

# **SERVICE QUALITY ANALYSIS : STUDI PADA PELAYANAN BAGASI (PT KOKAPURA) BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

**<sup>1</sup>Rapika Aulia Marta, <sup>2</sup>Amelia Puspa Tamara**

*Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan*

## **Abstrak**

Mutu pelayanan bagasi ditentukan oleh cara kerja dan standar yang diberikan dari pihak maskapai yang bekerja sama dengan suatu perusahaan ground handling. Para petugas pelayanan bagasi diwajibkan untuk bekerja mengikuti alur yang telah ditetapkan perusahaan. Prosedur penanganan tersebut berpengaruh terhadap regulasi keamanan penerbangan, kemudian untuk hasil dari pelayanan bagasi penumpang oleh Petugas Ground Handling akan menjadi penilaian tersendiri oleh penumpang. Apabila pelayanan sesuai dengan yang diharapkan maka penumpang akan mendapatkan kepuasan dan memberikan nilai terbaik untuk maskapai dan akan membantu sebuah maskapai dapat terciptalah sebuah pencapaian positif. Penelitian ini menggunakan rancangan metode penelitian kualitatif, dimana pengumpulan data dilakukan dengan kegiatan wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur di area kerja unit Pasasi PT Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Achmad Yani Semarang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan bagasi penumpang pada terminal kedatangan yang di tangani oleh PT Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Achmad Yani Semarang. Hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan bagasi penumpang pada terminal kedatangan BandaAr Udara Internasional Jenderal Achmad Yani Semarang, mutu pelayanan bagasi penumpang sudah baik, petugas menangani bagasi dengan baik, sehingga meminimalisir bagasi yang rusak bahkan hilang. Petugas penanganan bagasi sudah menangani setiap kasus bagasi yang di laporkan penumpang dengan tuntas, tepat waktu, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

**Kata Kunci :** *Mutu, Pelayanan, Bagasi, Penumpang*

## **Abstract**

The quality of baggage service is determined by the way of work and the standards provided by the airlines that cooperate with a ground handling company. Baggage service officers are required to work according to the flow set by the company. These handling procedures affect aviation security regulations, then the results of passenger baggage services by Ground Handling Officers will be a separate assessment by passengers. If the service is as expected, passengers will get satisfaction and provide the best value for the airline and will help an airline to create a positive achievement. This study used a qualitative research method design, where data collection was carried out by interviews, observation, documentation and literature studies in the work area of the Passasi unit of PT Kokapura Achmad Yani International Airport Semarang. This research was conducted to determine the quality of passenger baggage services at the arrival terminal handled by PT Kokapura Achmad Yani International Airport Semarang. The results of this study are passenger baggage service at the arrival terminal of Achmad Yani International Airport Semarang, the quality of passenger baggage service is good, the officers handle baggage properly, thus minimizing damaged and even lost baggage. Baggage handling officers have handled every baggage case reported by passengers thoroughly, on time, and in accordance with Standard Operating Procedures (SOP).

**Keywords:** *Quality, Service, Baggage, Passengers*

## **Pendahuluan**

Transportasi adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan dan salah satu jenis kegiatan yang menyangkut peningkatan kebutuhan manusia dengan mengubah letak geografis barang dan orang sehingga akan menimbulkan adanya transaksi . Transportasi udara dapat membantu melakukan perpindahan tersebut, transportasi udara dapat menjangkau tempat – tempat yang tidak dapat dijangkau oleh moda transportasi darat dan laut. Menurut UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu

<sup>1</sup> Email Address: [190809357@students.sttkd.ac.id](mailto:190809357@students.sttkd.ac.id)

Received 15 November 2022, Available Online 15 Desember 2022

yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar udara digunakan sebagai tempat penumpang dan bagasi untuk pertemuan dengan pesawat dan moda transportasi darat.

