

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Bandar udara atau pelabuhan udara adalah merupakan sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat. Sedangkan Bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landas pacu namun bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya. Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Menurut PT (persero) Angkasa Pura Bandar Udara adalah "lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat". Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Salah satu kegiatan penanganan yang ada di bandar udara adalah penanganan bagasi yang dibawa oleh penumpang. Secara umum prosedur penanganan bagasi dalam dunia penerbangan sudah diatur sedemikian rupa, sehingga tercipta standarisasi yang sama antara satu airlines lainnya. Yang dimaksud dengan prosedur disini maksudnya adalah tata cara, aturan atau urutan proses penanganan kedatangan bagasi. Kegiatan penanganan bagasi yang sering terjadi di Bandar Udara Internasional Silangit disebabkan oleh beberapa hal seperti terjadinya keterlambatan operasional penanganan bagasi yang menyebabkan proses penanganan bagasi tidak memenuhi standar atau prosedur yang sudah ditetapkan

oleh pihak bandara itu sendiri. Dalam rangka pelaksanaan kegiatan penanganan bagasi di Bandar Udara Internasional Silangit dapat berjalan sesuai peraturan yang berlaku tanpa adanya keterlambatan maka perlu adanya perbaikan diseluruh bagian operasional penanganan bagasi seperti dalam pelayanan/pengurusan, peralatan, maupun sumber daya manusianya.

Salah satu perbaikan yang akan dilakukan dalam permasalahan Keterlambatan Penanganan Bagasi di Bandar Udara Internasional Silangit dengan cara membuat Diagram *Fishbone*. Diagram *Fishbone* bertujuan untuk mengetahui penyebab-penyebab yang mengakibatkan permasalahan Keterlambatan Penanganan Bagasi di Bandar Udara Internasional Silangit. Setelah ditentukannya penyebab-penyebab permasalahan tersebut maka yang harus dilakukan yaitu melakukan perbaikan berdasarkan penyebab permasalahan agar nantinya, perbaikan yang sudah dilakukan dapat mengurangi waktu operasional penanganan bagasi di Bandar Udara Internasional Silangit. Berikut adalah data waktu pengambilan bagasi penumpang di bagian kedatangan:

Tabel 1. 1 Level of Service Pengambilan Bagasi periode Juli 2017- Juli 2018

BULAN	BENTUK LAYANAN	TOLAK UKUR	CAPAIAN
			%
JULI	• Penyerahan Bagasi Awal	<20 menit	81
	• Penyerahan Bagasi Akhir	<40 menit	97
AGUSTUS	• Penyerahan Bagasi Awal	<20 menit	89
	• Penyerahan Bagasi Akhir	<40 menit	93
SEPTEMBER	• Penyerahan Bagasi Awal	<20 menit	97
	• Penyerahan Bagasi Akhir	<40 menit	100
OKTOBER	• Penyerahan Bagasi Awal	<20 menit	97
	• Penyerahan Bagasi Akhir	<40 menit	100
NOVEMBER	• Penyerahan Bagasi Awal	<20 menit	97
	• Penyerahan Bagasi Akhir	<40 menit	100
DESEMBER	• Penyerahan Bagasi Awal	<20 menit	97
	• Penyerahan Bagasi Akhir	<40 menit	100
JANUARI	• Penyerahan Bagasi Awal	<20 menit	97
	• Penyerahan Bagasi Akhir	<40 menit	100
FEBRUARI	• Penyerahan Bagasi Awal	<20 menit	97
	• Penyerahan Bagasi Akhir	<40 menit	100
MARET	• Penyerahan Bagasi Awal	<20 menit	97
	• Penyerahan Bagasi Akhir	<40 menit	100
APRIL	• Penyerahan Bagasi Awal	<20 menit	83
	• Penyerahan Bagasi Akhir	<40 menit	100
MEI	• Penyerahan Bagasi Awal	<20 menit	83
	• Penyerahan Bagasi Akhir	<40 menit	100
JUNI	• Penyerahan Bagasi Awal	<20 menit	83
	• Penyerahan Bagasi Akhir	<40 menit	100
JULI	• Penyerahan Bagasi Awal	<20 menit	97
	• Penyerahan Bagasi Akhir	<40 menit	100

KETERANGAN:

1. Untuk Penyerahan Bagasi Awal maksimal waktu tunggu yang diperlukan pada saat On Block Pesawat hingga barang bagasi sampai ke mesin conveyor kurang dari 20 menit, lebih dari 20 menit berarti "TIDAK MEMENUHI".
2. Untuk Penyerahan Bagasi Akhir maksimal waktu yang dibutuhkan pada saat barang bagasi sudah diletakkan di atas mesin conveyor hingga sampai

ke tangan penumpang kurang dari 40 menit, jika lebih dari waktu yang sudah ditentukan berarti “TIDAK MEMENUHI”.

