



## Penerapan Metode Antrian *Priority Service* dalam Kegiatan Loading Bagasi Terminal 1 Bandara Internasional Juanda

Athaillah Dylan Susanto<sup>1</sup>, Hery Pudjoprastyono<sup>2</sup>

1,2Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

[123012010355@student.upnjatim.ac.id](mailto:123012010355@student.upnjatim.ac.id), [herypmnj.upnjatim@gmail.com](mailto:herypmnj.upnjatim@gmail.com)

### Abstrak

Indonesia sebagai negara kepulauan dengan ribuan pulau sangat bergantung pada moda transportasi udara untuk mendukung konektivitas antar wilayah. Bandara sebagai infrastruktur utama transportasi udara memainkan peranan yang sangat strategis dalam menjamin kelancaran operasional penerbangan, salah satunya melalui proses penanganan dan pemuatan bagasi. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara komprehensif proses pemuatan bagasi pesawat serta penerapan layanan prioritas (*priority service*) dalam kegiatan tersebut di Terminal 1 Bandara Internasional Juanda Surabaya. Metode yang dipakai adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung di lapangan dan komunikasi informal dengan petugas penanganan di darat (*ground handling*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan bagasi dimulai dari tahap *check-in*, pemeriksaan keamanan dengan mesin X-ray, pengangkutan ke pesawat menggunakan gerobak bagasi dan traktor, sampai pengaturan bagasi di ruang penyimpanan (*cargo hold*) pesawat. Pengaturan bagasi dilakukan berdasarkan ukuran, bobot, dan sifat barang untuk menjaga stabilitas dan keamanan muatan selama penerbangan. Penerapan layanan prioritas tampak dari pengaturan urutan pemuatan bagasi sesuai dengan identitas dan tanda tertentu pada bagasi tag. Perbedaan jenis pesawat yaitu *narrow body* dan *wide body* turut memengaruhi kompleksitas distribusi bagasi di dalam kompartemen. Penggunaan *cargo net* sebagai pelindung muatan menunjukkan perhatian serius terhadap aspek keamanan selama penerbangan. Proses *unloading* bagasi memiliki batas waktu maksimal tiga puluh menit sejak pesawat tiba di *apron*, sedangkan proses *loading* tidak memiliki batas waktu tertulis namun tetap berdampak langsung pada ketepatan jadwal keberangkatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi *priority service* secara konsisten berkontribusi pada efisiensi waktu, ketertiban kerja petugas, serta kelancaran operasional penerbangan secara keseluruhan. Diperlukan adanya prosedur tertulis yang lebih sistematis dan terstandarisasi agar penerapan layanan prioritas dapat dioptimalkan lebih lanjut.

**Kata kunci:** Pemuatan Bagasi, Layanan Prioritas, Penanganan Di Darat, Bandara, Transportasi Udara, *Ground Handling*

### 1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan dengan ribuan pulau yang ada, baik itu pulau yang kecil ataupun yang besar. Penyedia jasa alat transportasi sangat diuntungkan dalam hal ini. Alat transportasi sangat penting untuk kehidupan manusia karena dapat memfasilitasi mobilitas dan membantu menghubungkan beberapa wilayah Indonesia. Tidak hanya di Indonesia, alat transportasi juga penting karena dapat memenuhi perjalanan ke mancanegara. Dengan demikian alat transportasi diharapkan dapat menyediakan jasa seoptimal mungkin. [1]

Pesawat terbang adalah salah satu alat transportasi umum yang paling cepat saat ini. Waktu tempuh yang dibutuhkan pesawat untuk mencapai satu daerah ke daerah yang lain saat ini masih menjadi yang tercepat jika dibandingkan dengan alat transportasi yang ada pada saat ini. [2]

Bandara adalah sarana transportasi umum yang digunakan oleh pesawat udara. Sebagai bagian dari sistem transportasi nasional dan internasional, bandara berfungsi sebagai lokasi untuk pesawat melakukan lepas landas, pendaratan, dan pemeriksaan pesawat secara berkala. Bandara juga melayani penumpang, barang, dan bagasi. Sebagai infrastruktur fisik, bandara juga berfungsi sebagai tempat penyimpanan barang dan penumpang. [3]

Bandara Juanda memiliki 2 pembagian terminal, terminal 1 diisi oleh rute penerbangan domestik dengan maskapai Garuda Indonesia, Citilink, Pelita Air, NAM Air, Super Air Jet, Wings Air, Batik Air dan Lion Air. Sementara terminal 2 diisi oleh penerbangan dengan rute internasional dengan maskapai Garuda Indonesia, Lion Air,

