

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya sektor industri jasa pada beberapa tahun terakhir ini telah mengakibatkan meningkatnya perhatian terhadap peran penting kualitas pelayanan khususnya di bidang transportasi. Jasa transportasi udara saat ini merupakan pilihan yang tepat khususnya bagi bussinesman yang ingin melakukan perjalanan bisnisnya. Banyaknya kebutuhan akan sarana transportasi udara ini diikuti dengan bermunculannya berbagai perusahaan yang memfokuskan jasanya di bidang Ground Handling.

Transportasi biasanya bukan merupakan suatu kegiatan utama yang menjadi permintaan konsumen (direct demand) tetapi merupakan suatu kegiatan yang bersifat ikutan karena ada kegiatan lain yang ingin dicapai (derived demand). Tersedianya sarana transportasi udara yang memadai yang dibutuhkan oleh konsumen yang menggunakan transportasi udara dalam kegiatan mereka sehari-hari. Kebutuhan manusia sekarangpun sudah merujuk pada penggunaan alat transportasi yang mampu memenuhi kebutuhannya. Beberapa tahun belakangan ini pesawat merupakan alternatif terbaik yang menjadi pilihan masyarakat sebagai alat transportasi luar kota. Orang-orang kelas menengah ke atas dan para eksekutif yang beranggapan bahwa waktu sangat berharga dalam menjalankan aktivitas mereka juga merupakan pangsa pasar dalam hal ini.

Seiring dengan kemajuan jaman dan teknologi yang disertai dengan penemuan – penemuan baru dan penciptaan alat- alat transportasi yang canggih dan modern terutama di bidang perhubungan telah melahirkan pesawat- pesawat udara sebagai salah satu transportasi yang semakin naik daun dan diminati oleh khalayak ramai, karena transportasi udara merupakan salah satu dari sarana angkutan yang paling cepat dan efektif .

Perusahaan Ground Handling dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya dalam hal berpergian dan tetap nyaman tentunya harus ditunjang dengan keberadaan staff yang memiliki kemampuan baik. Staff ini merupakan staff yang telah mendapatkan pelatihan khusus dari tempatnya bekerja dan selalu berorientasi kepada kebutuhan dan harapan pengguna jasa transportasi udara. Kinerja staff ground handling sangat berpengaruh terhadap penilaian kualitas jasa yang diberikan kepada pengguna jasa transportasi udara. Sementara itu, pelayanan/ service pada umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (intangibile) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, konstruksi, perdagangan, rekreasi, dan seterusnya. Salah satu contohnya adalah pelayanan jasa. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan PT. Global Jasa Angkasa memberikan peranan yang sangat penting bagi pengguna jasa, hal utama adalah kecepatan, kenyamanan, ketepatan, keamanan, dan kemudahan sangat diharapkan dari angkutan penerbangan. Tentunya, hal tersebut harus lebih diperhatikan juga dari segi pelayanan yang diberikan oleh petugas yang dimiliki setiap perusahaan jasa penerbangan.

Sehingga definisi pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen supaya terjadi titik kepuasan. Upaya pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka [suatu pelayanan](#) dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Salah satu pelayanan terhadap penumpang berarti juga pelayanan terhadap barang bawaan penumpang (bagasi). Bagasi penumpang harus dikelola dengan sebaik mungkin karena berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen dan agar tidak terjadi kekeliruan di dalam penanganannya seperti kehilangan, kerusakan, tertinggal di bandar udara, dan terbawa di pesawat dan sebagainya. Untuk mengatasi hal tersebut maka penumpang yang mengalami kejadian seperti di atas harus segera melapor kepada bagian yang terkait yaitu unit Lost and Found

di Airport agar dapat segera ditindaklanjuti. Kasus-kasus yang sering terjadi di antaranya, (a) penyebab terjadinya bagasi hilang (lost baggage) (b) Bagasi lebih (Surplus Baggage) di kedatangan (c) bagasi yang tertukar (d) Bagasi kurang (minus baggage). Divisi Lost and Found atau LL bukan tempat persembunyian bagasi yang hilang melainkan tempat pengambilan bagasi setelah penumpang landing dari pesawat, selain itu divisi ini juga tempat ditemukannya bagasi yang hilang dari penumpang, atau bagasi yang belum diambil oleh penumpang. Untuk bagasi yang belum diambil, bagasi tersebut akan disimpan di FLOP perusahaan maskapai dan melalui proses- proses tertentu. Proses dalam penyelesaian masalah itulah alasan penulis tertarik untuk mengkaji atau menganalisis lebih lanjut dan mengemukakan kasus yang berkaitan dengan divisi Lost and Found.

Terlebih, pada saat ini terdapat kecenderungan yang menunjukkan semakin meningkatnya orang berpergian menggunakan jasa transportasi udara walaupun harus dikenakan biaya yang relatif mahal, namun biaya yang relatif lebih mahal tersebut tidak menjadi masalah selama mereka sebagai pengguna jasa merasakan kepuasan batin yang tercukupi dan dapat sampai ditempat tujuan dengan cepat. Seiring dengan meningkatnya jasa penggunaan pesawat udara maka akan banyak menimbulkan berbagai permasalahan yang muncul. Dengan demikian pihak divisi Lost and Found mempunyai satu tujuan yang dapat menunjang peningkatan mutu dan kualitas peningkatan pelayanan tersebut yang sesuai dengan standart internasional yang telah ditetapkan sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Maka dibentuklah sebuah standart prosedur untuk kinerja karyawan divisi Lost and Found. Dengan adanya standart pelayanan

