mengalami penyimpangan, tetapi juga dapat mengelola barang-barang yang hilang atau ditemukan di area yang mereka layani di bandar udara.

Lost and Found merupakan tempat penumpang yang datang untuk melaporkan apabila mendapatkan bagasinya rusak atau hilang. Lost and Found adalah bagian di mana kita dapat mempelajari bagaimana cara penanganan bagasi penumpang yang turun dari pesawat yang mengalami irregularities. Hal yang paling penting di sini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang (Susilowati dan Saputra, 2021). Lost and Found adalah sub-unit dari Passenger and Baggage Handling yang terletak di Arrival Station dan bertanggung jawab atas penanganan penumpang serta bagasi. Jika penumpang mengalami masalah dengan bagasinya, mereka berhak untuk melaporkan kejadian tersebut kepada petugas di unit Lost and Found. Penanganan bagasi penumpang memerlukan ketelitian dan kesabaran, mengingat berbagai sifat dan karakteristik dari para penumpang itu sendiri. (Rahimmudin dan Apprilia, 2023)

Bagasi

Menurut IATA (*International Air Transport Association*) Bagasi adalah harta benda dan barang-barang pribadi milik penumpang yang diizinkan untuk dibawa kedalam pesawat oleh maskapai penerbangan yang bersangkutan selama perjalanan. Bagasi merupakan suatu harta benda berharga atau barang pribadi yang dimiliki penumpang yang sudah di izinkan oleh penumpang untuk barang berharganya diangkut oleh maskapai penerbangan ke dalam pesawat dan merupakan kebutuhan persediaan penumpang selama melakukan perjalanan (Disastra dan Ginusti, 2022). Jenis-jenis bagasi atau barang bawaan penumpang terdiri dari tiga kategori utama:

1. Checked baggage (bagasi tercatat): Bagasi yang telah ditimbang dan didaftarkan, kemudian diangkut ke dalam kompartemen kargo pesawat.
2. Unchecked baggage (bagasi tidak tercatat): Bagasi yang dibawa sendiri oleh penumpang dan diperbolehkan untuk dibawa ke dalam kabin pesawat.
3. Unaccompanied baggage (bagasi kargo): Bagasi yang dikirim sebagai kargo tanpa disertai pemilik barang, dikenakan biaya sesuai ketentuan seperti jarak, berat, rute penerbangan, media pembungkus, dokumen, dan jenis bagasi (Sukma dan rada, 2023).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penilitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting).Untuk mengeksplorasi tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi bermasalah di unit Lost and Found PT Gapura Angkasa Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok, yang dilaksanakan dari Februari hingga Maret 2024. Subjek penelitian adalah PT Gapura Angkasa, sebagai penyedia jasa ground handling, dengan objek penelitian berupa tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi bermasalah. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan tiga petugas, dan dokumentasi dari sumber primer dan sekunder. Uji keabsahan data menggunakan metode triangulasi. Analisis data menggunakan teori miles dan huberman dalam (Sugiyono, 2018) yaitu dengan d reduksi data, penyajian data, kesimpulan/verifikasi data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Bagasi Bermasalah Di Unit Lost And Found PT.Gapura Angkasa Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok

Tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi bermasalah di unit Lost and Found PT Gapura Angkasa Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok mencakup sejumlah langkah sistematis untuk menangani dan mengelola bagasi yang mengalami masalah. Pertama, pengangkut menerima laporan mengenai bagasi bermasalah dari penumpang atau sistem bandara, baik melalui formulir atau sistem elektronik. Setelah laporan diterima, langkah berikutnya adalah mengidentifikasi dan mendata bagasi dengan memberikan kode unik serta deskripsi yang lengkap. Proses ini penting untuk mempermudah pelacakan dan pengembalian bagasi yang bersangkutan.