Bagasi merupakan suatu harta benda berharga atau barang pribadi yang dimiliki penumpang yang sudah diizinkan oleh penumpang untuk barang berharganya diangkut oleh maskapai penerbangan ke dalam pesawat dan merupakan kebutuhan persediaan penumpang selama melakukan perjalanan. Menurut Suharto (2012) & Nurgiansah, (2021) bagasi dapat digolongkan menjadi tiga golongan utama, yaitu: *Checked Baggage*, merupakan jenis bagasi tamu yang terdaftar dan termuat di tempat khusus di dalam pesawat yang disebut kargo kompartemen. *Unchecked Baggage*, merupakan barang bawaan tamu yang dibawa sendiri oleh tamu atau biasa diletakkan di kabin pesawat. *Unaccompanied Baggage/Luggage*, merupakan barang bawaan penumpang yang dikirim atau angkut sebagai kargo. Barang bawaan tersebut diangkut terlebih dahulu atau diangkut belakangan pada penerbangan selanjutnya.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Mutu**

Menurut Winarsih (2017), Mutu adalah derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja, baik berupa barang atau jasa. Pada hakikatnya beberapa pengertian mutu tersebut adalah sama dan memiliki elemen - elemen sebagai berikut: pertama, meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kedua, mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Ketiga, merupakan kondisi yang selalu berubah. Berdasarkan elemen-elemen tersebut maka mutu dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan.

### **Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah Suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan dan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

### **Kendala**

Menurut Ali (2021) Kendala atau faktor penghambat dapat membuat suatu keberhasilan lebih lambat tercapai bahkan mungkin tidak tercapai sama sekali, dalam suatu pembelajaran kendala atau penghambat dapat membuat siswa merasa minder dan kurang bersemangat.

### **Pelayanan**

Menurut Kasmir (2017), Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) mengungkapkan bahwa terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
2. Empati (*Empaty*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya, karyawan harus mencoba menempatkan diri

- sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.
  4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.
  5. Kepastian (*Assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

## Bagasi

Menurut Disastra & Ginusti (2022) Bagasi merupakan suatu harta benda berharga atau barang pribadi yang dimiliki penumpang yang sudah diizinkan oleh penumpang untuk barang berharganya diangkut oleh maskapai penerbangan ke dalam pesawat dan merupakan kebutuhan persediaan penumpang selama melakukan perjalanan. Menurut Disastra & Ginusti (2022) bagasi dapat digolongkan menjadi tiga golongan utama, yaitu:

- a. *Checked Baggage*, merupakan jenis bagasi tamu yang terdaftar dan termuat di tempat khusus di dalam pesawat yang disebut *cargo compartment*.
- b. *Unchecked Baggage*, merupakan barang bawaan tamu yang dibawa sendiri oleh tamu atau biasa diletakkan di kabin pesawat.
- c. *Unaccompanied Baggage/Luggage*, merupakan barang bawaan penumpang yang dikirim atau angkut sebagai kargo. Barang bawaan tersebut diangkut terlebih dahulu atau diangkut belakangan pada penerbangan selanjutnya.

Penanganan bagasi (*baggage handling*) adalah kegiatan menangani barang bawaan penumpang dari bandara keberangkatan hingga sampai ke bandara tujuan penumpang. Penanganan bagasi penumpang haruslah melalui prosedur yang ditetapkan oleh IATA (*International Air Transport Association*), pada proses *ground handler* ini memiliki urutan, yaitu :

- a. Pemeriksaan bagasi oleh petugas *security check*, penimbangan bagasi dan pelebelan bagasi serta diberikan *baggage claim tag*, lalu melakukan pembayaran apabila bagasi melebihi ketentuan.
- b. Bagasi dibawa dan dimasukkan ke dalam pesawat (*loading process*)
- c. Setelah sampai di stasiun tujuan bagasi akan diturunkan atau dibongkar (*unloading process*) oleh petugas bagasi lalu dibawa ke bagian pengambilan bagasi (*baggage claim area*)

