



Penggunaan *Web Baggage Central Tracking Citilink (BCTC)* Untuk Menangani *Irregularity Property* Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional

Nurdewi Murtivia

Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
Email : dewibalap@gmail.com

Herida Panji Olivia Azhar

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
Email: herida.panji@sttkd.ac.id

Abstrak. PT Citilink atau Citilink Indonesia merupakan anak dari perusahaan Garuda Indonesia (Persero) maskapai ini menggunakan sistem penerbangan berbiaya rendah atau *Low Cost Carrier (LCC)* dengan Pelayanan *Lost and Found* yang berkaitan dengan penanganan barang bawaan penumpang pada maskapai citilink akan tetapi banyak yang kurang mengetahui tentang bagian dari penanganan dari bagasi itu sendiri yang salah satunya yaitu penggunaan dari *Web Baggage Central Tracking Citilink (BCTC)*, dalam menangani *Irregularity Property*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penggunaan web BCTC dalam menangani *Irregularity Property* pada unit *Lost and Found* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan Untuk mengetahui kendala yang di hadapi dalam penggunaan web BCTC dalam menangani *Irregularity Property* pada unit *Lost and Found* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada 01 April– 20 April 2023 di Maskapai citilink Bandar Udara Internasional Yogyakarta Kulon Progo Maskapai citilink Bandar Udara Internasional Yogyakarta Kulon Progo. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu dokumentasi, observasi, dan wawancara dengan petugas unit *Lost and Found* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melakukan penanganan jika terjadi kerusakan bagasi, pihak dari penumpang yang mengalami *irregularity property* bisa melapor kepada pihak petugas terkait atau melakuakn pelaporan pada web BCTC resmi citilink untuk mendapatkan tindakan lebih lanjut sesuai dengan standar oprasional prosedur pada maskapai citilink dalam menangani kerusakan bagasi dan kerusakan bagasi di tangani selama 14 hari dari penerimaan keluhan yang di sampaikan penumpang kepada pihak maskapai. Kendala dalam penggunaan Web BCTC untuk menangani *Irregularity Property* di unit *Lost and Found* Bandar Udara Internasional Yogyakarta mencakup masalah teknis, koordinasi dengan maskapai penerbangan, kebutuhan sumber daya yang adekuat, dan peningkatan volume penumpang. Solusi yang diusulkan mencakup pelatihan intensif, pembentukan tim teknis, pengembangan protokol kerja sama, alokasi anggaran yang memadai, dan perencanaan pertumbuhan yang tepat.

Kata Kunci: *Web Baggage Central Tracking Citilink, Irregularity Property, Maskapai Citilink*

Abstract. PT Citilink or Citilink Indonesia is a subsidiary of the Garuda Indonesia (Persero) company. This airline uses a low-cost flight system or Low Cost Carrier (LCC) with Lost and Found Services related to handling passenger luggage on Citilink airlines, but many people don't know about it. part of the baggage handling itself, one of which is the use of Citilink's Web Baggage Central Tracking (BCTC), in handling Irregularity Property. The purpose of this research is to find out the use of the BCTC web in handling Irregularity Property in the Lost and Found unit at Yogyakarta International Airport and to find out the obstacles faced in using the BCTC web in handling Irregularity Property in the Lost and Found unit at Yogyakarta International Airport. This study used descriptive qualitative method. This research was carried out on April 1– April 20 2023 at Citilink Airlines, Yogyakarta Kulon Progo International Airport, Citilink Airlines, Yogyakarta Kulon Progo International Airport. The data collection techniques used in this research were documentation, observation and interviews with Lost and Found unit officers at Yogyakarta International

Received Agustus 30, 2023; Revised September 30, 2023; Accepted Oktober 30, 2023

* Nurdewi Murtivia , dewibalap@gmail.com

Airport. Data analysis techniques use data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research show that in handling baggage damage, passengers who experience property irregularities can report it to the relevant officers or make a report on Citilink's official BCTC website to get further action in accordance with Citilink airline's standard operating procedures for handling baggage damage. and baggage damage is handled within 14 days from receipt of the complaint submitted by the passenger to the airline. Obstacles in using the BCTC Web to handle Irregularity Property at the Lost and Found unit of Yogyakarta International Airport include technical problems, coordination with airlines, the need for adequate resources, and increasing passenger volume. The proposed solution includes intensive training, formation of a technical team, development of collaboration protocols, adequate budget allocation, and proper growth planning.

Keywords: *Web Baggage Central Tracking Citilink, Irregularity Property, Citilink Airline*

PENDAHULUAN

PT Citilink atau Citilink Indonesia merupakan anak dari perusahaan Garuda Indonesia (Persero) maskapai ini menggunakan sistem penerbangan berbiaya rendah atau *Low Cost Carrier* (LCC). Maskapai Citilink merupakan maskapai yang cepat berkembang sejak tahun 2011 sebagai maskapai penerbangan yang menggunakan sistem penerbangan bertarif rendah (Citilink, 2016). Dalam melakukan sebuah penanganan maskapai penerbangan tidak bisa melakukannya sendiri, maka dari itu biasanya maskapai bekerja sama dengan perusahaan *Ground Handling* untuk membantu mereka dalam melakukan sebuah penanganan terhadap barang bawaan penumpang. Salah satu penanganan terhadap barang bawaan penumpang (bagasi), karena masih banyak penumpang yang belum mengerti masalah bagasi yang menyebabkan sering terjadi kehilangan atau tertukarnya bagasi sehingga harus dikelola sebaik mungkin karena berhubungan dengan kepuasan konsumen. Apabila terjadi masalah seperti diatas penumpang harus segera melapor kebagian yang berkaitan yaitu unit *Lost and Found*. Seperti halnya maskapai Citilink Indonesia yang memiliki cara sendiri yaitu dengan mengarahkan penumpang datang ke *Unit Lost and Found* kemudian mengisi *Property Irregularity Report* (PIR) selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *Airlines* bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman di tanggung oleh *Airlines* tersebut, akan tetapi tidak selamanya bagasi penumpang tidak luput dari permasalahan.

