

MODEL SISTEM *LOST AND FOUND* PADA PENCARIAN BAGASI DI MASKAPAI PENERBANGAN

Hani Dewi Ariessanti¹, Muhamad Yusup² dan Ifran Sanni³

¹Program Studi Sistem Komputer STMIK Raharja

^{2,3}Program Studi Teknik Informatika STMIK Raharja,

E-mail: ¹hani@raharja.info, ²yusup@raharja.ac.id, ³ifran@raharja.info

Abstract

Convenience in traveling through airlines that can carry passengers from one place to another quickly and safely and become the expectations of passengers. Therefore, the subject matter is a consideration including the security of luggage and this requires the ground handling company and various airlines to provide solutions to the increasing market demand for their needs using air transportation. Some of the problems that exist in the baggage tracer system are the role of the Lost and Found unit in the airline in handling passenger baggage irregularities and the steps taken by the Lost and Found unit to resolve cases of passenger baggage irregularities. the scope of the study is on baggage tracer systems on airlines. This study uses the software development method used is the SDLC method (System Development Life Cycle) focusing on modeling (analysis and design). The model described is the Lost and Found system of baggage searches on airlines that are expected to answer the problems that occur if there is loss of goods in the airplane baggage.

Keywords : *Baggage Tracer, Lost and Found, Airline*

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi ini berkembang sangat pesat dan nyata dirasakan dalam dunia penerbangan domestik maupun internasional. Dimana kebutuhan terhadap perjalanan juga dirasakan terhadap pengguna jasa transportasi udara yang dianggap dapat membawa perjalanan yang nyaman sampai ke tempat tujuan dengan cepat, aman dan nyaman serta terjangkau oleh kebutuhan ekonomi pengguna jasa penerbangan. Oleh karena hal itu harus di pertimbangkan oleh perusahaan *ground handling* dan berbagai maskapai penerbangan untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap pengguna transportasi udara. Perusahaan *ground handling* dan Perusahaan penerbangan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Berbagai macam langkah strategis dilakukan kedua pihak tersebut guna mendapatkan kepercayaan dan kepuasan penuh dari penumpang yang memang memiliki kebutuhan akan transportasi udara.

Perusahaan penerbangan terdapat 2 (dua) jenis diantaranya adalah penerbangan *Full Service* dan *Low Cost Carrier (LCC)*. [1] Tidak sedikit pula pelanggan yang berminat dengan penerbangan LCC tersebut karena faktor nilai ekonomis yang memberikan tarif yang cukup terjangkau. Walaupun dengan tarif terjangkau, penerbangan *Low Cost Carrier* pun harus tetap mengutamakan pelayanan keselamatan dan keamanan yang tidak boleh abaikan oleh penerbangan *Full Service*. Permintaan pasar yang banyak akan kebutuhannya memakai transportasi udara dipacu oleh salah

satu alasan yang efisien waktu, namun tidak semua pelanggan memilih untuk menggunakan jasa transportasi *Low Cost Carrier*. Masih banyak pula masyarakat yang lebih memilih untuk menggunakan penerbangan *Full Service* karena dianggap lebih *secure*. Dan banyak penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara ini pun memiliki suatu dampak yang bagus, diantaranya memperoleh atau mendapatkan laba yang sangat besar, selain peminat jasa transportasi ini akan semakin bertambah, hal tersebut juga berpengaruh dengan jumlah bagasi atau barang bawaan yang dibawa penumpang tersebut.

Berdasarkan observasi dalam penanganan bagasi-bagasi yang dibawa penumpang tidak luput dari berbagai masalah. Penyimpangan layanan bagasi tersebut biasa terjadi pada saat penumpang tiba di stasiun tujuan akhir atau saat *post flight services*, hal tersebut bisa menjadi salah satu tolak ukur kinerja suatu *ground handling*, baik atau tidaknya dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

Hakikatnya pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan penumpang dan atau pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Menurut pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 [2] tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara, tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan atau pengirim barang serta pihak ketiga. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan tanggung jawab itu dimulai sebelum masa penerbangan (*pre-flight service*), pada saat penerbangan (*in-flight service*), dan setelah penerbangan (*post-in flight service*). Kerugian sebelum masa penerbangan (*pre-flight service*) misalnya berkaitan dengan pembelian tiket, penyerahan bagasi, penempatan bagasi pada rute yang salah atau terjadinya keterlambatan. Kerugian pada saat penerbangan (*in-flight service*) misalnya tidak mendapatkan pelayanan yang baik atau rasa aman untuk sampai di tujuan dengan selamat. Sedangkan kerugian setelah penerbangan (*post-in flight service*) diantaranya adalah sampai di tujuan terlambat dan bagasi hilang atau rusak.