Bagasi yang bermasalah kemudian disimpan di area khusus yang aman, dilengkapi dengan kontrol akses dan sistem keamanan ketat guna mencegah kehilangan atau kerusakan lebih lanjut. Pengangkut juga harus berkoordinasi dengan maskapai penerbangan untuk melacak dan mengidentifikasi bagasi, berbagi data penumpang dan informasi bagasi untuk mempercepat proses pencarian dan pengembalian. Apabila bagasi ditemukan dalam kondisi rusak, pengangkut bertanggung jawab untuk melaporkan kerusakan tersebut kepada maskapai dan mengikuti prosedur klaim untuk mendapatkan perbaikan atau kompensasi yang sesuai. Selain itu, pengangkut memberikan bantuan kepada penumpang dalam proses klaim kompensasi, memberikan informasi dan arahan yang diperlukan.

Jika bagasi tidak diklaim oleh pemiliknya, pengangkut mengikuti prosedur bandara untuk penanganan lebih lanjut, termasuk kemungkinan penyimpanan lebih lama atau tindakan lain seperti pelelangan. Keamanan dan kerahasiaan bagasi yang disimpan dijaga melalui sistem pengawasan CCTV dan kontrol akses yang ketat, serta penggunaan teknologi manajemen bagasi berbasis sistem untuk pelacakan real-time. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, pengangkut memastikan bahwa semua aspek penanganan bagasi bermasalah dilakukan dengan cermat dan efektif.

Tabel 1 Kasus Bagasi Bermasalah dan Cara Penanaganan

Penerbangan	Nama Penumpang (Indonesia)	Tujuan	Deskripsi Masalah	Penanganan	Status
GA 1234	Bagaswara	Jakarta	Koper robek di bagian samping	Koper diperbaiki dan dikembalikan kepada penumpang	Selesai
GA 4567	Ratna Sari	Surabaya	Ritsleting koper rusak	Koper diganti dengan yang baru dan dikembalikan kepada penumpang	Selesai
GA 8910	Bagus Wibowo	Yogyakarta	Pegangan koper patah	Koper diperbaiki dan dikembalikan kepada penumpang	Selesai

Penerbangan	Nama Penumpang (Indonesia)	Tujuan	Deskripsi Masalah	Penanganan	Status
GA 2345	Rini Puspita	Denpasar	Isi koper basah	Koper dikeringkan dan dikembalikan kepada penumpang	Selesai
GA 6789	David Wijaya	Bali	Koper tertukar dengan penumpang lain	Koper dilacak dan dikembalikan kepada pemilik yang sah	Selesai
GA 1122	Siti Nurhasanah	Medan	Bagasi terlambat tiba	Bagasi dilacak dan dikirim ke alamat penumpang	Selesai
GA 3344	Andi Rahman	Makassar	Bagasi hilang	Bagasi dilacak dan penumpang diberikan kompensasi	Dalam Proses
GA 5566	Dian ulan	Bandung	Bagasi tertukar	Bagasi dilacak dan dikembalikan kepada pemilik yang sah	Selesai

Dengan demikian tabel 1 diatas tidak hanya mencakup kasus bagasi rusak, tetapi juga berbagai jenis masalah bagasi lainnya yang dapat terjadi selama perjalanan. Hal ini mencakup bagasi yang tertukar, terlambat tiba, atau bahkan hilang. Setiap jenis masalah ditangani dengan prosedur yang sesuai untuk memastikan solusi yang efektif dan memuaskan bagi penumpang. Misalnya, pada penerbangan GA 6789, koper tertukar dengan penumpang lain. Proses penanganan melibatkan pelacakan koper untuk memastikan bahwa barang dikembalikan kepada pemilik yang sah. Sedangkan pada penerbangan GA 1122, di mana bagasi terlambat tiba, barang dilacak dan dikirim ke alamat penumpang. Kasus-kasus seperti ini menunjukkan bahwa langkah-langkah sistematis yang diterapkan tidak hanya mencakup perbaikan atau penggantian barang yang rusak, tetapi juga menyelesaikan masalah bagasi dengan berbagai kondisi lainnya, termasuk pelacakan dan pengembalian barang yang tertukar atau terlambat. Dengan demikian, tabel ini secara komprehensif menggambarkan penanganan berbagai masalah bagasi yang dihadapi di unit Lost and Found, mencerminkan penerapan tanggung jawab pengangkut yang menyeluruh dan beragam.