Berdasarkan penelitian terdahulu banyak yang menjelaskan terkait Pelayanan *Lost and Found* yang berkaitan dengan penanganan barang bawaan penumpang pada maskapai citilink akan tetapi banyak yang kurang mengetahui tentang bagian dari penanganan dari bagasi itu sendiri yang salah satunya yaitu penggunaan dari *Web Baggage Central Tracking* Citilink (BCTC), dalam menangani *Irregularity Property*, seperti yang di teliti oleh peneliti terdahulu dengan bahasan Penanganan Bagasi Rusak pada Maskapai Citilink di PT. Gapura Angkasa Yogyakarta *International Airport* (Hussein, 2021) yang hanya membahaas penanganannya saja. Maka dari itu penulis

Penggunaan Web Baggage Central Tracking Citilink (BCTC) Untuk Menangani Irregularity Property Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional

ingin mengetahui terkait penangana *Irregularity Property* menggunakan *Web Baggage Central Tracking Citilink (BCTC)*. Berdasarkan uraian dari penjelasan diatas dan hasil obeservasi penulis di lapangan, maka Peneliti tertarik untuk meneliti “*Penggunaan Web Baggage Central Tracking Citilink (BCTC) Untuk Menangani Irregularity Property* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional/ Yogyakarta”

Landasan Teori

Bandar udara atau Pelabuhan udara merupakan sebuah fasilitas tempat pesawat terbang mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan PM 69 Tahun 2013 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional).

Bandar udara menurut *Annex 14 ICAO (Internasional Civil Aviation Organization)* adalah area tertentu di darat atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) adalah area tertentu di darat atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang di peruntukkan baik secara keseluruhan atau Sebagian untuk kedatangan dan keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Bandara memiliki 2 bagian yaitu : *Land Side* (sisi darat) adalah semua aktivitas dan pengawasan di bagian sisi darat yang dilakukan oleh petugas atau pengguna bandara terminal atau *parking area*. *Air side* (sisi udara) adalah bagian wilayah bandar udara yang merupakan daerah tertutup bagi *public* (bukan untuk umum) dimana setiap orang, barang, dan kendaraan yang memasuki wajib menjalani pemeriksaan keamanan dan/atau harus memiliki izin khusus.

Maskapai Citilink

Maskapai penerbangan merupakan sebuah organisasi yang memberikan jasa dalam menyediakan penerbangan yang dapat digunakan untuk penumpang maupun barang. Organisasi ini menyewa ataupun memiliki pesawat yang akan menjadi sebuah jasa dan membentuk sebuah hubungan Kerjasama dengan organisasi lainnya untuk keuntungan bersama (Saputra, 2021). Maskapai Citilink Indonesia merupakan contoh organisasi yang menyewa atau memiliki pesawat untuk mendapatkan keuntungan.

PT Citilink Indonesia (Citilink atau Perusahaan) merupakan sebuah upaya ekspansi oleh PT Garuda Indonesia agar bisa bersaing lebih agresif dalam penerbangan di segmen *budget traveller*. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independent tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code “QC”, ICAO *designation* “CTV” dan *call*

sign “Supergreen”. Hingga saat ini Citilink Indonesia menjadi maskapai LCC yang berkembang dengan pesat di Indonesia sejak pesawat A320 hadir sebagai salah satu armada yang dimiliki perusahaan.

Penumpang menurut Peraturan Perhubungan No : PM 49 Tahun 2012 tentang *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal* dalam negeri Pasal 1 Ayat 5 adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah serta memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).

Pada umumnya penumpang adalah setiap orang yang diangkut atau penumpang yang harus diangkut didalam pesawat udara ataupun alat-alat pengangkut lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut (perusahaan penerbangan, pelayaran, dan yang lainnya). Tidak termasuk penumpang adalah para awak pesawat atau *crew*.

Bagasi

Menurut Suharto (2017) bagasi merupakan suatu harta benda berharga atau barang pribadi milik penumpang yang di izinkan oleh maskapai penerbangan untuk diangkut ke dalam pesawat dan merupakan kebutuhan penumpang selama melakukan perjalanan. Namun, bagasi memiliki perbedaan dengan barang-barang yang dibawa penumpang. Jenis-jenis bagasi yang di tangani Lost and Found adalah :a) *Checked Baggage*, merupakan jenis bagasi penumpang yang terdaftar dan termuat ditempat khusus didalam pesawat yang disebut *cargo compartment*. Sebelum dimasukkan ke dalam pesawat, bagasi tersebut harus melalui proses penimbangan untuk mengetahui berapa berat barang tersebut. Setelah ditimbang, bagasi tersebut akan di beri *label* atau *baggage claim tag* sebagai tanda terima saat *check in*. *Baggage claim tag* memiliki kegunaan sebagai tanda bukti kepemilikan bagasi Ketika terjadi kehilangan atau kerusakan bagasi di bandara tujuan / kedatangan. *Baggage claim tag* ini harus diperlihatkan kepada petugas *Lost and Found* untuk keperluan konfirmasi dan pelacakan bagasi yang hilang atau rusak. b) *Unchecked Baggage* merupakan barang bawaan penumpang yang dibawa sendiri oleh penumpang atau biasa diletakkan di cabin pesawat. *Unchecked Baggage* ini berada dalam pengawan dan tanggung jawab penumpang sendiri, beberapa nama lain dari *unchecked baggage* adalah *personal effects, iata articles as carry on board, free carry on items*, dan *cabin baggage*. *Cabin baggage* memiliki batasan sebagai berikut : 1).Berat 7 Kg dan 2).Dimensi L 56 x W 36 (45 cm)

Adapun barang-barang yang dimuat dalam kabin yang diberlakukan dengan peraturan dan ketentuan tersendiri. Barang-barang tersebut yang mudah pecah atau rusak, barang berharga, barang-barang yang memakan tempat. Barang-barang seperti perhiasan (emas, perak, intan dan berlian), dokumen surat berharga (ijazah, passport, saham, sertifikat tanah), tidak boleh dimasukkan ke dalam

Penggunaan Web Baggage Central Tracking Citolink (BCTC) Untuk Menangani Irregularity Property Pada Maskapai Citolink di Bandar Udara Internasional

bagasi sebagai *check baggage*. Ketentuan tersebut dikeluarkan oleh IATA dan berlaku bagi semua bagasi penumpang penerbangan, dikeluarkannya ketentuan tersebut karna barang berharga sulit dinilai harganya. c) *Excess Baggage* Jumlah bagasi yang lebih dari *free baggage allowance*. Kelebihan itu harus dibayar penumpang dengan besar per kilogram adalah satu dari tarif utama F untuk perjalanan internasional dan satu dari tarif ekonomi Y untuk perjalanan domestik. d) *Eextra Baggage Allowance* Adalah barang-barang tertentu yang tidak termasuk *free baggage allowance* dan yang boleh dibawa tanpa dipungut biaya. Barang-barang yang dikategorikan sebagai *eextra baggage allowance* adalah selimut, *walkingstick* (tongkat untuk berjalan), kamera kecil, dan kursi roda yang dapat di lipat.

Lost and Found

Tugas pokok *Lost and Found* sesuai Standar Operasional Penumpang adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang.

Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan, dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah terjadinya kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas airline atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah penumpang datang ke *unit baggage service* kemudian mengisi *Property Irregularity Report* (PIR), selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak airline akan melakukan pencarian *tracing*. Setelah bagasi ditemukan *airline* bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh *airline* tersebut. Hal itu merupakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang mengalami permasalahan dengan bagasinya.

Permasalahan yang timbul akan tampak pada saat penumpang tiba di stasiun akhir atau pada saat *post flight service*. Dari sini dapat diukur apakah kinerja suatu *ground handling company* berhasil atau tidak, artinya bahwa *factor safety, security, reliability, punctuality, dan costumers satisfaction* dapat dipenuhi.

Tugas utama dari *Lost and Found* sesuai Standar Operasional Produser : 1) Menangani bagasi yang rusak (DPR) yaitu Apabila terjadi laporan mengenai bagasi yang diterima penumpang rusak, petugas harus mengecek, mencatat kondisi kerusakan bagasi dan meminta *baggage claim tag*, petugas *Lost and Found* harus berkoordinasi dengan station keberangkatan dan transit mengenai kondisi bagasi yang dimaksud, apakah pada saat penerimaan bagasi dalam kondisi baik atau rusak, apabila bagasi yang dimaksud dalam kondisi rusak, maka pihak *airline* tidak bertanggung jawab terhadap perbaikan/penggantian kerusakan bagasi. Dan jika sebaliknya, bagasi yang dimaksud diterima dalam kondisi baik pada station keberangkatan atau transit, maka petugas harus mengisi *form damage report* untuk pelaksanaan perbaikan dan pergantian.

2) Menangani bagasi yang hilang (AHL) yaitu Penumpang diharapkan melapor ke kantor *Lost and Found*, unit *Lost and Found* harus menanyakan dan meminta label bagasi tersebut kemudian menanyakan ciri-ciri bagasi tersebut, unit *Lost and Found* harus menanyakan apa isi bagasi tersebut dan membuat laporan / *Property Irregularity Report (PIR)*, setelah penumpang selesai membuat laporan/PIR, unit *Lost and Found* *mentracing* bagasi tersebut melalui email, apabila bagasi ditemukan, bagasi tersebut harus dikirim ke alamat penumpang sesuai dengan alamat dalam laporan, apabila bagasi penumpang dalam kurun waktu minimal 2 minggu dari waktu penumpang membuat laporan, unit *Lost and Found* dapat mempersilahkan penumpang untuk mengajukan klaim ke maskapai penerbangan, kompensasi bagasi hilang diberikan sebesar Rp. 200.000 s/d Rp 4.000.000,. Sesuai jenis, bentuk, ukuran dan merek bagasi. 3) Menangani bagasi yang hilang Sebagian isi (DPR) yaitu, apabila terjadi kekurangan/kehilangan isi bagasi yang diterima penumpang, unit *Lost and Found* harus membuat laporan dan meminta label bagasi, menanyakan kepada penumpang jenis barang yang hilang dan apabila ada nota pembelian, unit *Lost and Found* meminta kepada penumpang sebagai bukti untuk syarat mengambil barang yang hilang.

Petugas *Lost and Found* dalam melaksanakan pekerjaannya harus sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh perusahaan dan/atau masing-masing *Airlines*. Konsep “Tanggung jawab hukum” menjadi penyelesaian ganti kerugian, konsep ini menjelaskan perbuatan mana yang dirumuskan dalam masalah sebagai batas tanggung jawab pengangkut. Dalam hal ini, perbuatan kelalaian pengangkut mengakibatkan timbul kerugian bagi pemilik barang yang diangkut. Martono (2011) tanggung jawab (*responsibility*) adalah kewajiban memperbaiki kesalahan yang pernah terjadi.

Penanganan *Irregularity Property*

Irregularity Property merupakan sejumlah masalah yang ada hubungannya dengan penanganan *Property* atau barang selama pengiriman atau juga bisa mengartikan *irregularity* sebagai pelayanan lapangan yang tidak sesuai *standard operation procedure*. *Irregularity Property* adalah barang atau *baggage* yang saat dalam masa penerimaan dan/atau pengiriman mengalami masalah, masalah itu disebabkan pelaksanaannya tidak sesuai syarat dan aturan yang berlaku. Beberapa jenis *irregularity Property* seperti *missing Property* yang merupakan barang atau *baggage* yang hilang ditempat pemberangkatan yang berarti *Property* yang ditemukan dalam keadaan rusak, baik packing yang rusak, isi atau kondisi *Property* itu sendiri yang rusak.

Penggunaan sistem BCTC

BCTC (*Baggage Central Tracking Citilink*) merupakan sebuah sistem yang berbentuk aplikasi yang digunakan untuk melacak bagasi penumpang pesawat. Aplikasi ini dapat melakukan scan

Penggunaan Web Baggage Central Tracking Citilink (BCTC) Untuk Menangani Irregularity Property Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional

barcode pada tas, kemudian mengirimkan data yang berkaitan dengan penumpang kedalam sistem, sistem akan mengolah data untuk digunakan monitoring keadaan bagasi penumpang.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian bersifat kualitatif. Moleong (2016) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan, pada Tanggal 01 Februari sampai dengan 31 Maret 2023. Penelitian ini menggunakan jenis sumberdata berupa sekunder dan primer dengan objek penelitian *Penggunaan Web Baggage Central Tracking Citilink (BCTC) untuk Menangani Irregularity Property*. Dengan ini subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan oservasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif deskriptif. Teknik keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan teknik Triangulasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bagaimana Penggunaan web BCTC dalam menangani *Irregularity Property* pada unit *Lost and Found* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Dalam menyelesaikan studi terkait Penggunaan Web BCTC untuk Menangani *Irregularity Property* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta tersebut peneliti melakukan observasi, wawancara serta dokumentasi secara langsung terhadap petugas pada bagian *Lost and Found* maskapai citilink Bandar Udara Internasional Yogyakarta, pada saat melaksanakan penelitian melalui observasi dan wawancara secara langsung peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