## Penumpang

Menurut Massie (2015) Pengertian tentang penumpang sangat penting karena ada kemungkinan seseorang ikut dalam penerbangan tanpa sepengetahuan pengangkut. Bila terjadi kecelakaan pengangkut harus membayar kompensasi kepadanya, padahal pengangkut tidak terkait perjanjian dengannya. Perbedaan penumpang resmi dan tidak resmi akan semakin kabur apabila pengangkut

tidak mengeluarkan tiket penumpang. Sehingga yang dapat dikatakan sebagai pengangkut angkutan udara adalah penumpang yang menerima tiket penumpang dari pengangkut dan namanya tercantum dalam tiket tersebut.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, Metode penelitian ini adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan Data yang langsung di peroleh dari informan ialah data primer, sementara data sekunder ialah data yang menekankan kepada pengumpulan informasi dari sumber yang telah ada. Data penelitian ini dikumpulkan melalui proses wawancara, dokumentasi, dan observasi. Setelah data dikumpulkan kemudian diadakan pengecekan kembali terkait keabsahan data tersebut. Peneliti akan mendeskripsikan mengenai pelayanan bagasi pada PT Kokapura Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang pada terminal kedatangan.

### Hasil Dan Pembahasan

Perusahaan Kokapura merupakan jenis perusahaan yang bergerak di bidang jasa, salah satu jasa yang mereka jual adalah jasa penanganan Tata Operasi Darat (*Ground Handling*). *Ground Handling* adalah suatu kegiatan di Bandara terkait dengan pelayanan perusahaan penerbangan (*airlines*) terhadap penumpang dan barang / bagasi pada saat keberangkatan (*Departure*) dan kedatangan (*Arrival*). *Ground handling* itu sendiri, dilakukan pada saat *pre-flight services* (pelayanan sebelum penerbangan) dan *post-flight services* (pelayanan setelah penerbangan). Selain itu, *in-transit services* juga menjadi tanggung jawab perusahaan *ground handling*. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh *Ground Handling* adalah penanganan bagasi penumpang dari keberangkatan, kedatangan, dan pelaporan – pelaporan kendala bagasi penumpang.

Penelitian ini terfokus pada pelayanan bagasi penumpang pada terminal kedatangan di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Petugas pelayanan bagasi PT Kokapura Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang melakukan penanganan bagasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diberikan pihak maskapai terkait. Prosedur yang dilakukan meliputi tiga tahap pelaksanaan yang pertama di mulai dengan *Pre duty* dengan menyiapkan segala perlengkapan dan peralatan yang butuhkan saat bertugas, termasuk dengan pengarahan dan pembagian tugas para petugas pelayanan bagasi penumpang. Tahap kedua disebut dengan *On Duty*, para petugas pelayanan bagasi penumpang melaksanakan tugas sesuai *jobdesk* yang telah di bagi dari *unloading baggage*, *baggage transit*, dan *Irregularities Bagagge*. Kemudian pada tahap ketiga ada *Post Duty* dengan melakukan evaluasi kerja.

Sebagai penentu kualitas pelayanan jasa ada beberapa faktor dominan yang pertama berwujud , petugas pelayanan bagasi PT Kokapura Ahmad Yani selalu memberikan penampilan yang rapi dari segi berpakaian dan selalu menggunakan komunikasi yang baik ketika berhadapan langsung dengan penumpang, tidak sedikit penumpang yang berbicara dengan nada meninggi kepada petugas pelayanan bagasi khususnya di unit *Lost and Found* perihal laporan mengenai bagasinya, dalam menghadapinya petugas selalu bersikap sopan dan tetap menjaga tutur katanya. Apabila bagasinya rusak, petugas membantu untuk membetulkan bagasi tersebut apabila masih bisa terselamatkan. Apabila kendalanya bagasi hilang, dengan segera petugas akan melakukan *tracking* mengenai keberadaan bagasi tersebut.

