

## Analisis Pengetahuan Penumpang pada Klaim Bagasi Tercatat PT Kokapura Avia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Marsiana Ayu<sup>1</sup> Zenita Kurniasari<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [marsianaayu0901@gmail.com](mailto:marsianaayu0901@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstrak

PT Kokapura Avia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *ground handling*. *Ground Handling* memiliki arti yaitu aktivitas suatu perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang termasuk bagasi, kargo, dan peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara untuk keberangkatan maupun kedatangan. Penelitian ini menggunakan Metodologi dengan pendekatan kualitatif yang mempunyai karakteristik alami (*natural setting*) sebagai sumber data langsung, deskriptif. Hasil kegiatan penelitian kualitatif dapat berupa deskripsi rinci tentang ucapan, deskripsi, dan/atau perilaku yang dapat diamati dari individu, kelompok, masyarakat, dan/atau organisasi dalam situasi tertentu, dan dapat dilihat dari sudut pandang yang menyeluruh. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa cukup banyak penumpang yang mengalami kerusakan dan kehilangan bagasi saat melakukan penerbangan di bandar udara Internasional Yogyakarta, namun pengetahuan penumpang dalam melakukan klaim bagasi yang rusak maupun hilang yaitu sebagian sudah dapat mengikuti alur dan dapat di klaim namun masih ada juga penumpang yang tidak mengetahui alur untuk mengklaim bagasi tercatat tersebut. Penumpang juga selalu menyalahkan petugas *lost and found* saat mendapatkan bagasi yang dimiliki rusak, namun kenyataannya kerusakan tersebut tidak selamanya berasal dari petugas, hal tersebut juga dapat disebabkan dari faktor penumpang itu sendiri. Untuk proses klaim bagasi penumpang, petugas *lost and found* yang bertanggung jawab melakukan pengecekan sesuai SOP untuk menyesuaikan dengan kondisi bagasi untuk dapat di klaim atau tidak.

**Kata Kunci:** Pengetahuan Penumpang, Klaim Bagasi, Petugas *Lost and Found*



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 adalah salah satu alternatif terbaik pilihan masyarakat saat ini dikarenakan efisien waktu, persaingan harga dan keamanan yang ditawarkan, dibandingkan dengan transportasi darat dan laut. Transportasi Udara saat ini mengalami pertumbuhan pesat mengikuti perkembangan industri pariwisata di Negara Indonesia. Guna mendukung transportasi udara, maka diperlukan prasarana yaitu bandar udara. Bandar udara adalah sebagai prasarana pendukung transportasi udara memiliki peran penting karena dapat menghubungkan daerah yang sebelumnya sulit untuk di jangkau oleh transportasi lain, kini dapat di jangkau oleh transportasi udara (Prajab, 2018). Sebagai contoh, Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Bandar Udara yang berada di Kabupaten Kulonprogo adalah *Yogyakarta International Airport (YIA)*. *Yogyakarta International Airport* merupakan salah satu pintu gerbang masuknya wisatawan *domestic* atau internasional ke Yogyakarta dan Jawa Tengah. PT Kokapura Avia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *ground handling*. *Ground Handling* memiliki arti yaitu aktivitas suatu perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang termasuk bagasi, kargo, dan peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara untuk keberangkatan maupun kedatangan.

Tata operasional darat memiliki beberapa bagian antara lain *Check In Counter* (pasasi), *CIQ (Custom Immigration Quarantine)*, *Boarding Gate*, dan *Lost and Found*. Pelayanan yang diberikan oleh PT Kokapura Avia kepada pengguna jasa transportasi udara di Bandar Udara Internasional Yogyakarta salah satunya *lost and found* yaitu penanganan dan pelayanan bagasi hilang maupun rusak (Salsabilla, 2020). *Lost and Found* merupakan tempat penumpang yang datang untuk melaporkan apabila mendapatkan bagasinya rusak maupun hilang. Kesabaran yang perlu dimiliki oleh petugas *lost and found* diantaranya yaitu menghadapi berbagai macam sifat penumpang (Susilowati & Saputra, 2021). Pada umumnya ada beberapa kasus penyimpangan bagasi penumpang diantaranya adalah penyimpangan penempatan bagasi, adanya kasus bagasi penumpang yang hilang, rusak, ataupun penumpang yang salah mengambil bagasi milik orang lain. Terdapat komplain yang datang ke bagian *Lost and Found* karena bagasi telat atau rusak. Karena banyaknya komplain di bagian *Lost and found* ini masing-masing maskapai mempunyai *standart* tersendiri untuk para pekerja yang ada di *Ground Handling*, sehingga dengan itu adanya penanganan-penanganan tertentu terhadap keluhan atau komplain akan menjadikan citra terhadap maskapai tersebut menjadi baik dan penumpang yang menggunakan jasa terhadap maskapai tersebut merasa puas akan pelayanan yang diberikan (Salsabilla, 2020).

