

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kerusakan bagasi (*damage baggage*)

Prosedur penanganan kerusakan bagasi 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 walaupun masih terlihat dari 10 kasus masih ada 4 kasus yang belum terselesaikan, diakibatkan karena penumpang yang belum mengambil bagasi yang telah diselesaikan tersebut.

2. Kehilangan bagasi (*lost baggage*)

Penanganan kehilangan bagasi (*lost baggage*) kinerja dalam penanganan bagasi ini sudah dikategorikan baik dari segi penanganan yang sudah berdasarkan SOP dan dari data kendala pada bagasi. Indikasi tersebut tampak dari 109 jumlah kasus yang masih dalam proses atau yang belum terselesaikan hanya 29 kasus yang tidak mencapai 50% yang terbukti bahwa 29 kasus tersebut penyelesaian penumpang yang belum diselesaikan ketika bagasi sudah diselesaikan.

3. Temuan Bagasi (*Found Baggage*)

Peneliti tidak dapat mengukur dari segi kualitas dan kuantitas yang ada dikarenakan dalam kasus temuan bagasi ini peneliti tidak menemukan adanya kendala dalam bagasi selama 6 (enam) bulan berlangsung dan selama penelitian berlangsung. Mengenai kinerja penanganan temuan bagasi (*found baggage*) sudah sesuai SOP yang ada, dalam hal ini peneliti menggunakan teknik wawancara yang peneliti lihat dikarenakan dalam observasi peneliti tidak menemukan adanya kendala dalam kasus ini

4. *Courtesy Baggage* (bagasi yang tidak memiliki dokumen lengkap)

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. Dan data yang ada tidak menunjukkan adanya kendala pada *courtesy baggage* ini selama 6 bulan terakhir.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Guna lebih meningkatkan kinerja dalam penanganan bagasi (*baggage handling*), sebaiknya Sriwijaya Air dapat lebih tegas mengenai bagasi yang masih dalam proses tersebut. Dibatasi ketentuan yang real agar penumpang juga dapat memahami apabila terjadinya

kasus lagi padahal kasus yang sebelumnya sudah terselesaikan dengan baik, itu berguna untuk menimalisir kasus bagasi yang mengalami kendala. Lebih ditekankan lagi mengenai *standard operating procedure* yang ada agar terciptanya pelayanan yang baik, juga akankah lebih baiknya lagi apabila dilengkapi dengan tempat sendiri yang layak untuk mendapati *complain* dari penumpang, agar ketika terjadinya *complain* penumpang dapat menyampaikan keluhannya secara privasi yang bearti nyaman. Terakhir akankah lebih baiknya lagi apabila data mengenai bagasi-bagasi yang mengalami kendala setiap bulannya disusun dengan rapi dan jelas agar para pembaca yang berhubungan mengenai data tersebut dapat memahami dengan jelas isi data tersebut.

2. Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya sebelum melakukan penelitian agar lebih mudah urusan persyaratan penelitian di Sriwijaya Air minimal 1 bulan sebelum karena tempat penelitian ini berada di kawasan yang cukup ketat keamanannya yakni di Bandar udara Adisucipto Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Data Manusia*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Bramanto Mala. 2014. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di hotel saphir Yogyakarta*. Skripsi Tidak dipublikasikan .Yogyakarta : Jurusan Perhotelan STP AMPTA.
- Burhan Burgin. 2001 . *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Felix Hadi Mulyanto. 1999. *Ground Handling Tata Operasi Darat*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hamid Patilima. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang : UMM Press
- H.Kiryono. 1996. *Ground Operation Aircraft Handling*. Yogyakarta : STP AMPTA.
- IATA Nomor 18 Tahun 1998 tentang Ground Handling*. Jakarta. 1998
- Ikhsan Abdurrahman. 2012. *Perbandingan Antara Kehilangan dan Kerusakan Bagasi Unit Lost and Found*. Skripsi Tidak dipublikasikan Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.
- M. Djunaidi Ghony & Fauzan Almanshur. 2014. *Metode penelitian kualitatif*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Nurlaila. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Jakarta : Penerbit LepKhair.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Jakarta : Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2011 No. 486
- Reni Lupita Sari. 2016. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kinerja karyawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta*: Skripsi tidak dipublikasikan. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA yogyakarta.
- Sandi Sara Bara. 2015. *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Dimensi Raya Indowisata cabang Yogyakarta* : Skripsi tidak dipublikasikan. Yogyakarta : Jurusan Hospitality STP AMPTA.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta, CV.

Suharmisi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT Asdi Mahasatya.

Suharto Abdul Majid & Eko Probo D. Warpani. 2014. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN

Untuk Penumpang Maskapai Sriwijaya

A. Identitas Informan

1. Nama :
2. Usia :
3. Pekerjaan:

B. Pertanyaan

1. Apakah bapak/ibu pernah menggunakan maskapai Sriwijaya ?
2. Apakah bapak/ibu pernah mengalami kerusakan bagasi ketika menggunakan maskapai Sriwijaya ?
3. Bagaimana menurut pendapat bapak/ibu mengenai petugas Sriwijaya dalam menangani masalah bagasi yang akan dimasukkan ?
4. Bagaimana menurut pendapat bapak/ibu apabila bapak/ibu mengalami masalah/kendala dalam bagasi bapak/ibu sendiri ketika sedang berpergian?

DAFTAR PERTANYAAN

Untuk Petugas Unit *Lost And Found* PT. Jas Yogyakarta

C. Identitas Informan

1. Nama :
2. Usia :
3. Asal :

D. Pertanyaan

1. Bagaimana bentuk penanganan yang dilakukan apabila bagasi penumpang mengalami kerusakan ?
2. Berapa durasi waktu yang digunakan dalam penanganan bagasi penumpang yang mengalami kerusakan ?
3. Berapakah tarif-tarif untuk mengganti apabila bagasi pelanggan mengalami kerusakan ?
4. Bagaimana bentuk penanganan yang dilakukan apabila bagasi penumpang mengalami kehilangan ?
5. Berapa durasi waktu yang digunakan dalam penanganan bagasi penumpang yang mengalami kehilangan ?
6. Apabila ada barang pelanggan yang hilang apakah dari pihak unit *lost and found* mengganti sesuai nominal yang hilang ?
7. Bagaimana bentuk penanganan yang dilakukan apabila ditemukan bagasi dengan identifikasi penumpang yang tak bertuan ?
8. Berapa durasi waktu yang digunakan dalam penanganan bagasi penumpang yang tak bertuan?

9. Bagaimana bentuk penanganan yang dilakukan apabila ditemukan bagasi penumpang tanpa identifikasi dan dokumen lengkap ?
10. Berapa durasi waktu yang digunakan dalam penanganan bagasi penumpang yang tidak memiliki dokumen lengkap ?
11. Dibawa kemanakah bagasi tersebut apabila memang ditemukan dan tidak beridentitas ?
12. Sudah berapa seringkah bapak/ibu petugas PT. Jas Yogyakarta mendapatkan kendala penyimpangan bagasi dalam 3 tahun terakhir hingga kini ini ?
13. Apakah setiap penanganan yang diberikan dapat teratasi semua? Jika tidak berikan alasannya.
14. Apakah semua penumpang dapat memaklumi apabila ada suatu kendala dalam penanganan yang diakibatkan karena situasi yang tidak memungkinkan atau yang biasa disebut *urgent situation* ?

Transkrip Observasi

Peneliti telah melakukan pengamatan secara langsung ke tempat obyek penelitian yaitu di PT. Jas dan PT. Sriwijaya Air di cabang Bandar udara Yogyakarta. Peneliti melakukan observasi pertama kali pada tanggal 5 bulan 3 tahun 2017. Peneliti mengamati beberapa peristiwa yang terjadi. Dan peneliti rangkum hasil observasi sebagai berikut :

1. Peneliti mengamati ruang (tempat) terjadinya penanganan bagasi di PT. Jas, yakni di Terminal A. Yang peneliti lihat ruang (tempat) untuk menangani kendala pada bagasi yang mendapat masalah PT. Jas belum memiliki tempat khusus sendiri menerima *complain* pada bagasi. Tempat yang sementara ini adalah bergabung bersama layanan *Ground handling* yang lainnya juga.

Namun masih disediakan hanya mejadankursi untuk menerima *complain* yang ada.