tersebut khususnya yang bekerja dalam sektor pariwisata harus dapat dilaksanakan secara tepat waktu dan benar, sehingga pelayanan tersebut dapat dikatakan dengan pelayanan yang baik dan berkualitas. Dengan demikian semua karyawan bandara tak terkecuali staff Ground Handling harus di tuntut profesional dalam bekerja, selalu siap jika permasalahan- permasalahan muncul secara mendadak dan harus mampu menanganinya sesuai SOP (Standart Operasional Prosedur) sebagai pacuan dalam bertindak. SOP atau standart kinerja merupakan identitas tugas pekerjaan, kewajiban yang menggambarkan apa yang harus dilakukan. Standart kinerja terfokus pada seberapa baik tugas akan dilaksanakan. Agar standart yang ditetapkan berguna, setiap standart harus dinyatakan secara cukup jelas sehingga antara manajer dan karyawan mengetahui apa yang diharapkan dan apakah telah tercapai atau tidak dan harus dinyatakan secara tertulis dalam upaya menggambarkan kinerja yang sungguh- sungguh memuaskan untuk bertugas. Karena pada dasarnya, setiap instansi terutama instansi yang berhubungan dengan pariwisata pasti memiliki standart operasional prosedur yang harus ditaati oleh karyawannya. Seperti halnya wisatawan yang menyukai berpergian jauh mereka dapat memanfaatkan alat transportasi udara yang lebih efisien dan efektif dalam berwisata, di sisi lain juga membutuhkan sumber daya manusia yang harus memiliki kinerja tinggi sebagai karyawan bandara untuk menciptakan image baik atau kredibilitas bagus dimata masyarakat agar wisatawan merasa nyaman dan menggunakan jasa – jasa karyawan secara berulang- ulang. Dalam semua aspek pasti akan mendapati permasalahan- permasalahan. Mulai dari bagaimana upaya karyawan dalam menunjang

penumpang di Bandara Internasional Juanda sampai kendala apa saja yang dihadapi karyawan selama bekerja.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang Ground Handling adalah PT. Global Jasa Angkasa (GJA), perusahaan yang bertanggung jawab atas maskapai Kalstar Aviation sebagai penerbangan reguler dan Travira Air sebagai penerbangan unschedule ini berperan penting dalam memegang kendali kepuasan penumpang. Maskapai Kalstar Aviation merupakan maskapai yang hanya menjangkau wilayah Kalimantan dengan beberapa rute seperti :

Penerbangan pagi :

1. Rute :SUB – KBU (Surabaya - Kotabaru):
No. Flight : KD – 714
E.T.D : 09.20
2. Rute : SUB – SMQ (Surabaya - Sampit) :
No. Flight : KD – 711
E.T.D : 09.55
3. Rute :SUB – PNK (Surabaya - Pontianak) :
No. Flight : KD – 675
E.T.D : 11.20.
4. Rute : SUB – PKN (Surabaya - Pangkalanbun)
No. Flight : 12.55
E.T.D :. KD – 651

Penerbangan sore :

5. Rute : SUB – BEJ (Surabaya - Berau)

No. Flight : KD – 609

E.T.D :16.00.

6. Rute : SUB – PNK (Surabaya – Pontianak)

No. Flight : KD - 671

E.T.D :17.20.

Perusahaan yang berdiri sendiri sejak tahun 2000 di Kalimantan, menggunakan nama PT. KALSTAR NUSANTARA yang bekerja sama dengan maskapai penerbangan swasta yang melayani penerbangan ke beberapa kota di Indonesia dan sejak November 2007, PT KALSTAR AVIATION resmi menjadi maskapai penerbangan niaga berjadwal dengan mengoperasikan pesawat ATR 42-300 dari Perancis.Sedangkan Travira Air mengoperasikan penerbangan charter menuju kota- kota di Indonesia. Travira Air umumnya menerbangkan penerbangan perintis seperti Sulawesi, Mataram,Papua, Bali, Gagak Mirang, Topas dll yang mengangkut para pekerja bidang perminyakan. Kedua maskapai tersebut dibawah oleh PT. Global Jasa Angkasa yang mana pekerjaan tersebut menghasilkan kualitas layanan yang telah dijelaskan sebelumnya.Pada dasarnya pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan penumpang atau konsumen. Dari upaya pelayanan staff tersebut menimbulkan pelayanan prima yang berkaitan erat dengan kepuasan konsumen. Kinerja staff yang berkualitas memberikan timbal balik terhadap perusahaan, kualitas memberikan dorongan khusus bagi konsumen untuk menjalin relasi dalam jangka panjang. Selain itu, perilaku atau cara staff dalam melayani penumpang sangat berperan besar dalam

menciptakan keunggulan layanan. Memberikan pelatihan kepada para staff yang bertugas langsung dengan konsumen supaya dapat memberikan pelayanan prima (excellence service) serta para staff perlu diberi motivasi, ide- ide supaya mereka mempunyai semangat dalam melakukan tugas- tugasnya. Tentunya upaya agar menjadi unggul dalam pelayanan bukan menjadi hal yang mudah, namun apabila sebuah perusahaan tersebut dapat melakukannya, maka manfaat yang didapatkannya sangat besar baik untuk perusahaan, staff ground handling , dan konsumen atau wisatawan. Contohnya, persepsi penumpang atau konsumen dalam lingkup Bandara Internasional Juanda terhadap kualitas layanan jasa. Seperti halnya dengan sikap ramah tamah karyawan bandara, salah satu sikap tersebut harus dimiliki setiap setiap karyawan bandara, tak terkecuali bagi staff Ground Handling. Misalnya senyum, senyum merupakan cara berkomunikasi langsung dengan lawan bicara, dengan senyum membuat pembicaraan menjadi menyenangkan.

Senyum, juga dapat mengurangi keluhan dari penumpang bandara. Walaupun para Staff mempunyai permasalahan yang serius atau permasalahan pribadi. Mengulangi kesan baik dengan menghafal nama dan sifat konsumen supaya dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh sebab itu, Staff PT. Global Jasa Angkasa dituntut untuk tetap profesional dalam bekerja. Persepsi konsumen terhadap pelayanan ground handling, akan positif bila harapan konsumen terhadap keahlian staff ground handling dapat terpenuhi. Tak hanya itu ketepatan dan dituntut harus cepat serta kenyamanan layanan yang harus dimiliki sebagai staff ground handling.

