

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali

Maskapai penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (schedule service/ regular flight) maupun yang tidak berjadwal (non schedule service). Menurut Team promosi Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo dalam Mayasari (2011), mendefinisikan bahwa Bandar Udara merupakan “fasilitas yang kompleks dengan fasilitas pokok dan penunjang bagi penerbangan yang diperlukan untuk berangkat terbang (take off) maupun pendaratan pesawat udara (landing) yang menyangkut penumpang maupun barang”. Maskapai Lion Air merupakan sebuah maskapai swasta terbesar dengan penerbangan bertarif rendah yang berpangkalan pusat di Jakarta, Indonesia yang didirikan pada tanggal 19 Oktober 1999 dan mulai beroperasi tanggal 30 Juni 2000 dengan menggunakan pesawat Boeing 737-200 yang disewa untuk membuka rute ke Pontianak. Pada tahun 2016, maskapai Lion Air masuk dalam daftar maskapai penerbangan bertarif rendah dengan layanan terbaik sedunia versi Sky Trax serta merai dua penghargaan, yaitu Kabin Terbaik Kelas Murah dan Kursi Premium Terbaik Kelas Murah.

2. Lost and Found

Lost and Found merupakan unit yang melayani masalah penanganan bagasi penumpang, baik bagasi yang hilang, tertukar, tertinggal maupun rusak. Lost and Found merupakan salah satu bagian yang sangat penting, karena berhubungan langsung dengan sesuatu atau barang yang dimiliki oleh penumpang. Jika terjadi kehilangan, tertukar, tertinggal maupun kerusakan bagasi maka penumpang dapat melaporkan hal tersebut kepada petugas Lost and Found agar masalah tersebut dapat segera ditangani oleh petugas. Menurut Pasal 174 ayat (1) Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Udara, “Klaim atas kerusakan bagasi tercatat harus diajukan pada saat bagasi tercatat diambil oleh penumpang”, kemudian penumpang melaporkan kehilangan bagasi dan mengisi Property Irregularity Report (PIR) juga formulir klaim di bagian Lost and Found. PIR ini merupakan suatu standar pelaporan dan pernyataan untuk mengetahui saat terjadinya penyimpangan/ irregularities terhadap suatu bagasi/ property penumpang yang dapat mengakibatkan terjadinya suatu tuntutan dari penumpang/ pemilik bagasi. PIR memuat berita atau teleks yang ditujukan kepada stasiun keberangkatan dan juga dilaporkan kepada stasiun transit untuk penyerahan (pelayanan kehilangan bagasi sementara dalam proses pencarian, seperti termuat dalam PIR), berupa kompensasi sementara terhadap kebutuhan pribadi, seperti pakaian, dan lain-lain. PIR merupakan suatu dokumen penting bagi perusahaan penerbangan maupun penumpang sehubungan dengan pengajuan ganti rugi dari pihak penumpang.

Secara umum, sudah tercipta Standarisasi Operasional Prosedur (SOP) penanganan bagasi dalam dunia penerbangan yang sama antara maskapai yang satu dengan yang lain. Prosedur ini merupakan tata cara aturan atau urutan proses pengiriman bagasi atau penerimaan bagasi dari Bandar Udara keberangkatan hingga Bandar Udara tujuan. Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut dimulai dari tahap-tahap sebagai berikut :

a. Pemeriksaan bagasi oleh sistem keamanan Bandar Udara

Sebelum memasuki Bandar Udara personil pesawat udara, penumpang, bagasi, kargo dan pos yang akan diangkat dengan pesawat udara wajib melalui pemeriksaan keamanan (Pasal 53 ayat 1 PP No. 3 Tahun 2001 tentang Keselamatan dan Keamanan Penerbangan). Pemeriksaan ini dapat dilakukan dengan atau tanpa alat bantu, mengingat tidak semua Bandar Udara memiliki alat bantu untuk pemeriksaan.

b. Penimbangan bagasi tercatat

Setelah melaporkan tiket kepada maskapai penerbangan yang akan digunakan maka bagi penumpang yang ingin menitipkan bagasi diwajibkan melakukan penimbangan bagasi dengan tujuan untuk mengetahui apakah bagasi tersebut melebihi kapasitas yang ditetapkan oleh maskapai penerbangan (setiap maskapai penerbangan memiliki aturan sendiri mengenai berat bagasi) dan untuk menghitung ganti rugi apabila bagasi tersebut nantinya hilang atau rusak

