

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Bandar udara internasional Ahmad Yani terdapat penerbangan domestik dan penerbangan internasional, penerbangan internasional terdapat penanganan khusus oleh instansi lain seperti Imigrasi dan Bea Cukai, yang mana penanganan serupa tidak terjadi pada penerbangan domestik, penanganan tersebut iyalah penanganan berupa pemeriksaan dokumen perjalanan keimigrasian dan pemeriksaan barang bawaan penumpang terkait dengan kegiatan *export* dan *import*, kegiatan tersebut tentu membutuhkan waktu pelayanan, dimana waktu penerbangan A dan B yang hampir bersamaan yakni pukul 15:50 WIB untuk Air Asia (*departure*) dan pukul 16:20 WIB untuk Silk Air (*departure*) serta pukul 15:00 WIB untuk Air Asia (*arrival*) dan pukul 15:30 WIB untuk Silk Air (*arrival*) waktu berasal dari jadwal penerbangan internasional pada hari rabu, berdasarkan data yang diperoleh langsung dari lapangan instansi Imigrasi dan Bea Cukai mempunyai keterbatasan tenaga personil dan peralatan untuk penanganan, sangat dimungkinkan terjadi proses kelambatan penanganan penumpang internasional (terjadi penumpukan penumpang di proses Imigrasi dan Bea Cukai) penanganan penumpang di Imigrasi dan Bea Cukai tersebut tentunya menjadi masalah bagi maskapai dan penumpang, bagi maskapai ini akan berpotensi menyebabkan *delay* dan bagi penumpang akan terganggunya kenyamanan dikarenakan mengantri terlalu lama. (Jadwal penerbangan Tahun 2015)

Hal ini menjadi pokok bahasan utama dalam penelitian, bagaimana mengatasi penumpukan penumpang di Imigrasi dan Bea Cukai. Tulisan penelitian ini diharapkan akan menjadi kajian selanjutnya tentang standarisasi penanganan penumpang di unit Imigrasi dan Bea Cukai yang tetap mengacu pada prosedur penanganan penumpang internasional dan aspek keselamatan dan keamanan penerbangan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka kajian tulisan ini mengambil judul **“Analisa Waktu Penanganan Penumpang Internasional pada Instansi Imigrasi dan Bea Cukai Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Berapakah jumlah penumpang yang dapat dilayani oleh instansi Imigrasi dan Bea Cukai dalam waktu satu jam?
2. Bagaimana mengatasi kelambatan penanganan penumpang pada instansi Imigrasi dan Bea Cukai?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mencari jumlah penumpang yang dapat dilayani oleh instansi Imigrasi dan Bea Cukai dalam waktu satu jam.
2. Untuk mengatasi kelambatan penanganan penumpang pada instansi Imigrasi dan Bea Cukai.

1.4 Batasan Penelitian

Dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini penulis memberi batasan masalah diantaranya yaitu:

1. Pembahasan hanya pada perhitungan waktu atau proses pelayanan pergerakan penumpang internasional disisi darat terminal internasional Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang yang mencakup, *check in*, Imigrasi dan Bea Cukai.
2. Pengambilan data hanya dilakukan pada saat pukul 15:50 WIB untuk Air Asia (*departure*) dan pukul 16:20 WIB untuk Silk Air (*departure*) serta pukul 15:00 WIB untuk Air Asia (*arrival*) dan pukul 15:50 WIB untuk Silk Air (*arrival*) pada pada hari rabu bulan Juni tahun 2015 dan pada maskapai Air Asia dan Silk Air, di mana keadaan di atas tidak terjadi pada hari lain, serta data yang diperoleh sebagai sampel adalah data dimana keadaan pelayanan terjadi secara terus menerus, sehingga

dapat diperoleh kapasitas waktu pelayan yang dapat ditangani oleh setiap unit.

1.5 **Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman sebagai penerapan teori-teori yang didapat dibangku kuliah dan dapat menjadi bekal ilmu kedepannya. Selain itu skripsi dengan judul “Analisa Waktu Penanganan Penumpang Internasional pada Instansi Imigrasi dan Bea Cukai Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang” ini memiliki manfaat diantaranya:

1. Penulis dapat mengetahui kapasitas pelayanan penumpang Internasional oleh instansi Imigrasi dan Bea Cukai di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.
2. Penulis dapat memberi solusi untuk mengatasi kelambatan pelayanan penumpang internasional pada instansi Imigrasi dan Bea Cukai di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang

1.6 **Sistematika Penulisan**

Secara umum skripsi ini terdiri dari 5 bab, adapun sistematikanya dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, metode penulisan, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat tentang konsep keilmuan, baik teori maupun hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti, untuk mendukung dan mempertegas proses dan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam membuat skripsi ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini Penulis menjelaskan memecahkan permasalahan yang dihadapi dan menguraikan tahapan-tahapan yang dilakukan dari tahap persiapan, pelaksanaan sampai penetapan kesimpulan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang proses dan analisa serta penjelasan secara teoritis. Bab ini juga menguraikan analisa dari hasil pengolahan data dan pembahasan yang diambil dalam penulisan skripsi.

BAB V PENUTUP

Merupakan bab terakhir yang terdiri dari kesimpulan dan saran untuk perusahaan tentang permasalahan yang telah diteliti dan dibahas oleh penulis selama penelitian.