Berdasarkan pengamatan peneliti dalam melakukan penelitian di Bandar Udara Internasional Yogyakarta permasalahan yang dihadapi dalam proses penanganan pada bagasi tercatat yang bermasalah yaitu bagasi penumpang yang hilang maupun rusak di unit *lost and found* adalah kurangnya pengetahuan penumpang yang ingin mengklaim bagasi tercatat, dimana bagasi penumpang tidak memiliki asuransi kerusakan dan ingin meminta ganti rugi terhadap pihak unit *lost and found*. Oleh sebab itu, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengenai pengetahuan penumpang dalam mengklaim bagasi tercatat dengan melakukan penelitian berjudul "Analisis Pengetahuan Penumpang Pada Klaim Bagasi Tercatat PT Kokapura Avia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta". Tujuan Penelitian: untuk mengetahui apa saja kerusakan dan kehilangan yang biasa ditemui pada bagasi penumpang; untuk mengetahui bagaimana pengetahuan penumpang mengenai cara pengklaiman bagasi yang rusak dan hilang; dan untuk mengetahui bagaimana solusi yang diberikan dari pihak *lost and found* atas klaim kerusakan dan kehilangan bagasi penumpang.

## Landasan Teori

### Bandar Udara

Berdasarkan PerMenHub No. KM 11 Tahun 2010 pasal 1 definisi Bandar udara adalah kawasan di daratan dan perairan yang dibatasi untuk digunakan sebagai tempat pesawat udara *take off, landing*, naik turunnya penumpang, mengeluarkan dan memasukkan barang dan tempat perpindahan jenis angkutan transportasi, yang disertai *safety and security aviation*, serta fasilitas pendukung lainnya. Secara fungsional Bandar Udara pada umumnya dibagi menjadi 2 unsur utama yaitu sisi udara (*air side*) dan sisi darat (*land side*) (Kementerian Perhubungan, 2015). Kebandarudaraan merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan bandar udara ataupun penyelenggaraan lainnya, termasuk keamanan, dan *air traffic*, penumpang, barang, dan pos, tujuan angkutan dalam negeri dan antar daerah. Serta upaya peningkatan ekspansi ekonomi nasional dan daerah (Kementerian Perhubungan, 2010). Menurut UU No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan bandar udara dibagi menjadi dua (2) yaitu bandar udara domestic dan internasional. Bandar udara domestic adalah bandar udara yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri. Sedangkan, bandar udara internasional adalah bandar udara yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri dan rute penerbangan dari dan keluar negeri.

## **Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA)**

Bandar Udara Internasional Yogyakarta memiliki kode IATA : YIA dan kode ICAO: WAHI. Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah Bandar Udara Internasional yang dibangun di Kapanewon Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Berjarak sekitar 42 kilometer dari pusat kota Yogyakarta. Bandar Udara ini direncanakan akan membantu kinerja Bandar Udara International Adisutjipto yang sudah tidak mampu lagi menampung kapasitas penumpang dan pesawat. Bandar udara ini berdiri di tanah seluas 600 hektar dan biaya pembangunan diperkirakan Rp. 10 triliun. Bandar Udara ini akan mampu menampung 20 juta penumpang per tahun dan memiliki terminal 210.00 meter persegi (Ramadhan, 2021). *Yogyakarta International Airport* (YIA) menjadi bandar udara baru di Yogyakarta, yang menggantikan Bandar Udara Internasional Adisutjipto. Terletak di kapanewon Temon, Kulon Progo, yang berjarak sekitar 42 kilometer dari pusat kota Yogyakarta, YIA hadir dengan kemegahan nan menawan. Arsitektur yang modern dan desain yang futuristik, dimiliki YIA yang berdiri di atas lahan seluas 600 hektar. Menelan biaya mencapai Rp10 triliun, bandara ini dilengkapi dengan jalur kereta api sebagai jalur transportasi yang mengangkut penumpang dari dan menuju Kota Yogyakarta (Ramadhan, 2021).

