

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi yang menuntut teknologi yang tinggi baik negara maju maupun negara berkembang seperti di Indonesia, kecanggihan teknologi dapat kita lihat dari semakin majunya produk dan jasa layanan yang ditawarkan. Berbagai sektor dan bidang telah mengalami banyak kemajuan seperti perhubungan, komunikasi dan pariwisata. Perusahaan maupun badan usaha yang ada sekarang ini menuntut validasi dan etos kerja yang tinggi untuk menunjang peningkatan bisnis dalam memenuhi kepuasan konsumen. Perkembangan perekonomian yang pesat membutuhkan mobilitas yang cepat. Sarana perhubungan yang canggih dan modern akan sangat membantu kelancaran urusan bisnis. Untuk mendukung hal tersebut, keberadaan Bandar Udara *Yogyakarta International Airport* menjadi bagian yang tak terpisahkan baik dalam arus informasi, komunikasi dan industri perdagangan. Bandar Udara ini juga sebagai investasi dan pariwisata daerah DIY, Jawa Tengah. Selain itu bandar udara ini menjadi penyangga bagi industri kepariwisataan serta kegiatan ekspor impor di wilayah Yogyakarta-Surakarta-Semarang. Dalam peran strategis yang dimiliki Bandar Udara *Yogyakarta International Airport* membutuhkan manajemen yang kokoh dan berkualitas dengan mendukung kegiatan operasional pelayanan jasa kebandarudaraan.

Bandar Udara *Yogyakarta International Airport* sebagai salah satu badan pemerintah yang memiliki peranan aktif dalam pengembangan transportasi udara. Para pengusaha saling bersaing (*compete*) dengan pengusaha yang lain agar menjadi pilihan masyarakat yang dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa transportasi udara yaitu penanganan dan pelayanan terhadap penumpang, bagasi, kargo dan pos, terutama dalam lingkungan bandara keberangkatan maupun bandara tujuan. Penanganan dan pelayanan terhadap penumpang dimulai saat penumpang membeli tiket pesawat, *check-in* penumpang, *check-in* bagasi penumpang dan pelabelan bagasi, pengecekan boarding pass di ruang tunggu penumpang saat penumpang *boarding*, selanjutnya pada saat penumpang sampai turun di tempat tujuan. Aktivitas pelayanan setidaknya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan atau berinteraksi, yaitu pemberi pelayanan di suatu pihak dan membutuhkan pelayanan di pihak lain.

Tujuan utama dari *baggage handling* adalah proses bagasi milik penumpang harus diangkut bersamaan dalam satu pesawat dengan penumpangnya. Jika bagasi tersebut tidak dapat diangkut dengan pesawat yang sama, maka akan menimbulkan hal yang serius bagi penumpang karena kecewa, tidak puas dan tidak nyaman. Peraturan mengenai *free baggage allowance* dan *cabin baggage/unchecked baggage* harus diikuti, karena apabila tidak dipatuhi akan melanggar *IATA Resolutions* dan menimbulkan *heavy fines*. Jika berhubungan dengan *interline carriage*, bagasi harus ditimbang secara benar dan data-datanya dicantumkan pada '*passenger ticket* dan *baggage check*' demi menghindarkan masalah bagi '*connecting carrier*' dan penumpang di bandara transit. Pengamatan secara cermat dan teliti mengenai kondisi bagasi penumpang harus dilakukan pada saat penerimaan bagasi waktu proses *check in*. Apabila *packing* / kemasan tidak baik atau rusak, penumpang harus diinformasikan bahwa maskapai tidak bertanggung jawab terhadap resiko kerusakan atau kehilangan isi bagasi jika harus diangkut .

PT. Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai di Indonesia yang berkembang pesat. Namun tidak menutup kemungkinan dari perkembangannya terdapat beberapa masalah yang mungkin terdapat juga di maskapai-maskapai pesaingnya.

Ada beberapa kasus yang pernah dikutip dalam berita di suatu media cetak maupun online. Kasus Bagasi milik penumpang sepasang suami istri hilang terjadi pada tahun 2013 silam di maskapai Citilink QG 804 rute Surabaya-Jakarta. Berawal dari Pesawat tiba di Bandara Soekarno Hatta pukul 12.55 WIB. Setelah turun, dia bergegas ke tempat pengambilan bagasi. "Tapi, saya tunggu sampai dua jam, koper saya tidak ada," ujar Rahmat. Dia lalu mengadukan hal ini ke pihak Citilink di sana. Dia ditemui petugas lost and fund Citilink Jakarta bernama Ratna. Kemudian, Rahmat dibuatkan laporan kehilangan. Dikutip oleh :

<https://banjarmasin.tribunnews.com/2013/12/18/diduga-bagasi-hilang-penumpang-laporkan-citylink-ke-polisi> Diakses pada 02 Desember 2022.

Salah satu bagasi penumpang rute Batam tujuan Makassar dengan pesawat Citilink QG 934 ketinggalan di bandara Soekarno Hatta ketika salah satu penumpang akan mengambil bagasi di terminal kedatangan, bagasi tersebut tidak ada. Suhardiman yang disapa Dimas menjelaskan, Wandu, Staf bagian bagasi Pesawat Citilink di

Bandara Sultan Hasanuddin Makassar menjelaskan masalah koper miliknya yang tertinggal. Solusi dari Citilink, lanjut Dimas, menurut Wandu barang bagasinya akan dibawa ke Makassar pada penerbangan pertama pada Kamis (22/5/2022) pukul 05.00 WIB. Dan akan diantar di manapun keberadaannya. Dikutip oleh:

<https://alurnews.com/2022/05/12/penumpang-citilink-kesal-bagasi-tujuan-makassar-tertinggal-saat-transit-di-jakarta/> Diakses pada 02 desember 2022

Berdasarkan catatan selama satu tahun terdapat total 67 kasus kerusakan yang di *handle* citilink. Dari beberapa kasus diatas maka penulis mengangkat permasalahan dengan judul STUDI KASUS PERMASALAHAN BAGASI PT. CITILINK INDONESIA PADA RUTE CGK-YIA DENGAN METODE FISHBONE

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas mengenai pentingnya analisis tingkat keamanan bagasi milik penumpang pada Maskapai Citilink dalam rute Jakarta - Yogyakarta di Bandara *Yogyakarta Internasional Airport*. Maka peneliti merumuskan masalah yaitu :

1. Apa yang menjadi penyebab terjadinya masalah bagasi milik penumpang Citilink rute Jakarta-Yogyakarta di Bandara *Yogyakarta Internasional Airport* ?
2. Bagaimana solusi untuk mengurangi masalah bagasi penumpang Citilink rute Jakarta-Yogyakarta di Bandara *Yogyakarta Internasional Airport* ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui penyebab terjadinya masalah bagasi pada maskapai Citilink rute Jakarta-Yogyakarta di Bandara *Yogyakarta Internasional Airport*
2. Mengetahui solusi untuk mengurangi masalah bagasi penumpang Citilink rute Jakarta-Yogyakarta di Bandara *Yogyakarta Internasional Airport* .

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan tersebut diatas, penelitian ini dibatasi hanya pada laporan bagasi bermasalah dari bulan Januari sampai bulan Desember 2022 pada saat kedatangan penumpang Citilink rute Jakarta-Yogyakarta di Bandara *Yogyakarta Internasional Airport*. Masalah dilihat dari data milik *Lost & Found* yang masih tersimpan.

1.5. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tujuan serta kegunaan yang berguna bagi berbagai pihak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan solusi-solusi yang memungkinkan dalam usaha peningkatan pelayanan bagasi pada maskapai penerbangan Citilink . Kemudian, kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi alternatif terhadap apa yang Maskapai Citilink sedang terapkan saat ini untuk meningkatkan pelayanan bagasi.
2. Bagi Pembaca, hasil penelitian ini dapat menunjukkan seberapa pentingnya pelayanan bagasi yang merupakan salah satu faktor kesuksesan dalam meningkatkan kualitas jasa.
3. Bagi masyarakat, Penelitian ini dapat dijadikan suatu informasi untuk masyarakat dan dapat digunakan sebagai bahan *literature* dalam membahas faktor-faktor yang menyebabkan kehilangan dan kerusakan bagasi.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab dengan susunan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat dan menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang mendasari masalah yang akan diteliti, penelitian terdahulu, landasan teori, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek penelitian, obyek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi obyek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan obyek penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan dan menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.