

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri penerbangan dalam negeri saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, hal ini dapat ditunjukkan dari peningkatan jumlah penumpang domestik. Pertumbuhan penumpang dalam negeri pada tahun 2011 tumbuh sebesar 15,9%, pertumbuhan ini naik dari realisasi tahun 2010 yang mencapai 51,77 juta, untuk sementara itu pada tahun 2012 diperkirakan mencapai 60,03 juta penumpang.

Salah satu PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) di Kulon Progo telah melayani sebanyak 96 ribu penumpang. Angka ini tercatat sejak dibukanya penerbangan komersial perdana di bandara ini pada 6 Mei 2019 lalu hingga 31 Agustus 2019. Bahkan, terjadi peningkatan penumpang yang cukup signifikan pada Agustus 2019 lalu jika dibandingkan bulan sebelumnya. Pada Juli 2019, YIA melayani 27.585 penumpang, sementara Agustus 2019 tercatat ada 38.646 penumpang. Artinya terjadi peningkatan penumpang sebesar 40 persen. (liputan6.com, 12 September 2019)

Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah sebuah Bandar Udara Internasional yang dibangun di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Bandar udara ini direncanakan akan membantu kinerja Bandar Udara Internasional

Adisutjipto yang sudah tidak mampu lagi menampung kapasitas penumpang dan pesawat. Bandar udara ini berdiri di tanah seluas 600 hektar. Bandara ini akan memiliki terminal seluas 210.000 meter persegi dengan kapasitas 20 juta penumpang per tahun. Selain itu, bandar udara tersebut diperkirakan bakal memiliki hanggar seluas 371.125 meter persegi yang direncanakan bakal sanggup menampung hingga sebanyak 28 unit pesawat. Bandara ini juga, bisa menampung pesawat berbadan lebar, seperti B777, B747, A380.

PT. Angkasa Pura II Cabang Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) di Kulon Progo juga memiliki salah satu perusahaan patungan yang beroperasi yaitu PT. Gapura Angkasa yang merupakan perusahaan patungan yang didirikan pada tanggal 26 Januari 1998 oleh tiga BUMN yaitu PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT. Angkasa Pura I (Persero) dan PT. Angkasa Pura II (Persero), yang bergerak dibidang usaha jasa ground handling dan kegiatan usaha lainnya yang menunjang usaha penerbangan di bandar udara.

Pada awalnya maskapai penerbangan Garuda Indonesia melaksanakan ground handling sendiri, namun mengingat kebutuhan layanan profesional dan tuntutan hasil kerja yang optimal tanpa mengabaikan unsur keamanan, keselamatan, kehandalan dan ketepatan waktu, maka Garuda Indonesia menyerahkan kegiatan ground handling ke pihak lain agar dapat berkonsentrasi pada operasional pesawat udara. Dari sinilah asal mula pendirian PT Gapura Angkasa. Per tanggal 21 November

2019 struktur kepemilikan saham Garuda Angkasa adalah Garuda Pura II (46,26%), Garuda Indonesia (45,26%), dan Garuda Pura I (7,76%).

Maskapai Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan di Indonesia yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan mempunyai visi yaitu menjadi maskapai penerbangan yang handal dengan menawarkan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dunia menggunakan keramahan Indonesia.

Mengingat banyaknya jumlah penerbangan yang dilakukan maskapai Garuda Indonesia, tentu ada saja permasalahan yang terjadi seperti bagasi yang mungkin hilang, tertinggal atau tertukar. Banyak penumpang yang mengabaikan masalah tersebut sehingga membuat penumpang merasa tidak nyaman mengenai bagasi bawaan mereka.

Salah satu contoh kasus/kejadian pada layanan bagasi pernah terjadi di maskapai Garuda Indonesia yaitu bagasi penumpang mengalami kerusakan di Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta periode 6 bulan dengan total jumlah bagasi rusak sebanyak 245 bagasi. Selain bandara tersebut, permasalahan bagasi hilang/rusak di maskapai Garuda Indonesia juga pernah terjadi di Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman di Balikpapan. Meskipun maskapai Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai terbaik yang memiliki pelayanan yang full, tetapi dari disisi lain maskapai tersebut juga memiliki permasalahan yang sering terjadi mengenai bagasi penumpang.

