

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara kepulauan dan pertumbuhan perekonomian yang terus berkembang pesat, memiliki beberapa transportasi dan jasa pengangkutan pilihan. Menurut Muhammad (2013) pengangkutan adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan orang atau barang dengan menggunakan berbagai jenis alat pengangkut mekanik yang diakui dan diatur undang-undang sesuai dengan bidang angkutan dan kemajuan teknologi. Salah satunya pengangkutan udara, yaitu pengangkutan udara yang mana memiliki efisiensi waktu dan harga yang terjangkau.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2011 yang dimaksud dengan angkutan udara adalah “setiap kegiatan yang menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu kali perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara”. Penerbangan dipilih oleh masyarakat Indonesia yang memiliki perekonomian mengengah keatas atau berpergian keluar daerah tanpa harus memerlukan waktu yang lama dan biaya *relative* murah. Transportasi udara merupakan solusi yang paling menjanjikan untuk memperlancar arus pengangkutan baik bagi penumpang maupun barang, baik dari dan keluar negeri.

Banyaknya jumlah penerbangan yang dilakukan, tentu sangat memungkinkan terjadinya bagasi penumpang yang hilang, tertukar, tertinggal maupun rusak, sehingga sangat diperlukan adanya unit pelayanan yang menangani masalah tersebut. Unit yang bertugas melayani masalah bagasi tersebut adalah *Lost and Found*. Maka dari itu, penulis sangat tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai *Lost and Found* karena *Lost and Found* sendiri merupakan salah satu bagian yang penting untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya, guna menciptakan kepuasan pada penumpang. Pelayanan yang baik pasti akan memberikan kesan positif kepada penumpang.

Penelitian ini ditujukan kepada maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Batik Air adalah maskapai penerbangan swasta terbaru Indonesia yang didirikan pada tahun 2013.

Pelayanan petugas *Lost and Found* merupakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang mengalami permasalahan dengan bagasinya. Banyak permasalahan bagasi penumpang yang harus ditangani oleh petugas *Lost and Found* mulai dari kurang terima bagasi, lebih terima bagasi, bagasi rusak, bagasi tidak bertuan, penelusuran bagasi hilang hingga *oversize cabin baggage*.

Ada beberapa fenomena kasus penumpang pesawat dari beberapa maskapai yang kehilangan barang di bagasi pesawat yang diambil dari media online diantaranya adalah :

1. Pada tanggal 02 Oktober 2017 kasus kehilangan uang Rp.28.000.000 milik Noveria Nazara di bagasi pesawat Wings Air, perjalanan dari Bandara Binaka Gunungsitoli Nias menuju Batam namun transit dulu di Bandara Internasional Kualanamu Deliserdang Sumut selama kurang lebih 50 menit (kompas.com)(5 Oktober 2017).
2. Pada tanggal 08 Desember 2017 kasus barang hilang dan koper rusak di bagasi Batik Air, penanganannya mengecewakan (kompasiana.com)(8 Desember 2017).
3. Pada tanggal 17 Januari 2018 penumpang pesawat Lion Air dengan nomor penerbangan JT 305 rute Medan-Jakarta protes barang di bagasi hilang (detik.com)(17 Januari 2018).
4. Pada tanggal 20 Maret 2018 bagasi Air Asia dari Danmoang Bangkok ke Bandara Soekarno-Hatta Jakarta tertinggal dan sebagian isinya hilang (detik.com)(20 Maret 2018).
5. Pada tanggal 26 November 2018 peristiwa kehilangan barang di dalam bagasi pesawat menimpa seorang penumpang pesawat Garuda Indonesia bernama Ichsanuddin. Uang ratusan ribu rupiah yang disimpannya dalam tas di bagasi pesawat hilang, terbang dari Palembang menuju Bandara Soekarno-Hatta (merdeka.com)(26 November 2018).

6. Pada tanggal 28 November 2018 parfum mahal mantan camat Wulandoni hilang di bagasi maskapai TransNusa (keprinews.co.id)(11 November 2018).
7. Pada tanggal 13 Februari 2019 hilangnya angpau Rp.3.000.000-Rp.4.000.000 milik seorang anak bernama Ceyrens Luvia di bagasi pesawat Lion Air dengan nomor penerbangan JT 0990 perjalanan dari Surabaya menuju Denpasar (kompas.com)(14 Februari 2018).
8. Pada tanggal 17 Desember 2019 kasus seekor burung kacer milik penumpang bernama Rendy Lesmana seharga Rp.150.000.000 hilang di bagasi pesawat Garuda Indonesia, perjalanan dari Jakarta menuju Pontianak (Kompas.com)(7 Januari 2020).
9. Pada tanggal 10 Februari 2022 kasus tas berwarna kuning milik penumpang bernama Rivaldhy di bagasi pesawat Batik Air dengan nomor penerbangan ID 6261 perjalanan dari Timika menuju Jakarta (Kompas.com)(15 Februari 2022).

Pelayanan petugas *Lost and Found* harus sesuai dengan standar pelaksanaan pekerjaan ketika dihadapkan dengan penumpang yang memiliki masalah pada bagasinya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang ANALISIS PELAYANAN PETUGAS *LOST AND FOUND* MASKAPAI BATIK AIR TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan *Lost and Found* pada maskapai Batik Air berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta?
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan petugas *Lost and Found* terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta?

1.3 Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang sudah diuraikan di atas dan dengan mempertimbangkan keterbatasan yang ada, sehingga peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini pada :

1. Kualitas pelayanan petugas *Lost and Found* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta pada penerbangan domestik.
2. Penelitian memfokuskan pada petugas *Lost and Found* di maskapai Batik Air karena mengingat banyaknya maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.
3. Pengambilan data pada penelitian ini dimulai dari tanggal 19 Juli 2023 – 2 Agustus 2023 di *Lost and Found* maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

1.4 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan pasti memiliki tujuan yang jelas. Sesuai dengan rumusan masalah di atas, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pelayanan petugas *Lost and Found* pada maskapai Batik Air berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan petugas *Lost and Found* terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai patokan atau acuan dalam penentuan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas kerja petugas *Lost and Found* dalam menciptakan kepuasan pada penumpang.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini sangat diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca mengenai pengaruh kualitas kerja petugas *Lost and Found* terhadap kepuasan penumpang.

1.6 Sistematika Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini terbagi menjadi beberapa bagian yang disesuaikan dengan sistematika penulisan yang baku dari kampus. Sebagai gambaran kajian skripsi ini terdiri dari 5 bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan tentang deskripsi umum dari pelayanan *Lost and Found*. Landasan teori yaitu hal-hal yang perlu diperhatikan dalam transportasi udara dan pelayanan.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Meliputi metode penelitian, Metode Pengumpulan Data, Metode Pengujian Data, Metode Analisis Data dan Diagram Alur Penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan tentang inti dari permasalahan, yaitu berisi data-data yang telah diperoleh dan cara pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari penelitian beserta saran dari penulis terhadap permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini.