

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini perusahaan penerbangan di Indonesia sudah berkembang. Ini tentu sangat berdampak positif terhadap perkembangan sector pariwisata dengan adanya jasa transportasi udara waktu yang diperlukan untuk melakukan perjalanan menjadi lebih cepat dibandingkan dengan menggunakan jasa transportasi lainnya.

Industri penerbangan juga merupakan industri yang bergerak dalam bidang jasa atau service, jasa yang di tawarkan kepada penumpang adalah *seat* dan *space*. *Seat* yaitu kursi yang ditawarkan kepada penumpang, seat merupakan produk utama industri penerbangan. Sedangkan *space* adalah tempat untuk membawa barang bawaan penumpang, cargo, dan mail. Produk perusahaan penerbangan berbeda dengan produk perusahaan lainnya seperti perusahaan roti, perusahaan sepatu perusahaan konveksi, dan lain-lain. Produk perusahaan penerbangan bersifat *unstorable* produk tersebut tidak dapat disimpan hasil produksinya yang pada suatu ketika tidak habis terjual. Oleh sebab itu diperlukan pelayanan yang maksimal kepada penumpang untuk mendapatkan kepercayaan mereka.

Melihat perkembangan mobilitas manusia yang semakin meningkat, maka industri transportasi udara juga berupaya dalam meningkatkan pelayanan, baik sistem pelayanan penumpang maupun penanganan bagasi. Kokapura Avia yang bergerak sebagai usaha penyedia pelayanan ground handling terhadap beberapa maskapai penerbangan seperti: *Lion air, Wings air dan Express air*, sehingga Kokapura Avia telah memberikan kontribusi untuk pelayanan ground handling dan meningkatkan perkembangan Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Selama melakukan perjalanan seseorang identik membawa barang-barang yang penting untuk dipakai sehubungan dengan perjalanannya. Dalam melakukan perjalanan dengan menggunakan sarana transportasi udara, ada

ketentuan bagasi penumpang tidak ikut serta masuk ke dalam kabin pesawat bila melebihi ukuran dan berat yang sudah ditentukan oleh perusahaan penerbangan, namun bagasi tersebut harus masuk dalam kompartemen setelah dilakukan pengukuran dan penimbangan bagasi guna keamanan dan kenyamanan penumpang. Sehingga, terkadang terjadi beberapa masalah terhadap bagasi setelah penumpang sampai pada tujuan akhir mereka. Permasalahan tersebut antara lain: bagasi penumpang tidak sampai pada tujuan akhir, bagasi tiba dalam kondisi rusak, keterlambatan kedatangan bagasi, dan ada sebagian dari isi bagasi yang hilang.

Sehingga dalam menangani permasalahan *miss handling baggage* tersebut harus menjadi perhatian khusus bagi pihak penanganan bagasi, khususnya departemen *Lost & Found* agar tidak terjadi salah paham antara penumpang terhadap maskapai penerbangan. Sehingga dengan pelayanan yang optimal dapat menjaga kepercayaan penumpang.

Perusahaan penerbangan Lion Air merupakan sebuah industri penerbangan komersil yang sangat berkembang pesat, ini terlihat dari intensitas penerbangan yang terus bertambah untuk tujuan Yogyakarta. Pada saat ini jumlah penerbangan maskapai penerbangan Lion Air yang menggunakan jasa *ground handling* Kokapura Avia mencapai 20 kali penerbangan dalam satu hari di Bandar udara Adisutjipto Yogyakarta. Untuk mendukung peningkatan perusahaan penerbangan tersebut, tentu harus didukung juga dengan pelayanan penumpang secara optimal baik pelayanan terhadap pelayanan bagasi penumpang maupun terhadap penumpang sendiri.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “PENINGKATAN MUTU PELAYANAN BAGASI PENUMPANG OLEH GROUND HANDLING KOKAPURA AVIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO”