## **PT. Kokapura Avia**

Kokapura Avia berawal dari sebuah usaha yang awalnya bernama KPN (Koperasi Pegawai Negeri) berdiri pada bulan november tahun 1983 yang diprakasai oleh kepala bandar udara Bapak Sumarwanto sesuai dengan badan hukum nomor 1283/BH/XI/1983 dengan usaha simpan pinjam dan *ground handling* sebagai *business* inti. Pada tanggal 29 September 1997 mengalami perubahan anggaran dasar karena adanya pengembangan jenis usaha yang dijalankan sehingga Koperasi Avia berganti nama menjadi Kopkar Angkasa Pura AVIA sesuai dengan badan hukum nomor: 334/BH/PAD/KWK.12/IX/97. Pada tanggal 12 juli 2007 mengalami perubahan anggaran dasar lagi karena adanya pengembangan jenis usaha yang dijalankan dan berganti nama menjadi KOKAPURA AVIA sesuai dengan badan hukum nomor: 002/PAD/XV.4/KAB.SLM/VII/2007. Unit usaha yang di tangani Kokapura Avia hingga saat ini: *Ground handling*; *Tour & travel*; Asuransi Penerbangan; Kafeteria; Minimarket; Pujasera; *Porter Service*; Pelayanan parkir; *Service Ac*; Pengadaan barang dan jasa; dan Perhotelan.

## **Ground Handling**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan *ground handling* adalah suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap penumpang beserta bagasinya, kargo, pos, peralatan pergerakan pesawat udara di darat, dan pesawat udara selama berada di bandara, baik keberangkatan (*departure*) maupun kedatangan (*arrival*) (Kementerian Perhubungan, 2021). *Ground handling* adalah suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di Bandar udara, baik untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan (*arrival*) (Evi & Sutarwati, 2022). Tugas *ground handling* adalah memastikan semua kegiatan sebuah penerbangan dari pesawat *take-off* hingga *landing* kemudian *take-off* lagi berjalan dengan lancar. Para petugas yang bekerja di bagian tersebut harus memakai pakaian yang telah ditentukan sesuai prosedur untuk keamanan dan keselamatannya. Para petugas harus menggunakan rompi dan harus memakai *ear plug* agar pendengarannya tidak terganggu karena bunyi mesin pesawat. Selain itu, petugas *ground*

*handling* yang bertugas di area *air side* harus memakai pakaian *safety shoes* dan sarung tangan untuk mengurangi resiko kecelakaan pada saat bekerja (Evi & Sutarwati, 2022).

### Lost and Found

*Lost and Found* merupakan salah satu bagian dari *baggage handling* dibagian tata operasional darat yang biasanya terdapat pada bandar udara atau juga stasiun. *Lost and found* merupakan bagian yang bertugas untuk melayani pasca penerbangan untuk kehilangan dan kerusakan bagasi, penemuan bagasi, barang yang tertinggal di dalam pesawat, dan semua yang menyangkut bagasi penumpang (Salsabilla, 2020). Peranan petugas *lost and found* dalam melayani serta menanggapi segala pengaduan dari penumpang dengan sebaik-baiknya sesuai SOP, dengan adanya koordinasi pada unit-unit terkait maka akan membuahkan hasil yang baik saat berjalannya proses operasional yang lancar. Tugas pokok *Lost and Found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang (Susilowati & Saputra, 2021). Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya terjadi karena kesalahan pelabelan bagasi oleh *petugas airlines* atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah, penumpang datang ke unit *lost and found* kemudian mengisi *Property Irregularity Report* (PIR) selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airlines* melakukan pencarian. Setelah bagasi ditemukan *airlines* bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh *airlines* tersebut (Susilowati & Saputra, 2021).

### Penumpang (*Passanger*)

Secara umum penumpang merupakan seseorang yang hanya menumpang dengan pesawat terbang, kereta api, bus, atau jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak yang mengoperasikan perjalanan tersebut (Oktyaninoor, 2021). Menurut (Majid & Warpani, 2014) penumpang merupakan “orang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara”. Penumpang juga bisa di definisikan sebagai “seseorang atau kelompok yang melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara. Secara umum menurut (Parsuta, 2013) *passanger* terbagi menjadi 2 yaitu: *Domestic passanger* merupakan penumpang yang terbang atau melangsungkan perjalanan dari satu kota ke kota lain dalam suatu wilayah/negara tertentu. *International passanger* merupakan penumpang yang terbang atau melangsungkan perjalanan dari satu negara ke negara lainnya. Adapun jenis-jenis penumpang terbagi menjadi 2 yaitu sebagai berikut: Penumpang biasa yaitu penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun. Penumpang khusus (*special passanger*) yaitu penumpang yang memiliki kondisi fisik dan mental, status sosial ekonomi, kedudukan, jabatan, pengaruhnya dikenakan latar belakang penumpang yang bersangkutan tersebut atau karena perusahaan penerbangan menganggap penumpang tersebut perlu mendapatkan pelayanan khusus (Parsuta, 2013).

