

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

1. Bagasi

a. Pengertian Bagasi

Selain penumpang bagian penting lain yang juga harus diangkut dalam pesawat adalah barang milik penumpang atau dalam dunia penerbangan lebih sering disebut sebagai barang bagasi. Seperti yang diketahui bersama bahwasannya bagasi secara umum sendiri diartikan sebagai tempat penyimpanan barang yang terdapat pada kendaraan pribadi maupun umum, dimana pengertian tersebut juga sejalan dengan pengertian mengenai bagasi dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang di definisikan sebagai tempat atau bagian tertentu pada suatu kendaraan yang berfungsi untuk memuat barang – barang yang terdapat pada sebuah kendaraan. Sedangkan pengertian soal bagasi dalam penerbangan secara detail dan mendalam telah dijelaskan oleh Suharto Abdul Majid (2009:68) dimana menurutnya bagasi merupakan barang – barang pribadi berupa artikel maupun harta benda milik penumpang yang dibawa ke dalam suatu penerbangan guna memenuhi kebutuhan selama dalam penerbangan maupun di tujuan akhir dengan seizing maskapai penerbangan terkait. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengertian bagasi

dalam konteks angkutan udara atau penerbangan sendiri dapat diartikan sebagai berbagai jenis barang yang dibawa oleh penumpang kedalam pesawat, dimana barang – barang tersebut akan diletakkan pada bagian tertentu pesawat, baik itu pada loker penyimpanan barang (headrack) yang ada pada kabin penumpang maupun pada bagian lain pesawat yang di khususkan untuk menyangkut barang milik penumpang.

b. Jenis-Jenis Bagasi dalam Penerbangan

Dalam dunia penerbangan istilah bagasi sendiri dibagi menjadi dua yakni Bagasi Kabin dan Bagasi Tercatat. Bagasi Kabin sendiri merupakan barang milik penumpang yang dibawa kedalam kabin pesawat dan disimpan didalam loker penyimpanan barang, sedangkan Bagasi Tercatat merupakan barang bawaan penumpang yang di angkut kedalam bagian lain pesawat yang khusus digunakan untuk mengangkut barang bawaan milik penumpang dimana bagian lain tersebut biasa disebut sebagai kompartemen pesawat.

Sejalan dengan pengertian tersebut dalam situs resmi milik maskapai penerbangan Garuda Indonesia dijelaskan bahwa, bagasi kabin merupakan barang/benda milik penumpang yang dibawa ke kabin dan berada dalam pengawasan penumpang itu sendiri. Sedangkan bagasi tercatat atau terdaftar sendiri merupakan barang atau benda yang ditimbang, dibawa, dan diletakkan kedalam kompartemen kargo pesawat. Keterangan seerupa juga ditegaskan dalam Undang-Undang (UU) No. 1 Tahun 2009 tentang

penerbangan, dimana didalam Bab 1 Pasal 1 ayat 24 dijelaskan bahwa bagasi kabin memiliki pengertian sebagai barang bawaan penumpang, yang berada dalam pengawasan penumpang sendiri juga tercantum dalam ayat berikutnya yakni pada ayat 25 yang menyatakan bahwa bagasi tercatat merupakan barang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.

Dari kedua pengertian tentang jenis bagasi sebagaimana yang tercantum pada kedua paragraph diatas maka dapat diketahui bersama bahwa yang membedakan antara bagasi kabin dan bagasi tercatat dalam dunia penerbangan sendiri adalah pada proses keteranagkutan terhadap kedua jenis barang bagasi dan juga pada lokasi dimana barang bagasi milik penumpang tersebut ditempatkan.

c. Aturan bagasi pesawat di beberapa maskapai

1) Lion Air

Setiap calon penumpang, kecuali bayi, diperbolehkan membawa satu bagasi kabin dengan maksimum berat 7 kilogram dan satu barang pribadi seperti tas laptop, perlengkapan bayi, bahan membaca, binocular, dan tas jinjing. Maskapai ini ketentuan dimensi barang yang boleh masuk ke kabin adalah memiliki panjang maksimal 40 cm lebar 30 cm dan tinggi 20 cm. Sedangkan untuk ketentuan bagasinya yaitu tidak lebih dari 70 kg. Bagi penumpang yang ingin

membeli bagasi, maskapai ini memberi batasan kuota yaitu hanya 30 kg.

