

PENINGKATAN KUALITAS SDM UNTUK MENGURANGI COMPLAIN KERUSAKAN BAGASI PADA PT GAPURA ANGKASA DIVISI LCC DENPASAR

Luh Pande Eka Setiawati^{1,*}, Angie Ayu Asmarani²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, Indonesia

*Email: setyapande@unmas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam rangka mengurangi keluhan penumpang terkait kerusakan bagasi di PT Gapura Angkasa Divisi LCC Cabang Denpasar. Metode penelitian yang digunakan meliputi observasi untuk pengamatan langsung, soft program yang mencakup sosialisasi kepada pegawai, hard program yang melibatkan kegiatan riil bersama pegawai, dokumentasi untuk pencatatan data, serta metode evaluasi untuk menilai hasil implementasi program. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan Pengabdian Masyarakat angkatan 47 periode II tahun 2024 berjalan lancar sesuai rencana. Kesimpulan dari pelaksanaan program ini adalah bahwa kegiatan telah terlaksana dengan baik berkat dukungan dari maskapai terkait, pemimpin divisi, dan staf. Implementasi penanganan bagasi yang lebih baik diharapkan dapat mengurangi keluhan penumpang dan meningkatkan kualitas SDM dalam menangani bagasi yang rentan rusak.

Kata Kunci: Kualitas SDM, Komplain Bagasi, Evaluasi Kerja, *Wrapping* Barang

ANALISIS SITUASI

Industri penerbangan di Indonesia sedang berkembang pesat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat antara perusahaan jasa ground handling untuk maskapai penerbangan, perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang handal (Ihsan dkk, 2022). Kualitas SDM adalah salah satu faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Selain faktor-faktor penting lainnya, SDM—baik tenaga kerja maupun pemikirannya—adalah elemen esensial dalam mempertahankan dan mengembangkan kelangsungan operasional suatu organisasi (Disastra dan Ginusti, 2022). Oleh karena itu, masalah-masalah terkait SDM memerlukan perhatian khusus dari perusahaan. Karyawan yang handal merupakan salah satu aset perusahaan yang paling berharga, karena keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh performa karyawan (Albana dan Firdausy, 2022).

PT Gapura Angkasa, yang bergerak dalam layanan ground handling, berpedoman pada standar pelayanan global dari International Air Transport Association (IATA), di mana Gapura menjadi anggota. Sebagai anggota IATA, Gapura dipercaya oleh maskapai nasional maupun internasional di 53 bandar udara tempat perseroan beroperasi saat ini. Layanan Gapura telah berkembang dari ground handling ke jasa warehousing,

pengelolaan executive lounge, jasa hospitality atau passenger service assistant, serta Gapura Learning Center. Pelanggan layanan ground handling Gapura terbagi menjadi dua segmen: maskapai *full service carrier* (*prime handling*) dan maskapai low cost carrier (LCC), baik domestik maupun asing di Indonesia. PT Gapura Angkasa Divisi LCC Cabang Denpasar harus mampu memberikan pelayanan terbaik sebagai bagian dari tujuan perusahaan.

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya mencakup penanganan penumpang, tetapi juga penanganan bagasi atau barang bawaan penumpang (Yuliarti, 2019). Hal ini tentu memerlukan perhatian khusus dari perusahaan karena berkaitan dengan citra perusahaan dan kepuasan pelanggan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, diperoleh masalah yang terjadi pada PT. Gapura Angkasa yaitu sering terjadinya *complain* dari penumpang terkait kerusakan bagasi akibat kurangnya edukasi kepada penumpang mengenai *packing* bagasi yang baik, aman, dan sesuai prosedur. Melihat masalah tersebut memotivasi penulis untuk mengatasi permasalahan dengan memberikan edukasi dan pelatihan cara menangani bagasi dengan baik, dengan memanfaatkan plastik *wrapping* untuk mencegah terjadinya kerusakan seperti kardus makanan yang basah, mudah sobek dan berceceran isinya. Hal ini tentu dapat mengurangi *complain* penumpang dan meningkatkan citra Perusahaan agar pelanggan tetap memakai jasa Perusahaan.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Dengan memanfaatkan plastik *wrapping* diharapkan mampu mengurangi kerusakan pada bagasi kardus, tas yang mudah sobek, dan *packing* yang tidak sesuai prosedur. Dengan begitu, staff dan penumpang menjadi teredukasi untuk tata cara mem-*packing* bagasi yang benar sesuai prosedur sehingga dapat melancarkan jalannya operasional Perusahaan.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan program Pengabdian Masyarakat tentang Peningkatan Kualitas SDM untuk Mengurangi Keluhan Penumpang Terkait Kerusakan Bagasi pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Cabang Denpasar dilaksanakan melalui beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Metode Observasi (Pengamatan)

Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis permasalahan atau kendala yang ada di PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Cabang Denpasar. Dalam metode ini, penulis terjun langsung untuk mengamati

pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat, kegiatan operasional, serta fenomena sosial yang muncul sebagai dampak dari penerapan program.

2. Soft Program

Soft program merupakan kegiatan sosialisasi kepada pegawai yang bertujuan menjelaskan materi terkait pelaksanaan program Pengabdian Masyarakat. Sosialisasi ini meliputi penyampaian informasi tentang tujuan, manfaat, dan prosedur program yang akan dilaksanakan.

