

**PENANGANAN *RUSH BAGGAGE ARRIVAL* DI PT JASA
ANGKASA SEMESTA BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI (STUDI KASUS SINGAPORE AIRLINE,
EMIRATES AIRLINE, DAN JETSTAR AIRWAYS)
LAPORAN ON THE JOB TRAINING
Tanggal 29 September – 29 November 2025**



Disusun Oleh :

ZAHRA AMINI LUBIS
NIT. 30623024

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**PENANGANAN *RUSH BAGGAGE ARRIVAL* DI PT JASA
ANGKASA SEMESTA BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI (STUDI KASUS SINGAPORE AIRLINE,
EMIRATES AIRLINE, DAN JETSTAR AIRWAYS)
LAPORAN ON THE JOB TRAINING
Tanggal 29 September – 29 November 2025**



Disusun Oleh :

ZAHRA AMINI LUBIS
NIT. 30623024

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENANGANAN *RUSH BAGGAGE ARRIVAL* DI PT JASA ANGKASA
SEMESTA BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI (STUDI
KASUS SINGAPORE AIRLINE, EMIRATES AIRLINE,
DAN JETSTAR AIRWAYS)

Oleh :

ZAHRAAMINI LUBIS

NIT. 30623024

Laporan *On The Job Training* telah diterima dan disahkan sebagai salah satu
syarat penilaian *On The Job Training*

Disetujui Oleh :

Asisten Supervisor

Dosen Pembimbing

YURINDA RETNO SAFITRI

NIK. 2006343

DEWI RATNA SARI, S.E.M.M.

NIP. 19690609 199303 2 002

Mengetahui,

*Section Head
Commercial Training
Station Denpasar*



RATNA SARI NINGSIH

NIK. 9617009

HALAMAN PENGESAHAN

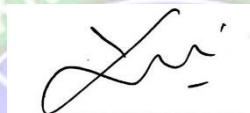
Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 25 bulan November tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian
On the Job Training

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota



RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

YURINDA RETNO SAFITRI
NIK. 2006343

DEWI RATNA SARI, S.E.M.M.
NIP. 19690609 199303 2 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan OJT ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kegiatan OJT yang telah saya laksanakan di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bali, serta sebagai salah satu syarat akademik pada Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya.

Selama pelaksanaan OJT, saya memperoleh banyak pengalaman berharga mengenai kegiatan operasional di lingkungan industri penerbangan, khususnya dalam bidang penanganan bagasi *rush arrival* pada unit *lost and found*. Melalui kegiatan ini, saya dapat memahami secara langsung proses pelayanan penanganan bagasi, koordinasi antarbagian, serta penerapan standar keselamatan dan pelayanan yang menjadi bagian penting dalam dunia *ground handling*. Selain itu, OJT ini juga memberikan pembelajaran mengenai tanggung jawab, kedisiplinan, kerja sama tim, dan kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja yang dinamis. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama pelaksanaan kegiatan maupun penyusunan laporan ini, antara lain:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan arahan dalam pelaksanaan kegiatan OJT.
2. Bapak Muhammad Fachrul, selaku General Manager OPS East Area, yang telah memberikan persetujuan serta dukungan penuh terhadap pelaksanaan OJT di wilayah operasionalnya.
3. Ibu Ratna Sari Ningsih selaku *Section Head Commercial Training Station Denpasar*.
4. Ibu Yurinda Retno Safitri, selaku Supervisor di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bali, yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, serta pengalaman berharga selama kegiatan OJT berlangsung.

5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
6. Ibu Dewi Ratna Sari, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan selama proses penyusunan laporan.
7. Kedua orang tua Ayahanda Mukhlis Lubis, S.H., dan Ibunda Herawati Dalimunthe, S.Pd., atas doa, dukungan moral dan material, serta motivasi yang tidak pernah berhenti menguatkan.
8. Seluruh pegawai PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bali, atas bantuan, kerja sama, dan ilmu yang telah diberikan selama kegiatan OJT.
9. Keluarga besar D3 Manajemen Transportasi Udara, atas semangat, kebersamaan, dan dukungan yang berharga.
10. Rekan-rekan OJT, yang selalu mendukung dan bekerja sama selama proses pelaksanaan kegiatan ini.

Saya menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat saya harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi bagi mahasiswa lain dalam memahami proses kegiatan OJT di lingkungan industri penerbangan.

Denpasar, 25 November 2025



Zahra Amini Lubis

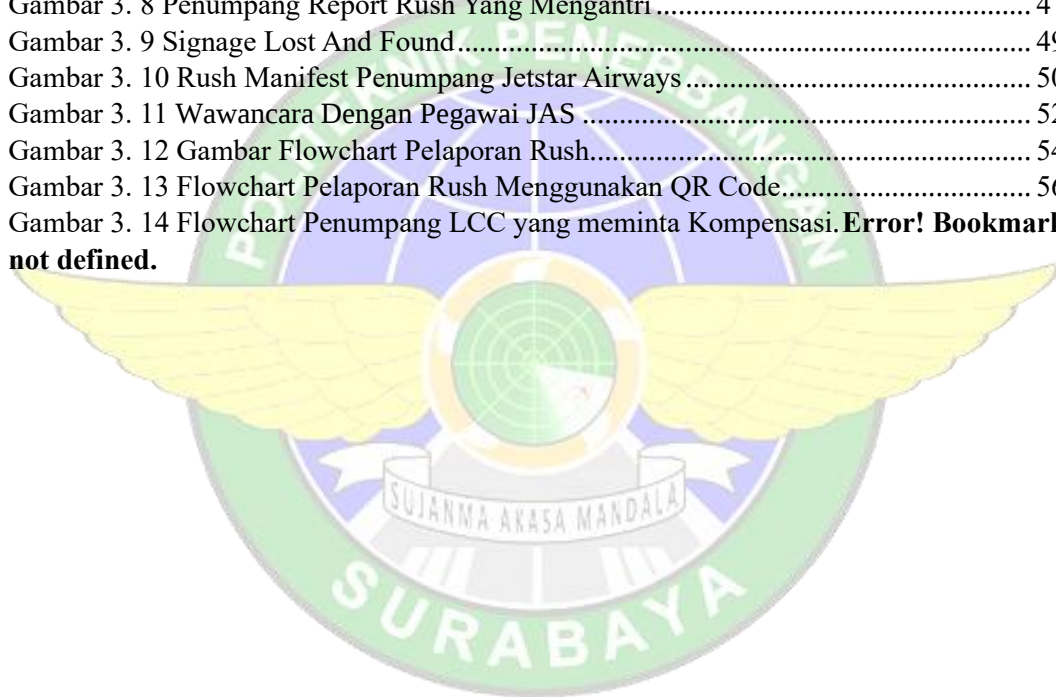
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud Dan Manfaat Pelaksanaan OJT	2
1.2.1 Maksud Pelaksanaan OJT	2
1.2.2 Manfaat Pelaksanaan OJT	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT.....	4
2.1 Sejarah Singkat.....	4
2.1.1 Sejarah Berdirinya PT Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	4
2.2 Data Umum	6
2.1.2 Sejarah Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.....	9
BAB III PELAKSANAAN OJT	14
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	14
3.1.1 Unit Lost And Found	14
3.1.2 Unit Services.....	15
3.2 Jadwal Pelaksanaan OJT	17
3.3 Tinjauan Teori.....	18
3.3.1 Pengertian Bagasi	18
3.3.2 Pengertian <i>Rush Baggage</i>	20
3.3.3 Prosedur Penanganan <i>Rush Baggage</i>	22
3.3.4 Sistem World Tracer	24
3.3.5 Unit <i>Lost And Found</i>	26
3.3.6 Optimalisasi Penanganan <i>Rush Baggage</i>	29
3.3.7 Hubungan Optimalisasi dengan Kualitas Pelayanan	31
3.3.8 Profil Maskapai yang Ditangani: Singapore Airlines, Emirates Airline, dan Jetstar Airways.....	33

3.3.9 Pentingnya Unit Lost and Found dalam Operasional Bandara.....	37
3.3.10 SOP Penanganan Bagasi dan Pelayanan Penumpang Maskapai	39
3.3.11 Kebijakan Kompensasi Berdasarkan Dokumen Interim Payment Relief pada Maskapai Singapore Airlines dan Emirates	43
.....	45
3.4 Permasalahan.....	45
3.4.1 Pelaporan Masih Dilakukan Secara Manual.....	45
3.4.2 Kurangnya Sosialisasi Prosedur Rush kepada Penumpang	48
3.4.3 Permintaan Kompensasi oleh Maskapai LCC	49
3.4.4 Hasil Wawancara Terkait Permasalahan Operasional Penanganan Bagasi	51
3.5 Penyelesaian Masalah.....	52
3.5.1 JAS <i>Wi-Connect Self Reporting System</i>	52
3.5.2 JAS <i>Unified QR Baggage Reporting</i>	55
3.5.3 JAS <i>Passenger Guidance Information System</i>	56
3.5.4 <i>Joint Communication Point</i>	58
BAB IV PENUTUP	60
4.1 Simpulan.....	60
4.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	ix

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Logo “Airport in Journey”	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)	11
Gambar 2. 5 Jadwal Lost and Found.....	18
Gambar 3. 1 Jadwal Lost and Found.....	18
Gambar 3. 2 QR Code Singapore Airlines	34
Gambar 3. 3 QR Code Emirates Airlines	35
Gambar 3. 4 SOP Maskapai	43
Gambar 3. 5 Interim Payment Relief	45
Gambar 3. 6 Data Rush Pada Bulan Oktober.....	46
Gambar 3. 7 Dokumen Rush Yang Masih Manual	47
Gambar 3. 8 Penumpang Report Rush Yang Mengantri	47
Gambar 3. 9 Signage Lost And Found	49
Gambar 3. 10 Rush Manifest Penumpang Jetstar Airways	50
Gambar 3. 11 Wawancara Dengan Pegawai JAS	52
Gambar 3. 12 Gambar Flowchart Pelaporan Rush.....	54
Gambar 3. 13 Flowchart Pelaporan Rush Menggunakan QR Code.....	56
Gambar 3. 14 Flowchart Penumpang LCC yang meminta Kompensasi.	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) **Error! Bookmark not defined.**



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

OJT merupakan salah satu bentuk kegiatan pembelajaran yang bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada taruna di lingkungan industri yang sesuai dengan bidang keahlian. Melalui kegiatan ini, taruna dapat mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam situasi kerja yang nyata, serta memahami dinamika dan tantangan di lapangan. Program OJT juga menjadi sarana untuk menumbuhkan sikap profesional, tanggung jawab, dan keterampilan komunikasi yang dibutuhkan dalam dunia kerja, khususnya di sektor penerbangan yang memiliki tingkat ketelitian dan koordinasi tinggi.

Pelaksanaan OJT di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Cabang Bali memberikan kesempatan untuk mempelajari lebih dalam proses operasional *ground handling* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Sebagai salah satu perusahaan *ground handling* terbesar di Indonesia, PT JAS memiliki tanggung jawab dalam menjamin kelancaran arus penumpang dan bagasi, termasuk menangani berbagai permasalahan yang muncul di area kedatangan dan keberangkatan. Dalam konteks ini, unit lost and found memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kepuasan pelanggan, khususnya dalam menangani kasus keterlambatan dan kehilangan bagasi.

Unit *lost and found* merupakan bagian yang secara langsung berinteraksi dengan penumpang yang mengalami permasalahan bagasi, baik yang rusak, tertukar, maupun tertunda (*rush baggage*). Penanganan bagasi jenis ini membutuhkan kecepatan, ketelitian, serta koordinasi yang baik antarpetugas dan pihak terkait, seperti maskapai penerbangan dan agen logistik. Kegiatan operasional di unit ini tidak hanya menuntut kemampuan teknis, tetapi juga keterampilan komunikasi dan pelayanan publik yang tinggi, karena seringkali berhadapan langsung dengan penumpang yang merasa dirugikan.

Dalam praktik di lapangan, tantangan yang umum dihadapi meliputi keterlambatan proses pengiriman bagasi *rush* dari stasiun asal, ketidaksesuaian data antara sistem pelaporan dan kondisi sebenarnya di lapangan, serta kurangnya koordinasi antarunit pada waktu-waktu sibuk. Selain itu, banyak penumpang yang belum memahami alur pelaporan kehilangan bagasi, sehingga menyebabkan penumpukan barang di area penyimpanan sementara. Situasi ini menuntut adanya sistem kerja yang efektif, komunikasi yang cepat, serta pencatatan yang akurat agar proses penyerahan barang kepada penumpang dapat berjalan dengan optimal.

Melalui pelaksanaan OJT di PT JAS Bali, kegiatan ini menjadi wadah untuk mempelajari secara langsung bagaimana prosedur penanganan bagasi *rush* dijalankan, mulai dari proses penerimaan barang, pencatatan, hingga pengantaran kepada pihak ekspedisi atau penumpang. Selain itu, kegiatan ini juga memberikan gambaran nyata mengenai pentingnya koordinasi antarbagian dalam mendukung kelancaran operasional dan peningkatan kualitas pelayanan di bandara. Dengan demikian, pengalaman OJT ini diharapkan dapat menjadi bekal berharga untuk memahami dan mengembangkan kompetensi profesional di bidang manajemen transportasi udara, khususnya dalam aspek pelayanan *ground handling* yang berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.

1.2 Maksud Dan Manfaat Pelaksanaan OJT

1.2.1 Maksud Pelaksanaan OJT

1. Memberikan kesempatan bagi peserta untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung di lingkungan industri penerbangan, khususnya di bidang Manajemen Transportasi Udara.
2. Menghubungkan antara teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dengan praktik operasional di lapangan, sehingga peserta memahami penerapan standar dan prosedur kerja yang berlaku di dunia industri.
3. Membentuk sikap disiplin, tanggung jawab, serta profesionalisme dalam melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan pelayanan jasa penerbangan.

4. Mengembangkan kemampuan analisis dan pemecahan masalah melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan operasional, terutama dalam menghadapi situasi kerja yang dinamis dan penuh tantangan.
5. Menumbuhkan kemampuan bekerja sama, berkoordinasi, dan berkomunikasi secara efektif dengan berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan ground handling.

1.2.2 Manfaat Pelaksanaan OJT

1. Menambah wawasan dan pengetahuan praktis tentang sistem operasional penerbangan, terutama dalam bidang pelayanan ground handling dan penanganan bagasi.
2. Meningkatkan kompetensi teknis dan nonteknis yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja, seperti ketelitian, kecepatan, serta kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan kerja profesional.
3. Membangun etos kerja yang baik, seperti disiplin waktu, tanggung jawab, dan kemampuan bekerja di bawah tekanan sesuai standar pelayanan penerbangan.
4. Menjadi bekal pengalaman nyata bagi peserta untuk menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan publik, terutama dalam berinteraksi dengan penumpang dan pihak maskapai.

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 Sejarah Berdirinya PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)



Gambar 2. 1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) lahir dari gagasan sejumlah purnawirawan TNI-AU yang memiliki semangat untuk berkontribusi dalam peningkatan mutu layanan penerbangan di Indonesia, khususnya di Bandara Soekarno-Hatta yang diresmikan oleh Presiden Soeharto pada tahun 1984. Ide tersebut mendapat dukungan dari Roesmin Nurjadin, yang saat itu menjabat sebagai Menteri Perhubungan Indonesia, dan menunjuk Arifin Sorodji sebagai *Project Officer*, dengan bantuan Soewoto Soekandar dalam aspek moral maupun material untuk mendukung pengendalian modal. Dalam memperkuat permodalan, PT. Bimantara Citra bergabung sebagai mitra sesuai dengan Akta Pendirian Nomor 12 tanggal 8 Juni 1984, menandai berdirinya PT. JAS sebagai perusahaan ground handling non-airline pertama di Indonesia. PT. JAS memulai kegiatan operasionalnya pada 1 April 1985 dengan melayani empat maskapai pertama: Cathay Pacific Airways, Singapore Airlines, Malaysia Airlines, dan Lufthansa, dengan dukungan 35 staf. Pada Juni 1985, PT. JAS resmi ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Perhubungan RI sebagai penyedia layanan ground handling di Bandara Soekarno-Hatta.

Seiring meningkatnya jumlah penerbangan dan kunjungan wisatawan ke Indonesia, PT. JAS memperluas jaringannya ke Denpasar pada tahun 1989, dimulai dengan pelayanan untuk Condor Air dan penerbangan charter reguler. Tak lama kemudian, PT. JAS Denpasar juga menangani Lufthansa yang beroperasi empat kali seminggu. Pada tahun 1990, cabang Denpasar telah melayani delapan maskapai dengan 38 penerbangan per minggu, antara lain Air Fast, LTU International, Royal

Brunei, Balar CTA, Silk Air, Singapore Airlines, Cathay Pacific Airways, dan Lufthansa. Hingga 1993, jumlah penerbangan yang ditangani di seluruh stasiun mencapai 13.532 penerbangan. Memasuki tahun 1997, PT. JAS telah beroperasi selama 12 tahun dan melayani 19 maskapai di berbagai wilayah, termasuk sembilan maskapai reguler di Denpasar seperti Lufthansa, Singapore Airlines, Cathay Pacific Airways, LTU International, All Nippon Airways, Ansett Australian Airways, Air Fast, dan Simpati Air. Untuk memperkuat standar internasional, pada Februari 2004, PT. JAS menggandeng *Singapore Airport Terminal Services Limited* (SATS) sebagai mitra strategis, yang kemudian memiliki 49,7% saham di PT. JAS. Pada saat yang sama, *Devro Group Limited* melepas kepemilikannya. Langkah ini diikuti dengan divestasi beberapa anak perusahaan, antara lain PT. Jasapura Angkasa Boga (JAB), PT. Purantara Mitra Angkasa Dua (PMAD), PT. *Cardig Express Nusantara* (CEN), PT. UPS Cardig International (UCI), PT. *GoTrans Interna Express* (GoTrans), dan PT. *Jas Aero-Engineering Services* (JAE) kepada Cardig International (CI) yang kemudian menjadi perusahaan induk dengan kepemilikan 50,1% saham.

