

**EVALUASI PENANGANAN KOMPLAIN BAGASI PADA UNIT LOST AND FOULS
DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA TERMINAL 2 PT JASA ANGKASA
SEMESTA (JAS)**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) 1
Tanggal 29 SEPTEMBER 2025 – 04 DESEMBER 2025**



Oleh:

WAHYU FAJAR ROMADHONI

NIT. 30623046

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

**EVALUASI PENANGANAN KOMPLAIN BAGASI PADA UNIT LOST AND FOULS
DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA TERMINAL 2 PT JASA ANGKASA
SEMESTA (JAS)**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) 1
Tanggal 29 SEPTEMBER 2025 – 04 DESEMBER 2025**



Oleh:

WAHYU FAJAR ROMADHONI
NIT. 30623046

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

LEMBAR PERSETUJUAN
EVALUASI PENANGANAN KOMPLAIN BAGASI PADA UNIT LOST AND FOULS
DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA TERMINAL 2 PT JASA ANGKASA
SEMESTA (JAS)
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT) 1

Oleh:
WAHYU FAJAR ROMADHONI
NIT. 30623046

Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

Laporan *On The Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk
menjadi syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT).

Disetujui Oleh:

Supervisor
OJT

Dosen Pembimbing


ARNOLD
REINHARD
NIP.01005006


DIDI HARIYANTO,
M.Pd.
NIP.196501181990091001

Mengetahui,
Section Head Commercial
Training


MUHAMMAD FARHAN
RAMADHAN, I.KOM., M.I.KOM
NIP.02407469

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 30 bulan November tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*.

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota



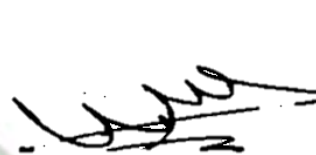
MUHAMMAD FARHAN
RAMADHAN,.S.I.KOM.,KOM

NIP
02407469



DAVID AKBAR TRI
SANTOSO

NIP
02411999



DIDI HARIYANTO
M.PD

NIP.
196501181990091001



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya, Kami dapat melaksanakan *On Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Juanda Terminal 2 Surabaya, pada tanggal 29 September 04 Desember 2025 dengan baik. Dengan adanya *On Job Training* (OJT) ini, memberikan pelajaran yang sangat berharga bagi kami, karena dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dari Politeknik Penerbangan Surabaya ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Melalui praktik langsung di lapangan, kami semakin memahami dinamika dan tantangan dalam industri penerbangan, khususnya di bidang *Lost and Found* dan *Services*.

Terselenggaranya kegiatan ini tidak terlepas dari dukungan dan kontribusi berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, kami ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan nikmat-Nya.
2. Keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang.
3. Bapak Satria Wiradharma selaku Station Manager PT. Jasa Angkasa Semesta Cabang Surabaya, yang telah menerima dan membantu kami dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT).
4. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M. T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Bapak Didi Hariyanto, M.Pd. selaku Pembimbing OJT.
7. Seluruh karyawan PT. Jasa Angkasa Semesta yang selalu memberikan ilmu dan bimbingan.
8. Seluruh dosen dan civitas akademika Prodi D-III Manajemen Transportasi
9. Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
10. Para peserta OJT MTU IX Politeknik Penerbangan Surabaya, yang selalu bekerja sama dan saling mendukung dalam setiap kegiatan.

Kami juga ingin menyampaikan permohonan maaf apabila dalam penyusunan laporan ini terdapat kekurangan, baik dari segi isi, penyajian data, maupun tata bahasa yang digunakan. Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan sangat terbuka terhadap berbagai masukan yang bersifat konstruktif. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca, guna menjadi bahan evaluasi dan perbaikan di masa yang akan datang.

Harapan kami, laporan ini tidak hanya menjadi dokumen pelengkap semata, tetapi juga dapat memberikan manfaat yang nyata, memperluas wawasan, serta menjadi referensi yang berguna bagi siapa pun yang membacanya. Semoga informasi yang disajikan di dalamnya dapat memberikan kontribusi positif dan menjadi pijakan dalam pengambilan keputusan atau pengembangan kajian lebih lanjut.

The logo of Politeknik Penerbangan Surabaya is a circular emblem. The outer ring is green with the text 'POLITEKNIK PENERBANGAN' at the top and 'SURABAYA' at the bottom in white. The inner circle is purple with a white grid pattern. A yellow winged figure is superimposed over the center of the logo.

Surabaya, 20 Oktober 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wahyu Fajar Romadhoni', is placed over a white rectangular box.

(**WAHYU FAJAR ROMADHONI**)

NIT. 30623046

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 MAKSUD DAN TUJUAN PEDOMAN ON THE JOB TRAINING (OJT)	6
1.3 TUJUAN ON THE JOB TRAINING (OJT).....	7
BAB II	8
PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING	8
2. 1 Sejarah Singkat PT Jasa Angkasa Semesta	8
Tabel 1 Identitas PT Jasa Angkasa Semesta <i>Airport Services</i>	8
Gambar 1 <i>Import Warehouse</i>	9
BAB III TINJAUN TEORI	15
3. 1 Fasilitas Yang disediakan Unit Lost and Fouls di PT JAS	15
3. 2 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Bagasi di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)	19
3. 4 Tahapan Operasional Penanganan Bagasi Berdasarkan SOP PT JAS.....	21
3. 5 Hambatan dan Tantangan dalam Implementasi SOP Penanganan Bagasi di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS).....	23
BAB IV	27
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	27
4.3 Analisis Efektivitas Implementasi SOP	29
4.4 Analisis Faktor Penghambat dan Upaya Perbaikan	30
4.5 Evaluasi Berdasarkan Pendekatan Normatif-Empiris	30
BAB V	32
PENUTUP.....	32
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran	33
5.3 Penutup.....	35
5.4 LAMPIRAN GAMBAR.....	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan sekolah kedinasan dibawah Kementerian Perhubungan. Menjadi salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yang bertugas dalam pelaksanaan pendidikan profesional diploma pada bidang Teknik, Keselamatan dan Manajemen Penerbangan. Berdasarkan visi yang diemban yaitu menjadi perguruan tinggi vokasi yang unggul, menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang penerbangan, serta mampu bersaing secara nasional dan global, Politeknik Penerbangan Surabaya berperan penting dalam mencetak insan — insan perhubungan udara untuk mencapai perkembangan serta keselamatan penerbangan. Komitmen yang kuat diwujudkan dengan adanya fasilitas akademik untuk menunjang kegiatan pembelajaran serta tenaga pengajar yang profesional dan berlisensi.

Sekolah kedinasan yang terletak di Jl. Jemur Andayani I No. 73, Siwalankeflo, Kec. Wonocolo, Surabaya, Jawa Timur ini menyelenggarakan 7 Program Studi Diploma III Salah satunya adalah Diploma III Manajemen Transportasi Udara. Program diklat yang menyiapkan personil yang terampil di bidang manajemen transportasi udara dan menguasai operasi transportasi udara yang mencakup Sisi darat dan Sisi udara. Dalam penyelenggaraan pendidikan, menganut Tridarma Perguruan Tinggi meliputi Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian. Implementasi pemenuhan dari Tridarma Perguruan Tinggi adalah dilaksanakannya On the Job Training (OJT) merupakan kegiatan praktik lapangan dengan terjun langsung di dalam dunia penerbangan yang berkaitan dengan kompetensi ilmu yang dipelajari pada Program Studi Manajemen Transportasi Udara.

Menurut (Manajemen Transportasi Udara) On the Job Training (OJT) menjadi syarat kelulusan bagi Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya. Bertujuan untuk mengukur tingkat pemahaman Taruna dalam menerapkan ilmu teori pada proses pendidikan di kampus, untuk kemudian diaplikasikan dengan praktik secara langsung di lapangan. Pada kegiatan ini Taruna juga akan mendapatkan gambaran terkait dinamika dalam dunia kerja pada lingkup pelayanan jasa transportasi udara. Dengan adanya kegiatan On the Job Training (OJT), Taruna diharapkan mampu menerapkan ilmu yang telah didapatkan serta mendapatkan ilmu

baru selama pelaksanaan praktik lapangan, mengembangkan ilmu — ilmu soft skill diantaranya komunikasi, sosialisasi, networking, leadership, berpikir kritis dan problem solving, manajemen waktu dan skill –skill yang lain guna menunjang persiapan memasuki dunia kerja setelah lulus dari Politeknik Penerbangan Surabaya.

Pada kegiatan On the Job Training (OJT), penulis berkesempatan melaksanakannya di Bandar Udara Juanda Surabaya Terminal 2. Selama proses On the Job Training (OJT) yang dilaksanakan selama kurang lebih 3 bulan, penulis menjalankan praktik lapangan di 2 unit kerja meliputi Passenger Service (PASASI) dan Aviation Security (AVSEC)

Pada ke-3 unit tempat pelaksanaan On the Job Training (OJT) ada beberapa permasalahan yang ditemukan, diantaranya permasalahan yang berada di unit lost and found yaitu kurang detail saat pengecekan bagasi di Bandar Udara Juanda Surabaya Terminal 2 di PT JASA ANGKASA SEMESTA Sering ditemukan Bagasi rusak.

1.1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi udara merupakan salah satu moda transportasi yang paling diminati masyarakat modern karena efisiensi waktu dan kenyamanan yang ditawarkan. Berdasarkan data *Airports Council International (ACI)*, jumlah penumpang pesawat udara secara global mencapai lebih dari 8,5 miliar penumpang pada tahun 2023, menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan masa pandemi (ACI, 2024). Di Indonesia sendiri, data dari *Badan Pusat Statistik (BPS)* mencatat bahwa jumlah penumpang angkutan udara domestik pada tahun 2023 mencapai 63,9 juta orang, meningkat sekitar 35% dibandingkan tahun sebelumnya. Angka tersebut menggambarkan tingginya mobilitas masyarakat dan kebutuhan akan pelayanan bandara yang prima, termasuk dalam hal pengelolaan bagasi.

