



INOVASI BAGGAGE HANDLING SYSTEM DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI

Jimmy Yan Eka Putra Tampubolon¹ I G. N. Putra Suryanata²

Article history:

Submitted: 8 Agustus 2021
Revised: 13 September 2021
Accepted: 2 Oktober 2021

Keywords:

Baggage Handling System;
Service Quality;
Covid-19;

Kata Kunci:

Sistem Penanganan Bagasi;
Kualitas Layanan;
Covid-19;

Koresponding:

Universitas Pendidikan
Nasional, Bali, Indonesia
Email:
jimmyburpo@gmail.com

Abstract

The development of transportation accompanied by technological advances creates the need to move from one place to another in a short time. One type of transportation that can accommodate movement in a short time is air transportation. This study aims to find out and examine more deeply about how passengers perceive the service quality of the baggage handling system facilities at IGusti Ngurah Rai International Airport. This study uses a qualitative method with the research subject, namely the passengers of IGusti Ngurah Rai International Airport. Data collection techniques were carried out by in-depth interviews. The researcher uses Zeithaml and Bitner's theory of Servqual technique. The results of data analysis in this study indicate that the service quality of the Baggage Handling System (BHS) in the tangible aspect is considered good enough, but in the aspects of reliability, responsiveness, assurance and empathy, it needs to be further improved in order to increase passenger satisfaction.

Abstrak

Perkembangan transportasi yang diiringi dengan kemajuan teknologi menimbulkan kebutuhan untuk melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat lainnya dalam waktu yang singkat. Salah satu jenis transportasi yang dapat mengakomodasi perpindahan dalam waktu singkat adalah transportasi udara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan fasilitas *baggage handling system* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan subjek penelitian yakni penumpang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam. Peneliti menggunakan teori teknik Servqual milik Zeithaml dan Bitner. Hasil analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Baggage Handling System* (BHS) pada aspek *tangible* dinilai sudah cukup baik, tetapi pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* perlu ditingkatkan lagi guna meningkatkan kepuasan penumpang.

Universitas Pendidikan Nasional, Bali, Indonesia²

Email: ngurahputrasuryanata@undiknas.as.id

PENDAHULUAN

Perkembangan transportasi yang diiringi dengan kemajuan teknologi menimbulkan kebutuhan untuk melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat lainnya dalam waktu yang singkat. Salah satu jenis transportasi yang dapat mengakomodasi perpindahan dalam waktu singkat adalah transportasi udara. Transportasi udara merupakan alat angkutan mutakhir dan tercepat dengan menggunakan pesawat udara sebagai alat angkutan dan udara sebagai jalurnya (Ishutkina & Hansman, 2009). Industri yang melibatkan transportasi udara dan penerbangan didalamnya dikenal dengan istilah Industri Aviasi. Industri Aviasi mengalami perkembangan yang signifikan setiap tahunnya. Perkembangan ini terlihat dari peningkatan jumlah penumpang transportasi udara. Studi terbaru menunjukkan bahwa China, Amerika Serikat (AS), India dan Indonesia memiliki tingkat pertumbuhan tertinggi dalam jumlah penumpang udara (Pearce, 2014). Ini menunjukkan bahwa populasi tinggi mendorong peningkatan jumlah transportasi yang berpotensi dalam pergerakan ekonomi melalui serangkaian hubungan timbal balik. Adanya kecenderungan korelasi antara *traffic* pengangkutan lewat udara (*air travel*) dan *Gross Domestic Product* (GDP) suatu wilayah, meskipun laju pertumbuhan dan mekanisme yang terjadi berbeda (Ishutkina & Hansman, 2009). Pemerintah memainkan peran penting dalam interaksi transportasi udara pada pertumbuhan ekonomi melalui penerapan regulasi dan investasi pembangunan infrastruktur.

Industri penerbangan di Indonesia melayani 232 juta penumpang yang 6% lebih tinggi dari jumlah penumpang di tahun 2017 (219 juta penumpang) (BPS, 2018). Kenaikan ini memiliki efek positif dan negatif terhadap industri penerbangan. Peningkatan penumpang menghasilkan peningkatan dalam berbagai aspek seperti pendapatan, keuntungan dan lainnya. Namun dari aspek lainnya, menimbulkan dampak negatif seperti *over capacity* fasilitas pelayanan di bandar udara yang menimbulkan berbagai keluhan pelanggan. Peningkatan yang signifikan dalam jumlah penumpang telah membuat perusahaan dan otoritas bandara untuk mencari metode baru untuk menyediakan metode perjalanan yang efisien untuk penumpang. Beberapa pelayanan yang diprioritaskan adalah pelayanan di darat (*pra-flight*) yang berhubungan dengan penumpang meliputi pelayanan *check in*, pelayanan keamanan bandara dan pelayanan sistem penanganan bagasi. Sistem penanganan bagasi adalah salah satu bagian terpenting dari proses pelayanan di darat. Sistem penanganan bagasi digunakan di bandara untuk *transfer* bagasi yang *check in* di meja *check in* ke pesawat.

