

**ANALISIS KINERJA UNIT *LOST AND FOUND* TERHADAP
PENANGANAN BAGASI DI PT. JAS YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh

DEWI SARTIKA AMZ

NO. MHS: 415200135

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

**ANALISIS KINERJA UNIT *LOST AND FOUND* TERHADAP
PENANGANAN BAGASI DI PT. JAS YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Sains Terapan DIV

Oleh

DEWI SARTIKA AMZ

NO. MHS: 415200135

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

ii

**ANALISIS KINERJA UNIT *LOST AND FOUND* TERHADAP
PENANGANAN BAGASI DI PT. JAS YOGYAKARTA**



Oleh
DEWI SARTIKA AMZ
NO. MHS 415200135

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Budi Hermawan, MM
NIDN. 0523026601

Dra. Nuharani, EK. M.Pd
NIDN. 0530046603

Mengetahui

Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata

Yudi Setiaji, SH, MM.
NIDN :0508066401

PERNYATAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Sartika AMZ

NIM : 415200135

Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan

Judul Tugas Akhir : “ ANALISIS KINERJA UNIT *LOST AND FOUND* TERHADAP PENANGANAN BAGASI DI PT.JAS YOGYAKARTA”

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, April 2017

Penulis

Dewi Sartika AMZ

415200135

HALAMAN MOTTO

“Mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat”
(QS Al-Baqarah:153)

“Mintalah kepada-Ku pasti Aku akan kabulkan” (QS. Al-Baqarah:185)

“Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan pada hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat. Barang siapa yang menutupi aib seorang muslim, pasti Allah akan menutup aibnya di dunia dan diakhirat. Allah senantiasa menolong hamba Nya selama hamba Nya itu suka menolong saudaranya “ (HR. Muslim)

“ Jauhi bingung, mengeluh,dan menunda ! “

“ Terkadang alasan seseorang tidak mau mengerjakan bukan karena malas, menyerah dan tidak punya waktu, melainkan karena tidak tahu harus dimulai darimana maka dari itu Berfikirlah agar kamu tau apa yang harus kamu lakukan”

(DSA)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya, sembah sujud dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dari setiap detik pembuatan skripsi ini. Sholawat dan salam tak lupa saya haturkan kepada nabi besar Muhammad SAW, makhluk Allah yang paling mulia dan insyaAllah dapat menuntun kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang diridhoi oleh Allah SWT. Kupersembahkan karya ini kepada orang-orang tercinta :

1. Untuk kedua orang tua ku (Alm. Anang muchtar & Mama Suzana) terima kasih untuk keluarga kecilku yang sebesar-besarnya, berkat doa dan ridhonya lah saya bisa seperti ini hingga saat ini. Untuk kakak dan adik perempuan ku (Suci Mayang Sari & Paslin Anisia) berkat semangat, perhatian, kasih sayang dan motivasi merekalah saya mampu menyelesaikan semua ini.
2. Terima kasih untuk keluargaku (Ipok, Cek desi, Cek lati, Om edi, Cek Santi, Om nuna, Ayah & Mak).
3. Terima kasih saya haturkan untuk sepupu saya yang paling berjasa dalam hidup ini setelah keluarga saya (Kak kamil dan Kakang Agung).
4. Terima kasih untuk orang yang selalu ada untukku, untuk semangat yang selalu diberikan dan kesehatan yang selalu diingatkan (Firman satrio).
5. Terima Kasih telah membantu menyelesaikan skripsi ini Yoceli Christiani.
6. Teman-teman seperjuangan keluarga besar MBP 2013 terima kasih bantuan selama ini.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan Analisis Kinerja Unit *Lost and Found* Terhadap Penanganan Bagasi di PT. Jas Yogyakarta, hasilnya menunjukkan perlu ditingkatkannya lagi kinerja unit *lost and found* sesuai dengan *standard operating procedure* dalam penanganan kendala pada bagasi agar terciptanya kinerja yang lebih baik lagi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus dan ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Drs. Budi Hermawan, MM selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar, arif dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.

2. Ibu Dra. Nuharani EK M.Pd selaku Pembimbing II yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ali Hasan, SE, MM selaku penguji utama telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Drs. Santosa, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Yudi Setiaji, SH, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan saran dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
6. Mbak Stafu selaku Staf PT. Jas Yogyakarta yang telah membantu untuk mempermudah masuk kedalam bandara untuk penelitian.
7. Bapak Deki PT. Sriwijaya Air selaku Leader unit lost and found yang telah membantu dengan baik dalam memberikan informasi mengenai data-data yang diperlukan.
8. Bapak Satrio Oktavianto Wibowo yang telah memberikan saran dan informasi mengenai unit *lost and found* PT. Sriwijaya Air.
9. Mas ali dan Mas aman *staff* unit *lost and found* PT. Jas Yogyakarta yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan menjawab semua pertanyaan saya.