Tanggung jawab maskapai penerbangan bagi penumpang yang mengalami kehilangan bagasi, terlambat serta rusak bagasi maskapai penerbangan udara adalah memberikan pelayanan yang baik serta bertanggung jawab dalam hal terjadi kerugian pada penumpang, maka penumpang mempunyai hak untuk mendapatkan ganti kerugian terutama dalam objek penelitian ini terhadap *baggage tracer* [3] apakah dapat lebih efektif untuk menangani kasus penyimpangan bagasi tersebut. Beberapa permasalahan yang ada sistem *baggage tracer* yang ada apakah dapat lebih efektif jika dikembangkan dan seberapa pentingkah peran unit *Lost and Found* pada maskapai penerbangan swasta nasional dalam menangani kasus penyimpangan bagasi penumpang serta langkah apa saja yang dilakukan oleh unit *Lost and Found* untuk menyelesaikan kasus penyimpangan bagasi penumpang.

Penelitian terdahulu yang berkaitan *Lost and Found* adalah: Penelitian yang dilakukan Rahimudin[4] yang berjudul “Hubungan Penanganan Bagasi Rusak pada Unit Lost and Found dengan Tingkat Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Rute CGK-JOG di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Tahun 2013” Mengungkapkan seorang petugas *ground handling* khususnya unit *Lost and Found* harus bekerja lebih teliti untuk dapat menangani kasus *miss handling baggage* tersebut.

Mutu layanan karyawan dapat diukur dengan kinerja yang maksimal dalam menghadapi penanganan kasus di unit *Lost and Found* dan pada umumnya terjadi masalah kehilangan dan kerusakan bagasi penumpang.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulius Addy Agus Wijayanto[5] “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap bagasi Penumpang yang hilang atau rusak”, dijelaskan seputar kegiatan berkaitan dengan permasalahan bagasi penumpang dan ini menjadi tanggung jawab petugas *Lost and Found*.

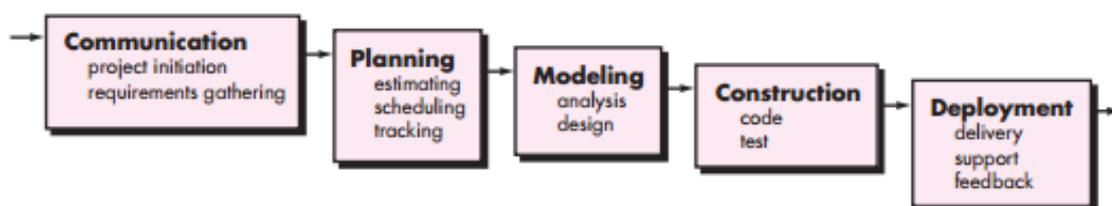
Untuk lingkup pada penelitian pada sistem penanganan bagasi (*baggage tracer*) di salah satu maskapai penerbangan swasta nasional. Observasi terhadap sistem yang digunakan dalam penanganan bagasi penumpang, dan proses pengawasan bagasi penumpang yang datang maupun yang akan diberangkatkan.

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan, permasalahan yang dihadapi oleh petugas *Lost and Found* PT. Garuda Angkasa sebagai ground handling di *Citilink Airline* seperti belum spesifikasinya ruang lingkup pelayanan yang ada, sehingga membuat sebuah pelayanan tersebut menjadi kurang optimal. Kasus-kasus penyimpangan bagasi penumpang yang ditangani unit *Lost and Found* Citilink dengan sistem manual serta pemanfaatan sistem informasi belum maksimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini melaksanakan observasi (pengamatan) dengan metode pengumpulan data, informasi dan mempelajari catatan serta dokumen yang ada mengenai prosedur pencarian *lost and found*. Selain pengamatan langsung dilakukan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada petugas lapangan serta melalui studi literatur.

Selanjutnya metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan adalah metode SDLC (*System Development Life Cycle*) jenis *Waterfall* yang cocok untuk menggambarkan sistem. Menurut Pressman [6] model *Waterfall* atau sering disebut model sekuensial linier atau alur hidup klasik, menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau berurut dimulai dari *Communication*, *Planning*, *Modeling*, *Construction*, dan *Deployment* seperti yang disajikan pada gambar 1.



Gambar 1 Model Waterfall

Langkah-langkah model *Waterfall* adalah sebagai berikut: 1). *Communication*, terdiri dari: *Project Initiation* dan *Requirements Gathering* 2). *Planning*, terdiri dari: *estimating*, *scheduling*, *tracking*. 3). *Modeling*, terdiri dari: *Analysis* dan *Design*. 4) *Construction*, terdiri dari: *Code* dan *Test*. 5). *Deployment*, terdiri dari: *Delivery*, *Support* dan *Feedback*. Pada penelitian ini hanya pada tahap *Modeling analysis* dan *design*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Sistem yang berjalan

Dalam proses menganalisa prosedur sistem yang berjalan, penulis memberikan gambaran melacak bagasi yang dilaporkan hilang dan memerlukan tindakan-tindakan sebagai berikut:

Kurang Terima Bagasi / Bagasi Hilang (*Missing Baggage*). Apabila terjadi kurang terima bagasi, penumpang diharapkan melapor ke kantor *lost and found*. Petugas *lost and found* harus menanyakan dan meminta label bagasi tersebut, kemudian menanyakan ciri-ciri bagasi tersebut. Petugas harus menanyakan apa isi bagasi tersebut dan membuat laporan/PIR (*Property Irregularity Report*). Setelah penumpang selesai membuat laporan/PIR, petugas *Lost and Found* men-tracing bagasi tersebut melalui email. Apabila bagasi ditemukan, bagasi tersebut harus dikirim ke alamat penumpang sesuai dengan alamat dalam laporan. Apabila bagasi penumpang dalam kurun waktu minimal 2 minggu dari tanggal penumpang membuat laporan petugas dapat mempersilahkan penumpang untuk mengajukan klaim ke penerbangan. Kompensasi bagasi hilang diberikan sebesar Rp 200.000 s/d Rp 300.000.

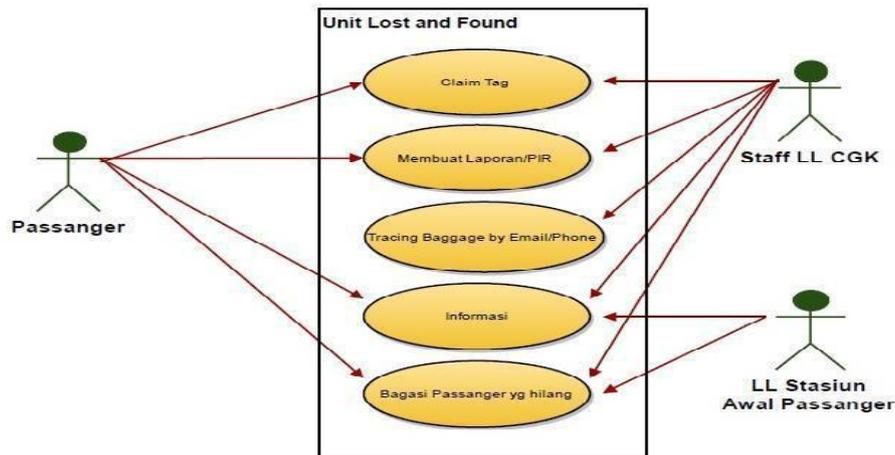
Lebih Terima Bagasi (*On Hand Baggage*). Apabila ada bagasi yang tidak diambil oleh penumpang di *arrival hall*, petugas *lost and found* harus mengamankan bagasi tersebut dan memberitakan melalui email untuk mempermudah pengecekan airport yang lain mengetahuinya. Petugas *lost and found* harus mencatat di sistem nomor label, berat bagasi, stasiun asal, nomor penerbangan yang ada di bagasi. Jika ada permintaan dari stasiun lain petugas *lost and found* harus segera mengirim pada kesempatan pertama. Pengiriman bagasi *on hand* menggunakan *label rush tag* dan disertai pemberitahuan tertulis ke stasiun tujuan dengan menggunakan email.

Penanganan Bagasi Rusak (*Damage Baggage*). Apabila terjadi laporan mengenai bagasi yang diterima penumpang rusak (*Damage Baggage*), petugas harus mengecek, mencatat kondisi kerusakan bagasi, memfoto kerusakan bagasi tersebut dan meminta label bagasi. Petugas *lost and found* berkoordinasi dengan stasiun keberangkatan dan transit via telepon/email mengenai kondisi bagasi yang dimaksud, apakah pada saat penerimaan bagasi dalam kondisi baik atau rusak. Apabila bagasi yang dimaksud dalam kondisi rusak, maka pihak *airlines* tidak bertanggung jawab terhadap perbaikan/penggantian kerusakan bagasi. Dan jika sebaliknya, bagasi yang dimaksud diterima dalam kondisi baik pada stasiun keberangkatan atau transit, maka petugas harus mengisi *form damage report* untuk pelaksanaan perbaikan dan penggantian. Penggantian bagasi atau *claim bagasi (repaired)* ada dua cara: 1) Apabila kerusakan total (*Hard Case*) tidak bisa di *repaired*, *airlines* memberikan kompensasi berupa uang sesuai merk bagasi tersebut. 2). Apabila kerusakan *mayor* atau *minor (Soft Case)* bisa di *repaired*, *airlines* bekerja sama dengan pihak ketiga.

Kekurangan/Kehilangan Isi Dalam Bagasi (*Pilfered Baggage*). Apabila terjadi kekurangan/kehilangan mengenai isi bagasi yang diterima penumpang, petugas harus membuat laporan dan meminta label bagasi, menanyakan kepada penumpang jenis barang apa saja. Apabila ada tanda nota pembelian, petugas meminta kepada penumpang sebagai bukti untuk sarat mengklaim kehilangan jenis barang yang hilang. Dan sebaliknya jika tidak ada nota pembelian, petugas tetap membuat laporan tetapi tidak bisa mengklaim jenis barang yang hilang sepenuhnya.