Malaysia Airlines, Singapore Airlines, SCOOT, Air Asia dan Royal Brunei [4]. Terminal 1 Bandara Internasional Juanda adalah salah satu terminal dengan jadwal penerbangan yang sibuk; banyaknya rute domestik membuat pihak yang bertugas untuk menerapkan cara kerja yang efisien. [5]

Demi menunjang kenyamanan penumpang saat melakukan perjalanan, pesawat udara memiliki fasilitas yang berguna untuk menyimpan barang bawaan mereka selama perjalanan. Agar tidak memenuhi kabin pesawat udara, para penumpang selaku konsumen dapat menyerahkan barang bawaan kepada pihak maskapai penerbangan untuk diangkut bersama penumpang, namun tidak dalam ruangan yang sama dengan penumpang. Fasilitas tersebut dinamakan bagasi pesawat udara. [6]

Dalam beberapa kasus bagasi penumpang tidak dapat diproses dalam cara yang sama karena beberapa bagasi memiliki karakter yang berbeda. [7] Oleh sebab itu penanganan bagasi harus dilakukan secara profesional dan efisien guna menunjang ketepatan jadwal penerbangan. [8]

Penelitian mengenai penanganan bagasi telah banyak dilakukan, khususnya dalam fokus operasional bandara dan pelayanan penerbangan. Penelitian-penelitian tersebut menjadi acuan dalam memahami peran *baggage handling* dalam mendukung kelancaran operasional bandara.

Pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia oleh PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng telah diteliti sebelumnya. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif yang berfokus pada hubungan antara standar penanganan bagasi dan kepuasan penumpang. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan bagasi yang baik memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian ini lebih menekankan pada aspek pelayanan dan sudut pandang penumpang, sehingga belum membahas secara rinci mengenai proses operasional pemuatan bagasi di lapangan. [9]

Selain itu, beberapa dokumen dari operasional maskapai dan penyedia layanan *ground handling* mengungkapkan bahwa proses pengelolaan bagasi harus dilakukan sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan, mulai dari tahap *check-in*, pemeriksaan keamanan hingga proses pemuatan bagasi ke dalam pesawat. [10]

Dari studi sebelumnya dan dokumen yang tersedia, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian tentang pengelolaan bagasi umumnya lebih menekankan pada aspek layanan atau bersifat normatif sesuai dengan SOP. Oleh karena itu, riset mengenai peran *priority service* dalam proses *loading* bagasi dengan metode kualitatif berdasarkan observasi lapangan masih cukup jarang. Penelitian ini diharapkan bisa melengkapi kajian yang ada sebelumnya dengan memberikan gambaran yang konkret tentang penerapan *priority service* dalam kegiatan *loading* bagasi di bandara.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penulis memilih pendekatan ini karena metode ini dapat menggambarkan dan menganalisis secara sistematis kegiatan *loading* bagasi di pesawat serta implementasi *priority service* dalam proses *loading* bagasi berdasarkan kondisi nyata di lapangan.

Penulis melakukan penelitian ini di Bandara Terminal 1 Juanda dengan objek *loading* bagasi ke pesawat oleh *ground handling*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan komunikasi secara langsung dengan petugas *ground handling*. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses penanganan dan *loading* bagasi, mulai dari tahap *check-in*, pemeriksaan keamanan, pengangkutan bagasi, hingga pemuatan bagasi ke dalam kompartemen pesawat.

Observasi difokuskan pada alur kerja, pengaturan urutan pemuatan bagasi, serta penerapan *priority service* dalam kegiatan *loading* bagasi. Selain observasi, pengumpulan data juga didukung oleh komunikasi langsung secara informal dengan petugas yang terlibat dalam proses penanganan bagasi. Komunikasi ini dilakukan dalam bentuk percakapan sehari-hari untuk memperoleh penjelasan tambahan terkait prosedur kerja, alasan penerapan urutan

pemuatan bagasi, serta praktik operasional yang dilakukan di lapangan. Informasi yang diperoleh dari komunikasi tersebut digunakan sebagai data pendukung untuk memperjelas dan memperkuat hasil observasi.

### 3. Hasil dan Diskusi

#### 3.1 Proses Check-In

Hasil pengamatan langsung di Terminal 1 Bandara Internasional Juanda menunjukkan bahwa proses penanganan bagasi dimulai ketika penumpang menyerahkan bagasi mereka di konter *check-in*. Pada langkah ini, bagasi ditimbang dan diberi *tag* bagasi yang berfungsi sebagai identitas bagasi. *Tag* ini berisi nomor penerbangan, berat bagasi, dan identitas penumpang yang terhubung melalui kabel atau label pada bagasi mereka. Tujuan dari pemberian identitas ini adalah untuk membuat proses pelacakan dan pemrosesan bagasi lebih mudah.

