

# PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KLAIM BAGASI PESAWAT CITILINK PADA PT. GAPURA ANGKASA HALIM JAKARTA

Aji Fathur<sup>1</sup>, Nunu Kustian<sup>2</sup>, Ek Ajeng Pinahayu<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Indraprasta PGRI

Jl. Raya Tengah No. 80, RT.6/RW1, Gedong, Jakarta Timur

[ajifathur10@gmail.com](mailto:ajifathur10@gmail.com), [kustiannunu@gmail.com](mailto:kustiannunu@gmail.com), [ekajeng\\_rahmipinahayu@gmail.com](mailto:ekajeng_rahmipinahayu@gmail.com)

## ABSTRAK

PT. Gapura Angkasa Halim Jakarta Timur merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa *ground handling* dan bidang usaha lain nya yang menunjang usaha penerbangan di bandar udara. Jaminan klaim keamanan bagasi ketika menggunakan pesawat terbang merupakan salah satu hal yang penting bagi para penumpang ketika ingin menggunakan suatu maskapai penerbangan, namun pada pelaksanaannya sering kali ketika mengajukan permohonan klaim mengalami keterlambatan data yang masuk sehingga membuat sistem yang berjalan menjadi tidak efektif dan efisien. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk membuat sistem yang lebih terkomputerisasi, sehingga menghasilkan data yang efektif dan efisien serta mempermudah penumpang untuk mengajukan klaim sehingga memperkecil terjadinya *human error*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu *Grounded Research* dalam menemukan peristiwa yang terjadi sehingga sistem dapat dibangun sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan. Hasil dari penelitian yang sudah dilakukan, penulis membuat sebuah program sistem informasi klaim yang berguna bagi manager internal dalam pemrosesan klaim bagasi dari penumpang, sehingga membuat suatu laporan menjadi lebih akurat.

Kata Kunci: Bagasi Pesawat, Klaim, Sistem Informasi

## ABSTRACT

*This research was conducted at incorporated company Gapura Angkasa, East Jakarta. Which is a company engaged in ground handling services and other business fields that support the flight business at airports. Assurance of baggage security claims when using an aircraft is one of the important things for passengers when they want to take an airline, but in the implementation when submitting a claim claim often experience data delays, making the system running ineffective and inefficient. The purpose of this study is to make the system more computerized, so that data is more efficient, effective, and easier for passengers to submit claims, and minimize the occurrence of human error. This study uses qualitative research methods, so that the data obtained are as is and also grounded research to compile the final project. The results of the research that has been done, the authors make a claim the information system program that is useful for internal managers in processing baggage claims from passengers, thats making a report more accurate.*

Keyword: Plane Baggage, Claim, Claim Information System

## PENDAHULUAN

Alat transportasi udara merupakan alat transportasi yang paling canggih, aman dan cepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Di sisi lain, keamanan dan kenyamanan penumpang ketika menggunakan alat transportasi udara juga perlu diperhatikan, seperti keamanan saat di dalam kabin pesawat maupun keamanan barang pribadi dan bagasi. Dalam hal ini ada beberapa kasus kerusakan ataupun kehilangan bagasi, yang disebabkan adanya *human error* (kesalahan manusia). Pengajuan asuransi klaim bagasi juga merupakan hal penting dalam sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa penerbangan, sehingga sistem pengajuan klaim

tersebut harus dirancang seefektif mungkin agar memudahkan dalam proses klaim. Berdasarkan hal tersebut, data klaim bagasi penumpang haruslah tertata secara rapih dan memudahkan bagian keuangan dalam pengolahan data klaim beserta informasi-informasi mengenai klaim bagasi bagi instansi tersebut. Pengolahan laporan data klaim bagasi pesawat Citilink pada P.T Gapura Angkasa masih dilakukan secara konvensional, dengan jumlah penumpang yang banyak, tidaklah efisien dan tertata rapih data klaim perusahaan, sehingga informasi yang dihasilkan masih belum memenuhi kebutuhan. Dengan kurang efisiennya pengelolaan data klaim bagasi tersebut, menimbulkan beberapa masalah