Dalam menyelesaikan studi Penggunaan Web BCTC untuk Menangani *Irregularity Property* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta tersebut peneliti melakukan observasi dan wawancara secara langsung terhadap petugas pada bagian *Lost and Found* maskapai citilink Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Pelaksanaan observasi ini di lakukan peneliti untuk mengetahui bagaimana Penggunaan Web BCTC untuk Menangani *Irregularity Property* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Di laksanakan pada 01 April– 20 April 2023 di Maskapai citilink Bandar Udara Internasional Yogyakarta Kulon Progo

Data yang dipergunakan sebagai bahan dalam pengawasan diperoleh secara langsung dengan wawancara, observasi ke lapangan dan berkoordinasi kepada petugas pada bagian *Lost and Found* yang berperan penting dalam penggunaan Web BCTC untuk menangani *Irregularity Property* pada maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Peneliti melampirkan hasil observasi yang di laksanakan terkait penggunaan Web BCTC untuk menangani *Irregularity Property* pada maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Berdasarkan hasil observasi dengan melaksanakan inspeksi lapangan pada bulan April 2023 terdapat temuan bahwa Informasi tentang BCTC tidak diberikan secara aktif kepada penumpang saat check-in atau saat menerima tiket, tidak ada papan informasi yang mencakup langkah-langkah penggunaan BCTC dan manfaatnya di area umum di bandara, panduan penggunaan BCTC yang jelas dan lengkap tidak tersedia di situs web resmi Citilink yang menyebabkan penumpang kebingungan atau tidak memahami terhadap penggunaan BCTC dalam mengecek informasi dari keadaan bagasinya.

Dari temuan observasi terkait hasil observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa Observasi ini menunjukkan bahwa penerapan SOP terkait penggunaan BCTC untuk menangani *Irregularity Property* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta belum sepenuhnya memenuhi standar operasional prosedur yang diharapkan. Terdapat kekurangan dalam pengenalan kepada penumpang, ketersediaan informasi, panduan penggunaan di situs web, dan pemantauan oleh staf Citilink. Untuk mengetahui penggunaan Web BCTC untuk menangani *Irregularity Property* pada maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, peneliti melakukan wawancara terhadap petugas bagian *Lost and Found* maskapai citilink Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Pada penelitian ini mengambil Informan atau narasumber pada penelitian ini Wawancara dalam penelitian ini dilakukan pada tiga petugas yang memiliki peran penting dalam penanganan *Web Baggage Central Tracking* Citilink dan bertugas pada bagian *Lost and Found* yaitu sebagai Supervisor Pasasi, dikarenakan petugas tersebut bertugas dalam penanganan penggunaan *Web Baggage Central Tracking* Citilink (BCTC) untuk menangani *Irregularity Property*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak dian efendi yang memiliki jabatan sebagai Superior Pasasi Terkait penggunaan Web BCTC untuk menangani *Irregularity Property* pada maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yaitu Penumpang dapat mengaksesnya melalui situs web resmi Citilink. Setelah masuk, penumpang dapat memasukkan informasi nomor penerbangan atau nomor tiket untuk melacak status bagasi mereka. Ini memungkinkan penumpang untuk memantau perjalanan bagasi mereka dari saat check-in hingga tiba di tujuan akhir, sedangkan ketika terjadi *Irregularity Property*, seperti kerusakan atau kehilangan barang di dalam bagasi, penumpang dapat segera melaporkannya kepada petugas layanan di bandara setempat. Citilink akan

Penggunaan Web Baggage Central Tracking Citilink (BCTC) Untuk Menangani Irregularity Property Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional

mengadakan investigasi dan berusaha menemukan solusi yang memadai. Penumpang akan diberikan informasi terkait dengan status penanganan masalah tersebut. Jika terjadi kehilangan bagasi atau bagasi yang tertukar, penumpang harus segera melaporkannya kepada petugas layanan di bandara setempat. Citilink akan berusaha untuk melacak dan mengidentifikasi bagasi yang hilang atau tertukar tersebut. Mereka akan berupaya mengembalikan bagasi kepada pemiliknya sesegera mungkin dan memberikan kompensasi jika diperlukan.

Penyebab kerusakan bagasi dapat bervariasi, mulai dari penanganan yang kasar selama proses penanganan bagasi hingga kondisi cuaca yang ekstrem. Citilink berkomitmen untuk meminimalkan risiko kerusakan bagasi dengan menjalankan prosedur penanganan bagasi yang hati-hati dan memastikan perlindungan yang baik terhadap barang-barang penumpang. Untuk kehilangan bagasi dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kesalahan dalam pemindahan bagasi di perhentian-penerbangan atau penandaan yang salah pada bagasi. Citilink bekerja keras untuk mencegah kehilangan bagasi dengan meningkatkan kontrol dan pemantauan selama proses penanganan bagasi. Maskapai Citilink bertanggung jawab untuk menangani masalah Irregularity Property dengan serius. Petugas akan melakukan investigasi dan berusaha memberikan solusi yang memadai, termasuk penggantian atau kompensasi jika diperlukan, sesuai dengan kebijakan mereka.

Waktu penanganan Irregularity Property dapat bervariasi tergantung pada tingkat kompleksitas masalah. Citilink akan berusaha menyelesaikan masalah secepat mungkin, namun dalam beberapa kasus, waktu yang dibutuhkan bisa memakan waktu beberapa hari. Penumpang akan diberikan pembaruan secara berkala mengenai status penanganan masalah mereka. Tanggung jawab Citilink dalam menangani Irregularity Property mencakup investigasi, penggantian atau kompensasi jika diperlukan, serta komunikasi yang baik dengan penumpang untuk memberikan pembaruan mengenai status penanganan masalah. Maskapai Citilink bertanggung jawab untuk menangani kehilangan bagasi dan bagasi yang tertukar dengan melakukan pencarian, pengidentifikasian, dan pengembalian bagasi kepada pemiliknya sesegera mungkin. Mereka juga akan memberikan kompensasi jika diperlukan dan menjaga komunikasi yang baik dengan penumpang selama proses penanganan masalah tersebut.