2) Batik Air

Maskapai yang satu ini juga menyediakan fasilitas bagasi tidak terdaftar. Para penumpang bisa meletakkan barang bawaannya di dalam kabin secara gratis dengan berat maksimal yaitu 7 kg. Setiap penumpang juga diperbolehkan untuk membawa satu tas (koper dan sebagainya), satu tas laptop atau satu tas lengan. Ukuran tas yang dimasukkan ke dalam kabin tidak boleh memiliki ukuran panjang lebih dari 40 cm, tinggi 30 cm dan lebar 20 cm. Maskapai ini juga memberikan fasilitas bagasi gratis pada penumpang sebanyak 20 kg. Tentu saja untuk mendapatkan bagasi gratis tersebut, penumpang harus mematuhi beberapa aturan yang berlaku.

3) Citilink

Maskapai ini memberikan fasilitas bagasi gratis untuk setiap penumpangnya dengan ketentuan setiap penumpang meletakkan barang ke dalam bagasi yang beratnya tidak lebih dari 20 kg. Pihak Citilink juga menentukan tarif bagasi sesuai dengan kapan, jarak dan berat barang yang akan masuk ke dalam bagasi tersebut.

4) Garuda

Pihak maskapai Garuda Indonesia memberikan fasilitas bagasi secara cuma-cuma kepada setiap penumpang kelas ekonomi yaitu sebesar 20 kg. Untuk kelas bisnis yaitu 30 kg dan untuk kelas satu adalah 40 kg. Bagasi kabin yang disediakan oleh maskapai Garuda hanya untuk menyimpan barang yang memiliki dimensi tidak lebih dari panjang 56 cm, lebar 36 cm serta tebal 23 cm. Dan jumlah dari tiga dimensi tersebut tidak melebihi 115 cm atau setara dengan berat 7 kg.

2. **Baggage Handling System (BHS)**

Baggage Handling merupakan suatu kegiatan menagani barang bawaan penumpang dari stasiun keberangkatan hingga stasiun tujuan. Suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh seseorang ground handler ini memiliki urutan yang dimulai dari pemeriksaan bagasi oleh securitycheck, penimbangan bagasi dan pelabelan bagasi serta diberikan baggage claim tag, lalu melakukan pembayaran apabila bagasi melebihi ketentuan, kemudian bagasi dibawa dan dimasukkan ke dalam pesawat (loading proses), dan setelah sampai di stasiun tujuan bagasi akan diturunkan atau dibongkar (unloading proses) oleh petugas lalu bagasi dibawa ke bagian pengambilan bagasi (baggageclaim area). Baggage claim tag,lalu melakukan pembayaran apabila bagasi melebihi ketentuan, kemudian bagasi dibawa dan dimasukkan ke dalam pesawat (loading proses), dan setelah sampai di stasiun tujuan bagasi akan diturunkan atau dibongkar (unloading prses), oleh petugas lalu bagasi dibawa ke bagian

pengambilan bagasi (baggageclaim area). Beberapa aspek yang tidak diabaikan dari baggagehandling adalah:

- a. Safety & Secure (keamanan & keselamatan)
- b. Punctuality (ketepatan waktu)
- c. Reability (kehandalan pelayanan yang diberikan)
- d. Costumer Satisfication (kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini berupa penumpang dan pihak Airlines).

Untuk menunjang keamanan serta keselamatan penerbangan suatu Bandar, penerapan bagasi otomatis atau automated BaggageHandling System (BHS) / Hold Baggage Screening (BHS) sangat perlu digunakan untuk dapat meminimalisasi berbagai pencurian bagasi.