dalam pembuatan laporan sehingga tidak dapat dilakukan secara cepat dan akurat. Pengelolaan data klaim bagasi penumpang secara terkomputerisasi sangat dibutuhkan untuk menghasilkan pekerjaan yang efektif dan efisien. Berdasarkan rumusan permasalahan diatas maka yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu Membuat sistem informasi yang sudah terkomputerisasi sehingga setiap data yang masuk, langsung dapat diproses dengan cepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan yang ada. Dengan merancang aplikasi sistem informasi klaim bagasi pesawat Citilink yang tepat dan sesuai, maka akan membantu admin dalam proses pendataan penumpang, sehingga mempermudah proses data penumpang ketika mengajukan klaim, sistem yang berjalan menjadi lebih efektif, efisien dan mengurangi *human error*. Adapun beberapa teori yang mendukung konsep rancang bangun Aplikasi Sistem Informasi Klaim Bagasi Pesawat Citilink pada PT. Garuda Indonesia Halim Jakarta Timur.

Menurut “ Sistem adalah kumpulan/group dari sub system/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu”. Sedangkan, menurut (Mulyadi, 2018:119) sistem didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang saling berhubungan dan berkaitan untuk melakukan dan mencapai tugas bersama-sama”. Menurut (Krismiaji, 2015:15) pengertian Sistem Informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa. Sehingga, organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Yakub dalam buku karya (Muhamad Muslihudin & Oktovianto 2016:11), “Sistem informasi merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan aliran informasi”.

Definisi klaim menurut Ikatan Akuntan Indonesia yang terdapat dalam SAK No. 28 tahun 2009, tentang perusahaan asuransi kerugian, klaim adalah jumlah yang telah disepakati, termasuk biaya penyelesaian klaim. Secara garis besar, semua proses pembayaran yang dilakukan baik dalam pembayaran atas

klaim asuransi maupun pembayaran uang muka, harus diikuti dengan prosedur yang telah ditentukan.

Dalam arti sempit, bagasi adalah barang yang dibawa penumpang pada saat dalam penerbangan. Sedangkan, dalam artian luas yaitu barang yang dibawa, serta dokumen, harta serta barang-barang milik pribadi penumpang baik bagasi tercatat maupun bagasi tidak tercatat yang telah diizinkan diangkut di pesawat udara. Bagasi penumpang terdiri dari 3 klasifikasi antara lain :

1. *Checked Baggage* yaitu bagasi yang terdaftar yang dimuat ditempatkan ke tempat khusus barang di dalam kabin pesawat udara yang disebut *cargo compartment*. Sebelum masuk ke dalam kabin *cargo compartment*, bagasi harus ditimbang dahulu untuk diketahui beratnya.
2. *Unchecked Baggage* yaitu barang yang dibawa penumpang sendiri ke dalam kabin pesawat dan barang tersebut merupakan dibawah pengawasan dan tanggung jawab penumpang sendiri.
3. *Unaccompanied baggage* yaitu barang bawaan penumpang yang diangkut sebagai cargo. Pada intinya barang bawaan penumpang tersebut tidak bersamaan dengan pemiliknya. Karena barang ini dikirim maka biaya angkut diperlakukan sesuai layaknya cargo seperti :berat minimal per kg, rute yang ditempuh, jenis barang dan lain-lain.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah pedoman atau prosedur serta teknik dalam perencanaan penelitian yang berguna sebagai panduan untuk membangun strategi yang menghasilkan model atau *blue print* penelitian. Desain penelitian yang penulis lakukan adalah dengan menggunakan desain penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna. Penelitian kualitatif yang dilakukan penulis menggunakan metode *Grounded research*. Menurut (Muhammad Nazir, 2011:74) *Grounded research* adalah suatu metode penelitian yang berdasar pada fakta dan menggunakan analisis perbandingan bertujuan untuk mengadakan generalisasi empiris, menetapkan konsep-konsep, membuktikan

teori, dan mengembangkan teori dimana pengumpulan data dan analisis dan berjalan pada waktu yang bersamaan. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Gapura Angkasa yang beralamat di Bandara Halim Perdana Kusuma No.A60.A, Lantai 2 Bandara Halim Perdana Kusuma Jakarta Timur 13610.

