

## Analisis Kinerja Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Hilang Dan Rusak Maskapai Wings Air Di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin III Sumbawa

Faril Aditya Pratama<sup>1</sup>, Febriansyah Ignas Pradana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Jl Parangtritis No.KM.4,5,Druwo, Bangunharjo, Sewon, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55143

Korespondensi penulis: [fariladitya30@gmail.com](mailto:fariladitya30@gmail.com)

**Abstract.** *This study was made to determine the performance of Lost and Found unit in handling lost and damaged baggage, which aims to analyze the performance of Lost and Found unit in handling lost and damaged baggage at PT Merpati Angkasa Abadi Sultan Muhammad Kaharuddin III Sumbawa Airport. The research method uses a qualitative method, namely with the stages of observation, interviews, and documentation. It is known that the Lost and Found unit of Wings Airline at PT Merpati Angkasa Abadi Sultan Muhammad Kaharuddin III Sumbawa Airport is not in accordance with the SOP (Standard Operational Procedure), and there are several things that must be further improved by the Lost and Found unit in the future in carrying out its duties and taking full responsibility for passenger inconvenience about problems regarding luggage. It is expected to improve the form and quality of better performance for lost and found unit officers in handling Wings Air airline passenger baggage in order to minimize and avoid baggage irregularities and things that harm for passengers.*

**Keywords:** *Performance, Lost and Found Unit, Baggage.*

**Abstrak.** Penelitian ini dibuat untuk mengetahui kinerja Unit *Lost and Found* dalam penanganan bagasi hilang dan rusak, yang bertujuan untuk menganalisis kinerja Unit *Lost and Found* dalam penanganan bagasi hilang dan rusak di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin III Sumbawa. Metode penelitian mempergunakan metode kualitatif yaitu dengan tahapan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Diketahui bahwa Unit *Lost and Found* Maskapai Wings Air di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin III Sumbawa belum sesuai dengan SOP (*Standart Operational Procedure*), dan ada beberapa hal yang harus lebih ditingkatkan oleh Unit *Lost and Found* kedepannya dalam menjalankan tugasnya serta bertanggungjawab penuh atas ketidaknyamanan penumpang tentang adanya permasalahan mengenai bagasi. Diharapkan meningkatkan bentuk dan kualitas kinerja yang lebih baik lagi bagi petugas Unit *Lost and Found* dalam penanganan bagasi penumpang maskapai Wings Air agar meminimalisir dan menghindari adanya penyimpangan bagasi dan hal yang merugikan bagi penumpang.

**Kata kunci:** Kinerja, Unit Lost and Found, Bagasi.

### LATAR BELAKANG

Transportasi udara merupakan solusi yang paling menjanjikan untuk memperlancar arus pengangkutan bagi penumpang dan barang baik dari dalam negeri maupun yang akan keluar negeri. Jasa transportasi yang dianggap dapat membawa perjalanan mereka untuk dapat sampai ke tujuan dengan cepat, aman juga terjangkau dari segi kemampuan ekonominya. Unit *Lost and Found* merupakan sebuah unit yang bertugas melakukan penanganan atau pelayanan bagasi penumpang, dengan berbagai macam strategi yang akan dilakukan oleh petugas Unit *Lost and Found* untuk mendapatkan kepercayaan penumpang yang sudah memilih transportasi. kasus yang berhubungan dengan penyimpangan bagasi tersebut adalah berupa kehilangan bagasi, kerusakan bagasi penumpang.

Sesuai dengan penjelasan atau yang menjadi latar belakang di atas, maka permasalahan yang di bahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana penanganan bagasi hilang dan rusak pada Unit *Lost and Found* dan Bagaimana kinerja pada Unit *Lost and Found* terhadap bagasi hilang dan rusak oleh Maskapai Wings Air di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan M Kaharuddin III Sumbawa.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui proses penanganan bagasi yang hilang dan rusak pada Unit *Lost and Found* dan mengetahui kinerja Unit *Lost and Found* terhadap bagasi yang hilang dan rusak oleh Maskapai Wings Air PT. Merpati Angkasa Abadi di Bandar Udara Sultan M Kaharuddin III Sumbawa.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kinerja**

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggungjawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi.