- a. Pengertian Baggage Handling System (BHS)

Baggage Handling System (BHS) merupakan suatu system pengoptimalan proses penyortiran dan pengontrol masing-masing bagasi penumpang pesawat udara secara efektif (Angkasa Pura II,2017). Baggage Handling system (BHS) merupakan layanan yang berupa konveyor untuk mengangkut bagasi penumpang setelah melakukan check-in dan melakukan sortir otomatis terhadap bagasi tersebut untuk dikirim ke pesawat sesuai dengan tujuan dan nomor penerbangan (Yuliana, 2014:5). Baggage Handling System (BHS) adalah system otomatis yang memindai label pada bagasi penumpang dan memeriksa, mengurutkan, lalu mengirimkannya ke Bandar udara tujuan. Kelebihan teknologi Baggage Handling System

(BHS) yaitu pada pergerakan bagasi yang cepat, penyortiran, dan system teknologi yang terintegrasi (Glonex, 2016).

b. Cara kerja komponen Baggage Handling System

Baggage Handling System (BHS) bekerja berdasarkan pola yang sudah dirancang sejak awal menyesuaikan dengan volume Bagasi yang masuk pada setiap menit. Tujuan utama diaplikasikan BHS adalah untuk memberikan peningkatan pelayanan kepada penumpang baik dari sisi kualitas service, keamanan bagasi dan juga kecepatan proses. Target waktu yang ditetapkan pada suatu bagasi sejak dimulainya proses check insampai dengan di susun pada make up area adalah 05 Menit.

1) Check In

Check In merupakan awalan proses BHS dimana penumpang secara berurutan melakukan antrian untuk mendaftarkan diri sebelum naik ke dalam Pesawat. Pendaftaran ini dilakukan atas 2 hal, yaitu:

- a) Penumpang, Pendaftaran Penumpang dengan menunjukkan tiket pesawat dan juga Identitas diri. Apabila penerbangan Inetrnatioanal maka perlu dilengkapi dengan Passport dan Visa. Tiket tersebut kemudian di tukar dengan Boarding Pass yang memberikan informasi nomor tempat duduk Penumpang dan waktu keberangkatan Pesawat.
- b) Bagasi, Bagasi yang didaftarkan akan ditukarkan dengan Baggage Tag Number (BTN) baik pada Bagasi tersebut maupun di tempelkan

pada Boarding Pass Penumpang sebagai bukti pengambilan Claim bagasi di Arrival Hall.

2) Proses selanjutnya pada BHS adalah Bagasi akan melalui Line Conveyor atau ban berjalan menuju mesin Pemeriksaan Bagasi yaitu X ray MVXR 5000. Bagasi yang dirasa beresiko dan rentan terhadap kerusakan akan dilengkapi dengan Tray Bagasi yang akan melindungi selama proses berjalan di Conveyor Belt.

a) Out of Gauge (OOG)

Sesuai dengan namanya Out of Gauge adalah bagasi yang memiliki dimensi ukuran dan berat yang melebihi ukuran bagasi standar dan berat maksimum Normal. Bagasi akan diperiksa melewati Mesin X-ray OOG dan bila bagasi tersebut mempunyai panjang lebih dari 1 meter misalnya Papan Surfing atau mempunyai dimensi lebih besar lagi dan hal ini tidak termasuk bagasi Normal atau sebaliknya bagasi yang ukurannya terlalu kecil sehingga berpotensi mengalami gangguan maka hal ini juga termasuk dalam Bagasi OOG.

b) Pemeriksaan X-Ray MVXR 5000 (Screening Level 1/2)