Pada proses ini, penumpang yang membawa bagasi *over dimension* tidak dapat diserahkan menuju area *make-up* dengan *conveyor belt* konvensional seperti biasa. Setelah dilakukan proses pengukuran lebar dan penimbangan, bagasi *over dimension* akan dijalankan ke area *make-up* dengan *conveyor belt* khusus yang dirancang untuk menangani bagasi berukuran besar. Penanganan terpisah ini merupakan bagian dari implementasi *priority service* sejak tahap awal, di mana bagasi dengan karakteristik khusus mendapat jalur penanganan yang berbeda agar tidak mengganggu alur bagasi reguler. [11]

Sistem pemberian *tag* bagasi juga mencerminkan penerapan *priority service*, di mana bagasi milik penumpang kelas bisnis atau penumpang dengan status keanggotaan tertentu mendapatkan tanda khusus pada *tag*-nya. Tanda ini memungkinkan petugas untuk mengidentifikasi bagasi prioritas sejak tahap *check-in* sehingga dapat diproses lebih cepat pada tahap-tahap berikutnya. Standar penanganan *baggage tag* telah diatur dalam ketentuan IATA (*International Air Transport Association*) yang mewajibkan setiap bagasi memiliki identitas yang jelas dan dapat terlacak secara elektronik. [12]

#### 3.2 Pemeriksaan X-Ray

Setelah *check-in*, bagasi dibawa ke area *make-up* untuk menjalani pemeriksaan keamanan oleh petugas keamanan pesawat (*Avsec*) menggunakan mesin *X-ray*. Bagasi yang dinyatakan aman kemudian diserahkan kepada petugas *ground handling* untuk diangkut ke pesawat menggunakan gerobak bagasi dan traktor pemuatan bagasi. Proses pengangkutan dilakukan secara teratur sehingga bagasi dapat tiba di pesawat tepat waktu.

Pemeriksaan keamanan merupakan tahapan yang sangat krusial dalam proses penanganan bagasi. Mesin *X-ray* yang digunakan mampu mendeteksi benda-benda yang dilarang dibawa dalam bagasi terdaftar, seperti bahan peledak, senjata, atau bahan berbahaya lainnya. Prosedur ini sesuai dengan regulasi keamanan penerbangan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. [13]

Dalam konteks *priority service*, bagasi yang telah mendapatkan tanda prioritas tetap harus melalui proses pemeriksaan keamanan yang sama dengan bagasi reguler. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keamanan tidak dapat dikompromikan meskipun dalam penerapan layanan prioritas. Bedanya terletak pada kecepatan pemrosesan dan penempatan bagasi pada jalur yang tepat setelah melewati pemeriksaan keamanan, sehingga bagasi prioritas dapat segera diangkut ke pesawat sebelum bagasi reguler lainnya. [14]

Pemeriksaan *X-ray* juga membantu dalam mengidentifikasi bagasi yang memerlukan penanganan khusus, seperti bagasi yang berisi bahan-bahan rapuh atau peralatan elektronik yang sensitif. Identifikasi ini penting dalam proses *priority service* karena membantu petugas menentukan penempatan yang tepat di dalam kompartemen pesawat, terutama untuk memastikan bagasi tersebut tidak mengalami kerusakan akibat tekanan dari bagasi lainnya.

#### 3.3 Pengangkutan Bagasi ke Pesawat

Setelah melewati pemeriksaan keamanan, bagasi diangkut menuju pesawat menggunakan gerobak bagasi (*baggage cart*) yang ditarik oleh traktor. Proses pengangkutan ini harus dilakukan dengan cermat dan terorganisir agar bagasi tiba di pesawat dalam kondisi baik dan tepat waktu. Petugas *ground handling* bertanggung jawab

memastikan bahwa seluruh bagasi yang telah terdaftar untuk suatu penerbangan berhasil diangkut dan dimuat ke dalam pesawat sebelum batas waktu keberangkatan.