Semoga bantuan bapak/ibu, saudara/i dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 11 April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMA BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Landasan Teori	6
1. Kinerja	6
2. Unit <i>Lost and Found</i>	8

3.	Prosedur Penanganan Bagasi	11
4.	Klasifikasi Bagasi Penumpang.....	18
5.	Konsep Pengaturan Bagasi Penumpang.....	19
6.	Standard Operational Procedure Unit Lost and Found	21
B.	Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN		28
A.	Jenis Penelitian	28
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C.	Teknik Cuplikan Sample	29
D.	Variabel dan Indikator	29
E.	Sumber Data.....	31
1.	Data Primer.....	31
2.	Data Sekunder	31
F.	Metode Pengumpulan Data	32
1.	Metode Observasi	32
2.	Metode Wawancara	33
3.	Metode Dokumentasi	33
G.	Validitas Data.....	33
H.	Metode Analisis Data	34
1.	Pengumpulan Data	34
2.	Reduksi Data	35
3.	Penyajian Data	35
4.	Penarikan Kesimpulan	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Deskripsi Obyek Penelitian	36
1. Sejarah Singkat dan Perkembangan PT. Jas	36
2. Visi dan Misi PT. Jas	37
3. Kegiatan Usaha Perusahaan	37
4. Struktur Organisasi PT. Jas	39
5. Sejarah Berdirinya PT. Sriwijaya Air	39
6. Profil PT. Sriwijaya Air	41
7. Visi dan Misi Perusahaan	44
8. Struktur Organisasi	44
B. Hasil Analisis Data	46
1. Kerusakan Bagasi (damage baggage)	47
2. Kehilangan Bagasi (lost baggage)	48
3. Temuan Bagasi (found baggage)	50
4. Bagasi Tak Beridentitas Lengkap (courtesy baggage)	51
C. Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	xix

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kendala Damage Baggage	47
Tabel 4.2 Kendala Lost Baggage	48
Tabel 4.3 Kendala Found Baggage	48
Tabel 4.4 Kendala Courtesy Baggage	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2 Lembar Bimbingan

Lampiran 3 Wawancara Narasumber

Lampiran 4 Lembar Bagasi

Lampiran 5 Lembar Pernyataan Pembebasan

Lampiran 6 Foto data penumpang yang mengalami masalah bagasi

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian Penulis

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi unit Lost and Found	39
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT. Sriwijaya Air	45

ABSTRAK

Tujuan yang mendasari skripsi ini adalah untuk mengetahui kinerja dalam penanganan yang digunakan Sriwijaya Air dalam menangani masalah bagasi yang mengalami kendala seperti kerusakan bagasi (*damage baggage*), hilangnya bagasi (*lost baggage*), ditemukannya bagasi (*found baggage*), dan bagasi yang ditemukan tanpa dokumen lengkap (*courtesy baggage*).

Terkait dengan begitu pentingnya masalah tersebut maka akan dicari pemecahannya agar tercipta pelaksanaan kinerja yang efektif yang berpengaruh terhadap penanganan bagasi di PT. Jas Yogyakarta khususnya di bagian unit *lost and found* yang menangani khusus masalah bagasi maskapai Sriwijaya Air, maka dari itulah penulis tertarik mengambil judul “ANALISIS KINERJA UNIT *LOST AND FOUND* TERHADAP PENANGANAN BAGASI DI PT. JAS YOGYAKARTA”. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dan menggunakan metode pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Prosedur penanganan kerusakan bagasi (*damage baggage*) oleh unit *lost and found* di PT. Jas Yogyakarta dikategorikan sudah baik kendati penanganan yang dilakukan sudah berdasarkan SOP dan dari jumlah data yang ada menunjukkan kinerja dalam penanganan bagasi ini dapat terselesaikan dengan baik berdasarkan data gabungan dari observasi, wawancara, dan data yang ada. Sedangkan Penanganan kehilangan bagasi (*lost baggage*) kinerja dalam penanganan bagasi ini dikategorikan sudah baik karena dari segi penanganan yang ada ketika dicocokkan menggunakan observasi dan wawancara dan dari data kendala pada bagasi sesuai dengan SOP yang ada. Kinerja mengenai penanganan temuan bagasi (*found baggage*) ada sudah sesuai dengan SOP yang ada, dalam hal ini peneliti menggunakan teknik wawancara. Karena dalam teknik observasi peneliti tidak menemukan adanya kendala dalam kasus ini dan juga dalam data yang peneliti dapat, peneliti tidak menemukan adanya kasus dalam 6 (enam) bulan terakhir ini. Kinerja dalam penanganan bagasi ini sudah sangat dikategorikan baik kendati dari hasil wawancara yang peneliti lakukan bahwa petugas unit *lost and found* dalam menangani bagasi yang tidak memiliki dokumen lengkap ini sudah sesuai dengan SOP. Data yang ada tidak menunjukkan adanya kendala pada *courtesy baggage* ini selama 6 bulan terakhir. Diharapkannya setelah penelitian ini *leader unit lost and found* sriwijaya Air dapat memperbaiki untuk lebih baik lagi sistem kinerja petugas unit *lost and found* yang masih tidak sesuai SOP dalam menangani bagasi yang mengalami kendala, agar terciptanya hasil kerja dari kinerja yang baik pula.