### **Bagasi**

Bagasi merupakan barang muatan yang terdiri dari tas, barang dan kargo yang dibawa pelancong. Pelancong moderen dapat membawa barang bagasinya berupa pakaian, barang-barang keperluan didalam perjalanan, souvenir untuk di bawa pulang, dengan seizin maskapai penerbangan terkait. Bagasi juga dapat diartikan sebagai barang muatan dari kereta api, pesawat terbang, dan sebagainya.

### **Unit *Lost and Found***

*Lost and Found* merupakan tempat untuk penumpang yang ingin melaporkan tentang bagasinya yang bermasalah. Apabila penumpang mendapati bagasinya rusak atau hilang, maka penumpang dapat melaporkannya kepada petugas yang berada di unit *Lost and Found*. Menurut Bagyono (2003) menyatakan bahwa *Lost and Found* adalah penemuan barang-barang tamu yang hilang di area umum yang masih berada di dalam lingkungan bandara. Atau dengan kata lain *Lost and Found* merupakan tempat penumpang yang datang untuk melaporkan apa bila mendapatkan bagasinya rusak atau hilang.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan secara utuh kepada subjek penelitian dimana terdapat sebuah peristiwa, dimana peneliti menjadi instrumen kunci dalam penelitian, kemudian hasil penelitian tersebut diuraikan dalam bentuk kata-kata yang tertulis dan data empiris yang telah diperoleh dalam penelitian ini pun lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Waktu dan pelaksanaan penelitian dilaksanakan di PT Merpati Angkasa Abadi, yang berada di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharudin Sumbawa. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 10 Februari sampai 10 Maret 2023.

Jenis Data pada penelitian ini yaitu data kualitatif yang terdiri dari data primer didapatkan dengan metode wawancara yaitu antara peneliti dengan narasumber secara langsung yang dianggap narasumber dapat memberikan informasi yang relevan serta aktual di lapangan. Dan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) bentuk dari data sekunder yang dimaksud antara lain notulen hasil rapat dan dokumen-dokumen PT. Merpati Angkasa Abadi. Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan tahapan yang pertama yakni mereduksi data, display data, penyajian data, dan kesimpulan. Uji keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber, teknik dan waktu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Penanganan Bagasi Hilang dan Rusak pada *Unit Lost and Found* oleh Maskapai Wings Air di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan M Kaharuddin III Sumbawa

Dalam menangani kasus bagasi penumpang di dunia penerbangan tentunya telah diatur sedemikian rupa sehingga tercipta standarisasi antara satu airlines dengan lainnya. Adapun beberapa kasus yang di temukan selama periode 10 Februari 2023 - 10 Maret 2023 yang terjadi saat melakukan penelitian ialah sebagai berikut :

**Tabel Hasil Penelitian**

No	Tanggal	Jenis Kasus	Jumlah Kasus	Periode Penanganan
1.	12 Februari 2023	<i>Missing Baggage</i>	1	1–14 Hari
2.	16 Februari 2023	<i>Damage Baggage</i>	2	1–3 Hari

3.	20 Feburari 2023	<i>Wrong Taken</i>	1	1 Hari
4.	22 Feburari 2023	<i>Missing Baggage</i>	1	1–14 Hari
5.	25 Feburari 2023	<i>Damage Baggage</i>	2	1–3 Hari
6.	27 Feburari 2023	<i>Pilfered Baggage</i>	1	1–14 Hari
7.	01 Maret 2023	<i>Missing Baggage</i>	1	1–14 Hari
8.	03 Maret 2023	<i>Damage Baggage</i>	2	1–3 Hari
9.	05 Maret 2023	<i>Wrong Taken</i>	2	1 Hari
10.	06 Maret 2023	<i>Damage Baggage</i>	2	1–3 Hari

Berikut merupakan Langkah-langkah yang dilakukan petugas dalam Penanganan Bagasi Hilang dan Rusak pada Unit *Lost and Found* oleh Maskapai Wings Air di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan M Kaharuddin III Sumbawa :