Faktor cepat tanggap pada dunia penerbangan yang paling diutamakan adalah kerja tepat waktu untuk mencapai *On Time Performance*. Faktor keandalan apabila ada penumpang yang melapor mengenai bagasinya sebagai contoh kasus bagasi hilang, penumpang akan melakukan tracking bagasi paling lama 3 hari sebelum diserahkan ke pusat. Apabila tidak bisa, maka penumpang akan diberikan

kompensasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang di berikan maskapai. Faktor yang terakhir adalah kepastian sebelum petugas memberikan janji kepada penumpang mengenai kendala pada bagasinya, yang paling utama adalah petugas harus memastikan apakah petugas pelayanan bagasi sudah yakin dapat menyelesaikan kasus tersebut dengan tuntas. Konsistensi petugas pelayanan bagasi pada PT Kokapura Ahmad Yani dalam melaksanakan segala indikator yang menunjang terciptanya sebuah kualitas pelayanan yang baik sudah terlaksana dengan baik.

Sebagai petugas *Ground Handling* hanya bisa memberikan yang terbaik untuk maskapai, karena penumpang sendiri akan memberikan penilaian pada maskapainya bukan pada PT Kokapura. Dengan memberikan pelayanan yang tepat waktu tanpa *delay*, penumpang akan senang dan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika terjadi permasalahan pada saat *briefing* langsung dicarikan solusinya dan memberikan perbaikan supaya permasalahan tidak terjadi lagi kedepannya.

Berdasarkan temuan peneliti setelah melakukan perbandingan dengan penelitian terdahulu, belum saya temukan perbedaan yang signifikan, karena Sebagian besar perusahaan *ground handling* bekerja menggunakan SOP (Standar operasional prosedur) yang telah ditetapkan, jadi Sebagian besar perusahaan *ground handling* menggunakan aturan yang telah ditetapkan dan disetujui oleh perusahaan penyelenggara bandar udara, bahkan untuk pemberian kompensasi kepada penumpang yang berkendala dengan bagasinya juga sama.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di unit Pasasi PT Kokapura Ahmad Yani khususnya pada pelayanan bagasi penumpang di terminal kedatangan, dapat diketahui unit Pasasi PT Kokapura memiliki kendala yaitu kekurangan personel petugas pelayanan bagasi, dikarenakan penerbangan di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani pada setiap harinya sudah mulai kembali normal yaitu ada 18 penerbangan yang di handel oleh PT Kokapura Ahmad Yani. Banyaknya penerbangan dengan jumlah personel petugas yang sedikit menjadi tidak *balance*, dan untuk penanganan kasus atau *case* di unit *Lost and Found* menjadi tidak bisa cepat karena hanya terdapat dua petugas yang berkerja.

Karena kekurangan personel terjadi banyak kendala yang dialami petugas yang menghambat PT Kokapura Ahmad Yani dalam meningkatkan mutu pelayanan bagasi penumpang. Adapun kendala yang ditemukan peneliti pada saat melakukan observasi dilapangan, adanya petugas yang terkadang belum menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan maskapai. Pada saat bagasi keluar ke terminal kedatangan melalui *conveyer belt* dari aera *breakdown*, kemudian penumpang mengambil bagasinya masing – masing, pada saat itu pula petugas *Lost and Found* diharuskan melakukan random bagasi atau pengecekan nomor bagasi yang tertera di bagasi dengan nomor yang disimpan penumpang harus sama. Tetapi karena terbatasnya petugas, banyak penumpang yang lolos dan tidak melalui pengecekan oleh petugas *Lost and Found*. *Random* bagasi dilakukan untuk mengantisipasi barang penumpang tertukar maupun terjadi pencurian dari pihak yang tidak bertanggung jawab. Pada penerbangan yang terdapat banyak bagasi tercatat didalamnya itu juga mempengaruhi keluarnya bagasi pada terminal kedatangan, yang mengakibatkan *delay* dikarenakan kurangnya personel petugas yang mempengaruhi terciptanya *On Time Performance* (OTP). Hal tersebut berpengaruh terhadap faktor *responsiveness* atau cepat tanggap dan *realibility* atau keandalan yang mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan PT Kokapura Ahmad Yani.