Kata kunci : kerusakan bagasi, kehilangan bagasi, temuan bagasi, bagasi tidak memiliki dokumen lengkap

ABSTRACT

The purpose underlying this paper is to determine the performance in handling used Sriwijaya Air in handling baggage that experienced problems such as damage to luggage (damage baggage), loss of luggage (lost baggage), the discovery of baggage (found baggage), and luggage were found without documents full (courtesy baggage).

Related to the importance of the problem it will be solved in order to create an effective implementation of the performance affecting baggage handling at PT. Jas Yogyakarta, especially in parts of the unit that handles lost and found particular problems Sriwijaya Air airline luggage, then from that authors are interested in taking the title "UNIT PERFORMANCE ANALYSIS OF LOST AND FOUND ON BAGGAGE HANDLING AT. JAS YOGYAKARTA ". In this case the researchers used a qualitative descriptive method and the method of collecting data through observation, interviews, and documentation.

Procedures for handling baggage damage (damage baggage) by unit lost and found in PT. Jas Yogyakarta categorized already performed well despite treatment has been based on SOP and of the amount of data that suggests the performance of the baggage handling is done properly based on aggregated data from observation, interviews, and data. While the handling of lost luggage (lost baggage) in the baggage handling performance is considered less because in terms of handling still not using SOP when matched using observation and interviews and data constraints on baggage in accordance with the SOP for completion that only a maximum of 14 days. And performance findings regarding the handling of baggage (baggage found) there are in accordance with the SOP, in this case the researchers use interviewing techniques. Because in the observation techniques researchers found no obstacle in this case and also in the data that researchers can, the researchers did not find any case within six (6) months. Performance in baggage handling is already highly categorized either although the results of interviews that researchers do that the unit officers lost and found in the baggage handlers who do not have the complete document is in accordance with the SOP. And the data did not indicate the presence of constraints on this baggage courtesy during the last 6 months. Expected after this research unit leader lost and found Sriwijaya Air can improve to better system performance unit officers lost and found that they are not according to the SOP in handling baggage experiencing problems, to the creation of the work of a good performance.

Keywords: damage to baggage, lost baggage, found baggage and courtesy baggage

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT. Sriwijaya Air berdiri tepat pada Hari Pahlawan, yaitu 10 November tahun 2003. PT. Sriwijaya Air memiliki layanan *Ground Handling* yang ditangani oleh PT. Jas Yogyakarta sejak 28 Mei 2016. Sesuai Surat Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: DJIJ/2043/DAU.674/85 tanggal 27 Mei 1985 dengan alasan keamanan penerbangan mengingat kegiatan di bandar udara merupakan “ *Hightly Regulated Activities*” diputuskan bahwa perusahaan *Ground handling* yang boleh beroperasi diantaranya adalah PT. Jas itu sendiri. PT. Jas berdiri berdasarkan Akta No.12 tanggal 8 Juni 1984.

Sebelum ditangani PT. Jas, *Ground Handling* Sriwijaya Air ditangani Oleh PTN salah satu perusahaan *Ground Handling* juga. Namun berdasarkan penilaian kinerja dari Sriwijaya Air mengenai cara penanganan bagasi oleh PTN dinilai kurang baik maka dari itu Sriwijaya Air memutuskan untuk berpindah tangan menggunakan *Ground Handling* PT. Jas. Dikarenakan kontrak pada PTN habis jatuh pada tanggal 25 Mei 2016, maka dari itu Sriwijaya Air langsung membuat kontrak baru pada PT. Jas dalam penanganan *Ground Handling* khususnya unit *lost and found* itu pada tanggal 28 Mei 2016.

Salah satu layanan *ground handling* yang diberikan dari perusahaan PT. Jas adalah unit *lost and found*. Dimana, unit *lost and found* ini sendiri

adalah pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang mengalami permasalahan dengan bagasinya. Permasalahan yang dialami berupa kerusakan bagasi (*damage baggage*), hilangnya bagasi (*lost baggage*), ditemukannya bagasi (*found baggage*), dan bagasi yang ditemukan tanpa dokumen lengkap (*courtesy baggage*).