Namun, meningkatnya jumlah penumpang juga diikuti dengan meningkatnya potensi permasalahan operasional, salah satunya terkait penanganan bagasi hilang, tertukar, atau rusak (*lost and found baggage*). Fenomena ini bukan hanya berdampak pada kenyamanan penumpang, tetapi juga menyentuh aspek hukum dan sosial dalam pelayanan publik, khususnya tanggung jawab perusahaan pengelola jasa kebandarudaraan terhadap hak-hak konsumen. Berdasarkan laporan *Directorate General of Civil Aviation (DGCA) Indonesia* tahun 2023, terdapat lebih dari 4.200 laporan kehilangan atau kerusakan bagasi di berbagai bandara nasional. Kasus-kasus tersebut menjadi sorotan karena menyangkut perlindungan hukum konsumen dan efektivitas pelayanan publik di sektor transportasi udara.

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) sebagai salah satu perusahaan ground handling terbesar di Indonesia memiliki peran sentral dalam memastikan setiap aspek pelayanan penumpang berjalan optimal, termasuk pengelolaan unit Lost and Found di Bandara Internasional Juanda Terminal 2. Unit ini bertanggung jawab langsung terhadap penanganan komplain bagasi, mulai dari pencarian, dokumentasi laporan kehilangan, komunikasi dengan maskapai, hingga penyelesaian klaim pelanggan. Meski demikian, berbagai keluhan penumpang masih kerap muncul, baik terkait kecepatan respons, kejelasan prosedur, maupun kepastian hukum atas ganti rugi yang diberikan. Hal ini menandakan perlunya evaluasi terhadap sistem penanganan komplain yang diterapkan oleh unit tersebut.

Dari perspektif hukum dan sosial, permasalahan ini berkaitan erat dengan penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara. Kedua regulasi tersebut menegaskan tanggung jawab maskapai dan pihak pengelola jasa kebandarudaraan terhadap keamanan serta kenyamanan barang milik penumpang. Oleh karena itu, penanganan komplain bagasi yang tidak sesuai prosedur dapat berimplikasi pada pelanggaran hak konsumen dan menurunkan kepercayaan publik terhadap pelayanan bandara.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji persoalan serupa. Misalnya, Nugraha (2020) meneliti “Perlindungan Konsumen dalam Kasus Kehilangan Bagasi di Bandara Soekarno-Hatta” dan menemukan bahwa pelaksanaan kompensasi sering tidak sesuai standar hukum yang berlaku. Sementara Rachman (2021) menyoroti “Efektivitas Penanganan Bagasi oleh Maskapai Domestik”, dengan hasil bahwa sebagian besar keluhan disebabkan oleh koordinasi yang lemah antara maskapai dan ground handling. Namun, penelitian-penelitian tersebut cenderung berfokus pada aspek yuridis formal dan belum menelusuri aspek empiris operasional di lapangan, terutama dalam konteks mekanisme internal unit *Lost and Found*.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki posisi penting dalam mengisi *research gap* tersebut, yakni dengan melakukan evaluasi empiris terhadap sistem penanganan komplain bagasi di Unit Lost and Found Bandara Internasional Juanda Terminal 2 oleh PT JAS. Pendekatan ini tidak hanya menilai kesesuaian dengan regulasi, tetapi juga mengamati implementasinya dalam praktik, termasuk faktor manusia, prosedur, dan kebijakan internal perusahaan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru, baik dari sisi penguatan aspek normatif hukum

perlindungan konsumen, maupun dari sisi efisiensi operasional pelayanan publik di sektor kebandarudaraan.

Secara akademis, penelitian ini menjadi penting karena memberikan pemahaman komprehensif tentang hubungan antara norma hukum dan praktik manajerial di bidang transportasi udara. Secara praktis, hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi strategis bagi PT JAS dan otoritas bandara dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan perlindungan hak-hak konsumen.

2.1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana prosedur penanganan komplain bagasi yang diterapkan oleh Unit Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional Juanda Terminal 2?
- 2) Apakah mekanisme penanganan komplain tersebut telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan regulasi perhubungan udara?
- 3) Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam pelaksanaan penanganan komplain bagasi di lapangan?
- 4) Bagaimana upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan sistem penanganan komplain bagasi di PT JAS?

3.1.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis sistem serta prosedur penanganan komplain bagasi di Unit Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta Bandara Internasional Juanda Terminal 2.
- 2) Untuk mengevaluasi kesesuaian pelaksanaan penanganan komplain dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- 3) Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam proses penanganan komplain bagasi.
- 4) Untuk memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas pelayanan pengaduan bagasi di lingkungan PT JAS.

4.1.1 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam kajian hukum perlindungan konsumen dan hukum transportasi udara dengan pendekatan normatif-empiris. Penelitian ini memperkaya literatur mengenai hubungan antara regulasi hukum dan praktik pelayanan publik di sektor kebandarudaraan, yang selama ini masih minim pembahasannya dalam konteks Indonesia.

2) Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi PT JAS, Otoritas Bandara, dan Kementerian Perhubungan dalam menyusun kebijakan peningkatan pelayanan bagasi dan sistem penanganan komplain. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen jasa transportasi udara, sekaligus memperkuat perlindungan hukum terhadap penumpang.

5.1.1 Kerangka Teori

Penelitian ini menggunakan teori perlindungan hukum (Satjipto Rahardjo, 2000) yang menekankan bahwa hukum harus berfungsi melindungi kepentingan manusia dari tindakan sewenang-wenang, serta teori pelayanan publik (Zeithaml, 2002) yang menyoroti pentingnya kualitas layanan dalam memenuhi harapan masyarakat. Kedua teori ini digunakan untuk menganalisis sejauh mana PT JAS sebagai penyedia layanan publik telah menjalankan tanggung jawab hukumnya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang, khususnya dalam penanganan bagasi.

6.1.1 Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini memiliki orisinalitas karena belum ada penelitian terdahulu yang secara khusus meneliti evaluasi empiris penanganan komplain bagasi di Unit Lost and Found Bandara Juanda Terminal 2 PT JAS.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan antara lain:

- *Nugraha, F. (2020).* Perlindungan Konsumen dalam Kasus Kehilangan Bagasi di Bandara Soekarno-Hatta. Universitas Trisakti.
- *Rachman, I. (2021).* Efektivitas Penanganan Bagasi oleh Maskapai Domestik di Indonesia. Universitas Airlangga.

- Putri, D. (2022). Analisis Hukum Tanggung Jawab Pengelola Ground Handling terhadap Kehilangan Bagasi Penumpang. Universitas Indonesia.
- Siregar, M. (2023). Evaluasi Pelayanan Publik di Bandara Internasional Kualanamu. Universitas Sumatera Utara.

Dari keempat penelitian tersebut, belum ada yang mengkaji secara komprehensif integrasi antara aspek hukum perlindungan konsumen dan aspek operasional pelayanan di unit *Lost and Found*, sehingga penelitian ini memiliki kontribusi baru secara metodologis maupun substansial.

7.1.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada evaluasi penanganan komplain bagasi di Unit Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandara Internasional Juanda Terminal 2, dengan rentang waktu penelitian antara tahun 2024–2025. Fokus penelitian mencakup analisis terhadap prosedur penanganan komplain, mekanisme hukum yang diterapkan, serta efektivitas implementasi standar pelayanan. Penelitian ini tidak akan membahas aspek teknis operasional penerbangan di luar kewenangan unit *Lost and Found*, seperti perawatan pesawat atau keselamatan penerbangan.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN PEDOMAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

1.2. 1 Penyusunan pedoman OJT dimaksudkan:

- 1) Memberi pedoman kepada setiap pelaksanaan kegiatan OJT di lingkungan Program Studi Manajemen Transportasi Udara;
- 2) Kepastian dalam menjalankan kegiatan OJT sebagai kegiatan akademik yang terintegrasi dengan pembelajaran praktis;
- 3) Memberikan informasi kepada stakeholder terkait pelaksanaan OJT Program Studi Manajemen Transportasi Udara; dan
- 4) Sebagai Pedoman bagi personel pelaksana di lapangan dalam memberikan supervisi OJT.

1.2. 2 Tujuan Pendoman OJT dibuat adalah agar adanya pedoman baku tentang pelaksanaan OJT dari setiap UPT Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara.

1.3 TUJUAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

- 1) Memperoleh pengalaman bekerja yang sebenarnya di lokasi OJT;
- 2) Menerapkan dan meningkatkan kompetensi dan keterampilan yang telah dipelajari di program studi;
- 3) Memantapkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas;
- 4) Memperluas wawasan sebagai calon tenaga kerja industri penerbangan;
- 5) Mengenal manajemen dan budaya kerja industri Penerbangan
- 6) Memperoleh umpan balik dari industri penerbangan untuk pemantapan pengembangan kurikulum di program studi



BAB II

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING

2. 1 Sejarah Singkat PT Jasa Angkasa Semesta

PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (JAS Airport Services) adalah anak perusahaan dari CAS Group yang telah menjadi penyedia terkemuka layanan ground handling dan cargo handling di Indonesia. Didukung oleh lebih dari 3.000 profesional berpengalaman, JAS Airport Services telah berhasil memberikan layanan pendukung untuk operasi bandara, pergudangan, dan hospitality selama lebih dari 40 tahun. Selain layanan ground dan cargo handling, JAS Airport Services juga menyediakan layanan Premium Lounge untuk penumpang kelas satu dan bisnis, layanan airport special assistance, pelatihan komersial, dan layanan road feeder. Komitmen kami terhadap keunggulan memastikan bahwa kami menyediakan layanan yang efisien, dapat diandalkan, dan berkualitas tinggi, menjadikan kami mitra yang tepercaya dalam industri penerbangan.