Koordinasi antara petugas di area *make-up* dan petugas di apron pesawat sangat penting dalam tahap ini. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa bagasi prioritas dimuat terlebih dahulu sesuai dengan prosedur *priority service*. Dalam praktiknya, bagasi yang mendapat tanda prioritas biasanya diletakkan pada gerobak bagasi tersendiri atau di posisi yang mudah dijangkau saat proses pemuatan berlangsung. [15]

Penggunaan traktor dan gerobak bagasi modern juga turut mendukung efisiensi proses pengangkutan. Di Bandara Juanda Terminal 1, peralatan *ground support equipment* yang tersedia telah disesuaikan dengan volume penerbangan yang tinggi, mengingat terminal ini melayani banyak rute domestik dari berbagai maskapai. Standar keselamatan dalam pengoperasian peralatan ini diatur ketat untuk mencegah kecelakaan kerja dan kerusakan bagasi selama proses pengangkutan. [5]

### 3.4 Penyusunan dalam Badan Pesawat

Bagasi disusun dengan mempertimbangkan dimensi, berat, dan fiturnya pada tahap *loading*. Sebagai pondasi, bagasi yang berat dan besar diletakkan terlebih dahulu di bagian paling bawah kompartemen. Tujuan penempatan ini adalah untuk menjaga kestabilan susunan bagasi dan mencegah pergeseran selama proses pemuatan dan selama penerbangan. Bagasi dengan ukuran sedang dan yang memiliki tanda *fragile* atau mudah pecah ditempatkan di bagian atas untuk mengurangi tekanan dan risiko kerusakan akibat beban bagasi lainnya.

Urutan pemuatan mempertimbangkan distribusi berat di dalam pesawat selain pengaturan berdasarkan karakteristik bagasi. Bagasi dengan bobot lebih besar dimuat lebih awal untuk menjaga keseimbangan pesawat dan memungkinkan proses pemuatan yang aman dan tertib. Dalam praktiknya, penerapan layanan prioritas tercermin dari pemahaman petugas *ground handling* bahwa bagasi harus diprioritaskan berdasarkan identitas dan tanda khusus pada *bagasi tag*. Meskipun ini telah menjadi bagian dari prosedur operasional, penerapan layanan prioritas sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan ketepatan proses *loading* bagasi.

Distribusi berat bagasi yang tepat merupakan aspek yang sangat kritis dalam keselamatan penerbangan. Ketidakseimbangan distribusi berat dapat memengaruhi karakteristik terbang pesawat dan berpotensi membahayakan keselamatan penerbangan. Oleh karena itu, petugas *ground handling* harus memiliki pemahaman yang baik tentang prinsip-prinsip distribusi berat dan mengikuti *load sheet* yang telah disiapkan oleh *load control officer*. [16]

Dalam konteks penerapan *priority service*, urutan pemuatan bagasi juga harus mempertimbangkan kemudahan pembongkaran di bandara tujuan. Bagasi penumpang yang pertama kali tiba di bandara tujuan sebaiknya adalah bagasi prioritas, sehingga penumpang dengan layanan prioritas dapat mengambil bagasi mereka lebih cepat. Untuk itu, posisi pemuatan bagasi prioritas di dalam kompartemen harus diperhitungkan dengan cermat sehingga bagasi tersebut menjadi yang pertama keluar saat proses *unloading*. [17]

### 3.5 Jenis Pesawat dan Pengaruhnya terhadap Loading Bagasi

Pada Bandara Juanda, pesawat yang sering beroperasi adalah jenis pesawat *narrow body* dan *wide body*. Kedua jenis pesawat ini memiliki perbedaan yang signifikan pada dimensi pesawat, dan perbedaan tersebut sangat memengaruhi proses *loading* bagasi di bandara.

Pesawat *narrow body* yang sering ada di Bandara Juanda adalah Boeing 737 dan Airbus A320. Pesawat jenis ini memiliki badan pesawat yang relatif sempit dan memiliki jumlah kompartemen yang terbatas. Umumnya pesawat jenis ini hanya memiliki 2 kompartemen bagasi, yaitu kompartemen belakang (*aft cargo hold*) dan kompartemen depan (*forward cargo hold*). Dengan demikian, petugas *ground handling* dituntut untuk menentukan urutan distribusi berat bagasi agar tetap sesuai dengan ketentuan operasional.

Berbeda dengan pesawat *narrow body*, pesawat dengan jenis *wide body* memiliki badan pesawat yang lebih lebar dan kapasitas muatan yang lebih besar. Pesawat *wide body* umumnya dilengkapi dengan lebih dari dua

kompartemen bagasi. Kompartemen tersebut terdiri dari kompartemen depan (*forward cargo hold*), tengah (*mid cargo hold*), dan belakang (*aft cargo hold*). Jumlah kompartemen yang lebih banyak memberikan fleksibilitas lebih besar dalam pengaturan distribusi bagasi selama proses *loading*.