1.2 Rumusan Masalah

Kokapura Avia merupakan usaha penyedia pelayanan *ground handling* terhadap beberapa maskapai penerbangan seperti: Lion Air, Wings dan Express Air, pada saat ini. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia jasa *ground handling*. Kokapura Avia tentu berusaha memberikan pelayanan yang optimal untuk menjaga kepercayaan mitra kerjanya. Dalam upaya meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan bagasi penumpang maka penulis merumuskan masalah yaitu, "Bagaimana meningkatkan pelayanan bagasi penumpang oleh Kokapura Avia di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta terhadap maskapai penerbangan Lion Air?". Berdasarkan uraian diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana proses penanganan bagasi penumpang mulai dari keberangkatan sampai dengan penanganan bagasi penumpang di kedatangan (*Arrival*) ?
2. Kesalahan-kesalahan apa saja yang terjadi dalam proses penanganan bagasi penumpang ?
3. Faktor-faktor apakah yang menjadi penyebab terjadinya kesalahan dalam penanganan bagasi penumpang ?
4. Bagaimana *Ground Handling Service* Kokapura Avia dalam meningkatkan pelayanan penanganan bagasi ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam setiap penelitian terhadap suatu permasalahan harus memiliki tujuan yang hendak dicapai, demikian juga dengan penelitian ini yang memiliki tujuan yang bermanfaat bagi semuanya. Tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui proses penanganan bagasi penumpang mulai dari keberangkatan sampai dengan penanganan bagasi penumpang di kedatangan
2. Untuk mengetahui kesalahan-kesalahan apa saja yang terjadi dalam proses penanganan bagasi penumpang
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya kesalahan dalam penanganan bagasi penumpang

4. Untuk mengetahui upaya *Ground Handling Service* Kokapura Avia dalam meningkatkan pelayanan bagasi.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup penelitian yang terlalu luas, maka peneliti merasa perlu untuk membuat batasan masalah agar lebih jelas, spesifik, dan terbatas pada *Ground Handling Service* Kokapura Avia dalam meningkatkan pelayanan bagasi penumpang terhadap maskapai penerbangan Lion Air untuk penerbangan domestic, yang meliputi :

1. Penanganan bagasi penumpang pada saat keberangkatan (*departure*)
2. Penanganan bagasi penumpang pada saat kedatangan (*arrival*)

Waktu observasi dimulai tanggal 20 september- 15 november 2015. Pada *Ground Handling Service* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian diharapkan bermanfaat baik bagi peneliti maupun pihak lain, untuk manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis
 - a. Menambah wawasan, pengetahuan dan ilmu.
 - b. Sebagai sarana menambah pengalaman dalam bidang penerbangan.
 - c. Sarana dalam menerapkan pengetahuan dari kuliah ke dunia kerja.
 - d. Memahami terhadap cara kerja *ground handling*.
 - e. Evaluasi terhadap ilmu pengetahuan yang didapatkan dengan kenyataan perkembangan kerja.
 - f. Membentuk pribadi yang bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
2. Manfaat Bagi Perguruan Tinggi
 - a. Memberikan pengetahuan baru khususnya jurusan Teknik Penerbangan
 - b. Kampus dapat mengevaluasi terhadap studi yang dilakukan dalam pembelajaran dengan perkembangan ilmu dalam perusahaan penerbangan.

- c. Menambah kepustakaan Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto Yogyakarta.
3. Bagi perusahaan Kokapura Avia
 - a. Memungkinkan peneliti memberikan saran dan masukan, terhadap suatu permasalahan.
 - b. Membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

1.6 Metode Penelitian

Penulisan laporan Tugas Akhir ini terdiri dari 5 bab. Adapun sistematika penulisan yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang uraian singkat mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, batasan masalah, dan penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat penjelasan mengenai teori-teori dan tinjauan pustaka yang akan menjadi landasan upaya untuk memecahkan masalah yang dibahas pada penulisan ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang langkah-langkah yang akan dilakukan oleh penulis dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi dan menguraikan tahap-tahapan yang dilakukan dari awal penelitian, penulisan sampai pengambilan keputusan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang data-data yang dikumpulkan pada saat penelitian berlangsung serta pengolahannya. Seluruh data yang diambil tersebut selanjutnya diolah sesuai dengan sistem yang ada.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang pernyataan singkat dan jelas sesuai dengan apa yang diperoleh selama penelitian. Selain itu juga terdapat saran penulis tentang ulasan dan pendapat yang berhubungan dengan tema skripsi ini.