Bagasi normal yang melalui Line Conveyor setelah proses Check in kemudian akan melewati mesin X-Ray MVXR 5000 untuk menjalani proses Screening Level 1 dan 2. Pada dasar BHS memiliki 6 Level tingkatan pemeriksaan bagasi yang berbeda-beda. Level

pertama dan kedua menjadi satu kesatuan unit pemeriksaan. Pada level 1 bagasi melewati mesin X-Ray dan akan terlihat bagian dalam bagasi dengan tampilan 3 Dimensi. Bagasi yang lolos pada tahap ini akan menuju tahap berikutnya yaitu Accept dimana melalui Mesin SVD (Sorter Vertical Dual) dan menuju ke arah bawah. Mesin SVD adalah peralatan Mekanik yang berfungsi sebagai pemindahan jalur untuk Bagasi Accept ataupun Reject. Apabila Bagasi mengalami Reject maka secara otomatis Bagasi tersebut akan berjalan menuju ke jalur atas dari Conveyor yaitu tahap Screening 3/4. Bagasi yang tidak lolos pada level 1 akan dilakukan proses Screening ke-2 dimana apabila terindikasi dicurigai /suspect, maka mesin X-ray MVXR 5000 akan mereject/menolak bagasi dan akan menampilkan image di Monitor AVSEC (Level 2). Petugas akan membaca hasil Scanning pada monitor yang selanjutnya akan menganalisa apakah isi bagasi tersebut memang benar mencurigakan atau dinyatakan aman dengan batas waktu tertentu yang sudah di setting.

c) Manual Coding Station(MCS)

Bagasi normal yang melalui Helixorter akan bermuara pada dua area yaitu Carousel dan Lateral. Carouse sudah dibahas pada pembahasan diatas. Lateral adalah bagian dimana bagasi yang tidak dapat terdeteksi oleh Mesin Automatic Barcode Scanner secara otomatis akan terhubung ke Lateral dan akan mendapatkan

perlakuan scanning secara manual dan proses ini tersebut dengan MCS (Manual Coding Station). Pada MCS bagasi akan di pindai untuk dipisahkan menurut jenis Airlines dan tujuh penerbangan.

d) Pemeriksaan X-Ray RTT 110 (Screening Level 3/4)

Bagasi yang tidak lolos/Reject pada pemeriksaan/Screening Level 1/2 atau di sebut dengan Suspect akan menjalani proses pemeriksaan/Screening level 3 dan level 4. Screening level 3 adalah pemeriksaan dengan mesin X-Ray MVXR 5000. Bagasi yang melalui X-Ray RTT 110 (Level 3) akan menghasilkan dua kemungkinan. Pertama bagasi akan dinyatakan aman/Accept sehingga bagasi ini dapat langsung menuju Helixorter untuk selanjutnya ke Make Up Area. Kedua bagasi dinyatakan tidak lolos atau Suspect, bagasi ini akan mendapatkan perlakuan lebih lanjut dimana diambil keputusan apakah bagasi dikategorikan aman atau tidak.

e) Pemeriksaan oleh Ahli Avsec dan Rekonsiliasi (Level 5 /6)

Bagasi yang dikategorikan Suspect pada Level 3/4 selanjutnya akan menuju ke tahap final Pemeriksaan Bagasi. Pada tahap ini Peran serta Petugas Pemeriksa yang ahli dan berpengalaman menjadi bagian paling Penting. Bagasi selanjutnya akan menuju ke Lift Pengambilan Bagasi untuk menjalani Pemeriksaan Manual. Pemeriksaan ini untuk memastikan bila tidak ada barang-barang

yang terlarang untuk naik ke Pesawat terbang. Petugas Pemeriksa akan memutuskan apakah bagasi tersebut aman untuk di bawa ke atas Pesawat atau memerlukan analisa ulang. Ketelitian dan kejelian Petugas dalam melihat PC Supervisor (Level 5) menjadi sangat penting. Apabila dilakukan analisa ulang terhadap Bagasi maka Petugas akan memonitor melalui layar Workstation Reply dan tahapan ini di sebut dengan Level Pemeriksaan tingkat 6.