- c. Pembayaran kelebihan berat bagasi tercatat

Tahap ini dilakukan jika berat melebihi kapasitas yang ditentukan

- d. Pemberian label dan tiket bagasi tercatat

Pada tahap ini bagasi akan diberi label dan akan diberikan tiket kepada penumpang yang memiliki bagasi tersebut (biasanya ditempel pada tiket)

- e. Bagasi tercatat dimasukkan ke dalam pesawat

Bagasi dimasukkan ke dalam pesawat oleh petugas ground handling

- f. Bagasi tercatat dikeluarkan dari pesawat

Bagasi dikeluarkan dari pesawat oleh petugas ground handling

- g. Pengambilan bagasi tercatat

Penumpang yang ingin mengambil bagasinya harus menunggu di tempat pengambilan bagasi dan kemudian mencocokkan label bagasi dengan tiket bagasi yang mana label dan tiket bagasi tersebut akan diperiksa oleh petugas bandara saat penumpang akan meninggalkan Bandar Udara.

Ada beberapa kasus yang sering terjadi di Lost and Found, antara lain:

- a. Salah ambil bagasi (wrong taken)

- b. Kehilangan bagasi

- c. Found baggage/ on hand baggage/ surplus baggage

- 1) Jika ada bagasi identifikasi, dapat langsung dikirim ke stasiun kehilangan dengan menggunakan label rush tag

- 2) Jika tanpa ada tanda identifikasi, maka akan disimpan di gudang yang ada di Lost and Found
- d. Damage/ pilfered baggage
- 1) Jika terjadi damage baggage (bagasi rusak), PIR juga merupakan bukti bagi penumpang bahwa penumpang tersebut telah melaporkan tentang adanya kehilangan/ kerusakan bagasi pada saat kejadian, karena pada saat itu juga penumpang ikut menandatangani dan mendapat tindakan yang merupakan bukti bagi penumpang tersebut.
 - 2) Pilfered baggage merupakan bagasi yang berkurang isinya
- e. Bagasi yang ditemukan di ex cabin
- f. Courtesy case yaitu bagasi penumpang tapi dokumen yang dimiliki oleh penumpang tidak lengkap.

Saat klaim bagasi dan barang bawaan penumpang rusak atau hilang, penumpang berhak meminta pengembalian barang. Hal ini tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 77/2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yaitu sebagai berikut :

- a. Jumlah ganti rugi kerusakan terhadap barang bawaan penumpang yang hilang, rusak ataupun musnah adalah sebagai berikut :
 - 1) Kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah, diberikan ganti rugi sebesar Rp 200.000,- per kg dan paling banyak Rp 4.000.000,- per penumpang.

- 2) Kerusakan bagasi tercatat diberikan ganti rugi sesuai jenis, bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat.
- b. Bagasi tercatat dianggap hilang, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) apabila tidak diketemukan dalam waktu 14 hari kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan;
- c. Pengangkut wajib memberikan uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan belum dapat dinyatakan hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebesar Rp. 200.000,- perhari paling lama untuk tiga hari kalender.

Sedangkan bagasi kabin, bila hilang ataupun rusak adalah tanggung jawab penumpang sendiri. Pihak maskapai tidak akan menanggung kerusakan atau kehilangan bagasi kabin.

“Jumlah ganti kerugian sebagaimana dimaksud dengan ayat 1 adalah jumlah ganti kerugian yang diberikan oleh badan usaha angkutan udara niaga di luar ganti kerugian yang diberikan oleh Lembaga asuransi yang ditetapkan oleh pemerintah”.

Perihal asuransi terdapat lembaran asuransi perjalanan Lion Air yang disediakan oleh PT. Asuransi Sinar Mas, mengenai kehilangan bagasi dan harta pribadi, nilai dasar untuk melakukan pertanggung jawaban kepada penumpang maksimal sebesar Rp 6.500.000 (enam juta lima ratus ribu rupiah) untuk total semua barang yang hilang, sedangkan untuk setiap klaim sebesar Rp 1.000.000 (satu juta rupiah) untuk setiap item yang dicari, atau rusak karena usaha pencurian tersebut selama kegiatan pengangkutan berlangsung.