### Bagasi

Selain penumpang bagian penting lain yang juga harus diangkut dalam pesawat adalah barang milik penumpang atau dalam dunia penerbangan lebih sering disebut sebagai barang bagasi. Seperti yang diketahui bersama bahwasannya bagasi secara umum sendiri diartikan sebagai tempat penyimpanan barang yang terdapat pada kendaraan pribadi maupun umum, dimana pengertian tersebut juga sejalan dengan pengertian mengenai bagasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang di definisikan sebagai tempat atau bagian tertentu pada suatu kendaraan yang berfungsi untuk memuat barang-barang yang terdapat pada sebuah

kendaraan (Muharam, 2021). Bagasi adalah barang bawaan yang ditenteng penumpang saat melakukan perjalanan menggunakan pesawat. Secara umum pengertian bagasi adalah harta benda, barang milik pribadi, bagasi tercatat, bagasi cabin, serta bagasi tidak tercatat yang diizinkan oleh maskapai untuk dimuat dalam pesawat untuk kebutuhan pribadi dan dipakai oleh penumpang dalam penerbangan atau untuk aktivitas di tempat tujuan (Sari & Wakhidah, 2022).

### Penelitian yang Relevan

**Tabel 1. Penelitian yang Relevan**

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Tri Susilowati dan Andhika Panji Saputra	2021	Peranan Unit <i>Lost And Found</i> Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma	Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh petugas <i>lost and found</i> yang mampu memonitor dan mengkoordinasikan segala kegiatan yang ada dengan unit-unit terkait dalam melaksanakan pelayanan terhadap penumpang sehingga terciptanya keamanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Semua tenaga kerja mampu melayani penumpang dengan ramah dan sabar pada setiap keluhan bagasi yang dialami oleh penumpang, seluruh tenaga kerja pun menjalin kerja sama yang baik antara tenaga kerja satu dengan lainnya sehingga saat terjadi kendala dalam unit <i>lost and found</i> seluruh tenaga kerja mampu menyelesaikannya dengan baik.
2	Rizkika Purnamasari	2021	Peran Unit <i>Lost And Found</i> Dalam Menangani Kehilangan Bagasi Penumpang Maskapai Citilink Indonesia Di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Yogyakarta	Penanganan bagasi penumpang dari kedatangan ( <i>arrival</i> ) maskapai Citilink Indonesia di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara internasional Yogyakarta. Proses dalam menangani bagasi penumpang dapat terjadi penyimpanan bagasi pada saat <i>Post Flight Service</i> maupun <i>Pre Flight Service</i> . <i>Post Flight Service</i> yaitu penumpang saat tiba distasiun tujuan mereka tidak menerima bagasi bisa juga terjadi kesalahan pada saat <i>Pre Flight Service</i> yaitu bisa jadi ada kesalahan pada pelebelan bagasi atau <i>baggage tagging</i> yang kurang tepat pada saat di <i>counter check-in</i> bagian depan. Permasalahan yang terjadi di bagian Unit <i>Lost and Found</i> maskapai Citilink Indonesia di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Yogyakarta terhadap bagasi atau barang bawaan penumpang pada saat kedatangan ( <i>arrival</i> ). Disinilah peran penting petugas Unit <i>Lost and Found</i> harus menguasai semua situasi dan kondisi <i>mishandled baggage</i> tersebut agar <i>image</i> atau citra <i>airline</i> tetap terjaga dengan baik. Petugas Unit <i>Lost and Found</i> maskapai Citilink Indonesia pada PT. Gapura Angkasa telah melakukan tugas sesuai dengan aturan yang berlaku dan sesuai dengan GOM ( <i>Ground Opration Manual</i> ) milik PT. Gapura Angkasa ataupun WI ( <i>Work Instruction</i> ).
3	Athfar Yuladi Amri	2020	Analisis Kinerja Unit <i>Lost And Found</i> Dalam Menangani Bagasi Rusak Dan Hilang Di Pt.Gapura Angkasa Cabang Bandar	Petugas Unit <i>Lost And Found</i> di PT. Gapura Angkasa mampu dalam melaksanakan tugasnya, sesuai prosedur SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku pada PT. Gapura Angkasa. Semua tenaga kerja mampu melayani penumpang dengan profesional, ramah dan sabar pada setiap keluhan bagasi seperti halnya dalam penanganan bagasi rusak dan penanganan bagasi hilang yang dialami oleh penumpang, seluruh tenaga kerja pun menjalin kerja sama yang baik antara tenaga kerja satu dengan lainnya sehingga saat terjadi kendala dalam unit <i>lost and found</i>