Daya tanggap yang cepat dapat membantu penyampaian informasi secara tepat, cepat, dan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya kepastian menyebabkan persepsi negatif dalam pelayanannya. Keahlian staff ground handling merupakan salah satu kelebihan bagi pihak perusahaan tersebut. Karena staff tersebut harus mempunyai wawasan yang luas dan intelek tentang segala sesuatu yang ada di bandara. Untuk dijadikan sebagai salah satu fungsi informasi di bandara bagi penumpang baik yang berwisata maupun tidak. Tentunya, jika staff Ground Handling mempunyai banyak wawasan tentang tempat- tempat yang menarik dikunjungi sesuai rute penerbangan maskapai Kalstar Aviation, hal tersebut membuat konsumen mudah melakukan wisata mereka. Selain itu cara staff ground handling PT. Global Jasa Angkasa berbusana juga mencerminkan tugas mereka masing- masing sehingga membantu penumpang dalam menjalankan aktivitasnya karena busana yang mereka kenakan merupakan fungsi dari tugas mereka masing- masing sehingga penumpang tidak mengalami kesulitan dalam mencari informasi. Hal tersebut akan menimbulkan persepsi positif terhadap Staff ground handling . Oleh sebab itu pelayanan divisi lost and found harus ditingkatkan dari waktu ke waktu agar tetap mendukung kegiatan transportasi yang pada akhirnya juga meningkatkan kepuasan bagi pengguna jasa maskapai Kalstar Aviation. Ketika terjadi permasalahan, staff ground handling atau petugas bandara harus segera tanggap terhadap apa yang harus dikerjakan, sehingga permasalahan yang dihadapi segera diselesaikan.

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan staff ground handling divisi Lost and Found terkait dengan permasalahan penanganan bagasi seperti :
a. bagasi hilang b. bagasi lebih (surplus baggage) c. bagasi yang tertukar d. bagasi kurang (minus Baggage) terhadap konsumen

1.3 Tujuan & Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini di antaranya:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan staff ground handling divisi Lost and Found terkait dengan permasalahan penanganan bagasi. Seperti :
 - a. bagasi hilang (lost baggage)
 - b. bagasi lebih (surplus baggage)
 - c. bagasi yang tertukar
 - d. Bagasi kurang (minus Baggage)

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan dari penelitian ini di antaranya :

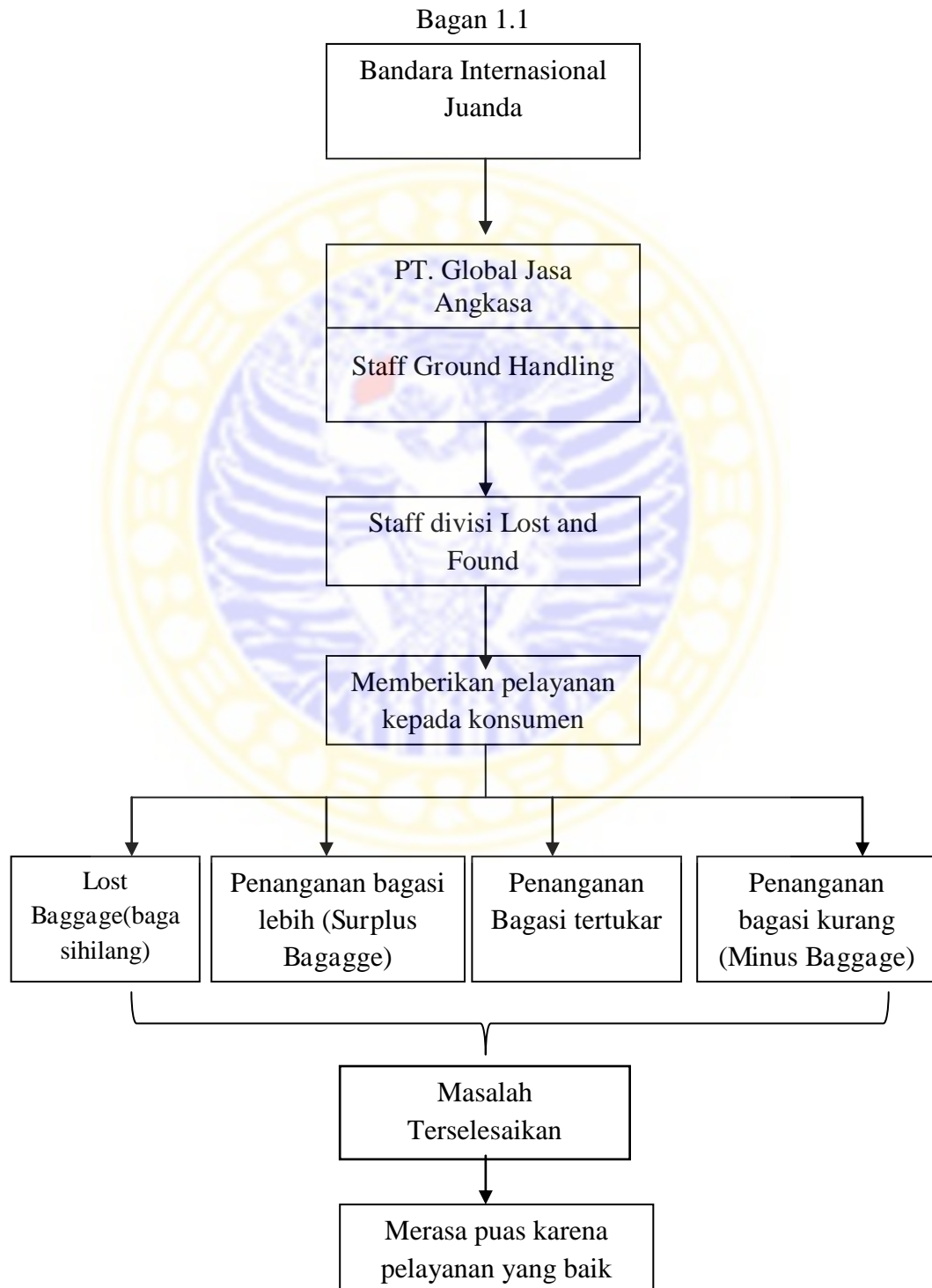
1. Bagi mahasiswa : Sebagai bahan untuk mengetahui berhasil tidaknya penerapan mata kuliah yang dilakukan dilembaga dengan dunia kerja nyata pada khususnya dalam bidang jasa ground handling.
2. Bagi perusahaan : Sebagai bahan pertimbangan atau evaluasi dalam mengetahui pelayanan staff terhadap konsumen