Pada tahun 2005, PT. JAS melayani 18 maskapai penerbangan, dan tiga tahun kemudian, pada 2008, beberapa maskapai baru bergabung seperti Value Air (VR) dari Singapura, Pacific Blue (kini Virgin Australia), AirAsia International, dan Trans Aero (UN) dari Rusia. Hingga kini, PT. JAS melayani sekitar 49 maskapai internasional dan domestik di 12 bandara besar di Indonesia, dengan jaringan operasional di 11 stasiun serta bermitra dengan berbagai pihak di sektor penerbangan, kargo, dan perhotelan. Pertumbuhan signifikan terjadi pada tahun 2014, terutama di bidang *Ground Handling* dan *Cargo Handling*, yang dipicu oleh peningkatan jumlah penerbangan dan penguatan nilai tukar dolar AS. Layanan Lounge juga mengalami pertumbuhan pesat karena meningkatnya jumlah pengunjung, khususnya di *Temporary Lounge* Bandara Ngurah Rai. Layanan *Airport Special Assistance* (ASA) pun menunjukkan peningkatan berkat fokus pada segmen premium. Pada tahun yang sama, PT. JAS Bandara Ngurah Rai meraih penghargaan dari EVA Air sebagai peringkat pertama kategori Kinerja Layanan Terminal Penumpang, dan menandatangani kerjasama dengan Angkasa Pura I

untuk pengelolaan International Lounge di Bandara Ngurah Rai. PT. JAS pun resmi menjadi operator Premier Lounge di terminal internasional baru bandara tersebut.

Pada tahun 2022, JAS Airport Services berperan penting dalam menyukseskan KTT G20 di Bali (13–15 November 2022) dengan memfasilitasi penerbangan delegasi dari berbagai negara seperti Amerika Serikat, Rusia, Jerman, Jepang, Prancis, Turki, Italia, Inggris, Rwanda, dan Singapura. Untuk mendukung kegiatan ini, JAS mengerahkan tambahan *Ground Service Equipment* (GSE) serta staf dari stasiun Surabaya dan Cengkareng, dan menjalin koordinasi erat dengan Angkasa Pura I, Garuda Indonesia, Otoritas Bandara Ngurah Rai, Garuda Indonesia, serta kedutaan besar negara peserta. Sebagai wujud komitmennya terhadap dunia penerbangan nasional, JAS Airport Services terus berupaya memberikan layanan terbaik kepada seluruh pelanggan dan pemangku kepentingan, dengan mempertahankan standar internasional yang dibuktikan melalui re-sertifikasi ISAGO oleh IATA pada Juni 2022 untuk empat stasiun utama: Soekarno-Hatta (CGK), Ngurah Rai (DPS), Juanda (SUB), dan Kualanamu (KNO).

2.2 Data Umum

Tabel 2. 1 Identitas PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Keterangan	Uraian
Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk (JAS Airport Services)
Tanggal dan Dasar Pendirian	Berdiri pada tanggal 8 Juni 1984 berdasarkan Akta Pendirian No. 12 yang dibuat di hadapan notaris di Jakarta.
Mulai Operasional Komersial	Resmi beroperasi secara komersial pada 1 April 1985 dengan fokus pada layanan ground handling dan kargo udara.
Landasan Hukum Operasional	Berlandaskan pada peraturan perundang-undangan Republik Indonesia yang mengatur kegiatan jasa kebandarudaraan dan penerbangan sipil.
Tujuan dan Fungsi Perusahaan	Memberikan layanan jasa kebandarudaraan, termasuk ground handling, kargo, dan

	layanan penumpang dengan standar keselamatan dan pelayanan internasional.
Alamat Kantor Pusat	Soewarna Business Park Blok F1-6, Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten 19110, Indonesia.
Alamat Kantor Cabang (Denpasar)	Jl. Airport Ngurah Rai, Tuban – Kuta, Badung, Bali 80361.
Wilayah Operasi	CGK, DPS, SUB, KNO, BPN, BTH, UPG, MDC, LOP, HLP, dan KJT.
Mitra dan Pemegang Saham	Singapore Airport Terminal Services (SATS Ltd.) sebagai mitra strategis internasional sejak tahun 2004.
Bidang Usaha Utama	Ground Handling, Cargo Handling, Airport Lounge, dan Airport Special Assistance (ASA).
Kontak Cabang Denpasar	Telepon: (0361) 9363217 Faksimile: (0361) 9363217 Email: info@ptjas.co.id Situs web: https://www.ptjas.co.id/

Sebagai dasar dalam menjalankan kegiatan operasional serta dalam upaya mencapai sasaran strategisnya, PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) senantiasa berpedoman pada visi dan misi perusahaan yang menjadi arah dan nilai utama dalam setiap aktivitasnya. Adapun visi dan misi PT JAS adalah sebagai berikut:

A. Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan ground handling terkemuka di Asia yang memberikan layanan berkualitas tinggi, berstandar internasional, dan mampu memberikan nilai tambah bagi pelanggan secara berkelanjutan.

B. Misi Perusahaan

Memberikan layanan penanganan darat (*ground handling*) yang andal, efisien, dan aman dengan mengedepankan profesionalisme, inovasi, serta keramahan khas Indonesia untuk mendukung kelancaran operasional penerbangan dan kepuasan pelanggan di seluruh bandara tempat PT JAS beroperasi.

C. Keunggulan Perusahaan

1. Pengalaman dan Reputasi Profesional

PT JAS memiliki pengalaman panjang dalam industri jasa penunjang penerbangan, termasuk ground handling, cargo handling, dan layanan penumpang. Reputasi profesionalnya menjadikan PT JAS sebagai salah satu mitra terpercaya bagi maskapai nasional dan internasional.

2. Layanan Terpadu (Integrated Services)

PT JAS menyediakan layanan komprehensif mulai dari penanganan bagasi, check-in penumpang, layanan VIP, cargo handling, hingga layanan penerbangan khusus. Layanan yang terpadu ini memudahkan maskapai dalam mengoptimalkan operasional bandara.

3. Tenaga Profesional dan Terlatih

Seluruh pegawai PT JAS mendapatkan pelatihan intensif sesuai standar internasional (IATA dan ICAO), mulai dari keselamatan, keamanan, hingga layanan pelanggan. Tenaga kerja yang kompeten ini menjadi keunggulan utama dalam menjaga kualitas layanan.

4. Fokus pada Keamanan dan Keselamatan

PT JAS menerapkan prosedur keamanan dan keselamatan secara ketat dalam semua aspek layanan, mulai dari penanganan bagasi hingga pelayanan penumpang, sehingga risiko operasional dapat diminimalkan.

5. Kemampuan Menangani Bandara Sibuk dan Kompleks

Dengan pengalaman di berbagai bandara besar, PT JAS mampu menyesuaikan layanan dengan kebutuhan operasional maskapai, termasuk mengelola peak hour traffic dan situasi darurat.

6. Komitmen terhadap Kepuasan Pelanggan

PT JAS berfokus pada customer service excellence, termasuk menangani keluhan, lost and found, dan permintaan khusus penumpang dengan cepat dan efisien. Hal ini meningkatkan loyalitas maskapai dan penumpang.

2.1.2 Sejarah Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Gambar 2. 2 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Gambar 2. 3 Logo “Airport in Journey”

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandara internasional yang terletak di bagian selatan Pulau Bali, tepatnya di Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, sekitar 13 kilometer dari Kota Denpasar. Nama bandara diambil dari pahlawan nasional I Gusti Ngurah Rai, pemimpin Puputan Margarana (1946), pertempuran besar melawan Belanda di Bali. Pemberian nama ini menjadi simbol penghormatan terhadap semangat perjuangan dan nasionalisme masyarakat Bali. Bandara ini menjadi bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta, sekaligus berperan sebagai pintu gerbang utama penerbangan internasional untuk kawasan Indonesia bagian tengah dan timur. Pembangunan bandara ini dimulai pada tahun 1930 oleh Departement Voor Verkeer en *Waterstaats* (setara dengan Departemen Pekerjaan Umum pada masa itu). Landasan pacu awalnya berupa rumput sepanjang 700 meter, terletak di antara lahan pertanian dan area pemakaman di Desa Tuban, sehingga masyarakat sekitar

menyebutnya sebagai Pelabuhan Udara Tuban. Pada tahun 1935, fasilitas bandara sudah dilengkapi dengan peralatan telegraf, dan maskapai KNILM (*Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij*) atau *Royal Netherlands Indies Airways* mulai melakukan penerbangan rutin ke wilayah tersebut yang dikenal sebagai *South Bali Airstrip*.

Selama masa pendudukan Jepang pada tahun 1942, *South Bali Airstrip* sempat dibom dan dikuasai oleh tentara Jepang, yang kemudian memperbaikinya menggunakan *Pear Still Plate* (lembaran baja). Dalam kurun waktu 1942–1947, landasan pacu diperpanjang menjadi 1,2 kilometer, dan pada tahun 1949 dibangun gedung terminal serta menara pengawas sederhana dari kayu, dengan komunikasi penerbangan masih menggunakan *transceiver* kode morse. Untuk mendukung perkembangan pariwisata Bali, pemerintah melakukan pembangunan besar-besaran pada tahun 1963–1969, termasuk memperpanjang landasan pacu menjadi 2,7 kilometer dan membangun terminal internasional baru dalam proyek yang dikenal sebagai *Proyek Bandara Tuban*. Reklamasi pantai sejauh 1,5 kilometer dilakukan dengan menggunakan material batu kapur dari Ungasan serta batu kali dan pasir dari Sungai Antosari, Tabanan. Pada 10 Agustus 1966, bandara ini resmi melayani penerbangan internasional, dan namanya diubah untuk menghormati I Gusti Ngurah Rai, pahlawan nasional yang gugur dalam pertempuran melawan pasukan Belanda pada 20 November 1946. Selanjutnya, pada 1 Agustus 1969, Presiden Soeharto meresmikan selesainya pembangunan bandara sekaligus menetapkan perubahan nama menjadi *Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai* (*Bali International Airport Ngurah Rai*). Untuk mengantisipasi pertumbuhan penumpang dan kargo, pemerintah kembali melakukan pengembangan pada periode 1975–1978, dengan membangun terminal internasional baru. Terminal lama kemudian dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sementara terminal domestik sebelumnya dijadikan gedung kargo, jasa katering, serta fasilitas serbaguna.

Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara yang datang ke Bali, *Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai* terus berbenah dan bertransformasi menjadi bandara bertaraf internasional dengan standar pelayanan global. Upaya modernisasi ini tidak hanya

dilakukan melalui pengembangan fasilitas fisik seperti terminal, landasan pacu, dan area parkir pesawat, tetapi juga melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada penumpang. Sebagai bentuk komitmen untuk menghadirkan pengalaman terbaik bagi setiap pengguna jasa, pengelola bandara, yaitu PT Angkasa Pura I, memperkenalkan konsep “*Airport in Journey*” sebagai filosofi pelayanan terpadu.

Konsep ini menggambarkan bahwa bandara bukan sekadar tempat transit, melainkan bagian penting dari keseluruhan perjalanan penumpang. Melalui penerapan konsep “*Airport in Journey*”, Bandara I Gusti Ngurah Rai berupaya menghadirkan keseimbangan antara nilai budaya lokal dan modernisasi fasilitas penerbangan, sehingga tidak hanya menjadi gerbang wisata dunia, tetapi juga simbol kemajuan pelayanan kebandarudaraan Indonesia.

2.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) merupakan susunan atau tingkatan yang menggambarkan pembagian unit kerja serta hubungan antarbagian dalam perusahaan. Struktur ini menjelaskan peran, tanggung jawab, dan alur koordinasi setiap komponen organisasi yang berfungsi untuk mendukung kelancaran operasional dan pencapaian tujuan perusahaan. Berikut merupakan gambaran struktur organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta.



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Berdasarkan struktur organisasi di atas, berikut uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian di PT. Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) Denpasar:

1. *Station Manager*

Station Manager merupakan pimpinan tertinggi di setiap stasiun atau unit kerja yang berada di bawah koordinasinya. Tugas utamanya adalah memastikan seluruh kegiatan operasional penerbangan berjalan lancar, mengawasi kinerja tim di area bandara, serta bertanggung jawab atas seluruh staf *ground handling* di wilayah operasionalnya.

2. *Finance Manager*

Finance Manager memiliki tanggung jawab dalam menganalisis aktivitas keuangan harian perusahaan serta memberikan rekomendasi strategis kepada manajemen puncak terkait perencanaan finansial. Selain itu, posisi ini juga mengelola seluruh aspek keuangan, baik pengeluaran maupun pendapatan perusahaan.

3. *Human Capital Manager*

Human Capital Manager bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia, meliputi proses rekrutmen, pelatihan, sistem penggajian, pemberian kompensasi, serta evaluasi kinerja. Tujuannya adalah meningkatkan keterlibatan karyawan, produktivitas, serta nilai strategis SDM bagi perusahaan.

4. *Manager Flight Operation Center*

Bertugas dalam memastikan keberlangsungan operasional penerbangan dengan memberikan arahan administratif, fungsional, dan teknis kepada tim operasional. Manager ini juga menjalankan strategi operasional harian sesuai dengan rencana bisnis perusahaan.

5. *Manager Maintenance & GSE Control*

Memiliki tanggung jawab dalam menyusun serta menerapkan prosedur pemeliharaan peralatan dan fasilitas kerja di seluruh unit operasional. Posisi ini memastikan bahwa setiap peralatan *Ground Support Equipment* (GSE) berfungsi optimal sesuai standar keselamatan dan efisiensi.

6. *Manager Baggage Handling Unit & Lost and Found*

Bertugas mendukung Branch Manager dalam pelaksanaan kegiatan loading dan unloading bagasi setiap hari. Manager ini juga berperan dalam memastikan kelancaran seluruh aktivitas ground handling, termasuk cargo handling, ramp handling, dan baggage handling.

7. *Manager Lounge, ASA & Services*

Bertanggung jawab memastikan ketersediaan serta kesiapan sumber daya manusia yang memadai dan terlatih dalam memberikan pelayanan. Selain itu, manager ini mengoordinasikan kegiatan layanan di seluruh unit, baik di terminal domestik maupun internasional.

8. *Terminal KAM-1 (Key Account Manager 1)*

Bertugas menyiapkan strategi, proses kerja, serta sumber daya yang diperlukan untuk melayani pelanggan di Terminal 1, khususnya di area internasional, guna memastikan pelayanan berjalan efektif dan efisien.

9. *Terminal KAM-2 (Key Account Manager 2)*

Memiliki fungsi yang serupa dengan KAM-1, namun fokus pelayanannya berada di Terminal 2 yang menangani penerbangan domestik. Tanggung jawab utamanya adalah menjamin kepuasan pelanggan melalui pengelolaan operasional yang optimal di area tersebut.

BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam pelaksanaan kegiatan OJT, para Taruna Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Angkatan IX A Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di dua area kerja utama yang berada di lingkungan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Kedua area tersebut adalah unit *lost and found* serta unit *services* yang berada di bawah koordinasi PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) sebagai perusahaan *ground handling* yang menangani berbagai kegiatan operasional penerbangan.

Penempatan di dua unit tersebut memberikan kesempatan bagi para taruna untuk memahami secara langsung proses kerja di lapangan, mulai dari penanganan bagasi penumpang, pengelolaan barang hilang atau tertunda, hingga pelayanan terhadap penumpang di area terminal. Melalui kegiatan ini, taruna tidak hanya memperoleh pengalaman praktis sesuai dengan bidang studinya, tetapi juga belajar mengenai pentingnya kerja sama tim, ketepatan waktu, dan komunikasi yang efektif dalam lingkungan operasional bandara yang dinamis.

Selain itu, melalui kegiatan OJT ini, taruna juga diharapkan mampu mengidentifikasi tantangan yang muncul di lapangan serta mengembangkan kemampuan analitis dalam mencari solusi terhadap berbagai permasalahan operasional. Dengan demikian, pengalaman di unit *lost and found* dan *services* menjadi bekal berharga bagi taruna untuk memahami standar kerja profesional di industri penerbangan dan mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

3.1.1 Unit Lost And Found

Unit yang bertanggung jawab terhadap penanganan permasalahan bagasi penumpang, seperti kehilangan, keterlambatan, atau kerusakan bagasi tercatat. Untuk penerbangan internasional, PT JAS menangani sejumlah maskapai besar seperti *Emirates (EK)*, *Qantas Airways (QF)*, *Singapore Airlines (SQ)*, *Cathay Pacific (CX)*, *Turkish Airlines (TK)*, *Etihad Airways (EY)*, *China Eastern (MU)*,

Virgin Australia (VA), dan *T'way Air (TW)*. Sementara itu, untuk penerbangan domestik, PT JAS melayani maskapai *Sriwijaya Air*, *NAM Air*, dan *TransNusa*.

Melalui pelaksanaan OJT di kedua unit tersebut, taruna memperoleh pengalaman nyata mengenai sistem pelayanan penumpang dan penanganan bagasi di lingkungan operasional bandar udara. Selain itu, taruna juga belajar memahami pentingnya kerja sama, koordinasi, serta profesionalisme dalam menjaga kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali.



Gambar 3.1.1 Unit Lost And Found

3.1.2 Unit Services

Unit yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada penumpang di area kedatangan domestik dan internasional. Petugas pada unit ini bertugas untuk mendampingi penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti pengguna kursi roda (*WCHR*, *WCHS*, *WCHC*), penumpang lanjut usia, serta penumpang dengan keterbatasan pendengaran atau penglihatan. Selain itu, petugas juga memastikan seluruh proses kedatangan berlangsung tertib, aman, dan sesuai dengan prosedur standar pelayanan bandara, mulai dari penjemputan di *arrival gate* hingga pengantaran ke area penjemputan.

