

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini (penumpang) sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan, umpan balik dari pelanggan secara langsung atau dari fokus group atau dari keluhan pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan [1].

Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak maskapai atau pun Bandar Udara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa Bandar Udara. Konsumen harus merasa nyaman dengan layanan bagasi yang diberikan oleh pihak Bandar Udara, sehingga citra perusahaan akan baik dimata konsumennya. Pada era perekonomian global seperti sekarang ini, dimana kemajuan teknologi yang pesat membawa dampak timbulnya persaingan usaha yang ketat hampir di semua lini. Lingkungan yang sangat kompetitif ini juga menuntut bandar udara untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan bagasi dalam upaya pelayanan yang maksimal terhadap penumpang.

Bagasi merupakan barang bawaan yang umum dibawa oleh penumpang jasa transportasi baik darat, laut, maupun udara. Dalam dunia penerbangan yang dikenal dengan dunia kerja yang penuh ketepatan dan kedisiplinan hal sekecil apapun akan mendapatkan porsi perhatian, termasuk dengan bagasi. Prosedur penanganan bagasi sangat penting bagi perusahaan, terutama kepuasan pelayanan bagasi dari maskapai untuk penumpang maupun Bandar Udara tersebut .

Sistem penanganan bagasi di suatu bandara mempunyai peran yang sangat penting untuk menjaga para penumpang tetap senang dalam menikmati perjalanannya. Untuk memberi pelayanan yang baik pada setiap orang yang menggunakan transportasi udara salah satunya adalah penumpang bagasi yang baik demi kelancaran seluruh proses bagi penumpang yang akan naik pesawat, baik bagi penumpang itu sendiri maupun bagi perusahaan penerbangan sehingga tidak menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan seperti frustrasi pada penumpang akibat barang bawaannya belum terangkut. Penanganan bagasi terbaik akan menawarkan pelayanan jasa penerbangan yang baik pula karena setiap penumpang yang menggunakan pesawat udara sangat menginginkan kenyamanan mulai dari menaiki pesawat sampai tempat tujuan tanpa ada ketertinggalan barang, bahkan kehilangan atau kerusakan barang bawaannya.

Kasus Kerusakan Bagasi Tercatat Milik Penumpang Maskapai Penerbangan *Super Air Jet*. Kerusakan bagasi tercatat milik penumpang maskapai *Super Air Jet* sudah sering semakin banyak dirasakan namun semakin hari banyak maskapai penerbangan sebagai pengangkut menganggap kasus ini adalah kasus spele dan lari dari tanggung jawabnya salah satunya adalah kasus yang di alami oleh bapak Ade dan beberapa penumpang pesawat *Super Air Jet* IU - 864 lainnya.

Bapak Ade dan istrinya yang Bernama Yura yang terbang dengan pesawat *Super Air Jet* IU – 864 tujuan YIA-PKU yang di jadwalkan Sabtu, 10 Juni 2023 pukul 10.30 WIB namun pihak maskapai mengumumkan pesawat mereka mengalami *Delay* mereka menggunakan jasa yang disediakan oleh pihak maskapai dinamakan bagasi tercatat berbeda dengan bagasi cabin yang tidak dititipkan dan di bawa-bawa oleh penumpang untuk disimpan dikabin pesawat yang ada di atas tempat duduk penumpang. Peristiwa Perusahaan terhadap koper mereka itu baru diketahui setelah tiba di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II.

Ketika akan mengambil bagasi ke *Conveyor Belt*, sejumlah penumpang heran melihat beberapa koper rusak. Salah satunya koper Bapak Ade dan istrinya Yura dalam keadaan rusak atau pecah . mengalami kerusakan di bagian body koper itu retak atau pecah, dan bapak Doni mengalami Handel Tas Koper Lepas, dan Bapak Budi mengalami Roda Koper Patah. Setelah itu para penumpang yang

mengalami kerusakan koper langsung mendatangi pos pengaduan yaitu pos *Lost & Found*, mereka hanya diberikan lembar kerusakan bagasi dan jika bagasi itu rusak parah maka pihak maskapai akan mengganti 50% nya.