3. Bagi akademi : Sebagai bahan pertimbangan dalam menciptakan calon tenaga kerja
4. Bagi pembaca : Sebagai bahan referensi dan informasi tambahan guna untuk meningkatkan pelayanan dalam suatu perusahaan



1.4 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, untuk lebih mempertajam masalah maka penulis membuat kerangka pemikiran sebagai berikut.



Pelayanan

Dalam berbagai jenis layanan, partisipasi pelanggan atau konsumen dalam proses layanan sangat diperlukan. Bahkan tanpa kehadiran konsumen, proses pelayanan tidak bisa berlangsung. Partisipasi konsumen mengacu pada tingkat usaha dan keterlibatan konsumen, baik mental maupun fisik. Kebutuhan konsumen harus dispesifikasi terlebih dahulu. Dalam hal ini, penyedia layanan tergantung pada informasi pelanggan menyangkut kriteria atau keperluan spesifik akan layanan yang ingin dipenuhi, dimana dan bagaimana layanan harus disampaikan atau dipergunakan, dan seterusnya. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Philip B. Crosby dalam (Yoeti, Oka:2000:59) menjelaskan bahwa pelanggan patut mendapat atau memperoleh barang yang kita janjikan, apakah kamar yang bersih pada suatu hotel, secangkir kopi panas pada restoran, atau paket wisata yang menarik ke bulan. Dalam bentuk apapun, barang apa saja yang kita hasilkan, dan pelayanan apa yang dapat kita berikan, kita harus melaksanakan yang terbaik untuk pelanggan. Pernyataan tersebut berartikan bahwa dalam membantu konsumen untuk mencapai rasa puas tiap orang di antara kita memegang peranan yang penting untuk menentukan rasa puas suatu perusahaan pertama-tama harus komit pada filosofi yang digunakan dalam menetapkan misi dan tujuan perusahaan. Yang terpenting, rasa puas konsumen hendaknya diinformasikan kepada seluruh karyawan jadi setiap karyawan mempunyai peran penting.

Menurut Kotler (2000:428) dalam (Hurriyati, Ratih:2010:16) Pelayanan jasa dapat dikatakan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh

suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Stanton (2002:486) masih dalam buku Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen (Hurriyati,Ratih:2010:16) mengatakan bahwa jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud, yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen karena dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Untuk memproduksi jasa dapat digunakan bantuan produksi fisik, namun dapat juga tidak. Selain itu, pada umumnya dikonsumsi bersamaan pada saat diproduksi, dan jasa tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan secara fisik. Produk jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Sementara itu, kepuasan konsumen merupakan ukuran kinerja 'produk total' sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan konsumen (Hill, Brierley & MacDougall (1999) dalam Service Management Mewujudkan Layanan prima (Tjiptono,Fandy: 2008:175) dalam arti sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang

dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen. Adapun faktor- faktor yang mempengaruhi persepsi atau harapan konsumen :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal- hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun dari pesaing- pesaingannya
- c. Pengalaman dari teman- teman terdekat mengenai kualitas layanan perusahaan tersebut

Umumnya jumlah konsumen yang tidak puas pada sebuah jasa dan menyampaikan keluhannya tidaklah sebanyak pada kasus ketidakpuasan terhadap barang (Mudie & Cottam, 1999) dalam (Tjiptono,Fandy:2008:206). Pada kasus ketidakpuasan terhadap jasa/ layanan kebanyakan masalah yang muncul masih bisa diperdebatkan berdasarkan berbagai macam sudut pandang. Jikapun ternyata keluhan tersebut benar, penyedia layanan masih bisa bersikap defentif atau membela diri. Sebagai ilustrasi, seandainya penumpang pesawat terbang kecewa dengan cara pelayanan bagasi, mungkin saja petugas/ staff divisi Lost and Found berargument bahwa penumpang tersebut kurang sabar dalam menunggu bagasinya. Setiap konsumen yang merasa tidak puas terhadap pelayanan produk, jasa tau perusahaan tertentu akan bereaksi dengan tindakan yang berbeda- beda. Ada yang mendingkan saja dan ada pula yang melakukan komplain. Sementara

itu, keputusan seseorang untuk melakukan komplain atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor :

- Tingkat kepentingan konsumsi yang dilakukan, termasuk didalamnya penting tidaknya pelayanan yang dibeli dan dikonsumsi. Apabila konsumen mempersepsikan tingkat kepentingan, biaya, dan waktu yang dibutuhkan relatif besar, maka besar kemungkinan konsumen bersangkutan akan melakukan komplain manakala terjadi kegagalan layanan.
- Tingkat ketidakpuasan konsumen, semakin konsumen tidak puas semakin besar pula kemungkinannya melakukan keluhan
- Manfaat yang diperoleh dari komplain, semakin besar persepsi konsumen terhadap manfaat yang bisa diperoleh dari penyampaian komplain, semakin besar pula kemungkinannya melakukan komplain. Secara garis besar, manfaat yang bisa diperoleh dari komplain berupa: manfaat emosional, manfaat fungsional, manfaat bagi orang lain, serta penyempurnaan produk.
- Pengetahuan dan pengalaman, meliputi jumlah pembelian atau pemakaian jasa/layanan sebelumnya, pemahaman akan layanan.
- Sikap konsumen terhadap keluhan, konsumen yang bersikap positif terhadap penyampaian keluhan biasanya sering menyampaikan komplain, karena yakin akan manfaat positif yang akan diterimanya.