Dalam lembaran asuransi bagasi yang hilang terdapat pengecualian penggantian barang yang hilang. Barang-barang yang dikecualikan dalam jaminan sebagai berikut :

- a. Semua perhiasan, perak, emas, platinum yang dibuat menggunakan bahan mulia, batu mutiara;
- b. Computer (termasuk piranti lunak, data dan aksesorisnya) Personal Digital Assistance (PDA);
- c. Dokumen-dokumen, identitas sendiri, kartu kredit, karcis perjalanan, uang tunai, saham dan surat berharga;
- d. Kunci;
- e. Alat ski, sepeda, papan selancar, alat golf, raket tenis dan peralatan olah raga lainnya kecuali apabila dimasukkan sebagai bagasi;
- f. Peralatan mobil, trailer dan caravan, kapal dan fasilitas transportasi lainnya;
- g. Peralatan untuk professional/peralatan music, barang kesenia, barang antic, barang kolektor, perabot dan lain-lain;
- h. Kaca mata, lensa kontak, alat bantu pendengaran, anggota badan buatan, gigi palsu atau pegangan untuk gigi palsu; dan atau barang yang cepat rusak dan barang penggunaan lain termasuk makanan, minuman terhadap barang milik yang ditanggung dengan polis asuransi lain atau digantirugi/ digantikan dengan cara lain oleh tertanggung dan atau barang selundupan atau terlarang;

- i. Kerusakan yang disebabkan karena aus pemakaian, secara perlahan-lahan, karena ngengat, kutu, sifat atau keadaan barang itu sendiri, atau kerusakan yang terjadi karena suatu proses atau akibat dari barang tersebut sedang digunakan;
- j. Kerugian atau kerusakan barang-barang dagangan, atau dengan contoh-contoh barang dagang, perlengkapan dagang dalam bentuk apapun;
- k. Kerugian atau kerusakan data-data yang ada dan disimpan dalam kaset, kartu, disket dan lain-lain;
- l. Sebagai akibat tertanggung atau penumpang kurang hati-hati dan kurang pengawasan untuk menyimpan dan mengamankan barang tersebut;
- m. Kerugian atau kerusakan harta benda yang ditanggung.

Nilai penggantian barang yang tidak diasuransikan memang diluar dari penggantian atas tanggung jawab pihak maskapai, namun maskapai tetap mengganti apabila sudah diasuransikan.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut Crosby dikutip oleh Prihantoro (2012), kualitas (quality) atau mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan. Persyaratan-persyaratan perlu dispesifikasikan secara jelas sehingga semua orang tahu apa yang diharapkannya. Menurut Moenir (2012), pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Kualitas pelayanan (service quality) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para penumpang atas pelayanan yang mereka terima

(Soetjipto, 2011). Menurut Buchari Alma (2016) “Kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas, bila kepuasan pelanggan terbentuk maka pertumbuhan perusahaan akan terjamin”. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, tepat, adil dan dengan etika yang baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan serta kepuasan bagi yang menerimanya. Jika kualitas yang dikelola tepat, maka kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan akan terwujud.

Kualitas pelayanan (service quality) atau yang biasa disingkat dengan SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry melalui penelitian yang mereka lakukan pada perusahaan-perusahaan di sektor jasa. Dimana Parasuraman meneliti SERVQUAL kepada 800 pelanggan dari 4 perusahaan yang berusia di atas 25 tahun, hingga akhirnya dapat disimpulkan bahwa ada lima dimensi (indikator) dalam kualitas pelayanan (SERVQUAL), antara lain (Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2011) :

- a. Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- b. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (secara akurat dan terpercaya). Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Responsiveness (ketanggapan) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas akan menyebabkan persepsi negative terhadap kualitas pelayanan.
- d. Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

4. Penumpang

Penumpang merupakan seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak yang mengoperasikan dan melayani wahana tersebut. Kewajiban penumpang antara lain membeli tiket atau karcis pesawat, mematuhi peraturan yang diperintahkan pihak pengangkut demi kelancaran selama penerbangan atau perjalanan. Ciri-ciri penumpang antara lain:

- a. Cakap bertindak dalam hukum
- b. Orang yang harus membayar biaya angkutan
- c. Memegang dokumen pengangkutan (tiket atau karcis)

Penumpang harus memenuhi syarat perjanjian yang termasuk dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Hak penumpang adalah sebagai berikut :

- a. Mendapatkan pelayanan yang baik dalam membeli tiket atau karcis pesawat.
- b. Mendapatkan pelayanan yang baik selama perjalanan dalam penerbangan.
- c. Mendapatkan santunan dari pihak pengangkut apabila terjadi kecelakaan.
- d. Menuntut ganti kerugian apabila pihak pengangkut merugikan penumpang.

5. Kepuasan Penumpang

Kepuasan pelanggan merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di masa yang akan datang menjadi pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen (Hasan, 2013). Kemudian menurut Tjiptono dan Diana (2015) pengukuran kepuasan pelanggan sangat penting dalam memberikan gambaran tentang kinerja perusahaan berdasarkan perspektif pelanggan, mengidentifikasi dan menindaklanjuti masalah di masa depan. Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidakpadanan antar hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan (Howard dan Shetch, 2014) dikutip dari Tjiptono. Kepuasan pelanggan menjadi penentu terciptanya loyalitas pelanggan. Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penumpang pada pesawat terbang.

Menurut Subroto dan Nasution (2013) definisi kepuasan penumpang dari Parusuraman sebagai berikut: Kepuasan penumpang adalah persepsi penumpang terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya. Kepuasan penumpang adalah kunci untuk mendapatkan keuntungan jangka panjang dan tetap memberikan kesenangan kepada penumpang merupakan kebutuhan bisnis setiap orang. Menurut Tjiptono (2012) perusahaan yang gagal memuaskan penumpangnya akan menghadapi masalah yang lebih kompleks lagi dikarenakan dampak bad word of mouth. Umumnya penumpang yang tidak puas akan menyampaikan

pengalaman buruknya kepada 11 (sebelas) orang lainnya. Ketidakpuasan penumpang ini sangat membahayakan perusahaan, karena penumpang yang tidak terlayani dengan baik dan tidak memperoleh kepuasan, akan menyebarkan informasi negatif perusahaan kepada penumpang lain dan calon penumpang. Menurut Kotler (dalam Wicaksono, 2010) untuk mengukur kepuasan penumpang ada beberapa cara, yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan dapat menyediakan formulir berisi keluhan dan saran yang dapat diisi setiap konsumen. Formulir tersebut dapat diletakkan pada setiap pintu masuk dan meja penerima tamu. Di dalam formulir tersebut konsumen dapat menyampaikan keluhan-keluhan mereka secara tertulis, sehingga perusahaan dapat mengetahui kesulitan yang dihadapi oleh konsumen serta perusahaan dapat mengambil langkah untuk mengatasi masalah tersebut. Selain itu, konsumen juga diminta untuk memberikan saran-saran peningkatan pelayanan.

b. Survey kepuasan konsumen

Bila perusahaan menganggap bahwa sistem keluhan dan saran tersebut kurang berhasil, disebabkan masih ada konsumen yang beranggapan walaupun mereka menuliskan keluhan dan saran, perusahaan tidak menanggapi sehingga akan membuang waktu. Adanya anggapan demikian maka perusahaan yang inovatif akan mengadakan suatu survey untuk mengetahui sejauh mana kepuasan

konsumen terhadap produk mereka. Pengukuran kepuasan konsumen melalui metode ini dapat dilakukan dengan cara:

1) Directly Reported Satisfaction

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk mengetahui apakah mereka sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas atau sangat tidak puas terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan. Survei ini dimaksudkan untuk mengumpulkan pendapat dan kebutuhan konsumen, yang akan memberikan suatu hasil yang disebut Indeks Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction Index) yang menjadi standar kinerja perusahaan dan standar nilai yang tetap dijaga dan ditingkatkan oleh perusahaan.

2) Derived Dissatisfaction

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal, yaitu besarnya harapan konsumen terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) Problem Analysis

Responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran perusahaan, dan saran-saran untuk perbaikan.

4) Importance – Performance Analysis (IPA)

Responden diminta untuk merangking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan tingkat kepentingan/ harapan mereka

terhadap setiap atribut tersebut. Selain itu responden juga diminta untuk merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing atribut tersebut.

Kotler dan Keller (2016) mengatakan bahwa penumpang dinyatakan puas maka penumpang akan :

1. Menggunakan jasa itu kembali

Jika penumpang merasa puas dengan jasa tersebut, maka penumpang pertama akan menggunakan jasa itu kembali karena merasa puas akan jasa tersebut, puas dari segi pelayanan karyawan dan sebagainya. Sedangkan penumpang yang merasa tidak puas akan jasa tersebut, maka penumpang tidak akan menggunakan jasa itu lagi dan berpindah ke jasa lainnya.