Sistem pelayanan bagasi (*Baggage Handling System*) merupakan komponen penting dalam perencanaan setiap bandara untuk menunjang keamanan serta keselamatan penerbangan suatu bandara. Jika kapasitas penumpang yang membludak tentunya sangat dibutuhkan sistem penanganan bagasi yang terintegrasi dengan sistem *inline screening* untuk menunjang efisiensi, efektivitas, dan keselamatan penerbangan dalam kegiatan operasional Bandar Udara (Wardhani & Ahyudanari, 2016). Seiring dengan pertumbuhan pergerakan penerbangan (penumpang dan pesawat), saat ini teknologi yang diterapkan untuk penanganan bagasi penumpang telah berkembang pesat. Dengan pemasangan *automated baggage handling system* (BHS) diharapkan permasalahan yang ada di lapangan dapat teratasi untuk menjamin kepuasan konsumen (Umar, 2018).

Penelitian terdahulu tentang “Evaluasi Fasilitas Peralatan *Baggage Handling* Di Bandar Udara Hang Nadim Batam” dari hasil analisis diketahui bahwa kondisi peralatan *baggage handling* di Bandara Hang Nadim Batam masih cukup baik, walaupun ada beberapa peralatan yang kurang memenuhi standar (Damanik, 2012). Penelitian lain yang berjudul “*Customer Satisfaction On Facility Services In Terminal 2 Of Tampere Airport*” menyatakan level kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang ada di terminal masih rendah (Chumakova, 2014). Sejalan dengan itu dalam penelitian yang berjudul “*Baggage Handling System Pada Terminal 3 Ultimate Domestik Di Bandara Soekarno-Hatta*” menyatakan dari hasil analisis *safety & secure, punctuality, reliability* keunggulan dan

kelebihan penggunaan sistem aplikasi BHS dan OOG, diketahui bahwa dari 4 aspek pengukuran, terdapat 3 aspek dimana sistem aplikasi BHS lebih menguntungkan dibanding dengan sistem OOG yaitu pada aspek pada aspek *safety & secure, punctuality, reliability* (Adnyana et al., 2018).

Salah satu bandar udara yang mengalami peningkatan jumlah penumpang adalah Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Bandara I Gusti Ngurah Rai sebagai pintu gerbang pariwisata domestik dan mancanegara menuju Pulau Bali. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai melayani penumpang sebesar 24 juta penumpang, meningkat sebesar 11% dari tahun sebelumnya (BPS, 2018). Namun selama masa pandemic di tahun 2020 berdasarkan data yang dihimpun dari PT Angkasa Pura I (Persero) selaku pengelola bandara, sebanyak 5.223.099 orang penumpang terangkut melalui 43.703 pergerakan pesawat selama periode pencatatan dari bulan Januari hingga akhir September 2020 (PT Angkasa Pura I (Persero), n.d.). Catatan tersebut masih berada di bawah jumlah penumpang dan pergerakan pesawat pada periode yang sama di tahun 2019 lalu. Di akhir triwulan ketiga tahun lalu, tercatat sebanyak 17.844.690 orang penumpang dan 114.631 pergerakan pesawat terlayani oleh Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai (PT Angkasa Pura I (Persero), n.d.).