Implikasinya, salah satu sasaran terpenting dalam manajemen proses layanan adalah memastikan bahwa partisipasi konsumen berlangsung pada saat,

tempat, dan dengan cara yang sesuai kebutuhan, sehingga operasi layanan bisa efektif tanpa mengabaikan kepuasan konsumen. Dalam perusahaan penerbangan yang bergerak dibidang Ground Handling ini perusahaan hendaknya dapat menciptakan jasa yang berkualitas, dipercaya atau pelayanan prima tujuannya tidak lain adalah agar konsumen tetap loyal dan menghasilkan profit untuk jangka panjang bagi perusahaan. Memberikan pelayanan melebihi seperti yang diharapkan konsumen merupakan suatu kebijakan yang perlu diteruskan. Dengan cara demikian konsumen akan menjadi konsumen yang loyal untuk bisnis yang lebih besar lagi. Bilamana perusahaan memberi pelayanan melebihi apa yang diminta konsumen, maka perusahaan dimata pelanggan memiliki reputasi yang baik.

Dimensi Pelayanan

Menurut Zeithamal, Berry, dan Parasuraman (1988) dalam (Tjiptono,2008: 95) mengidentifikasi lima dimensi pokok utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya yang berkaitan dengan kualitas jasa :

1. Reabilitas(reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Sebagai contoh, sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultasi tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut akan puas dan membayar fee konsultasi. Namun, bila konsultasi tersebut gagal

mewujudkan apa yang diharapkan klien, fee konsultasi tidak akan dibayar penuh.

2. Daya Tanggap (responsiveness), berkenaan dengan esediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (assurance), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan. Mencangkup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati (Empathy), berarti perusahaan memahami permasalahan pada pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberi perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.
5. Bukti langsung (Tangibles), kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Meskipun busana modis penata rambut tidak berpengaruh terhadap layanan yang diberikan, klien bisa saja

meyakini bahwa rambutnya pasti akan ditata dengan rapi oleh orang yang berbusana rapi dan modis.

Tabel 1.1
Contoh cara konsumen menilai Lima Dimensi Kualitas Jasa

BIDANG JASA	RELIABILITAS	DAYA TANGGAP	JAMINAN	EMPATI	BUKTI FISIK
Penerbangan	Terbang tepat waktu dan tiba di tujuan sesuai jadwal (<i>on schedule</i>)	Sistem <i>ticketing</i> , <i>inflight</i> , dan penanganan bagasi yang cepat dan tepat	Terpercaya: reputasi positif dalam hal keselamatan penumpang, karyawan yang kompeten	Memahami kebutuhan khusus individual, mengantisipasi kebutuhan pelanggan	Pesawat : tempat pemesanan tiket, tempat bagasi, seragam

Sumber :Zeithaml & Bitner (2003) dalam Service Management mewujudkan layanan Prima .

Dengan penjelasan 5 indikator tersebut, dalam menunjang aktivitas kegiatan penerbangan yang menangani Ground Handling, tentunya Pihak Global Jasa Angkasa memerlukan mitra yang dapat bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional di darat, seperti menangani bagasi, penumpang, cargo, dan pos atau yang sering disebut dengan perusahaan ground handling. Berdasarkan definisi di atas, maka kita dapat mengetahui ruang lingkup dan batasan pekerjaan Ground Handling yaitu pada fase Pre Flight dan Post Flight yaitu penanganan penumpang dan pesawat selama berada di bandara udara.

Terdapat tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu outcome – related, process – related, dan image – related criteria. Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu :

1. Professionalism and Skills

Kriteria yang pertama ini merupakan outcome – related criteria, dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (service provider), karyawan, sistem operasional, dan sumberdaya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional

2. Attitudes and Behavior

Kriteria ini adalah process – related criteria. Konsumen merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati

3. Accessibility and Flexibility

Kriteria ini termasuk kriteria dalam process – related criteria. Konsumen merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan konsumen.

4. Reliability and Trustworthiness

Kriteria ini juga termasuk dalam process – related criteria. Konsumen memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

5. Recovery

Termasuk dalam process – related criteria. Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

6. Reputation and Credibility

Kriteria ini merupakan image – related criteria. Konsumen meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Beberapa contoh definisi yang kerap kali dijumpai antara lain :

- Kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan
- Kecocokan untuk pemakaian
- Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan
- Bebas dari kerusakan/ cacat
- Pemenuhan kebutuhan konsumen semenjak awal dan setiap saat

- Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
- Sesuatu yang bisa membahagiakan konsumen

Kualitas apabila dikelola dengan tepat berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas konsumen. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Selanjutnya, kepuasan konsumen berdampak pada terciptanya rintangan beralih (*switching barriers*), biaya beralih (*switching costs*), dan loyalitas pelanggan.

Sementara itu, persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal perusahaan. Persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen memandu keputusan menyangkut spesifikasi kualitas layanan yang harus diikuti perusahaan dan di implementasikan dalam setiap aktivitas melayani konsumen. Konsumen mengalami proses produksi dan penyampaian layanan sebagai komponen kualitas berkaitan dengan proses (*process – related quality*) dan solusi teknis yang diterima melalui proses komponen kualitas berkaitan dengan hasil (*outcome–related quality*).

Setiap perusahaan harus mempunyai tujuan yang spesifik dan jelas agar bisa berhasil dalam menetapkan kualitas. Bila visi dan tujuan perusahaan ditetapkan dengan cermat dan didasarkan pada tuntutan pelanggan, maka organisasi yang bersangkutan dapat mencapai pertumbuhan dan profitabilitas yang benar. Disamping itu, definisi kualitas bagi perusahaan jasa harus memfasilitasi dan mendukung secara total semua unsur pokok kinerja yang sudah dicapai (as is), yang seharusnya dicapai (should be), dan mungkin yang dapat dicapai (could be).