Bagasi Penumpang yang dibawa ke dalam pesawat (*Cabin*). Apabila terjadi ketinggalan bawaan bagasi penumpang atau *cabin* petugas penerbangan *security* segera menyerahkan kepada petugas *Lost and Found* untuk mempermudah *monitoring* apabila ada penumpang melapor. Ketika menyerahkannya kepada penumpang yang melapor bagasi bawaan/*cabin* milik penumpang tersebut, petugas *Lost and Found* dengan membuat tanda terima.

Diagram Use Case yang berjalan

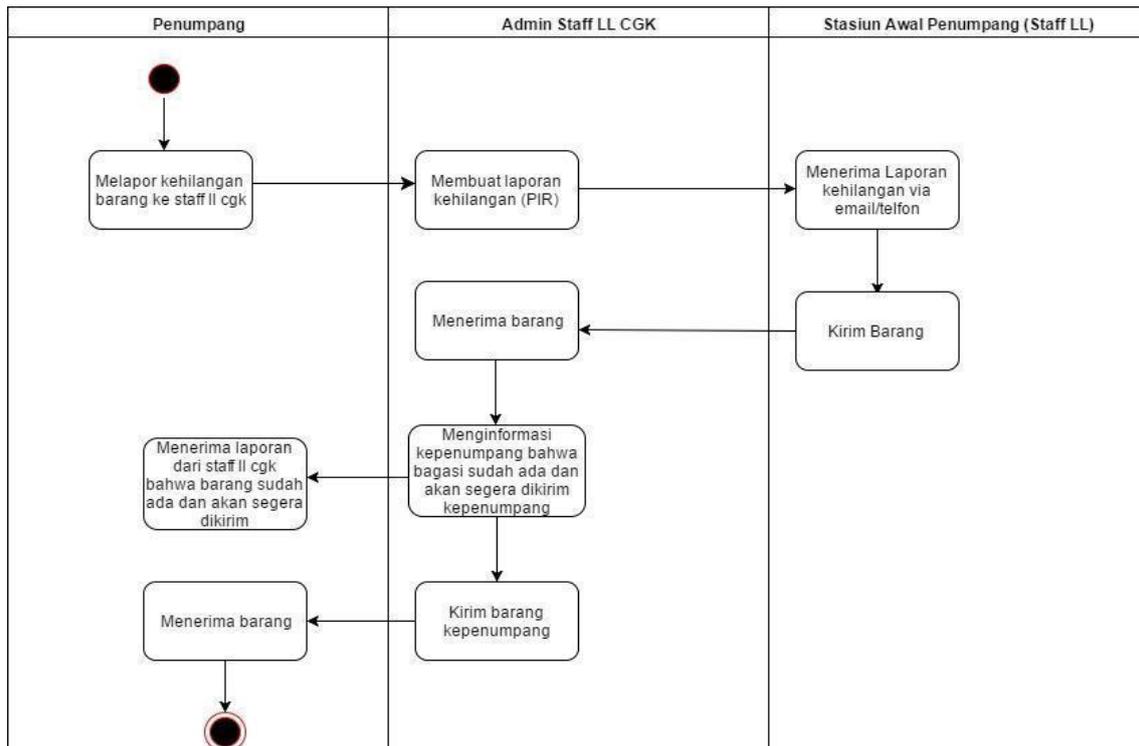


Gambar 2 Diagram Use Case sistem yang berjalan

Berdasarkan gambar 2 Use Case diatas dapat dijelaskan kegiatan yang berjalan pada *Lost and Found* di Citilink, yaitu: Terdapat sistem mencakup proses kegiatan yang berjalan. 3 (tiga) actor yang melakukan kegiatan yaitu passanger, Staff LL (*Lost and Found*) Cengkareng, dan Unit LL (*Lost and Found*) stasiun awal *passenger*. 5 (lima) use case yang dilakukan oleh actor - actor tersebut diantaranya: Claim Tag, membuat laporan PIR (*Property Irregularity report*), *Tracing bagasi* by email/telepon, informasi, bagasi *passenger* yang hilang.

Activity Diagram Sistem yang Berjalan

Activity Diagram ini untuk menggambarkan tata urutan proses aliran aktivitas yang terdapat pada proses komunikasi antara penumpang, Petugas *Lost and Found* Cengkareng dan unit *Lost and Found* stasiun awal penumpang. Dapat juga digunakan untuk memodelkan *action* yang akan dilakukan saat sebuah operasi dijalankan dan memodelkan hasil dari *action* tersebut.