Penyebab kehilangan atau kerusakan barang biasanya terjadi karena label koper terlepas, lupa diambil pemiliknya, petugas bandara salah menuliskan kode tujuan, koper ditempatkan di pesawat yang salah bahkan dicuri. Maka dari itu, untuk menangani permasalahan bagasi tersebut, maskapai Garuda Indonesia harus memiliki tanggung jawab besar jika terjadi kerusakan/kehilangan bagasi penumpang.

Bagasi yang dimaksud disini adalah barang bawaan penumpang yang berisi barang-barang kebutuhan penumpang yang akan digunakan selama dalam perjalanan, yang diijinkan oleh maskapai untuk diangkut dalam pesawat udara. Oleh karena itu, suatu maskapai diperlukan penanganan bagasi agar kegiatan menangani/menghandle barang bawaan penumpang dari bandara keberangkatan hingga sampai bandara tujuan berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur

Selain itu, dengan adanya permasalahan tersebut penumpang juga ingin mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan mengenai penanganan bagasi. Kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “factio“(artinya melakukan atau membuat). Secara sederhana, kepuasan dapat diartikan sebagai ‘upaya pemenuhan sesuatu’ atau ‘membuat sesuatu memadai (Tjptono, 2011).

Penanganan bagasi dalam keadaan hilang/rusak pernah diteliti oleh Harry Fauzi, Hasim Purba, Jelly Leviza, Yefrizawati (2016) dan telah diteliti juga oleh Siti Masrifah (2012), bahwa dalam penanganan bagasi

tercatat jika terjadi kehilangan/kerusakan bagasi maka perusahaan angkutan udara wajib untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang. Selain itu, tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan maskapai penerbangan juga pernah diteliti oleh Arman Mardoko (2015) dan Dina Yuliana (2014), bahwa kualitas layanan penanganan bagasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang karena kita dapat mengetahui dan menganalisis tingkat dan kepentingan pengguna jasa angkutan udara terhadap pelayanan perusahaan angkutan udara.

Dalam hal ini, peneliti ingin mengetahui seberapa pengaruhnya penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang di maskapai Garuda Indonesia salah satunya di Yogyakarta International Airport, karena bandara tersebut merupakan bandara baru dan pelayanannya pun pasti jauh lebih baik, sehingga peneliti ingin mengetahui pendapat penumpang mengenai penanganan bagasi tersebut sudah baik atau belum walaupun bandara tersebut baru saja dibuka. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian yaitu “Analisis Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia PT. Garuda Angkasa di Yogyakarta International Airport”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas tersebut, yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia?
2. Seberapa besar pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah menganalisis penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia.

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan bermanfaat

1. Bagi perusahaan:

Sebagai bahan evaluasi kinerja perusahaan berdasarkan indeks kepuasan penumpang, agar dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan penanganan bagasi sehingga kualitasnya dapat menjadi lebih baik lagi.

2. Bagi institusi:

Sebagai bahan tambahan wawasan & pengetahuan mengenai informasi dalam penanganan bagasi, bahan referensi penelitian selanjutnya serta memperoleh informasi seputar regulasi aturan yang ada dilapangan.

3. Bagi peneliti:

Selain itu penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam wawasan dan pengetahuan seputar penanganan bagasi dan unit yang bertanggung jawab.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam proposal ini terdiri dari 5 BAB, yaitu :

BAB I Pendahuluan berisi tentang : latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka berisi tentang : landasan teori, penelitian yang relevan, pengembangan hipotesis dan kerangka pemikiran operasional.

BAB III Metode Penelitian berisi tentang : desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV Pembahasan meliputi : pengaruh dan seberapa besar pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan

penumpang maskapai Garuda Indonesia PT Garuda
Angkasa.

BAB V Penutup berisi kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

