

**ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN *LOST AND FOUND*
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA
SULTAN MAHMUD BADDARUDIN II PALEMBANG**

TUGAS AKHIR

Tugas Akhir sebagai karya tulis salah satu syarat lulus Pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh:

MUHAMMAD ILHAM RIZVI

NIT: 55242110043



PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA

PROGRAM DIPLOMA TIGA

POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

JULI 2024

**ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN *LOST AND FOUND*
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA
SULTAN MAHMUD BADDARUDIN II PALEMBANG**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai syarat lulus Pendidikan
Program Studi Manajemen Bandar Udara
Program Diploma Tiga

Oleh:

MUHAMMAD ILHAM RIZVI
NIT: 55242110043



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

ABSTRAK

ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN *LOST AND FOUND* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA SULTAN MAHMUD BADDARUDIN II PALEMBANG

Oleh:

MUHAMMAD ILHAM RIZVI

NIT: 55242110043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA**

Keluhan penumpang yang kehilangan atau mengalami kerusakan pada bagasi terhadap layanan *lost and found* sering terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Group di Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang. Penelitian ini dirancang menggunakan metode kuantitatif. Dalam menganalisis data penelitian dilakukan uji sampel menggunakan SPSS dan indeks kepuasan penumpang. Jumlah sampel penelitian yang digunakan mencakup 88 orang dengan *margin of error* 10% pada rumus slovin. Berdasarkan hasil penelitian, analisis layanan unit *lost and found* terhadap kepuasan penumpang dinilai dengan lima belas item pertanyaan dengan skala likert 1-5. Hasil pengujian statistik terhadap indikator menggunakan SPSS menunjukkan bahwa pengaruh layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang berpengaruh signifikan, dengan nilai rata-rata 0,05. Nilai rata-rata responden menjawab 2,17-2,3 yang berada pada rentang kriteria 1,81 – 2,60 menyatakan tidak puas dengan layanan *lost and found*. Menurut ketentuan PM 41 tahun 2023 tentang standar pelayanan penumpang, diharapkan tersedianya fasilitas ruangan *lost and found* sebagai/tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak di area kedatangan untuk meningkatkan efisiensi pelaporan kerusakan atau kehilangan barang.

Kata Kunci: layanan *lost and found*, kepuasan penumpang

ABSTRACT

ANALYSIS OF LOST AND FOUND SERVICE NEEDS ON PASSENGER SATISFACTION AT SULTAN MAHMUD BADDARUDIN II PALEMBANG AIRPORT

By :

MUHAMMAD ILHAM RIZVI

NIT: 55242030044

PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT DIPLOMA THREE PROGRAM

Passengers who have lost or damaged luggage often complain about lost and found services. This study aims to identify the effect of lost and found services on the satisfaction of lion group airline passengers at Sultan Mahmud Baddarudin II Airport, Palembang. This study was designed using a quantitative method. In analyzing the research data, a sample test was carried out using SPSS and the passenger satisfaction index. The number of research samples used included 88 people with a margin of error of 10% in the Slovin formula. Based on the results of the study, the analysis of lost and found unit services on passenger satisfaction was assessed with fifteen question items with a Likert scale of 1-5. The results of statistical testing of indicators using SPSS showed that the effect of lost and found services on passenger satisfaction had a significant effect, with an average value of 0.05. The average value of respondents answered 2.17-2.3 which was in the criteria range of 1.81 - 2.60 stating that they were dissatisfied with the lost and found service. According to the provisions of PM 41 of 2023 concerning passenger service standards, it is expected that there will be lost and found room facilities as/a place to report lost or damaged luggage in the arrival area to increase the efficiency of reporting damage or loss of goods.

Keywords: The influence of Lost and Found services, Passenger Satisfaction

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir :“ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN *LOST AND FOUND* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA SULTAN MAHMUD BADDARUDIN II PALEMBANG” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2. Politeknik Penerbangan Palembang-Palembang.



