

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut data dari Kemenkeu pada tahun 2019, sekitar 70 juta rakyat Indonesia tergolong kelas menengah atas dan 120 juta penduduk merupakan aspiring middle class (kelas menengah harapan) yaitu kelompok yang tidak lagi miskin dan menuju kelas menengah yang lebih mapan. Presiden Joko Widodo memprediksi jumlah kelas menengah penduduk di Indonesia di tahun 2020 akan mencapai 141 juta jiwa. Jumlah ini meningkat dua kali lipat dari tahun lalu yang masih sekitar 70 juta jiwa. Melihat pertumbuhan masyarakat kelas menengah di Indonesia yang meningkat sangat pesat ini, menyebabkan semakin meningkatnya kebutuhan akan transportasi yang lebih efektif dan efisien, baik untuk keperluan pekerjaan maupun liburan. Salah satu cara meningkatkan kebutuhan transportasi yang lebih efektif dan efisien adalah dengan merubah pemilihan alat transportasi. Ada berbagai macam pilihan alat transportasi, mulai dari alat transportasi jalur darat, laut dan udara. Ditinjau dari tingkat kecepatan waktu dan jauhnya jarak tempuh masing-masing alat transportasi tersebut, alat transportasi udara merupakan perubahan pemilihan transportasi yang tepat untuk kondisi saat ini, karena banyak kemudahan yang akan didapatkan, salah satunya dapat mengantarkan kita ke suatu tujuan, baik yang berbeda kota, pulau, provinsi maupun negara, dalam waktu yang cepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Perubahan pemilihan alat transportasi ini mengakibatkan pengguna pesawat udara akan semakin meningkat. Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan

kualitas pelayanan di bidang penerbangan, agar para pengguna transportasi udara dapat merasa nyaman dan puas ketika melakukan perjalanan dengan pesawat udara, sehingga tidak terjadi penurunan pengguna alat transportasi udara.

Banyaknya jumlah penerbangan yang dilakukan, tentu sangat memungkinkan terjadinya bagasi penumpang yang hilang, tertukar, tertinggal maupun rusak, sehingga sangat diperlukan adanya unit pelayanan yang menangani masalah tersebut. Unit yang bertugas melayani masalah bagasi tersebut adalah Lost and Found. Maka dari itu, penulis sangat tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Lost and Found karena Lost and Found sendiri merupakan salah satu bagian yang penting untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya, guna menciptakan kepuasan pada penumpang. Pelayanan yang baik pasti akan memberikan kesan positif kepada penumpang.

Penelitian ini ditujukan kepada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Maskapai Lion Air merupakan sebuah maskapai swasta terbesar dengan penerbangan bertarif rendah yang berpangkalan pusat di Jakarta, Indonesia. Lion Air didirikan tanggal 19 Oktober 1999 dan mulai beroperasi tanggal 30 Juni 2000 dengan menggunakan pesawat Boeing 737-200 yang disewa untuk membuka rute ke Pontianak. Lion Air sempat tidak beroperasi di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali saat awal- awal pandemi Covid-19 tersebar luas di Indonesia. Namun Lion Air mulai beroperasi kembali di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali sejak pekan ketiga bulan Juli 2020. Rute yang dilayani maskapai Lion Air adalah Boyolali (SOC) - Cengkareng (CGK). Kembali beroperasinya Lion Air di Bandar Udara Internasional Adi

Soemarmo Boyolali diyakini akan terus mengakibatkan bertambahnya jumlah penumpang.

Pelayanan petugas Lost and Found merupakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang mengalami permasalahan dengan bagasinya. Banyak permasalahan bagasi penumpang yang harus ditangani oleh petugas Lost and Found mulai dari kurang terima bagasi, lebih terima bagasi, bagasi rusak, bagasi tidak bertuan, penelusuran bagasi hilang hingga oversize cabin baggage. Pelayanan petugas Lost and Found harus sesuai dengan standar pelaksanaan pekerjaan ketika dihadapkan dengan penumpang yang memiliki masalah pada bagasinya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS LOST AND FOUND TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO BOYOLALI.**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan petugas Lost and Found pada maskapai Lion Air berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali?
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan petugas Lost and Found terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali?

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang sudah diuraikan di atas dan dengan mempertimbangkan keterbatasan yang ada, sehingga peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini pada kualitas pelayanan petugas Lost and Found terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dan hanya memfokuskan penelitian pada petugas Lost and Found di maskapai Lion Air karena mengingat banyaknya maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

D. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan pasti memiliki tujuan yang jelas. Sesuai dengan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apakah pelayanan petugas Lost and Found pada maskapai Lion Air berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan petugas Lost and Found terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Setelah melakukan penelitian ini, diharapkan penulis dapat menambah ilmu dan wawasannya di dalam dunia penerbangan dan dapat mempraktekannya dalam dunia kerja nanti.

2. Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai patokan atau acuan dalam penentuan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas kerja petugas Lost and Found dalam menciptakan kepuasan kepada penumpang.

3. Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi mengenai pengaruh kualitas kerja petugas Lost and Found terhadap kepuasan penumpang.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini sangat diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca mengenai pengaruh kualitas kerja petugas Lost and Found terhadap kepuasan penumpang.