Dari penelitian yang peneliti temukan mengenai kendala pelayanan bagasi, pada petugas pelayanan bagasi penumpang Maskapai Garuda Indonesia yang memiliki kendala kurangnya pemahaman *system tracker* untuk pencarian bagasi yang hilang, petugas tidak memahami kode – kode yang harus di ketik untuk melakukan penelusuran. Adapun kendala yang sama pada PT Kokapura Ahmad Yani dengan petugas pelayanan bagasi Maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Internasional Supadio

Pontianak adalah jumlahnya petugas yang kurang memadai, dikarenakan banyaknya petugas yang di Putus Hubungan Kerja (PHK) dikarenakan pandemic Covid – 19.

## Kesimpulan Dan Saran

### Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah diuraikan di bab sebelumnya oleh Peneliti maka permasalahan pada penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Petugas pelayanan bagasi melaksanakan tugasnya sesuai dengan Standart Operasional Prosedur yang diberikan maskapai kepada PT Kokapura Ahmad Yani. Petugas pelayanan bagasi memulai dengan melakukan *Pre duty* dengan menyiapkan kebutuhan yang digunakan saat *on duty*, seperti mengecek kelengkapan petugas dan mengingatkan untuk bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur . Kemudian *on duty*, petugas mulai melakukan *unloading* bagasi dari kompartemen menuju *baggage cart* yang diturunkan oleh porter kemudian akan di bawa menuju area *breakdown* area, kemudian bagasi akan di catat di *form unloading list*, dan bagasi akan dikeluarkan menggunakan *conveyor belt* menuju ke terminal kedatangan.

Petugas selalu memberikan yang terbaik untuk maskapai, karena PT Kokapura bekerja untuk maskapai, dan yang pertama dinilai oleh penumpang adalah maskapai. Cara yang dilakukan petugas supaya kualitas pelayanan bagasinya meningkat adalah dengan melayani dengan ramah, sigap, ikhlas dan yang paling utama adalah tepat waktu.

Kendala yang dialami PT Kokapura dalam menciptakan kualitas yang baik pada pelayanan bagasi penumpang adalah kekurangan petugas, dan tidak *balance* nya antara jumlah penerbangan dengan banyaknya jumlah petugas.

### Saran

Saran untuk PT Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang untuk menambah personel petugas khususnya pada unit Pasasi, dikarenakan sudah banyaknya *flight* pada setiap harinya. Apabila personel petugas ditambah maka pekerjaan akan menjadi lebih cepat dengan begitu pelayanan bagasi akan menjadi tepat waktu yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan bagasi penumpang.

### Daftar Pustaka

- Aditya, Pria. (2022). Penanganan Bagasi Rusak pada Masa Pandemi Covid-19 di Maskapai Garuda Indonesia pada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, Jurnal Kewarganegaraan, 6(3), 5391
- Almawadi, Isa. (2022). Soal Pintu Kargo Pesawat GA309 Terbuka Jelang Lepas Landas, Bos Garuda Indonesia Minta Maaf: Evaluasi untuk Pastikan Tata Kelola Keamanan. Diakses pada Agustus 05, 2022, dari <https://voi.id/ekonomi/163041/soal-pintu-kargo-pesawat-ga309-terbuka-jelang-lepas-landas-bos-garuda-indonesia-minta-maaf-evaluasi-untuk-pastikan-tata-kelola-keamanan>
- Febryana Disastra, Inneke & Gallis Nawang Ginusti. (2022). Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Oleh PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, Jurnal Kewarganegaraan, 6(1), 822.
- Mukti, Tiara Citra. (2017). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 2(1), 17.
- Nur'anisa Fadilla, Tasya. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Maskapai Lion Air Di Yogyakarta International Airport. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.