Nama : MUHAMMAD ILHAM RIZVI
NIT : 55242110043

PEMBIMBING I

THURSINA ANDAYANI, M.Sc.
NIP. 19860703 202203 2 002

PEMBIMBING II

JALINSYAH DENY YUNUSAHAVID, S.E., M.M.
NIK. 20004709

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA

Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si.
NIP: 19760612 199803 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

TUGAS AKHIR :“ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN *LOST AND FOUND* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA SULTAN MAHMUD BADDARUDIN II PALEMBANG” telah diperiksa dan diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2. Politeknik Penerbangan Palembang-Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 24 Juli 2024.

ANGGOTA



FITRI MASITO, S.Pd., MS.ASM.

Penata Tk.1 (III/d)

NIP. 198307192009122001

SEKERTARIS



THURSINA ANDAYANI, M.Sc.

Penata Muda Tk.1 (III/b)

NIP. 198607032022032002

KETUA



WAHYUDI SAPUTRA, S. Si.T., M.T.

Pembina (IV/a)

NIP. 198211072005021001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Ilham Rizvi

NIT : 55242110043

Program Studi : Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul “ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN *LOST AND FOUND* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA SULTAN MAHMUD BADDARUDIN II PALEMBANG” merupakan karya penulis bukan hasil dari plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 24 Juli 2024

Yang Membuat Pertanyaan

A 10,000 Indonesian Rupiah stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "10000" and "METERAI TEMPORER". The signature is in black ink and appears to be "Ilham Rizvi".

MUHAMMAD ILHAM RIZVI

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir Diploma Tiga yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian. Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut:

Rizvi, M.,I. (2024): “ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN *LOST AND FOUND* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA SULTAN MAHMUD BADDARUDIN II PALEMBANG”

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang.

Dipersembahkan Kepada

*Ayahanda Wirda Rizal dan Ibunda Virgiana Astuti, kakak
serta adik tak pernah cukup rasa terimakasih atas cinta kasih,
pengorbanan dan kesabaran mereka.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai jadwal yang ditentukan dan tak lupa memanjatkan sholawat serta salam kepada Nabi besar Muhammad SAW. Dan pada akhirnya penulis dapat menyusun sebuah Tugas Akhir sebagai salah satu syarat penilaian pendidikan semester VI Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-2 Bravo di Politeknik Penerbangan Palembang

Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga di Politeknik Penerbangan Palembang. Data yang digunakan berasal dari Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang dan pengalaman *On the Job Training* penulis. Meskipun menghadapi banyak tantangan, penulis berhasil menyelesaikan tugas ini berkat dukungan moral dan spiritual dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, sang pencipta yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan kepada hamba-Nya.
2. Kedua Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan lancar.
3. Bapak Sukahir S.Si.T.,MT. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Ir.Dwi Candra Yuniar, S.H, S.S.T, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara.
5. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Program Studi MBU.
6. Orang tua saya tercinta, Ibu Virgiana Astuti, Bapak Wirda Rizal, dan kakak serta adik saya yang selalu memberikan kasih sayang dan do'a restu serta dukungan selama ini
7. Ibu Thursina Andayani, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing I.
8. Bapak Jalinsyah Deny Yunusahavid, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II.
9. Semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Demikian penulis ucapkan terima kasih, apabila terdapat salah kata dan penulisan bahasa maupun nama, penulis mohon maaf. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan, serta pengalaman yang penulis miliki, untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan sehingga kritik yang membangun serta saran sangat dinantikan penulis demi terwujudnya kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca terutama dalam dunia penerbangan.

Palembang, 24 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ilham Rizvi', with a stylized flourish at the end.

MUHAMMAD ILHAM RIZVI

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGHANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	3
F. Hipotesis	4
G. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Teori-teori Penunjang	6
1. Bandar Udara	6
2. Layanan <i>Lost and Found</i>	6
3. Kepuasan Penumpang.....	7
B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan	8
BAB III METODE PENELITIAN	12
A. Metode Penelitian	12
1. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	12
B. Tahapan Penelitian	14
1. Desain Penelitian	14
C. Variabel Penelitian	14

D. Teknik Analisis Data.....	15
E. Objek Penelitian, Populasi dan Sampel	18
1. Objek Penelitian	18
2. Populasi	18
3. Sampel	19
F. Tempat dan Waktu Penelitian	19
1. Tempat Penelitian	19
2. Waktu Penelitian.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
A. Hasil dan Analisa	21
1. Deskripsi Responden	21
2. Uji Instrumen.....	25
3. Uji Asumsi Klasik	26
4. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	29
5. Koefisien Determinasi R ²	30
6. Uji Hipotesis	31
B. Pembahasan	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	35
A. Kesimpulan.....	35
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Desain Penelitian	14
Gambar III.2 Variabel Penelitian	15
Gambar IV.1 Grafik Scatterplot.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Fenomena Permasalahan.....	2
Tabel II.1	Kajian Yang Relevan	8
Tabel III.1	Skala Likert (Sugiyono, 2019).....	13
Tabel III.2	Indikator Variabel Bebas X (Penulis, 2024).....	15
Tabel III.3	Indikator variabel Y (Penulis, 2024).....	15
Tabel III.4	Waktu Penelitian	19
Tabel IV.1	Hasil responden berdasarkan jenis kelamin.....	21
Tabel IV.2	Hasil responden berdasarkan usia.....	22
Tabel IV.3	kriteria rata-rata skor dan kategori penilaian	22
Tabel IV.4	Deskripsi jawaban responden	23
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas.....	25
Tabel IV.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	26
Tabel IV.7	Hasil Uji Normalitas	26
Tabel IV.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	27
Tabel IV.9	Hasil Uji Linearitas.....	28
Tabel IV.10	Tabel Analisis Regresi Linier Sederhana	29
Tabel IV.11	Uji koefisien Determinasi R^2	30
Tabel IV.12	Hasil Uji T	31
Tabel IV.13	Gap Analysis.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Ketentuan Pelayanan Bagasi	40
Lampiran B: Data Observasi Permasalahan Penumpang.....	42
Lampiran C: Dokumentasi di lapangan penelitian	44
Lampiran D: SOP Ground Handling.....	45
Lampiran E: Lembar Kuesioner	48
Lampiran F: Jawaban responden	50
Lampiran G: Tabulasi Data	54
Lampiran H: Hasil Uji SPSS	59
Lampiran I: Titik Presentase Distribusi r (r tabel)	64
Lampiran J: Titik Persentase Distribusi t (t tabel)	65
Lampiran K: Lembar Bimbingan.....	66
Lampiran L: Turnitin.....	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan ICAO (2018), bandar udara merupakan area di daratan/perairan yang terdiri dari bangunan, instalasi, dan peralatan yang dirancang khusus untuk pergerakan pesawat udara, terminal kedatangan maupun keberangkatan. Bandar udara berfungsi sebagai terminal kedatangan dan keberangkatan pesawat udara, tempat bongkar muat penumpang dan kargo, dan untuk berfungsi sebagai transportasi penghubung yang dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Di era globalisasi saat ini perkembangan industri penerbangan yang pesat, keamanan dan kenyamanan penerbangan menjadi prioritas utama. Penerbangan sebagai alat transportasi yang banyak digunakan masyarakat Indonesia. Penerbangan terbilang cukup efisien jika dibandingkan alat transportasi lain (Yazid, 2022). Berbagai persyaratan dan standar internasional harus diimplementasikan secara ketat untuk memastikan operasi penerbangan yang aman dan efisien. Peningkatan jumlah penumpang dan operasional di bandara menjadikan sumber daya manusia yang terlatih serta kompeten sangat dibutuhkan dalam sektor penerbangan.

Berdasarkan observasi penulis di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dalam penanganan bagasi penumpang kurang optimal karena dalam proses pengambilan bagasi penumpang rentan tertukar atau terbawa penumpang lain dikarenakan tidak adanya petugas dari maskapai yang melakukan pengawasan dalam pengambilan bagasi terkait. Selain itu, fasilitas tempat pelaporan kehilangan bagasi atau bagasi rusak berupa ruangan *lost and found* tidak tersedia. Penulis menemukan beberapa permasalahan saat melakukan dinas kerja lapangan terhadap kehilangan bagasi atau kerusakan bagasi, masih banyak ditemukan kasus penyimpangan bagasi penumpang pada *baggage claim area* yang belum sesuai menurut PM 41 TAHUN 2023 yang menegaskan bahwa fasilitas *lost and found* harus tersedia untuk tempat pelaporan bagasi yang hilang