Petugas Unit Services bertugas untuk:

1. Mendampingi penumpang berkebutuhan khusus, termasuk:
 1. *Wheel Chair Passenger (WCHR)*: penumpang yang membutuhkan kursi roda untuk jarak jauh dan area tertentu.

2. *WCHS*: penumpang yang membutuhkan kursi roda hingga ke/atau dari pesawat melalui tangga.
 3. *WCHC*: penumpang yang memerlukan bantuan sepenuhnya sejak dari kursi pesawat hingga meninggalkan terminal.
Selain itu, pendampingan juga diberikan kepada penumpang lanjut usia (*elderly*), penumpang dengan keterbatasan pendengaran, penglihatan, atau kondisi medis tertentu.
2. Mengatur alur kedatangan penumpang agar berjalan tertib dan efisien, mulai dari:
1. Penjemputan di area *arrival gate*.
 2. Pendampingan melalui jalur kedatangan.
 3. Membantu proses pengambilan bagasi bila diperlukan.
 4. Mengarahkan atau mengantar ke area penjemputan, transportasi darat, atau area khusus yang dituju keluarga atau pihak penjemput.
3. Memastikan penerapan standar pelayanan dan keselamatan, seperti:
1. Prosedur *safety* saat membantu penumpang dengan keterbatasan mobilitas.
 2. Koordinasi dengan unit lain (*aviation security, lost & found, customer service*) jika terdapat permintaan khusus atau situasi yang membutuhkan penanganan tambahan.
 3. Monitoring kondisi lingkungan area kedatangan agar tetap kondusif, aman, dan ramah bagi seluruh penumpang.
4. Memberikan layanan informasi dan asistensi tambahan, misalnya membantu penumpang yang merasa kebingungan, menghubungkan dengan pihak keluarga, hingga membantu penumpang transit yang membutuhkan panduan menuju area keberangkatan selanjutnya.



Gambar 3.1.2 Unit Services

3.2 Jadwal Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan OJT oleh penulis dilaksanakan di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, di bawah bimbingan langsung dari PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) sebagai perusahaan penyedia layanan ground handling. Kegiatan OJT ini berlangsung selama dua bulan, dimulai pada 1 Oktober 2025 hingga 30 November 2025, dengan pembagian waktu pelatihan di dua unit kerja yang berbeda. Pada bulan pertama (1 Oktober – 31 Oktober 2025), penulis ditempatkan di unit Lost and Found, yaitu bagian yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan dan penanganan bagasi penumpang yang tertunda, hilang, atau tertukar. Selama masa ini, penulis berkesempatan untuk mempelajari berbagai prosedur operasional terkait pelaporan, pencarian, serta pendistribusian kembali bagasi kepada penumpang.

Kemudian, pada bulan kedua (1 November – 30 November 2025), penulis melanjutkan kegiatan OJT di unit Services, yang berfokus pada pelayanan penumpang di area terminal. Di unit ini, penulis belajar mengenai standar pelayanan prima, koordinasi antarpetugas dalam membantu kebutuhan penumpang, serta penerapan etika kerja dan komunikasi yang baik dalam lingkungan pelayanan bandara. Pada PT. Jasa Angkasa Semesta memiliki tiga shift kerja untuk training yaitu shift pagi, shift siang dan shift sore. Untuk shift pagi mulai pukul 08.00 WITA – 17.00 WITA, shift siang mulai pukul 12.00 WITA – 21.00 WITA, dan shift sore mulai pukul 15.00 WITA – 00.00 WITA. Untuk jam kerja per hari yaitu 9 jam (8

jam kerja + 1 jam istirahat). Dan dalam seminggu training mendapatkan 5 hari kerja dan 2 hari *day off*. Sistem kerja pada PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) yaitu menggunakan sistem *rolling*, dimana setiap tiga bulan sekali terjadi pergantian *section*. Dengan pembagian jadwal tersebut, penulis mendapatkan pengalaman yang komprehensif mengenai dua aspek penting dalam operasional ground handling, yaitu penanganan bagasi dan pelayanan penumpang, yang keduanya berperan besar dalam menjaga kualitas layanan di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

LOST AND FOUND OJT MONTHLY SCHEDULE																																				
PERIOD OCT'25																																				
NO	Name	Phone number	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	work days	OFF	
			WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR			
TRAINEE																																				
1	Agustina Mei Mutara (Mei)	08244070913	X	8	16	13	X																											3	2	
2	Maria Aurelia Tuto (Aurel)	08122914903	16	13	X	8	16																											4	1	
3	Lenni Seprina Br Tampubolon (Lenni)	08502183797	13	X	8	16	13																											4	1	
4	Emmensiana Eltris Bunga Mukin (Eltris)	08245998807	8	16	13	X	8																											4	1	
5	I Gusti Ngurah Pradnya Putra (Ngurah)	08214373864	X	7	16	13	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	16	13	8	X	7	16	13	X	7	16	16	X	7	16	23	8	
6	Komang Tjara Wlandari (Tjara)	08123813396	7	16	X	7	16	16	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	8	16	X	7	13	16	X	7	16	16	X	8	7	16	X	23	8	
7	Michael Suranta Situpu (Michael)	08952264999	13	16	X	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	8	16	X	7	8	16	X	7	16	13	X	7	16	16	23	8	
8	Muhammad Husein Al Amin (Husein)	08133368892	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	7	16	X	7	23	8	
9	Ni Kadek Yocha Aditya Maharani (Yocha)	08223678855	X	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	16	16	X	7	16	16	X	7	8	23	8	
10	Rizky Ardian Wijayo (Rizky)	08121773364	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	7	16	16	X	8	16	16	X	7	23	8	
11	Shandy Syahindra (Shandy)	08573216833	8	16	X	8	16	13	X	8	8	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	23	8	
12	Sherly Puspita Maharani (Sherly)	08788404862	8	16	X	X	8	16	13	X	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	16	X	7	8	16	X	8	8	16	23	8	
13	Yopyatni Mahmudah (Yopy)	08932238806	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	7	16	X	8	16	16	X	7	8	16	X	8	7	16	X	8	23	8	
14	Zahra Amni Lubis (Zahra)	08157524802	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	13	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	16	23	8	
15	Ester Anis Sihotang (Ester)	08227773861							X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	16	X	7	7	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	19	7
16	I Putu Dipsa Pradipta (Dipsa)	08564605146							8	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	8	16	X	8	16	16	X	7	8	16	X	8	8	16	X	19	7
17	Ni Putu Siska Oktadewi (Siska)	08779360342							13	16	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	8	16	X	8	16	X	X	8	16	16	X	8	16	16	19	7
18	I Gede Bendesa Aria Harts	08123902554							16	13	16	X	7	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	8	8	16	X	8	16	X	X	8	8	19	7
1. Please be at the office 15 minutes prior the schedule for preparation and briefing Flight.																																				
2. Schedule subject to change depend on oprational need and reason																																				
3. Change shift, day off should be under acknowledge and approve by superior and input on JES as procedure																																				
4. Sick permit be inform superior on duty at the latest 2100 PM one day before duty for morning shift, six hour before duty for afternoon and evening shift.																																				
5. All Employee must comply with applicable regulation and may not ask the admin to do changes in JES																																				
Plan Flight :																																				

1. Please be at the office 15 minutes prior the schedule for preparation and briefing flight.
2. Schedule subject to change depend on operational need and reason
3. Change shift, day off should be under acknowledge and approve by superior and input on JES as procedure
4. Sick permit be inform superior on duty at the latest 2100 PM one day before duty for morning shift, six hour before duty for afternoon and evening shift.
5. All Employee must comply with applicable regulation and may not ask the admin to do changes in JES

Plan Flight :

Gambar 3. 2 Jadwal Lost and Found

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Pengertian Bagasi

Menurut *International Air Transport Association* (IATA), bagasi (baggage) adalah seluruh barang pribadi milik penumpang yang dibawa dalam perjalanan udara dan diangkut bersama dengan pesawat. Bagasi ini dapat berupa bagasi kabin (cabin baggage) maupun bagasi tercatat (checked baggage). *Cabin baggage* merupakan barang-barang kecil yang diperbolehkan dibawa penumpang ke dalam kabin pesawat, seperti tas tangan, laptop, atau barang berharga lainnya yang masih memenuhi ketentuan berat dan ukuran yang ditetapkan oleh maskapai. Sementara itu, *checked baggage* adalah barang yang diserahkan oleh penumpang kepada pihak

maskapai pada saat proses check-in untuk diangkut di ruang kargo pesawat dan akan dikembalikan di bandara tujuan dengan menunjukkan *baggage claim tag* yang diberikan sebagai tanda bukti kepemilikan.

Dalam operasional penerbangan, bagasi memiliki peran yang sangat penting karena secara langsung berhubungan dengan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan penumpang. Penanganan bagasi yang baik mencerminkan profesionalisme maskapai maupun perusahaan *ground handling* yang bertugas. Apabila proses pengangkutan, penyortiran, hingga penyerahan bagasi dilakukan secara efisien dan tanpa kendala, maka tingkat kepercayaan penumpang terhadap maskapai akan meningkat. Sebaliknya, keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan bagasi dapat berdampak negatif terhadap citra maskapai maupun perusahaan penyedia jasa layanan darat.

Selain itu, dalam dunia penerbangan modern, pengelolaan bagasi juga menjadi aspek penting dalam efisiensi operasional bandara dan keselamatan penerbangan. Setiap bagasi yang diangkut harus melalui proses pemeriksaan keamanan (*security screening*) untuk memastikan tidak ada barang berbahaya, bahan peledak, atau benda terlarang yang masuk ke pesawat. Proses ini dilakukan oleh petugas Aviation Security (AVSEC) sesuai dengan standar internasional yang berlaku. Selanjutnya, bagasi akan melalui sistem *Baggage Handling System (BHS)* yang mengatur jalur dan distribusi bagasi menuju pesawat yang sesuai dengan nomor penerbangan dan tujuan akhir penumpang.

Dalam konteks Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) sebagai salah satu perusahaan *ground handling* terkemuka di Indonesia memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan setiap bagasi penumpang ditangani dengan cepat, tepat, dan aman. JAS menangani berbagai maskapai internasional seperti Emirates, Singapore Airlines, Cathay Pacific, Jetstar, dan lainnya, dengan standar operasional yang ketat. Proses penanganan dimulai dari penerimaan bagasi di area check-in, penyortiran di *baggage make-up area*, pengangkutan ke pesawat menggunakan *baggage cart*, hingga proses penyerahan kembali kepada penumpang di *arrival hall*.

Dengan demikian, bagasi bukan sekadar barang bawaan, tetapi merupakan bagian penting dari sistem transportasi udara yang memerlukan koordinasi antara berbagai pihak mulai dari petugas check-in, AVSEC, *ramp handling*, hingga *lost and found unit*. Keberhasilan dalam penanganan bagasi menunjukkan tingkat profesionalisme dan kualitas layanan bandara secara keseluruhan. Oleh karena itu, pengelolaan bagasi yang efektif dan efisien menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja operasional maskapai maupun perusahaan *ground handling* seperti PT JAS.

3.3.2 Pengertian *Rush Baggage*

Rush baggage merupakan istilah yang digunakan dalam dunia penerbangan untuk menyebut bagasi penumpang yang tertinggal di bandara keberangkatan dan dikirim menggunakan penerbangan berikutnya menuju destinasi akhir penumpang. Kondisi ini biasanya terjadi akibat berbagai faktor operasional, seperti keterlambatan proses *transfer baggage*, kesalahan penyortiran, waktu *connecting flight* yang terlalu singkat, atau kelebihan kapasitas ruang kargo pada pesawat. Dengan kata lain, rush baggage adalah bagasi yang tidak ikut terangkut dalam penerbangan yang sama dengan penumpangnya, namun tetap dijamin oleh pihak maskapai untuk dikirim secepat mungkin menggunakan penerbangan berikutnya.

Menurut *Manual of Lost and Found Baggage Handling* yang diterbitkan oleh *International Air Transport Association* (IATA, 2020), rush baggage dikategorikan sebagai *delayed baggage*, namun memiliki status khusus karena proses penanganannya memerlukan perhatian ekstra dan pelacakan intensif. Setiap rush baggage akan diberi *rush tag* atau label khusus dengan kode “RUSH” serta nomor referensi unik yang menghubungkannya dengan laporan kehilangan penumpang. Data rush baggage dicatat dan dipantau melalui sistem pelaporan global seperti World Tracer, yang digunakan oleh maskapai di seluruh dunia untuk melacak keberadaan dan pergerakan bagasi secara real time.

Penanganan rush baggage memerlukan koordinasi yang baik antara berbagai unit kerja dan instansi terkait. Di lapangan, proses ini biasanya diawali oleh petugas *Lost and Found* yang menerima laporan dari penumpang mengenai bagasi yang

belum tiba. Setelah laporan dibuat dan dimasukkan ke dalam sistem World Tracer, petugas akan mengidentifikasi lokasi terakhir bagasi melalui data penerbangan dan label bagasi. Selanjutnya, petugas *baggage tracing* akan menghubungi bandara asal untuk memastikan apakah bagasi tersebut tertinggal dan meminta agar dikirim melalui penerbangan berikutnya. Setelah bagasi tiba di bandara tujuan, unit *arrival baggage handling* akan memverifikasi data dan menyerahkan bagasi tersebut ke bagian *delivery* untuk dikirim langsung ke alamat penumpang.

Dalam beberapa kasus, rush baggage juga melibatkan kerja sama dengan perusahaan ekspedisi atau pihak ketiga yang bertanggung jawab dalam proses pengiriman akhir ke alamat penumpang, terutama jika penumpang sudah meninggalkan bandara atau berada di luar kota. Seluruh proses ini harus dilakukan dengan teliti dan terkoordinasi, karena kesalahan kecil dalam pencatatan, pelabelan, atau komunikasi antarbandara dapat menyebabkan keterlambatan lebih lanjut, bahkan kehilangan bagasi secara permanen. Oleh karena itu, ketepatan waktu dan akurasi data menjadi faktor utama dalam penanganan rush baggage.

Selain aspek teknis, penanganan rush baggage juga memiliki dampak besar terhadap citra dan kepercayaan publik terhadap maskapai maupun perusahaan ground handling. Bagi penumpang, kehilangan atau keterlambatan bagasi sering kali menjadi pengalaman yang menimbulkan kekecewaan dan ketidaknyamanan. Jika proses penanganan rush dilakukan dengan cepat, transparan, dan komunikatif, maka tingkat kepuasan penumpang dapat tetap terjaga. Sebaliknya, keterlambatan dalam pelaporan, pengiriman, atau komunikasi dapat menurunkan kepercayaan penumpang terhadap maskapai dan berpotensi mempengaruhi reputasi perusahaan secara keseluruhan.

Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) sebagai perusahaan *ground handling* yang menangani banyak maskapai internasional memiliki prosedur tersendiri dalam menangani rush baggage. Petugas JAS di unit *Lost and Found* harus memastikan setiap rush baggage dikirim sesuai dengan *baggage tag number* dan *file reference number* dari sistem World Tracer. Selain itu, mereka juga berkewajiban untuk menginformasikan perkembangan

status bagasi kepada penumpang secara berkala hingga barang tersebut diterima dengan aman.

Dengan demikian, rush baggage bukan sekadar bagasi yang tertinggal, tetapi merupakan bagian dari sistem pelayanan pelanggan yang membutuhkan tanggung jawab, ketelitian, dan koordinasi lintas departemen. Proses penanganan rush yang baik mencerminkan profesionalisme perusahaan, menjaga kepuasan penumpang, serta memperkuat reputasi maskapai dan penyedia layanan darat dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan andal di dunia penerbangan internasional.

3.3.3 Prosedur Penanganan Rush Baggage

Menurut *IATA Resolution 753 on Baggage Tracking*, proses penanganan rush baggage atau bagasi tertunda harus dilakukan melalui empat tahapan utama yang terintegrasi secara sistematis. Setiap tahap memiliki peran penting dalam memastikan bagasi yang tertinggal dapat ditemukan, dikirim, dan diserahkan kembali kepada penumpang secara tepat waktu. Tahapan tersebut meliputi pelaporan (reporting), pelacakan (tracing), pengiriman (forwarding), dan penyerahan (delivery). Keempat tahapan ini memerlukan koordinasi erat antara petugas *Lost and Found*, maskapai penerbangan, unit *baggage handling*, dan pihak ekspedisi yang ditunjuk.

1. Pelaporan (Reporting)

Tahapan pertama dimulai ketika penumpang melapor ke counter Lost and Found di area kedatangan bandara setelah menyadari bagasinya tidak tiba bersamaan dengan dirinya. Pada tahap ini, petugas akan melakukan verifikasi terhadap boarding pass, baggage claim tag, serta identitas penumpang. Setelah data diverifikasi, petugas akan membuat laporan resmi menggunakan sistem pelacakan global seperti World Tracer System, yang merupakan sistem internasional untuk mendata dan memantau bagasi yang tertunda, hilang, atau salah rute. Dalam laporan tersebut, petugas akan menginput seluruh informasi penting seperti *baggage tag number*, *flight number*, *routing code*, ciri fisik bagasi (warna, ukuran, merek, dan isi

utama), serta alamat pengantaran penumpang. Ketepatan dan kelengkapan data sangat penting, karena kesalahan kecil dapat memperlambat proses pelacakan.

2. Pelacakan (Tracing)

Setelah laporan dibuat, tahap selanjutnya adalah pelacakan (tracing). Pada tahap ini, petugas *Lost and Found* melakukan pencarian bagasi melalui sistem World Tracer dengan memanfaatkan *baggage tag number* dan *routing code* untuk menentukan lokasi terakhir bagasi. Petugas juga akan berkoordinasi dengan petugas di bandara asal atau bandara transit untuk memastikan keberadaan bagasi yang tertinggal. Proses tracing dilakukan dengan teliti karena satu bagasi bisa berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain tergantung jadwal penerbangan atau proses *offloading*. Jika bagasi telah ditemukan, petugas akan memberikan status "FOUND" dalam sistem dan menyiapkan dokumen *rush baggage tag* untuk proses pengiriman. Selama tahap ini, komunikasi aktif antara bandara asal, bandara transit, dan bandara tujuan menjadi kunci utama untuk mempercepat proses penanganan.

