

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia penerbangan sering diwarnai oleh masalah yang dipengaruhi oleh kesalahan manusia, antara lain terjadinya kecelakaan pesawat, kesalahan dalam penanganan penumpang ataupun penanganan bagasi penumpang saat proses *check-in* seperti tertinggalnya bagasi penumpang di bandara keberangkatan karena tidak terangkut ke dalam kompartemen pesawat udara dan ada juga yang ditemukan bagasi penumpang dalam keadaan rusak bahkan ada yang sampai tidak diketahui keberadaan bagasi penumpang / hilang saat tiba di bandara tujuan. Salah satunya terjadi pada penanganan bagasi penumpang maskapai Sriwijaya Air yang beroperasi di bandar udara Internasional Adisutjpto Yogyakarta. Adapun jenis kecacatan bagasi yang sering ditemui pada maskapai Sriwijaya Air dapat dilihat pada tabel 1.1

*Tabel 1.1. Data kecacatan bagasi Sriwijaya Air*

No	Bulan	Jumlah bagasi (pcs)	Kerusakan bagasi & Others					Jumlah Bagasi Cacat (pcs)
			Handle koper (pcs)	Roda koper (pcs)	Bagasi Sobek (pcs)	Delay (pcs)	Bagasi hilang (pcs)	
1	Januari	27231	20	17	21	39	8	105
2	Februari	30220	33	35	33	72	10	183
3	Maret	28400	29	40	26	37	11	143
4	April	30212	58	45	34	53	16	206
5	Mei	27310	40	53	28	36	11	168
<b>Jumlah</b>		143373	180	190	142	237	56	805

(sumber Divisi Lost & Found Sriwijaya Air Yogyakarta)

Kegiatan penanganan bagasi penumpang pesawat sebelum di berangkatkan maupun setelah pesawat tiba di bandar udara tujuan dimulai dengan pemeriksaan saat chek-in apabila ditemukan bagasi yang sudah rusak atau cacat maka segera akan dibuat kan surat pernyataan bahwa bagasi tersebut cacat atau rusak hal ini berfungsi untuk mencegah pengeklaiman bagasi rusak oleh maskapai udara dan setelah sampai di bandar udara tujuan dilakukan pemeriksaan ulang. Apabila terdapat bagasi yang rusak dilakukan pengecekan apakah bagasi tersebut sudah rusak dari awal atau rusak saat proses *loading* dan *unloading* bagasi. Pada proses *loading* dan *unloading* masih banyak ditemukan bagasi yang mengalami cacat, disebabkan karena ada sebagian petugas porter yang menurunkan bagasi kurang hati-hati, kurang teliti dan kurang mentaati prosedur yang sudah ditetapkan. Berdasarkan permasalahan itu, *Six Sigma* diharapkan dapat menjadi untuk pengendalian kualitas bagasi pada sistem penanganan kualitas bagasi penumpang pesawat udara *Sriwijaya Air*, menggunakan metode *SIX SIGMA* adalah suatu metodologi yang dipergunakan untuk melakukan upaya perbaikan dan peningkatan proses yang berkesinambungan atau terus menerus. Selain tu metode ini digunakan karena didalam *SIX SIGMA* terdapat 5 fase yaitu Define, Measure, Analyze, Improve dan control. Dimana dengan menggunakan *SIX SIGMA* penyebab suatu permasalahan cacat bagasi dapat diketahui dari fase paling awal, sehingga penyelesaian akhir permasalahan di harapkan lebih akurat.

Pada penanganan bagasi penumpang pesawat udara di PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta sudah adanya prosedur yang terstruktur untuk melakukan upaya perbaikan dan peningkatan dalam proses penanganan bagasi, namun masih ada juga bagasi yang mengalami kecacatan, sehingga metode *SIX SIGMA* menjadi pilihan untuk melakukan upaya usulan perbaikan dalam penanganan bagasi dan juga untuk mengurangi kesalahan dalam penanganan bagasi penumpang pesawat udara dengan melihat pada faktor-faktor yang memiliki potensi besar yang menyebabkan kerusakan, tertinggalnya bagasi penumpang, dan kehilangan bagasi penumpang pesawat udara.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diangkat adalah :

1. Jenis kerusakan dan kehilangan apa saja yang terjadi pada penanganan bagasi penumpang pesawat udara di PT. Garuda Angkasa bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dengan mencari apa penyebab terjadinya cacat kerusakan, bagasi *delay* dan kehilangan bagasi.
2. Memberikan usulan perbaikan agar dapat mengurangi jumlah kerusakan dan kehilangan bagasi penumpang pesawat udara serta bagaimana cara mengurangi jumlah bagasi yang cacat pada bagian penanganan bagasi berdasarkan tahapan *Six Sigma* yaitu *Define, Measure, Analyze, Improvem-ent* dan *Control*.

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas ruang lingkupnya, maka penelitian membatasi ini pada :

1. Penelitian hanya pada bagasi pesawat *Sriwijaya Air* khususnya pada divisi *lost & found* dan *Check-In* di PT. GAPURA ANGKASA Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.
2. Objek pengamatan dilakukan pada banyaknya bagasi dalam setiap bulan selama periode 5 bulan di PT.GAPURA ANGKASA Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.
3. Penelitian ini hanya sampai pada tahap *Define, Measure, Analyze*, dan *Improve*.
4. Sedangkan pada tahap *control*, peneliti hanya memberikan usulan perbaikan kepada perusahaan.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Menghitung nilai level sigma
2. Mengetahui penyebab terjadinya kerusakan dan kehilangan sebagai dasar perbaikan kualitas penanganan bagasi di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

3. Memberikan solusi yang dapat diambil untuk mengurangi jumlah bagasi yang cacat, hilang, dan tertinggal kepada divisi *Lost & Found* Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta berdasarkan tahapan *Six Sigma*.
4. Mengetahui tingkat resiko keparahan terjadi kerusakan dengan menggunakan analisis FMEA (*Failure Mode Effect and Analysis*)

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui jenis kehilangan dan kerusakan yang terjadi serta penyebabnya dan juga memberikan usulan penanggulangan, sehingga kedepannya diharapkan dapat mengurangi jumlah kerusakan dan kehilangan yang terjadi di PT. Gapura Angkasa Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam memahami hasil penelitian ini, maka sistem penulisannya menggunakan sistematika sebagai berikut