Faktor kunci keberhasilan dalam peningkatan pelayanan staff di lingkup bandara dimasa mendatang dapat terlihat meliputi kepemimpinan, kebersihan, kesahajaan yang berorientasi pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa perilaku karyawan bandara sangat mempengaruhi keberadaan pengguna jasa atau konsumen di bandara. Perilaku yang baik sesuai standart operasional prosedur mampu memberikan pelayanan yang berkesan bagi pengguna jasa, karena investasi terbesar dalam dunia bisnis terletak pada konsumen sehingga berlakulah filosofi konsumen adalah raja. Dalam arti, sebagai staff ground handling atau pemberi jasa wajib melayani keinginan pengguna jasa sesuai prosedur yang berlaku. Apabila staff memiliki kinerja atau perilaku yang tinggi, maka laju roda sebuah instansi bandara pun akan berjalan dengan baik yang akhirnya akan menghasilkan pencapaian yang optimal bagi perusahaan. Staff yang bekerja dengan baik, kemungkinan lebih besar untuk bertahan di perusahaan tempatnya bekerja karena menerima pengakuan, pujian dan hadiah lainnya yang memberi mereka lebih banyak alasan untuk bertahan. Namun, begitupun sebaliknya, jika

staff merasa tidak puas maka mereka akan mengungkapkan berbagai cara misalnya mengundurkan diri, atau dapat mengeluh, menjadi tidak patuh, atau menghindari tanggung jawab mereka. Sikap dan perilaku setiap individu sangat penting dalam membangun kerja sama dalam perusahaan. Moral dan semangat kerja tinggi, rasa antusias untuk merampungkan pekerjaan dengan baik, ketepatan waktu, loyalitas, dan ketekunan. Baik perusahaan maupun karyawan akan menciptakan kerja sama yang saling menguntungkan. Budaya perusahaan relatif lebih mudah diubah apabila terdapat harmoni diantara perusahaan dan para staff. Untuk mendukung dan memudahkan terjadinya perubahan ke arah budaya kualitas, manajemen perusahaan harus mengkomunikasikan pesan pokok bagi seluruh anggota organisasi bahwa kualitas merupakan tiket menuju kesejahteraan saat ini dan masa depan.

Untuk meningkatkan sebuah pelayanan yang diberikan pihak staff , struktur manajemen harus senantiasa memperhatikan faktor- faktor yang mendorong karyawan bekerja dengan produktif, salah satunya yaitu memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Dengan memperhatikan faktor kepuasan kerja karyawan tersebut maka karyawan dalam bekerja akan senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi.

Kepuasan Konsumen

Tercapainya kepuasan konsumen dalam menggunakan sebuah jasa merupakan salah satu tujuan utama yang ingin dicapai oleh sebuah perusahaan, karena dengan tercapainya kepuasan konsumen ini diharapkan konsumen tersebut

akan loyal dalam menggunakan sebuah produk/ jasa perusahaan tersebut. Menurut Tse & Wilton, 1988 dalam (Tjiptono,Fandy:2008:169) untuk mewujudkan layanan prima kepuasan konsumen adalah respons pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (standart kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan- harapannya. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang yang merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Untuk menentukan kepuasan konsumen, suatu perusahaan harus komitmen pada filosofi yang digunakan dalam menetapkan misi dan tujuan perusahaan. Yang terpenting, kepuasan konsumen yang diinginkan hendaknya diinformasikan kepada seluruh karyawan. Jadi, tidak hanya manager atau bagian penjualan saja tetapi semua orang yang menerima gaji atau honor dari perusahaan bahwa memberikan kepuasan kepada konsumen adalah tugas utama. Bagi konsumen, apa yang dihasilkan suatu perusahaan, baginya tidak begitu penting.

Konsumen memikirkan apa yang akan dibelinya untuk memuaskan kebutuhannya atas dasar pertimbangan nilai, dan pertimbangan nilai inilah selanjutnya akan menentukan bentuk pelayanan yang perlu dikembangkan.

Apabila konsumen tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, maka konsumen dengan inisiatifnya sendiri akan menceritakannya

kepada orang lain, sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Konsekuensi dari konsumen yang tidak puas itu merupakan tantangan yang sangat serius bagi suatu perusahaan, terlebih perusahaan penerbangan karena akan memakan banyak biaya, waktu, energi untuk dapat membuat konsumen datang kembali.

I.5 Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif. Artinya pembahasan akan lebih menekankan pada uraian yang bersifat kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh kejelasan sedetail mungkin mengenai permasalahan yang diambil diatas dan penulis dapat menjabarkan pemecahan masalah sesuai dengan tujuan penelitian ini secara jelas dan mendalam. Sementara itu penelitian yang bersifat kualitatif merupakan suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok (Sukmadinata, 2013: 60). Sedangkan, yang dimaksud dengan sifat kualitatif didasarkan pada upaya membangun pandangan mereka yang diteliti yang rinci, dibentuk dengan kata- kata, gambaran holistik dan rumit dalam arti penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. (Moleong,2014:06)

Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang paling dasar. Ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena- fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah maupun rekayasa manusia. Penelitian in mengkaji bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan,

kesamaan dan perbedaanya dengan fenomena lain. Banyak temuan penting yang dihasilkan dari penelitian deskriptif (Sukmadinata,2013:72).

I.5.1. Batasan Konsep

Sesuai dengan judul yang dipilih penulis tentang Pelayanan Staff Ground Handling Divisi Lost and Found Maskapai Kal Star Aviation PT. Global Jasa Angkasa Terhadap Konsumen)Maskapai Kalstar Aviation.