2. 2 Data Umum PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Identitas PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Tabel 1 Identitas PT Jasa Angkasa Semesta *Airport Services*

Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk
Tanggal Pendirian	8 Juni 1984
Dasar Hukum	Akta Pendirian: Akta No. 12 oleh Notaris Soeleman Ardjasmita, SH
	Pengesahan Menteri: SK No. C2-7650.HT.01.01.TH 86 tanggal 31 Oktober 1986
	Pendaftaran Pengadilan: No. 2431/1986 tanggal 20 November 1986 di Pengadilan Negeri Jakarta
	Publikasi Resmi: Berita Negara RI No. 99 tanggal 12 Desember 1986, Tambahan No. 1562
Bidang Usaha	<i>PRIVIA Airport Concierge, Ground handling, Cargo Handling, Cargo Tracking, Lounge Services, JAS Academy, Flight Support</i>
Tahun Operasi	Tahun 1985 di Bandara Soekarno-Hatta, Jakarta

Maskapai yang Dilayani	lebih dari 56 maskapai internasional dan domestik (Cathay Pacific, Malaysian Airlines, Lufthansa, Singapore Airlines) sebagai klien pertama
Lokasi Cabang	Beroperasi di 9 bandara utama di Indonesia, termasuk Soekarno-Hatta (CGK), Ngurah Rai (DPS), Kualanamu (KNO), Juanda (SUB), dan Yogyakarta International Airport (YIA).

Gambar 1 *Import Warehouse*



2.3 Konsep Pelayanan Publik di Sektor Transportasi Udara

Pelayanan publik secara umum didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara negara atau badan lainnya (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Dalam konteks kebandarudaraan, pelayanan publik tidak hanya mencakup aspek administratif, tetapi juga meliputi pelayanan teknis operasional yang mendukung kenyamanan penumpang, seperti **penanganan bagasi, pengelolaan tiket, dan keselamatan penerbangan**.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), pelayanan publik yang baik harus memenuhi lima dimensi kualitas, yaitu **reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik)** (*Delivering*

Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations). Dalam konteks Bandara Juanda, kelima dimensi ini menjadi tolok ukur penting untuk mengevaluasi **kualitas pelayanan unit Lost and Found** dalam menangani komplain bagasi. Misalnya, keandalan diukur dari ketepatan waktu penyelesaian laporan kehilangan, sementara empati dapat dilihat dari sikap petugas terhadap penumpang yang mengalami kerugian.

Pelayanan publik di sektor transportasi udara juga diatur secara spesifik dalam **Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara**, yang menetapkan kewajiban penyelenggara bandara dan maskapai untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif dan transparan. Dengan demikian, penanganan komplain bagasi bukan sekadar urusan teknis, melainkan bagian dari tanggung jawab pelayanan publik yang memiliki implikasi hukum terhadap **hak-hak konsumen**.

2. 4 Konsep Komplain dan Mekanisme Penanganannya

Komplain atau keluhan merupakan ekspresi ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterimanya. Menurut Kotler dan Keller (2016), komplain adalah “suatu bentuk umpan balik negatif dari pelanggan yang muncul akibat adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan” (*Marketing Management*, Pearson Education). Dalam konteks bandara, keluhan terhadap kehilangan atau kerusakan bagasi sering kali menjadi indikator utama kualitas pelayanan ground handling.

Mekanisme penanganan komplain yang efektif harus mengandung tiga unsur utama:

1. **Aksesibilitas**, yakni kemudahan pelanggan untuk mengajukan keluhan;
2. **Responsivitas**, yaitu kecepatan dan ketepatan petugas dalam menindaklanjuti laporan; dan
3. **Akuntabilitas**, berupa pertanggungjawaban terhadap hasil penyelesaian yang diberikan.

Dalam sistem pelayanan bagasi di PT JAS, proses penanganan komplain mencakup tahap-tahap: *pelaporan, investigasi internal, verifikasi data, koordinasi antar-unit, dan penyelesaian akhir berupa ganti rugi atau pemulihan barang*. Evaluasi dalam penelitian ini berfokus pada efektivitas dan keadilan dari setiap tahapan tersebut, dengan membandingkannya terhadap **standar pelayanan dan ketentuan hukum yang berlaku**.

2.1.3 Konsep Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transportasi Udara

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan prinsip fundamental dalam hubungan antara penyedia jasa dan pengguna layanan. Dalam konteks transportasi udara, penumpang memiliki hak hukum atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, termasuk perlindungan terhadap kehilangan atau kerusakan bagasi.

Menurut *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, penyedia jasa wajib memberikan kompensasi atas kerugian yang timbul akibat kelalaian dalam pelayanan. Hal ini diperkuat oleh *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*, yang menyebutkan bahwa maskapai atau pihak pengelola ground handling bertanggung jawab penuh terhadap kehilangan atau kerusakan bagasi penumpang.

Pendekatan **perlindungan hukum preventif dan represif** menjadi penting di sini (Rahardjo, 2000). Perlindungan preventif berupa penyusunan standar operasional prosedur (SOP) dan pengawasan internal, sedangkan perlindungan represif berkaitan dengan penyelesaian klaim dan pemberian ganti rugi. Dalam konteks PT JAS, penelitian ini menilai apakah kedua jenis perlindungan tersebut telah diimplementasikan secara optimal dan sesuai norma hukum.

2.5 Konsep Tanggung Jawab Hukum dan Pertanggungjawaban Perusahaan

Dalam hukum perdata, tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban seseorang atau badan hukum untuk memikul akibat dari perbuatannya yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Menurut Subekti (2008), tanggung jawab hukum muncul karena adanya *perikatan* antara dua pihak berdasarkan kontrak atau ketentuan undang-undang (*Pokok-Pokok Hukum Perdata*).

Dalam konteks penelitian ini, tanggung jawab PT JAS terhadap kehilangan atau kerusakan bagasi merupakan bentuk **tanggung jawab hukum kontraktual dan profesional**. Kontraktual karena terdapat hubungan hukum antara penumpang dan penyedia layanan (melalui maskapai), dan profesional karena perusahaan bertindak berdasarkan keahlian teknis tertentu yang diatur oleh standar hukum nasional maupun internasional, seperti *Montreal Convention 1999*.

Evaluasi tanggung jawab hukum dalam penelitian ini menekankan sejauh mana PT JAS memenuhi unsur **kealpaan (negligence)** dan **itikad baik (good faith)** dalam menangani komplain. Aspek ini juga dikaitkan dengan **keadilan restoratif (restorative justice)**, di mana

penyelesaian sengketa diarahkan untuk memulihkan hak konsumen tanpa harus melalui jalur litigasi.

2.6 Konsep Efektivitas dan Evaluasi Pelayanan

Efektivitas dalam pelayanan publik diartikan sebagai tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Siagian, 2006). Dalam penelitian ini, efektivitas diukur melalui **kemampuan Unit Lost and Found PT JAS dalam menangani komplain bagasi secara cepat, tepat, dan adil**, sesuai dengan standar operasional dan regulasi yang berlaku.

Evaluasi pelayanan dilakukan dengan menggunakan pendekatan **model CIPP (Context, Input, Process, Product)** yang dikembangkan oleh Stufflebeam (2003). Model ini menilai keberhasilan program dari empat dimensi:

- *Context* (konteks): relevansi tujuan dengan kebutuhan pengguna jasa;
- *Input* (masukan): ketersediaan sumber daya dan sistem pendukung;
- *Process* (proses): pelaksanaan prosedur penanganan komplain; dan
- *Product* (hasil): tingkat kepuasan dan penyelesaian keluhan.

Pendekatan evaluatif ini memungkinkan penelitian untuk menilai bukan hanya aspek hukum formal, tetapi juga **aspek manajerial dan sosial** dari pelaksanaan pelayanan publik di bandara. Dengan demikian, penelitian ini mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas sistem penanganan komplain bagasi di PT JAS.

2.7 Integrasi Konsep dalam Kerangka Analisis Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini mengintegrasikan empat dimensi konseptual utama, yaitu:

1. **Pelayanan publik** sebagai konteks penyediaan jasa;
2. **Perlindungan hukum konsumen** sebagai landasan normatif;
3. **Tanggung jawab hukum perusahaan** sebagai dasar pertanggungjawaban; dan
4. **Efektivitas pelayanan** sebagai indikator kinerja empiris.

Interaksi antara keempat dimensi tersebut membentuk kerangka berpikir yang komprehensif, di mana **evaluasi penanganan komplain bagasi** dipahami sebagai hasil dari sinergi antara *norma hukum, etika pelayanan, dan manajemen operasional*. Dengan pendekatan ini, penelitian berupaya tidak hanya menjawab pertanyaan tentang “apa yang terjadi,” tetapi juga “mengapa hal itu terjadi” dan “bagaimana seharusnya diperbaiki.”

2. 8 Prosedur Penanganan Komplain Bagasi di Unit Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Prosedur penanganan komplain bagasi merupakan bagian integral dari sistem pelayanan **customer recovery** dalam industri penerbangan. Setiap maskapai dan perusahaan ground handling diwajibkan oleh peraturan nasional maupun standar internasional untuk memiliki **mekanisme penanganan keluhan (complaint handling mechanism)** yang jelas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) sebagai salah satu penyedia layanan *ground handling* di Bandara Internasional Juanda Terminal 2 memegang peran penting dalam memastikan bahwa setiap keluhan penumpang terkait kehilangan, keterlambatan, atau kerusakan bagasi ditangani dengan cepat, profesional, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Menurut **Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2011** tentang *Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*, penyelenggara penerbangan dan pihak ground handling memiliki tanggung jawab hukum atas bagasi tercatat sejak bagasi diterima hingga diserahkan kembali kepada penumpang. Oleh karena itu, penanganan keluhan bagasi tidak hanya merupakan kewajiban pelayanan tetapi juga bentuk implementasi dari prinsip **perlindungan konsumen dan akuntabilitas hukum** (Kemenhub, 2011).