2. Pelaku kegiatan objek yang peneliti lihat khusus di Unit *lost and found* ini dikategorikan sedikit, karena dalam proses pengamatan langsung peneliti hanya melihat Pak Jonet sebagai Leader yang ada di PT. Jas, Mas alidan Mas aman yang sebagai petugas *lost and found*, dan masih ada 2 lagi petugas yang saya dapatkan info dari petugas yang lain. Hanya saja ke-2 petugastersebut sedang mengambil cuti panjang. Dan ada Pak Deki selaku *leader lost and found* yang ada di Sriwijaya Air. Pak deki adalah salah satu petugas darimaskapai yang

menyimpan segala kelengkapan data dalam penanganan bagasi selama periode berlangsung.

3. Dalam segi perbuatan, peneliti mengamati petugas PT. Jas Yogyakarta ketika mengurus bagian bagasi-bagasi yang mengalami kendala :

a. Mengalami kerusakan (*damage baggage*) , dilapangan petugas unit *lost and found* PT. Jas melakukan tahap-tahap dalam penanganan bagasi yang hilang berdasarkan *standard operating procedure* yang ada, yakni dapat dilihat melalui pemeriksaan label bagasi, lalu mengisi PIR secara lengkap, dan melakukan *double check*. Dalam penelitian yang ada, peneliti tidak menemukan kesalahan-

kesalahan petugas dalam penanganan bagasi yang rusak ii

b. Sedangkan dalam penanganan hilangnya bagasi (*lost baggage*) petugas unit *lost and found* dalam penanganan kasus hilangnya bagasi melakukan hal seperti tidari menulis lembar bagasi yang mengalami kendala, menulis barang-barang apa saja yang hilang, fotocopy dan mengecek seluruh area *conveyor belt*. Lembar-lembar bagasi yang mengalami kendala selaludiberikan langsung ke leader Sriwijaya Air agar proses hilangnya ini dapat langsung segera ditindaklanjuti. Dalam melakukan penanganan mengenai hilangnya bagasi petugas tidak melakukan kesalahan dalam penanganannya.

c. Dalam hal nyatemuan bagasi (*found baggage*) peneliti tidak menemukan langsung penanganan yang

dilakukan melalui metode observasi langsung ini karena ketika peneliti data dan melihat kebanyakan dari kasus itu berupa hilang dan rusaknya.

- d. Bagasi yang tidak bertuan (*courtesy baggage*) peneliti juga tidak menemukan langsung penanganan yang dilakukan melalui metode observasi langsung ini. Dan peneliti hanya melihat data sebagai pendukung nantinya hasil bagasi yang tidak bertuan ini.
4. Peneliti melihat di lapangan bahwa orang-orang yang bersangkutan dengan judul penelitiannya khususnya orang-orang yang tergolong sibuk, ketika peneliti sedang melakukan penelitian khususnya kepada petugas unit *lost and found*, petugas tersebut memiliki 2 tempat kerjanya yaitu Terminal A dan Terminal B. Jarak menuju Terminal A dan Terminal B pun terbilang cukup jauh sejauh 200M, dan itu ditempuh menggunakan jalan kaki. Penelitian yang ada khusus domestik ini maskapai Sriwijaya berada di Terminal A, karena kedatangannya selalu di Terminal A. Sedangkan di Terminal B petugas juga memiliki layanan *ground handling* yang lainnya. Walaupun begitu, petugas tidak pernah mengeluh meskipun harus berbolak-balik dari Terminal A menuju Terminal B.
5. Tempat pengambilan bagasi (*conveyort belt*) ini terbilang sedikit karena hanya ada 2 *conveyort belt* yang berada di Terminal A maka dari itu terkadang untuk mengambil bagasi di

tempat pengambilan bagasi penumpang berdesak-desakan dan penumpang rata-rata menumpuk di bagian pengambilan bagasi.

Transkripwawancara

Nama : DesiSelviana

Umur : 26 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

1. Saya sudah pernah menggunakan maskapai Sriwijaya Air
2. Saya belum pernah mengalami kendala pada bagasi saya ketika menggunakan maskapai Sriwijaya Air
3. Ketika saya dalam urusan bagasi petugas Sriwijaya sangat baik dalam menangani proses masuknya bagasinya
4. Saya akan memintapetugas untuk benar-benar tanggap dalam menangani complain mengenai bagasi yang tertinggal atau rusak agar tidak membuat penumpang kecewa untuk menggunakan maskapai Sriwijaya lagi.