			Udara I Gusti Ngurah Rai Bali	seluruh tenaga kerja mampu menyelesaikannya dengan baik.
--	--	--	----------------------------------	--

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan Metodologi dengan pendekatan kualitatif yang mempunyai karakteristik alami (*natural setting*) sebagai sumber data langsung, deskriptif. Menurut (Mertha Jaya, 2020) dalam bukunya mengatakan penelitian kualitatif adalah penelitian menyeluruh terhadap suatu subjek. Peneliti menjadi alat utama penelitian kualitatif. Hasil kegiatan penelitian kualitatif dapat berupa deskripsi rinci tentang ucapan, deskripsi, dan/atau perilaku yang dapat diamati dari individu, kelompok, masyarakat, dan/atau organisasi dalam situasi tertentu, dan dapat dilihat dari sudut pandang yang menyeluruh. Penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2019) adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositivme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel data dilakukan secara *purposive* artinya sampel yang diambil sesuai dengan tujuan dari penelitian yang dilakukan. Teknik pengumpulan data dengan tringulasi untuk menggabungkan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara secara mendalam kepada petugas *Lost and Found* dan penumpang pesawat udara yang mengalami permasalahan bagasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Analisis data dalam penelitian kualitatif cenderung dilakukan secara analisa induktif serta makna merupakan hal yang esensial.

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta Penelitian ini dilaksanakan oleh peneliti selama 1 bulan pada tanggal 1 September – 30 September 2022 dan pengambilan data pada tanggal 15 Mei 2023 – 30 Mei 2023. Alasan peneliti memilih Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebagai tempat melaksanakan penelitian adalah karena sebagai peneliti ingin mengetahui alur proses bagaimana pengetahuan para pengguna jasa bandar udara dalam mengklaim bagasi tercatat yang mengalami permasalahan pada bagasinya di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

### Jenis dan Sumber data

Pada penelitian ini data yang digunakan adalah data yang bersifat kualitatif karena dinyatakan dengan kalimat bukan angka-angka. Jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini sumber data diperoleh melalui data primer dan data sekunder.

1. Data Primer. Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Sugiyono, 2019). Data primer dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara kepada petugas *Lost and Found* dan penumpang pesawat udara yang mengalami permasalahan bagasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
2. Data Sekunder. Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2019). Dalam hal ini peneliti menggunakan data sekunder seperti dokumen perusahaan, buku maupun jurnal yang berkaitan tentang unit *Lost and Found* serta bagasi penumpang pesawat udara yang bermasalah.

## Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

1. Wawancara (*Interview*). Wawancara adalah proses percakapan yang dilakukan oleh *interviewer* dan *interviewee* dengan tujuan tertentu, dengan pedoman, dan bias bertatap muka maupun melalui alat komunikasi tertentu. Tujuan dilakukan wawancara yaitu untuk mengungkapkan permasalahan yang sifatnya lebih rumit dan bias dilakukan dengan wawancara mendalam (Edi, 2016). Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara terstruktur dimana peneliti telah mempersiapkan beberapa butir pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber. Pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan pertanyaan – pertanyaan kepada Leader GH perusahaan Kokapura satu (1), satu (1) petugas *Lost and Found* dan beberapa penumpang pesawat udara yang mengalami permasalahan bagasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
2. Pengamatan (Observasi). Observasi adalah proses penelitian yang menggunakan metodologi subjektif untuk mengumpulkan informasi atau data. Karena fokus pada observasi kualitatif adalah untuk menyamakan perbedaan kualitas. Pada penelitian ini observasi dilakukan dengan cara terus terang dimana peneliti mengungkapkan terus terang kepada unit *lost and found* bahwa peneliti sedang melakukan observasi sehingga seluruh proses penelitian diketahui. Dalam penelitian ini peneliti mengamati hal – hal yang berkaitan tentang unit *Lost and Found*, permasalahan bagasi penumpang, dan pengetahuan penumpang pesawat udara dalam mengklaim bagasi tercatat terhadap unit *Lost and Found* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta selama satu (1) bulan pada tanggal 1 September – 30 September 2022 dan dilanjutkan pengambilan data pada tanggal 15 Mei 2023 – 30 Mei 2023.
3. Studi Dokumentasi. Dokumentasi adalah dokumen yang berbentuk tulisan, gambar, dan karya. Dokumen dapat merujuk pada bahan tertulis, pengumpulan data yang memanfaatkan data yang ada, atau perekaman ulang. Mempelajari dokumen yang ada untuk dapat membuat perkiraan dalam menyusun laporan dan untuk melengkapi data yang ada guna menyempurnakan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa dokumen berupa jurnal-jurnal, dokumen SOP *Lost and Found* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, catatan, dan sumber-sumber internet lainnya yang berkaitan tentang pengetahuan penumpang dalam pengklaiman bagasi tercatat yang bermasalah pada unit *Lost and Found* PT. Kokapura Avia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