f) SCADA (Supervisor Control Data Acquisition)

Fungsi utama dari SCADA adalah menampilkan visualisasi grafis dari Proses teknis dan kemampuan untuk berinteraksi dengan proses-proses ini dan dengan mengeluarkan Perintah Kontrol. Nilai status dari sistem yang dimonitor terus menerus di periksa adn ketika nilai ini memenuhi kreteria tertentu, alarm akan berbunyi. Alarm ini ditampilkan kepengguna sistem SCADA dengan cara yang jelas dan singkat sehingga masalah dan tindakan yang dibutuhkan menjadi jelas. Proses selanjutnya dari SCADA adalah pencatatan dan penyimpanan data. Ini adalah proses pengumpulan data yang ditentukan dari sistem yang di monitor dan penyimpanan data ini pada file atau database untuk pengambilan atau ekspor yang dapat dilakukan kembali.

3. Penanganan Penumpang Angkutan Udara

Satu hal yang harus dipahami oleh masyarakat pada umumnya yakni, suatu perusahaan jasa angkutan terutama dalam hal ini adalah jasa angkutan udara selama menjalankan kegiatan operasionalnya pasti telah memiliki sebuah peraturan tetap (protap) berupa panduan yang berguna bagi kemudahan para penumpangnya. Panduan yang dibuat tersebut tentunya sudah mencakup semua proses yang berkaitan dengan proses penanganan penumpang, mulai dari proses keberangkatan penumpang hingga kedatangan penumpang.

Hal ini juga dijelaskan oleh seorang ahli bernama F.X. Widadi (2001:1) dimana menurutnya passenger handling atau penanganan penumpang terhadap penumpang, dimana hal tersebut mencakup beberapa hal penting sebagai berikut :

- a. Reservation (pemesanan), adalah proses pemesanan tiket yang dilakukan oleh penumpang untuk menentukan tujuan berpergian dan juga nomor tempat duduk yang diinginkan oleh calon penumpang tersebut.
- b. Fare Calculation (penghitungan tariff), yaitu proses perhitungan tariff terhadap penumpang pengguna angkutan udara berdasarkan jarak tempuh maupun berat barang yang akan dibawa dalam suatu penerbangan.
- c. Ticketing (penjualan tiket), adalah proses penjualan serta pembuatan tiket terhadap calon penumpang yang akan ikut dalam suatu penerbangan.
- d. Departure (keberangkatan), yakni proses keberangkatanyang harus dilalui oleh setiap penumpang yang akan naik kedalam pesawat.

- e. Inflight Service (pelayanan penerbangan), adalah proses pelayanan yang diterima oleh setiap penumpang selama berada di dalam perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang.
- f. Transit/Transfer, adalah suatu pelayanan terhadap penumpang yang singgah sementara pada Bandar udara sebelumnya kembali melanjutkan perjalanan ke kota lainnya dengan menggunakan jadwal penerbangan yang lain atau berikutnya
- g. Arrival (kedatangan), adalah proses pelayanan yang diberikan terhadap penumpang pada saat tiba di bandara tujuan.

4. PT. Angkasa Pura I (Persero)

Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia yang menitikberatkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian timur. Saat ini perusahaan berbasis jasa transportasi udara tersebut telah banyak tumbuh dan berkembang di Indonesia, dengan membahawi 13 bandara berbasis internasional PT Angkasa Pura I (Persero) semakin memantapkan posisi dalam memberikan pelayanan terbaiknya. PT Angkasa Pura I (Persero) yakin dapat melakukan yang terbaik dengan memberikan pelayanan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan berstandar internasional bagi para pengguna jasa Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai PT Angkasa Pura I (Persero) bertanggung jawab atas segala proses penerbangan, disamping mengelola bandara itu sendiri, termasuk di dalamnya adalah

mengatur administrasi di seluruh area penerbangan di seluruh area bagian timur.

5. Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Bandara Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandar udara Internasional yang terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, tepatnya di daerah kelurahan Tuban, kecamatan Kuta, kabupaten Badung, Bali, sekitar 13 km dari Denpasar. Bandar udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandar tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

B. Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan

| No . | Nama Penelitian | Tahun Penelitian | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|------|-----------------------|------------------|--|---|
| 1. | Cristian Dimas Wibawa | 2019 | Analisis penanganan bagasi pada operasional baggage handling system (BHS) di Bandar Udara Internasional Kualanamu, Deli Serdang, Sumatra Utara | Keunggulan pada setiap tahapan proses pada operasional Baggage Handling System (BHS) mampu menjamin isi maupun pergerakan dari bagasi tersebut selalu terjaga dan terpantau melalui sistem yang saling terhubung atau terkoneksi satu dengan lainnya. |
| 2. | Sudriman Hi. Umar | 2018 | Perancangan Baggage Handling System(BHS) di new Yogyakarta | Baggage Handling system (BHS) merupakan layanan yang berupa konveyor untuk mengangkut bagasi penumpang setelah melakukan check-in dan |

| | | | | |
|----|----------------|------|--|---|
| | | | international airport (NYIA) | melakukan sortir otomatis terhadap bagasi tersebut untuk dikirim ke pesawat sesuai dengan tujuan dan nomor penerbangan |
| 3. | Mohammad Ihsan | 2018 | Desain Dan Pengembangan Smart Baggage Handling System Pada Bandara Berbasis Eco Airport. | Pelayanan bagasi atau baggage handling, merupakan salah satu airport service pada sisi udara (Air side). Pada baggade handling banyak terjadi kecelakaan kerja (safety) dikarenakan unnecessary movement; tidak efisien waktu dan biaya oprasional (efficiency); ketidak tepatan pelayanan (service); dan beberapa kali terjadi tindakan kriminal berupa pencurian (security). Hal ini di sebabkan banyaknya rantai kegiatan yang terlibat seperti baggage Car, airport tractor, car crew, baggage conveyor for plane. Seiring majunya infrastruktur bidang penerbangan pada bandara berbasis Eco Airport, salah satunya adalah pengembangan Smart Baggage Handling System. |
| 4. | Dina Yuliana | 2014 | Analisis Persepsi Petugas Operasional Dalam Melaksanakan | Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan baggage handling system (BHS) telah dapat mempercepat |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <p>Baggage Handling System (BHS) di Bandar Udara Kualanmu Medan</p> | <p>proses pelayanan dengan skor rata-ran sebesar 4,39 (sangat setuju), gangguan dalam proses penanganan bagasi telah dapat diatasi dengan menggunakan baggage handling system (BHS) dengan skor rata-ran sebesar 3,68 (setuju/sanggup), gangguan carouse atau konveyor dapat diatasi oleh petugas bagian penanganan bagasi (maskapai penerbangan/groundhandling) skor rata-ran sebesar 3,01 (cukup setuju), dan kebijakan terhadap penerapan baggage handling system (BHS) perlu dilakukan di bandara lain terutama bandara yang saat ini sedang dalam proses pembangunan dengan skor rata-ran sebesar 4,40 (sangat setuju).</p> |
|--|--|--|---|--|

Sumber: Peneliti

C. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu Bandar Udara Internasional Ngurah Rai salah satu Bandar Udara yang telah menggunakan teknologi system penanganan bagasi yang disebut Baggege Handling System (BHS). Penanganan bagasi dengan Baggage Handling System (BHS). Ini memiliki suatu operasional dimana teknologi terbaru dalam penanganan bagasi diterapkan dan memiliki

keunggulan tertentu guna menunjang pelayanan dalam penanganan bagasi. Penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif, dimana pertama penelitian merumuskan masalah, kemudian data dengan metode yang telah penelitian tentukan, dan untuk selanjutnya dari data yang ada penelitian melakukan analisis, untuk kemudian dilakukan penarikan kesimpulan.