1. Menerima laporan dari penumpang mengenai kehilangan atau kerusakan bagasi yang dialami saat kedatangan. Pastikan untuk selalu menyampaikan permintaan maaf bagi penumpang atas hal-hal yang terjadi sehingga mengganggu kenyamanannya.
2. Mencari serta memeriksa bagasi yang ada di sekitar area kedatangan penumpang.
3. Jika menggunakan *Limited Release Tag*, maka resiko kehilangan yang terjadi menjadi tanggung jawab penumpang, dan kerusakan bagasi tidak dapat di *followed up*.
4. Penumpang akan ditanyakan secara rinci dan menandatangani format PIR (*Property Irregular Report*) yang sudah disediakan. PIR juga ditandatangani oleh Petugas Unit *Lost and Found* kemudian Salinan PIR diberikan kepada penumpang.
5. Setiap kerusakan/kehilangan bagasi yang terjadi pada penumpang, membuat laporan di *Worldtracer system* yang ditujukan untuk stasiun awal atau stasiun transit.
6. Jika kasus bagasi tersebut tidak dapat terselesaikan pada hari itu juga, pihak MAA memberikan kompensasi kepada penumpang sebesar Rp 200.000/hari.
7. Mengenai kerusakan bagasi, pihak Unit *Lost and Found* menyarankan agar penumpang melakukan perbaikan bagasi, apabila memang ternyata bagasi tidak dapat diperbaiki, maka menawarkan penggantian bagasi atau kompensasi kepada penumpang.
8. Bagasi yang telah diperbaiki oleh pihak MAA, menghubungi penumpang dan langsung diantarkan ke alamat penumpang yang telah tertera dalam form PIR sebelumnya.
9. Lengkapi kwitansi yang ditanda tangani oleh penumpang dan petugas Unit *Lost and Found* sebagai bukti dan arsip.
10. Apabila penumpang tidak puas dengan kompensasi yang diberikan, koordinasikan dengan

penumpang untuk mengambil Tindakan lebih lanjut sesuai ketentuan yang berlaku.

## **2. Kinerja pada Unit *Lost and Found* Terhadap Bagasi Hilang dan Rusak oleh Maskapai Wings Air di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan M Kaharuddin III Sumbawa**

Adapun setelah menganalisis Kinerja pada Unit *Lost and Found* terhadap bagasi hilang dan rusak oleh Maskapai Wings Air di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan M Kaharuddin III Sumbawa sebagai berikut :

### **a. Kualitas Kinerja**

Kualitas kinerja (kinerja) Unit *Lost and Found* dalam melaksanakan pekerjaannya terhadap penanganan bagasi penumpang maskapai Wings Air di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan M Kaharuddin III Sumbawa adalah belum sesuai dengan SOP (*Standart Operational Procedure*) pekerjaan, dan masih banyak ditemukan kasus-kasus penyimpangan bagasi, serta kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh petugas Unit *Lost and Found* dalam melayani penumpang belum cukup profesional serta kurangnya sikap ramah Tamah terhadap penumpang. Petugas memberikan pelayanan dalam penanganan bagasi belum sesuai berdasarkan SOP seperti kurangnya efektifitas pelayanan petugas dalam melayani bagasi yang rusak, bagasi yang hilang, serta bagasi yang tertinggal.

### **b. Kuantitas Kerja**

Kuantitas kerja petugas Unit *Lost and Found* melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya terhadap penanganan bagasi penumpang maskapai Wings Air di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan M Kaharuddin III Sumbawa sudah berusaha semaksimal mungkin pada setiap harinya. Petugas Unit *Lost and Found* melayani penumpang dan bagasi penumpang setiap harinya 08.00 WITA dan kedatangan pesawat terakhir pada pukul 14.00 WITA.

### **c. Pelaksanaan Tugas**

Dalam melaksanakan tugas Unit *Lost and Found* masih belum maksimal dan belum efektif dikarenakan kurangnya kemampuan dari beberapa petugas sehingga terkadang terdapat *human error*, sehingga pelaksanaan tugas pelayanan terhadap bagasi penumpang belum maksimal.

### **d. Tanggung jawab**

Petugas Unit *Lost and Found* selalu bertanggungjawab menyelesaikan tugasnya dengan maksimal , meskipun masih ditemukan kendala dalam pelaksanaan tugas untuk penanganan bagasi sehingga masih ditemukan kasus-kasus penyimpangan bagasi dan mengakibatkan kinerja Unit *Lost and Found* Maskapai Wings Air di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara

Sultan M Kaharuddin III Sumbawa belum efektif.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan mengenai Analisis Kinerja *Unit Lost and Found* dalam Penanganan Bagasi Hilang dan Rusak Maskapai Wings Air di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin III Sumbawa maka dapat kita simpulkan bahwa :

1. Penanganan Bagasi Hilang dan Rusak pada Unit *Lost and Found* Maskapai Wings Air di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin III Sumbawa belum sesuai dengan SOP (*Standart Operational Procedure*), dan ada beberapa hal yang harus lebih ditingkatkan oleh Unit *Lost and Found* kedepannya dan bertanggungjawab penuh atas ketidaknyamanan penumpang tentang adanya permasalahan mengenai bagasi.

2. Kinerja pada Unit *Lost and Found* Terhadap Bagasi Hilang dan Rusak oleh Maskapai Wings Air di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan M Kaharuddin III Sumbawa yakni kualitas kinerja dalam pelaksanaan penanganannya masih banyak ditemukan kasus penyimpangan bagasi, kuantitas kerja para petugasnya dengan melaksanakan tugas dan tanggungjawab terhadap penanganan bagasi penumpang maskapai Wings Air di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan M Kaharuddin III Sumbawa sudah berusaha semaksimal mungkin pada setiap harinya. Petugas Unit *Lost and Found* melayani penumpang dan bagasi penumpang setiap harinya

### **B. SARAN**

Berdasarkan pemaparan kesimpulan yang telah tertulis, maka munculah saran untuk meningkatkan bentuk dan kualitas kinerja yang lebih baik lagi bagi petugas Unit *Lost and Found* dalam penanganan bagasi penumpang maskapai Wings Air agar meminimalisir dan menghindari adanya penyimpangan dan hal merugikan bagi penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin III Sumbawa, Adapun beberapa sarannya yakni sebagai berikut

1). Bagi Perusahaan :

Diharapkan bagi pihak perusahaan agar lebih meningkatkan sebuah ketrampilan, serta pengetahuan setiap karyawannya, dengan melalui pemberian acara pelatihan, evaluasi, serta motivasi, agar membuat karyawan lebih mengembangkan kemampuannya sehingga berdampak baik untuk kemajuan kinerja karyawan.

2). Bagi penelitian selanjutnya :

Penelitian yang telah dilakukan saat ini memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan serta waktu penelitian, sehingga sangat diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar dapat lebih memaksimalkan hal-hal tersebut, sehingga menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik untuk kedepannya menjadi referensi dan wawasan tambahan bagi penelitian selanjutnya. Dan diharapkan bagi penelitian selanjutnya tidak hanya menganalisis mengenai kinerja Unit *Lost and Found* saja, namun membahas hal lain mengenai Unit *Lost and Found*

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Abdulkadir, M. (2013). Hukum Pengangkutan Niaga,. In M. Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Niaga* (p. Hal.54). Citra Aditya Bakti.
- Arniawati, (2021). *Implementasi Penanganan Bagasi Lost And Found Pada Maskapai Batik Air Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali Pada Tahun 2020. Skripsi: STTKD.*
- Athfar Yuladi Amri, (2021). *Analisis Kinerja Unit Lost And Found Dalam Menangani Bagasi Rusak Dan Hilang Di Pt.Gapura Angkasa Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Tugas Akhir : STTKD.*
- Moleong, L. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*-Lexy Moleong. *SCRIBD*, 6.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Alfabeta. Bandung.