

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tingkat perkembangan ekonomi dunia saat ini ditandai dengan globalisasi di segala bidang yang juga diiringi oleh tingkat perpindahan masyarakat, peredaran barang dan uang dalam perdagangan serta semakin berkembangnya bisnis. Salah satu kebutuhan hidup yang cukup penting di era globalisasi ini adalah pengguna jasa transportasi. Salah satu alat transportasi yang banyak diminati masyarakat adalah transportasi udara, karena transportasi udara lebih cepat, aman, nyaman dengan biaya yang cukup murah dibandingkan dengan alat transportasi yang lain. Banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa transportasi udara tersebut diikuti dengan peningkatan jumlah maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia.

Menurut Sungkard (2004), maskapai yang beroperasi di Indonesia memiliki dua kategori, yaitu kategori Full Service dan Low Cost Carrier (LCC). Melihat pangsa pasar di Indonesia tidak sedikit pelanggan yang berminat menggunakan maskapai LCC. Selain memberlakukan tarif yang cukup terjangkau, penerbangan Low Cost Carrier pun tetap mengutamakan keselamatan dan keamanan yang tidak kalah dengan penerbangan Full Service.

Maskapai Citilink merupakan salah satu maskapai di Indonesia kategori Low Cost Carrier (berbayar murah), tetapi tetap mengutamakan kualitas untuk memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan. Sebagai anak Perusahaan Maskapai Garuda Indonesia, Citilink selalu memperhatikan bagasi penumpang. Bagasi penumpang yaitu barang bawaan penumpang yang berisi barang-barang kebutuhan penumpang yang akan digunakan selama dalam perjalanan, yang diijinkan oleh airline untuk diangkut dalam pesawat udara. Namun dalam situasi tertentu terkadang mengalami hambatan dalam proses loading bagasi, seperti penahanan bagasi penumpang dikarenakan adanya suatu barang yang tidak boleh masuk kedalam kargo.

Berdasarkan pengamatan penulis, dari Praktik Kerja Lapangan di Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta, penanganan bagasi penumpang tidak terlepas dari berbagai masalah. Penyimpangan layanan bagasi tersebut umumnya terjadi pada bagasi penumpang yang telah ditimbang pada saat penumpang melakukan check-in dan bagasi sudah masuk dalam pengecekan dengan menggunakan mesin x-ray, tetapi bagasi tersebut tidak dapat masuk kedalam kargo, dikarenakan di dalam bagasi penumpang tersebut ada sebuah powerbank. Maka petugas check-in harus melakukan panggilan kepada penumpang yang di dalam bagasinya terdapat sebuah powerbank. Penumpang tersebut harus ke ruang rekonsiliasi bagasi untuk mengeluarkan powerbank yang ada di dalam bagasinya, sehingga bagasi penumpang tersebut dapat di masukkan ke dalam kargo. Berdasarkan

latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membuat laporan praktik kerja lapangan dengan judul “Penanganan Penahanan Bagasi Penumpang Di Check-In Counter Pada Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut.

1. Apa faktor-faktor yang terjadi pada saat loading bagasi?
2. Bagaimana Prosedur Penanganan Penahanan Bagasi Penumpang di Check-In Counter pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Adi Sutjipto Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

Permasalahan dalam penulisan Tugas Akhir di batasi hanya masalah penahanan bagasi penumpang yang terjadi pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta. Pada periode tanggal 1 Agustus – 31 Agustus 2018.

1.4 Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang terjadi pada saat loading bagasi?
2. Untuk mengetahui Prosedur Penanganan Penahanan Bagasi Penumpang di Check-in Counter pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta?

1.5 Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Bagi penulis
Penulis mendapatkan pengalaman nyata, serta mengetahui permasalahan yang dihadapi di dunia kerja.
2. Bagi STTKD
STTKD dapat menjalin kerja sama dengan perusahaan penerbangan melalui Praktek Kerja Lapangan.
3. Bagi Perusahaan
Institusi dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang berwawasan akademik.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi sejarah perusahaan, profil perusahaan, visi, misi perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori tentang bagasi, Check-in, dan bagasi yang diahan di Check-In Counter.

