

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 Internasional Adisutjipto 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 Internasional Adisutjipto Yogyakarta membutuhkan manajemen yang kokoh dan berkualitas dengan mendukung kegiatan operasional pelayanan jasa kebandarudaraan.

Bandar Udara Internasional Adisutjipto sebagai salah satu badan pemerintah yang memiliki peranan aktif dalam pengembangan transportasi udara, mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan dan penyediaan fasilitas bagi pesawat udara, penumpang, barang serta pos di bandar udara. Para pengusaha saling bersaing (*compete*) dengan pengusaha yang lain agar menjadi pilihan masyarakat yang dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan. Salah satu kebutuhan masyarakat yaitu kebutuhan untuk melakukan perjalanan (*travel*) dari satu tempat ke tempat yang lain. Maka dari itu muncul usaha-usaha transportasi

dalam menyediakan jasa untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Oleh karena itu, ketika berbicara mengenai perjalanan pasti berkaitan erat dengan bagasi penumpang. Jasa pelayanan merupakan suatu tindakan untuk memberikan apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Aktivitas pelayanan setidaknya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan atau berinteraksi, yaitu pemberi pelayanan disuatu pihak dan membutuhkan pelayanan dipihak lain. Pelayanan biasanya diberikan pada konsumen, yang seharusnya dilakukan secara maksimal sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan dan informasi yang diberikan perusahaan atau penyedia layanan.

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 '*passanger ticket* dan *baggage check*' demi menghindari 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 airlines tidak bertanggung jawab terhadap resiko kerusakan atau kehilangan isi bagasi jika harus diangkut .

PT. Lion Mentari Airlines merupakan salah satu maskapai di Indonesia yang berkembang pesat, sehingga memiliki anak perusahaan yaitu maskapai Batik Air dan Wings Air, untuk menambah slot penerbangan. Namun tidak menutup kemungkinan dari perkembangannya terdapat beberapa masalah yang mungkin terdapat juga di maskapai-maskapai pesaing nya.

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 2011 silam di maskapai Lion Air JT387 rute Medan-Semarang. Berawal dari delay 2 jam, pesawat tersebut transit di Jakarta sebelum akhirnya penumpang tersebut pindah pesawat Lion Air menuju Semarang. Ketika turun di Jakarta satu dari tiga travel bag mereka yang di titipkan di bagasi pesawat raib. Lantas keduanya mengajukan klaim ke maskapai Lion Air sebesar Rp 19,1 juta. Namun Lion Air hanya berkenan menggantinya sebesar Rp 2 juta. Kemudian kasus ini dibawa ke ranah hukum. Dikutip oleh www.merdeka.com.

Bagasi penumpang rute Yogyakarta tujuan Batam dengan pesawat Lion Air JT 0277 ketinggalan semua di bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta ketika di penumpang akan mengambil bagasi di terminal kedatangan, bagasi tersebut tidak ada. Dikutip di laman berita tribunnews.com pada tanggal 14 Februari 2015, kejadian tersebut menuai pendapat dari Manager Cabang Lion Air Batam yang mengkonfirmasi bahwa pesawat Lion Air JT 277 memang sengaja meninggalkan sebagian bagasi penumpang karena pengaruh cuaca dengan tingginya temperatur angin.

Kasus yang sama juga terjadi juga di tahun berikutnya yaitu pada hari Kamis 14 Juli 2016, bagasi penumpang juga sengaja di tinggal di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta yang seharusnya bagasi tersebut sampai di Bandara tujuan yaitu Bandara Internasional Hang Nadim Batam, alasan ditinggal yaitu faktor temperatur udara di landasan pacu 33 derajat Celcius. Sehingga pesawat harus mengurangi beban hingga 500 kilogram untuk keamanan. Dikutip dari laman berita nasional.republika.co.id pada Kamis 14 Juli 2016.

Pada tanggal 5 Maret 2018 terjadi kasus kerusakan bagasi milik salah satu penumpang Lion Air JT305 rute Medan-Jakarta, penumpang tersebut mengaku kehilangan harta benda dan barang berharga yang disimpan di dalam koper. Kopernya di dapati telah rusak dan terbuka. Seperti yang dikutip oleh media online travel.tribunnews.com Senin 12 Maret 2018.

Dari beberapa kasus diatas maka penulis mengangkat permasalahan dengan judul ANALISIS PENYEBAB TERJADINYA MASALAH BAGASI PENUMPANG LION GROUP RUTE JAKARTA - YOGYAKARTA DI BANDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA.

1.2. RUMUSAN MASALAH

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

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

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui penyebab terjadinya masalah bagasi pada maskapai Lion Group rute Jakarta-Yogyakarta di Bandara Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.
2. Mengetahui solusi untuk mengurangi masalah bagasi penumpang Lion Group rute Jakarta-Yogyakarta di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan tersebut diatas, penelitian ini dibatasi hanya pada laporan bagasi bermasalah dari 18 Februari sampai 30 Juni 2018 pada saat kedatangan penumpang Lion Group Rute Jakarta-Yogyakarta di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. 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 Lion Air. Kemudian, kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1 Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi alternatif terhadap apa yang Maskapai Lion Group 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.