#### Metode Pengumpulan Data

1. Metode Pengenalan Langsung (*Observasi*)  
Kegiatan observasi yang dilakukan saat adanya wabah pandemi covid19 ini dengan mengikuti protokol kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku dengan melakukan pencatatan secara sistematis kejadian – kejadian, perilaku dan hal – hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Metode penelitian menjelaskan desain penelitian, rancangan kegiatan, ruang lingkup atau objek penelitian (populasi dan sampel), tempat penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis penelitian.
2. Metode Wawancara (*Interview*)  
Wawancara dimulai dengan mengemukakan topik yang umum untuk membantu peneliti memahami perspektif makna yang diwawancarai sesuai dengan asumsi dasar penelitian, berupa jawaban yang diberikan harus membeberkan perspektif yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan prosedur kesehatan disaat wabah pandemi covid19, sehingga peneliti menggunakan media Whatsapp untuk melakukan wawancara terhadap narasumber.
3. Metode Kepustakaan  
Studi kepustakaan adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lain.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

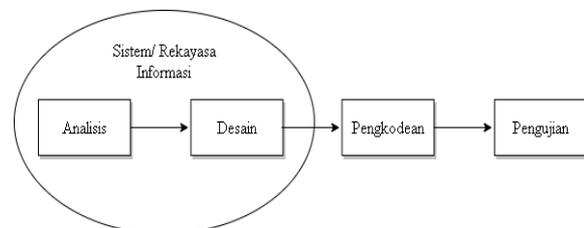
Dalam penelitian ini penulis menjelaskan beberapa aturan bisnis pada sistem yang akan dibahas

1. Penumpang mengisi data diri dan data bagasi untuk data pengajuan klaim tersebut.
2. Manajer Layanan Internal menginput data penumpang dan data nomor id bagasi.
3. Proses pengajuan klaim bagasi yang hilang, penumpang melakukan pengajuan klaim

kepada Manajer Layanan Internal lalu Manajer Layanan Internal melakukan input klaim bagasi dan menyerahkan nota terima permohonan klaim kepada penumpang.

4. Jika lebih dari 3 sampai 7 hari bagasi tidak ditemukan, maka penumpang berhak klaim dengan ganti rugi sesuai dengan Pasal 5 Permenhub tahun 2011 (Rp. 200.000/kg x berat bagasi) atau maksimal Rp. 4.000.000 per penumpang
5. Proses input data pengiriman, proses ini merupakan data alamat penerima pengiriman kembali bagasi yang ditemukan.

Dalam pengembangan sistem yang digunakan penulis dalam perancangan sistem informasi Klaim Bagasi pada PT. Gapura Angkasa, penulis menggunakan metode pengembangan model *waterfall*.



Gambar 1. Model *Waterfall*

Tahapan – tahapan dalam pengembangan sistem ini meliputi :

1. Analisa Kebutuhan Sistem  
Pemahaman tentang kemampuan, syarat atau kriteria yang harus dipenuhi oleh sistem informasi sehingga apa yang diinginkan pemakai dari sistem dapat diwujudkan. Berkaitan dengan Analisa Kebutuhan Sistem, Sistem Informasi Klaim Bagasi Pesawat Citilink pada PT. Gapura Angkasa Halim Jakarta Timur, membutuhkan informasi mengenai syarat dan ketentuan untuk menjadi patokan / batasan dalam proses pengajuan Klaim.
2. Perancangan Sistem  
Menyediakan spesifikasi untuk perancangan secara konseptual dan detail berdasarkan perancangan *input* dan *output* berupa rancangan semua layar, form – form tertentu, dan laporan – laporan yang dicetak. *Database* juga dirancang untuk menyimpan dan mengakses data. Berkaitan dengan Perancangan Sistem, Sistem Informasi Klaim Bagasi Pesawat Citilink pada PT. Gapura Angkasa Halim Jakarta Timur mempunyai rancangan seperti Rancangan semua layar, Laporan hasil cetak, dan juga

*database* untuk menyimpan data yang *diinput*, sehingga membuat sistem berjalan dengan efektif, efisien, dan dapat dipertanggung jawabkan.

3. Pengkodean Sistem

Penerjemahan perancangan dalam bahasa yang dikenali oleh komputer, dengan proses penulisan bahasa program agar system dapat dijalankan oleh mesin. Mengenai Pengodean Sistem, Sistem Informasi Klaim Bagasi Pesawat Citilink pada PT. Gapura Angkasa Halim Jakarta Timur menggunakan bahasa pemrograman Java sehingga dapat dibaca oleh komputer.