*Lost and Found* merupakan salah satu bagian dari *baggage handling* dibagian tata operasional darat yang biasanya terdapat pada bandar udara atau juga stasiun. *Lost and found* merupakan bagian yang bertugas untuk melayani pasca penerbangan untuk kehilangan dan kerusakan bagasi, penemuan bagasi, barang yang tertinggal di dalam pesawat, dan semua yang menyangkut bagasi penumpang (Salsabilla, 2020). Dalam penelitian ini, penulis mengambil 7 orang sebagai narasumber yang terbagi dari 5 penumpang sebagai informan dan 2 narasumber dari 1 petugas *lost and found* sebagai ahli dan 1 manager *lost and found* sebagai kunci. . Dari 7 narasumber tersebut yang berlaku sebagai triangulasi yaitu Manager *Lost and Found*, dan satu *staff* atau petugas *Lost and Found*. Pengambilan narasumber lebih banyak ditujukan terhadap penumpang guna untuk menggali data tentang pengetahuan penumpang pada klaim bagasi tercatat PT Kokapura Avia Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

### **Kerusakan dan Kehilangan yang Biasa Ditemui pada Bagasi Penumpang**

Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas *Lost And Found* dan penumpang sebagai pengguna jasa di bandar Udara Yogyakarta Internasional *Airport* bahwa kerusakan bagasi tercatat sering di terjadi pada penumpang yang di sebabkan dari pengelolaan petugas terhadap bagasi penumpang tersebut, mulai dari menaikan bagasi dari *make up area* ke pesawat udara maupun dari pesawat ke *back up area* sampai bagasi di ambil oleh penumpang. Meskipun demikian semua kerusakan bagasi tidak sepenuhnya merupakan kesalahan dari petugas, tetapi kerusakan juga dapat disebabkan oleh penumpang yang bersangkutan, dimana penumpang tidak membawa bagasi sesuai dengan ketentuan keamanan barang bawaan, penumpang juga sering kali membawa bagasi dengan bahan tipis yang mudah pecah atau sobek, di tambah sebageian besar penumpang juga tidak mau melakukan *wrapping* pada barang bawaan yang hendak di masukan kedalam bagasi dengan alasan tidak mau lagi mengeluarkan uang untuk biaya *wrapping* yang dinilai cukup mahal, hal tersebut membuat penumpang tetap memasukkan barang bawannya sebagai bagasi tercatat yang nantinya dapat menyebabkan bagasi penumpang tidak terlindungi dengan baik sehingga ada kemungkinan bagasi mengalami kerusakan. Oleh sebab itu kerusakan bagasi tidak selamanya disebabkan dari petugas penanganan bagasi tetapi juga dapat disebabkan oleh penumpang itu sendiri.

### **Terkait Pengetahuan Penumpang Mengenai Cara Pengklaiman Bagasi yang Rusak ataupun Hilang**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap responden yang terkait mengenai pengetahuan pengklaiman bagasi yang rusak ataupun hilang, rata-rata penumpang sudah memahami cara tersebut. Dari kebanyakan responden tersebut menjelaskan bahwa cara pengklaiman bagasi yang hilang yaitu dengan mendatangi kantor *Lost and Found* serta membuat laporan tentang barang yang hilang ataupun rusak. Dan sekalipun terdapat penumpang yang belum mengetahui cara mengklaim bagasi yang rusak ataupun hilang , petugas dapat membantu dan memberi arahan kepada penumpang untuk dapat melaporkan barang hilang ataupun rusak dan mendatangi kantor yang bersangkutan untuk memprosesnya.

