

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 4.1.1 Latar Belakang

Peran jasa angkutan udara sangat penting dalam menunjang sistem transportasi udara di Indonesia, karena keadaan geografis Indonesia terdiri dari kepulauan yang terpisah-pisah antar satu dengan lainnya, maka untuk dapat mencapai lokasi-lokasi yang tidak dapat dijangkau oleh moda transportasi lain dan tujuan untuk mempersingkat waktu tersebut diperlukan sarana transportasi udara yang, aman dan nyaman yang telah menjadi pilihan para pengguna jasa angkutan udara.

Dunia penerbangan di Indonesia saat ini telah berkembang dengan sangat pesat dalam kurun waktu yang singkat. Maskapai penerbangan komersil selaku perusahaan jasa angkutan udara selain menjual *seat* kepada penumpang juga menjual *space* untuk kargo. Dalam memberikan pelayanannya maskapai penerbangan tidak bisa melakukannya sendiri, maka dari itu biasanya maskapai penerbangan bekerjasama dengan perusahaan *ground handling* untuk membantu mereka dalam memberikan pelayanan baik pelayanan penumpang, pelayanan barang bagasi maupun pelayanan barang kargo. Seperti halnya maskapai Citilink yang memiliki cara sendiri.

Citilink merupakan salah satu perusahaan yang beroperasi di Bandar Udara Yogyakarta *International Airport* (YIA), Maskapai Citilink banyak diminati oleh konsumen dari berbagai kalangan selain itu Citilink telah memenuhi standar keselamatan penerbangan Internasional, sehingga membentuk persepsi konsumen terhadap maskapai itu sendiri seperti persepsi dapat dipercaya, aman, tenang dan nyaman. Namun, faktanya Maskapai Citilink tidak menjadikan konsumen selalu merasa puas, aman, nyaman dan efisien pada setiap penggunaannya, masih terjadi banyak masalah yang sering ditemukan, salah satu yang menjadi perhatian perusahaan maskapai adalah masalah komplain konsumen. Permasalahan yang dihadapi adalah proses penanganan pada bagasi yang bermasalah di unit *Lost and Found* serta kinerja unit *Lost and Found* dalam menangani dan tindak lanjut atau

solusi menangani bagasi yang bermasalah. Dalam penanganan berbagai komplain tentu saja Citilink harus melakukan penanganan komplain sesuai dengan manajemen komplain yang efektif dan sesuai SOP. Menurut Tjiptono (2009), manajemen komplain adalah bentuk penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan ketidakpuasan pelanggan terhadap proses penggunaan sumber daya organisasi, pengkoordinasian kegiatan organisasi, dan terhadap kegiatan-kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan tersebut. Dengan demikian dapat diketahui bahwa manajemen komplain merupakan suatu cara atau strategi yang digunakan oleh perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu memandang bahwa keluhan pelanggan merupakan suatu bagi pihak perusahaan untuk dapat mempertahankan pelanggan tersebut melalui proses penanganan keluhan yang efektif dan dapat menjadikan informasi-informasi yang berasal dari keluhan pelanggan tersebut sebagai suatu landasan dalam mengembangkan usaha perusahaan selanjutnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan Udara Pasal 144 yaitu, “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang di akibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat dalam pengawasan pengangkut.”

Pentingnya kepuasan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan, guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat merupakan faktor yang sangat menarik untuk dikaji dan diteliti lebih lanjut. Tertarik akan hal tersebut peneliti ingin mengkaji lebih berfokus dan mendalam pada permasalahan kepuasan pelanggan pada unit *Lost and Found* maskapai Citilink di Bandar Udara Yogyakarta *International Airport* (YIA). Tugas akhir ini diberi judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA UNIT *LOST AND FOUND* PADA MASKAPAI CITILINK DI BANDARA YOGYAKARTA *INTERNATIONAL AIRPORT* (YIA)”**

#### **4.1.2 Rumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah yang ingin diselesaikan dalam penelitian skripsi ini adalah:

1. Bagaimana penanganan komplain di *Unit Lost and Found* pada maskapai Citilink?
2. Berapa indeks % kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *Unit Lost and Found*.
3. Apa saja kendala yang sering dialami *Unit Lost and Found* dalam memberikan solusi penanganan komplain penumpang maskapai Citilink?

#### **4.1.3 Batasan Masalah**

Berkaitan dengan identifikasi masalah di atas, peneliti akan membatasi permasalahan dalam suatu ruang lingkup terbatas sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada maskapai Citilink pada *Unit Lost and Found* di Bandar Udara Yogyakarta *International Airport* (YIA)
2. Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah tidak terjadi perubahan visi, misi, struktur organisasi, dan kebijakan yang ditetapkan di *Unit Lost and Found* di Bandar Udara Yogyakarta *International Airport* (YIA)

#### **4.1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian Skripsi ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui cara penanganan komplain perusahaan maskapai Citilink di *Unit Lost and Found* di Bandar Udara Yogyakarta *International Airport* (YIA)
2. Untuk mengetahui indeks % kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *Unit Lost and Found*
3. Untuk mengetahui kendala dan solusinya yang sering dialami dalam penanganan komplain.

#### **4.1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian Tugas Akhir ini antara lain:

1. Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan terkait penanganan komplain pelanggan serta menambah khasanah ilmu pada peranan pelayanan.

2. Perusahaan

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan yang berkaitan penanganan komplain pelanggan.

3. Pembaca

Sebagai bahan referensi bagi pembaca yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut, terutama yang berhubungan dengan penanganan komplain pelanggan.