3. Dalam standar pelayanan atau yang sering disebut Level of Service (LOS) di bandara ada 2 note yang dipakai yaitu. MEMENUHI dan TIDAK MEMENUHI. Memenuhi berarti pada saat penyerahan bagasi hingga sampai ke tangan penumpang tidak ada kendala, sedangkan tidak memenuhi berarti pada saat penyerahan bagasi hingga sampai ke tangan penumpang terjadi kendala atau pada saat maskapai satu dengan yang lainnya (misalnya: maskapai Batik Air dengan Citilink) landing bersamaan pastinya akan menghambat operasi pengambilan bagasi pada maskapai tersebut.
4. Untuk setiap maskapai, waktu On Block ke Awal hingga Awal ke Akhir memiliki waktu yg berbeda-beda, berikut uraiannya;
 - Maskapai Wings Air
 - *On Block ke Awal 7-10 menit
 - *Awal hingga ke tangan penumpang 7-10 menit
 - Maskapai Garuda Indonesia
 - *On block ke Awal 10-15 menit
 - *Awal hingga ke tangan penumpang 10-15 menit
 - Maskapai Sriwijaya Air
 - *On Block ke Awal 10-15 menit
 - *Awal hingga ke tangan penumpang 10-15 menit
 - Maskapai Citilink
 - *On block ke Awal 10-15 menit
 - *Awal hingga ke tangan penumpang 10-20 menit
 - Maskapai Batik Air

*On Block ke Awal 10-15 menit

*Awal hingga ke tangan penumpang 10-20 menit

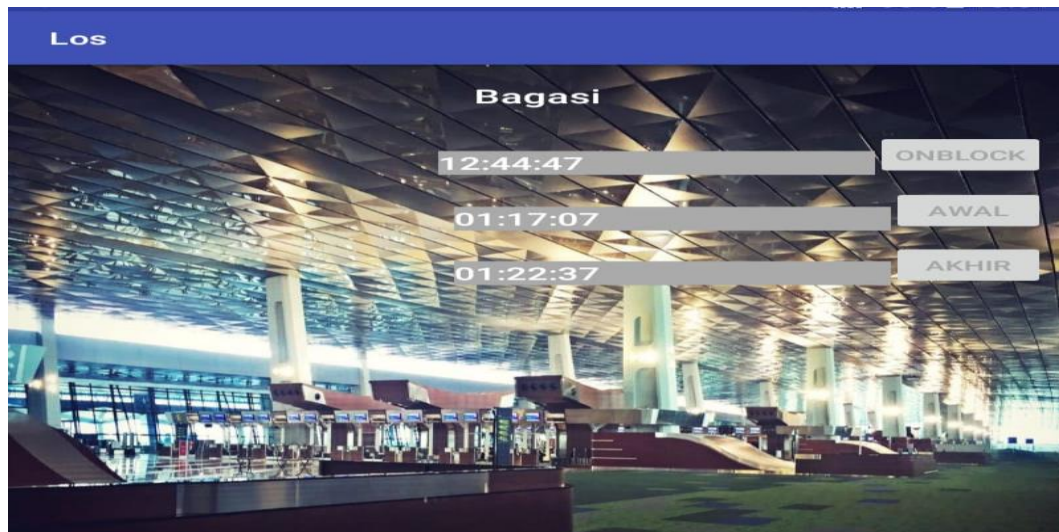
5. Untuk kolom capaian (%) pada table diatas untuk jumlah persenan pada setiap bulan ditentukan dari jumlah rata-rata per hari.

Table diatas menunjukkan capaian pelayanan bagasi selama satu tahun. Berikut table menunjukkan jumlah kejadian yang memenuhi dan tidak memenuhi dalam pelayanan bagasi di Bandar Udara Internasional Silangit.

Tabel 1.2 Jumlah Kejadian Memenuhi dan Tidak Memenuhi Pelayanan Bagasi periode Juli 2017-Juli 2018

No	Bulan	Total Memenuhi	Total Tidak Memenuhi
1.	Juli 2017	33	4
2.	Agustus 2017	18	5
3.	September 2017	61	5
4.	Oktober 2017	70	4
5.	November 2017	36	8
6.	Desember 2017	33	4
7.	Januari 2018	73	1
8.	Februari 2018	61	2
9.	Maret 2018	77	3
10.	April 2018	81	3
11.	Mei 2018	82	3
12.	Juni 2018	83	3
13.	Juli 2018	78	5
Total keseluruhan selama setahun		786	50

Berikut adalah contoh waktu pengambilan bagasi:



Gambar 1. 1 Level Of Service Bagasi

Setelah aplikasi seperti gambar diatas secara otomatis akan masuk ke data eservices. Berikut contohnya:

No	DATE	ON BLOCK	START TIME	RANGE	NOTE	INSERTED BY	INSERTED DATE	BRANCH
1	2017-08-30	09:48:39	09:59:02	10	Memenuhi	pepen.manurung	DTB	2017-08-30 10:07:22
2	2017-08-30	09:28:47	09:42:38	13	Memenuhi	pepen.manurung	DTB	2017-08-30 10:03:10
3	2017-08-30	09:24:08	09:37:45	13	Memenuhi	pepen.manurung	DTB	2017-08-30 09:48:22
4	2017-08-29	09:49:26	09:59:53	10	Memenuhi	pepen.manurung	DTB	2017-08-29 10:25:34
5	2017-08-29	01:33:17	01:58:39	25	Tidak Memenuhi	pepen.manurung	DTB	2017-08-29 14:28:59
6	2017-08-29	01:35:18	01:58:56	23	Tidak Memenuhi	pepen.manurung	DTB	2017-08-29 14:45:20
7	2017-08-25	02:15:22	02:33:41	18	Memenuhi	pepen.manurung	DTB	2017-08-25 14:52:29
8	2017-08-25	01:10:13	01:36:41	26	Tidak Memenuhi	pepen.manurung	DTB	2017-08-25 14:15:15
9	2017-08-25	10:46:09	11:02:57	16	Memenuhi	pepen.manurung	DTB	2017-08-25 11:15:48
10	2017-08-24	10:39:58	10:49:04	9	Memenuhi	pepen.manurung	DTB	2017-08-24 10:54:32
11	2017-08-24	10:12:48	10:28:34	15	Memenuhi	pepen.manurung	DTB	2017-08-24 10:39:54
12	2017-08-24	09:38:45	09:53:15	13	Memenuhi	pepen.manurung	DTB	2017-08-24 10:12:43

Gambar 1.2 Eservices Penyerahan bagasi

1. 2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Apa penyebab permasalahan Keterlambatan Penanganan Bagasi di Bandar Udara Internasional Silangit?
2. Perbaikan apa yang harus dilakukan pada permasalahan Keterlambatan Penanganan Bagasi di Bandar Udara Internasional Silangit?

1. 3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penyebab permasalahan Keterlambatan Penanganan Bagasi di Bandar Udara Internasional Silangit.
2. Untuk mengetahui usulan apa yang harus dilakukan dalam permasalahan Keterlambatan Penanganan Bagasi di Bandar Udara Internasional Silangit.

1. 4 Manfaat Kerja Praktik

a. Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa-mahasiswi dapat mengkomodasikan antara konsep atau teori yang diperoleh dari perkuliahan dengan kenyataan operasional dilapangan kerja sesungguhnya.
2. Mahasiswa-mahasiswi dapat meningkatkan dan memantapkan sikap profesional dalam usaha pembekalan untuk terjun ke lapangan pekerjaan yang sebenarnya.
3. Sebagai media untuk mengenal lingkungan kerja yang berbeda dengan lingkungan kampus

b. Bagi Perguruan Tinggi

1. Perguruan Tinggi khususnya Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia (STIMLOG) akan lebih siap dalam proses pendidikan untuk berintegrasi antara mahasiswa dengan para praktisi di lapangan sehingga kurikulum perguruan tinggi dapat disesuaikan dengan kebutuhan.

2. Sebagai wadah kerja sama antara perusahaan dengan Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia (STIMLOG) sehingga STIMLOG dikenal di dunia industri.

c. Bagi Perusahaan

1. Menjalin hubungan baik dengan Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia (STIMLOG) dan mahasiswa-mahasiswi peserta kerja praktik, sehingga diharapkan dapat membantu kelancaran program kerja praktik selanjutnya.
2. Mendapat bantuan tenaga dari mahasiswa-mahasiswi yang melakukan kerja praktik untuk membantu pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan tenaga diluar pihak perusahaan tanpa harus membuka proses rekrutmen baru.
3. Mendapat bantuan riset dari mahasiswa-mahasiswi peserta kerja praktik yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan kajian bagi perusahaan.

1. 5 Batasan Penelitian

Agar masalah dalam penelitian ini tidak meluas kepada masalah lain, maka kami membuat batasan penelitian, diantaranya:

1. Penelitian hanya dilakukan di bagian Pelayanan Bagasi kedatangan domestik di Bandar Udara Silangit internasional.
2. Data yang digunakan/diambil adalah data waktu pada saat proses pelayanan bagasi dan jumlah kejadian memenuhi dan tidak memenuhi pengambilan bagasi kedatangan domestik di Bandar Udara Internasional Silangit.

1. 6 Jadwal, Tempat dan Jenis Kegiatan

Kegiatan kerja praktik ini merupakan salah satu bentuk kegiatan wajib yang dilaksanakan pada semester genap (akhir semester enam). Kerja praktik ini dimulai tanggal 11 Juni 2018 sampai tanggal 11 Agustus 2018 dan berlangsung selama kurang lebih dua bulan. Dengan jam kerja yaitu senin sampai dengan sabtu pada pukul 07.00 s.d. 16.30 WIB. Adapun tempat pelaksanaan kerja praktik ini adalah di

Kantor AOS (*Airport Operation Service*), area sisi udara Bandar Udara Internasional Silangit – Siborongborong, Tapanuli Utara.

1. 7 Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat kerja praktik, batasan penelitian, jadwal, tempat dan jenis kegiatan kerja praktik, serta sistematika penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang relevan untuk mendukung penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi penelitian apa yang digunakan beserta *flow chart* penelitian dan tahapan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang pengumpulan data dan cara pengolahan data tersebut.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisa dari pengolahan dan pengumpulan data yang ada.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian tersebut dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini memberikan informasi mengenai dari mana saja bahan yang didapat selama penelitian.