### **Terkait Solusi Yang Diberikan dari Pihak *Lost and Found* atas Klaim Kerusakan dan Kehilangan Bagasi Penumpang**

Dari hasil wawancara mengenai solusi yang diberikan pihak *lost and found* atas klaim kerusakan dan kehilangan bagasi penumpang, petugas telah memberikan solusi yang sudah sesuai aturan yang ditetapkan yaitu jika ada kerusakan atau kehilangan bagasi, petugas akan mengecek terlebih dahulu apakah bagasi yang rusak itu sesuai dengan *bag tag* atau *klaim tag* yang diberikan diawal waktu penumpang melakukan *check in*. Jika sesuai dengan *klaim tag* yang ditunjukkan dan kerusakan atau kehilangan tersebut masuk dalam kategori klaim maka petugas akan langsung membantu untuk memberikan klaim tersebut sesuai dengan seberapa berat kerusakan dan apa yang rusak maupun hilang. Akan tetapi jika kehilangan atau kerusakan tersebut tidak sesuai dengan *klaim tag* penumpang, maka petugas dapat memberikan penjelasan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian tentang Analisis Pengetahuan Penumpang Pada Klaim Bagasi Tercatat PT Kokapura Avia Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dapat diperoleh sebuah kesimpulan sebagai berikut: Kerusakan dan kehilangan yang biasa ditemui pada bagasi penumpang pada PT Kokapura Avia Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, bahwa hampir setiap penumpang pernah mengalami kerusakan bagasi tercatat di bandar udara Internasional



Yogyakarta ini. Setiap penumpang yang mengalami kerusakan maupun kehilangan bagasi rata-rata memiliki pengetahuan yang sama terkait penyebab kerusakan bagasi tercatat yang dimiliki. Setiap penumpang dengan pasti menyalahkan bahwa penyebab kerusakan ataupun kehilangan tersebut di sebabkan oleh petugas penanganan bagasi itu sendiri, meskipun penyebab bagasi rusak tidak selamanya berasal dari petugas tetapi juga dapat berasal dari penumpang yang bersangkutan tersebut. Terkait pengetahuan penumpang mengenai cara pengklaiman bagasi yang rusak ataupun hilang, bahwa cara pengklaiman bagasi yang hilang yaitu dengan mendatangi kantor *Lost and Found* serta membuat laporan tentang barang yang hilang ataupun rusak. Seluruh Penumpang dapat melakukan hal yang sama, adapun penumpang yang bingung dan tidak tau kemana arah untuk memproses bagasi yang rusak dan hilang maka penumpang tersebut dengan sendirinya akan bertanya pada salah satu petugas bandar udara dan kemudian akan diarahkan ke ruangan *lost and found* yang ada di bandar udara Internasional Yogyakarta tersebut. Solusi yang diberikan dari pihak *lost and found* atas klaim kerusakan dan kehilangan bagasi penumpang, bahwa petugas dapat memberikan solusi sesuai aturan yang ditetapkan dengan menyesuaikan bagasi dengan *bag tag* atau *klaim tag* yang dimiliki dapat masuk dalam kriteria pengklaiman bagasi atau tidak, jika cocok dan sesuai aturan maka klaim tersebut langsung diberikan kepada penumpang bersangkutan. Demikian juga dengan bagasi penumpang yang hilang, petugas akan mengecek *bording pass*, *claim tag*, *bag tag*, KTP penumpang, penyesuain nomor bagasi, *bording pass* sesuai dengan *station departure*, transit sampai *arival*. petugas akan mencari tau bentuk dan ciri-ciri barang, dengan melakukan pelacakan terkait lokasi bagasi penumpang, kemudian saat bagasi sudah di temukan maka petugas yang bertanggung jawab terhadap bagasi tersebut langsung di antarkan dan diberikan kepada penumpang yang kehilangan tersebut.