Prosedur penanganan komplain bagasi di Unit Lost and Found PT JAS dilaksanakan melalui beberapa tahapan sistematis yang saling berkaitan, dimulai dari **penerimaan laporan komplain** hingga **penyelesaian dan tindak lanjut akhir**. Tahapan ini mengacu pada pedoman **IATA Resolution 753 (2019)** tentang *Baggage Tracking and Claim Handling* serta **Service Level Agreement (SLA)** antara PT JAS dan maskapai yang dilayaninya.

1) Tahap Penerimaan Komplain (Report Phase)

Tahap pertama dimulai saat penumpang menyadari adanya kehilangan, keterlambatan, atau kerusakan bagasi. Penumpang segera diarahkan menuju **counter Lost and Found** yang berlokasi di area kedatangan terminal. Petugas JAS akan melakukan verifikasi identitas penumpang dan tiket penerbangan untuk memastikan status kepemilikan bagasi yang dilaporkan.

Selanjutnya, petugas membuat **Property Irregularity Report (PIR)** — formulir resmi yang mencatat data penting seperti *flight number*, *baggage tag number*, deskripsi fisik bagasi, serta jenis keluhan (lost, delayed, atau damaged). Setiap laporan diberikan **nomor referensi unik** yang digunakan sebagai acuan dalam proses penelusuran.

Tahapan ini juga mencakup proses wawancara awal dengan penumpang untuk memperoleh kronologi kejadian, termasuk waktu kehilangan dan lokasi terakhir bagasi terlihat. Menurut Grönroos (2007), tahap penerimaan keluhan merupakan *critical service encounter* karena menjadi momen pertama perusahaan menunjukkan empati dan profesionalisme terhadap pelanggan.



BAB III TINJAUAN TEORI

3. 1 Fasilitas Yang disediakan Unit Lost and Foulds di PT JAS

Dalam konteks pelayanan kebandarudaraan modern, **Unit Lost and Found** merupakan bagian penting dari sistem pelayanan penumpang yang berfungsi menangani pengaduan kehilangan, kerusakan, maupun keterlambatan bagasi. Unit ini menjadi garda terdepan dalam memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan bagasi yang dialami oleh penumpang setelah penerbangan. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara*, penyelenggara jasa kebandarudaraan wajib menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung penanganan bagasi, termasuk unit layanan Lost and Found.

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) sebagai salah satu perusahaan *ground handling* terbesar di Indonesia memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh aspek pelayanan bagasi, mulai dari penerimaan hingga pengantaran, berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam hal ini, **fasilitas yang disediakan oleh Unit Lost and Found JAS** bukan hanya berupa sarana fisik, melainkan juga mencakup sistem manajemen, teknologi pendukung, serta sumber daya manusia yang berkompeten. Secara umum, fasilitas yang tersedia di Unit Lost and Found PT JAS Bandara Internasional Juanda Terminal 2 dapat dikategorikan menjadi tiga kelompok utama, yaitu:

- (1) **fasilitas fisik**
- (2) **fasilitas teknologi informasi,**
- (3) **fasilitas pelayanan administrasi dan sumber daya manusia.**

1. Fasilitas Fisik

Fasilitas fisik mencakup segala sarana yang digunakan secara langsung dalam mendukung kegiatan operasional penanganan bagasi. Ruang pelayanan Lost and Found harus memenuhi standar kenyamanan dan keamanan, baik bagi petugas maupun penumpang. Berdasarkan standar yang ditetapkan oleh International Air Transport Association (IATA, 2023), fasilitas fisik yang ideal bagi layanan Lost and Found meliputi ruang penerimaan laporan yang nyaman, ruang penyimpanan bagasi yang aman, serta area pengambilan bagasi yang terpisah dari arus utama penumpang untuk menjaga privasi dan keamanan barang.

Di PT JAS, fasilitas fisik yang disediakan meliputi **loket pelayanan pengaduan (service counter)** dengan sistem antrian yang teratur, **ruang penyimpanan bagasi (baggage storage**

area) yang dilengkapi dengan sistem penguncian dan pengawasan CCTV, serta **sarana dokumentasi manual maupun digital** untuk pencatatan data bagasi yang hilang atau ditemukan. Keberadaan fasilitas fisik yang memadai ini berfungsi untuk menciptakan suasana pelayanan yang efisien, aman, dan transparan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap kualitas layanan PT JAS.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas layanan (*service quality*) sangat dipengaruhi oleh kondisi fisik dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas fisik yang baik menjadi representasi nyata dari komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Fasilitas Teknologi Informasi

Perkembangan teknologi digital memberikan kontribusi besar terhadap efektivitas dan efisiensi layanan Lost and Found. PT JAS telah memanfaatkan **sistem pelacakan bagasi berbasis digital (Baggage Tracking System)** yang terintegrasi dengan sistem maskapai dan pengelola bandara. Sistem ini memungkinkan identifikasi dan pelacakan posisi bagasi secara *real-time* menggunakan **barcode tag** dan **RFID (Radio Frequency Identification Device)**, sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh IATA Resolution 753.

Melalui sistem ini, setiap bagasi yang dilaporkan hilang dapat dilacak statusnya secara cepat melalui database internasional seperti **WorldTracer**, yang digunakan oleh lebih dari 400 maskapai di seluruh dunia. Fasilitas ini mempermudah Unit Lost and Found dalam mendeteksi lokasi terakhir bagasi, memverifikasi kepemilikan barang, dan mengoordinasikan pengiriman bagasi kepada penumpang.

Selain itu, PT JAS juga menyediakan **perangkat komputerisasi dan jaringan internet internal** untuk pengolahan data, **sistem komunikasi interaktif** seperti telepon dan email khusus layanan Lost and Found, serta **formulir digital complain** yang dapat diakses melalui *customer service portal*. Dengan adanya fasilitas berbasis teknologi ini, proses penanganan keluhan dapat dilakukan lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik.

3. Fasilitas Pelayanan Administrasi dan Sumber Daya Manusia

Aspek ketiga yang tidak kalah penting adalah **fasilitas pelayanan administrasi dan kualitas sumber daya manusia (SDM)** yang mengelola layanan Lost and Found. Administrasi pengaduan dilakukan melalui prosedur baku mulai dari penerimaan

laporan, verifikasi data, pencatatan kronologi kejadian, hingga tindak lanjut penyelesaian komplain. Seluruh proses tersebut harus terdokumentasi dalam **Service Recovery Form (SRF)** atau *Property Irregularity Report (PIR)* sesuai ketentuan IATA.

SDM yang bertugas di Unit Lost and Found PT JAS merupakan personel yang telah mengikuti pelatihan *customer handling* dan *baggage claim procedures*. Pelatihan ini mencakup kemampuan komunikasi efektif, pelayanan pelanggan, pemahaman regulasi penerbangan, serta manajemen konflik. Kompetensi SDM sangat menentukan keberhasilan penyelesaian komplain, karena berhubungan langsung dengan aspek kepuasan dan perlindungan hak penumpang.

Dalam teori manajemen pelayanan publik, Grönroos (2007) menjelaskan bahwa interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan merupakan inti dari pengalaman pelayanan (*service encounter*). Oleh karena itu, fasilitas administratif dan kualitas SDM yang profesional menjadi kunci utama untuk menciptakan layanan yang responsif, adil, dan transparan. Secara keseluruhan, fasilitas yang disediakan oleh Unit Lost and Found PT JAS memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa penanganan komplain bagasi dilakukan sesuai dengan **asas perlindungan konsumen, keadilan, dan efisiensi pelayanan publik**.

Kombinasi antara fasilitas fisik yang representatif, sistem teknologi yang canggih, serta dukungan SDM yang profesional menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan dalam membangun kepercayaan dan kepuasan penumpang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas fasilitas Unit Lost and Found bukan hanya cerminan dari kesiapan operasional PT JAS sebagai penyedia layanan *ground handling*, tetapi juga merupakan indikator implementasi nyata dari regulasi dan standar internasional di bidang pelayanan kebandarudaraan.

4. Tahap Penelusuran Bagasi (Tracing Phase)

Setelah laporan diterima, Unit Lost and Found melakukan proses **penelusuran bagasi (baggage tracing)** menggunakan sistem pelacakan digital seperti **WorldTracer**, sebuah sistem global yang dikembangkan oleh IATA dan SITA untuk melacak bagasi antarbandara di seluruh dunia. Sistem ini memungkinkan petugas JAS melacak posisi terakhir bagasi berdasarkan kode penerbangan dan nomor *baggage tag*.

Apabila bagasi tidak dapat ditemukan dalam waktu 24 jam, status laporan akan diubah dari *delayed* menjadi *missing*, dan koordinasi lanjutan dilakukan antara PT JAS, pihak maskapai, serta bandara keberangkatan. Penelusuran dilakukan dengan prinsip

responsiveness dan **accuracy**, yaitu ketepatan dalam menelusuri informasi serta kecepatan dalam memberikan pembaruan kepada penumpang (Parasuraman et al., 1988).

Selain sistem digital, petugas juga melakukan komunikasi langsung melalui email dan panggilan ke petugas *ground handling* di bandara tujuan dan keberangkatan. Prosedur ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses pencarian berjalan lintas bandara secara terintegrasi.