Dalam judul tersebut ada beberapa konsep yang digunakan antara lain :

1. Pelayanan

Pelayanan adalah jasa atau service yang merupakan seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangibile) bagi pembeli pertamanya (Zeithaml dan Bitner : 2000: 3) dalam (Hurriyati,Ratih: 2010:28). Jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Upaya pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-

nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

2. Staff ground handling

Staff adalah orang-orang yang diharapkan perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan (Yoeti, Oka :2000:21). Staff/petugas para pekerja yang terlibat langsung dalam berbagai kegiatan manajemen. Staff merupakan penggerak utama dari setiap organisasi. Tanpa mereka, organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti, yang dimaksud adalah sumber daya manusia yang dimiliki PT. Global Jasa Angkasa divisi Lost and Found merupakan salah satu ujung tombak kesuksesan dapat dikatakan demikian karena mereka sehari-hari berhubungan langsung dengan konsumen pada saat kegiatan operasional.

3. Divisi Lost and Found

Dalam sebuah bandara, divisi ini memberikan pelayanan yang tak kalah penting dari pelayanan yang lain. Divisi Lost and Found merupakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang tiba oleh Handling agent dalam mengurus bagasi yang tidak diketahui pemiliknya.

I.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Adapun lokasi dimana tempat penelitian ini diadakan yaitu di Bandara Internasional Juanda Sidoarjo PT. Global Jasa Angkasa Maskapai Kal Star bagian Ground Handling divisi Lost and Found. Lokasi tersebut

berada di kecamatan Sedati Sidoarjo. 20 km sebelah selatan kota Surabaya. Bandara Internasional Juanda adalah bandara terbesar dan tersibuk kedua di Indonesia setelah [Bandara Internasional Soekarno-Hatta](#) berdasarkan pergerakan pesawat dan penumpang. Peneliti memilih PT. Global Jasa Angkasa sebagai tempat untuk meneliti tersebut dengan adanya pertimbangan :

1. Kemudahan mencari data dan kemudahan dalam mengakses tempat tersebut karena tempat tersebut merupakan tempat melakukan aktivitas pengguna jasa terbesar.
2. Surabaya identik dengan bandara udara yang terkenal yaitu bandara udara internasional Juanda, meskipun bandara ini berada di Sidoarjo. Namun bandara ini lebih dikenal masyarakat bertempat di Surabaya. Sehingga, Bandara yang memiliki dua terminal yaitu T1(Terminal 1) dan T2 (Terminal 2) ini merupakan tempat magang atau On Job Training bagi peneliti sehingga memudahkan peneliti dalam mencari data yang diperlukan. Ketika berada di tempat itu, maka penumpang merasa terpesona karena bandara Juanda ini merupakan bandara Internasional. Keunikan lainnya adalah tersedianya Bus [DAMRI](#) yang disediakan oleh pemerintah setempat yang dapat mengantarkan penumpang ke [terminal](#) Purabaya/ Bungurasih. Sehingga mempermudah penumpang dalam beraktivitas.

3. Pemilihan divisi Lost and Found karena divisi ini merupakan divisi yang memiliki peran penting dalam melayani kebutuhan konsumen dalam dunia penerbangan karena sebagai tempat pelaporan atau penemuan bagasi hilang.

I.5.3. Teknik Penentuan Informan

Informan adalah orang yang memberikan informasi. Dengan pengertian ini maka informan dapat dikatakan sama dengan responden. Responden yaitu orang yang menanggapi. Dalam penelitian, responden adalah orang yang diminta memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Keterangan tersebut dapat disampaikan dalam bentuk tulisan, yaitu ketika mengisi angket, atau lisan ketika menjawab wawancara (Arikunto, 2013:188)

Informan ini dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian yang terkait sehingga orang tersebut harus benar-benar tahu tentang kondisi dan lingkungan tempat diadakannya penelitian tersebut. Adapun pertimbangan- pertimbangan yang diambil dalam penentuan informan adalah sebagai berikut:

1. Orang yang sudah lama bekerja dan intensif menyatu dengan kegiatan yang menjadi objek penelitian
2. Orang yang masih terlibat secara penuh/ aktif pada lingkungan yang menjadi sasaran penelitian
3. Orang yang cukup mempunyai banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi

4. Orang yang dalam memberikan informasi dilakukan dengan terbuka tanpa ada yang ditutupi/ diolah terlebih dahulu
5. Orang yang benar- benar asing dan belum pernah bertemu/ kenal dengan si peneliti

Untuk itu informan yang dibutuhkan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Assisten Manager PT. Global Jasa Angkasa

Assisten Manager adalah wakil pimpinan dari divisi Lost and Found. Alasannya, karena beliau berperan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi kepada konsumen atau karyawannya. Assisten Manager juga mempunyai wewenang untuk menilai kinerja pelayanan yang sudah dilakukan oleh staff divisi Lost and Found. Sehingga kinerja staff yang dibawahinya tetap dalam pengawasan yang terkait.

2. Staff divisi Lost and Found PT. Global Jasa Angkasa Maskapai Kalstar

Staff yang dimaksud adalah karyawan yang berada di dalam naungan PT. Global Jasa Angkasa yang menjadi obyek penelitian karena berkaitan dengan pelayanan yang sudah diberikan kepada konsumen Maskapai Kalstar Aviation.

3. Konsumen

Konsumen yang dimaksud di sini adalah para penumpang pengguna jasa maskapai Kalstar Aviation yang pernah berhubungan secara langsung dengan divisi Lost and Found.

Adapun gambaran umum beberapa pertanyaan bagi informan yang terkait untuk Asst. Manajer PT. Global Jasa Angkasa mulai dari apakah itu PT. Global Jasa Angkasa, maskapai apa saja yang ditangani oleh PT. Global Jasa Angkasa, sejak kapan perusahaan yang bersangkutan berdiri, bagaimanakah kinerja staff lost and found selama menangani bagasi penumpang, bagaimanakah SOP yang berlaku saat ini, siapakah yang bertanggung jawab apabila penumpang tidak puas terhadap pelayanan staff lost and found, dan apabila terdapat pelanggaran yang dilakukan staf lost and Found tindakan apa yang dilakukan sebagai asst. Manager PT. Global Jasa Angkasa. Sementara gambaran pertanyaan untuk Staff Lost and Found Maskapai Kalstar Aviation diantara ; apakah definisi lost and found dalam pekerjaan yang dinaungi, apa saja keluhan yang dihadapi selama seminggu, dimana letak penyimpanan atau pelaporan bagasi yang mishandled bagage, telah terjadi berapa kasus terkait penanganan bagasi dalam kurun waktu satu minggu, bagaimanakah prosedur pemecahan kasus tersebut, berapa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah tersebut, siapakah yang bertugas menyelesaikan permasalahan tersebut, apakah ada kelebihan biaya bagi bagas yang salah terbang (salah on board).