Dokumentasi dalam penelitian ini terkait penggunaan Web BCTC untuk menangani *Irregularity Property* pada maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yaitu terkait penanganan *Irregularity Property* pada maskapai Citilink : a. Citilink Indonesia tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan bagasi kabin, kecuali jika penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan Citilink Indonesia atau orang yang bertugas atas nama Citilink Indonesia (Ref. PM 77 Tahun 2011 pasal 4 ayat 1). b. Apabila pembuktian penumpang sebagaimana

dimaksud dalam point (1) dapat diterima oleh Citilink Indonesia atau berdasarkan keputusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum yang tetap (*inkracht*) dinyatakan bersalah, maka ganti kerugian ditetapkan setinggi-tingginya sebagai kerugian nyata pe- 42 numpang (Ref.PM 77 Tahun 2011 pasal 4 ayat 2). c. Jika penumpang mengalami kerusakan atau kehilangan bagasi tercatat maka petugas lost and found akan mengambil tindakan sesuai Standard Operating Procedure (SOP)

Sistem Web BCTC maskapai citilink di bandar udara internasional yogyakarta ini memiliki peran penting dalam membantu petugas bandara mengatasi masalah yang terkait dengan kehilangan atau kerusakan barang bawaan. Hal tersebut sejalan dengan yang di sampaikan oleh narasumber yang memiliki jabatan sebagai superior pasasi yang menyatakan bahwa penggunaan Web BCTC untuk menangani *Irregularity Property* pada maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yaitu Penumpang dapat mengaksesnya melalui situs web resmi Citilink. Setelah masuk, penumpang dapat memasukkan informasi nomor penerbangan atau nomor tiket untuk melacak status bagasi mereka. Ini memungkinkan penumpang untuk memantau perjalanan bagasi mereka dari saat check-in hingga tiba di tujuan akhir, sedangkan ketika terjadi *Irregularity Property*, seperti kerusakan atau kehilangan barang di dalam bagasi, penumpang dapat segera melaporkannya kepada petugas layanan di bandara.

penggunaan web BCTC (Baggage Claim and Tracking System) dalam menangani ketidak beresan properti (*Irregularity Property*) pada unit Lost and Found di Bandar Udara Internasional Yogyakarta merupakan langkah yang penting untuk memastikan efisiensi dan transparansi dalam penanganan properti yang hilang atau rusak di bandara. Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta penggunaan Web BCTC maskapai citilink di gunakan untuk mengetahui *Irregularity Property* yang di alami oleh penumpang yang di antaranya :

Salah satu fungsi utama Web BCTC maskapai citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yaitu membantu penumpang yang kehilangan atau mengalami kerusakan barang bawaan mereka. Dengan sistem ini, petugas bandara dapat dengan cepat mencari dan mengidentifikasi barang yang hilang atau rusak, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada penumpang yang terkena dampak.

Dengan menggunakan Web BCTC maskapai citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, petugas bandara dapat mencatat dan melacak barang bawaan dengan lebih efisien. Ini mengurangi kemungkinan kesalahan manusia dalam mencatat informasi, sehingga mempercepat proses penanganan klaim dan pengembalian barang.

Sistem ini juga membantu mengurangi potensi kecurangan. Dengan memiliki catatan yang akurat tentang setiap barang bawaan yang hilang atau rusak, bandara dapat menghindari penipuan atau klaim

Penggunaan Web Baggage Central Tracking Citolink (BCTC) Untuk Menangani Irregularity Property Pada Maskapai Citolink di Bandar Udara Internasional

palsu yang dapat merugikan pihak bandara. Web BCTC maskapai citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta juga memungkinkan bandara untuk mengelola inventaris barang bawaan yang ditemukan. Ini dapat membantu dalam pengelolaan ruang penyimpanan dan penghapusan barang yang tidak diambil oleh pemiliknya. Web BCTC adalah sistem yang kompleks yang menggabungkan perangkat keras dan perangkat lunak untuk melacak dan mengelola informasi tentang barang bawaan. Berikut adalah cara kerja umum dari Web BCTC: Saat penumpang mendaftarkan barang bawaan mereka di bandara, informasi tentang barang tersebut dicatat dalam sistem. Informasi ini mencakup nomor penerbangan, tujuan, deskripsi barang, dan identifikasi pemiliknya, Setiap barang bawaan diberi label barcode unik yang terkait dengan informasi yang telah dicatat. Label ini memungkinkan sistem untuk melacak barang bawaan secara akurat, saat barang bawaan melewati proses pemindaian di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, sistem secara otomatis memindai label barcode. Ini membantu dalam melacak perjalanan barang bawaan dari penerbangan satu ke penerbangan lain atau dari satu bandara ke bandara lain dan Jika penumpang melaporkan kehilangan atau kerusakan barang bawaan mereka, petugas bandara dapat mencari barang tersebut dalam sistem menggunakan informasi yang telah dicatat sebelumnya. Jika barang ditemukan, statusnya diperbarui dalam sistem.

1) Penyimpanan Informasi

Selain itu, Web BCTC juga mencatat informasi tentang barang bawaan yang ditemukan yang tidak dapat diidentifikasi pemiliknya. Ini membantu dalam manajemen inventaris barang bawaan yang tidak diambil.

2) Pengembalian Barang

Ketika barang yang hilang atau rusak ditemukan, petugas bandara dapat menggunakan sistem ini untuk menghubungi pemiliknya dan mengatur pengembalian barang.

Penggunaan Web BCTC maskapai citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta memiliki banyak manfaat, tidak hanya bagi petugas bandara tetapi juga bagi penumpang dan operasi bandara secara keseluruhan. Beberapa manfaat utamanya adalah:

1) Peningkatan Pelayanan Pelanggan

Dengan menggunakan Web BCTC maskapai citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, bandara dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada penumpang yang mengalami kehilangan atau kerusakan barang bawaan. Proses klaim dan pengembalian barang dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efisien.

2) Akurasi Informasi.

Sistem ini membantu menghindari kesalahan manusia dalam mencatat informasi tentang barang bawaan. Informasi yang akurat memungkinkan petugas bandara untuk bekerja dengan lebih efisien dan menghindari kebingungan.

3) Pengelolaan Inventaris yang Lebih Baik

Web BCTC juga membantu dalam mengelola inventaris barang bawaan yang ditemukan. Ini dapat mengurangi biaya penyimpanan dan memungkinkan bandara untuk memanfaatkan ruang penyimpanan dengan lebih efisien.

4) Mengurangi Kecurangan

Dengan memiliki catatan yang akurat tentang barang bawaan yang hilang atau rusak, bandara dapat mengurangi potensi kecurangan atau klaim palsu yang dapat merugikan operasi mereka.

5) Meningkatkan Reputasi Bandara

Peningkatan dalam pelayanan pelanggan dan efisiensi operasional dapat meningkatkan reputasi bandara di mata penumpang. Penumpang yang merasa bahwa bandara peduli terhadap barang bawaan mereka akan merasa lebih puas dengan pengalaman penumpang.

salah satu aspek penting dari penggunaan Web BCTC di bandara adalah kemampuannya untuk mencatat properti yang dianggap sebagai "Irregularity Property" ketika penumpang melaporkan kehilangan atau kerusakan barang bawaan penumpang. Berikut adalah cara petugas bandara dapat menggunakan Web BCTC untuk tujuan ini: Penerimaan Laporan, saat seorang penumpang melaporkan kehilangan atau kerusakan barang bawaan mereka, petugas bandara harus segera mencatat laporan ini dalam sistem Web BCTC. Informasi yang dicatat harus mencakup nomor penerbangan, deskripsi barang, dan identifikasi pemiliknya, Pencarian dalam Sistem, setelah laporan diterima, petugas bandara dapat menggunakan Web BCTC untuk mencari barang yang sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penumpang. Sistem akan mencocokkan informasi ini dengan catatan tentang barang bawaan yang diterima di bandara, Pembaruan Status, jika barang yang hilang atau rusak ditemukan, petugas bandara dapat mengubah status barang tersebut dalam sistem menjadi "Irregularity Property." Ini akan menandakan bahwa barang tersebut telah ditemukan dan sedang dalam proses pengembalian kepada pemiliknya, komunikasi dengan Pemilik, setelah status "Irregularity Property" ditetapkan, petugas bandara dapat menghubungi pemilik barang untuk mengatur pengembalian. Ini dapat melibatkan proses verifikasi untuk memastikan bahwa barang tersebut memang milik penumpang yang melaporkannya.

Pengembalian Barang, setelah proses verifikasi selesai, barang dapat dikembalikan kepada pemiliknya. Informasi pengembalian harus dicatat dalam sistem untuk menjaga catatan yang akurat

Penggunaan Web Baggage Central Tracking Citilink (BCTC) Untuk Menangani Irregularity Property Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional

tentang status barang bawaan, penghapusan Barang yang Tidak Diambil, jika pemilik barang tidak mengambil barangnya dalam jangka waktu tertentu, petugas bandara dapat menggunakan Web BCTC untuk mencatat barang tersebut sebagai barang yang tidak diambil. Barang ini kemudian dapat diurus sesuai dengan kebijakan bandara.

Web BCTC merupakan sebuah alat yang sangat penting bagi petugas Bandar Udara Internasional Yogyakarta yaitu untuk mencatat properti yang ditemukan sebagai "Irregularity Property" ketika penumpang melaporkan kehilangan atau kerusakan barang bawaan penumpang. Penanganan keluhan pada maskapai di jelaskan pada gambar 4.5 terkait standar oprasional prosedur penanganan keluhan penumpang , pada standar oprasional di jelaskan bahwa penanganan keluhan baik terkait kehilangan, kerusakan bagasi di tangani selama 14 hari dari penerimaan keluhan yang di sampaikan penumpang kepada pihak maskapai. Sistem ini membantu dalam meningkatkan pelayanan pelanggan, mengelola inventaris barang bawaan, dan mengurangi potensi kecurangan. Dengan menggunakan Web BCTC dengan efisien, petugas bandara dapat memastikan bahwa penumpang yang mengalami masalah dengan barang bawaan mereka mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan dengan cepat dan akurat. Ini pada akhirnya dapat meningkatkan pengalaman penumpang dan reputasi bandara secara keseluruhan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya Inneke Febryana Disastra, Gallis Nawang Ginusti (2022) yang menyatakan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penanganan bagasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Akantetapi berbeda dengan penelitian Heni dewi ariessanti (2018) dengan penelitian mengenai model sistem *Lost and found* pada pencarian bagasi di Maskapai Penerbangan yang menyatakan bahwa Sistem pencarian bagasi menggunakan web di Lost and Found di maskapai penerbangan Citilink pada bagasi yang hilang dapat memperlambat pencariannya dan masih menggunakan email atau telepon.

Dalam melakukan penanganan jika terjadi kerusakan bagasi pihak dari penumpang yang mengalami *irregulitu property* bisa melapor kepada pihak petugas terkait atau melakuakn pelaporan pada web BCTC resmi citilink untuk mendapatkan tindakan lebih lanjut sesuai dengan standar oprasional prosedur pada maskapai citilink dalam menangani kerusakan bagasi, hal tersebut juga di sampaikan oleh narasumber yang memiliki jabatan supervisor passasi yaitu bapak dian efendi yang menyatakan bahwa Jika terjadi kehilangan bagasi atau bagasi yang tertukar, penumpang harus segera melaporkannya kepada petugas layanan di bandara setempat. Citilink akan berusaha untuk melacak dan mengidentifikasi bagasi yang hilang atau tertukar tersebut. Para petugas bagian bagasi maskapai citilink akan berupaya mengembalikan bagasi kepada pemiliknya sesegera mungkin dan memberikan kompensasi jika diperlukan. Penanganan kerusakan bagasi juga di sampaikan oleh penelitian sebelumnya yaitu berdasarkan Ellen tri pusparini (2019) yang menyatakan pada hasil penelitiannya

yaitu Penanganan kerugian yang dialami penumpang dilakukan dengan baik yang direpresentasikan oleh petugas *Lost & found* dan dijalankan sebagaimana mestinya sesuai dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara.

Kendala yang di hadapi dalam Penggunaan web BCTC dalam menangani *Irregularity Property* pada unit *Lost and Found* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah pintu gerbang utama bagi penumpang yang datang ke wilayah Yogyakarta, Indonesia. Dalam pengelolaan operasional sehari-hari, Unit Lost and Found di bandara ini memiliki peran penting dalam menangani kasus barang bawaan penumpang yang hilang atau rusak. Dalam beberapa tahun terakhir, Bandar Udara Internasional Yogyakarta telah mengadopsi Web BCTC (Baggage Claim and Tracking System) untuk membantu dalam pencatatan, pelacakan, dan pengelolaan barang bawaan Irregularity Property. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis kendala yang dihadapi dalam penggunaan Web BCTC dalam menangani kasus Irregularity Property di unit Lost and Found Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Dalam pembahasan ini, kami akan membahas secara rinci temuan dari penelitian ini, termasuk kendala utama yang diidentifikasi dan solusi yang mungkin untuk mengatasinya.