3. Hard Program

Hard program melibatkan kegiatan pelatihan riil bersama pegawai sesuai dengan program kerja yang telah disusun. Pelatihan ini mencakup pendampingan dan pengarahan kepada karyawan tentang cara menangani bagasi yang rentan rusak.

4. Dokumentasi

Dokumentasi meliputi pengumpulan dokumen, foto, dan video yang berkaitan dengan kegiatan program. Dokumentasi ini mencakup fase observasi, perancangan program kerja, serta pelaksanaan program kerja.

5. Metode Evaluasi

Metode evaluasi dilakukan untuk menilai tingkat keberhasilan penerapan program kerja. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana program telah diimplementasikan dan memberikan dampak positif terhadap penanganan bagasi dan kualitas SDM.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Memuat uraian hasil yang diperoleh dari kegiatan pengabdian pada masyarakat sekaligus disertai dengan pembahasan pada masing-masing hasil yang diperoleh. Bagian ini dapat dilengkapi dengan foto-foto yang relevan.



Gambar 1. Peralatan *Wrapping*

Berdasarkan hasil kegiatan Peningkatan Kualitas SDM Untuk Mengurangi *Complain* Penumpang Terkait Kerusakan Bagasi Pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Cabang Denpasar ini telah mencapai 100%. Hasil yang didapat adalah staff menjadi teredukasi dalam menangani bagasi yang mudah rusak, dan menurunnya tingkat *complain* dari customer.

Tabel 1. Realisasi Pencapaian Program Kerja

No.	Jenis Program	Spesifikasi	Realisasi
1	Pelatihan Staff	Memberikan edukasi dan pelatihan kepada staff terkait penanganan bagasi yang mudah sobek dan rusak.	100%
2	Penanganan Bagasi Penumpang	Melakukan penanganan bagasi penumpang yang mudah sobek dan rusak dengan mem- <i>packing</i> bagasi tersebut dengan plastik <i>wrapping</i> secara free untuk meningkatkan kepuasan penumpang.	100%



Gambar 2. Proses *Wrapping* Barang



Gambar 3. Tampilan Barang Sebelum dan Sesudah *Wrapping*

Adapun faktor yang mendukung keberhasilan dalam kegiatan ini adalah:

- 1) Pemimpin perusahaan yang mendukung kerjasama program Pengabdian Masyarakat ini dan menyediakan tempat untuk belajar dan berkembang bersama.
- 2) Para staff yang berkoordinasi dengan baik dan membantu jalannya program ini.
- 3) Fasilitas yang mendukung dalam melaksanakan program, sehingga hasil yang didapat menjadi maksimal.

Sedangkan untuk faktor penghambat kegiatan ini adalah keterbatasan kemampuan, dimana program ini merupakan salah satu program baru yang diterapkan pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Cabang Denpasar dimana dalam pelaksanaannya diperlukan kemampuan dalam praktiknya. Sebagian besar staff masih belum paham dan kesulitan dalam mem-*packing* bagasi yang baik dan benar, sehingga dalam pelaksanaannya sangat memerlukan waktu agar staff dapat memahami dengan baik program ini.

Partisipasi staff pada PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Cabang Denpasar dalam kegiatan Peningkatan Kualitas SDM Untuk Mengurangi *Complain* Penumpang Terkait Kerusakan Bagasi sangat tinggi, dari awal memulai observasi sampai pelaksanaan program disambut dengan baik oleh seluruh pegawai dan antusias pegawai yang cukup baik akan kegiatan ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan Pengabdian Masyarakat angkatan 47 periode II tahun 2024 dengan sasaran tempat saya bekerja yaitu di PT. Gapura Angkasa Divisi LCC Cabang Denpasar berjalan dengan lancar sesuai dengan apa yang direncanakan dalam Pengabdian Masyarakat. Adapun kesimpulan dari pelaksanaan program kerja ini yaitu :

1. Secara keseluruhan kegiatan telah terlaksana dengan baik dan lancar.
2. Program ini berjalan dengan baik berkat dukungan dari Maskapai terkait, pemimpin divisi, dan staff.

Melalui program ini dengan menerapkan penanganan bagasi yang baik pada perusahaan, diharapkan dapat mengurangi *complain* terhadap Perusahaan dan meningkatkan kualitas SDM dalam menangani bagasi yang mudah rusak.

Saran yang dapat penulis berikan diharapkan kepada perusahaan agar dapat menjaga serta memanfaatkan program yang dibuat dengan baik, serta selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk *customer*. Agar nantinya dapat dimanfaatkan dengan maksimal dan mengurangi resiko yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Disastra, I. F., & Ginusti, G. N. (2022). Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Oleh Pt Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 820–830.
- Faiz Albana, & Dinarintan Melinda Firdausy. (2022). Pengaruh Kinerja Penanganan Dan Kualitas Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Maskapai Citilink Rute Malang – Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 310–319. <https://doi.org/10.55606/jaem.v2i3.355>
- Ihsan, M., Nohong, M., & Jilbert, J. (2022). Quality of Service on Passenger Satisfaction at PT. Gapura Angkasa at Sultan Hasanudin Makassar International Airport. *The Scientia Journal of Financial Issues*, 1(2), 1–9.
- Yuliarti, E. (2019). Pelaksanaan Standart Operasional Prosedur Penanganan Bagasi Pt. Garuda Indonesia Di Bandar Internasional Lombok. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.