

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan moda transportasi udara yang sudah berkembang sehingga masyarakat mulai menggunakan pesawat untuk menuju ke suatu tujuan dengan mudah dan cepat ditambah kelebihan menggunakan pesawat yang lebih efisien dibanding moda transportasi lainnya. Pada saat bepergian pasti tidak luput membawa barang yang dibutuhkan namun banyak yang tidak mengetahui bahwa ada kategori barang-barang tertentu yang tidak boleh dibawa ke dalam pesawat sehingga ini menjadi hambatan bagi pengguna pesawat untuk membawa barang-barang yang tidak boleh dibawa ke dalam pesawat. Tujuan penelitian yaitu ingin mengetahui upaya penanganan barang bawaan yang dilarang dibawa ke dalam pesawat di Bandara Internasional Juanda, upaya penanganan yang dilakukan oleh petugas pasasi maskapai Garuda Indonesia penerbangan domestik, dan mengetahui pendapat penumpang tentang pelayanan security items di maskapai Garuda Indonesia penerbangan domestik.

Hal ini menimbulkan masalah yaitu upaya penanganan barang-barang bawaan yang dilarang dibawa ke dalam pesawat. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian pada maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Juanda, Surabaya hal ini turut ikut serta pihak PT Gapura Angkasa sebagai penyedia Ground Handling Service serta petugas keamanan bandara. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian dengan bentuk penelitian deskriptif yang bersifat kualitatif karena Suatu penelitian kualitatif dieksplorasi dan diperdalam suatu fenomena sosial atau suatu lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan barang-barang yang dilarang dibawa ke dalam pesawat ketika diamankan menjadi security items. Setiap calon penumpang atau pengunjung akan melalui proses pemeriksaan oleh petugas keamanan bandara. Proses pemeriksaan ini akan berlangsung 2 kali, yaitu sebelum check-in counter dan sebelum masuk ruang tunggu. Penanganan security items dilakukan di check-in counter oleh petugas pasasi. Security items dikategorikan menjadi 4 kategori, yaitu senjata api, senjata tajam, pemukul, dan lain-lain. Setelah itu penanganan dilakukan oleh petugas keamanan ground handling maskapai Garuda Indonesia. Penumpang beranggapan bahwa tidak mengetahui barang-barang yang dilarang dapat ditangani dengan hal demikian, namun bagi aparat keamanan yang membawa senjata api sudah menyadari bahwa dapat ditangani hingga sampai ketempat tujuan. Oleh karena itu penanganan yang dilakukan sangatlah bagus, karena meskipun barang tersebut dilarang tapi tetap memperbolehkan dan mengizinkan untuk dibawa hingga ke tempat tujuan namun dengan menggunakan penanganan khusus.

Kata kunci : barang bawaan, penanganan, security items