

Analisis Keandalan Sistem Informasi Losi (*Lost Item*) oleh Unit *Aviation Security* pada Penanganan Barang Tertinggal di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang

Putri Hasna Kamila¹ Dhiani Dyahjatmayanti²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: putrihasnakamila@gmail.com¹

Abstrak

Bandar Udara mempunyai sarana dan prasarana dalam menunjang berbagai kegiatan kebandarudaraan pada setiap Bandar Udara yang ada di Indonesia. Bukan hanya penumpang yang memerlukan fasilitas dan penanganan yang baik, tetapi juga penanganan barang mereka. salah satunya yaitu petugas *Aviation Security* (AVSEC) menangani barang tertinggal (*Lost Item*) yang ditemukan di area sisi darat (*Landside*) Bandar Udara. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sistem informasi *Lost Item* (LOSI) efektif atau tidak dalam penanganan barang penumpang yang tertinggal atau tercecer, seberapa besar efektifitas sistem informasi aplikasi *Lost Item* (LOSI), dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi. Penelitian ini adalah deskriptif menggunakan metode kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang didapatkan berupa hasil wawancara kepada petugas *Avsec* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang serta dokumen yang digunakan untuk melakukan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk prosedur pelayanan *Lost Item* (LOSI) adalah tanggung jawab *Aviation Security* dan *Costumer Service* terhadap pemilik barang yang tertinggal atau tercecer. Kendala yang dihadapi dalam prosedur *Lost Item* (LOSI) seperti keterbatasan sistem, kesulitan identifikasi, waktu respon, koordinasi antar departemen, tingkat kesadaran masyarakat, penumpang yang belum paham tentang teknologi *Lost Item* (LOSI) yang dimana memerlukan peningkatan sistem informasi, peningkatan koordinasi antar departemen, peningkatan layanan pelanggan dan pengoptimalan proses penanganan.

Kata Kunci: *Lost Item*, *Aviation Security*, Sistem Informasi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Transportasi udara sangat penting untuk Indonesia, karena kondisi Indonesia yang memiliki banyak pulau, transportasi udara dapat menghubungkan antar pulau dalam waktu yang cukup cepat dan efisien. Transportasi adalah kegiatan mengangkut atau memindahkan barang maupun manusia dari suatu tempat ke tempat yang lain, atau dari tempat asal ke suatu tujuan (Wirangsane, 2018). Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Bandar Udara adalah kawasan di daratan maupun perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, serta tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapidengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Sebagai salah satu transportasi yang banyak diminati maka dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan hal terpenting dalam sebuah perusahaan. Pelayanan terhadap penumpang berarti juga pelayanan terhadap bagasi atau barang bawaan penumpang. Perkembangan pada bidang teknologi informasi juga dapat mempermudah dan membantu berbagai bidang pekerjaan terutama dalam suatu perusahaan

yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing maupun pelayanan dalam suatu perusahaan agar lebih efektif dan efisien. Suatu perusahaan Bandar Udara tentunya dikelola oleh beberapa perusahaan Bandar Udara. Salah satunya yaitu PT Angkasa Pura II. Di PT Angkasa Pura II sendiri telah menerapkan suatu peraturan terbaru mengenai sistem penanganan barang hilang maupun barang tertinggal. Salah satunya di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Istilah lain dari barang hilang atau barang tertinggal tersebut adalah *Lost Item*. PT Angkasa Pura II telah menetapkan sistem LOSI atau aplikasi yang digunakan untuk penanganan barang hilang yang telah tertuang dalam Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II Nomor : PD.12.01/08/2019/0042 Tentang Sistem Manajemen Penanganan Barang Hilang Atau Tertinggal (*Lost Item*) Di Bandar Udara PT Angkasa Pura II.

Dalam artikel Rakyat Merdeka.id menerangkan bahwa menurut VP of *Airport Global Service* Angkasa Pura II Anindita Galuh Wardhani mengatakan, prosedur penanganan barang hilang atau tertinggal itu berlaku mulai 1 September 2019 dimana ditetapkan sistem LOSI ini dikarenakan banyaknya pelanggan yang melaporkan kehilangan barang atau adanya penemuan barang tertinggal di area sisi darat/*landside*. Aplikasi LOSI merupakan aplikasi pendukung dalam proses pelaksanaan manajemen penanganan barang hilang atau tertinggal di PT Angkasa Pura II. Yang berfungsi sebagai sistem pencatatan, pemantauan dan pencarian barang hilang atau tertinggal. Dengan adanya sistem LOSI tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan kepada para pengguna jasa Bandar Udara, tentunya agar lebih efektif dan efisien dalam proses penanganan barang hilang atau tertinggal, serta menjadi nilai tambah positif bagi PT Angkasa Pura II di mata pengguna jasa Bandar Udara.