Transkripwawancara

Nama : Susi Apriyani A

Umur : 21 Tahun

Pekerjaan : -

1. Saya sudah pernah menggunakan maskapai Sriwijaya Air ketika berpergian ke Jakarta
2. Pada saat ini saya belum pernah mengalami kendala pada bagasi saya ketika menggunakan maskapai Sriwijaya Air .
3. Dalam proses masuknya koper ke bagasi petugas Sriwijaya sangat bagus dalam menangani bagasi saya.
4. Saya akan meminta petugas untuk segera memproses *complain* yang dihadapi agar tidak terlalu lama dalam menangani bagasi yang mengalami masalah tersebut.

Transkrip wawancara

Nama : Mas Ali dan Mas Aman

Usia : 19 tahun

Jabatan : Petugas unit *lost and found* PT. Jas

Dalam melakukan wawancara peneliti berpedoman kepada daftar pertanyaan yang telah disetujui pembimbing dalam pembuatan proposal penelitian, hasil dari penelitian tersebut peneliti rangkum sebagai berikut :

1. Bentuk penanganan yang dilakukan apabila bagasi penumpang mengalami kerusakan (*damage baggage*) penumpang harus mengisi data yang telah disediakan oleh pihak unit *lost and found* berupa formulir *Property Of Irregularity Report* yang berisi mengenai data-data lengkap penumpang.
2. Durasi waktu yang digunakan dalam penanganan bagasi penumpang yang mengalami kerusakan, petugas unit *lost and found* mengikuti aturan undang-undang Peraturan Menteri Perhubungan yang menyatakan maksimal penyelesaian sampai 14 (Empat belas) hari.
3. Semuakendalabagasi rusak dapat terselesaikan dengan baik.
4. Mengenai bentuk penanganan yang dilakukan apabila bagasi hilang atau tidak ditemukan maka pihak unit *lost and found* menanyakan bagaimana bentuk ciri-ciri bagasi yang hilang, menanyakan mengenai bagian bagasi penumpang yang mengalami kehilangan, data yang dibutuhkan untuk melengkapi proses

penanganan tersebut berupa paspor, *claim tag*, dan *boarding pass*. Lalu petugas unit *lost and found* mengecek seluruh area *conveyor belt* apakah ada barang bagasi yang belum diambil penumpang.

5. Durasi yang digunakan dalam penanganan bagasi penumpang yang mengalami kehilangan, petugas unit *lost and found* mengikuti aturan undang-undang Peraturan Menteri Perhubungan yang menyatakan maksimal penyelesaian sampai 14 (Empatbelas) hari.
6. Semua kendala pada bagasi hilang dapat terselesaikan dengan baik semua hingga kini.
7. Bentuk penanganan yang dilakukan apabila bagasi ditemukan dengan identifikasi penumpang yang tak bertuntahap yang dilakukan oleh petugas unit *lost and found* langsung memeriksakan label yang berisi data mengenai penumpang, lalu menghubungi penumpang tersebut untuk dapat mengambil bagasinya yang tertinggal dan mengirimkan berita ke seluruh stasiun yang ada.
8. Durasi yang digunakan dalam penanganan bagasi penumpang yang mengalami kehilangan, petugas unit *lost and found* mengikuti aturan undang-undang Peraturan Menteri Perhubungan yang menyatakan maksimal penyelesaian sampai 14 (Empatbelas) hari.
9. Apabila tidak ditemukan siapa pemilik bagasi tersebut maka, tindakan selanjutnya petugas membawab barang tersebut untuk disimpan di gudang bagasi di mana sekali gustempat itu adalah tempat penerimaan *complain* bagasi yang mengalami kendala Untuk mengenai penanganan bagasi yang

tidak memiliki dokumen lengkap,

petugas tidak memproses itu untuk dimasukkan ke lembar berkasmelainkan langsung dibawa ke tempat penumpukan bagasi.

10. *Courtesy baggage* tidak membutuhkan berapa durasi waktu.

11. Apabila tidak ditemukan siapa pemilik bagasi tersebut maka, petugas langsung menaruh barang bagasi tersebut hanya di penumpukan bagasi.

12. Sudah sangat sering apalagi di dalam situasi jadwal penerbangan yang padat yakni dalam high season seperti liburan panjang, Idul Fitri, natal dan tahun baru.

13. Biasanya penumpang dapat memaklumi, hanya saja tergantung bagaimana karakternya penumpang. Ada sebagian yang dapat memaklumi dan juga ada yang tidak dapat memaklumi.