atau rusak terhadap pelayanan jasa kebandarudaraan, Maka dari itu belum maksimal dalam penerapan standar pelayanan jasa kebandarudaraan. Dengan masalah tersebut terdapat kurangnya pemahaman dan pelatihan terkait perubahan dalam PM 41 tahun 2023 di kalangan staf unit maskapai sehingga lambat dalam menyesuaikan prosedur dengan peraturan terbaru. Staf unit maskapai masih belum sepenuhnya memahami perubahan peraturan terkait fasilitas *lost and found* Sebagai akibat dari ketiadaan fasilitas ini, pelanggan menghadapi kesulitan dalam melaporkan kehilangan atau kerusakan bagasi, sehingga menciptakan ketidaknyamanan dan memperpanjang waktu penanganan kasus tersebut serta tidak tercapainya standar pelayanan yang ditetapkan.

Tabel I.1 Fenomena Permasalahan

NO	FENOMENA	KONDISI SAAT INI	AKIBAT
1.	PM 41 Tahun 2023 menetapkan bahwa fasilitas ruangan <i>lost and found</i> harus tersedia sesuai dengan standar pelayanan bagasi	Kurangnya pemahaman dan pelatihan terkait perubahan dalam PM 41 tahun 2023 di kalangan staf unit maskapai sehingga lambat dalam menyesuaikan prosedur dengan peraturan terbaru	Tidak tercapainya standar pelayanan yang ditetapkan dalam PM 41 tahun 2023
2.	Fasilitas Ruangan <i>lost and found</i>	Fasilitas tempat pelaporan kehilangan bagasi atau kerusakan bagasi berupa ruangan <i>lost and found</i> tidak tersedia	Tidak efisiennya proses pelaporan dan penemuan bagasi hilang serta lambatnya respon dan penyelesaian atas laporan kehilangan bagasi

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah dalam tugas akhir ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang?
- 2) Bagaimana kepuasan penumpang terhadap layanan *lost and found*?

C. Batasan Masalah

Penulis membatasi penelitian ini pada layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang sebagai dasar gambaran yang terarah dan membahas masalah sehingga tetap dalam konteks judul, maka penulis membatasi penelitian ini difokuskan pada kepuasan penumpang terhadap layanan *lost and found* di area kedatangan terkhusus *area baggage claim* dengan penumpang maskapai lion group.

D. Tujuan Penelitian

Berikut ini tujuan penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

- 1) Mengetahui pengaruh layanan *lost and found* terhadap tingkat kepuasan penumpang.
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan penumpang dengan layanan *lost and found*.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi penulis

Untuk mendapatkan lebih banyak pengetahuan dan latihan untuk meningkatkan kemampuan berpikir secara menyeluruh.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dari sekarang hingga masa yang akan datang.

c. Bagi Lembaga (Politeknik Penerbangan Palembang)

Diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat dari sekarang hingga masa yang akan datang.

F. Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2019), tanggapan dalam merumuskan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis adalah suatu pertanyaan atau asumsi yang diajukan oleh peneliti berdasarkan hasil observasi awal atau data yang ada dan kemudian diuji kebenarannya melalui proses penelitian yang lebih lanjut.

Penelitian ini menggunakan perumusan hipotesis statistik sehingga ada dua macam hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a), secara sederhananya bahwa apabila (H_0) ditolak maka (H_a) pasti diterima.

1. Hipotesis nol (H_0), tidak terdapat pengaruh layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang.
2. Hipotesis alternatif (H_a), terdapat pengaruh layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang.

G. Sistematika Penulisan

Untuk sistematika penulisan tugas akhir ini disusun untuk memudahkan Bahasa atau topik yang ada. Dalam penulisan tugas akhir ini terdiri beberapa variabel, sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Membahas tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Hipotesis dan Sistematika Penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Membahas kerangka pemikiran masalah dan disesuaikan dengan penelitian teori yang mendukung sesuai dengan aturan/dokumen penerbangan dan berbagai istilah penerbangan.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Membahas metode penelitian yang digunakan dalam penelitian. Observasi, tinjauan Pustaka, kuesioner serta dokumentasi akan digunakan untuk mengumpulkan data.