Selain menurunnya jumlah penumpang selama pandemi COVID-19, telah terjadi fenomena perubahan perilaku penumpang seperti meningkatnya kewaspadaan penumpang terhadap fasilitas-fasilitas yang tersedia di bandar udara yang sangat krusial, sehingga *baggage handling system* di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali mulai melengkapi fasilitasnya dengan alat sterilisasi menggunakan UV-C. Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin menggali informasi lebih dalam untuk mengetahui bagaimana persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan *baggage handling system* (BHS) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali pada era new normal ini dan faktor-faktor apa saja yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan fasilitas *baggage handling system* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali pada era new normal.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, yakni peneliti memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2007). Penelitian ini menggunakan teori Servqual milik Zeithaml dan Bitner. Dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dalam metode ini ada 5 yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Informan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu penumpang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai yang ditemui secara acak yang oleh peneliti. Penumpang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai dipilih karena peneliti ingin mendapatkan informasi mengenai pelayananan kualitas pelayanan *baggage handling system* di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Wawancara dilakukan dengan durasi rata-rata 30 menit. Wawancara direkam dengan perekam audio *handphone* atas ijin dari informan. Data dari audio tersebut kemudian diubah menjadi transkrip wawancara. Transkrip wawancara di baca dan direduksi dengan hati-hati untuk menentukan kode-kode yang dapat mewakili sekumpulan ide/pemikiran serupa. Kode-kode tersebut kemudian di kelompokkan menjadi satu tema besar. Beberapa tema tersebut dan kemungkinan hubungan antar tema diidentifikasi untuk dapat merumuskan suatu model yang dapat menggambarkan fenomena yang diteliti. Keseluruhan proses ini disebut dengan proses *coding* dan *themeing* yang dilakukan dengan bantuan *spreadsheet* Microsoft Excel. Kutipan-kutipan penting yang mewakili kode tertentu di dokumentasikan dalam kolom kode yang sesuai, untuk dapat dipergunakan dalam pembahasan hasil. Agar penyusunan laporan menjadi lebih efisien, masing partisipan diberi kode : *Penumpang 1 A1, Penumpang 2 A2, Penumpang 3 A3,*

Penumpang 4 A4, Penumpang 5 A5. Setiap kutipan yang dipaparkan dalam pemaparan hasil diakhiri dengan kode partisipan yang menyatakan pernyataan tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh dengan metode wawancara dengan pasien mengenai kualitas pelayanan melalui telemedicine, terdapat keselarasan antara teori-teori yang digunakan sebagai berikut:

Tangibles atau wujud fisik merupakan bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan, teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan (Tjiptono, 2015). Berikut adalah tanggapan dari A1 *"hmm kalo saya gak kesulitan, karena semua sign informasi untuk pembagian meja konter check in sesuai dengan maskapai, tertera dengan jelas dan proses check in relative cepat. Untuk fasilitas check in sudah memadai, bersih. A1 juga memberikan masukannya terkait tempat duduk "alangkah lebih baiknya diberikan tempat duduk di sela-sela tiang pembatas seperti antrian di kasir bank"*. Tidak jauh berbeda dengan (A1) A2 mengatakan *"tidak kesulitan sama sekali, karena informasi sangat lengkap dan tersedia. fasilitas di bandar udara ngurah rai bali sangat cukup baik setiap ruangan atau konternya bersih"*. Hal yang sama dengan (A1 dan A2) juga disampaikan oleh A3 *"kalo saya gak kesulitan sih, sign flow penumpang sudah cukup mudah untuk dimengerti, kalo ruangan dan konternya sudah bersih dan fasilitasnya lengkap"*. Hal serupa dengan (A1, A2, A3) juga disampaikan oleh A4, A5. Dari lima informan yang diwawancarai, terkait kemudahan menemukan lokasi, kelengkapan dan kebersihan fasilitas rata-rata menjawab hal yang sama yaitu tidak mengalami kesulitan untuk mencari lokasi, fasilitas lengkap dan baik serta ruangan/konter bersih.

Reliability atau reliabilitas adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan apa pun dan dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyampaikan jasa dengan tepat dan mudah dipahami. A1 mengatakan *"Eee... kadang petugas check in kurang jelas dalam menanggapi pertanyaan atau kejelasan informasi terkait penerbangan yang ditanyakan penumpang, apalagi di saat pandemic ini kurang adanya informasi dan kejelasan terkait masa berlaku hasil rapid test. Saya gak tau menau soal penanganan bagasi itu, petugas check in nya gak ngejelasin itu sih"*. Hal serupa dengan (A1) A3 mengatakan *"di masa pandemi dikarenakan petugas memakai masker, terkadang suara yang diucapkan kurang jelas, hmm kalau masalah bagasi petugas check in gak pernah menjelaskan tentang penanganan bagasi"*. Berbeda dengan (A1 dan A3) A2 mengatakan *"pengalaman saat check in sejauh ini normal-normal saja sih. Untuk penanganan bagasi yang saya tau itu sebatas petugas kasih informasi berupa sticker / labelling yang berisikan nomor bagasi kita"*. Tidak jauh berbeda dengan (A2) A4 mengatakan *"sepengalaman saya gak ada kendala pada proses check-in, karena proses penyampaiannya serta arahannya cukup jelas baik dari pihak petugas dan petugas yang berjaga memberikan informasi berupa sticker kayak labeling yang berisikan nomor bagasi kita dan akan di tempelkan di koper"*. Hal serupa dengan (A2 dan A4) juga disampaikan oleh A5. Dari kelima informan yang diwawancarai, sebagian besar menjawab tidak ada kendala pada proses *checkin* hingga penanganan bagasi, tetapi informasi yang diberikan kurang lengkap terkait penanganan bagasi hanya sebatas *labelling* yang berisikan nomor bagasi.

Responsiveness adalah memberikan layanan yang cepat dan tepat (cepat menangkap situasi yang terjadi dan segera menentukan tindakan proaktif). A4 mengatakan *"selama ini pengalaman saya pas check-in baik-baik aja, dan belum pernah ngalamin antrian yang cukup lama". " kalau ada keluhan semua bisa dijelasin dengan baik oleh petugasnya"*. Hal serupa dengan (A4) A5 mengatakan *"gak pernah ada masalah, ya sejauh ini petugasnya bisa diandelin kalau saya ada tanya-tanya"*

sesuatu". Berbeda dengan (A4, dan A5) A1 mengatakan "eeee...penanganan bagasinya aja sih yang lama mungkin karena banyak bagasi". Hal serupa dengan (A1) juga disampaikan oleh A2 "cuman antrean bagasinya yang lama". Tidak jauh berbeda dengan (A1 dan A2) A3 mengatakan "saya pernah mengalami antrian cukup lama, tapi karena waktu boarding sudah dekat jadi dikasih kesempatan buat check in duluan dan motong antrian". Dari kelima informan yang diwawancara, sebagian besar menjawab antrean bagasi yang cukup lama.

Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. A1 mengatakan "Jujur sih saya tidak tau bagasi saya dimana, terus seperti yang ditanyakan bagasi yang masuk sistem BHS akan dilakukan pemeriksaan keamanan itu saya tidak tau, setau saya hanya dilakukan pemeriksaan di depan saja sebelum kita melakukan check in, yang diperiksa oleh mesin x-ray, fasilitas sterilisasi saya tidak tau juga heheh kalo memang begitu ya bagus sih kan jadi lebih aman apalagi zaman pandemic, saya sih sangat tenang kalau barang diperiksa di bhs merasa aman karena lewat bhs barang kita aman untuk dibawa ke dalam pesawat". Hal serupa dengan (A1) disampaikan oleh A3 "saya enggak tau posisi bagasinya, sterilisasi bagasi di masa pandemi memang sangat perlu tapi untuk di bandara ini saya gak tau ada sterilisasinya, saya merasa tenang kan demi keamanan". Tidak jauh berbeda dengan (A1 dan A3) A5 mengatakan "saya gak tau sih, tapi kalo pemeriksaan keamanan saya tau, fasilitas UV-C tau dan itu sangat perlu dikondisi pandemi ini, saya merasa tenang apalagi bagasi lain juga diperiksa kan demi keamanan dan kenyamanan kita semua".

Sedikit berbeda dengan (A1, A3.A5) A2 mengatakan "saya tau sih posisi bagasi sama ada x-ray scanning bhs". "Saya gak tau sterilisasinya, yang saya tahu hanya melalui x-ray scanning saja". " di era new normal ini bagasi memang perlu dibersihkan atau disterilisasi eee... ya biar gak ada virus atau kotoran lah yang masuk kedalam pesawat ". "merasa tenang, karena untuk kenyamanan diri sendiri dan penumpang yang lainnya". Tidak jauh berbeda dengan (A2), A4 mengatakan "iya saya mengetahui keberadaan proses penanganan bagasi saya". "saya sangat mengetahui proses pemeriksaan keamanan di BHS, itu ada x-ray scanning bhs". " saya gak tau kalo ada fasilitas sterilisasi dengan penggunaan UV-C tapi kalo ada bagus lah kan lebih aman apalagi masa pandemi" "merasa tenang, karena untuk kenyamanan kita sendiri dan penumpang lainnya". Dari kelima informan sebagian besar mengatakan tidak mengetahui posisi bagasi dan proses sterilisasi bagasi dengan penggunaan Ultra Violet-C, tetapi keseluruhan merasa tenang dan aman dengan pemeriksaan bagasi di BHS (*baggage handling system*).