Untuk mengetahui terkait kendala yang di hadapi peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan petugas Lost and Found di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, serta menganalisis data historis terkait penggunaan Web BCTC. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengidentifikasi sejumlah kendala yang dihadapi oleh unit Lost and Found dalam menggunakan Web BCTC untuk menangani Irregularity Property. Berikut adalah beberapa kendala utama yang diidentifikasi: a) Masalah Teknis interen dan eksteren. Selama penggunaan Web BCTC, petugas Lost and Found dihadapkan pada masalah teknis yang terkadang mengganggu operasional. Dari interen terdapat beberapa kendala termasuk gangguan sistem, kegagalan perangkat keras, atau masalah perangkat lunak. Dan dari eksteren sendiri yaitu termasuk ketidak pahaman penumpang terkait aturan atau pun prosedur yang berlaku pada pihak maskapai citilink itu sendiri.

Untuk mengatasi masalah teknis, bandara dapat membentuk tim teknis yang siap siaga untuk merespons dan memperbaiki masalah yang muncul. Para petugas *lost and found* harus terdiri dari individu yang memiliki pengetahuan teknis yang mendalam tentang sistem Web BCTC. Selain itu, pemeliharaan rutin harus dilakukan untuk mencegah masalah teknis seta melakukan sosialisasi terhadap penumpang terkait prosedur yang berlaku dalam penanganan kerusakan atau kehilangan bagasi pada maskapai. b) Koordinasi dengan Maskapai Penerbangan. Unit Lost and Found di Bandar Udara Internasional Yogyakarta perlu berkoordinasi dengan berbagai maskapai penerbangan yang

Penggunaan Web Baggage Central Tracking Citilink (BCTC) Untuk Menangani Irregularity Property Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional

beroperasi di bandara tersebut. Namun, koordinasi yang kurang efektif dapat menghambat penyelesaian kasus Irregularity Property.

Dibutuhkan pengembangan protokol kerja sama yang jelas antara unit Lost and Found dan maskapai penerbangan yang beroperasi di bandara. Protokol ini harus mencakup langkah-langkah konkret untuk melacak dan mengatasi barang bawaan Irregularity Property. Koordinasi yang baik akan memastikan bahwa setiap kasus penumpang yang melaporkan masalah dengan barang bawaan mereka ditangani dengan baik dan efisien. c) Kebutuhan Sumber Daya yang kuat. Penggunaan Web BCTC dan penanganan barang bawaan Irregularity Property memerlukan sumber daya yang cukup, termasuk personel, perangkat keras, dan perangkat lunak. Kendala finansial atau kurangnya sumber daya ini dapat memengaruhi kemampuan unit Lost and Found dalam menangani kasus-kasus tersebut.

Manajemen bandara harus menyediakan anggaran yang memadai untuk unit Lost and Found. Ini mencakup alokasi anggaran untuk pelatihan, pemeliharaan perangkat keras, dan pembaruan perangkat lunak. Dengan anggaran yang memadai, unit Lost and Found akan memiliki sumber daya yang cukup untuk menjalankan operasinya secara efisien. d)Penyelarasan dengan Peningkatan Volume Penumpang. Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa Bandar Udara Internasional Yogyakarta mengalami peningkatan volume penumpang dari waktu ke waktu. Peningkatan ini dapat mengakibatkan peningkatan jumlah kasus Irregularity Property yang perlu ditangani oleh unit Lost and Found, yang mungkin melebihi kapasitas mereka.

Manajemen bandara harus merencanakan pertumbuhan dan mengantisipasi peningkatan volume penumpang. Ini dapat mencakup penambahan personel, pembaruan sistem, dan peningkatan kapasitas unit Lost and Found. Dengan perencanaan yang baik, bandara dapat mengatasi peningkatan volume penumpang tanpa mengorbankan kualitas layanan yang diberikan oleh unit Lost and Found.

Hasil penelitian ini mengidentifikasi beberapa kendala dalam penggunaan Web BCTC untuk menangani Irregularity Property di unit Lost and Found Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kendala tersebut mencakup masalah teknis, koordinasi dengan maskapai penerbangan, kebutuhan sumber daya yang adekuat, dan peningkatan volume penumpang. Solusi yang diusulkan mencakup pelatihan intensif, pembentukan tim teknis, pengembangan protokol kerja sama, alokasi anggaran yang memadai, dan perencanaan pertumbuhan yang tepat. Dengan mengatasi kendala-kendala ini, bandara dapat meningkatkan kemampuan unit Lost and Found dalam menangani kasus Irregularity Property dengan lebih efisien dan memastikan pengalaman yang lebih baik bagi penumpang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Vivi arista (2018) terkait Studi kasus pada PT. Citilink Indonesia Cabang Pangkalpinang dalam bentuk tanggung jawab maskapai citilink yang menyatakan bahwa faktor-faktor penghambat bagi penumpang mendapatkan

tanggung jawab hukum dari maskapai penerbangan terhadap kehilangan barang bagasi tercatat yaitu prosedur yang tidak dimengerti oleh penumpang, warga asing yang melakukan penerbangan domestik, penumpang yang menggunakan tike tatas nama atau milik orang lain dan kurangnya kesadaran penumpang. Diharapkan kepada pihak maskapai penerbangan untuk melakukan sosialisasi berupa x-banner dan poster di bandara mengenai SOP kehilangan dan kerusakan barang kepada penumpang.

Terkait kendala yang di hadapi dalam Penggunaan web BCTC dalam menangani *Irregularity Property* pada unit *Lost and Found* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, peneliti melakukan wawancara kepada narasumber yaitu kepada bapak Sofwan cahyo sebagai petugas *lost and found* yang menyatakan kerusakan bagasi pada Citilink bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesalahan dalam pemindahan bagasi di perhentian-penerbangan, terutama saat terjadi perubahan penerbangan. Terkadang, kesalahan manusia atau mesin juga dapat menyebabkan kerusakan. Kami juga berusaha untuk mengurangi risiko kerusakan dengan cara yang hati-hati selama proses penanganan bagasi dan penyebab kehilangan bagasi yang terjadi pada maskapai Citilink yaitu Penyebab umum kehilangan bagasi di Citilink melibatkan kesalahan manusia, terutama dalam pemindahan bagasi antar-penerbangan. Selain itu, kesalahan dalam penandaan bagasi atau masalah dalam sistem informasi penerbangan juga dapat menyebabkan kehilangan. *Petugas lost and found* memiliki prosedur yang ketat untuk mengurangi risiko kehilangan bagasi ini.