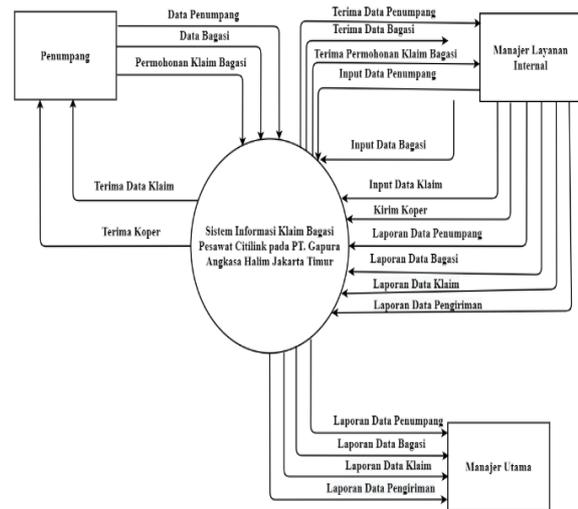
4. Implementasi Sistem

Sistem siap untuk dibuat dan diinstalasi dengan sejumlah tugas yang harus dikoordinasikan sebelum dilaksanakan untuk implementasi sistem baru. Dalam Implementasi Sistem baru, Sistem Informasi Klaim Bagasi Pesawat Citilink pada PT. Gapura Angkasa Halim Jakarta Timur akan mengenalkan Aplikasi yang sudah dirancang dan dibuatkan petunjuk cara menggunakan nya.

5. Pemeliharaan Sistem

Pemeliharaan berupa perubahan apabila mengalami kesalahan karena sistem harus disesuaikan dengan lingkungan baru atau karena pengguna membutuhkan perkembangan fungsional. Dalam hal pemeliharaan sistem, Sistem Informasi Klaim Bagasi Pesawat Citilink pada PT. Gapura Angkasa Halim Jakarta Timur akan menyesuaikan dengan kondisi yang sedang berjalan dengan kondisi yang baru agar dapat digunakan dengan sesuai kebutuhan yang ada. Berdasarkan hasil penelitian diatas, penulis membuat gambaran sistem dengan Diagram Flow Data atau dalam Bahasa Indonesia adalah Diagram Alir Data sebagai berikut:

**Diagram Konteks**



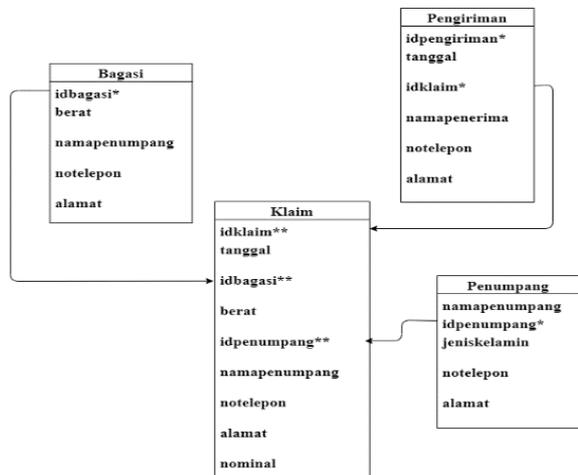
Gambar 2. Diagram Konteks

**Normalisasi Tahap Pertama (1NF)**

Penumpang	Bagasi	Klaim	Pengiriman
idpenumpang*	idbagasi*	idklaim*	idpengiriman*
namapenumpang	berat	tanggal	tanggal
jeniskelamin	tanggal		
notelepon			

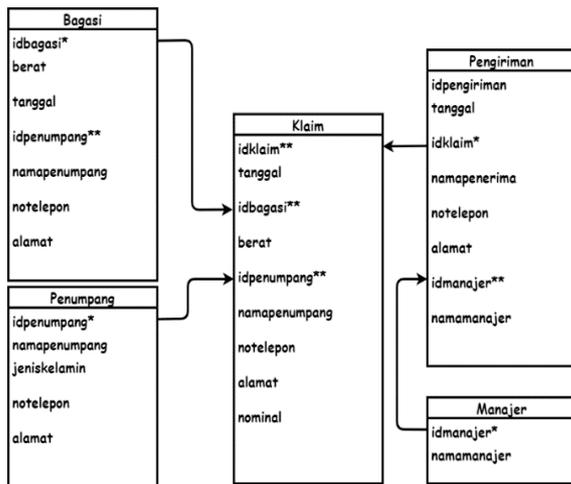
Gambar 3. Normalisasi Tahap Pertama

**Normalisasi Tahap Kedua (2NF)**



Gambar 4. Normalisasi Tahap Kedua

### Normalisasi Tahap Ketiga (3NF)



Gambar 5. Normalisasi Tahap Ketiga

### Tampilan Menu Utama



Gambar 6. Tampilan Menu Utama

Ketika Manajer Layanan Internal berhasil login, maka tampilan layar Menu Utama adalah halaman pertama ketika mengakses Aplikasi Klaim.