2. Penumpang akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain

Jika penumpang merasa puas maka penumpang akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain seperti keluarga, teman, tetangga dan lain sebagainya. Sedangkan jika penumpang merasa tidak puas maka penumpang tidak akan menggunakan jasa itu lagi dan tidak merekomendasikan ke orang lain, bahkan penumpang akan merekomendasikan jasa lain yang membuat penumpang tersebut puas akan pelayanan yang diberikan dan lain sebagainya.

3. Penumpang tidak akan pernah mengeluh

Jika penumpang merasa puas dengan jasa tersebut maka penumpang tidak akan mengeluh seperti komplain kepada penyedia jasa, sedangkan jika penumpang merasa tidak puas dengan jasa tersebut maka penumpang akan

complain kepada penyedia jasa karena ketidakpuasan yang diterima penumpang.

Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry (dalam Lovelock dan Wirtz, 2011) untuk mengukur kepuasan pelanggan ada lima dimensi (indikator) besar melalui kualitas jasa (pelayanan), antara lain:

1. Tangible (kasat mata) yaitu apresiasi terhadap fasilitas fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi
2. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan
3. Responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat
4. Assurance (jaminan) yaitu kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan
5. Emphaty (empati) yaitu kepedulian dan perhatian yang diberikan karyawan terhadap kebutuhan konsumen

B. Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan

No .	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Hani Dewi Ariessanti, Muhammad Yusup dan Irfan Sanni	2019	Model Sistem Lost and Found Pada Pencarian Bagasi di Maskapai Penerbangan	Sistem pencarian bagasi yang manual di Lost and Found di maskapai penerbangan Citilink pada bagasi yang hilang dapat memperlambat pencariannya dan masih menggunakan email atau telepon. Penyimpangan

				<p>pelayanan bagasi penumpang di stasiun tujuan akhir atau pada saat post flight services, bisa menjadi salah satu tolak ukur kinerja suatu perusahaan ground handling baik atau tidaknya dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Pada penelitian ini digambarkan model sistem pencarian bagasi Lost and Found pada maskapai penerbangan diharapkan dapat menjawab permasalahan yang terjadi pada proses penelusuran pada sistem informasi Lost and Found.</p>
2.	Miskul Firdaus dan Andi Nur Eviani	2015	Pelayanan Penanganan Bagasi Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang	<p>Pelaksanaan pelayanan penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang pada PT. Metro Batavia Air Distrik Makassar Rute Makassar-Jakarta, dirasa sudah baik. Hal tersebut ditunjukkan dari jumlah tanggapan atau jawaban responden terbesar yang menyatakan Baik (B) adalah sebesar 44,2%, selanjutnya, tingkat kepentingan penumpang menunjukkan sangat penting. Hal tersebut dibuktikan dari jumlah jawaban responden yang menyatakan Sangat Penting (SP) sebesar 47,2%, sementara, tingkat kesesuaian keseluruhan antara kinerja dengan</p>

				kepentingan penumpang adalah sebesar 83,37%. Ini berarti, Batavia Air telah memberikan pelayanan jasa dengan baik dan mampu mewujudkan kepuasan penumpang Batavia Air rute Makassar-Jakarta.
--	--	--	--	--

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu kebenaran yang masih diragukan di mana di dalam hipotesis memuat hasil pemikiran rasional yang didasari oleh teori, dalil, hukum dan sebagainya yang telah ada sebelumnya. Menurut Sugiono (2017) hipotesis merupakan jawaban sementara mengenai rumusan masalah di mana jawaban yang diberikan didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kajian teoritis, penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. H_0 : Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan petugas Lost and Found terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.
2. H_a : Ada pengaruh antara kualitas pelayanan petugas Lost and Found terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

D. Kerangka Pemikiran Operasional

Kerangka pemikiran ini dibuat untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilaksanakan sehingga dapat menjelaskan tahap-tahap dalam penelitian tersebut. Lost and Found pada maskapai Lion Air yang berada di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali memiliki tugas dalam memberikan informasi terkait permasalahan bagasi penumpang yang menggunakan maskapai Lion Air. Pihak Lost and Found harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Lost and Found maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali untuk mengetahui kepuasan dari penumpang tersebut. Hal ini dapat dilihat berdasarkan dimensi kualitas pelayanan seperti aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy serta dengan pembagian kuesioner kepada penumpang. Kemudian akan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak Lost and Found di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada penumpang.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir