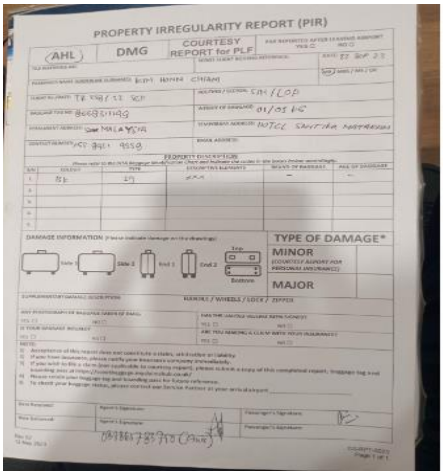


Gambar 1 Penanganan Bagasi Bermasalah

Gambar diatas menunjukan bahwa seorang petugas sedang menanganibagasi bermasalah. Seorang petugas bandara terlihat sedang berinteraksi dengan seorang penumpang di area Lost and Found. Petugas tersebut mengenakan seragam resmi dan tampak profesional.

Ia sedang berdiri di samping sebuah meja di mana koper yang bermasalah diletakkan. Petugas memegang dokumen atau formulir laporan dan berbicara dengan penumpang, memberikan penjelasan atau meminta informasi tambahan mengenai bagasi yang hilang atau rusak.

Property Irregularity Report (PIR**)** adalah alat penting dalam penanganan bagasi bermasalah di bandara. PIR berfungsi untuk mendokumentasikan masalah seperti kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan bagasi, serta memfasilitasi pelacakan dan pemantauan proses. Laporan ini memungkinkan proses klaim kompensasi dengan menyediakan dasar yang jelas untuk mengajukan ganti rugi atau perbaikan. PIR juga berfungsi sebagai alat komunikasi antara petugas bandara, penumpang, dan maskapai penerbangan, memastikan bahwa semua pihak memiliki informasi yang lengkap dan terperinci.



Gambar 1 Property Irregularity Report (PIR)

Dalam penanganan bagasi bermasalah, petugas bertanggung jawab untuk menerima laporan, mengidentifikasi dan mendata bagasi, serta menyimpannya di area yang aman. Koordinasi dengan maskapai dan penanganan klaim kerusakan juga merupakan bagian dari tanggung jawab petugas unit *Lost and Found.* Jika bagasi tidak diklaim, petugas mengikuti prosedur bandara untuk penanganan lebih lanjut, termasuk penyimpanan lebih lama atau pelelangan. Selama seluruh proses, petugas menjaga keamanan dan kerahasiaan bagasi dengan menggunakan sistem pengawasan dan teknologi manajemen berbasis sistem. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Hutasot (2016) yang menyatakan bahwa PT Sriwijaya Airlines bertanggung jawab terhadap barang bawaan penumpang dari sebelum penerbangan (pre-flight service) hingga setelah penerbangan (post-flight service). Proses penyelesaian klaim kehilangan barang melibatkan laporan di kantor lost and found dengan bukti tiket dan identitas, penerbitan PIR oleh maskapai, serta waktu pengecekan selama 14 hari kalender. Jika barang ditemukan dalam waktu tersebut, akan dikembalikan kepada pemilik yang tercantum pada tanda pengenal bagasi. Jika tidak ditemukan, maskapai akan memberikan

kompensasi sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Tita Elsa Febrianti (2020), yang menjelaskan bahwa unit Lost and Found telah menjalankan tugas sesuai dengan SOP dan langkah-langkah yang berlaku. Unit ini berupaya memastikan kenyamanan penumpang dan kelancaran proses penanganan. Dalam kasus penyimpangan bagasi penumpang, unit Lost and Found Garuda Indonesia menangani situasi pasca penerbangan dengan AHL (Advice Handling List) untuk kehilangan dan keterlambatan bagasi, serta DPR (Damage and Pilferage Report) untuk bagasi yang diterima dalam kondisi rusak (Zend, 2024).

Tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi bermasalah di unit lost and found PT.Gapura Angkasa Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok sudah sesuai dengan PM No 77 tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara

Tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi bermasalah di unit Lost and Found PT Gapura Angkasa Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok, dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah sistematis dalam menangani bagasi bermasalah sesuai denngan Standar Operasional Prosedur. Pertama, petugas menerima laporan tentang bagasi bermasalah, baik dari penumpang maupun sistem bandara, dan kemudian mengidentifikasi serta mendata bagasi tersebut secara rinci di unit Lost and Found. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa setiap item dapat dilacak dan dikelola dengan tepat. Bagasi yang diterima disimpan di area khusus yang aman, dilengkapi dengan sistem keamanan yang ketat untuk mencegah kehilangan atau kerusakan lebih lanjut, sesuai dengan prosedur standar yang diatur oleh Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Proses koordinasi dengan maskapai juga dijalankan dengan baik, di mana PT Gapura Angkasa berbagi data penumpang dan informasi bagasi dengan maskapai untuk mempermudah pelacakan dan pengembalian. Dalam kasus bagasi rusak, pengangkut melaporkan kondisi tersebut kepada maskapai, yang bertanggung jawab untuk menyediakan perbaikan atau kompensasi sesuai kebijakan mereka. PT Gapura Angkasa turut membantu penumpang dalam proses klaim kompensasi, memastikan penumpang mendapatkan arahan yang diperlukan untuk melengkapi klaim mereka. Prosedur ini sejalan dengan ketentuan PM No 77 tahun 2011, yang menetapkan kewajiban pengangkut untuk melaporkan dan mengelola bagasi yang hilang atau rusak, serta memberikan kompensasi bila diperlukan.

Selain itu, pengangkut menjaga keamanan dan kerahasiaan bagasi dengan menggunakan sistem pengawasan CCTV dan kontrol akses yang ketat di area penyimpanan. Penggunaan teknologi manajemen bagasi berbasis teknologi juga memastikan bahwa status bagasi dapat dilacak secara real-time, meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dan pemantauan bagasi bermasalah. Dalam hal bagasi yang tidak diklaim, PT Gapura Angkasa mengikuti prosedur yang berlaku, termasuk penyimpanan lebih lanjut atau tindakan lain sesuai dengan kebijakan bandara. Semua langkah ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pengangkut di unit Lost and Found PT Gapura Angkasa sudah sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam PM No 77 tahun 2011, memastikan penanganan yang efektif dan sesuai peraturan terhadap bagasi bermasalah.

Tabel 2 Perbandingan Tanggung Jawab Pengangkut Berdasarkan SOP PT Gapura Angkasa dengan PM No. 77 Tahun 2011

PM No. 77 Tahun 2011	SOP PT Gapura Angkasa
Penerimaan laporan bagasi bermasalah	Menerima laporan dari penumpang atau sistem bandara
Identifikasi dan pendataan bagasi	Melakukan identifikasi dan pendataan secara rinci
Penyimpanan bagasi	Menyimpan bagasi di area khusus yang aman
Keamanan bagasi	Menggunakan CCTV dan kontrol akses yang ketat
Koordinasi dengan maskapai	Berbagi data penumpang dan informasi bagasi
Pelaporan bagasi rusak	Melaporkan kondisi bagasi rusak kepada maskapai
Proses klaim kompensasi	Membantu penumpang dalam proses klaim kompensasi
Manajemen bagasi tidak diklaim	Mengikuti prosedur yang berlaku, termasuk penyimpanan lebih lanjut