Meskipun pesawat *wide body* memiliki kapasitas dan fleksibilitas yang lebih tinggi, penanganan bagasi juga memiliki kompleksitas yang tinggi. Proses koordinasi antar petugas dan pengaturan bagasi dituntut menjadi lebih profesional karena melibatkan lebih banyak dan volume bagasi yang lebih besar. Penerapan *priority service* memiliki peranan penting dalam mengatur urutan dan distribusi bagasi agar proses *loading* dapat berlangsung secara tertib dan sesuai dengan prosedur.

Sehubungan dengan penelitian ini, perbedaan dalam jumlah dan dimensi kompartemen pada pesawat berbadan lebar memungkinkan aktivitas pemuatan bagasi dilakukan dengan distribusi beban yang lebih merata. Penerapan layanan prioritas pada pesawat berbadan lebar dapat dilakukan dengan mengelompokkan bagasi berdasarkan kategori tertentu dan mendistribusikannya ke berbagai kompartemen, sehingga proses pemuatan tidak terpusat hanya di satu lokasi. Ini memiliki kemungkinan untuk meningkatkan efisiensi waktu dan kelancaran operasional, terutama pada penerbangan yang membawa bagasi dalam jumlah yang signifikan.

Pemahaman mendalam tentang karakteristik masing-masing tipe pesawat sangat penting bagi petugas *ground handling* dalam menerapkan *priority service* secara efektif. Pelatihan dan sertifikasi yang memadai bagi petugas *ground handling* menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa proses pemuatan bagasi dilakukan dengan benar, aman, dan efisien pada kedua jenis pesawat tersebut. [18]

### 3.6 Pengamanan Bagasi dengan Cargo Net

Setelah seluruh bagasi disusun sesuai dengan persyaratan, langkah selanjutnya adalah menjaga agar barang aman. Bagasi yang telah ditata kemudian diikat dengan *cargo net* untuk memastikan posisinya stabil. Tujuan penggunaan *cargo net* adalah untuk memastikan bahwa muatan tidak bergerak selama pesawat melakukan manuver, lepas landas, dan selama penerbangan.

Penggunaan *cargo net* merupakan bagian integral dari sistem keamanan muatan dalam penerbangan. Standar penggunaan *cargo net* mengacu pada regulasi keselamatan penerbangan internasional yang mewajibkan seluruh muatan dalam kompartemen bagasi pesawat harus diamankan dengan baik untuk mencegah pergeseran yang dapat mengganggu keseimbangan pesawat. Dalam kondisi turbulensi atau manuver mendarat dan lepas landas, muatan yang tidak diamankan dengan baik dapat menjadi berbahaya bagi integritas struktur pesawat. [19]

Tahapan pengamanan ini menunjukkan bahwa proses *loading* bagasi tidak hanya memperhatikan kecepatan pemuatan semata, tetapi juga aspek keamanan muatan serta kelancaran operasional penerbangan. Dalam konteks *priority service*, pengamanan dengan *cargo net* tetap diterapkan pada seluruh bagasi tanpa pengecualian, menandakan bahwa prioritas layanan tidak mengorbankan standar keamanan yang telah ditetapkan.

### 3.7 Manajemen Waktu dalam Proses Loading Bagasi

Dalam hal waktu penanganan bagasi, hasil observasi menunjukkan bahwa proses *unloading* bagasi memiliki batas waktu tertinggi, yaitu tiga puluh menit sejak pesawat tiba di apron. Sementara itu, proses *loading* bagasi tidak memiliki batas waktu tertulis yang berlaku. Namun demikian, proses *loading* sangat penting karena berkontribusi pada jadwal keberangkatan penerbangan selanjutnya, baik di bandara asal maupun tujuan.

Manajemen waktu yang efektif dalam proses *loading* bagasi merupakan salah satu faktor utama yang menentukan *On-Time Performance* (OTP) suatu maskapai penerbangan. OTP merupakan indikator kinerja yang sangat penting bagi maskapai karena berpengaruh langsung pada kepuasan penumpang dan reputasi maskapai. Keterlambatan dalam proses *loading* bagasi dapat menyebabkan keterlambatan keberangkatan yang pada akhirnya berdampak pada keseluruhan jadwal operasional penerbangan. [8]

Penerapan *priority service* dalam proses *loading* bagasi secara langsung berkontribusi pada peningkatan efisiensi waktu. Dengan mengutamakan pemuatan bagasi berdasarkan prioritas yang telah ditentukan, waktu keseluruhan

proses *loading* dapat dipersingkat karena petugas tidak perlu mencari-cari bagasi yang harus dimuat terlebih dahulu. Sistem yang terorganisir ini memungkinkan petugas untuk bekerja dengan alur yang lebih lancar dan sistematis.