3. Pengiriman (Forwarding)

Setelah bagasi ditemukan, petugas melanjutkan ke tahap pengiriman (forwarding). Dalam tahap ini, bagasi yang telah diberi label "RUSH" akan dikirim menggunakan penerbangan berikutnya menuju bandara tujuan penumpang. Petugas *baggage make-up area* akan memastikan bagasi dimasukkan ke pesawat yang sesuai dengan jadwal dan rute penerbangan yang benar. Untuk menghindari kesalahan, bagasi harus dilengkapi dengan dokumen *rush baggage tag* dan disertakan dalam daftar *rush manifest* yang akan diserahkan kepada petugas penerima di bandara tujuan. Setelah bagasi tiba di bandara tujuan, petugas *arrival baggage handling* akan memeriksa ulang dokumen dan kesesuaian data pada sistem. Proses forwarding memerlukan ketelitian tinggi, karena kesalahan dalam pengiriman bisa menyebabkan bagasi kembali salah rute atau tertunda lebih lama.

4. Penyerahan (Delivery)

Tahap terakhir dalam penanganan rush baggage adalah penyerahan

(delivery) kepada penumpang. Setelah bagasi tiba di bandara tujuan, petugas *Lost and Found* akan melakukan verifikasi data dan memeriksa kondisi fisik bagasi. Jika penumpang masih berada di bandara, bagasi dapat diserahkan langsung kepada yang bersangkutan dengan menunjukkan *baggage claim tag* dan identitas diri. Namun, jika penumpang sudah meninggalkan bandara, bagasi akan dikirim ke alamat yang tertera pada laporan menggunakan jasa agen pengiriman. Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai misalnya, proses ini sering bekerja sama dengan Fesindo (PT Fery's Indo Sarana) sebagai mitra resmi pengiriman rush baggage. Petugas juga akan memperbarui status di sistem World Tracer menjadi “DELIVERED” setelah penumpang mengonfirmasi penerimaan barang. Seluruh proses ini tidak hanya menuntut ketepatan data dan kecepatan waktu, tetapi juga komunikasi dan tanggung jawab antarunit kerja. Keberhasilan penanganan rush baggage sangat bergantung pada kecepatan pelaporan, ketepatan data input, dan efektivitas koordinasi antarbandara. Penanganan yang cepat dan profesional mampu menjaga kepercayaan penumpang, meningkatkan citra maskapai, serta menunjukkan kualitas pelayanan perusahaan *ground handling* seperti PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) yang beroperasi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Dengan demikian, prosedur yang sistematis dan disiplin dalam setiap tahap penanganan rush baggage menjadi tolok ukur penting dalam menciptakan layanan penerbangan yang aman, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

3.3.4 Sistem World Tracer

World Tracer merupakan sistem pelacakan bagasi global yang dikembangkan oleh SITA (Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques) bekerja sama dengan International Air Transport Association (IATA). Sistem ini dirancang khusus untuk membantu maskapai penerbangan dan perusahaan *ground handling* dalam mengelola kasus bagasi yang tertunda (delayed baggage), rusak (damaged baggage), atau tertukar (mishandled baggage). Sejak diperkenalkan, World Tracer

telah menjadi standar internasional dalam industri penerbangan dan digunakan oleh lebih dari 450 maskapai serta ribuan bandara di seluruh dunia. Keunggulan utama sistem ini terletak pada kemampuannya dalam memungkinkan pertukaran data secara real-time antarbandara, sehingga proses pelacakan dan penyelesaian masalah bagasi dapat dilakukan dengan cepat, akurat, dan efisien.

Dalam praktik operasionalnya, setiap laporan bagasi yang dibuat melalui World Tracer akan memiliki nomor referensi unik (reference number) yang terdiri dari tiga huruf kode bandara (IATA code) dan enam digit angka identifikasi kasus. Contohnya, laporan dengan nomor DPSCX12345 menunjukkan bahwa laporan tersebut dibuat di Bandara I Gusti Ngurah Rai (kode DPS). Nomor referensi ini digunakan untuk mengidentifikasi dan menelusuri status bagasi di seluruh jaringan maskapai dan bandara yang terhubung dengan sistem. Dengan sistem yang terintegrasi ini, petugas dapat dengan mudah memantau lokasi terakhir bagasi, mencatat perubahan status, dan memastikan proses pengiriman ke penumpang berjalan sesuai prosedur.

Selain itu, World Tracer juga memiliki fitur komunikasi antarstasiun (inter-station communication) yang memungkinkan petugas *Lost and Found* di bandara tujuan untuk langsung berkoordinasi dengan petugas di bandara asal atau transit. Hal ini sangat penting dalam penanganan rush baggage, karena memastikan bahwa informasi mengenai keberadaan, kondisi, dan rencana pengiriman bagasi dapat diperbarui secara cepat dan akurat. Petugas dapat mengirim pesan otomatis berisi permintaan pelacakan (*tracing message*), pemberitahuan temuan (*found message*), atau konfirmasi pengiriman (*forwarding message*). Semua komunikasi ini tersimpan dalam sistem sebagai arsip digital, sehingga meminimalkan risiko kehilangan data yang sebelumnya sering terjadi pada sistem manual berbasis kertas. Selain fungsi pelacakan, World Tracer juga mendukung pengelolaan data pelanggan dan laporan statistik. Maskapai maupun perusahaan *ground handling* dapat menggunakan data dari sistem ini untuk menganalisis tren keterlambatan bagasi, mengevaluasi kinerja operasional, dan menentukan langkah-langkah perbaikan dalam layanan penanganan bagasi. Dengan adanya basis data global, manajemen maskapai dapat memantau seberapa cepat setiap kasus bagasi

terselesaikan dan mengukur tingkat efisiensi unit *Lost and Found*. Hal ini menjadikan World Tracer tidak hanya sebagai alat pelacakan, tetapi juga sebagai sistem manajemen informasi yang berkontribusi langsung terhadap peningkatan mutu layanan pelanggan.

Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, sistem ini digunakan oleh PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) untuk menangani berbagai kasus bagasi dari maskapai internasional seperti Emirates, Singapore Airlines, dan Cathay Pacific. Petugas *Lost and Found* JAS menggunakan World Tracer dalam setiap tahapan proses mulai dari pelaporan oleh penumpang, pelacakan bagasi, hingga konfirmasi pengiriman dan penyerahan kepada pelanggan. Melalui sistem ini, setiap data *rush baggage* dapat diakses oleh semua pihak terkait secara serentak, sehingga menghindari tumpang tindih informasi antarstasiun dan mempercepat proses penyelesaian kasus.

Secara keseluruhan, penggunaan World Tracer terbukti memberikan efisiensi dan akurasi tinggi dalam penanganan bagasi tertunda. Sistem ini membantu mengurangi kesalahan akibat input manual, mempercepat waktu respon antarbandara, serta meningkatkan transparansi komunikasi antara maskapai, perusahaan *ground handling*, dan penumpang. Dengan integrasi teknologi yang canggih, World Tracer menjadi tulang punggung utama dalam menjaga keandalan layanan bagasi global, memastikan setiap barang milik penumpang dapat ditemukan dan dikembalikan dengan aman serta tepat waktu.

3.3.5 Unit *Lost And Found*

Unit *Lost and Found* merupakan salah satu unit penting dalam departemen *Ground Handling* di bandara yang memiliki tanggung jawab utama dalam menangani seluruh permasalahan terkait bagasi penumpang, khususnya bagasi tertunda (*delayed baggage*), bagasi rusak (*damaged baggage*), dan bagasi tertukar (*mishandled baggage*). Dalam konteks operasional penerbangan, unit ini menjadi penghubung langsung antara penumpang, maskapai penerbangan, dan perusahaan *ground handling* dalam proses penyelesaian masalah bagasi. Karena berhubungan langsung dengan pengalaman dan kepuasan pelanggan, Unit *Lost and Found* memiliki peran strategis dalam menjaga citra dan reputasi perusahaan serta

maskapai yang dilayaninya. Menurut *Airport Ground Handling Manual* (IATA, 2022), fungsi utama Unit Lost and Found mencakup beberapa kegiatan pokok, yaitu:

1. Penerimaan laporan kehilangan atau keterlambatan bagasi dari penumpang. Proses ini dimulai ketika penumpang tiba di area kedatangan dan tidak menemukan bagasinya di *baggage claim area*. Penumpang akan diarahkan menuju counter Lost and Found untuk melaporkan permasalahan tersebut. Petugas kemudian melakukan verifikasi dokumen seperti *boarding pass*, *baggage claim tag*, dan identitas diri untuk memastikan keabsahan laporan. Selanjutnya, petugas akan membuat laporan resmi di sistem World Tracer, mencatat detail fisik bagasi (warna, ukuran, merek, dan isi), serta mencantumkan alamat penumpang jika bagasi perlu dikirim setelah ditemukan. Ketelitian dan kecepatan dalam proses pelaporan ini sangat menentukan efektivitas tahapan berikutnya.

2. Pencatatan dan pelacakan menggunakan sistem World Tracer. Setelah laporan dibuat, petugas Lost and Found akan melakukan pelacakan (tracing) melalui sistem World Tracer, yang memungkinkan pertukaran data secara real-time antarbandara di seluruh dunia. Dengan sistem ini, petugas dapat mengetahui posisi terakhir bagasi, bandara tempat bagasi tertinggal, atau penerbangan terakhir yang mengangkutnya. Petugas juga dapat mengirimkan pesan otomatis ke bandara asal atau transit untuk meminta konfirmasi keberadaan bagasi. Setiap pembaruan status—baik ketika bagasi ditemukan (*found*), dikirim (*forwarded*), maupun diserahkan ke penumpang (*delivered*)—akan tercatat dalam sistem, memastikan proses berjalan transparan dan terdokumentasi dengan baik.

3. Koordinasi dengan unit terkait seperti Baggage Make-Up Area (BMA), Baggage Break-Down Area (BBD), dan pihak maskapai.

Dalam operasionalnya, Unit Lost and Found tidak bekerja sendiri. Petugas harus berkoordinasi dengan berbagai unit lain, seperti Baggage Make-Up Area (BMA) untuk memastikan pengiriman rush baggage berjalan lancar,

dan Baggage Break-Down Area (BBD) untuk memeriksa bagasi yang datang dari pesawat apakah terdapat bagasi tanpa penumpang (*unclaimed baggage*) atau salah rute (*misrouted baggage*). Selain itu, komunikasi dengan pihak maskapai penerbangan juga sangat penting untuk mengatur proses pengiriman bagasi yang tertinggal, terutama jika bagasi tersebut berasal dari penerbangan internasional yang melibatkan lebih dari satu stasiun bandara. Koordinasi ini memastikan bahwa seluruh proses tracing dan forwarding dilakukan secara akurat dan sesuai dengan prosedur keselamatan dan keamanan penerbangan.

4. Pengiriman rush baggage ke alamat penumpang setelah dikonfirmasi.

Setelah bagasi ditemukan dan tiba di bandara tujuan, Unit Lost and Found akan memverifikasi data bagasi tersebut dengan laporan yang telah dibuat sebelumnya. Jika penumpang masih berada di bandara, bagasi akan diserahkan secara langsung setelah penumpang menunjukkan *baggage claim tag*. Namun jika penumpang telah meninggalkan bandara, bagasi akan dikirimkan ke alamat yang tertera dalam laporan menggunakan jasa pengiriman resmi yang telah bekerja sama dengan maskapai atau perusahaan *ground handling*. Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, misalnya, PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) bekerja sama dengan Fesindo (PT Fery's Indo Sarana) untuk menangani pengiriman rush baggage ke alamat penumpang. Petugas juga akan memperbarui status laporan menjadi *delivered* di sistem World Tracer sebagai tanda bahwa kasus telah selesai. Selain menjalankan fungsi teknis, Unit Lost and Found juga memiliki peran penting dalam menjaga kepercayaan penumpang dan reputasi perusahaan. Setiap interaksi dengan penumpang menjadi representasi profesionalisme perusahaan dan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, petugas Lost and Found tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dalam menggunakan sistem pelacakan, tetapi juga keterampilan komunikasi yang baik, empati, serta ketenangan dalam menghadapi penumpang yang mungkin kecewa atau emosional akibat kehilangan bagasi. Secara keseluruhan, Unit Lost and Found adalah garda terdepan dalam pelayanan

pasca-penerbangan (*post-flight service*) yang bertugas memastikan setiap bagasi penumpang dapat ditemukan dan dikembalikan dalam kondisi baik. Melalui penerapan prosedur yang terstandarisasi oleh IATA dan penggunaan sistem digital seperti World Tracer, unit ini berperan besar dalam mendukung efisiensi operasional, menjaga kepuasan pelanggan, serta memperkuat citra positif maskapai dan perusahaan *ground handling* seperti PT JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

3.3.6 Optimalisasi Penanganan Rush Baggage

Menurut teori Manajemen Operasional yang dikemukakan oleh Heizer & Render (2017), optimalisasi merupakan suatu proses peningkatan efisiensi, kecepatan, dan ketepatan dalam kegiatan operasional untuk mencapai hasil yang maksimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal. Optimalisasi tidak hanya berfokus pada percepatan kerja, tetapi juga pada peningkatan kualitas hasil, pengurangan kesalahan, serta peningkatan kepuasan pelanggan. Dalam konteks pelayanan bandara, khususnya dalam penanganan rush baggage, optimalisasi menjadi hal yang sangat penting karena menyangkut kenyamanan, kepercayaan, dan persepsi penumpang terhadap maskapai maupun perusahaan *ground handling*.

Dalam operasional sehari-hari, penanganan rush baggage menuntut kecepatan dan koordinasi lintas unit, mulai dari *Lost and Found*, *baggage make-up area*, *ramp handling*, hingga pihak ekspedisi pengiriman. Setiap keterlambatan atau kesalahan input data dapat memperpanjang waktu pengiriman bagasi dan menurunkan tingkat kepuasan penumpang. Oleh karena itu, optimalisasi proses penanganan rush baggage dapat dilakukan melalui tiga strategi utama, yaitu perbaikan sistem kerja (*process improvement*), pemanfaatan teknologi (*technology utilization*), dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia (*human resource enhancement*).

1. Perbaikan Sistem Kerja (*Process Improvement*)

Strategi pertama dalam optimalisasi adalah melakukan perbaikan terhadap sistem kerja yang sudah ada. Hal ini mencakup penyusunan ulang alur kerja agar lebih efisien, mengurangi waktu tunggu (*waiting time*), dan

meminimalkan potensi kesalahan komunikasi antarunit. Misalnya, proses pelaporan kehilangan bagasi dapat disederhanakan dengan mempercepat tahapan verifikasi dokumen atau dengan mengintegrasikan sistem *check-in* dengan data World Tracer agar nomor *baggage tag* dapat langsung terbaca tanpa perlu input manual. Selain itu, perlu adanya penjadwalan ulang tugas dan tanggung jawab antarshift agar koordinasi antarpetugas Lost and Found dan unit *baggage handling* tetap berjalan lancar, terutama pada jam sibuk kedatangan pesawat internasional.

2. Pemanfaatan Teknologi (Technology Utilization)

Teknologi berperan besar dalam mempercepat proses pelacakan dan memperbaiki akurasi data. Pemanfaatan sistem digital dapat mengurangi ketergantungan pada proses manual yang rentan terhadap kesalahan dan keterlambatan. Di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS), optimalisasi dapat dilakukan melalui digitalisasi pelaporan menggunakan sistem pelacakan berbasis *barcode* atau *QR code*. Setiap bagasi yang dilaporkan tertunda dapat langsung dipindai dan terhubung ke sistem World Tracer tanpa perlu pengisian formulir secara manual. Selain itu, penerapan aplikasi pelaporan mandiri (*self-reporting system*) berbasis web atau perangkat bergerak dapat memudahkan penumpang melaporkan keterlambatan bagasinya secara langsung setelah tiba di area kedatangan, tanpa harus menunggu antrean panjang di counter Lost and Found. PT JAS juga dapat meningkatkan konektivitas dan koordinasi antarunit dengan menyediakan jaringan wifi internal khusus bagi petugas dan penumpang di area *arrival hall*. Hal ini memungkinkan petugas untuk memperbarui status bagasi secara real time dan mengirimkan informasi pelacakan kepada penumpang melalui pesan otomatis atau email. Dengan penerapan teknologi yang terintegrasi, waktu pelacakan dapat dipangkas secara signifikan, dan kesalahan input data dapat diminimalisir.