Gambar 3 Activity Diagram yang Berjalan

Dapat dijelaskan dari gambar 3 diatas adalah *activity* pada *Lost and Found* Citilink yaitu: 1 (satu) *initial node* sebagai objek yang diawali, 9 (sembilan) *action state* yang mencerminkan eksekusi dari suatu aksi, 1 (satu) *final state*, objek yang diakhiri. Berdasarkan observasi sistem penanganan bagasi Citilink Airlines yang dilakukan oleh petugas *Lost and Found* dengan sistem manual dalam pencarian bagasi penumpang yang hilang merupakan hambatan efisiensi pekerjaan.

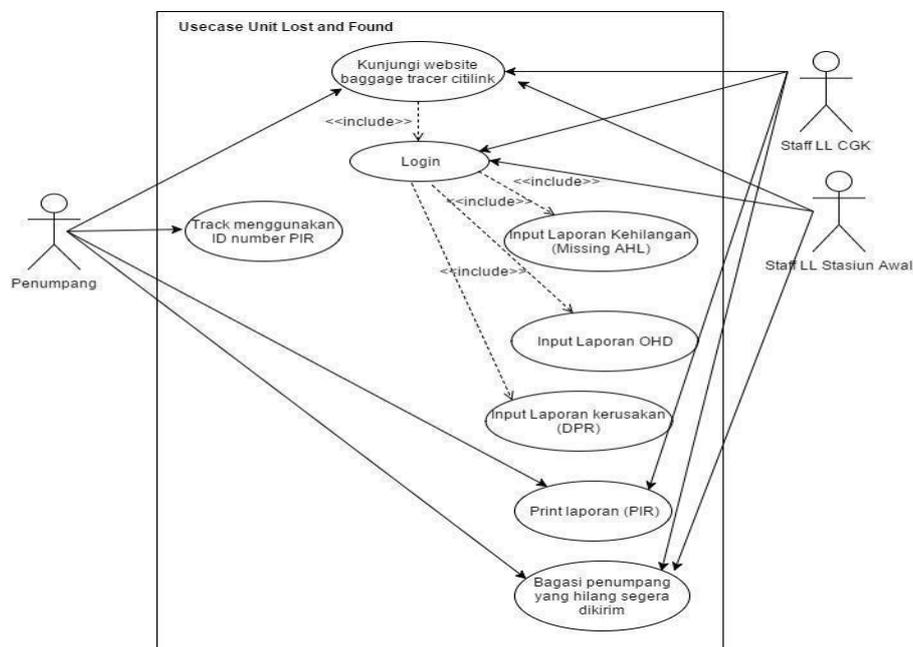
Analisa Kebutuhan

Setelah melalui proses penelitian serta mengamati dari beberapa permasalahan yang terjadi pada sistem yang berjalan, maka dapat menyimpulkan bahwa kebutuhan dari sistem yang berjalan adalah : 1). Belum adanya ruang lingkup yang jelas atau spesifik, misalnya pelayanan yang ada ruang lingkup pembahasannya hanya mengenai pencarian bagasi. Sehingga petugas *Lost and Found* dapat mengetahui lebih banyak lagi informasi mengenai pencarian bagasi yang ada, agar dapat menangani semua permasalahan bagasi yang ada dan dapat memuaskan penumpang terhadap penanganan bagasi tersebut serta penanganan yang diberikan lebih optimal. 2). Belum adanya sistem pencarian bagasi, pada pelayanan/penanganan pencarian bagasi masih belum jelas bagaimana cara tercepat penanganan pencarian bagasi, ini terlihat dari pelayanan ketika penumpang melapor bagasi dalam keadaan hilang/kurang, rusak, kekurangan isi dalam bagasi. Terlihat dari cara kerja yang masih menggunakan email atau telepon dalam menghadapi permasalahan tersebut. Sehingga menyulitkan petugas dalam melayani keluhan penumpang yang melapor. 3). Selain itu pemanfaatan sistem informasi di *Lost and Found* belum maksimal yang dimanfaatkan oleh petugas *Lost and Found* dalam

pelayanan pencarian bagasi dalam pelayanan *online*. Sehingga untuk pelayanan pada pencarian bagasi bisa digunakan setiap waktu, dan dengan cepat mempermudah menangani kasus yang ada, dan sudah bisa digunakan kapan saja tanpa harus menunggu balasan email atau telepon.