Sumber: Data Sekunder, 2024

Dengan demikian tabel diatas, perbandingan tanggung jawab pengangkut antara PT Gapura Angkasa dan Peraturan Menteri (PM) No. 77 Tahun 2011 menunjukkan bahwa PT Gapura Angkasa telah menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam PM No. 77 Tahun 2011. PT Gapura Angkasa menerima laporan bagasi bermasalah baik dari penumpang maupun sistem bandara, melakukan identifikasi dan pendataan bagasi secara rinci, serta menyimpan bagasi di area khusus yang aman. Keamanan bagasi juga dijaga dengan penggunaan CCTV dan kontrol akses yang ketat. Selain itu, PT Gapura Angkasa melakukan koordinasi dengan maskapai dengan berbagi data penumpang dan informasi bagasi, melaporkan kondisi bagasi rusak kepada maskapai, dan membantu penumpang dalam proses klaim kompensasi. Untuk manajemen bagasi yang tidak diklaim, PT Gapura Angkasa mengikuti prosedur yang berlaku, termasuk penyimpanan lebih lanjut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa PT Gapura Angkasa telah sesuai dengan ketentuan PM No. 77 Tahun 2011 dalam hal tanggung jawab pengangkut bagasi.

Namun, meskipun PT Gapura Angkasa telah mematuhi sebagian besar ketentuan yang diatur dalam PM No. 77 Tahun 2011, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperbaiki. Salah satunya adalah keterlambatan dalam proses pelacakan dan pengembalian bagasi, terutama dalam kasus bagasi yang hilang atau tertukar. Keterlambatan ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang dan berpotensi mengurangi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Pernyataan yang ada dalam penelitian ini sejalan dengan temuan Dicky Nanda Solichin (2018), yang menyatakan bahwa tanggung jawab perusahaan penerbangan terhadap bagasi diatur secara rinci dalam Peraturan Menteri Perhubungan No.77 Tahun 2011 mengenai tanggung jawab pengangkut angkutan udara, sesuai dengan ketentuan hukum nasional Indonesia.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi bermasalah di PT Gapura Angkasa Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok dilakukan secara komprehensif sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, termasuk langkah-langkah menerima laporan, mengidentifikasi, mendata, menyimpan, dan berkoordinasi dengan maskapai. Namun, terdapat tantangan seperti keterlambatan pelacakan dan pengembalian bagasi yang perlu diperbaiki. Tanggung jawab ini sesuai dengan PM No 77 Tahun 2011, namun peningkatan dalam pelacakan dan komunikasi dengan maskapai diperlukan. Disarankan agar PT Gapura Angkasa mengoptimalkan teknologi pelacakan, memperbaiki sistem komunikasi, dan meningkatkan pengawasan serta keamanan.

DAFTAR PUSTAKA

Disastra, D., & Ginusti, G. (2022). *Pengantar penerbangan: Teori dan praktek.*

IATA (International Air Transport Association). (n.d.). *Glossary of terms*. Retrieved from https://www.iata.org

Nurul. (2020). *Penanganan bagasi rusak pada maskapai Silk Air di PT Jas Bandar Udara Internasional Adi Sucipto Yogyakarta* (Tesis Magister, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan).

Pebrianti, T. E. (2020). *Analisis pelayanan petugas Lost and Found PT. Gapura Angkasa dalam menangani kasus bagasi penumpang maskapai Garuda Indonesia pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta).

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara* (PM No. 77 Tahun 2011). Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Prasityo, A. (2011). Manajemen Lost and Found di bandara. *Jurnal Transportasi Udara, 5*(2), 123-135.

Putra, I. (2022). Penanganan bagasi bermasalah di bandara. *Jurnal Penerbangan Nasional, 8*(1), 45-59.

Rahimudin, R., & Afni Aprilia, W. (2023). Peran unit Lost and Found dalam penanganan bagasi bermasalah pada maskapai Citilink di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. *POPULER: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, *2*(2), 45-55.

Solichin, D. N. (2018). Hubungan penanganan bagasi rusak pada unit Lost and Found PT. Gapura Angkasa terhadap tingkat kepuasan penumpang rute SUB-JOGJA di Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta). [Unpublished].

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alphabet.

Sukma, A. M., & Pradana, F. I. (2023). Analisis kinerja unit Lost and Found dalam penanganan bagasi penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Journal of Management and Social Sciences (JMSC), 1*(1), 65-76. https://doi.org/10.1234/jmsc.2023.0001

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 Ilmu Transportasi, 12*(1).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009. (2009). *Tentang penerbangan udara*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Zend, S. C. (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. https://doi.org/10.5678/jimr.2024.0002