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik. A4 mengatakan "petugas cukup baik dan ramah". Hal serupa disampaikan oleh A5 "keramah tamahan petugas cukup baik". Berbeda dengan (A4, A5) A1 mengatakan "kurang ramah dan kurang dalam memberikan informasi". Hal serupa (A1) disampaikan oleh A2 dan A3. Dan A2 menambahkan "informasi yang bapak tanya tentang BHS masih ada yang belum saya tau". Berdasarkan kelima informan sebagian besar mengatakan bahwa staff kurang ramah dan kurang memberikan informasi terkait BHS (*baggage handling system*).

Berdasarkan pemaparan diatas aspek *tangible* atau wujud fisik dalam penelitian ini pada aspek *tangible* atau wujud fisik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi-lokasi *counter* mulai dari *check-in* kemudian proses *baggage handling system* sangat mudah ditemukan, fasilitas lengkap dan dalam keadaan baik serta ruangan/konter bersih. Fasilitas bandara merupakan unsur yang sangat terkait dengan tingkat kepuasan para pelanggan (Afni, 2013). BHS (*baggage handling system*) di Bandar Udara Ngurah Rai terdiri dari 2 sistem utama yaitu internasional dan domestik, untuk terminal internasional terdiri dari 132 counter *check-in* dengan 6 jalur *conveyor* dengan *make up area*

dilengkapi 2 *carousel* dan 21 *chute* dan untuk kedatangan dilengkapi dengan 7 jalur *conveyor* yang terintegrasi dengan bilik Ultra Violet-C untuk pengambilan bagasi oleh penumpang. Terminal domestik memiliki 62 counter *check-in* dengan 2 jalur *conveyor* serta 3 *carousel* untuk area pengumpulan bagasi dan 5 jalur *conveyor* dengan Ultra Violet-C untuk pengambilan bagasi oleh penumpang. Sistem penanganan bagasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dilengkapi dengan pembacaan label bagasi secara otomatis untuk penentuan lokasi pengumpulan bagasi dan x-ray untuk mengecek isi bagasi. Sistem BHS (*baggage handling system*) juga di pelihara secara preventif dan korektif oleh tenaga yang tersertifikasi dan diawasi oleh tenaga berlisensi. Selain itu timbangan di counter check in di sertifikasi melalui proses kalibrasi dan tera ulang secara berkala setahun sekali oleh Badan Metrologi. Berdasarkan penjelasan diatas fasilitas umum untuk penanganan bagasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai bali dinilai sudah cukup lengkap dan bersih sehingga pengelolaan dan pemeliharaan menjadi hal yang mutlak dan wajib dilakukan oleh pihak bandara agar dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Virgiawan yang menyatakan dimensi bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar di mana semakin baik bukti fisik yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan penumpang (Virgiawan, 2013).

Pada aspek *reliability* atau reliabilitas dalam penelitian ini informan yang diwawancara, sebagian besar menjawab tidak ada kendala pada proses *check-in* hingga penanganan bagasi, tetapi informasi yang diberikan terkait penanganan bagasi atau *baggage handling system* hanya sebatas *labelling* yang berisikan nomor bagasi. Secara umum, prosedur penanganan bagasi dalam dunia penerbangan sudah diatur oleh Kementerian Perhubungan dan Pihak PT. Angkasa Pura I (Persero), sehingga tercipta standardisasi yang sama antara operator bandara dan pihak *airline* lainnya. Prosedur adalah tata cara, aturan atau urutan proses pengiriman bagasi atau penerimaan bagasi dari bandar udara keberangkatan hingga bandar udara tujuan. Penanganan Bagasi di bandar udara keberangkatan dimulai dari pemeriksaan bagasi oleh *security check* dengan menggunakan mesin *X-ray* sebagai pemeriksaan awal, penimbangan bagasi dan pelabelan bagasi serta diberikan *baggage claim tag* untuk memberi identitas bagasi tersebut, apabila berat bagasi melebihi ketentuan *airline* maka akan dilakukan pembayaran kelebihan beban, kemudian bagasi akan diarahkan ke *conveyor* untuk dipindahkan, bagasi akan diperiksa kembali oleh mesin *X-ray* dan bila bermasalah maka akan di pindah jalur secara otomatis dan dilakukan pengecekan lanjutan terhadap isi bagasi tersebut, apabila bagasi aman maka bagasi akan dibaca oleh *tag reader* untuk diarahkan ke *make up area* sesuai dengan lokasi *make up area* yang telah ditentukan. Selanjutnya bagasi dari *make up area* akan dibawa dan dimasukkan ke dalam pesawat (proses *loading*). Sesampainya di bandar udara tujuan, bagasi akan diturunkan atau dibongkar (proses *unloading*) oleh petugas penanganan bagasi selanjutnya di arahkan ke jalur *conveyor* untuk dipindahkan ke *conveyor* tempat pengambilan bagasi, dan pada saat penumpang ingin mengambil bagasi tersebut harus menunjukkan dan mencocokkan nomor dari label bagasi tersebut kepada petugas (Yuliana, 2019).

Sistem penanganan BHS (*baggage handling system*) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali telah terintegrasi dengan system *X-ray Hold Baggage Screening*, sehingga ada proses pemeriksaan kembali oleh mesin *x-ray*, dan dilakukan pemisahan bagasi secara otomatis apabila isi bagasi tersebut bermasalah, bagasi tersebut akan berpindah jalur secara otomatis, apabila bagasi aman maka bagasi tersebut dipindahkan dengan menggunakan *system conveyor belt* secara otomatis lalu akan dilakukan pembacaan label bagasi dan pemisahan jalur secara otomatis sesuai dengan lokasi pengumpulan bagasi (*makeup area*) yang telah ditentukan, system pemindahan dan penanganan bagasi dilakukan secara otomatis, dari pemindahan, pemeriksaan dan pembagian jalur *conveyor* bagasi sehingga meminimalisasi kontak antara petugas dengan barang (PT Angkasa Pura I (Persero), n.d.).

Untuk bagasi yang baru tiba di kedatangan akan di *periksa* oleh mesin *x-ray* dan dilanjutkan pemindahan melalui jalur *conveyor belt* selanjutnya dilewatkan ke jalur yang memiliki fasilitas Ultra Violet-C untuk mensterilisasi bagasi yang akan dipindahkan oleh *conveyor belt* ke area pengambilan bagasi untuk diambil oleh penumpang. Dimensi *reliability* dalam penelitian ini membuktikan dan menggambarkan bahwa dari proses *check-in* hingga penanganan bagasi sudah dilakukan dengan baik oleh petugas tetapi informasi yang diberikan terkait penanganan bagasi atau *baggage handling system* hanya sebatas pemberian *labelling* yang berisikan nomor dan tujuan penerbangan bagasi sehingga kemampuan petugas memberikan informasi terkait penanganan bagasi di bandar udara dianggap belum maksimal. Di era *new normal*, informasi terkait penanganan bagasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan penumpang terkait dengan berbagai macam sarana dan prasarana, seperti pengecekan oleh *x-ray*, penanganan bagasi secara otomatis hingga sterilisasi bagasi yang telah tersedia. Semakin tinggi dimensi keandalan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Dimensi keandalan penting untuk mencapai kepuasan penumpang (Wilson et al., 2012).

Pada aspek *responsiveness* atau daya tanggap berdasarkan data dari ketiga informan yang diwawancarai, rata-rata mengatakan antrean bagasi yang cukup lama yang pernah dialami sebelum *pandemic covid-19*. Dalam proses penanganan bagasi di Bandara Ngurah Rai berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 178 tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara sudah sesuai yakni sekitar 20 – 40 menit hingga pengambilan bagasi terakhir (Menteri Perhubungan Indonesia, 2015). Pada situasi *new normal* akibat Covid -19, *Baggage Handling System* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai melakukan pengaturan operasional untuk jalur penanganan bagasi dan penambahan proses sterilisasi dengan menggunakan fasilitas bilik Ultra Violet – C yang terintegrasi dengan jalur *conveyor belt*, hal ini dilakukan terhadap bagasi untuk menambah tingkat sterilisasi bagasi sebelum diserahkan ke penumpang. Penambahan proses sterilisasi tersebut masih tetap sesuai dengan standar waktu penanganan bagasi yang telah ditetapkan. Kendala-kendala yang kemungkinan dapat terjadi hendaknya dapat diatasi oleh petugas dengan pemberian informasi dan sebagainya. Sistem penanganan bagasi di bandara mempunyai peranan yang sangat penting bagi pihak bandara, maskapai penerbangan maupun penumpang. Maskapai penerbangan dan penumpang bisa menilai kualitas sebuah bandara dari bagaimana penanganan suatu bagasi. Dari penilaian tersebut maskapai akan memutuskan apakah akan tetap menggunakan sebuah bandara tersebut sebagai hub atau tidak (hub adalah bandara yang difungsikan oleh sebuah maskapai sebagai pusat untuk mengatur dan menyambungkan para penumpangnya ke perjalanan lanjutan berikutnya dari pesawat yang satu ke pesawat berikutnya). Dimensi daya tanggap ini merupakan dimensi paling dinamis, harapan penumpang hampir dapat dipastikan akan berubah seiring dengan kecepatan daya tanggap dan pelayanan yang diberikan, hal tersebut harus selalu diperhatikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan.