4. BAB IV HASIL/ ANALISIS SERTA DISKUSI

Memaparkan dan menganalisis data yang dihasilkan dari hasil penulisan dalam bentuk informasi tertulis, tabel, grafik, foto atau bentuk lain yang disertai keterangan pendukung serta hasil diskusi teoritik.

5. BAB V PENUTUP

Membahas kesimpulan penulisan dan rekomendasi saran untuk perbaikan proses pelayanan selanjutnya.

6. DAFTAR PUSTAKA

7. LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Penunjang

1. Bandar Udara

Bandara, menurut Annex 14 dari ICAO, adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan maupun sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat.

Menurut Undang-Undang No.1 Tahun 2009, Bab I Pasal 1 bandara adalah kawasan di daratan/perairan dengan batas tertentu yang digunakan untuk tempat pesawat mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan pemindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya.

2. Layanan *Lost and Found*

Unit yang bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam hal menangani masalah kerusakan, kehilangan, dan keterlambatan bagasi atau barang bawaan penumpang merupakan unit *lost and found*, seperti yang disebutkan di lampiran B. Mengacu pada standar IATA (*International Air Transport Association*) yang diterjemahkannya menjadi bahasa Indonesia, harta benda dan barang-barang pribadi milik penumpang yang diizinkan untuk dibawa ke dalam pesawat oleh maskapai penerbangan merupakan bagasi penumpang.

Setiap bagasi diperiksa untuk mencegah penyalahgunaan (pencurian bagasi) atau penukaran bagasi antara penumpang. Proses menangani bagasi harus sesuai dengan yang ditetapkan IATA (*International Air Transport Association*):

1. *Safety & Security* (keamanan & keselamatan)
2. *Punctuality* (ketepatan waktu)
3. *Reability* (kehandalan pelayanan yang diberikan)
4. *Customer Satisfication* (kepuasan pelanggan)

Beberapa permasalahan yang ditangani. unit *lost and found* yaitu:

- a. Bagasi yang hilang/AHL (*Advice if Handling*) adalah masalah ketika bagasi penumpang hilang dan diperlambat untuk diterima
- b. Bagasi yang rusak (DPR) adalah masalah dengan bagasi yang rusak
- c. Bagasi yang *dipilfer* (kehilangan/kehilangan isi dalam) adalah masalah dengan bagasi penumpang
- d. Bagasi yang salah diambil (salah ambil) adalah masalah dengan bagasi yang ditukar.

Berdasarkan UU Nomor 1 Tahun 2009 terkait penerbangan. (Pasal 1, ayat 22) dengan bunyinya “tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita penumpang dan/ atau pengirim barang, serta pihak ketiga”. Kemudian (Pasal 143) yang berbunyi “pengangkut tidak bertanggung jawab terhadap kerugian karena rusak atau hilangnya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya”, sementara (pasal 144)/ yang berbunyi “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut”.

Pada saat observasi di lapangan, pelayanan bagasi dikelola oleh *ground handling*. Menurut Majid (2018), aktivitas perusahaan penerbangan dalam menangani penumpang, termasuk bagasi, pos, peralatan yang membantu pergerakan pesawat di darat, dan pesawat itu sendiri selama keberangkatan dan kedatangan pesawat di bandar udara merupakan *ground handling*.

3. Kepuasan Penumpang

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan PM 30 tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara (pasal 1, ayat 6) penumpang adalah seseorang yang tercatat di tiket dibuktikan dengan menunjukkan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas yang digunakan untuk masuk kedalam pesawat (*boarding pass*).

Pada saat persepsi seseorang terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan yang mereka miliki dibandingkan, maka kepuasan atau ketidakpuasan bisa muncul. Dengan kata lain, kepuasan dapat muncul ketika terjadi perbandingan antara kinerja yang dihasilkan dan harapan yang ada. Sebagai respons terhadap evaluasi persepsi antara kinerja aktual yang dirasakan setelah menggunakan produk atau jasa, kepuasan atau ketidakpuasan merupa Menurut Maharani (2020), Irawan mengatakan ada beberapa tanda kepuasan:

1. Ketika pelanggan menerima layanan yang baik dan produk berkualitas tinggi dari perusahaan, mereka mengalami ekspresi kepuasan (yang berarti merasa puas).
2. Jika produk atau jasa memenuhi harapan, pelanggan akan terus membeli dan menggunakannya.
3. Setelah menggunakan produk/ jasa, seorang pelanggan yang puas justru lebih menyarankan barang tersebut kepada orang lain yang dapat membantu perusahaan memperoleh pelanggan baru.
4. Kesesuaian harapan mengacu pada sejauh mana kualitas produk atau jasa setelah pembelian sesuai dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan

B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan

Dalam mendukung penulisan tugas akhir penulis melakukan pendekatan dengan beberapa penelitian. Kajian ini dijadikan pendukung untuk membantu dalam penelitian. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan yaitu seperti berikut.

Tabel II.1 Kajian Yang Relevan

No.	Nama Peneliti / Tahun	Judul	Hasil Dari Penelitian
1.	Tri Susilowati, Andhika Panji Saputra/ 2022	Peranan Unit <i>Lost and Found</i> Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada	Hasil penelitian Susilowati & Saputra, S. (2022) menunjukkan petugas yang bekerja di lapangan harus memahami prosedur kerja penanganan bagasi, yang

		Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma	mengacu pada SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>) <i>lost and found</i> dalam pelaksanaannya.
2.	Arista Melati Sukma, Febriansyah Ignas Pradana/ 2021	Analisis Kinerja Unit <i>Lost and Found</i> Dalam Penanganan Bagasi Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta	Hasil penelitian Sukma, A.M. (2021) menunjukkan kinerja dan hambatan unit <i>lost and found</i> sehingga dapat meningkatkan layanan penanganan bagasi penumpang dengan memenuhi <i>standar prosedur operasional</i> (SOP), termasuk penanganan bagasi yang tidak memadai, perilaku tidak ramah, ketepatan waktu, dan kekurangan kemampuan/ keahlian petugas.
3.	Faril Aditya Pratama, Febriansyah Ignas Pradana/ 2023	Analisis Kinerja Unit <i>Lost And Found</i> Dalam Penanganan Bagasi Hilang Dan Rusak Maskapai Wings Air Di Pt. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin III Sumbawa	Hasil penelitian Pratama, F.A. (2023) menunjukkan unit <i>lost and found</i> maskapai Wings Air telah melanggar <i>Standar Prosedur Operasional</i> (SOP). Selain itu, ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan pada masa mendatang, dan maskapai diharapkan untuk meningkatkan bentuk dan kualitas bagasi.

4.	Faizatul Fajariah/ 2019	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan <i>Passanger</i> pt garuda Indonesia (Persero)	Tujuan dari penelitian Fajariah, F. (2019) mengevaluasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang dan kepercayaan. dengan jumlah sampel 99 orang. Analisis jalur digunakan sebagai teknik analisis. Hasil berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, kualitas layanan juga berpengaruh terhadap kepercayaan penumpang, yang berarti bahwa layanan yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan penumpang.
5.	Faishal Hilmy Fathurrachman, Hodi/ 2023	Pengaruh Penanganan Bagasi Rusak Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Dari PT Kokapura Avia Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang	Hasil penelitian Fathurrachman, F.H. (2023) menunjukkan bahwa penanganan bagasi rusak meningkatkan kepuasan penumpang 1% dalam penanganan bagasi rusak berkontribusi pada peningkatan kepuasan penumpang sebesar 0,784, menurut koefisien regresi. Sekitar 49,3% variasi dalam kepuasan penumpang disebabkan oleh variabel ini, sedangkan faktor-faktor lain mempengaruhi kepuasan sebesar 50,7%, dan diperlukan penelitian tambahan.

6.	Dwi Setiarini/ 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas <i>Lost And Found</i> Pada Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali	Hasil penelitian Setiarini, D. (2021) berupa pengaruh kualitas pelayanan petugas <i>lost and found</i> terhadap kepuasan penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.
7.	Dyla Layliantoro/ 2022	Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit <i>Lost And Found</i> Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang	Hasil penelitian Layliantoro, D. (2022) menunjukkan kepuasan penumpang berupa nilai signifikan t hitung 54,1%, menurut hasil penelitian.