Pada website angkasapura2.co.id bahwa VP of *Airport Global Service* Angkasa Pura II Anindita Galuh Wardhani mengatakan Bagi penumpang yang merasa kehilangan barang atau tertinggalnya barang bawaan penumpang dapat langsung menghubungi atau datang langsung ke *Customer Service* Angkasa Pura II di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang untuk ditindak lanjuti. Karena setiap laporan yang masuk akan langsung diserahkan ke unit terkait. Seperti, *Aviation Security (AVSEC)*, *Customer Service* dan *Contact Center Airport 138*. Terdapat beberapa cara penanganan barang hilang atau tertinggal di PT Angkasa Pura II Palembang. Yaitu dengan cara dilakukannya pemeriksaan barang melalui mesin *X-ray* yang dilakukan oleh personil *AVSEC*, lalu personil *AVSEC* menginput data barang temuan ke dalam aplikasi LOSI dan menghubungi pihak *Customer Service* untuk dilakukan pengumuman barang tersebut. Selanjutnya petugas *AVSEC* menyimpan barang hilang atau barang hasil temuan ke tempat penyimpanan barang *Lost Item* atau ruangan LOSI. Untuk masa penyimpanan barang tersebut berbeda-beda tergantung dengan jenis barang. Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan maka dari itu penulis tertarik untuk mengetahui terkait penanganan barang hilang atau tertinggal di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Dengan demikian, penulis tertarik untuk mengambil judul "Analisis Keandalan Sistem Informasi LOSI (*Lost Item*) oleh Unit *Aviation Security* Pada Penanganan Barang Tertinggal di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang". Dari latar belakang yang telah dipaparkan adapun beberapa rumusan masalah yang terkait sebagai berikut: Bagaimana penerapan prosedur penanganan Sistem Informasi *Lost Item* (LOSI) Oleh Unit *Aviation Security (AVSEC)* dalam menangani barang tercecer, tertukar, dan/atau hilang di area *Landside* (Sisi Darat) Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang? Apa saja kendala yang dialami dalam prosedur penanganan Sistem Informasi *Lost Item* (LOSI) oleh unit *Aviation Security (AVSEC)* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dan bagaimana solusinya?

Adapun tujuan penelitian dalam pembahasan penanganan sistem informasi LOSI Oleh

Unit *Aviation Security (AVSEC)* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, Sebagai berikut: Untuk mengetahui penerapan prosedur penanganan Sistem Informasi *Lost Item (LOSI)* Oleh Unit *Aviation Security (AVSEC)* dalam menangani barang tercecer, tertukar, dan/atau hilang di area *Landside (Sisi Darat)* Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Untuk mengetahui kendala yang dialami dalam prosedur penanganan Sistem Informasi *Lost Item (LOSI)* oleh unit *Aviation Security (AVSEC)* di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang beserta solusinya.

Landasan Teori

Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II

Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II (kode IATA: PLM / kode ICAO : WIPP) yaitu bandar udara yang melayani kota Palembang, Sumatera Selatan dan sekitarnya. Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II dioperasikan oleh PT Angkasa Pura II. Nama bandara ini diambil dari nama Sultan Mahmud Badaruddin II (1767-1862), Seorang pahlawan nasional Indonesia melawan VOC Belanda yang pernah memimpin Kesultanan Palembang Darussalam. Panjang landasan pacu (*Runway*) Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II berukuran 3.000 x 45 m dengan permukaan aspal. Pada tanggal 01 Januari 1950, Bandara ini dijadikan lapangan udara bersama baik sipil maupun militer, status Bandara ini dijadikan Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II. Pada tanggal 01 Januari 1970, Bandar Udara ini resmi dikelola oleh manajemen PT Angkasa Pura II (Persero). Bandara ini resmi dijadikan Bandara bertaraf Internasional dan bisa didarati oleh pesawat yang berbadan besar pada 01 Januari 1970. Pengembangan Bandara tersebut mulai diterapkan pada 01 Januari 1990 dengan total biaya Rp366,7 miliar yang berasal dari Japan Internasional Bank Corporation Rp251,9 miliar dan dana pendamping dari APBN sebesar Rp114,8 miliar. Selang perkembangan yang diterapkan yaitu perpanjangan landasan pacu sepanjang 300 meter x 60 meter dijadikan 3000 meter x 60 meter, pembangunan tempat parkir kendaraan seluas 20000 meter yang bisa menampung 1000 kendaraan serta pembangunan gedung terminal penumpang tiga lantai seluas 13000 meter persegi yang bisa menampung 1250 penumpang, dilengkapi garbarata dan terminal kargodan kontruksi penunjang lainnya seluas 1900 meter persegi. Hasil pengembangan ini menciptakan Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II bisa didarati pesawat Airbus A320 dan sejenisnya serta Boeing 747. Selain itu, saluran penumpang diproyeksikan akan naik dari 7720 penumpang dijadikan 16560 penumpang.

PT Angkasa Pura II

PT Angkasa Pura II (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait Bandar Udara. Tujuan dari didirikannya Angkasa Pura II adalah untuk menjalankan pengelolaan dan perusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait Bandar Udara dengan mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber daya yang dimiliki dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Kemajuan dan peningkatan usaha PT Angkasa Pura II diketahui cukup pesat dalam bisnis jasa kebandarudaraan melalui penambahan berbagai sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan pada Bandar Udara yang dikelolanya (Ridho, 2018). Angkasa Pura II memperoleh berbagai penghargaan dari berbagai instansi. Penghargaan yang diperoleh merupakan bentuk apresiasi kepercayaan masyarakat atas *performance* Perusahaan dalam memberikan pelayanan. Angkasa Pura II juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan perlindungan konsumen kepada pengguna jasa Bandar Udara, menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik,

meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarganya serta meningkatkan kepedulian sosial terhadap masyarakat umum dan lingkungan sekitar Bandar Udara melalui program *Corporate Social Responsibility*.

PT Angkasa Pura II Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang

PT Angkasa Pura II merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara. Berdirinya PT Angkasa Pura II bertujuan untuk menjalankan pengelolaan dan pengusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dengan mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber daya yang dimiliki dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Hal tersebut diharapkan dapat menghasilkan produk dan layanan jasa yang bermutu dan berdaya saing kuat sehingga dapat meningkatkan nilai Perusahaan dan kepercayaan masyarakat. Angkasa Pura II telah mengelola 20 Bandar Udara tetapi pada saat ini telah mengalami pengurangan menjadi 19 Bandar Udara dikarenakan Bandar Udara Kualanamu telah diserahkan pada PT Angkasa Pura Aviassi, berikut Bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II antara lain yaitu Bandara Soekarno-Hatta (Jakarta), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Supadio (Pontianak), Minangkabau (Padang), Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Husein Sastranegara (Bandung), Sultan Iskandarmuda (Banda Aceh), Raja Haji Fisabilillah (Tanjungpinang), Sultan Thaha (Jambi), Depati Amir (Pangkal Pinang), Silangit (Tapanuli Utara), Kertajati (Majalengka), Banyuwangi (Banyuwangi), Tjilik Riwut (Palangkaraya), Radin Inten II (Lampung), H.A.S Hanandjoeddin (Tanjung Pandan), dan Fatmawati Soekarno (Bengkulu), Jenderal Besar Soedirman (Purbalingga). Struktur organisasi PT Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang yang telah ditetapkan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin. Berikut Struktur Organisasi Angkasa Pura II Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Aviation Security (AVSEC)

Aviation Security atau biasa disebut juga *AVSEC*. Menurut SKEP/2765/XII/2010 Semua personil keamanan penerbangan *Aviation Security* adalah personil keamanan penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab dibidang keamanan penerbangan. Personel keamanan penerbangan tersebut dikelompokkan menjadi 3 tingkatan lisensi.

Sistem Informasi Lost Item (LOSI)

Menurut Suratman (2012) Sistem Informasi adalah "Sistem dapat didefinisikan dengan mengumpulkan memproses, menyimpan, menganalisis, menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu. Seperti sistem lainnya, sebuah sistem informasi untuk tujuan tertentu. Seperti sistem lainnya, sebuah sistem informasi terdiri atas input (data, intruksi) dan output (laporan, kalkulasi)". Menurut Diana Setiawati (2011) Sistem Informasi, yang kadangkala di sebut sebagai sistem pemrosesan data, merupakan sistem buatan manusia yang biasanya terdiri dari sekumpulan komponen (baik manual maupun yang berbasis komputer) yang terintegrasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi saldo persediaan. Perkembangan teknologi dewasa ini telah mencapai tingkat yang sangat mengagumkan. Jarak dan waktu sekarang ini, bukan lagi menjadi masalah karena adanya

bantuan dari teknologi yang ada. Perkembangan ini tidak saja terjadi di satu bidang, namun telah terjadi di semua segi kehidupan manusia. Diakui atau tidak pemenuhan kebutuhan teknologi untuk membantu aktifitas operasional organisasi tetap harus dilakukan. Dampak utama penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam bisnis dan pemerintahan adalah tingginya volume penggunaan internet dan jaringan mobile oleh pemerintahan, perusahaan jasa dan penggunaannya.

Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) Nomor: PD.12.00/08/2019 tentang Sistem Manajemen penanganan Barang Hilang atau Tertinggal (*Lost Item*) di Bandar Udara PT Angkasa Pura II (Persero) atau AP II menerapkan prosedur penanganan barang hilang/tertinggal (*Lost Item*) yang ditemukan di Bandara-Bandara perseroan, demi meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa penerbangan. Prosedur ini memberikan adanya kepastian penanganan terhadap barang hilang/tertinggal. Barang hilang/tertinggal yang ditemukan personel Angkasa Pura II juga dipastikan berada di tempat penyimpanan yang aman. Hingga diambil kembali oleh pemiliknya. Barang hilang/tertinggal dimaksud adalah seluruh barang yang ditemukan di area gedung terminal atau sisi darat Bandara. Bukan barang yang ditahan oleh petugas Bandara, karena itu termasuk barang yang dilarang untuk dibawa terbang. Barang hilang/tertinggal (*Lost Item*) juga bukan termasuk bagasi penumpang pesawat yang diketahui hilang, tertukar, atau tertinggal ketika penumpang yang bersangkutan telah tiba di Bandara tujuan.

Barang Tertinggal

Barang tertinggal adalah jenis barang tanpa label bagasi maskapai yang tercecer atau tidak bertuan diseluruh area terminal, sisi darat (*Landside*) dan sisi udara (*Airside*) Bandar Udara. Prosedur pelayanan dan penanganan bagasi di Bandar Udara oleh petugas yang terkait dapat memberikan dampak pada citra airlines itu sendiri ataupun citra perusahaan jasa penerbangan. Untuk itu petugas harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada penumpang yang mengutamakan kepada *Service Excelent*. PT Angkasa Pura II (Persero) menerapkan prosedur penanganan barang hilang atau tertinggal (*lost item*) yang ditemukan di Bandara- Bandara perseroan. Prosedur ini memberikan adanya kepastian penanganan terhadap barang hilang atau tertinggal. Menyusul hal itu, barang hilang atau tertinggal yang ditemukan personil Angkasa Pura II juga dipastikan berada di tempat penyimpanan yang aman hingga diambil kembali oleh pemiliknya. Adapun barang hilang atau tertinggal dimaksud adalah seluruh barang yang ditemukan di area gedung terminal atau sisi darat Bandar Udara, dan bukan barang yang ditahan oleh petugas bandara karena termasuk barang yang dilarang untuk dibawa terbang. Barang hilang atau tertinggal (*lost item*) juga bukan termasuk bagasi penumpang pesawat yang diketahui hilang, tertukar, atau tertinggal ketika penumpang yang bersangkutan telah tiba di Bandara tujuan. Layanan bagasi penumpang dengan isu seperti itu akan ditangani oleh bagian *Lost and Found* dari maskapai. Menurut Anindita Galuh Wardhani (2019) mengatakan bahwa prosedur penanganan barang hilang atau tertinggal berlaku mulai tanggal 01 September 2019.

Penelitian yang relevan

Tabel 1. Penelitian Relevan

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Tri Bayu Buana Putra	2019	Komunikasi Petugas <i>Aviation Security</i> Dalam	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi petugas <i>Aviation Security</i> (AVSEC), serta kendala yang di hadapi dalam memberikan pelayanan

			Memberikan Pelayanan Pemeriksaan Barang Bawaan Penumpang Di Bandar Udara Adisumarmo Solo	dan pemeriksaan barang bawaan kepada penumpang di Bandar Udara Adi Sumarmo Solo, serta solusi untuk mengatasi kendala tersebut
2	Sandy Mahestu	2020	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Penumpang Oleh Petugas Aviation Security di Bandar Udara Notohadinegoro Jember Jawa Timur	Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa petugas Aviation security (AVSEC) di Bandar Udara Notohadinegoro Jember sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan atau SOP yang berlaku. Juga peralatan yang dimiliki petugas Aviation Security Jember bisa dikatakan cenderung berfungsi dengan baik. Sehingga ketika digunakan untuk memeriksa penumpang dan barang bawaan menjadi kurang berfungsi dengan baik, yang berpengaruh terhadap kinerja para petugas Aviation Security jika peralatan tersebut terkadang eror maka petugas Aviation Security harus memeriksa penumpang dan barang bawaan secara manual yang membutuhkan waktu yang lebih lama.
3	Bastian Alwi	2020	Peran Petugas Aviation Security (AVSEC) Dalam Implementasi Pengoptimalan Prinsip Keselamatan, Keamanan, Pelayanan Dan Ketataan Di Bandar Udara Internasional Adi Sumarmo Surakarta.	Penelitian ini membahas mengenai tugas dan tanggung jawab petugas Aviation Security (AVSEC) yang berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) penumpang. Selain itu, peran petugas Aviation Security (AVSEC) dalam implementasi pengoptimalan prinsip keselamatan, keamanan dan pelayanan mempunyai tugas dan tanggung jawab antarlain dalam hal keselamatan penumpang, barang, fasilitas, pesawat udaradan orang yang beradadi wilayah bandara serta kelancaran seluruh aktivitas di wilayah bandara.

Pada penelitian terdahulu, terdapat persamaan dan perbedaan yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian sebelumnya, hasil penelitian para peneliti tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Bayu Buana Putra, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki perbandingan yaitu: **Persamaan:** mengkaji komunikasi antara petugas Aviation Security (AVSEC) dan kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan dan pemeriksaan barang bawaan kepada penumpang di Bandar Udara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab prosedur pelayanan Lost Item (LOSI) berada pada Aviation Security Sultan Mahmud Badaruddin II dan Customer Service terhadap pemilik barang yang tertinggal atau tercecer. Kendala yang dihadapi dalam prosedur Lost Item (LOSI) meliputi keterbatasan sistem, kesulitan identifikasi, waktu respon yang lambat, kurangnya koordinasi antar departemen, rendahnya tingkat kesadaran masyarakat, serta penumpang yang belum memahami teknologi Lost Item (LOSI). **Perbedaan:** Lokasi permasalahan, perbedaan divisi unit terkait, subjek permasalahan yang terjadi.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Sandy Mahestu, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki perbandingan yaitu: **Persamaan:** Penelitian pertama di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II mengamati bahwa prosedur Lost Item (LOSI) adalah tanggung jawab Aviation Security dan Customer Service, dengan kendala seperti keterbatasan sistem dan

koordinasi yang memerlukan peningkatan informasi dan layanan. Penelitian kedua di Bandar Udara Notohadinegoro Jember menunjukkan bahwa petugas Aviation Security menjalankan tugas sesuai SOP, meski terkadang peralatan *error* sehingga pemeriksaan manual diperlukan, yang memperlambat kinerja. **Perbedaan:** Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II: Fokus pada prosedur LOSI, dengan kendala sistemik dan operasional. Sedangkan Bandar Udara Notohadinegoro Jember: Fokus pada kinerja petugas AVSEC dan ketergantungan pada peralatan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Bastian Alwi, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki perbandingan yaitu: **Persamaan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Lost Item (LOSI) di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II adalah tanggung jawab *Aviation Security* dan *Customer Service* terhadap pemilik barang yang tertinggal atau tercecer. Kendala yang dihadapi termasuk keterbatasan sistem, kesulitan identifikasi, lambatnya waktu respon, kurangnya koordinasi antar departemen, dan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat. Solusi yang disarankan mencakup peningkatan sistem informasi, koordinasi antar departemen, dan layanan pelanggan. Penelitian ini juga membahas tugas dan tanggung jawab petugas Aviation Security (AVSEC) yang berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjaga keselamatan, keamanan, dan pelayanan di Bandara Soemarmo. **Perbedaan:** Penelitian pertama fokus pada prosedur LOSI dan tanggung jawab pihak terkait di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II, sementara penelitian kedua mengamati tugas dan tanggung jawab petugas AVSEC serta implementasi prinsip keselamatan di Bandar Udara Adi Sumarmo Solo.

METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif sehingga data yang dihasilkan adalah berupa kata dan kalimat. Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Sedangkan penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2018) adalah salah satu prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan sikap orang-orang yang diamati. Menurut Kriyantono (2020), tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan fenomena yang terjadi di masyarakat secara mendalam dengan mengumpulkan data - data secara mendalam dan lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa dalam riset atau penelitian ini bagian dari kelengkapan dan kedalaman data yang diteliti merupakan sesuatu yang sangat penting sebagai hasil dari data yang sebenarnya terjadi. Semakin dalam dan teliti data yang diperoleh, maka kualitas penelitian yang dilakukan akan semakin baik. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penyusunan dan hasil dari metode penelitian kualitatif. Sehingga dalam pelaksanaannya, jumlah objek penelitian biasanya lebih sedikit karena lebih fokus pada kedalaman data, bukan kuantitas datanya. Objek dan Subjek Penelitian. Subjek penelitian ini adalah AVSEC Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Sedangkan untuk objek penelitian ini adalah penanganan Sistem Informasi *Lost Item*(LOSI). Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Januari 2024 di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Dalam memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi. Peneliti melakukan pengamatan dengan observasi non-partisipatif, yaitu dengan mengamati bagaimana petugas AVSEC menggunakan sistem penanganan informasi Lost Item (LOSI) di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Pengamatan yang dilakukan peneliti yaitu observasi dengan menggunakan SOP LOSI.
2. Dokumentasi. Metode dokumentasi dapat digunakan sebagai pengumpulan data dengan

cara mengumpulkan data atau informasi dan menganalisis dokumen yang telah disahkan. Menurut Sugiyono (2018), dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini berupa Dokumen terkait SOP, Prosedur serta Langkah penanganan *Lost Item* (LOSI) di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

3. Wawancara. Menurut Moleong (2014) menyatakan bahwa wawancara merupakan percakapan dengan tujuan tertentu, yang mana percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak atau lebih, yaitu pewawancara (seorang yang mengajukan beberapa pertanyaan) dan diwawancarai (yang memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaannya). Dalam hal ini peneliti melakukan teknik wawancara kepada 2 *Supervisor AVSEC* Atas Nama Bapak Supriatna dan Bapak Harris serta 1 *Supervisor Customer Service* Atas Nama Ibu Silviana. Alasan penulis memilih narasumber tersebut karena *Supervisor AVSEC* dan *Supervisor Customer Service* memiliki tanggung jawab yang besar terhadap penanganan sistem informasi LOSI di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Untuk jenis wawancara yang diambil yaitu dengan melakukan wawancara semi terstruktur (*in-depth interview*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan Prosedur Penanganan Sistem Informasi LOSI Oleh Unit *Aviation Security* (AVSEC) Pada Penanganan Barang Tertinggal di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang

Menurut pengamatan Peneliti bahwa Sistem informasi Barang yang Hilang (*Lost Item*) yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Perseroan), termasuk Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, menerapkan prosedur penanganan barang tercecer atau tertinggal yang ditemukan di area Bandar Udara, khususnya di sisi darat (*Landside*) Bandar Udara. Prosedur ini menjamin penanganan yang pasti terhadap barang-barang tercecer atau tertinggal. Setelah ditemukan, barang-barang tersebut yang diurus oleh personel Angkasa Pura II dipastikan berada di tempat penyimpanan yang aman hingga diambil oleh pemiliknya. Riset peneliti kepada staff terkait menjelaskan barang tercecer atau tertinggal yang dimaksud mencakup seluruh barang yang ditemukan di area gedung terminal atau sisi darat Bandar Udara, bukan termasuk barang yang ditahan oleh petugas Bandar Udara karena masuk dalam kategori barang yang dilarang untuk dibawa saat terbang. Barang tercecer atau tertinggal juga tidak termasuk bagasi penumpang pesawat yang hilang, tertukar, atau tertinggal saat penumpang tersebut telah tiba di bandara tujuan. Layanan bagasi penumpang dengan masalah seperti itu akan ditangani oleh departemen *Lost and Found* dari maskapai penerbangan.

Dengan kemampuan untuk menangani situasi barang yang tercecer atau tertinggal dengan tepat dan efektif, petugas AVSEC tidak hanya menjaga reputasi bandar udara sebagai tempat yang aman dan dapat diandalkan, tetapi juga memastikan kepuasan dan kepercayaan penumpang tetap terjaga dengan baik. Hasil pengamatan menunjukkan juga bahwa petugas *Aviation Security* (AVSEC) memiliki kemampuan kolaborasi yang baik dalam menyelesaikan tugasnya kepada pihak lain terkait seperti *Customer Service* dan *airport 138*. Mereka secara konsisten menunjukkan kerja tim yang efektif dalam situasi yang membutuhkan koordinasi antar petugas. Dengan komunikasi yang lancar dan koordinasi yang efisien, mereka dapat melaksanakan tugas dengan baik, menciptakan lingkungan yang aman dan terkendali bagi penumpang dan personel bandar udara. Kemampuan kolaborasi yang baik ini tidak hanya

meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mencerminkan profesionalisme dan dedikasi mereka terhadap tugas-tugas yang diemban demi keselamatan dan keamanan Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Kendala Dalam Penanganan Sistem Informasi *Lost Item* (LOSI) Oleh Unit *Aviation Security* (AVSEC) Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Dari hasil observasi penulis secara langsung dilapangan dan dari hasil wawancara dengan narasumber 1 yaitu Bapak Supriatna sebagai *Supervisor Aviatoin Security*, beliau menyatakan ada beberapa kendala terkait prosedur penanganan sistem informasi *Lost Item* (LOSI) dan mempunyai upaya untuk menangani kendala tersebut agar penanganan sistem informasi *Lost Item* (LOSI) efektif dan efisien. Berdasarkan hasil pengamatan langsung di lapangan oleh peneliti di unit *Aviation Security* (AVSEC), dapat dilihat bahwa semua petugas AVSEC telah mengadopsi prosedur kerja sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang berlaku, terutama dalam penanganan sistem *Lost Item* (LOSI) terkait barang-barang penumpang yang tercecer atau tertinggal di area sisi darat bandar udara. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur penanganan sistem LOSI telah terbukti sangat efektif dalam menangani kasus-kasus terkait barang-barang penumpang yang tercecer atau tertinggal di bandar udara tersebut.