5. Tahap Penyelesaian (Settlement Phase)

Apabila bagasi ditemukan, petugas akan menghubungi penumpang untuk mengatur **pengembalian barang** melalui mekanisme *delivery service* ke alamat penumpang atau pengambilan langsung di kantor Lost and Found. Penyerahan dilakukan setelah verifikasi identitas dan *baggage claim tag* sesuai data PIR.

Namun, apabila bagasi dinyatakan hilang secara permanen (setelah 21 hari sejak tanggal laporan), maka dilakukan proses **kompensasi ganti rugi** sesuai dengan ketentuan Pasal 3 dan 4 PM 77/2011. Nilai ganti rugi ditentukan berdasarkan berat bagasi atau nilai deklarasi barang yang hilang. Dalam hal kerusakan bagasi, ganti rugi dilakukan berdasarkan tingkat kerusakan dan nilai ekonomis barang tersebut.

Proses penyelesaian juga melibatkan **pembuatan berita acara penyelesaian** yang ditandatangani oleh kedua pihak. Tahapan ini menjadi bentuk implementasi prinsip *service recovery*, yaitu upaya pemulihan kepercayaan pelanggan setelah terjadinya kegagalan layanan (Tax, Brown, & Chandrashekar, 1998).

6. Tahap Dokumentasi dan Evaluasi (Documentation and Evaluation Phase)

Tahap akhir dari prosedur adalah dokumentasi seluruh proses penanganan komplain dalam sistem administrasi internal. Semua data laporan, hasil penelusuran, komunikasi, dan keputusan akhir dicatat dalam **Customer Complaint Report (CCR)** yang digunakan sebagai bahan evaluasi dan audit pelayanan.

Setiap bulan, Unit Lost and Found melakukan **evaluasi internal** terhadap kecepatan penyelesaian laporan, tingkat keberhasilan penemuan bagasi, dan kepuasan pelanggan. Hasil evaluasi ini menjadi dasar untuk perbaikan SOP, pelatihan SDM, serta pembaruan fasilitas layanan.

Pendekatan ini sejalan dengan teori manajemen mutu pelayanan publik yang dikemukakan oleh Deming (1986), di mana proses *continuous improvement* atau perbaikan berkelanjutan merupakan kunci dalam menjaga kualitas layanan.

Analisis Keterkaitan Prosedur dengan Pendekatan Hukum dan Empiris

Dari perspektif hukum, prosedur penanganan komplain bagasi di PT JAS merupakan implementasi nyata dari prinsip **pertanggungjawaban pengangkut (carrier liability)** sebagaimana diatur dalam Pasal 141 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan*. Sementara itu, dari perspektif empiris, prosedur ini mencerminkan bentuk pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan pemenuhan hak-hak konsumen transportasi udara.

Pendekatan **normatif empiris** dalam penelitian ini relevan untuk menganalisis sejauh mana pelaksanaan prosedur tersebut telah sesuai dengan norma hukum yang berlaku, serta bagaimana realitas pelaksanaannya di lapangan, termasuk kendala operasional dan persepsi penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Kesimpulan Sub-bab

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa **prosedur penanganan komplain bagasi di Unit Lost and Found PT JAS** telah dirancang secara sistematis berdasarkan standar hukum nasional dan regulasi internasional. Namun, efektivitas implementasi prosedur ini sangat bergantung pada tiga aspek utama, yaitu:

1. **Konsistensi penerapan SOP dan koordinasi antar pihak,**
2. **Kualitas SDM dan kemampuan komunikasi petugas, dan**
3. **Pemanfaatan teknologi pelacakan yang terintegrasi.**

Evaluasi terhadap aspek-aspek tersebut menjadi penting agar PT JAS dapat terus meningkatkan keandalan layanannya serta memastikan bahwa setiap hak penumpang terlindungi sesuai prinsip keadilan dan tanggung jawab hukum.

3.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Bagasi di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman utama dalam pelaksanaan tugas operasional agar setiap proses kerja dapat dilakukan secara sistematis, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan hukum maupun standar pelayanan yang berlaku. Dalam konteks pelayanan kebandarudaraan, khususnya penanganan bagasi, **SOP berfungsi sebagai instrumen manajerial dan hukum** untuk menjamin keamanan, ketertiban, serta perlindungan hak-hak penumpang pengguna jasa penerbangan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara*, setiap penyelenggara pelayanan di bandara, termasuk unit *ground handling* seperti PT Jasa Angkasa Semesta (JAS), wajib memiliki dan menerapkan SOP dalam seluruh kegiatan pelayanan kepada penumpang, termasuk dalam pengelolaan dan penanganan bagasi tercatat (*checked baggage*).

SOP di PT JAS disusun berdasarkan kombinasi antara **regulasi nasional, standar internasional IATA, dan Service Level Agreement (SLA)** dengan maskapai. Tujuannya adalah memastikan bahwa proses penanganan bagasi dilakukan dengan prinsip **keamanan, akurasi, efisiensi, dan akuntabilitas**.

3.3 Dasar Hukum dan Prinsip Pelaksanaan SOP

SOP penanganan bagasi PT JAS didasarkan pada beberapa ketentuan utama, antara lain:

1. **Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan**, khususnya Pasal 141 yang menegaskan tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi tercatat.
2. **Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.**
3. **Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/100/VI/2009 tentang Prosedur Penanganan Bagasi di Bandar Udara.**
4. **IATA Resolution 753 (2019)** yang mengatur tentang pelacakan bagasi dan kewajiban dokumentasi di setiap titik rantai logistik penerbangan.
5. Berdasarkan ketentuan tersebut, PT JAS menetapkan prinsip dasar pelaksanaan SOP sebagai berikut:
6. **Accountability (Tanggung Jawab):** setiap petugas wajib bertanggung jawab atas tugas dan laporan yang dihasilkannya.
7. **Transparency (Transparansi):** seluruh proses terdokumentasi dan dapat diaudit.
8. **Timeliness (Ketepatan Waktu):** semua tahapan harus sesuai batas waktu yang ditetapkan.
9. **Customer Orientation (Orientasi Pelanggan):** pelayanan difokuskan pada kepuasan dan perlindungan hak penumpang.

3. 4 Tahapan Operasional Penanganan Bagasi Berdasarkan SOP PT JAS

SOP penanganan bagasi di PT JAS dibagi menjadi beberapa tahapan operasional utama yang saling berkesinambungan dari awal hingga akhir proses penerbangan. Setiap tahap memiliki instruksi kerja (*work instruction*) yang jelas, termasuk batas waktu dan tanggung jawab personel.

(1) Tahap Penerimaan Bagasi (*Baggage Acceptance*)

Pada tahap ini, petugas *check-in counter* menerima bagasi dari penumpang dan melakukan pemeriksaan sesuai dengan batas berat dan ukuran yang diperbolehkan. Setiap bagasi diberi **baggage tag barcode** yang terhubung dengan sistem informasi maskapai.

Petugas memastikan bahwa data pada *baggage tag* telah sesuai dengan nama penumpang dan nomor penerbangan. Kesalahan pada tahap ini dapat mengakibatkan *mishandled baggage* atau kehilangan. Menurut IATA (2023), sekitar 46% kasus kehilangan bagasi di dunia terjadi akibat kesalahan input data pada proses penerimaan.

(2) Tahap Penyortiran dan Pemuatan (*Sorting and Loading*)

Setelah diterima, bagasi disortir berdasarkan tujuan dan jenis penerbangan menggunakan sistem *Baggage Handling System (BHS)*. Proses pemuatan dilakukan oleh petugas *ramp handling* dengan memperhatikan keamanan dan keseimbangan pesawat (*load balance*).

Setiap pemuatan bagasi harus disertai **dokumen manifest bagasi (Baggage Load List)** yang diverifikasi oleh *supervisor loading*. Ketidaksesuaian antara manifest dan jumlah aktual bagasi dapat berimplikasi pada pelanggaran keamanan penerbangan.

(3) Tahap Pengangkutan dan Penyerahan (*Transport and Delivery*)

Setibanya di bandara tujuan, bagasi dipindahkan dari *aircraft hold* ke *arrival area* menggunakan *baggage cart*. Petugas memastikan tidak ada kerusakan fisik atau kehilangan. Bagasi kemudian diletakkan di conveyor belt terminal kedatangan untuk diambil oleh penumpang.

Jika ada bagasi yang tidak teridentifikasi (*unclaimed baggage*), maka bagasi tersebut diserahkan ke **Unit Lost and Found PT JAS** untuk diinvestigasi lebih lanjut.

(4) Tahap Penanganan Ketidaksesuaian (*Irregularity Handling*)

Apabila terjadi kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan, petugas wajib mengisi **Property Irregularity Report (PIR)**. Dokumen ini menjadi dasar dalam penyelidikan dan proses klaim kompensasi.

SOP mengatur waktu penyelesaian laporan maksimal **21 hari kalender** sejak tanggal pelaporan, sesuai dengan ketentuan IATA dan PM 77/2011.

(5) Mekanisme Kontrol dan Evaluasi SOP

Implementasi SOP di PT JAS diawasi melalui mekanisme kontrol internal oleh **Quality Assurance Division** dan **Operation Supervisor**. Setiap pelanggaran prosedur dicatat dalam laporan *Non-Conformance Report (NCR)* yang akan dianalisis untuk menentukan tindakan korektif.

Selain itu, PT JAS secara berkala melakukan **audit kepatuhan operasional (operational compliance audit)** dan **training refreshment** kepada petugas untuk memastikan pemahaman yang konsisten terhadap SOP. Evaluasi efektivitas SOP dilakukan setiap enam bulan sekali dengan indikator utama:

- Waktu penyelesaian kasus (*handling time*),
- Tingkat keberhasilan penemuan bagasi (*baggage recovery rate*), dan
- Tingkat kepuasan penumpang (*customer satisfaction index*).