Pada aspek *assurance* atau jaminan dalam penelitian ini berdasarkan data dari kelima informan sebagian besar mengatakan tidak mengetahui posisi bagasi dan proses sterilisasi bagasi dengan penggunaan Ultra Violet-C, tetapi secara keseluruhan merasa tenang dan aman dengan pemeriksaan bagasi di BHS. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali menerapkan prinsip 3S + 1C (*Safety, Security, Service through Compliance*) dalam seluruh aspek operasional bandara, termasuk di *system* penanganan bagasi. Sistem penanganan bagasi yang ada di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai telah menggunakan sistem *control* dan *monitoring* secara terotomasi untuk mengurangi kontak langsung antara petugas dengan bagasi di *Baggage Handling System*, selanjutnya proses *tracing* bagasi di *Baggage Handling System* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai menggunakan sistem monitoring menggunakan *cctv* dan *atr reader* sehingga bagasi dapat diketahui posisinya selama berada di *Baggage Handling System* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali namun *Baggage Handling System* Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bali belum menyediakan sistem pemberitahuan posisi bagasi secara *real time* ke para penumpang. *Baggage Handling System* juga melakukan pengecekan bertahap kepada bagasi penumpang melalui *x-ray* dan melewati bagasi ke jalur yang terintegrasi dengan fasilitas Ultra Violet-C sehingga bagasi tetap aman dan steril selama proses pemindahan bagasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Selain itu sistem penanganan bagasi dilakukan perawatan berkala secara rutin oleh tenaga bersertifikat dan berlisensi sehingga jalur *conveyor* dan peralatannya dapat beroperasi secara normal. Ukuran kualitas yang menjadi kesan kepada konsumen tentang kualitas pelayanan salah satunya merupakan aspek *assurance* (Tjiptono, 2015). Aspek ini merupakan ukuran kualitas pelayanan yang berkaitan pada keahlian dalam menimbulkan kepercayaan serta keyakinan pada penumpang sehingga perlu ditingkatkan lagi terkait penyampaian informasi serta pengetahuan tentang BHS agar menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi penumpang.

Pada aspek terakhir yaitu *empathy* berdasarkan data dari kelima informan rata-rata mengatakan bahwa staff kurang ramah dan kurang memberikan informasi terkait BHS. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali menerapkan prinsip 3S + 1C (*safety, security, service through compliance*) dalam seluruh aspek operasional bandara, termasuk di sistem BHS. Sehingga pelayanan merupakan hal utama bagi petugas dalam bekerja di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Petugas yang bekerja di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dengan melakukan evaluasi berkala terhadap para pegawai serta dengan peningkatan kemampuan baik secara pelatihan maupun *sharing* dan *transfer knowledge* antar pegawai maka dapat meningkatkan pelayanan secara langsung kepada penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang sebelumnya dimana hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *empathy* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan Maskapai Penerbangan Batik Air terkait dengan kepedulian dan perhatian Batik Air kepada semua pelanggan, meliputi komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan, maka akan semakin tinggi kepuasan penumpang (Laurentia, 2015). Dimensi *empathy* merupakan aspek yang menekankan pada perhatian kepada konsumen serta bersifat individu kepada masyarakat untuk lebih mengetahui harapan atau kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pembahasan diatas terkait kualitas pelayanan mengindikasikan bahwa semua indikator pada kualitas pelayanan sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan, keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan terhadap pelayanan *Baggage Handling System*. Temuan pada penelitian ini dari aspek *tangible* dinyatakan sudah cukup baik sementara pada aspek, *reliability, assurance, responsiveness* dan *empathy* perlu ditingkatkan lagi guna meningkatkan kepuasan pelanggan dalam proses penanganan bagasi. Di era new normal harus diwujudkan pelayanan bandara yang aman dan selamat juga sehat, baik itu bagi pengguna jasa maupun bagi seluruh komunitas bandara. Pemanfaatan teknologi *baggage handling system* (BHS) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu wujud peningkatan kualitas dan efisiensi jasa pelayanan. Evaluasi terhadap kepuasan pelanggan terkait dengan *service quality* perlu dilakukan oleh pengelola bandara secara berkala agar kualitas pelayanan kepada pengguna jasa bandara tetap terjaga dengan baik dengan mengoptimalkan penggunaan berbagai sarana dan fasilitas yang dimiliki, memberikan pelatihan sumber daya manusia kepada petugas bandara, memperhatikan kenyamanan dan keamanan pengguna bandara dan senantiasa menjaga kebersihan, ketertiban dan kerapian gedung dan fasilitas yang dimiliki.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan *baggage handling system* (BHS) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali pada era new normal, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa hasil eksplorasi persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan fasilitas *baggage handling system* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada era new normal pada aspek *tangible* dapat dikatakan sudah cukup baik. Hasil eksplorasi persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan fasilitas *baggage handling system* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada era new normal pada aspek *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* harus ditingkatkan kembali guna meningkatkan kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti menyampaikan 2 saran untuk peneliti selanjutnya. Yang pertama karena dalam penelitian ini penulis memiliki beberapa keterbatasan akibat pandemi covid-19 yang mengakibatkan penurunan jumlah penumpang di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, maka disarankan para peneliti selanjutnya untuk meneliti atau menggali lebih dalam lagi tentang pelayanan *baggage handling system* dengan cakupan lebih luas dengan memperbanyak informan setelah jumlah penerbangan kembali ke kapasitas normal sehingga memperbanyak data yang didapatkan. Yang kedua untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan teori-teori lain seperti teori penerimaan teknologi untuk menggali lebih dalam tentang pelayanan *baggage handling system* baik dari sisi petugas maupun penumpang. Hal ini akan lebih memperkaya hasil penelitian dengan mengambil fokus penelitian yang lain.