3. Peningkatan Kompetensi SDM (Human Resource Enhancement)

Aspek manusia juga menjadi faktor kunci dalam optimalisasi proses operasional. Petugas *Lost and Found* harus memiliki kemampuan teknis dan

komunikasi yang baik, karena mereka berinteraksi langsung dengan penumpang yang mungkin mengalami kekecewaan. Oleh karena itu, pelatihan rutin (regular training) sangat penting dilakukan agar petugas semakin terampil dalam menggunakan sistem World Tracer, memahami prosedur IATA terkini, serta mampu menangani keluhan pelanggan dengan profesional. Selain pelatihan teknis, pelatihan soft skill seperti empati, komunikasi interpersonal, dan manajemen emosi juga perlu diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks PT Jasa Angkasa Semesta (JAS), penerapan tiga strategi tersebut dapat diwujudkan melalui berbagai langkah nyata, seperti:

1. Digitalisasi pelaporan rush baggage, dengan sistem online yang terhubung langsung ke database World Tracer untuk mempercepat proses input data.
2. Pemanfaatan barcode atau QR code untuk mempercepat identifikasi bagasi tertunda dan mengurangi kesalahan pelabelan.
3. Penyediaan jaringan wifi internal bagi penumpang di area kedatangan, agar mereka dapat memantau status pelaporan bagasi secara mandiri melalui portal online.
4. Peningkatan komunikasi antarunit, khususnya antara *Lost and Found*, *Baggage Make-Up Area (BMA)*, *Baggage Break Down Area (BBD)*, dan pihak maskapai melalui sistem pesan otomatis atau grup koordinasi digital. Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, PT JAS tidak hanya dapat mempercepat proses penanganan rush baggage, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Optimalisasi ini akan berkontribusi langsung terhadap kepuasan penumpang, peningkatan efisiensi operasional, serta penguatan reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan *ground handling* yang profesional dan berstandar internasional di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

3.3.7 Hubungan Optimalisasi dengan Kualitas Pelayanan

Menurut teori SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), kualitas pelayanan merupakan ukuran

sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Model SERVQUAL mencakup lima dimensi utama, yaitu Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Tangibles (bukti fisik). Dalam konteks operasional PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) di unit Lost and Found, kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam mengukur efektivitas dan profesionalisme pelayanan, terutama dalam penanganan rush baggage. Dimensi Reliability menekankan pentingnya konsistensi dan ketepatan waktu dalam menangani bagasi penumpang yang tertunda. Optimalisasi sistem kerja, seperti penerapan digitalisasi pelaporan dan pelacakan otomatis melalui World Tracer, membantu meningkatkan keandalan operasional. Dengan sistem yang terintegrasi dan akurat, petugas dapat mengurangi risiko kehilangan data dan memastikan setiap bagasi tertangani sesuai prosedur. Keandalan ini akan meningkatkan kepercayaan penumpang bahwa bagasinya berada di tangan yang tepat. Selanjutnya, dimensi Responsiveness atau ketanggapan berkaitan erat dengan kecepatan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan. Optimalisasi melalui penyederhanaan alur kerja, pembagian tugas yang jelas, serta pemanfaatan komunikasi digital antarunit seperti antara Baggage Service Office (BSO), Baggage Make-Up Area (BMA), dan Baggage Break Down Area (BBD), dapat mempercepat proses tindak lanjut laporan rush baggage. Petugas yang tanggap tidak hanya mempercepat penyelesaian masalah, tetapi juga menciptakan persepsi positif di mata penumpang bahwa perusahaan responsif terhadap keluhan pelanggan.

Dimensi Assurance berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan yang diberikan petugas kepada penumpang. Ketika proses penanganan rush baggage dilakukan secara transparan, informatif, dan profesional, penumpang akan merasa yakin bahwa bagasinya sedang ditangani dengan baik. Optimalisasi di bidang ini dapat dilakukan melalui pelatihan komunikasi dan pelayanan pelanggan agar petugas mampu menjelaskan prosedur dengan jelas serta memberikan jaminan yang menenangkan bagi penumpang yang mengalami kehilangan sementara. Kemudian, Empathy mencerminkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan emosional penumpang. Dalam situasi kehilangan bagasi, penumpang sering kali

merasa panik, cemas, atau kecewa. Dengan menerapkan optimalisasi yang berfokus pada pendekatan humanis, seperti menyediakan ruang konsultasi nyaman dan memberikan informasi perkembangan kasus secara berkala, PT JAS dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas penumpang terhadap layanan mereka. Terakhir, Tangibles atau bukti fisik menjadi representasi visual dari kualitas pelayanan. Penataan area Lost and Found yang rapi, penggunaan perangkat digital modern seperti scanner barcode dan layar informasi, serta seragam petugas yang profesional menjadi simbol nyata komitmen perusahaan terhadap mutu layanan. Optimalisasi yang berfokus pada peningkatan sarana dan prasarana akan memperkuat persepsi positif penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip optimalisasi operasional berperan penting dalam memperkuat seluruh dimensi SERVQUAL. Dengan perbaikan proses, peningkatan teknologi, dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia, PT JAS dapat menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang optimal bukan hanya menciptakan kepercayaan penumpang, tetapi juga memperkuat reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan ground handling profesional di tingkat internasional.

3.3.8 Profil Maskapai yang Ditangani: Singapore Airlines, Emirates Airline, dan Jetstar Airways

a. Singapore Airlines (SQ)

Singapore Airlines merupakan maskapai nasional milik Singapura yang dikenal sebagai salah satu maskapai terbaik di dunia dengan standar pelayanan premium dan reputasi tinggi dalam hal keamanan, kenyamanan, serta ketepatan waktu penerbangan. Maskapai ini beroperasi di lebih dari 130 destinasi di seluruh dunia dan menjadikan Bandara Internasional Changi (SIN) sebagai hub utamanya. Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar (DPS), Singapore Airlines melayani rute langsung Denpasar–Singapura dengan frekuensi penerbangan harian yang cukup tinggi. Dalam hal pelayanan bagasi, Singapore Airlines menerapkan

sistem manajemen bagasi berbasis digital yang terintegrasi dengan teknologi *self-service barcode reporting system*. Fasilitas ini memungkinkan penumpang yang mengalami keterlambatan bagasi (*rush baggage*) untuk melakukan pelaporan secara mandiri melalui ponsel pintar mereka dengan cara memindai barcode pada *baggage claim tag*. Sistem ini secara otomatis akan mengirimkan laporan ke *World Tracer* dan memberikan nomor referensi pelacakan kepada penumpang. Namun, di lapangan masih terdapat kendala berupa minimnya literasi digital sebagian penumpang, terutama wisatawan mancanegara usia lanjut yang lebih nyaman berinteraksi langsung dengan petugas. Oleh karena itu, petugas Lost and Found PT JAS tetap berperan aktif dalam membantu pengisian data dan memastikan laporan masuk ke sistem dengan benar. Kombinasi antara sistem digital dan pelayanan manual ini membantu Singapore Airlines menjaga reputasinya sebagai maskapai dengan standar layanan terbaik.



Gambar 3. 1 QR Code Singapore Airlines

b. Emirates Airline (EK)

Emirates Airline adalah maskapai internasional yang berbasis di Dubai, Uni Emirat Arab, dan dikenal dengan konsep layanan *full-service carrier* serta fasilitas mewah di seluruh kelas penerbangan. Maskapai ini melayani lebih dari 150 destinasi di enam benua dan memiliki reputasi tinggi dalam manajemen operasional, termasuk dalam penanganan bagasi tertunda atau rusak. Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Emirates memiliki jadwal penerbangan rutin

dengan tingkat keterisian tinggi, terutama dari penumpang transit Timur Tengah dan Eropa.

Dalam operasional penanganan bagasi, Emirates telah menerapkan sistem pelaporan digital berbasis barcode di area *baggage claim*. Ketika penumpang menemukan bahwa bagasinya tertunda, mereka dapat langsung memindai kode QR yang disediakan di area kedatangan dan mengisi laporan secara daring. Data tersebut akan otomatis tersinkronisasi dengan sistem *World Tracer*, memudahkan petugas dalam proses pelacakan dan pengiriman bagasi.

Namun, dalam praktiknya, masih banyak penumpang yang lebih memilih pelaporan manual di counter Lost and Found, baik karena keterbatasan jaringan internet, kesulitan bahasa, atau keinginan untuk mendapatkan penjelasan langsung dari petugas. Akibatnya, petugas PT JAS harus melakukan input ulang data pelaporan ke sistem digital, yang menambah beban kerja dan memperpanjang waktu proses. Meskipun demikian, profesionalitas dan ketepatan petugas dalam mengelola data menjadi kunci agar pengiriman rush baggage Emirates tetap efisien dan akurat, menjaga standar pelayanan tinggi maskapai tersebut.



Gambar 3. 2 QR Code Emirates Airlines

c. Jetstar Airways (JQ)

Jetstar Airways adalah maskapai bertarif rendah (*low-cost carrier*) asal Australia yang merupakan anak perusahaan dari Qantas Group. Jetstar memiliki volume penerbangan yang tinggi ke Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Denpasar,

mengingat Denpasar merupakan destinasi wisata favorit bagi wisatawan Australia. Sebagai maskapai *low-cost*, Jetstar mengutamakan efisiensi operasional dengan biaya minimal tanpa mengurangi aspek keselamatan dan kenyamanan dasar penumpang. Berbeda dengan Singapore Airlines dan Emirates yang sudah menerapkan sistem digital pelaporan bagasi, Jetstar masih mengandalkan sistem pelaporan manual di counter Lost and Found. Hal ini disebabkan oleh karakteristik penumpangnya yang beragam, mulai dari wisatawan muda, keluarga, hingga backpacker, dengan tingkat adaptasi teknologi yang bervariasi. Selain itu, keterbatasan integrasi sistem Jetstar dengan sistem *World Tracer* di beberapa bandara tujuan juga menjadi tantangan tersendiri. Oleh karena itu, seluruh proses pelaporan, pencarian, dan pengiriman *rush baggage* Jetstar dilakukan secara manual dengan dukungan koordinasi intensif antarunit di PT JAS.

Dalam situasi dengan volume bagasi yang tinggi, petugas Lost and Found dituntut memiliki ketelitian dan kecepatan tinggi dalam mencocokkan data bagasi dengan laporan penumpang agar tidak terjadi kesalahan pengiriman atau duplikasi data. Selain itu, optimalisasi komunikasi dengan unit Baggage Break Down Area (BBD) dan perusahaan ekspedisi seperti Fesindo menjadi kunci keberhasilan penanganan *rush baggage* Jetstar. Tantangan terbesar pada maskapai ini adalah menjaga keseimbangan antara kecepatan pelayanan dan akurasi data, mengingat sistem manual memiliki risiko kesalahan input yang lebih tinggi.

Secara keseluruhan, ketiga maskapai tersebut Singapore Airlines, Emirates Airline, dan Jetstar Airways mewakili tiga kategori layanan berbeda: premium, full-service, dan low-cost. Hal ini menuntut PT JAS sebagai perusahaan ground handling untuk menerapkan strategi pelayanan yang adaptif terhadap karakteristik dan sistem masing-masing maskapai. Dengan optimalisasi teknologi, koordinasi lintas unit, dan peningkatan kompetensi SDM, PT JAS mampu mempertahankan standar pelayanan tinggi dalam penanganan *rush baggage* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

3.3.9 Pentingnya Unit Lost and Found dalam Operasional Bandara

Unit Lost and Found memiliki peran yang sangat strategis dalam menjaga kelancaran operasional bandara sekaligus membangun citra positif terhadap kualitas pelayanan maskapai dan perusahaan ground handling. Berdasarkan teori Service Recovery and Brand Image yang dikemukakan oleh Zeithaml & Bitner (2018), kemampuan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas jangka panjang. Dalam konteks industri penerbangan, kehilangan atau keterlambatan bagasi merupakan salah satu bentuk gangguan layanan (*service failure*) yang paling sensitif, karena menyangkut kenyamanan pribadi dan kepercayaan penumpang terhadap sistem pelayanan maskapai. Oleh karena itu, unit Lost and Found menjadi garda terdepan dalam proses pemulihan layanan (*service recovery*) agar persepsi negatif penumpang dapat segera diminimalkan.

Dalam operasional sehari-hari, unit Lost and Found tidak hanya bertanggung jawab untuk menangani bagasi tertunda (*delayed baggage*), bagasi hilang (*lost baggage*), atau bagasi rusak (*damaged baggage*), tetapi juga berfungsi sebagai pusat koordinasi antara berbagai pihak, termasuk maskapai penerbangan, ground handling, security, serta pihak ekspedisi pengiriman. Ketika terjadi kasus *rush baggage*, unit ini berperan penting dalam memastikan seluruh data bagasi tercatat dalam sistem global seperti *World Tracer*, melakukan pelacakan lintas bandara, dan memastikan bagasi dikirimkan ke alamat penumpang dengan aman. Setiap proses harus dijalankan dengan ketelitian administratif dan komunikasi yang efektif, karena kesalahan sekecil apa pun dapat memperpanjang waktu penyelesaian dan menimbulkan ketidakpuasan penumpang.

Selain aspek operasional, unit Lost and Found juga memiliki dimensi psikologis dan pelayanan publik yang kuat. Kehilangan bagasi sering kali menimbulkan stres dan kekecewaan bagi penumpang, terutama bagi mereka yang membawa barang-barang penting seperti dokumen pekerjaan, pakaian, atau suvenir pribadi. Dalam situasi tersebut, kemampuan petugas untuk menunjukkan empati, kesabaran, dan kejelasan dalam memberikan informasi menjadi faktor penentu dalam mengembalikan kepercayaan penumpang. Pelayanan yang cepat namun tetap

humanis dapat mengubah pengalaman negatif menjadi pengalaman yang lebih positif, sesuai dengan prinsip customer-centric service atau pelayanan yang berfokus pada pelanggan.

Dari sudut pandang manajerial, keberadaan unit Lost and Found yang profesional juga berpengaruh langsung terhadap efisiensi operasional bandara. Penanganan bagasi yang terlambat atau salah kirim dapat menimbulkan efek domino, seperti meningkatnya antrean laporan di counter, bertambahnya beban kerja staf, dan menurunnya produktivitas unit lain seperti Baggage Make-Up Area (BMA) atau Baggage Break Down Area (BBD). Selain itu, setiap keluhan yang tidak terselesaikan dengan baik dapat berujung pada klaim kompensasi finansial, yang akhirnya membebani maskapai dan perusahaan ground handling secara ekonomi. Dengan demikian, efektivitas sistem Lost and Found menjadi salah satu indikator kinerja penting (Key Performance Indicator – KPI) bagi manajemen bandara dan mitra maskapai.

Lebih jauh, keberhasilan unit Lost and Found juga memiliki implikasi langsung terhadap brand image dan reputasi bandara secara keseluruhan. Bandara dengan sistem pengelolaan bagasi yang efisien, transparan, dan profesional akan dianggap sebagai bandara yang modern dan berorientasi pada kualitas pelayanan. Sebaliknya, kegagalan dalam menangani kasus kehilangan bagasi dapat merusak citra tidak hanya bagi maskapai, tetapi juga bagi seluruh ekosistem bandara. Oleh karena itu, penguatan unit Lost and Found melalui penggunaan teknologi digital, pelatihan sumber daya manusia, dan koordinasi lintas departemen merupakan langkah strategis yang harus terus dilakukan.

Dengan kata lain, unit Lost and Found bukan sekadar bagian administratif dari layanan bandara, melainkan elemen vital dalam menjaga keseimbangan antara efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Di tengah meningkatnya persaingan antarbandara dan tuntutan pelayanan berbasis digital, keberadaan unit ini menjadi bukti nyata dari komitmen bandara dalam memberikan pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan terpercaya bagi seluruh penumpang.

3.3.10 SOP Penanganan Bagasi dan Pelayanan Penumpang Maskapai

Pelayanan penumpang dan penanganan bagasi merupakan pedoman kerja yang disusun untuk memastikan seluruh proses operasional di bandara berjalan secara konsisten, terukur, dan sesuai standar keselamatan serta pelayanan yang berlaku di industri penerbangan. Landasan ini didukung oleh ICAO Annex 9 (Facilitation) yang mengatur pelayanan penumpang dan bagasi, serta PM 69 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara yang mengatur kewajiban maskapai dalam memberikan layanan dan dokumentasi. SOP berfungsi sebagai acuan agar setiap petugas, baik dari pihak maskapai maupun ground handling, mampu memberikan layanan yang seragam dan bertanggung jawab dalam menghadapi berbagai situasi operasional, seperti kerusakan bagasi, bagasi tertinggal, keterlambatan bagasi, hingga penanganan klaim kompensasi.

Dalam teori operasional maskapai, pemberian kompensasi kepada penumpang hanya dapat dilakukan setelah melalui proses verifikasi. Ketentuan ini merujuk pada PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara serta standar internasional Montreal Convention 1999. Kompensasi memiliki batas maksimum tertentu yang telah ditetapkan oleh kebijakan maskapai maupun standar internasional. Proses pemberian kompensasi umumnya dilakukan pada saat kedatangan sebagai bentuk penyelesaian cepat terhadap ketidaknyamanan penumpang. Formulir klaim disediakan oleh pihak maskapai atau ground handler dan menjadi dokumen resmi yang memuat data penumpang, detail penerbangan, serta deskripsi kerusakan atau masalah yang terjadi. Maskapai juga tidak diperkenankan mentransfer kompensasi ke rekening penumpang apabila kebijakan internal hanya memperbolehkan pemberian dalam bentuk tunai atau metode tertentu yang telah diatur.

Sebelum kompensasi diberikan, petugas wajib melakukan pengecekan validitas data penumpang. Pemastian seperti masa tinggal penumpang di destinasi dan kecocokan detail penerbangan menjadi bagian dari proses mitigasi kecurangan klaim. Hal ini sejalan dengan prinsip dalam ICAO Annex 9 mengenai verifikasi dokumen penumpang. Selain itu, petugas harus memastikan bahwa laporan

diajukan dalam batas waktu yang diperbolehkan. Dalam teori layanan bagasi, laporan kerusakan harus dilakukan ketika penumpang masih berada di area kedatangan, sedangkan laporan bagasi terlambat atau hilang memiliki tenggat waktu tertentu, sebagaimana diatur dalam PM 77 Tahun 2011, dan laporan di luar batas tersebut dapat ditolak.

Untuk kasus barang tertinggal yang disebabkan oleh alasan keamanan, SOP menegaskan bahwa maskapai atau pihak ground handling tidak memiliki kewenangan untuk memberikan kompensasi ataupun layanan pengiriman. Ketentuan ini mengacu pada ICAO Annex 17 (Security) serta PM 38 Tahun 2015 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional, yang menyatakan bahwa barang yang ditahan karena alasan keamanan hanya dapat diambil langsung oleh penumpang, kecuali terdapat surat kuasa resmi dengan tanda tangan penumpang. Langkah ini dilakukan untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur keamanan bandara.