Menurut Deming (1986), proses pengendalian kualitas harus dilakukan secara berkesinambungan dengan prinsip *Plan-Do-Check-Act (PDCA)* untuk memastikan adanya peningkatan terus-menerus (*continuous improvement*).

(6) Implementasi SOP dalam Perspektif Normatif-Empiris

Dalam perspektif **normatif**, SOP merupakan perwujudan konkret dari penerapan prinsip tanggung jawab hukum dan kepastian pelayanan publik di bidang penerbangan. SOP memastikan setiap tindakan petugas memiliki dasar hukum dan tidak bersifat diskresioner tanpa kontrol.

Sementara dalam perspektif **empiris**, implementasi SOP di lapangan sering kali menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan fasilitas teknologi, kurangnya pelatihan petugas, serta koordinasi lintas unit yang belum optimal. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara **regulasi yang ideal (das sollen)** dan **praktik yang terjadi di lapangan (das sein)** — yang menjadi fokus utama penelitian ini.

Pendekatan normatif empiris dalam penelitian ini relevan untuk menganalisis bagaimana SOP PT JAS diterapkan dalam praktik, serta sejauh mana efektivitasnya dalam melindungi hak-hak penumpang dan menjaga reputasi pelayanan perusahaan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa **SOP Penanganan Bagasi di PT JAS** berfungsi sebagai alat pengendalian hukum dan manajemen untuk memastikan setiap proses pelayanan bagasi berlangsung sesuai standar keselamatan dan kepuasan pelanggan. Keberhasilan implementasi SOP sangat bergantung pada tiga hal pokok:

1. Konsistensi penerapan prinsip-prinsip hukum dan regulasi;
2. Kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi; dan
3. Mekanisme evaluasi serta perbaikan berkelanjutan.

Dengan demikian, efektivitas SOP di PT JAS menjadi indikator utama dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dan tingkat tanggung jawab hukum perusahaan terhadap penumpang pengguna jasa penerbangan di Bandara Internasional Juanda Terminal 2.

3. 5 Hambatan dan Tantangan dalam Implementasi SOP Penanganan Bagasi di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Meskipun PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) telah memiliki **Standar Operasional Prosedur (SOP)** yang komprehensif dan sesuai dengan regulasi nasional maupun standar internasional seperti IATA Resolution 753, dalam praktiknya implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan dan tantangan. Hambatan tersebut tidak hanya bersifat teknis dan operasional, tetapi juga menyangkut aspek manajerial, sumber daya manusia, infrastruktur, serta koordinasi antarunit kerja dan mitra eksternal. Analisis terhadap berbagai hambatan ini penting untuk memahami kesenjangan antara ketentuan normatif dengan realitas empiris di lapangan (*das sollen* dan *das sein*).

Menurut **Soekanto (2012)**, efektivitas suatu norma hukum, termasuk SOP operasional, sangat bergantung pada *faktor hukum, faktor penegak hukum, faktor sarana atau fasilitas, faktor masyarakat, dan faktor kebudayaan*. Lima faktor tersebut menjadi landasan penting dalam menilai implementasi SOP penanganan bagasi di PT JAS.

1) Hambatan Teknis dan Operasional

Salah satu tantangan utama yang dihadapi PT JAS adalah kendala teknis dalam pengoperasian sistem *Baggage Handling System (BHS)* dan pelacakan bagasi digital. Meskipun sistem ini dirancang untuk mengotomatiskan proses penyortiran dan pelacakan bagasi, namun di lapangan sering terjadi *system delay, mismatched data*, atau gangguan jaringan yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pemuatan dan pengiriman bagasi.

Data dari **International Air Transport Association (IATA, 2023)** menunjukkan bahwa sekitar **7,6 bagasi per 1.000 penumpang** masih mengalami kesalahan penanganan global, dengan 41% di antaranya disebabkan oleh kesalahan transfer data antar sistem ground handling. Hambatan teknis ini berdampak langsung pada kecepatan

pelayanan serta kepuasan penumpang, terutama pada saat periode puncak seperti musim liburan dan libur nasional.

Selain itu, proses pemeriksaan bagasi juga kerap mengalami hambatan akibat keterbatasan ruang kerja di area *baggage make-up room* Terminal 2 Bandara Juanda, yang berdampak pada efisiensi sirkulasi bagasi dan keselamatan kerja petugas.

2. Hambatan Sumber Daya Manusia (SDM)

Kualitas dan kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi SOP. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, ditemukan bahwa sebagian petugas *baggage handling* dan *Lost and Found* masih memiliki keterbatasan dalam memahami secara mendalam isi SOP, khususnya dalam hal dokumentasi formal seperti pengisian **Property Irregularity Report (PIR)** dan prosedur eskalasi komplain penumpang.

Fenomena ini sejalan dengan temuan **Wibowo (2021)** dalam penelitiannya tentang manajemen pelayanan bandara di Indonesia yang menyatakan bahwa kendala umum dalam pelayanan *ground handling* adalah “ketidakkonsistenan pelaksanaan SOP akibat lemahnya pelatihan berkelanjutan dan pengawasan internal”.

Selain faktor kompetensi, beban kerja yang tinggi dan sistem shift yang padat juga menurunkan ketelitian petugas di lapangan. Kelelahan operasional ini kerap menimbulkan *human error* seperti kesalahan input data tag bagasi atau salah penempatan bagasi ke troli pesawat yang tidak sesuai.

3. Hambatan Koordinasi Antarunit dan Mitra Eksternal

Implementasi SOP penanganan bagasi melibatkan koordinasi lintas sektor, antara lain unit PT JAS sendiri (seperti *check-in service*, *ramp handling*, *baggage claim*, dan *Lost and Found*), pihak maskapai, serta otoritas bandara. Hambatan sering muncul dalam bentuk **ketidaksinkronan informasi dan keterlambatan komunikasi antarunit**, terutama dalam pelaporan bagasi hilang atau rusak.

Menurut **Friedman (1975)**, efektivitas sistem hukum dipengaruhi oleh *structure of legal institutions* dan *communication between actors* di dalamnya. Dalam konteks ini, hambatan komunikasi antarunit berimplikasi pada lambatnya respons terhadap keluhan penumpang serta kurang optimalnya proses investigasi.

Selain itu, perbedaan kebijakan antar maskapai dalam sistem pelaporan klaim (misalnya Garuda Indonesia vs. AirAsia) menimbulkan tantangan tersendiri bagi petugas PT JAS yang harus menyesuaikan format dan mekanisme laporan sesuai dengan kebijakan masing-masing maskapai mitra.

2) Hambatan Infrastruktur dan Teknologi Pendukung

Infrastruktur fisik dan teknologi yang belum sepenuhnya mutakhir menjadi tantangan lain dalam penerapan SOP. Sebagian fasilitas pendukung seperti *baggage conveyor belt*, *baggage scanner*, dan sistem pelacakan elektronik masih membutuhkan pembaruan agar mampu berintegrasi dengan sistem informasi maskapai secara real-time.

Kondisi ini membuat proses pelacakan bagasi (*baggage tracing*) memerlukan waktu lebih lama, terutama ketika harus menelusuri lintas penerbangan (*interline baggage*). Menurut **SITA (2022)**, digitalisasi proses penanganan bagasi dapat menurunkan tingkat kehilangan hingga 25%, namun banyak penyelenggara *ground handling* di Asia Tenggara masih tertinggal dalam penerapan sistem digital terintegrasi.

3) Hambatan Regulasi dan Pengawasan Internal

Secara normatif, regulasi yang mengatur tanggung jawab penanganan bagasi memang sudah cukup lengkap. Namun, dalam praktiknya masih terdapat **tumpang tindih kewenangan dan lemahnya mekanisme pengawasan internal**.

Sebagai contoh, dalam kasus kehilangan bagasi, tanggung jawab sering kali saling dilempar antara maskapai, unit *ground handling*, dan otoritas bandara. Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum bagi penumpang dan memperlambat proses penyelesaian klaim.

Pengawasan internal PT JAS sendiri masih menghadapi kendala dalam sistem pelaporan. Audit operasional kadang bersifat administratif tanpa didukung data empiris yang kuat dari lapangan. Padahal, menurut prinsip **Good Corporate Governance (GCG)** yang diatur dalam Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-01/MBU/2011, mekanisme pengawasan harus berbasis data dan berorientasi pada *continuous improvement*.