Penelitian sebelumnya mengenai optimalisasi proses *loading* dan *unloading* bagasi menunjukkan bahwa penerapan prosedur yang terstandarisasi dapat meningkatkan efisiensi waktu penanganan bagasi secara signifikan. Hal ini pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan OTP maskapai penerbangan. [8] Temuan ini sejalan dengan hasil observasi di Terminal 1 Bandara Juanda yang menunjukkan bahwa penerapan *priority service* yang konsisten berkontribusi pada kelancaran operasional penerbangan.

### 3.8 Tantangan dan Kendala dalam Penerapan Priority Service

Meskipun penerapan *priority service* membawa banyak manfaat operasional, terdapat beberapa tantangan dan kendala yang dihadapi dalam implementasinya di lapangan. Berdasarkan hasil observasi dan komunikasi dengan petugas *ground handling* di Terminal 1 Bandara Juanda, beberapa tantangan utama dapat diidentifikasi.

Pertama, volume penumpang yang tinggi pada jam-jam sibuk dapat menyulitkan petugas dalam memilah dan memproses bagasi prioritas secara tepat waktu. Ketika banyak penerbangan berangkat dalam waktu yang berdekatan, tekanan waktu yang dialami petugas *ground handling* meningkat secara signifikan, sehingga berpotensi mengurangi ketelitian dalam penerapan *priority service*. [11]

Kedua, perbedaan standar penandaan bagasi prioritas antar maskapai yang beroperasi di Terminal 1 dapat menimbulkan kebingungan bagi petugas *ground handling* yang menangani beberapa maskapai sekaligus. Setiap maskapai memiliki sistem dan kode identifikasi prioritas yang berbeda, sehingga petugas harus memahami standar dari masing-masing maskapai. Harmonisasi standar ini menjadi penting untuk meningkatkan efisiensi penerapan *priority service*. [12]

Ketiga, kondisi cuaca yang tidak menentu, terutama hujan lebat yang umum terjadi di Surabaya, dapat memengaruhi proses *loading* bagasi di apron. Hujan dapat menyebabkan kondisi apron yang licin, memperlambat pergerakan peralatan, dan mengurangi visibilitas petugas, sehingga berdampak pada efisiensi dan keselamatan proses penanganan bagasi. Dalam kondisi seperti ini, penerapan *priority service* memerlukan penyesuaian prosedur agar tetap dapat berjalan dengan efektif. [13]

Keempat, keterbatasan jumlah petugas *ground handling* yang berpengalaman juga menjadi tantangan tersendiri. Penerapan *priority service* yang efektif membutuhkan petugas yang tidak hanya memahami prosedur operasional, tetapi juga memiliki kemampuan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat dalam situasi yang dinamis. Pelatihan berkelanjutan dan evaluasi kinerja yang reguler diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh petugas memiliki kompetensi yang memadai. [15]

### 3.9 Perbandingan Priority Service di Berbagai Bandara

Untuk memahami posisi penerapan *priority service* di Terminal 1 Bandara Juanda dalam konteks yang lebih luas, perlu dilakukan perbandingan dengan praktik yang diterapkan di bandara-bandara lain. Bandara-bandara besar di Indonesia seperti Bandara Internasional Soekarno-Hatta di Cengkareng dan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai di Bali memiliki volume penerbangan yang jauh lebih besar dan sistem penanganan bagasi yang lebih terotomasiasi.

Di Bandara Soekarno-Hatta, sistem *Baggage Handling System* (BHS) yang lebih canggih memungkinkan pemilahan dan distribusi bagasi secara otomatis berdasarkan prioritas yang telah diprogram sebelumnya. Sistem ini menggunakan barcode dan teknologi RFID (*Radio Frequency Identification*) untuk melacak dan mengarahkan bagasi secara otomatis, sehingga mengurangi ketergantungan pada penilaian manual petugas. [9]

Sementara itu, penerapan *priority service* di Terminal 1 Bandara Juanda masih sangat bergantung pada keterampilan dan pemahaman petugas *ground handling* secara individual. Meskipun demikian, sistem ini terbukti dapat berjalan efektif ketika petugas memiliki pemahaman yang baik tentang prosedur dan berkomitmen untuk

menerapkannya secara konsisten. Pengembangan sistem yang lebih terstandarisasi dan terdokumentasi dapat menjadi langkah selanjutnya untuk meningkatkan kualitas *priority service* di Terminal 1 Bandara Juanda. [17]

Dari perbandingan ini, dapat disimpulkan bahwa investasi dalam teknologi dan sistem manajemen bagasi yang lebih modern dapat secara signifikan meningkatkan efektivitas penerapan *priority service*. Namun, faktor sumber daya manusia yang terlatih dan berkomitmen tetap menjadi fondasi yang tidak dapat diabaikan dalam penerapan *priority service* yang efektif, terlepas dari tingkat otomatisasi yang ada.