SOP juga menegaskan bahwa penanganan bagasi yang diambil secara silang atau diambil oleh penumpang lain harus dicatat secara manual sebagai bentuk dokumentasi. Pembuatan catatan manual menjadi penting apabila sistem tidak mengeluarkan laporan secara otomatis. Ketentuan dokumentasi ini selaras dengan prinsip pelaporan dalam ICAO Annex 19 (Safety Management) dan ICAO Doc 9859. Begitu pula dalam kasus bagasi rusak, petugas harus meminta penjelasan penumpang mengenai tujuan kompensasi, apakah untuk perbaikan atau penggantian. Maskapai memiliki dasar untuk menolak laporan apabila penumpang sudah meninggalkan bandara atau melaporkan kejadian terlalu lama setelah kejadian, sebagaimana diatur dalam PM 77 Tahun 2011.

Dalam teori pelaporan internal maskapai, setiap kejadian seperti bagasi tertinggal di pesawat, barang tercecer, atau penerimaan barang penumpang yang ditemukan, harus dicatat dalam laporan harian. Ketentuan pelaporan ini sesuai dengan standar dalam ICAO Annex 19 mengenai sistem pelaporan keselamatan. Maskapai juga menerapkan kewajiban pelaporan berkala kepada kantor pusat, termasuk pengiriman laporan fisik pada rentang tanggal tertentu, atau pemberian

laporan digital untuk memudahkan akses data. Koordinasi dengan pihak penanggung jawab atau supervisor menjadi hal penting dalam memastikan tindak lanjut terhadap laporan penumpang dapat dilakukan dengan benar. SOP juga menjelaskan bahwa setiap bagasi prioritas atau "rush bag" harus dimasukkan ke dalam sistem dan dilengkapi nomor khusus. Jika bagasi tersebut dikirim ke maskapai lain, petugas harus menggunakan label manual yang sesuai standar industri sebagaimana merujuk pada Annex 9 serta pedoman industri IATA. Petugas juga wajib menerapkan keselamatan kerja, misalnya memastikan penggunaan lightvest ketika bertugas di area conveyor atau bag belt untuk menjaga standar keselamatan sebagaimana diwajibkan oleh ICAO Annex 19 dan aturan keselamatan kerja nasional.

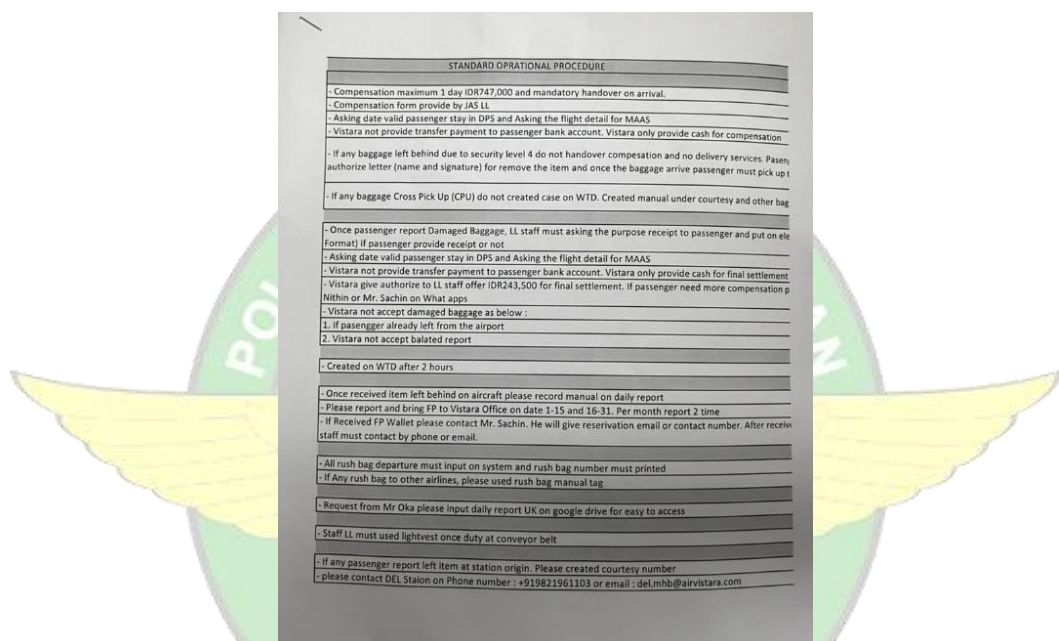
Akhirnya, untuk situasi di mana penumpang meninggalkan barang pada bandara keberangkatan, petugas harus membuat catatan khusus berupa courtesy number dan menghubungi stasiun keberangkatan untuk koordinasi. Hal ini menjadi bagian dari teori layanan pelanggan yang menekankan pentingnya komunikasi antar-stasiun demi memastikan barang dapat ditemukan dan dikembalikan kepada pemiliknya, sesuai prinsip Annex 9 tentang facilitation.

Adapun Standard Operational Procedure (SOP) yang dijalankan di PT JAS untuk seluruh maskapai merupakan pedoman kerja yang mengatur tata cara penanganan bagasi, pemberian kompensasi, serta prosedur layanan penumpang. SOP ini berfungsi untuk memastikan bahwa setiap proses operasional dilaksanakan secara konsisten, terkontrol, dan sesuai standar pelayanan penerbangan sebagaimana diatur dalam PM 69 Tahun 2013 serta standar internasional IATA dan ICAO. Beberapa SOP yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Kompensasi penumpang ditetapkan maksimal sebesar IDR 747.000 untuk satu hari dan wajib diserahkan kepada penumpang pada saat kedatangan. Formulir kompensasi disediakan oleh JAS LL sebagai bagian dari dokumentasi resmi, sesuai pedoman PM 77 Tahun 2011.

2. Petugas wajib melakukan verifikasi tanggal tinggal penumpang di DPS serta memeriksa detail penerbangan sebagai bagian dari proses MAAS, merujuk pada standar verifikasi dokumen dalam Annex 9. Maskapai tidak memberikan kompensasi melalui transfer bank, sehingga pembayaran hanya dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Untuk barang tertinggal akibat keamanan level 4, petugas tidak diperbolehkan memberikan kompensasi maupun layanan pengiriman. Ketentuan ini sesuai Annex 17 dan PM 38/2015, yang membatasi penanganan barang oleh pihak non-keamanan.
4. Pada kasus Cross Pick Up (CPU) atau pengambilan bagasi oleh penumpang lain, laporan tidak dibuat melalui WTD, melainkan dicatat secara manual sebagai laporan courtesy, selaras dengan prosedur pelaporan Annex 19.
5. Pada proses bagasi rusak (damaged baggage), petugas harus menanyakan tujuan kompensasi kepada penumpang dan meminta bukti apabila ada. Laporan ditolak apabila penumpang sudah meninggalkan bandara atau laporan diajukan terlambat, berdasarkan PM 77/2011. Final settlement yang dapat diberikan maksimal IDR 243.500.
6. Laporan WTD hanya dapat dibuat jika telah melewati batas waktu dua jam dari kejadian.
7. Untuk barang tertinggal di pesawat, temuan wajib dicatat dalam laporan harian dan dilaporkan ke kantor maskapai pada periode tanggal 1–15 dan 16–31 setiap bulan, sejalan dengan standar dokumentasi dalam Annex 19.
8. Semua rush bag harus dimasukkan ke dalam sistem dan diberi nomor rush bag yang dicetak. Jika rush bag dikirim ke maskapai lain, penggunaan rush bag tag manual wajib dilakukan sesuai standar Annex 9 dan IATA.
9. Petugas diwajibkan mengisi laporan harian UK melalui Google Drive sesuai instruksi atasan untuk memastikan monitoring data operasional berjalan baik, mendukung prinsip SMS dalam Annex 19.

10. Sebagai bagian dari keselamatan kerja, petugas LL harus menggunakan lightvest saat bertugas di area conveyor belt, sebagaimana diwajibkan oleh Annex 19 dan standar keselamatan nasional.
11. Apabila penumpang melaporkan barang tertinggal di bandara keberangkatan, petugas harus membuat laporan courtesy dan segera menghubungi stasiun asal melalui kontak yang disediakan agar proses pelacakan dapat dilakukan, sesuai pedoman komunikasi dalam Annex 9.



Gambar 3. 3 SOP Maskapai

3.3.11 Kebijakan Kompensasi Berdasarkan Dokumen Interim Payment Relief pada Maskapai Singapore Airlines dan Emirates

Berdasarkan hasil telaah terhadap dokumen *Interim Payment Relief* yang digunakan sebagai acuan penanganan pelayanan bagasi di unit Lost and Found, terlihat bahwa terdapat dua maskapai yang mencantumkan ketentuan kompensasi secara jelas, sistematis, dan terstruktur berdasarkan kelas pelayanan, yaitu Singapore Airlines (SQ) dan Emirates (EK). Keduanya menjadi acuan penting karena mencantumkan besaran nominal kompensasi yang berbeda sesuai tingkatan kelas penumpang, sehingga memudahkan petugas dalam menentukan penawaran kompensasi ketika terjadi kasus bagasi yang tertunda, rusak, maupun hilang.

Singapore Airlines menetapkan struktur kompensasi yang terukur dengan nilai IDR 1.500.000 untuk F Class, IDR 1.000.000 untuk J Class, dan IDR 750.000 untuk Y Class. Ketentuan ini diperkuat dengan catatan tambahan pada kolom remarks yang menjelaskan kategori penumpang tertentu seperti TPPS, LPPS, dan QPPS yang memiliki perlakuan berbeda terkait penawaran kompensasi. Informasi ini menunjukkan bahwa Singapore Airlines memiliki kebijakan kompensasi yang terdokumentasi secara formal dan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan operasional, sehingga konsistensi pelayanan terhadap penumpang dapat terjaga.

Sementara itu, Emirates juga memberikan struktur kompensasi yang jelas, dengan nominal IDR 2.450.000 untuk F Class, IDR 1.600.000 untuk J Class, dan IDR 800.000 untuk Y Class. Selain berbentuk nominal, Emirates juga menyediakan alternatif kompensasi dalam bentuk miles yang dihitung berdasarkan kategori kelas yakni 10.000 miles untuk F Class, 7.000 miles untuk J Class, dan 4.000 miles untuk Y Class. Ketentuan tambahan seperti batas maksimal kompensasi dalam waktu tiga hari, serta pengecekan keanggotaan Emirates Skywards, menunjukkan bahwa maskapai ini menerapkan struktur kompensasi yang tidak hanya bersifat finansial tetapi juga berbasis loyalitas penumpang. Kebijakan seperti ini mencerminkan standar pelayanan premium dan konsistensi penanganan penumpang dalam kasus keterlambatan bagasi.

Maskapai berbiaya rendah (*Low-Cost Carrier/LCC*) seperti Jetstar (JQ) tidak tertera dalam tabel ketentuan kompensasi pada dokumen yang sama. Ketiadaan maskapai LCC dalam daftar tersebut menunjukkan bahwa skema kompensasi interim payment relief yang tercantum lebih banyak berlaku bagi maskapai dengan kategori layanan penuh, yang memiliki standar service recovery yang lebih tinggi dan struktur kompensasi yang terdokumentasi secara resmi. Hal ini memberikan gambaran bahwa perbedaan model bisnis maskapai turut mempengaruhi penyusunan kebijakan kompensasi, sehingga petugas di lapangan perlu memahami bahwa LCC umumnya tidak menyediakan kompensasi berbasis kelas atau nominal standar seperti yang tercantum pada Singapore Airlines dan Emirates.

INTERIM PAYMENT RELIEF				
AIRLINES	F CLASS	J CLASS	Y CLASS	REMARKS
SG	USD 1,000,000	USD 1,000,000	USD 750,000	1. 10% OF FARE (EXCEPT CLASS OF FARE 1,000,000 - 1,500,000) 2. 10% OF FARE (EXCEPT CLASS OF FARE 1,000,000 - 1,500,000) 3. 10% OF FARE (EXCEPT CLASS OF FARE 1,000,000 - 1,500,000) NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
CA	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO CA NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
BA	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO BA NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
QR	USD 1,000,000	USD 800,000	USD 800,000	1. 10% OF FARE (EXCEPT CLASS OF FARE 1,000,000 - 1,500,000) 2. 10% OF FARE (EXCEPT CLASS OF FARE 1,000,000 - 1,500,000) 3. 10% OF FARE (EXCEPT CLASS OF FARE 1,000,000 - 1,500,000) NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
PH	PHF 1,000	PHF 1,000	PHF 1,000	1. 10% OF FARE (EXCEPT CLASS OF FARE 1,000,000 - 1,500,000) 2. 10% OF FARE (EXCEPT CLASS OF FARE 1,000,000 - 1,500,000) 3. 10% OF FARE (EXCEPT CLASS OF FARE 1,000,000 - 1,500,000) NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
MM	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO MM NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
QF	USD 1,000,000	USD 800,000	USD 1,000,000	1. 10% OF FARE (EXCEPT CLASS OF FARE 1,000,000 - 1,500,000) 2. 10% OF FARE (EXCEPT CLASS OF FARE 1,000,000 - 1,500,000) 3. 10% OF FARE (EXCEPT CLASS OF FARE 1,000,000 - 1,500,000) NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
DL	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO DL NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
UA	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO UA NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
AA	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO AA NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
AM	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO AM NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
AS	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO AS NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
HA	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO HA NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
KE	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO KE NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
KL	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO KL NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
LG	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO LG NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
MO	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO MO NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
MS	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO MS NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
MT	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO MT NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
NR	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO NR NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
NU	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO NU NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
OV	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO OV NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
PR	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO PR NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
QJ	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO QJ NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
QK	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO QK NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
QV	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO QV NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
QW	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO QW NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
QX	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO QX NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
QY	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO QY NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST
QZ	USD 1,000,000	USD 800,000		REFER TO QZ NOTE: REFER TO SLIP ANY SPECIAL REQUEST

Gambar 3. 4 Interim Payment Relief

3.4 Permasalahan

3.4.1 Pelaporan Masih Dilakukan Secara Manual

Proses pelaporan dan penanganan bagasi di unit Lost and Found saat ini masih banyak dilakukan secara manual. Ketika seorang penumpang melaporkan kehilangan atau keterlambatan bagasi, petugas pertama-tama mengarahkan penumpang untuk mengisi data diri dan informasi bagasi menggunakan formulir kertas. Setelah formulir diisi, petugas kemudian melakukan input data secara manual ke dalam sistem World Tracer untuk membuat laporan resmi (AHL report).

Selanjutnya, data bagasi dimasukkan ke dalam *loadsheets*, yang juga diisi secara manual oleh pegawai. Bagasi tersebut kemudian dibawa ke Fesindo, yang akan bertanggung jawab untuk mengirimkan bagasi ke alamat tujuan penumpang. Proses ini menunjukkan bahwa sebagian besar tahapan, mulai dari pelaporan penumpang hingga pengiriman bagasi, masih bergantung pada prosedur manual.

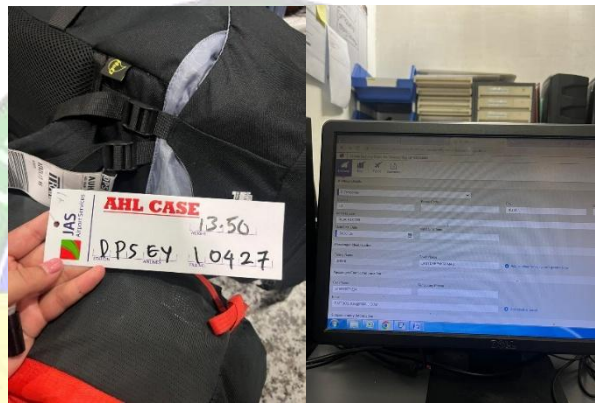
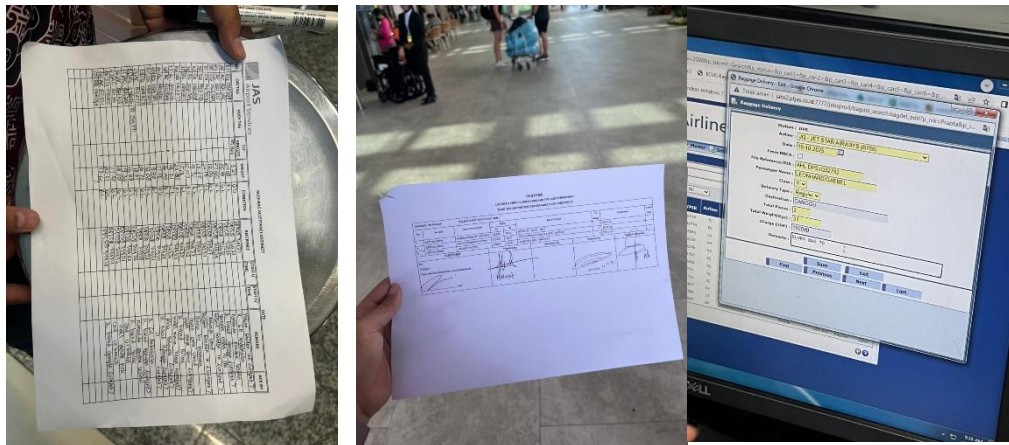
Sebagai contoh, pada tanggal 1 Oktober, seorang penumpang yang melaporkan bagasi rush melalui proses ini harus melewati seluruh tahapan manual tersebut, mulai dari pengisian formulir kertas hingga pengiriman bagasi oleh Fesindo.

Padahal, beberapa maskapai besar seperti Singapore Airlines dan Emirates Airline sebenarnya telah menyediakan sistem pelaporan mandiri menggunakan barcode digital. Barcode tersebut terpampang di papan *signage* di area *baggage claim*, dan ketika dipindai menggunakan *smartphone*, penumpang dapat langsung mengisi formulir kehilangan bagasi secara online. Sistem ini secara otomatis terhubung dengan *World Tracer* sehingga mempercepat proses pelaporan dan meminimalkan kesalahan input. Namun, pemanfaatan sistem barcode ini belum optimal. Berdasarkan pengamatan di lapangan, sebagian besar penumpang masih memilih datang langsung ke *counter* Lost and Found untuk melapor secara manual. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman penumpang tentang fungsi barcode tersebut, minimnya sosialisasi dari pihak maskapai maupun petugas bandara, serta kebiasaan lama penumpang yang lebih percaya jika dilayani secara langsung oleh staf. Akibatnya, potensi efisiensi dari sistem digital ini belum memberikan dampak signifikan terhadap percepatan layanan di lapangan.