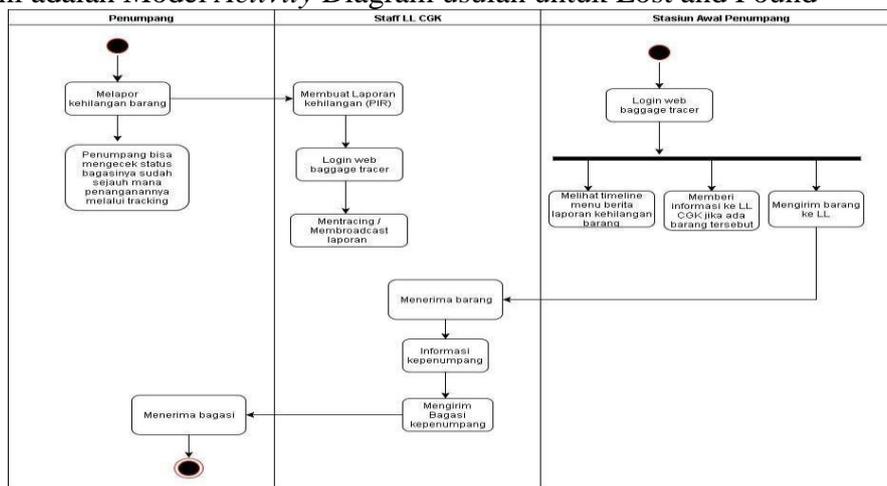
Sistem yang diusulkan

Berdasarkan analisis serta penelitian yang dilakukan di dalam sistem yang berjalan saat ini, Penerbangan Citilink yaitu masih menggunakan pencarian bagasi secara manual dengan telepon atau email, maka tahap selanjutnya adalah membahas mengenai sistem usulan. Adapun sistem yang akan diusulkan yaitu: 1). Penumpang: Print bukti laporan, 2). Petugas *Lost and Found*. Membuat laporan kehilangan: a). Passenger Information: Tanggal dan jam, Nama penumpang, Alamat penumpang, Nomor telepon penumpang, ID temuan bagasi. b). *Flight Information*: Nomor penerbangan, Tanggal kedatangan penerbangan, Destinasi penerbangan, Booking number. c). *Baggage Information*: ID temuan bagasi, Berat bagasi, merek bagasi, Warna bagasi, Type bagasi, Keterangan, Isi bagasi. d) *Received By Passenger*: Tanda tangan, Tanggal dan Jam. e). *Attended By Citilink*: Nama Petugas, Tanda tangan, Tanggal dan Jam, No. Telepon. f). Membuat laporan temuan bagasi: ID temuan Bagasi, Nama Penumpang, Nomor kode booking, Berat bagasi, Stasiun yang dituju, Tanggal dan Jam, Jenis/Ciri-ciri bagasi, Referensi bagasi, Keterangan. g). Laporan Tanda terima/*Close File* : a). ID kehilangan) b). Tanggal dan Jam, c). Status. *Broadcast* ke Stasiun Awal, User : User ID, Password.



Gambar 4 Diagram *Use Case* sistem usulan

Berdasarkan Gambar 4 *Use Case Diagram* yang telah dibuat, berikut ini merupakan alur proses dari tiap *Use Case* yang terdapat dalam *Use Case* diagram. Penumpang tetap melapor ke *Lost and Found*, petugas *Lost and Found* membuat laporan berupa PIR (*Property Irregularity Report*) yang akan diberikan ke penumpang sebagai surat laporan. Untuk membuat laporan tersebut petugas harus mengunjungi laman *baggage tracer Citilink* dan melakukan pencetakan laporan PIR itu diberikan ke penumpang. Setelah proses laporan petugas menginput laporan kehilangan *missing (AHL)*. Airport awal penumpang dapat melihat dan segera mengirim barang tersebut ke *airport Cengkareng* dan staff *Lost and Found Cengkareng* dapat segera mengirim langsung ke penumpang. Penumpang dapat melihat sejauh mana proses bagasinya sudah ditangani. Berikut ini adalah Model *Activity Diagram* usulan untuk *Lost and Found*