Namun, perkembangan industri penerbangan mengalami banyak kemajuan. Munculnya perusahaan-perusahaan penerbangan baru, yang menambah maraknya dunia penerbangan baik domestik maupun internasional sekarang ini perusahaan penerbangan (*airlines*) semakin ketat dalam bersaing. Hal ini menjadi salah satu upaya dari perusahaan penerbangan untuk berlomba dalam meningkatkan kinerjanya didunia industri jasa seperti memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna jasa. Salah satu industri jasa yang dibutuhkan oleh pengguna jasa dalam penanganan bagasi yaitu unit *lost and found*.

Mengingat banyaknya jumlah penerbangan yang dilakukan, tentu ada saja bagasi yang mungkin mengalami kendala seperti kerusakan bagasi (*damage baggage*), hilangnya bagasi (*lost baggage*), ditemukannya bagasi (*found baggage*), dan bagasi yang ditemukan tanpa dokumen lengkap (*courtesy baggage*). Maka dari itu dibutuhkan unit yang bertugas menangani permasalahan bagasi yaitu unit *lost and found*.

Dari Data yang diterbitkan dalam berita surat kabar Detik News bulan April 2016. Dilihat dari data bahwa, pada bulan April 2016 Sriwijaya Air pernah mengalami permasalahan pada bagasi. Yakni, hilangnya bagasi yang

berisi perhiasan dengan jumlah yang sangat besar. Hal itu baru terjadi di Sriwijaya Air ini. Isi bagasi tersebut berisi perhiasan penumpang yang bernilai Rp. 60.000.000,- dan dalam kasus bulan berikutnya yakni bulan Mei terdapat kelalaian bagasi lagi yang mengakibatkan penumpang rugi dengan barang yang tidak ternilai harganya karena barang tersebut berisi batu mulya. Karena setelah dilihat pentingnya masalah tersebut maka akan dicari pemecahannya agar tercipta pelaksanaan kinerja yang efektif yang berpengaruh terhadap penanganan bagasi di PT. Jas Yogyakarta khususnya di bagian unit *lost and found*. Terkait dengan begitu banyaknya kasus yang disebabkan akibat menangani kerusakan bagasi (*damage baggage*), hilangnya bagasi (*lost baggage*), ditemukannya bagasi (*found baggage*), dan bagasi yang ditemukan tanpa dokumen lengkap (*courtesy baggage*) serta peran dari unit lost and found itu sendiri, Maka dari itulah penulis mengambil judul **“ANALISIS KINERJA UNIT *LOST AND FOUND* TERHADAP PENANGANAN BAGASI DI PT. JAS YOGYAKARTA”**.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan :

1. Bagaimana kinerja unit *lost and found* PT. Jas Yogyakarta terhadap penanganan bagasi di Sriwijaya Air?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan unit *lost and found* PT. Jas Yogyakarta ?

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan untuk mengetahui kinerja unit *lost and found* dalam menangani bagasi penumpang yang mengalami kerusakan bagasi (*damage baggage*), hilangnya bagasi (*lost baggage*), ditemukannya bagasi (*found baggage*), dan bagasi yang ditemukan tanpa dokumen lengkap (*courtesy baggage*) menggunakan Sriwijaya Air.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kinerja unit *lost and found* di PT. Jas Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan penanganan kerusakan bagasi (*damage baggage*), hilangnya bagasi (*lost baggage*), ditemukannya bagasi (*found baggage*), dan bagasi yang ditemukan tanpa dokumen lengkap (*courtesy baggage*) di unit *lost and Found* PT. Jas Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bisa bermanfaat bagi pembaca. Adapun manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai penanganan bagasi hilang, tertukar, tertinggal dan kerusakan terhadap kinerja petugas *lost and found* di PT. Jas Yogyakarta.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk perusahaan dalam merancang suatu pendidikan dan pelatihan yang bermutu kepada petugas-petugasnya. Sehingga kinerja petugas menjadi meningkat dan lebih baik, serta tujuan perusahaan akan tercapai.

3. Bagi Lembaga

Dapat menjadi tolak ukur kemampuan mahasiswa dalam menyerap ilmu yang diberikan pada saat kuliah dan menambah kepustakaan yang nantinya dapat berguna bagi mahasiswa angkatan-angkatan selanjutnya bila sewaktu-waktu membutuhkan, serta dapat dijadikan perbandingan dalam penelitian di masa yang akan datang di STP AMPTA Yogyakarta.