Dari wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan narasumber, untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami dalam prosedur penanganan sistem informasi *Lost Item* (LOSI) bahwa ada beberapa kendala yang menjadi penghambat proses penanganan barang melalui sistem LOSI, yaitu kendala teknis, dan terkendalanya komunikasi atau informasi. Bahkan pada saat apel pagi sebelum memulai dinas petugas *Aviation Security* (AVSEC) melakukan evaluasi terkait kendala yang dialami dalam prosedur penanganan sistem informasi LOSI, agar kendala bisa teratasi dan proses penanganan sistem informasi *Lost Item* (LOSI) terkait barang penumpang yang tercecer atau tertinggal efektif dan efisien. Maka hal ini memberikan arti bahwa penggunaan sistem informasi yang dilakukan oleh unit *Aviation Security* (AVSEC) melalui aplikasi *Lost Item* (LOSI) untuk menangani barang penumpang yang tercecer atau tertinggal di area sisi darat (*Landside*) maksimal atau sesuai dengan SOP dan disertai faktor lainnya yang mendukung, maka penggunaan aplikasi *lost item* (LOSI) yang dilakukan oleh unit *Aviation Security* (AVSEC) efektif dalam menangani barang penumpang yang tercecer atau tertinggal di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan, penerapan prosedur penanganan sistem informasi Losi oleh unit *Aviation Security* (AVSEC) pada penanganan barang tertinggal di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang yaitu ketika di lapangan dan berperan keikut sertaan dalam indikator pelayanan bersama *Costumer Service* untuk membantu dalam pelayanann barang tertinggal atau tercecer, mendata, menghubungi atau melakukan pengumuman, penyimpanan, pemusnahan dan pengembalian barang. Kendala yang dialami dalam proses penanganan sistem informasi *Lost Item* (LOSI) yang dilakukan oleh unit *Aviation Security* (AVSEC) dan pihak terkait yaitu kendala teknis seperti gangguan pada aplikasi atau gangguan jaringan yang bisa menghambat waktu penanganan, dan terkendalanya sistem komunikasi atau informasi antara tim yang bertanggung jawab dalam prosedur penanganan sistem informasi *lost item* (LOSI) dimana memang proses pemantauan barang tersebut lamanya adalah 30 hari sehingga apabila pemilik barang melakukan proses *Claim*, tentunya pihak terkait seperti *Aviation Security* (AVSEC) dan *Costumer Service* bekerja dua kali di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Baddaruddin II Palembang. Dan dari hasil

observasi peneliti ketika dilapangan dan berperan keikutsertaan dalam indikator pelayanan, peneliti merasakan dan melihat bahwa petugas *Aviation Security* (AVSEC) sudah bekerja sesuai dengan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) yang ditetapkan oleh perusahaan PT. Angkasa Pura II.

Berdasarkan kesimpulan pada peneliti ini yaitu tentang Efektivitas Sistem Informasi *Lost Item* (LOSI) Oleh Unit *Aviation Security* (AVSEC) Dalam Menangani Barang Penumpang Yang Tertinggal Di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pembahasan pada penelitian ini, namun adapun saran dari peneliti ini adalah untuk kepentingan pengembangan penulisan pada penelitian selanjutnya. Adapun saran penulis pada penelitian ini yaitu: Berdasarkan hasil penelitian, petugas *Aviation Security* (AVSEC) telah memenuhi tugas dan tanggung jawabnya dengan baik saat menggunakan sistem informasi aplikasi *Lost Item* (LOSI) untuk menangani barang yang tertinggal oleh penumpang. Namun, diperlukan upaya untuk mempertahankan standar pelayanan yang tinggi dalam manajemen kesiapsiagaan dalam melayani penumpang dan pengguna jasa bandar udara. Hal ini bertujuan untuk memastikan kelangsungan penanganan yang efektif dan efisien terhadap situasi tersebut. Saran Bagi Perusahaan: Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi yang akurat, masukan serta bahan pertimbangan untuk dijadikan bahan evaluasi. Harus adanya kesiapan lebih dari alat penunjang kelancaran pada saat menggunakan aplikasi *Lost Item* (LOSI) untuk menangani barang penumpang yang tertinggal atau tercecer yang terkadang mengalami kendala. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya: Bagi peneliti selanjutnya, pada penelitian ini penulis menyadari masih banyaknya kekurangan, maka diharapkan peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang sistem informasi *Lost Item* (LOSI) untuk menangani barang penumpang yang tercecer atau tertinggal di area bandar udara yaitu: Dapat menggali lebih dalam tentang sistem informasi *Lost Item* (LOSI); Diharapkan untuk meneliti tidak hanya petugas *Aviation Security*, akan tetapi petugas yang bertanggung jawab terkait sistem informasi *Lost Item* (LOSI) yaitu seperti petugas *Costumer Servicer*, dan *Airport 138*; Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mewawancarai narasumber selain petugas *Aviation Security* (AVSEC), seperti petugas *Costumer Service* dan *Petugas Airport 138* dengan posisi magang atau penelitian ketika terjadi adanya LOSI dari awal hingga akhir proses pengembalian barang atau pemusnahan. Tujuannya supaya hasil dari penelitian lebih relevan akan penilaian tentang sistem manajemen informasi *Lost Item* (LOSI).