KESIMPULAN

Web BCTC maskapai citilink merupakan sebuah alat yang sangat penting bagi petugas Bandar Udara Internasional Yogyakarta yaitu untuk mencatat properti yang ditemukan sebagai "Irregularity Property" ketika penumpang melaporkan kehilangan atau kerusakan barang bawaan penumpang. Penanganan keluhan pada maskapai di jelaskan pada gambar 4.5 terkait standar oprasional prosedur penanganan keluhan penumpang , pada standar oprasional di jelakan bahwa panganan keluhan baik terkait kehilangan, kerusakan bagasi di tangani selama 14 hari dari penerimaan keluhan yang di sampaikan penumpang kepada pihak maskapai. Sistem ini membantu dalam meningkatkan pelayanan pelanggan, mengelola inventaris barang bawaan, dan mengurangi potensi kecurangan.

Kendala dalam penggunaan Web BCTC untuk menangani Irregularity Property di unit Lost and Found Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kendala tersebut mencakup kurangnya pelatihan, masalah teknis, koordinasi dengan maskapai penerbangan, kebutuhan sumber daya yang adekuat, dan peningkatan volume penumpang. Solusi yang diusulkan mencakup pelatihan intensif, pembentukan

Penggunaan Web Baggage Central Tracking Citilink (BCTC) Untuk Menangani Irregularity Property Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional

tim teknis, pengembangan protokol kerja sama, alokasi anggaran yang memadai, dan perencanaan pertumbuhan yang tepat.

Dalam penelitian ini peneliti memberikan saran untuk peneliti selanjutnya yang ingin mendalami penggunaan Web BCTC untuk menangani irregularity property pada Maskapai Citilink yaitu selidiki kemungkinan integrasi sistem Web BCTC dengan alat pemantauan real-time untuk mendeteksi dan merespons irregularity property secara lebih cepat dan efektif. Evaluasi bagaimana sistem ini dapat meningkatkan pemahaman situasi secara real-time. Fokuskan penelitian pada aspek kualitas data yang digunakan dalam Web BCTC. Analisis lebih lanjut tentang bagaimana memastikan data yang digunakan adalah akurat, mutakhir, dan relevan dalam konteks *irregularity property* dan t eliti lebih lanjut cara mengintegrasikan sistem Web BCTC dengan respons yang lebih spesifik terhadap situasi-situasi tertentu, seperti cuaca buruk, kerusakan pesawat, atau gangguan operasional lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arniawati, Arniawati. (2021). "Implementasi penanganan bagasi *lost and found* pada maskapai batik air di bandar udara I Gusti Ngurah Rai Bali pada Tahun 2020".
- Armamenta Indrayana, Andre. (2021). "Analisis stress kerja pada unit *lost and found* PT Gapura Angkasa di bandar udara Yogyakarta internasional airport".
- Alan Kadri, Wan. (2021). "Pengaruh lama kerja dan tingkat Pendidikan terhadap kinerja karyawan *apron movement control* (AMC) di bandar udara halim perdana Kusuma Jakarta.
- Arista, Vivin. (2018). "Tanggung jawab hukum maskapai penerbangan terhadap kehilangan barang bagasi tercatat ditinjau dari peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara (Studi kasus pada PT. Citilink Indonesia Cabang Pangkalpinang)".
- Anwar, Ahmad (2019,). *Baggage Central Tracing Citilink*. Diakses dari <https://ahmad31.github.io/>. Diakses pada. 01 Desember 2022
- Alhamida, Nurul. (2021). Pengaruh Inovasi Produk dan Strategi pemasaran terhadap keputusan pembelian tiket pada maskapai penerbangan citilink di bandar udara internasional abdulrachman saleh malang"
- Claudia Mamuko, Cindy. (2015). "Frekuensi penumpang PT Sriwijaya Air Distrik Manado"
- Dandy Junaidi, Muhamad. (2021). "Upaya peningkatan *On Time Performance* pada Maskapai Citilink Indonesia di bandar udara internasional ahmad yani semarang".
- Dewi Ariessanti, Hani. (2018). "Model sistem Lost and Found pada pencarian bagasi di maskapai penerbangan (Program studi sistem computer STMIK Raharja)".
- Dwi Permatasari, Ririt. (2021). "Rancang bangun aplikasi penerbangan bagasi berbasis mobile web pada PT Sriwijaya Air (Program studi Teknik informatika STT Ibnu Sina Batam)".

- Fairus Moch Ramlan, Ivanda. (2021). “Analisis petugas *lost and found* dalam menghadapi bagasi rusak Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung”.
- Febryana Disastra, Inneke dan Gallis Nawang Ginusti. (2022). “Pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink oleh PT. Gapura Angkasa di bandar udara Internasional Juanda Surabaya”.
- Ikhti ari, Palupi dan Kartika Fajar Nieamah, S.S.,M.Sc. (2021). “Penanganan bagasi hilang pada maskapai citilink di bandar udara internasional jenderal ahmad yani semarang”.
- Imanudin, Alifikri. (2021). “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang khusus (Spesial Passanger) PT. Angkasa Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung”.
- Nur Macinah, Hesti. (2021). “Penanganan penumpang dengan perhatian khusus (*Spesial Passanger Wheelchair*) selama masa pandemic covid-19 di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Yogyakarta”.
- Nurchayati, Siti. (2021). “Penanganan penumpang khusus maskapai citilink di boarding gate PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Husein Sastranegara”.
- Nurhaedah (21019). “Penerapan Chack in counter Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok”.
- Oktyaninoor, Suci. (2021). “Analisis penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta”.
- Susilowati dan Saputra. (2021).”Peranan Unit Lost and Found dalam Penanganan Bagasi yang bermasalah pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandara halim Perdana Kusuma”.
- Tri Pusparini, Ellen. (2019). “Tanggung jawab maskapai penerbangan citilink air atas kehilangan atau kerusakan barang bagasi tercatat milik penumpang angkutan udara ditinjau dari undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan di Pelabuhan Udara Sultan Syarif Kasim II”.
- Undang Undang
- Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor Keputusan 21 Tahun 2015 Tentang Teknis Operasional yang dijabarkan dalam Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil bagian 139 (Advisory Circular CASR Part 139-11).
- Peraturan perhubungan No : PM 49 Tahun 2012 tentang standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri Pasal 1 Ayat 5.
- Peraturan Menteri perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan PM 69 Tahun 2013 tentang Tata n Kebandarudaraan Nasional