Dengan demikian, permasalahan pelaporan manual ini tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan sistem, tetapi juga oleh rendahnya literasi teknologi dan komunikasi layanan di area kedatangan. Diperlukan strategi kolaboratif antara pihak maskapai, *ground handling*, dan pengelola bandara untuk melakukan sosialisasi aktif mengenai penggunaan barcode pelaporan mandiri agar proses menjadi lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan modern di industri penerbangan.

NO	REF	CASE	RT	FD	TAG NUMBER	SHORT DESCRIPTION	REMARKS	PS	RL	BT	
1		DP8SQ34617	AHL	PEK.SIN/DPS	SQ 807/308E/SQ 934/01OCT	SQ482100	Creation Date: 01OCT25 01:11 GMT Closing Date: 01OCT25 04:33 GMT Tracing Date: 01OCT25	CLOSED	SIN	56	8Q
2	DP8SQ65988		DPR	ICN.SIN/DPS	SQ 605/308EP/SQ 934/01OCT	SQ494611	Creation Date: 01OCT25 02:07 GMT Closing Date: 01OCT25 03:27 GMT	CLOSED	SIN	80	8Q
3	DP8SQ65989		AHL	SIN/DPS	SQ 934/01OCT	SQ500450	Creation Date: 01OCT25 02:49 GMT Closing Date: 01OCT25 04:47 GMT Tracing Date: 01OCT25	CLOSED	SIN	21	6J
4	DP8SQ65990		AHL	YYZ.YVR.SIN/DPS	AC 119/298EP/AC 21/298EP/SQ 936/01OCT	AC265756	Creation Date: 01OCT25 04:00 GMT Tracing Date: 01OCT25	CLOSED			
5	DP8SQ65991		DPR	PEK.SIN/DPS	SQ 807/308E/SQ 934/01OCT	SQ482100	Creation Date: 01OCT25 04:50 GMT Closing Date: 01OCT25 05:01 GMT	CLOSED	SIN	80	8Q
6	DP8SQ65992		AHL	SVG.CPH.SIN/DPS	SK 1875/308EP25 SQ 351/308EP25 SQ 938/01OCT25	SK146058 SK145213	Creation Date: 01OCT25 05:30 GMT Tracing Date: 01OCT25	CLOSED	CPH	52	8Q
7	DP8SQ65993		AHL	FRA.SIN/DPS	SQ 325/308EP25/SQ 946/01OCT25	SQ505589	Creation Date: 01OCT25 13:23 GMT Tracing Date: 01OCT25	CLOSED	SIN	56	8Q
8		DP8SQ34618	AHL	RGN.SIN/DPS	SQ 761/01OCT25/SQ 944/01OCT25	SQ521666	Creation Date: 01OCT25 09:01 GMT Closing Date: 01OCT25 13:52 GMT Tracing Date: 01OCT25	CLOSED			8Q
9	DP8SQ65994		AHL	TLL.HEL.SIN/DPS	AY 1032/308EP/AY 131/01OCT/SQ 948/01OCT	AY159891	Creation Date: 01OCT25 17:31 GMT Tracing Date: 01OCT25	CLOSED			
10	DP8SQ65995		DPR	DEL.SIN/DPS		SQ109037	Creation Date: 01OCT25 21:30 GMT Closing Date: 01OCT25 22:05 GMT	CLOSED			

Gambar 3. 5 Data Rush Pada Bulan Oktober



Gambar 3. 6 Dokumen Rush Yang Masih Manual



Gambar 3. 7 Penumpang Report Rush Yang Mengantri

3.4.2 Kurangnya Sosialisasi Prosedur Rush kepada Penumpang

Dalam pelaksanaan penanganan bagasi *rush*, salah satu kendala yang muncul adalah kurangnya sosialisasi kepada penumpang mengenai prosedur yang harus diikuti. Hingga saat ini, PT JAS hanya menyediakan media informasi berupa signage seperti yang terlihat pada gambar yaitu papan informasi yang ditempatkan di area kedatangan, berisi imbauan agar penumpang memeriksa kembali bagasi mereka agar tidak tertukar serta arahan menuju *Lost and Found* JAS apabila terjadi kendala.

Signage tersebut memang membantu, namun sifatnya pasif, sehingga penumpang sering kali tidak menyadari bahwa ada prosedur khusus terkait bagasi *rush*. Tidak adanya penjelasan langsung atau informasi yang lebih menonjol membuat sebagian penumpang tidak memahami bahwa bagasi *rush* memiliki alur penanganan tersendiri dan memerlukan perhatian khusus.

Akibatnya, proses klaim bagasi *rush* dapat menjadi kurang efektif dan memunculkan potensi keterlambatan dalam penyerahan bagasi kepada pemiliknya. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi tambahan, seperti penyampaian informasi verbal oleh petugas, pengumuman berulang, atau materi visual yang lebih jelas dan mudah terlihat.

Dari sisi operasional, permasalahan ini juga berdampak pada menurunnya efektivitas pelayanan di area Lost and Found. Petugas yang seharusnya fokus melakukan input data dan pelacakan bagasi sering kali harus menghadapi penumpang yang emosi atau kebingungan karena tidak memahami alur pelaporan. Situasi ini tidak hanya menghambat proses kerja, tetapi juga dapat menurunkan citra profesionalisme perusahaan di mata pelanggan dan maskapai mitra. Selain itu, minimnya informasi visual dan instruksi di area kedatangan turut memperburuk keadaan. Meskipun beberapa maskapai sudah menempatkan papan informasi prosedur pelaporan kehilangan bagasi di sekitar *baggage claim*, sebagian besar penumpang tidak memperhatikannya. Informasi tersebut umumnya hanya disajikan dalam bahasa Inggris, kurang menonjol secara visual, dan tidak dilengkapi dengan petunjuk tindakan yang jelas (misalnya arah menuju *Lost and Found* atau langkah pelaporan daring). Dari perspektif teori pelayanan publik, kondisi ini

mencerminkan lemahnya implementasi prinsip service awareness kesadaran bahwa setiap penumpang memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Ketidaktahuan penumpang mengenai prosedur dan penyebab keterlambatan bagasi pada akhirnya memperburuk persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, padahal akar permasalahannya sering kali berasal dari sistem logistik dan koordinasi di bandara asal.

Dengan demikian, kurangnya sosialisasi ini bukan hanya masalah komunikasi teknis, tetapi juga berkaitan dengan persepsi dan edukasi publik terhadap sistem penanganan bagasi secara keseluruhan. Tanpa adanya sosialisasi yang efektif dan komunikasi yang transparan, miskomunikasi antara penumpang dan petugas akan terus berulang, menimbulkan ketegangan di lapangan, dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap maskapai maupun penyedia layanan *ground handling*.



Gambar 3. 8 Signage Lost And Found

3.4.3 Permintaan Kompensasi oleh Maskapai LCC

Pada tanggal 12 Oktober, terdapat insiden terkait penumpang maskapai Jetstar Airways (JQ) yang datang ke unit Lost and Found untuk melaporkan bagasi rush miliknya. Selain melaporkan keterlambatan bagasi, penumpang tersebut juga

meminta kompensasi atas ketidaknyamanan yang dialami. Padahal, berdasarkan SOP penanganan bagasi yang berlaku di unit Lost and Found, ketentuan kompensasi tidak menjadi kewenangan atau tanggung jawab JAS sebagai ground handling operator. SOP hanya mengatur proses pendataan, verifikasi, pelaporan, dan input ke dalam sistem WTC, tanpa mencantumkan kewajiban pemberian kompensasi.

Ketidaksinkronan ini menimbulkan dilema operasional, terutama karena maskapai LCC umumnya memiliki struktur layanan yang berbeda dari full-service carrier, termasuk ketentuan kompensasi yang lebih terbatas atau berbasis kebijakan internal maskapai. Akibatnya, penumpang sering mengajukan tuntutan melalui petugas Lost and Found, dan ketika petugas menjelaskan bahwa kompensasi tidak diatur dalam SOP, timbul persepsi bahwa pelayanan kurang membantu. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya tekanan terhadap petugas, potensi konflik dengan penumpang, ketidakefisienan waktu pelayanan, serta risiko menurunnya citra pelayanan bandara dan ground handling meskipun sebenarnya tanggung jawab ada pada maskapai.

Gambar 3. 9 Rush Manifest Penumpang Jetstar Airways

3.4.4 Hasil Wawancara Terkait Permasalahan Operasional Penanganan

Bagasi

Pada tanggal 10 Oktober 2025, dilakukan wawancara mendalam dengan salah satu pegawai PT JAS yang bertugas di area pelayanan bagasi. Pegawai tersebut memberikan beberapa penjelasan terkait kondisi operasional di lapangan, khususnya mengenai proses penanganan *rush baggage* dan kendala yang kerap muncul dalam pelayanan kepada penumpang.

Pegawai tersebut mengungkapkan bahwa proses pelaporan *rush baggage* hingga saat ini masih dilakukan secara manual, di mana petugas harus mencatat data penumpang dan data bagasi secara langsung melalui formulir fisik atau input manual ke sistem internal. Menurutnya, metode ini memakan waktu, meningkatkan risiko human error, dan seringkali menimbulkan antrean panjang pada jam sibuk. Ia menilai bahwa PT JAS memerlukan inovasi digital, seperti sistem pelaporan berbasis QR Code dan formulir online, agar proses lebih cepat, efisien, akurat, dan nyaman bagi penumpang.

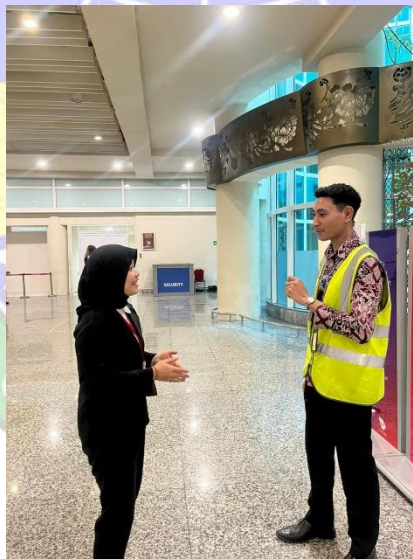
Selain itu, ia menyoroti kurangnya informasi dan komunikasi di area kedatangan bandara. Ia menjelaskan bahwa banyak penumpang terutama yang baru pertama kali datang ke Indonesia atau tidak memahami prosedur “kebingungan ketika bagasi mereka tidak muncul di carousell.” Pegawai tersebut menekankan perlunya announcement resmi dan berulang melalui pengeras suara atau *display board* di tiap terminal. Menurutnya, pemberitahuan seperti “*Jika bagasi Anda tidak muncul, silakan menuju ke Lost & Found Counter*” dapat sangat membantu mengurangi kepanikan penumpang dan memudahkan alur pelaporan.

Ia juga menambahkan bahwa penumpang maskapai berbiaya rendah (LCC) seperti Jetstar, AirAsia, dan beberapa maskapai regional lainnya sering kali datang dengan ekspektasi kompensasi tertentu ketika terjadi bagasi terlambat. Kondisi ini sering menimbulkan diskusi panjang antara penumpang dan petugas, terutama karena setiap maskapai memiliki aturan kompensasi berbeda. Menurut pegawai tersebut, transparansi data dan kecepatan pelaporan akan sangat membantu meredam ketegangan. Bila status bagasi dapat langsung terlihat oleh penumpang melalui sistem digital, mereka dapat memahami bahwa proses pelacakan sedang

berlangsung dan dapat memantau perkembangan tanpa harus menunggu penjelasan panjang dari petugas.

Lebih jauh lagi, pegawai tersebut menyampaikan bahwa implementasi sistem digital akan memberikan manfaat besar, bukan hanya bagi penumpang tetapi juga bagi petugas. Dengan sistem otomatis, setiap laporan rush baggage dapat langsung masuk ke database pusat, mempermudah koordinasi antar shift, mempercepat proses penugasan kurir, serta meminimalkan kesalahan penginputan alamat tujuan. Hal ini dinilai penting karena kesalahan alamat masih menjadi salah satu penyebab keterlambatan pengiriman bagasi ke rumah penumpang.

Sebagai penutup, pegawai tersebut berharap bahwa inovasi pelayanan, peningkatan fasilitas informasi, dan standarisasi penanganan rush baggage dapat menjadi agenda prioritas PT JAS ke depan, mengingat tuntutan maskapai dan harapan penumpang yang semakin meningkat.



Gambar 3. 10 Wawancara Dengan Pegawai JAS

3.5 Penyelesaian Masalah

3.5.1 JAS *Wi-Connect Self Reporting System*

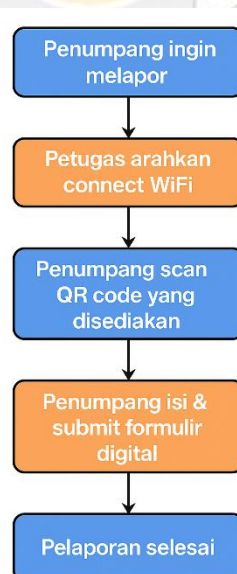
Untuk mengatasi permasalahan pelaporan kehilangan bagasi yang masih dilakukan secara manual, pihak PT JAS dapat menerapkan inovasi berupa penyediaan jaringan Wi-Fi internal khusus di area Lost and Found. Fasilitas ini akan

mendukung sistem pelaporan mandiri berbasis barcode atau QR code yang dapat digunakan oleh seluruh maskapai yang ditangani oleh PT JAS. Pada praktiknya, beberapa maskapai seperti Emirates Airline dan Singapore Airlines sebenarnya telah menyediakan barcode khusus dari pihak maskapai untuk memudahkan penumpang melakukan pelaporan kehilangan bagasi secara mandiri melalui sistem digital yang terhubung ke *World Tracer*. Namun, dalam pelaksanaannya di lapangan, masih banyak penumpang yang tidak dapat memanfaatkan fasilitas tersebut karena keterbatasan akses internet. Sebagian besar penumpang, khususnya dari penerbangan internasional, tidak dapat mengakses jaringan data karena ponsel mereka belum terdaftar IMEI-nya di Indonesia atau belum memiliki eSIM/nomor lokal, sehingga tidak dapat melakukan *scan* barcode yang tersedia. Akibatnya, penumpang tetap datang ke *counter Lost and Found* untuk mengisi formulir manual dan menunggu petugas menginput ulang data ke dalam sistem *World Tracer*. Kondisi ini memperpanjang waktu pelayanan dan menambah antrean, terutama pada jam sibuk kedatangan beberapa penerbangan internasional.

Dengan adanya Wi-Fi internal khusus *Lost and Found*, penumpang dapat langsung terhubung ke jaringan tersebut tanpa memerlukan akses data pribadi, kemudian memindai barcode pelaporan yang telah disediakan di area *baggage claim* atau *counter Lost and Found*. Melalui sistem ini, penumpang dapat mengisi data pribadi, nomor tag bagasi, alamat pengiriman, serta kontak yang dapat dihubungi secara mandiri, sehingga mempercepat proses input data ke *World Tracer*. Penerapan solusi ini memberikan berbagai manfaat bagi operasional unit *Lost and Found*. Waktu pelayanan menjadi lebih singkat karena penumpang dapat mengisi data sendiri tanpa perlu menunggu petugas. Risiko kesalahan input data juga berkurang karena informasi dimasukkan langsung oleh penumpang yang bersangkutan. Selain itu, efisiensi kerja petugas meningkat karena mereka dapat fokus pada proses verifikasi dan tindak lanjut laporan, bukan pada tahap pengisian data. Dari sisi pengalaman pelanggan, sistem ini juga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang karena proses pelaporan menjadi lebih cepat, modern, dan praktis.

Langkah ini juga sejalan dengan arah transformasi menuju layanan bandara digital (smart airport) yang menekankan efisiensi, kecepatan, dan kenyamanan penumpang. Dengan dukungan kerja sama antara PT JAS, pihak bandara, dan maskapai, sistem pelaporan mandiri berbasis Wi-Fi internal ini dapat menjadi solusi berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di unit Lost and Found.

Meskipun berbasis teknologi dan mempercepat proses kerja, JAS Wi-Connect Self Reporting System tetap sepenuhnya sesuai dengan SOP Penanganan Bagasi Lost and Found karena tidak menggantikan atau mengubah tahapan wajib dalam prosedur resmi. Verifikasi data, pencocokan baggage tag, validasi identitas, dan pembuatan laporan AHL di World Tracer tetap dilakukan oleh petugas sebagaimana diatur dalam SOP. Sistem ini hanya berfungsi sebagai media pendukung pengumpulan data awal, bukan sebagai alat pengganti kewenangan operasional petugas. Dengan demikian, seluruh elemen kontrol, akuntabilitas, dan standar dokumentasi tetap berada di bawah proses resmi yang telah ditentukan. Prinsip dasar SOP mengenai ketelitian, kecepatan, dan ketertelusuran data justru semakin diperkuat melalui inovasi ini, sehingga implementasi JAS Wi-Connect Self Reporting System dapat dinyatakan 100% selaras dengan SOP, memperkuat standar layanan, dan tidak menimbulkan deviasi prosedural.