Selain kedua informan tersebut, peneliti juga membutuhkan pihak Konsumen Maskapai Kalstar Aviation yang merasakan langsung pelayanan dari

staff Lost and found, adapun gambaran pertanyaannya tentang apakah konsumen telah puas mengenai pelayanan yang diberikan staff lost and found, selama menggunakan jasa ground handling pernahkah penumpang mengalami kekecewaan dalam penanganan bagasi, berapa kali penumpang telah menggunakan jasa maskapai Kalstar, tanggapan tentang keberadaan maskapai kalstar dalam dunia penerbangan.

I.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, guna membantu memperkuat penulisan ini maka penulis akan memperoleh data dari beberapa hal berikut :

1. Observasi

Dalam penelitian ini, kegiatan observasi sangat penting dilakukan penulis. Menurut (Sukmadinata,2013:220) Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penelitian kualitatif, pedoman observasi ini hanya berupa garis- garis besar atau butir- butir umum kegiatan yang akan diobservasikan. Rincian dari aspek- aspek yang di observasikan dikembangkan di lapangan dalam proses pelaksanaan observasi.

Observasi adalah teknik pengumpulan data penelitian langsung di lapangan untuk memperkuat dan meyakinkan hasil wawancara dan studi documenter, kemudian mencatat fenomena yang terjadi selama melakukan penelitian. Teknik observasi

memiliki keunggulan yang tidak dapat menggantikan keadaan sebenarnya yang diperoleh di lapangan melalui observasi. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung dilapangan guna mencari data- data yang diperlukan .

Disini peneliti memilih observasi partisipatif, karena peneliti terlibat langsung dengan kelompok yang di teliti. Namun, kehadiran peneliti tidak mempengaruhi situasi dalam kewajarannya. Kelebihan dari observasi partisipatif ini adalah individu- individu yang diamati tidak tahu bahwa mereka sedang diobservasi sehingga situasi dan kegiatan berjalan lebih alami. Peneliti terjun langsung dalam kegiatan yang sama dengan karyawan divisi Lost and Found. Data yang ingin diperoleh peneliti dari kegiatan observasi ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan untuk staff Ground Handling divisi Lost and Found terhadap konsumen atau pengguna jasa maskapai Kalstar Aviation.

2. Wawancara

Menurut (Moleong, 2014:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan yang diwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Metode ini memberikan pertanyaan- pertanyaan secara langsung kepada informan dan responden. Diharapkan

dengan wawancara ini peneliti mendapatkan kejelasan pendapat, sikap, keyakinan informan terhadap hal- hal yang relevan terhadap penelitian. Dalam penelitian ini peneliti melakukannya secara langsung (terjun ke lokasi penelitian) kepada narasumber yang ada hubungannya langsung dengan topik penelitian. Responden biasanya terdiri atas mereka yang terpilih saja karena sifat- sifatnya yang khas. Biasanya mereka memiliki pengetahuan dan mendalami situasi, dan mereka lebih mengetahui informasi yang diperlukan. Informasi yang ingin didapat untuk penelitian ini adalah bagaimana pelayanan staff Ground Handling di divisi Lost and Found maskapai Kalstar Aviation menurut Assisten Manager dan penumpang maskapai tersebut.

3. Penggunaan bahan dokumen

Kegiatan terakhir penulis dalam mengumpulkan data adalah dokumentasi. Dokumen adalah setiap bahan tertulis maupun film, lain dari record yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan penyidik. Dokumen pribadi, yaitu tulisan tentang diri seorang yang ditulisnya sendiri. Dokumen pribadi bisa berupa surat, buku harian, anggaran penerimaan, surat- surat, cerita seseorang dengan keadaan lokal (Moleong, 2014:159). Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramal. Dokumen ini terbagi menjadi

dua yaitu dokumen pribadi dan dokumen resmi. Sedangkan penulis memilih dokumen pribadi sebagai penelitian. Yang dimaksud sebagai dokumen pribadi adalah catatan atau karangan seorang penulis secara tertulis tentang tindakan pengalaman dan kepercayaannya. Pengertiannya adalah memperoleh kejadian nyata tentang situasi sosial dari arti berbagai faktor di sekitar subjek peneliti dalam kegiatan ini. Penulis juga menggunakan foto sebagai bahan dokumentasi, foto sebagai alat untuk keperluan penelitian kualitatif karena dapat dipakai dalam berbagai keperluan. Ada dua kategori foto yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif, yaitu foto yang dihasilkan orang dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri (Bogdan dan Biklen, 1982:102) dalam buku Metode Penelitian Kualitatif (Moleong, 2014:160).

I.5.5 Teknik Analisis Data

Berdasarkan data- data yang diperoleh, selanjutnya dalam penelitian ini akan dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif (Bogdan & Biklen, 1982) dalam buku Metode Penelitian Kualitatif (Moleong, 2014: 248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menentukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain.

Uraian teknik deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata- kata, gambar dan bukan angka- angka. Pengertian tersebut di ungkapkan menurut (Moleong,1999:5).

Yang dilakukan oleh peneliti adalah data yang telah terkumpul dikelompokkan dan dikategorikan dan dipilih menurut jenis datanya. Lalu melakukan seleksi terhadap datanya, mana yang dianggap data yang relevan atau data yang tidak relevan atau data yang hanya sebatas data pendukung. Setelah itu telaah dan kajian serta pelajari lebih dalam lagi data tersebut dan lakukan interpretasi data untuk mencari solusi atau pemecahan permasalahan yang diteliti.