Berikut Adalah gambar-gambar koper yang rusak yang dialami oleh Bapak Ade , Bapak Doni, Ibu Yura dan Budi



Roda Koper Patah



Handel Koper Lepas



Koper Pecah

Hal ini yang dilakukan agar citra perusahaan dan maskapai tetap terjaga, namun dalam proses penanganan bagasi masih terdapat bagasi yang rusak atau hilang, sehingga untuk mengidentifikasi sumber – sumber dan akar penyebab dari masalah bagasi yang hilang dan rusak tersebut maka dapat menggunakan metode

FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*) adalah suatu prosedur terstruktur untuk mengidentifikasi dan mencegah sebanyak mungkin mode kegagalan.

Pada penanganan bagasi di maskapai milik *Super Air Jet* belum adanya prosedur terstruktur untuk mengidentifikasi dan mencegah sebanyak mungkin mode kegagalan sehingga FMEA, menjadi pilihan untuk mengurangi kesalahan dalam penanganan bagasi tersebut dengan melihat pada faktor – faktor yang memiliki potensi besar dalam menyebabkan kerusakan atau kehilangan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya diatas, maka rumusan masalah yang diangkat adalah :

1. Usulan perbaikan apa saja yang dapat diusulkan kepada pihak penanganan bagasi *Super Air Jet* (SAJ) di Bandar Udara *International Yogyakarta Airport*
2. Mencari apa penyebab terjadinya bagasi rusak, bagasi cacat, bagasi *delay*, dan kehilangan bagasi.
3. Serta bagaimana caranya untuk mengurangi jumlah bagasi yang rusak, cacat, *delay*, dan hilang pada bagian penanganan bagasi *Super Air Jet* di Bandar Udara Yogyakarta *International Airport* berdasarkan tahapan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA).

### **1.3 Batasan Masalah**

Berkaitan pada identifikasi masalah diatas, penulis akan membatasi permasalahan dalam suatu ruang lingkup yang terbatas, yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian hanya pada bagasi pesawat *Super Air Jet* khususnya pada divisi *lost & found dan check – in* di kokapura Bandar Udara Yogyakarta *International Airport*.
2. Objek pengamatan dilakukan pada banyaknya bagasi dalam setiap bulan dalam periode 1 Tahun.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui jenis cacat apa yang sering terjadi
2. Mengetahui penyebab terjadinya kerusakan dan kehilangan sebagai dasar perbaikan kualitas penanganan bagasi di Bandar Udara Yogyakarta *International Airport*.
3. Memberikan solusi yang dapat diambil untuk mengurangi jumlah bagasi yang cacat, hilang, dan tertinggal kepada divisi *Lost & Found*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

1. dapat mengetahui jenis kehilangan dan kerusakan yang terjadi serta penyebabnya.
2. memberikan usulan perbaikan kepada perusahaan atau maskapai, sehingga kedepannya diharapkan dapat mengurangi jumlah kerusakan dan kehilangan yang terjadi.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam memahami hasil penelitian ini, maka sistem penulisannya menggunakan sistematika sebagai berikut :

##### **BAB I. PENDAHULUAN**

Menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, Batasan masalah dan manfaat penelitian.

##### **BAB II. KAJIAN PUSTAKA**

Membuat tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian.

##### **BAB III. METODE PENELITIAN**

Menguraikan bahan atau materi penelitian, tata cara penelitian dan diagram alur penelitian.

##### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil pengolahan data dapat berupa gambar, tabel, maupun grafik yang menjadi acuan. Pembahasan memuat hasil intepretasi dan pengolahan data yang diperoleh, dan memuat kesesuaian hasil yang diharapkan.

**BAB V. PENUTUP**

Berisi kesimpulan yang merupakan rangkuman dari hasil penelitian dan berupa jawaban dari tujuan penelitian, dan berisi saran usulan yang relevan dari hasil yang telah diurutkan.