### 3.10 Implikasi Priority Service terhadap Kepuasan Penumpang

Penerapan *priority service* dalam proses *loading* bagasi memiliki implikasi langsung terhadap kepuasan penumpang. Penumpang yang mendapatkan layanan prioritas mengharapkan bagasi mereka tiba di *conveyor belt* pengambilan bagasi lebih awal dibandingkan penumpang biasa. Harapan ini hanya dapat dipenuhi apabila proses *loading* bagasi prioritas dilakukan dengan benar sejak awal.

Penelitian tentang pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang menunjukkan korelasi yang kuat antara kualitas layanan penanganan bagasi dengan tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan. Penumpang yang bagasinya tiba tepat waktu dan dalam kondisi baik memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan penumpang yang mengalami masalah dengan bagasi mereka. Hal ini menegaskan pentingnya proses *loading* bagasi yang efektif dan terkontrol sebagai bagian dari layanan penerbangan secara keseluruhan. [9]

Selain aspek ketepatan waktu, keamanan dan kondisi bagasi juga merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan penumpang. Bagasi yang mengalami kerusakan akibat proses *loading* yang tidak hati-hati dapat menimbulkan ketidakpuasan yang serius dan berpotensi menjadi sumber keluhan dan tuntutan ganti rugi dari penumpang. Oleh karena itu, penerapan *priority service* yang memperhatikan aspek keamanan bagasi tidak hanya penting dari perspektif operasional, tetapi juga dari perspektif kepuasan dan loyalitas pelanggan. [20]

Dalam jangka panjang, kualitas *priority service* yang konsisten dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi maskapai penerbangan dan operator *ground handling*. Penumpang yang secara rutin mendapatkan pengalaman positif dengan layanan prioritas akan cenderung memilih maskapai yang sama untuk perjalanan berikutnya, sehingga berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan dan pendapatan maskapai.

## 4. Kesimpulan

Menurut penelitian yang dilakukan di Terminal 1 Bandara Internasional Juanda, kelancaran operasional penerbangan dipengaruhi langsung oleh tahapan *loading* bagasi yang terstruktur, mulai dari identifikasi bagasi, pemeriksaan keamanan, pengangkutan, hingga penempatan dan pengamanan bagasi di kompartemen pesawat. Urutan pemuatan dan penataan bagasi berdasarkan dimensi, berat, dan karakteristiknya menunjukkan penerapan layanan prioritas dalam proses pemuatan bagasi. Bagasi berukuran besar dan berat ditempatkan di bagian bawah sebagai pondasi, sementara bagasi berukuran sedang dan dengan tanda *fragile* ditempatkan di bagian atas. Selain itu, penggunaan *cargo net* sebagai pengamanan muatan menunjukkan bahwa memprioritaskan layanan juga melibatkan keamanan bagasi selama penerbangan. Perbedaan tipe pesawat *narrow body* dan *wide body* memberikan implikasi yang berbeda dalam penerapan *priority service*. Pesawat *narrow body* menuntut pengelolaan yang lebih ketat akibat keterbatasan kompartemen, sementara pesawat *wide body* memberikan fleksibilitas lebih namun dengan kompleksitas koordinasi yang lebih tinggi. Meskipun tidak ada tenggat waktu yang ditetapkan secara tertulis untuk proses *loading* bagasi, pelaksanaannya sangat penting untuk menjaga efisiensi proses, menjaga ketertiban kerja petugas, dan mendukung kelancaran operasional penerbangan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penerapan layanan prioritas selama proses *loading* bagasi sangat penting untuk menjaga efisiensi waktu, ketertiban proses, dan kelancaran operasional penerbangan secara keseluruhan. Untuk kedepannya, disarankan adanya penyusunan prosedur tertulis yang lebih sistematis terkait *priority service* dalam proses *loading* bagasi, peningkatan investasi teknologi seperti sistem pelacakan RFID, serta program pelatihan berkelanjutan bagi petugas *ground handling* guna memastikan penerapan layanan prioritas yang konsisten dan berkualitas tinggi di Terminal 1 Bandara Internasional Juanda.

## Referensi

- [1] M. P. S. A. d. Adiarto, "Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan," *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum*, pp. 146-159, 2017.
- [2] D. H. C. A. R. F. I. D. E. P. a. M. N. C. H. N. H. Prayitno, "Pengenalan Pesawat Terbang Tingkat Dasar Bagi Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Banyuwangi," *TEKIBA: Jurnal Teknologi dan Pengabdian Masyarakat*, p. 2, 2024.
- [3] M. E. P. U. a. M. V. Roellyanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya," p. 1, 2022.
- [4] Makuttravel, "Daftar Maskapai di Bandara Juanda Surabaya," 29 Desember 2025. [Online]. Available: <https://makutatravel.com/daftar-maskapai-bandara-juanda-surabaya>.
- [5] M. P. R. Indonesia, "Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara," *Indonesia Patent* 178, 2015.
- [6] R. A. Fardani, "Perlindungan Hukum Atas Kerugian Konsumen Pengguna Bagasi Pesawat Udara," *Skripsi*, 2015.
- [7] S. Sihombing, "Analisis Penanganan Bagasi Over Dimension dan Dampaknya terhadap Keselamatan Penerbangan," *Jurnal Transportasi Udara*, 2019.
- [8] E. W. a. R. Kurniawati, "Optimalisasi Proses Loading dan Unloading Bagasi Penumpang Guna Menunjang On Time Performance," *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 2020.
- [9] M. I. A. a. F. F. Y. Nasution, "Pengaruh Penanganan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia oleh PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng," *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, pp. 1-6, 2024.
- [10] Pelita Air, "Standar Pengecekan Bagasi di Bandara Versi Pelita Air," 29 December 2025. [Online]. Available: [https://www.pelita-air.com/content\\_travel/detail/yuk-intip-ini-dia-standar- pengecekan-bagasi-di-bandara-versi-pelita-air](https://www.pelita-air.com/content_travel/detail/yuk-intip-ini-dia-standar- pengecekan-bagasi-di-bandara-versi-pelita-air).
- [11] A. Widyastuti dan B. Santoso, "Analisis Sistem Penanganan Bagasi Berlebih pada Maskapai Penerbangan Berbiaya Rendah di Indonesia," *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, vol. 7, no. 2, pp. 105-118, 2020.
- [12] IATA, "Airport Handling Manual (AHM)," *International Air Transport Association*, Montreal, 2022.
- [13] Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, "Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 152 Tahun 2017 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil," *Kementerian Perhubungan RI*, Jakarta, 2017.
- [14] R. Anggraini dan D. Kusuma, "Implementasi Layanan Prioritas dalam Penanganan Bagasi Penumpang Kelas Bisnis di Bandara Internasional," *Jurnal Ilmu Penerbangan dan Keselamatan Udara*, vol. 5, no. 1, pp. 43-57, 2021.
- [15] H. Priyono dan M. Santika, "Evaluasi Kinerja Ground Handling dalam Mendukung Ketepatan Jadwal Penerbangan," *Jurnal Teknik Industri dan Manajemen*, vol. 9, no. 3, pp. 212-225, 2022.
- [16] S. Ramadhani, "Analisis Distribusi Beban Bagasi terhadap Keseimbangan Pesawat Narrow Body dalam Penerbangan Domestik," *Jurnal Teknik Dirgantara*, vol. 18, no. 2, pp. 78-91, 2021.
- [17] F. Hartono dan L. Setiawan, "Penerapan Sistem Antrian Prioritas dalam Optimasi Proses Baggage Handling di Bandara Sibuk," *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, vol. 13, no. 1, pp. 29-44, 2022.
- [18] M. Hidayat, "Analisis Kebutuhan Pelatihan Petugas Ground Handling dalam Penanganan Pesawat Wide Body di Bandara Internasional," *Jurnal Pendidikan Vokasi Penerbangan*, vol. 4, no. 2, pp. 88-101, 2023.
- [19] Civil Aviation Safety Authority (CASA), "Cargo Restraint Systems – Standards and Guidelines for Aircraft Cargo Handling," *CASA*, Canberra, 2020.
- [20] Y. Putri dan A. Handoko, "Dampak Kerusakan Bagasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang Maskapai Penerbangan Domestik," *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, vol. 6, no. 1, pp. 61-75, 2023.