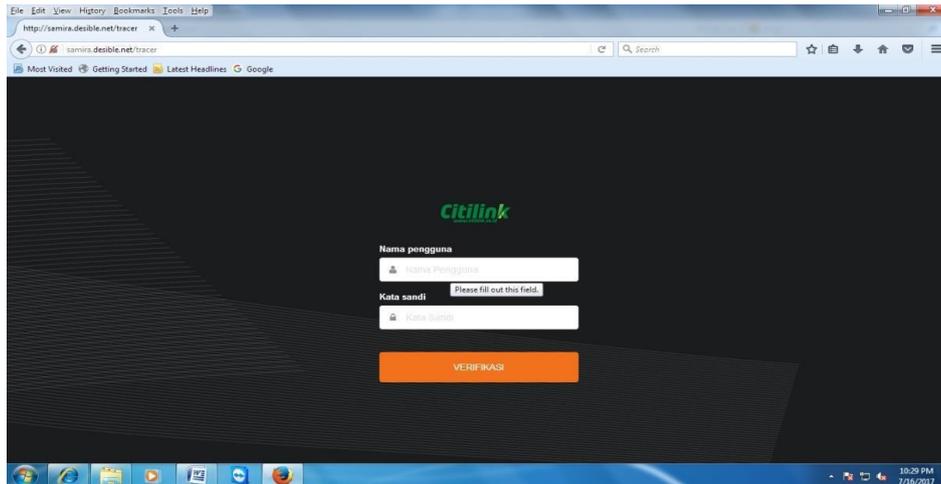


Gambar 5 Model Activity Diagram sistem yang usulan

Berdasarkan Gambar 5 Model *Activity Diagram* diatas dapat dijelaskan bagaimana alur aktivitas yang diusulkan untuk mencapai kasus pencarian bagasi yang dihadapi. Sebagai langkah awal penumpang melapor kehilangan bagasinya ke petugas *Lost and Found*, dan petugas tersebut membuat laporan (PIR), petugas mengakses website *baggage tracer* dan membuat laporan tracing, stasiun awal mengakses website *baggage tracer* dan melihat *timeline* laporan kehilangan bagasi hari ini, selanjutnya stasiun awal memberi informasi dan segera mengirim barang ke stasiun yang membutuhkan. Penumpang juga dapat melihat sejauh mana proses penanganan bagasinya melalui *tracking*. *Lost and Found Cengkareng* sesudah menerima barang segera memberi informasi dan mengirimkan bagasi tersebut ke penumpang.

Rancangan *prototype* diusulkan pada Citilink diantaranya yaitu :

Tampilan Login. Berikut adalah form login merupakan akses bagi para petugas *Lost and Found Citilink*. Bagi pengguna yang ingin masuk aplikasi sistem tersebut dengan cara menginputkan nama pengguna dan kata sandi.



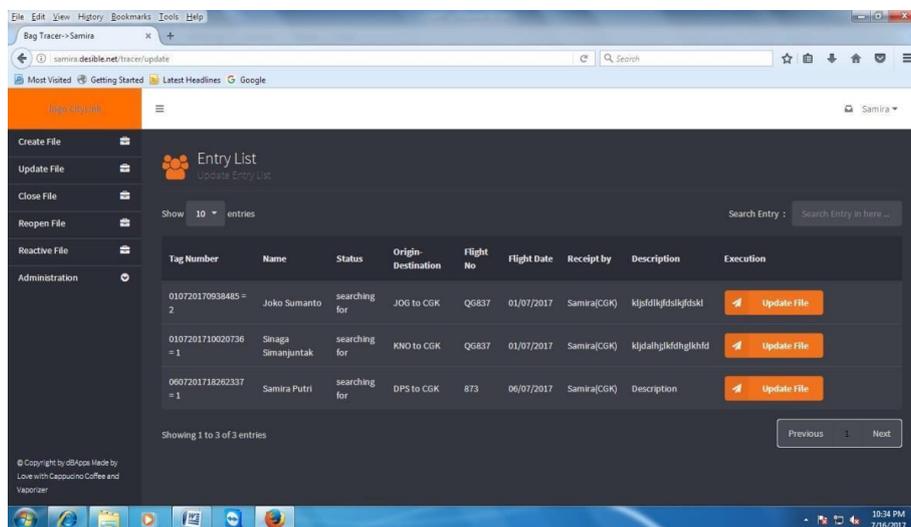
Gambar 6 Rancangan Tampilan Login

Rancangan Tampilan *Create File Missing Baggage* (AHL), dan *On Hand Baggage* (OHD)

Berikut adalah rancangan penulisan laporan pada menu *Create File* yang berfungsi untuk membuat laporan pencarian bagasi.

Rancangan Tampilan *Update File*

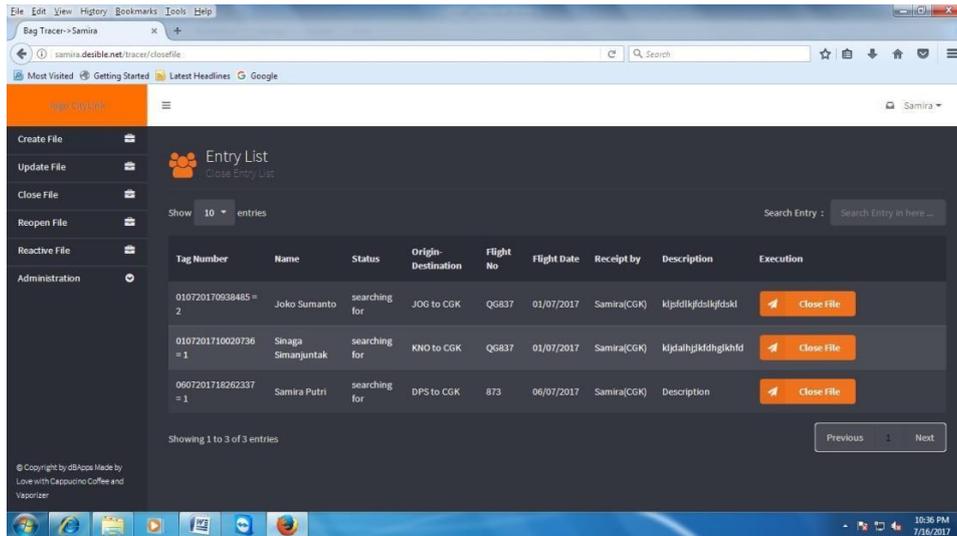
Berikut adalah rancangan *update file* untuk melihat pemutakhiran berita jika sistem tampilan update pada *home* yang *error*.