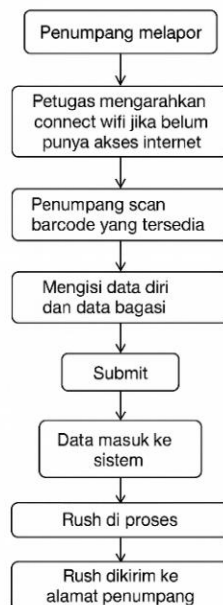


Gambar 3. 11 Gambar Flowchart Pelaporan Rush

3.5.2 JAS *Unified QR Baggage Reporting*

Untuk maskapai berbiaya rendah (*Low Cost Carrier/LCC*) yang belum menyediakan fasilitas digital pelaporan bagasi, PT JAS dapat mengembangkan barcode/QR Code seragam yang berlaku untuk seluruh maskapai LCC yang ditangani. Melalui sistem ini, penumpang tidak lagi perlu mengisi formulir kertas ketika mengalami keterlambatan atau kehilangan bagasi. Penumpang cukup memindai QR Code yang ditempatkan pada area baggage claim, counter Lost and Found, maupun signage informasi. Setelah dipindai, penumpang dapat langsung mengisi data identitas, nomor baggage tag, nomor penerbangan, alamat pengiriman, serta kontak yang dapat dihubungi melalui formulir digital yang terhubung dengan server internal JAS. Dengan demikian, proses pengumpulan data tidak lagi bergantung pada formulir fisik yang rentan hilang, tidak terbaca, atau menimbulkan penumpukan antrean saat jam sibuk.

Setelah penumpang mengisi data melalui sistem QR Code tersebut, petugas Lost and Found cukup membuka data digital yang masuk melalui link dashboard internal dan kemudian melakukan verifikasi sebelum menginput laporan ke dalam sistem World Tracer (WTC). Dengan cara ini, peran petugas tetap sesuai SOP karena input resmi tetap dilakukan oleh petugas, namun waktu layanan menjadi jauh lebih efisien. Selain mengurangi workload administratif yang repetitif, sistem ini juga memastikan konsistensi standar pelayanan bagi seluruh maskapai, baik full service maupun LCC. Solusi ini mendukung peningkatan kualitas layanan tanpa membuat maskapai LCC harus menyediakan sistem sendiri, sehingga menjadi inovasi praktis yang dapat diimplementasikan secara luas dalam operasi harian PT JAS.



Gambar 3. 12 Flowchart Pelaporan Rush Menggunakan QR Code

3.5.3 JAS *Passenger Guidance Information System*

Langkah pertama yang dapat dilakukan oleh pihak JAS adalah dengan menyediakan poster atau banner informatif yang berisi panduan pelaporan bagasi rush secara singkat dan mudah dipahami. Poster ini dapat menjelaskan, misalnya: apa itu rush baggage, bagaimana langkah pelaporannya, dokumen apa yang perlu disiapkan (seperti bag tag dan boarding pass), serta kontak petugas Lost and Found yang dapat dihubungi. Desain poster sebaiknya menggunakan bahasa yang sederhana, dengan tambahan ikon atau ilustrasi agar mudah dipahami oleh penumpang dari berbagai negara. Lokasinya pun harus strategis, seperti di area conveyor belt, pintu keluar baggage claim, dan area transit penumpang. Dengan begitu, penumpang sudah mendapatkan informasi sejak awal tanpa perlu bertanya-tanya terlebih dahulu.

Selain media visual, penggunaan sistem announcement otomatis juga dapat sangat membantu. Saat ini, di area belt memang sudah terdapat speaker bergerak yang mengimbau penumpang untuk mencocokkan nomor tag bagasi mereka, namun belum ada informasi atau peringatan khusus mengenai prosedur rush. Oleh karena itu, pihak JAS dapat bekerja sama dengan operator bandara untuk menambahkan pesan audio otomatis yang akan diputar setiap kali terjadi

penerbangan dengan tingkat rush tinggi. Misalnya, pengumuman singkat dalam dua bahasa (Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris) yang menyampaikan: *“All passengers who are not receiving their baggage should report to the Baggage Service counter for data collection and tracking”*.

Dengan adanya pengumuman dan media informasi tersebut, diharapkan penumpang akan lebih memahami bahwa keterlambatan bagasi sering kali berasal dari sistem di bandara asal, bukan dari kesalahan petugas ground handling di bandara tujuan. Selama ini, banyak penumpang yang salah paham dan melampiaskan kekesalannya kepada petugas di bandara kedatangan, padahal data rush sebenarnya sudah tercatat sejak dari bandara keberangkatan. Melalui edukasi yang tepat, kejadian seperti ini dapat diminimalkan sehingga suasana pelayanan menjadi lebih kondusif.

Selain membantu mempercepat proses pelaporan, solusi ini juga memiliki dampak positif dalam jangka panjang, seperti meningkatkan efisiensi operasional di unit Lost and Found, mengurangi antrean saat jam sibuk, serta memperkuat citra profesionalisme petugas JAS dalam memberikan pelayanan prima. Dengan kombinasi antara edukasi visual dan audio, sistem informasi yang jelas, serta komunikasi yang lebih transparan kepada penumpang, proses penanganan rush baggage akan menjadi lebih cepat, efektif, dan humanis.

JAS Passenger Guidance Information System tetap berada dalam ruang lingkup standar operasional karena sistem ini tidak mengubah alur prosedural penanganan bagasi, melainkan berfungsi sebagai sarana pendukung untuk memastikan penumpang memahami langkah-langkah yang telah ditetapkan dalam SOP. Poster informatif, signage visual, dan pengumuman speaker hanya membantu penumpang mengetahui kewajiban mereka seperti melapor, membawa baggage tag, memberikan data identitas, dan menuju counter Lost and Found tanpa menggantikan proses formal yang harus dilakukan petugas. Prosedur inti seperti verifikasi data, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pembuatan laporan rush atau delayed baggage, dan input ke World Tracer tetap sepenuhnya dilakukan oleh petugas sesuai ketentuan operasional yang berlaku.

Sistem ini justru memperkuat kepatuhan terhadap SOP karena membantu mengurangi insiden penumpang yang meninggalkan area tanpa melapor, meminimalkan miskomunikasi, dan memastikan data rush tercatat lebih cepat sehingga proses pelacakan dapat dimulai sesuai standar waktu yang ditetapkan. Selain itu, dengan berkurangnya kebingungan penumpang dan berkurangnya eskalasi emosional di counter, petugas dapat menjalankan tugas sesuai SOP dengan lebih fokus, efisien, dan terkontrol. Dengan demikian, JAS Passenger Guidance Information System dapat dinyatakan sepenuhnya selaras dengan SOP, tidak mengubah tahapan wajib, tidak memindahkan kewenangan petugas, dan berfungsi sebagai media edukatif yang meningkatkan kepatuhan, efektivitas, dan mutu pelayanan.

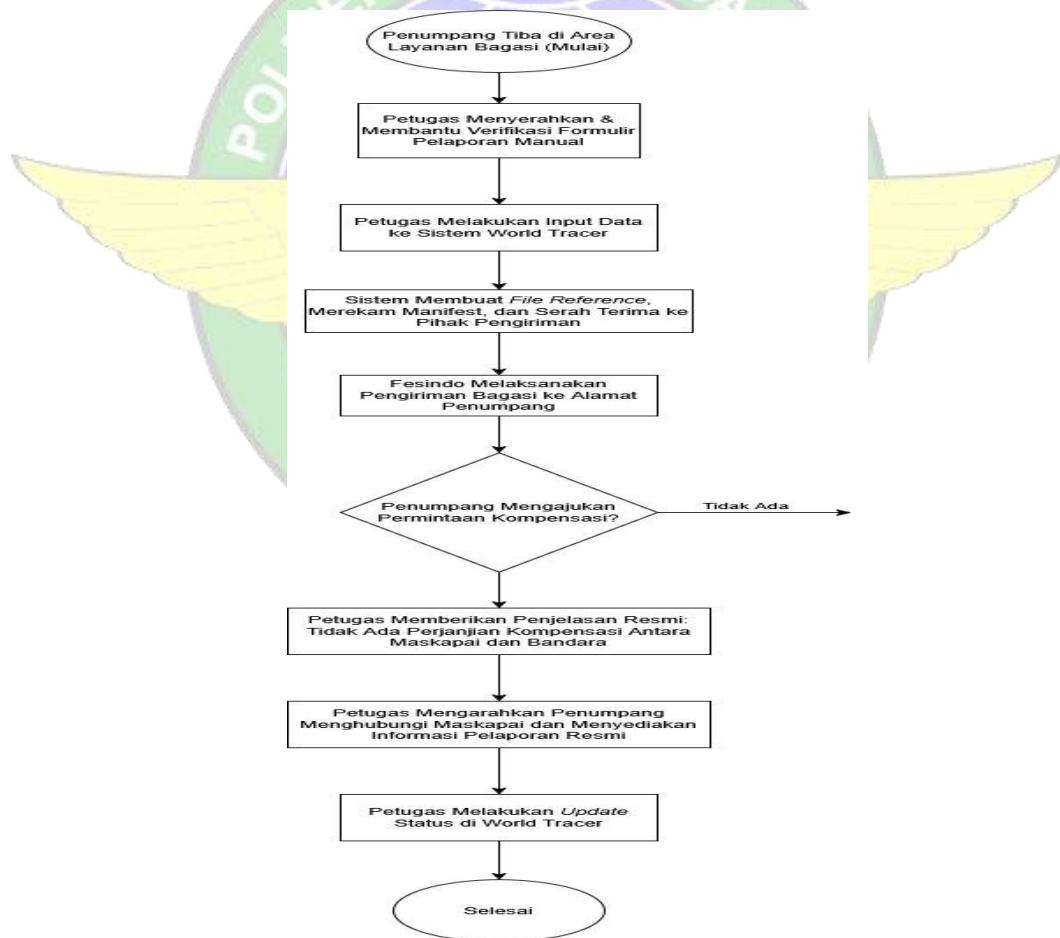
3.5.4 Joint Communication Point

Joint Communication Point merupakan strategi pengalihan yang elegan ketika penumpang Jetstar tetap memaksa meminta kompensasi meskipun telah dijelaskan bahwa kebijakan tersebut tidak tercantum dalam aturan maskapai maupun SOP penanganan bagasi oleh JAS. Melalui pendekatan ini, petugas tidak menolak permintaan penumpang secara langsung, tetapi mengarahkan mereka kepada pihak yang memang memiliki kewenangan penuh atas keputusan kompensasi, yaitu maskapai Jetstar. Petugas menggunakan *handover statement* yang terstruktur, sopan, dan konsisten, misalnya: *“Untuk kompensasi, keputusan berada pada pihak Jetstar. Kami dapat menghubungkan Anda langsung melalui kontak maskapai yang ditunjuk.”*

Pendekatan ini dilengkapi dengan bentuk dukungan nyata seperti penyediaan nomor kontak Jetstar khusus layanan bagasi, template email yang dapat langsung dikirim oleh penumpang, atau QR code yang terhubung ke halaman resmi maskapai terkait kompensasi. Dengan mekanisme ini, penumpang merasa tetap difasilitasi, dihargai, dan dibantu, bukan ditolak atau diabaikan. Selain itu, strategi ini melindungi petugas dari tekanan emosional, mencegah perdebatan berkepanjangan, dan memastikan bahwa komunikasi tetap berada pada jalur yang profesional.

Dengan petugas juga memberikan klarifikasi kepada penumpang bahwa maskapai Jetstar tidak menyediakan kompensasi untuk kasus keterlambatan bagasi. Hal ini sepenuhnya mengacu pada SOP dan ketentuan resmi maskapai, sehingga tidak ada skema penggantian dana maupun fasilitas tambahan yang dapat diberikan kepada penumpang.

Petugas menyampaikan informasi ini secara jelas agar penumpang memahami bahwa kebijakan tersebut bukan merupakan keputusan dari pihak PT JAS sebagai penyedia layanan ground handling, melainkan merupakan aturan operasional maskapai yang harus dipatuhi. Dengan penjelasan yang transparan dan komunikatif, diharapkan penumpang dapat menerima kondisi tersebut dan memahami bahwa proses penanganan tetap dilakukan secara maksimal meskipun tidak terdapat kompensasi dari pihak maskapai.



Gambar 3. 13 Flowchart Penumpang LCC yang meminta Kompensasi

BAB IV PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengamatan operasional, analisis SOP, serta studi kasus pada Singapore Airlines, Emirates Airline, dan Jetstar Airways, dapat disimpulkan bahwa penanganan *rush baggage arrival* oleh PT JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai telah berjalan sesuai prosedur, namun belum mencapai tingkat optimal. Pelaporan yang masih banyak dilakukan secara manual, kurangnya sosialisasi prosedur *rush* kepada penumpang, serta munculnya tuntutan kompensasi pada maskapai LCC yang tidak memiliki kebijakan kompensasi menunjukkan adanya kesenjangan antara standar operasional dan pengalaman layanan di lapangan. Tingkat efektivitas layanan lebih tinggi pada maskapai yang telah memiliki sistem pelaporan digital seperti Singapore Airlines dan Emirates Airline, sedangkan pada Jetstar tantangan terbesar terletak pada manajemen ekspektasi penumpang.

Di sisi lain, kinerja pegawai PT JAS dalam menjalankan proses operasional dapat dikategorikan baik. Petugas *Lost and Found* telah menunjukkan ketelitian dalam menginput data, ketepatan waktu dalam melakukan pencarian bagasi, serta kemampuan berkoordinasi dengan bagian operasional lainnya seperti *baggage make-up area*, *airside*, dan *fesindo*. Selain itu, petugas juga mampu memberikan penjelasan yang jelas kepada penumpang meskipun proses pelaporan masih manual, sehingga membantu mengurangi kebingungan dan potensi eskalasi komplain. Profesionalisme pegawai dalam menjaga standar layanan inilah yang menjadi fondasi kuat bagi peningkatan sistem di masa mendatang.

Melalui implementasi solusi yang diusulkan yaitu JAS Wi-Connect Self Reporting System, JAS Unified QR Baggage Reporting, JAS Passenger Guidance Information System, dan Joint Communication Point, peningkatan efisiensi, kecepatan layanan, akurasi data, serta pengelolaan komunikasi dengan penumpang dapat dicapai tanpa melampaui batas kewenangan SOP. Dengan demikian, optimalisasi penanganan *rush baggage* secara menyeluruh dapat diwujudkan melalui peningkatan integrasi digital, edukasi penumpang, penguatan koordinasi

lintas unit, serta pemanfaatan kinerja pegawai PT JAS yang sudah berjalan sangat baik sebagai modal utama dalam transformasi pelayanan.

4.2 Saran

1. Peningkatan Digitalisasi Pelaporan Rush Baggage

PT JAS disarankan untuk mulai menerapkan sistem pelaporan berbasis digital secara bertahap melalui Wi-Connect Self Reporting dan Unified QR Baggage Reporting, terutama pada jam kedatangan internasional yang padat. Implementasi ini perlu disertai monitoring efektivitas, evaluasi error rate, serta penyesuaian SOP pendukung tanpa mengubah kewenangan prosedural inti.

2. Penguatan Edukasi dan Informasi kepada Penumpang

Diperlukan penambahan media informasi yang lebih komunikatif poster, signage visual multilanguage, dan announcement terstruktur agar penumpang memahami prosedur rush, pentingnya melapor, serta penyebab keterlambatan bagasi yang umumnya berasal dari bandara asal. Hal ini akan mengurangi miskomunikasi, tekanan emosional, dan antrean di counter Lost and Found.

3. Standarisasi Komunikasi dengan Maskapai LCC

PT JAS perlu membangun kesepahaman formal dengan maskapai berbiaya rendah seperti Jetstar mengenai batas kewenangan kompensasi, agar tidak terjadi ekspektasi yang salah pada penumpang. Penguatan strategi Joint Communication Point perlu dilengkapi dokumen rujukan resmi, kontak maskapai, dan materi handover yang konsisten untuk mendukung petugas.

4. Peningkatan Kompetensi dan Manajemen Beban Kerja Petugas

Untuk menjaga kualitas layanan, perlu dilakukan pelatihan berkala terkait komunikasi pelayanan, handling penumpang emosional, serta familiarisasi teknologi pelaporan digital. Selain itu, pengaturan jumlah petugas pada peak hour dapat membantu menjaga kecepatan layanan dan mengurangi penumpukan laporan.

5. Kolaborasi Terintegrasi dengan Pengelola Bandara dan Maskapai

Optimalisasi rush baggage hanya dapat tercapai apabila alur pelaporan, pertukaran data, dan eskalasi informasi berjalan sinkron antarpihak. Oleh karena itu, disarankan adanya forum koordinasi rutin, standard message flow, dan evaluasi bersama untuk memastikan seluruh proses berjalan konsisten dan sesuai standar pelayanan industri penerbangan.



DAFTAR PUSTAKA

- Airport Council International. (2021). *Airport Service Quality Benchmark Report*. ACI.
- Federal Aviation Administration. (2020). *Baggage Handling Safety Procedures*. FAA Publications.
- Gaspersz, V. (2012). *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama.
- Heizer, J., & Render, B. (2017). *Operations Management*. Pearson Education.
- International Air Transport Association. (2018). *Customer Service Recovery Guidelines*. IATA.
- International Air Transport Association. (2020). *IATA Baggage Services Manual*. IATA.
- International Air Transport Association. (2022). *Airport Handling Manual (AHM)*. IATA.
- International Air Transport Association. (2023). *Resolution 753: Baggage Tracking Requirements*. IATA.
- International Civil Aviation Organization. (2019). *Annex 9 — Facilitation*. ICAO.
- International Civil Aviation Organization. (2021). *Safety Management Manual*. ICAO.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- PT Angkasa Pura I. (2023). *Profil Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai*. PT Angkasa Pura I.
- PT Jasa Angkasa Semesta. (2024). *Company Profile & Ground Handling Service Standards*. PT JAS Airport Services.
- SITA. (2021). *WorldTracer Reference Guide*. SITA.
- Singapore Airlines. (2024). *Baggage Service and Handling Policy*. Singapore Airlines Ltd.

Emirates Airline. (2024). *Delayed and Mishandled Baggage Handling Procedures*. Emirates Group.

Jetstar Airways. (2023). *Customer Baggage Service Guidelines*. Jetstar Pty Ltd.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sunyoto, D. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. CAPS.

Tjiptono, F. (2014). *Service Quality and Customer Satisfaction*. Andi Offset.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Yamit, Z. (2015). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.