### Tampilan Laporan



Gambar 7. Tampilan Laporan

Pada tampilan Data Pengiriman, halaman ini merupakan keluaran Data Pengiriman yang sudah diinput yang kemudian diserahkan kepada Manajer Utama

### Pengujian Black Box

Hasil dari pengujian *black box* menunjukkan bahwa segala sistem yang dibuat oleh peneliti dapat berjalan dengan baik secara fungsional.

Tabel 1. Pengujian Black Box

Form	Hasil	Keterangan
Data Penumpang	Dalam form Data Penumpang sudah bisa dijalankan karena sudah tidak ada permintaan penambahan dari user sesuai dengan pengujian	Sesuai
Data Bagasi	Form data bagasi sudah dapat dijalankan sesuai dengan pengujian.	Sesuai
Data Klaim	Form data klaim sudah bisa dijalankan sesuai dengan pengujian.	Sesuai
Data Pengiriman	Form data pengiriman sudah dapat dijalankan sesuai dengan pengujian.	Sesuai

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti menyimpulkan bahwa Sistem Informasi Klaim Bagasi Pesawat Citilink pada PT. Gapura Angkasa dapat memudahkan penumpang untuk mengajukan klaim, mengurangi *human error* dan penggantian dana klaim maupun pengiriman kembali bagasi yang hilang dapat dilakukan dengan efektif, efisien, dan akurat. Hasil dari perancangan aplikasi Klaim Bagasi Pesawat Citilink pada PT. Gapura Angkasa ini didukung oleh pengujian *Black Box* atau yang biasa disebut pengujian fungsional. Sehingga dapat dikonfirmasi aplikasi ini dapat bekerja secara baik dan sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan. Dengan diterapkannya Aplikasi Sistem Informasi Klaim Bagasi Pesawat Citilink pada PT. Gapura Angkasa Halim Jakarta Timur merupakan satu langkah maju dalam penerapan teknologi informasi. Aplikasi yang dirancang peneliti dibuat sebagai bantuan untuk Perusahaan agar lebih efektif dan efisien dalam menangani proses pengajuan Klaim.

Sejalan dengan aplikasi yang peneliti buat, maka demi tercapainya tujuan dan sasaran yang diperlukan adanya perbaikan dan tambahan

terhadap aplikasi ini. Aplikasi Klaim Bagasi Citilink pada PT. Gapura Angkasa dapat dikembangkan kembali dalam penambahan *database* ataupun dikembangkan kedalam bentuk android dan didukung dengan peraturan yang sesuai ketentuan yang berlaku. Agar pengoperasian berjalan dengan baik hendaknya diberikan pengarahan terhadap Karyawan PT. Gapura Angkasa Halim Jakarta Timur dalam pemakaian aplikasi Sistem .Informasi Klaim Bagasi Pesawat Citilink.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Krismiaji. (2015). Penerapan Sistem Informasi Akuntansi. *Penerapan Sistem Informasi Akuntansi*, 15.
- Muhamad Muslihudin & Oktovianto. (2016). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi menggunakan model terstruktur dan UML. In *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi menggunakan model terstruktur dan UML*.
- Muhammad Nazir. (2011). Metode Penelitian. *Ghalia Indonesia*, 74.
- Mulyadi. (2018). Innovative Creative and Information Technology. *Journal ICIT*, 04, 119.
- Sukanto dan Salahuddin. (2013). Penerapan Metode Waterfall Dalam Sistem Informasi Penyedia Asisten Rumah Tangga Secara Online. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 6(2). <https://doi.org/10.31294/JKI.V6I2.5726>
- Susanto, A. (2013). Sistem Informasi Akuntansi. In *Sistem Inofrmasi Akuntansi* (p. 22).