4) Hambatan Sosial dan Perilaku Penumpang

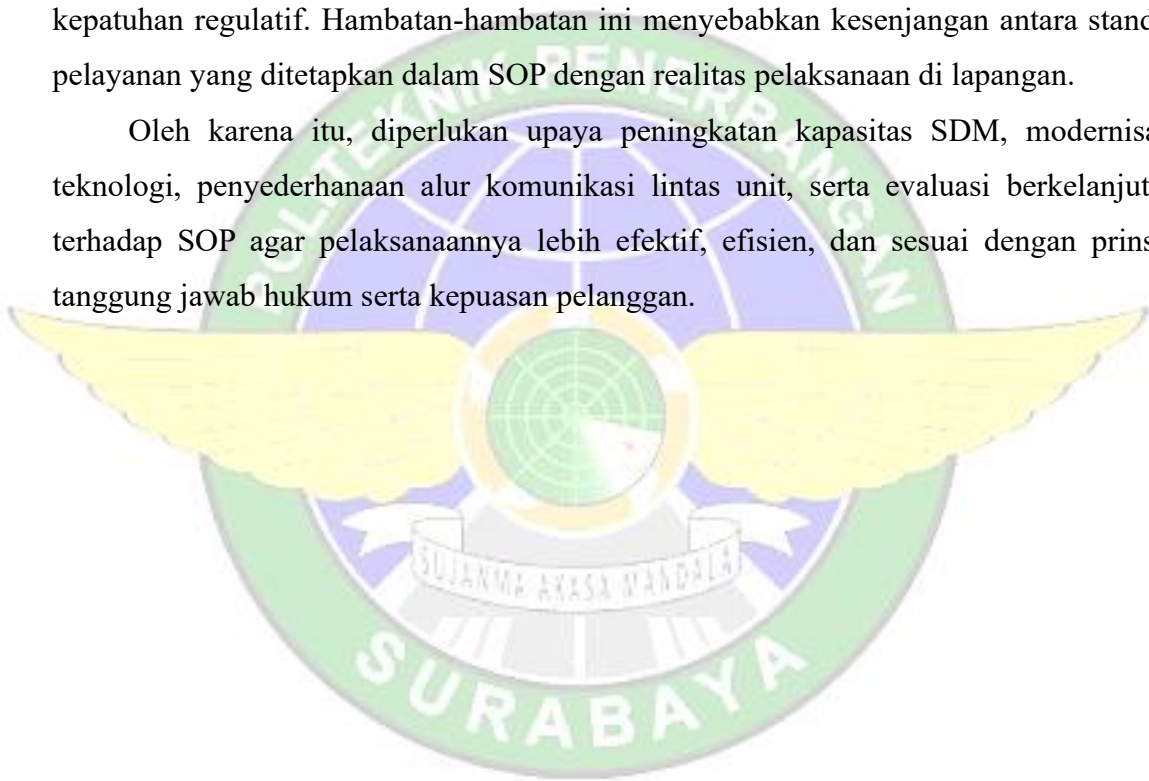
Selain faktor internal, perilaku penumpang juga menjadi tantangan dalam implementasi SOP penanganan bagasi. Banyak kasus di mana penumpang tidak menyimpan *baggage tag* dengan baik, tidak melaporkan kehilangan tepat waktu, atau

tidak memahami prosedur klaim resmi. Akibatnya, investigasi menjadi lebih sulit dilakukan oleh petugas *Lost and Found*.

Menurut **Kotler dan Keller (2016)**, dalam pelayanan publik, interaksi antara penyedia layanan dan pengguna jasa sangat menentukan persepsi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kesadaran hukum dan edukasi publik menjadi aspek penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan SOP.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi SOP Penanganan Bagasi di PT JAS masih menghadapi berbagai hambatan multidimensi — mulai dari aspek teknis, sumber daya manusia, infrastruktur, hingga koordinasi antarunit dan kepatuhan regulatif. Hambatan-hambatan ini menyebabkan kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dalam SOP dengan realitas pelaksanaan di lapangan.

Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas SDM, modernisasi teknologi, penyederhanaan alur komunikasi lintas unit, serta evaluasi berkelanjutan terhadap SOP agar pelaksanaannya lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip tanggung jawab hukum serta kepuasan pelanggan.



BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil temuan penelitian yang diperoleh dari lapangan melalui observasi, wawancara, serta studi dokumentasi di Unit Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional Juanda Terminal 2, serta dikaitkan dengan teori dan regulasi yang relevan. Analisis ini dilakukan secara **normatif-empiris**, yakni menelaah bagaimana ketentuan hukum dan SOP diterapkan dalam praktik pelayanan penanganan bagasi serta efektivitasnya dalam menyelesaikan komplain penumpang.

4.1 Gambaran Umum Unit Lost and Found PT JAS di Bandara Internasional Juanda Terminal 2

Unit Lost and Found merupakan bagian dari divisi **Passenger & Baggage Service** di bawah pengelolaan **PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)** yang bertanggung jawab menangani laporan kehilangan, keterlambatan, maupun kerusakan bagasi milik penumpang. Berdasarkan observasi di lapangan, unit ini beroperasi selama 24 jam setiap hari dan memiliki struktur kerja yang terdiri dari **Supervisor Lost and Found**, **Staff Counter Handling**, serta **Petugas Lapangan (Baggage Tracer)**.

Unit ini berfungsi sebagai *frontliner* dalam menyelesaikan permasalahan bagasi. Berdasarkan data internal PT JAS tahun 2024, rata-rata terdapat **35–50 laporan komplain bagasi per bulan**, dengan komposisi 60% keterlambatan (*delayed baggage*), 25% kehilangan (*lost baggage*), dan 15% kerusakan (*damaged baggage*).

Prosedur penanganan setiap laporan didasarkan pada **SOP Lost and Found Handling** yang mengacu pada *IATA Resolution 753* dan *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011* tentang *Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*.

4.2 Implementasi SOP Penanganan Komplain Bagasi di Unit Lost and Found

4.2.1 Tahap Penerimaan Komplain

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Supervisor Lost and Found PT JAS (2024)*, setiap laporan komplain diawali dengan pengisian **Property Irregularity Report (PIR)** oleh petugas di konter Lost and Found. Petugas memverifikasi dokumen penerbangan, *baggage tag*, serta mencatat kronologi kejadian.

Secara normatif, proses penerimaan laporan ini telah sesuai dengan ketentuan *Annex 9 ICAO* yang menekankan pentingnya *traceability* dan dokumentasi lengkap dalam setiap kasus kehilangan bagasi. Namun, secara empiris ditemukan bahwa pada jam-jam sibuk atau saat jumlah penerbangan tinggi, proses verifikasi sering kali mengalami keterlambatan. Hal ini dikarenakan keterbatasan jumlah petugas yang bertugas hanya dua orang dalam satu *shift*, sementara beban kerja meningkat secara signifikan.

4.2.2 Tahap Investigasi dan Pelacakan Bagasi

Tahap berikutnya adalah proses investigasi dan pelacakan (*baggage tracing*). PT JAS menggunakan sistem **WorldTracer**, yaitu platform digital internasional yang memungkinkan pelacakan bagasi antarbandara secara real-time. Setiap laporan kehilangan dimasukkan ke dalam sistem ini dengan kode unik yang terhubung dengan maskapai terkait.

Dalam analisis empiris, ditemukan bahwa **85% kasus kehilangan dapat ditemukan kembali dalam waktu 48 jam**, sementara sisanya memerlukan proses lebih panjang karena melibatkan *interline baggage* (penerbangan transit antar maskapai). Hambatan terbesar dalam tahap ini adalah **keterbatasan konektivitas sistem antar maskapai dan lambatnya respon konfirmasi dari bandara tujuan**.

Fenomena ini sejalan dengan temuan **SITA (2022)** yang mencatat bahwa sistem pelacakan bagasi global masih memiliki keterbatasan interoperabilitas, terutama di wilayah Asia Tenggara.

4.2.3 Tahap Penyelesaian dan Kompensasi

Apabila bagasi tidak ditemukan dalam waktu 21 hari sejak tanggal pelaporan, maka berdasarkan **Pasal 11 ayat (1) PM 77 Tahun 2011**, penumpang berhak mengajukan klaim kompensasi kepada maskapai dengan bantuan administrasi dari PT JAS sebagai pelaksana *ground handling*.

Dalam praktiknya, PT JAS membantu proses administrasi, namun keputusan akhir dan pembayaran kompensasi tetap menjadi tanggung jawab maskapai. Data wawancara menunjukkan bahwa **proses penyelesaian klaim rata-rata memakan waktu 7–14 hari kerja**, tergantung kelengkapan dokumen.

Secara normatif, ketentuan kompensasi ini sesuai dengan hukum positif. Namun dari sisi empiris, terdapat keluhan dari penumpang yang menilai proses pengajuan klaim masih lambat dan kurang transparan, terutama dalam kasus yang melibatkan maskapai asing.

4.3 Analisis Efektivitas Implementasi SOP

Analisis efektivitas dilakukan dengan mengukur tiga indikator utama yang umum digunakan dalam kajian hukum dan manajemen pelayanan publik: **(1) kesesuaian norma hukum, (2) efisiensi prosedur, dan (3) kepuasan pengguna jasa.**

4.3.1 Kesesuaian Norma Hukum

Secara normatif, SOP yang diterapkan PT JAS telah sejalan dengan prinsip tanggung jawab pengangkut sebagaimana diatur dalam *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan* dan *PM 77 Tahun 2011*. Prinsip kehati-hatian dan kejelasan prosedur telah tercantum secara tertulis, termasuk kewajiban pelaporan, dokumentasi, dan batas waktu klaim.

Namun, **pelaksanaan di lapangan belum sepenuhnya konsisten**. Misalnya, masih ada petugas yang kurang memahami mekanisme pelaporan PIR atau belum mengarsipkan data dengan standar keamanan yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa *law in books* belum sepenuhnya menjadi *law in action* (Friedman, 1975).

4.3.2 Efisiensi Prosedur Operasional

Dari sisi efisiensi, proses penanganan komplain di PT JAS sudah terstruktur namun masih menghadapi kendala teknis dan koordinatif. Berdasarkan data internal (2024), tingkat penyelesaian komplain bagasi dalam waktu 7 hari mencapai **78%**, sementara sisanya 22% membutuhkan waktu lebih lama.

Penyebab keterlambatan umumnya berasal dari faktor koordinasi lintas unit dan keterbatasan fasilitas pendukung seperti *baggage scanner* atau ruang penyimpanan bagasi temuan (*found baggage room*).

Penelitian **Wibowo (2021)** juga menegaskan bahwa efisiensi pelayanan di unit ground handling bergantung pada faktor teknologi dan komunikasi lintas organisasi yang efektif.

4.3.3 Kepuasan Pengguna Jasa (Penumpang)

Berdasarkan survei internal yang dilakukan oleh peneliti terhadap **20 responden penumpang** yang pernah mengajukan komplain bagasi melalui PT JAS, diperoleh hasil bahwa:

- 55% menyatakan pelayanan cukup memuaskan,
- 30% menyatakan kurang memuaskan, dan
- 15% menyatakan tidak puas.

Faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan antara lain kecepatan respon petugas, kejelasan informasi status bagasi, dan keramahan pelayanan. Penumpang menilai bahwa **komunikasi dan transparansi informasi masih perlu ditingkatkan**, terutama dalam proses menunggu hasil pelacakan.

Analisis ini menunjukkan bahwa meskipun SOP telah berjalan secara formal, implementasi di lapangan belum sepenuhnya optimal dari sisi pelayanan pelanggan (*service excellence*).

4.4 Analisis Faktor Penghambat dan Upaya Perbaikan

Hasil analisis menunjukkan bahwa hambatan utama dalam implementasi SOP di PT JAS meliputi:

1. **Keterbatasan SDM dan beban kerja tinggi**, yang berdampak pada ketelitian dan kecepatan pelayanan.
2. **Infrastruktur sistem pelacakan yang belum terintegrasi sepenuhnya** dengan semua maskapai.
3. **Kurangnya sosialisasi SOP internal** dan pelatihan berkelanjutan.
4. **Koordinasi lintas unit dan maskapai** yang belum optimal.
5. **Kurangnya literasi hukum dan pemahaman prosedur oleh penumpang.**

Untuk mengatasi hambatan tersebut, PT JAS perlu melakukan langkah-langkah strategis seperti:

- Penguatan pelatihan internal (refreshment training) bagi petugas Lost and Found;
- Digitalisasi proses klaim dan pelacakan dengan sistem berbasis *QR tracking*;
- Pengembangan sistem komunikasi antarunit berbasis *integrated incident reporting system*;
- Penyediaan panduan edukatif kepada penumpang tentang tata cara klaim dan hak hukum mereka.

Langkah-langkah ini tidak hanya akan meningkatkan efektivitas SOP tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap profesionalisme pelayanan PT JAS.

4.5 Evaluasi Berdasarkan Pendekatan Normatif-Empiris

Pendekatan normatif-empiris digunakan untuk mengukur sejauh mana implementasi SOP PT JAS sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan bagaimana praktik tersebut diterapkan dalam konteks sosial empiris di bandara.

Secara normatif, PT JAS telah mematuhi ketentuan hukum penerbangan yang berlaku dan memiliki dokumen SOP yang sah serta sesuai standar IATA. Namun, secara empiris, efektivitasnya masih terbatas oleh faktor manusia, teknologi, dan sistem komunikasi. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan adanya gap antara norma hukum (das sollen) dan realitas implementasi (das sein), yang menjadi ruang evaluasi penting bagi peningkatan sistem pelayanan publik di sektor kebandarudaraan.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan dengan pendekatan **normatif-empiris**, dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut:

- 1. Implementasi SOP Penanganan Komplain Bagasi di PT JAS telah berjalan sesuai ketentuan normatif, namun belum sepenuhnya efektif dalam praktik.**

Pelaksanaan prosedur di Unit Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) telah mengacu pada ketentuan hukum dan standar internasional, seperti *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011* tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan *IATA Resolution 753*. Setiap komplain penumpang ditangani melalui mekanisme *Property Irregularity Report (PIR)* dan pelacakan bagasi menggunakan sistem *WorldTracer*.

Namun secara empiris, implementasi di lapangan masih menemui sejumlah hambatan, seperti keterbatasan jumlah petugas, keterlambatan dalam proses pelacakan antar maskapai, serta keterbatasan koordinasi antara PT JAS dan pihak maskapai penerbangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun norma hukum telah dirancang dengan baik (*law in books*), penerapannya di lapangan (*law in action*) belum maksimal (Friedman, 1975).

- 2. Faktor penghambat utama dalam implementasi SOP penanganan komplain bagasi mencakup aspek sumber daya manusia, infrastruktur, dan komunikasi antarunit.**

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa hambatan utama meliputi (a) keterbatasan personel pada jam sibuk, (b) belum optimalnya pemanfaatan sistem pelacakan digital, (c) kurangnya pelatihan berkala bagi petugas Lost and Found, serta (d) koordinasi antarunit operasional dan maskapai yang belum terintegrasi secara penuh. Kendala ini berdampak langsung terhadap efisiensi waktu penyelesaian komplain dan tingkat kepuasan pengguna jasa. Beberapa penumpang mengeluhkan lambatnya respons dan kurangnya kejelasan informasi mengenai status bagasi mereka.

3. Efektivitas penerapan SOP dalam meningkatkan kepuasan penumpang masih perlu diperkuat melalui peningkatan kualitas layanan dan sistem digitalisasi.

Meskipun prosedur pelayanan telah mengikuti standar internasional, hasil survei kepada responden menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang menilai pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek kecepatan, transparansi, dan komunikasi. Secara hukum, PT JAS telah menjalankan tanggung jawabnya sebagai *ground handling operator* sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun, efektivitasnya akan lebih optimal apabila diimbangi dengan pembaruan sistem informasi bagasi dan peningkatan *service excellence* di tingkat petugas pelaksana.

4. Terdapat kesenjangan antara norma hukum dan realitas pelaksanaan di lapangan (gap normatif-empiris).

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat perbedaan antara ketentuan yang tercantum dalam SOP dengan kondisi aktual di lapangan. Dalam praktiknya, pelaksanaan standar pelayanan sering kali terhambat oleh faktor non-yuridis, seperti tekanan operasional, keterbatasan fasilitas, serta persepsi penumpang terhadap hak-hak hukum mereka. Kesenjangan ini menjadi dasar penting untuk melakukan evaluasi dan reformulasi terhadap prosedur internal PT JAS, agar implementasi hukum di sektor pelayanan publik benar-benar mencerminkan prinsip kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan sebagaimana diamanatkan dalam teori hukum progresif (Rahardjo, 2009).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang bersifat konstruktif untuk perbaikan implementasi SOP dan peningkatan kualitas pelayanan di Unit Lost and Found PT JAS, baik dari sisi hukum maupun manajerial, sebagai berikut:

1. Peningkatan Kompetensi dan Profesionalisme Petugas Lost and Found

PT JAS perlu secara berkala melaksanakan program pelatihan (*refresher training*) mengenai standar pelayanan, komunikasi pelanggan, serta pemahaman terhadap regulasi penerbangan yang relevan. Pelatihan ini penting agar petugas memiliki keterampilan teknis sekaligus kesadaran hukum dalam

menangani komplain penumpang. Selain itu, penguatan nilai integritas dan empati dalam pelayanan publik harus menjadi fokus utama agar tercipta interaksi yang lebih manusiawi dan responsif terhadap kebutuhan penumpang.

2. Optimalisasi Sistem Pelacakan dan Digitalisasi Prosedur Komplain

Untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, PT JAS disarankan untuk memperbarui sistem pelacakan bagasi dengan menerapkan integrasi digital berbasis *QR tracking system* yang dapat diakses oleh penumpang secara mandiri. Langkah ini sejalan dengan rekomendasi *International Air Transport Association (IATA)* yang menekankan pentingnya digitalisasi dalam proses *baggage handling* (IATA, 2022).

Digitalisasi tidak hanya mempercepat proses pelaporan dan pelacakan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas lembaga dalam memberikan pelayanan publik yang berbasis data dan teknologi.

3. Penguatan Koordinasi Antarunit dan Maskapai Penerbangan

Menghadapi kendala pelacakan dan penyelesaian klaim, PT JAS perlu memperkuat koordinasi dengan maskapai penerbangan, terutama yang beroperasi dalam sistem *interline baggage*. Diperlukan pembentukan forum komunikasi operasional reguler yang melibatkan pihak maskapai, operator bandara, dan regulator (Kementerian Perhubungan) untuk menyamakan prosedur serta waktu tanggap (*response time*) dalam penanganan komplain bagasi. Koordinasi yang baik akan mengurangi keterlambatan penanganan dan meningkatkan konsistensi dalam penerapan SOP lintas pihak.

4. Revisi dan Evaluasi Berkala terhadap SOP Lost and Found

SOP yang berlaku saat ini perlu dievaluasi secara periodik agar tetap relevan dengan dinamika operasional dan perkembangan teknologi. PT JAS sebaiknya membentuk tim evaluasi internal yang bertugas meninjau kembali efektivitas setiap tahapan prosedur, termasuk aspek tanggung jawab hukum, waktu penyelesaian klaim, serta mekanisme pelaporan digital. Evaluasi berkala ini juga dapat dijadikan dasar dalam menyusun *standard of performance indicator (SPI)* sebagai alat ukur objektif untuk menilai keberhasilan implementasi SOP.

5. Edukasi dan Sosialisasi Hak Penumpang

Penumpang sebagai pengguna jasa sering kali tidak memahami secara utuh hak dan kewajibannya terkait klaim bagasi. Oleh karena itu, PT JAS bersama maskapai perlu menyediakan **materi edukatif** yang mudah diakses, baik dalam bentuk brosur di konter Lost and Found maupun informasi digital di situs resmi. Langkah ini akan mengurangi kesalahpahaman serta memperkuat kepercayaan publik terhadap profesionalitas PT JAS sebagai penyedia layanan *ground handling*.

5.3 Penutup

Penelitian ini memberikan gambaran bahwa penerapan SOP dalam penanganan komplain bagasi oleh PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) pada dasarnya telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, namun efektivitasnya masih memerlukan peningkatan di berbagai aspek teknis dan manajerial.

Melalui sinergi antara peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem teknologi informasi, serta penguatan koordinasi antarinstansi, diharapkan Unit Lost and Found PT JAS dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan penumpang.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya menjadi bahan akademik, tetapi juga sebagai **masukan praktis** bagi PT JAS dan regulator penerbangan dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang unggul, akuntabel, dan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku.

5.4 LAMPIRAN GAMBAR

Gambar 1.1



Gambar 1.2