DAFTAR PUSTAKA

- Adham, Z. (2022) Analisis Peralatan Pendukung Dan Kendala Yang Dihadapi Unit *Aviation Security* (Avsec) Dalam Menjamin Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Di Bandar Udara Wamena Papua. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Alwi, B. (2020) Peran Petugas *Aviation Security* Dalam Implementasi Pengoptimalan Prinsip Keselamatan, Keamanan, Pelayanan Dan Ketaatan Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Tugas Akhir thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Angkasa Pura II. (2012). Buku Statistik Pergerakan Penumpang Tahun 2012.
- Annex 14 (2004) *to the Convention on International Civil Aviation. Volume I- 239* Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. (2023).
- Bate'e, M. M. (2021). Analisis Sistem informasi Manajemen dalam Penanganan Gangguan Keamanan Bandara. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 4(2), 1034-1044.

- Damayanti, R. A. (2020). Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Losi Terhadap Efektifitas Pelaporan Barang Hilang Di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma (Tugas Akhir thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta)
- Dian, T. R. G. (2019). Angkasa Pura II Terapkan Prosedur Baru, Penanganan Barang Tertinggal di Bandara. Retrieved from Info Publik
- Habriadi, R. (2020). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Petugas Aviation Security (Avsec) Bandar Udara Andi JemmaMasamba Kabupaten Luwu Utara. Skripsi Universitas MuhammadiyahPalopo.
- Handayani, R. N. (2021). Prosedur Pelayanan Unit Customer Service dalam Penanganan Kasus Lost and Found Item di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta pada Masa Pandemi (Tugas Akhir D3 PARIWISATA)
- ICAO Annex 14 Volume 1, 2009, *Aerodrome Design And Operations, Fifth*
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/40/II/1995 tentang petunjuk pelaksanaan keputusan Menteri Perhubungan No. KM 14 Tahun 1989 tentang penertiban penumpang, barang, dan kargo.
- Khairul, Petrizia (2022) *Penerapan Prinsip-Prinsip GoodCorporate Governance (Gcg) Pada Pt. Angkasa Pura Ii(Studi Pada Bandara Kualanamu Medan)*. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Mahestu, S. (2020) *Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Penanganan Penumpang Oleh Petugas Avsec Di Bandar Udara NotohadinegoroJember Jawa Timur*. Tugas Akhir Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. of Aircraft DepartureCoordination. Penerbangan Wirangsane
- Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) Nomor: PD.12.00/08/2019 tentang Sistem Manajemen penanganan Barang Hilang atau Tertinggal (*Lost Item*) di Bandar Udara PT Angkasa Pura II (Persero)
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 Bab 1 butir 9, *Aviation Security (AVSEC)*
- Peraturan direktur jenderal perhubungan udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 tentang tata cara pemeriksaan keamanan penumpang, personel pesawat udara dan barang bawaan. PT. Angkasa Pura II: Jakarta RemajaRosdakarya.
- Putra, T. B. B. (2019) Komunikasi Petugas Aviation Security Dalam Memberikan Pelayanan Pemeriksaan Barang Bawaan Penumpang Di Bandar Udara Adisumarmo Solo. Tugas Akhir Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sandhiprasta, I. P. R., Astuti, L. G., & Mogi, I. K. A. (2022). Redesain Aplikasi Pelaporan Barang Hilang Di Bandara (Lost & Found Mobile) Pada Pt. Jasa Angkasa Semesta. *Jurnal Pengabdian Informatika*, 1(1), 119-124.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- Wirangsane, A., & Widodo, E. (2018). Decisien Rules pada Data On Time Performance Garuda Indonesia Menggunakan If-Than Rules dalam Metode Rough Set Theory. Tugas Akhir. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Yunika, F., & Astutik, S. P. (2023). Analisis Proses Kerja Staff Aviation Security (AVSEC) Dalam Penanganan Bagasi untuk Menunjang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 290-305