REFERENSI

- Adnyana, I. M., Nauli, S., & Sari, M. (2018). Penggunaan Sistem Aplikasi Out of Gauge Dengan Baggage Handling System Pada Terminal 3 Ultimate Domestik Di Bandara Soekarno-Hatta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 4(3), 333–344.
- Afni, N. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Udara Di Bandar Udara Mutiara Palu. *Katalogis*, 1(7), 61–70.
- BPS. (2018). *Statistik Transportasi Udara 2018*. <https://www.bps.go.id/publication/2019/11/27/2ee66ee6da342041f1901fb0/statistik-transportasi-udara-2018.html>
- Chumakova, A. (2014). *Customer satisfaction on facility services in terminal 2 of Tampere Airport*. April, 1–61.
- Damanik, J. S. (2012). WARTA ARDHIA Evaluasi Fasilitas Peralatan Baggage Handling Di Bandar Udara Hang Nadim Batam Evaluation On Baggage Handling Equipment Facility In Hang Nadim Airport, Batam. 38(4), 409–421.
- Ishutkina, M. A., & Hansman, R. J. (2009). Analysis Of The Interaction Between Air Transportation And Economic Activity: A Worldwide Perspective Report No. Icat-2009-2 Mit International Center for Air Transportation (ICAT) Department of Aeronautics & Astronautics Massachusetts Institute of Tec. *MIT International Center for Air Transportation (ICAT)*, March, 313.
- Laurentia, W. (2015). *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance*, .2013(Lcc), 118–132.
- Menteri Perhubungan Indonesia. (2015). *STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA*. http://iaeta.org/wp-content/uploads/2017/08/PM_178_Tahun_2015-ttg-LOS.pdf
- Moleong. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Pearce, B. (2014). The shape of air travel markets over the next 20 years. *Iata*. www.iata.org/pax-forecast
- PT Angkasa Pura I (Persero). (n.d.). *PT Angkasa Pura I (Persero)*. https://ap1.co.id/contents/file/654-Angkasa_Pura_BHS_SR_12_june.pdf
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*.
- Umar, S. H. (2018). 1. Perancangan Baggage Handling System (BHS) Di New Yogyakarta International Airport (NYIA). *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 11(2), 5–17.
- Virgiawan, R. T. (2013). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di bandar udara internasional sultan hasanuddin makassar reza virgiawan t.*
- Wardhani, W. A., & Ahyudanari, E. (2016). Perencanaan Sistem Penanganan Bagasi Pada Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Teknik ITS*, 5(2), 1–6.

-
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2012). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*.
- Yuliana, D. (2019). Analisis Persepsi Petugas Operasional Dalam Pelaksanaan Baggage Handling System (Bhs) Di Bandara Kuala Namu – Medan. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(4), 191.