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam isi penelitian penelitian ini, namun adapun saran yang dapat peneliti sampaikan dalam penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas penulisan pada penelitian selanjutnya. Saran penulis pada penelitian ini yaitu: Bagi PT Kokapura Avia Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta; Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa petugas *lost and found* pada PT Kokapura Avia Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam melakukan penanganan bagasi sudah cukup baik, namun perlu adanya peningkatan dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku, hal tersebut agar dapat mengurangi angka klaim bagasi yang rusak ataupun hilang, sehingga dapat meningkatkan citra perusahaan yang baik dalam penanganan bagasi dan kepuasan penumpang setelah mengambil bagasi usai melakukan penerbangan. Bagi Penumpang pengguna jasa penerbangan Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta; Berdasarkan hasil penelitian bahwa kerusakan bagasi tidak semuanya disebabkan oleh petugas tetapi juga dari penumpang, oleh karena menurut peneliti terhadap semua penumpang yang melakukan penerbangan dengan membawa sebuah bagasi terlebih dahulu memastikan bahwa barang bawaan tersebut dapat dan aman di masukan kedalam bagasi tercatat, jika tidak maka harus melakukan *wrapping* agar bagasi lebih aman, sehingga tidak terjadi kerusakan pada bagasi tercatat tersebut. Bagi peneliti selanjutnya; Penulis sadar bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini, maka dari itu diharapkan peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian tentang pengetahuan klaim bagasi rusak dan hilang agar dapat menggali lebih dalam lagi informasi yang ada dan memperluas lagi pencarian informasi terkait masalah yang sama pada PT Kokapura Avia yang ada pada bandara – bandara lain, agar peneliti selanjutnya dapat membuat perbandingan terkait masalah klaim bagasi pada PT Kokapura Avia yang ada di seluruh bandara di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Airport.id. (2019). *Istilah Nama-Nama Penumpang Pesawat yang Perlu Diketahui - airport.id*.  
<https://airport.id/istilah-nama-nama-penumpang-pesawat-yang-perlu-agan-ketahui/>.  
Diakses pada tanggal 22 Desember 2022.
- Amri, A. Y. (2021). Analisis Kinerja Unit Lost And Found Dalam Menangani Bagasi Rusak Dan Hilang Di PT. Gapura Angkasa Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Bachtiar. (2021). *Mendesain Penelitian Hukum* (1st ed.). Depublish.
- Edi, F. R. S. (2016). *Teori Wawancara Psikodignostik* (1st ed.). LeutikaPrio.
- Evi, S., & Sutarwati, S. (2022). Upaya Meminimalisir Terjadinya Kehilangan Bagasi oleh Staf Ground Handling PT. Gapura Angkasa pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31316/jk.v6i2.3762>
- Helaluddin, & Wijaya, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik* (1st ed.). Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.  
<https://help.superairjet.com/en/support/solutions/articles/70000622713-ketentuan-claim-bagasi-rusak-dan-hilang>. Diakses pada tanggal 26 Desember 2022.
- Juniarti, R. (2022). *Ketentuan claim bagasi rusak atau hilang maskapai Super Air Jet : Super Air Jet Contact Center*. Superairjet.Com.
- Kementerian Perhubungan. (2010). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 tahun 2010 Tentang Tataan Kebandarudaraan Nasional*. Departemen Perhubungan RI.  
[https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2010/km\\_no\\_11\\_tahun\\_2010.pdf](https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2010/km_no_11_tahun_2010.pdf)
- Kementerian Perhubungan. (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*. Departemen Perhubungan RI.
- Kementerian Perhubungan. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 77 Tahun 2015 Tentang Standarisasi Dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara*. Departemen Perhubungan RI.
- Kementerian Perhubungan. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 33 Tahun 2021 Tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara*.  
[https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2021/PM\\_33\\_Tahun\\_2021](https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2021/PM_33_Tahun_2021)
- Majid, S. A., & Warpani, E. P. D. (2014). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. PT Rajagrafindo Persada.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151.
- Mertha Jaya, I. M. L. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Teori, Penerapan, dan Riset Nyata (F. Husaini, Ed.). Anak Hebat Indonesia.
- Nadeak, L. Y. (2019). Peran Petugas Unit Lost And Found Dalam Menangani Kasus Penyimpangan Penanganan Bagasi Penumpang Pada Arrival Station Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma Jakarta Periode Januari-Maret 2019 (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Parsuta, K. A. (2013). *Penanganan Penumpang Boarding: Ground Handling*.  
<http://kadekagusparsuta.blogspot.com/2013/05/ground-handling.html>. Diakses pada tanggal 22 Desember 2022



- Pradana, R. A. (2017). Peran Unit Lost And Found Dalam Menangani Kehilangan Bagasi Penumpang Maskapai Silk Air Oleh PT. Jasa Angkasa Semesta Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. [Universitas Gadjah Mada]. <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/113184>
- Prajab, A. K. (2018). Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Turnover Intention Pada Pegawai Aviation Security (Avsec) Di Bandara Silampari Kota Lubuklinggau [Universitas Mercu Buana Yogyakarta]. <http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/3420/>
- Purnamasari, R. (2021). Peran Unit Lost And Found Dalam Menangani Kehilangan Bagasi Penumpang Maskapai Citilink Indonesia Di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Yogyakarta (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta)
- Ramadhan, A. H. (2021). Pengaruh Low Cost Carrier Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Citilink Di Bandar Udara Yogyakarta International Airport. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sari, A. N., & Wakhidah, E. N. (2022). Pengaruh Bagasi Berbayar Dan Kenaikan Harga Tiket Pesawat Terhadap Minat Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *CONSILIUM Journal : Journal Education and Counseling*, 2(2), 70–78.
- Silalahi, R. O. (2019). Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Barang Bagasi Penumpang Yang Hilang.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. 218–219.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfa Beta.
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1), 39-44.
- Widyastuti, D. D. (2021). Pemeriksaan Penumpang Pesawat Udara Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Halim Perdanakusuma. *Jurnal Mitra Manajemen*. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/view/633>. Diakses pada tanggal 22 Desember 2022.