Gambar 7 Rancangan Tampilan Update File

Rancangan Tampilan *Close File*

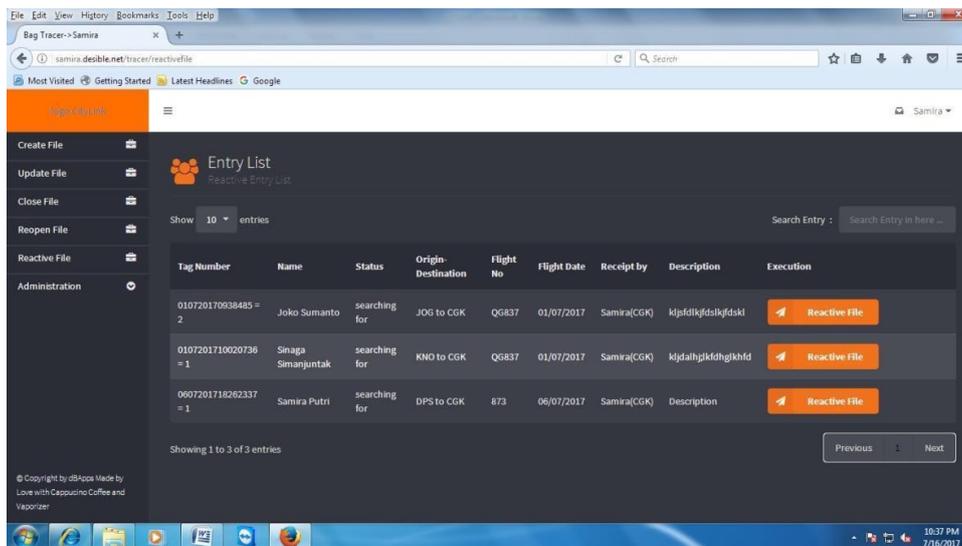
Berikut adalah rancangan *close file* menu untuk kasus bagasi yang ditangani jika sudah selesai.



Gambar 8 Rancangan Tampilan Close File

Rancangan Tampilan *Reactive File*

Berikut adalah rancangan reactive file, menu ini hampir sama dengan *reopen* bedanya jika data yg di menu *reopen* file hilang dapat membuka menu ini.



Gambar 9 Rancangan Tampilan *Reactive File*

KESIMPULAN DAN SARAN

Sistem pencarian bagasi yang manual di *Lost and Found* di maskapai penerbangan Citilink pada bagasi yang hilang dapat memperlambat pencariannya dan masih menggunakan email atau telepon. Penyimpangan pelayanan bagasi penumpang di stasiun tujuan akhir atau pada saat *post flight services*, bisa menjadi salah satu tolak ukur kinerja suatu perusahaan *ground handling* baik atau tidaknya dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Pada penelitian ini digambarkan model sistem pencarian

bagasi *Lost and Found* pada maskapai penerbangan diharapkan dapat menjawab permasalahan yang terjadi pada proses penelusuran pada sistem informasi *Lost and Found*.

Adapun saran yang dapat diberikan untuk memaksimalkan Sistem Informasi Pencarian Bagasi Penumpang adalah sistem dapat dikembangkan layanan berbasis mobile sehingga baik petugas Unit Lost and Found dan Penumpang dapat dengan mudah menggunakan layanan bagasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. G. De Wit and J. Zuidberg, "Journal of Air Transport Management The growth limits of the low cost carrier model," *J. Air Transp. Manag.*, vol. 21, pp. 17–23, 2012.
- [2] S. Sutarwati and Surhanudin, "Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Angkutan Udara Mengenai Bagasi Hilang pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisumarmo Solo," *J. Manaj. Dirgant.*, vol. 8, no. 77, pp. 1–10, 2015.
- [3] D. Karádi, "Integrated Information Application on Mobile Devices for Air Passengers," vol. 0.
- [4] Rahimudin, "Hubungan Penanganan Bagasi Rusak pada Unit Lost and Found dengan Tingkat Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Rute CGK-JOG di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Tahun 2013," *J. Manaj. Dirgant.*, vol. 6, 2013.
- [5] Y. A. A. Wijayanto and I. G. A. Puspawati, "Tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap bagasi penumpang yang hilang atau rusak," *Kertha Semaya*, vol. 01, no. 07, pp. 1–5, 2013.
- [6] R. S. Pressman and B. R. Maxim, *Software Engineering: A Practitioner's Approach*, 8 edition. New York: McGraw-Hill, 2015.