

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kata pariwisata secara etymologis terdiri dari dua suku kata yaitu ‘pari’ yang berarti banyak, berkali – kali, berputar – putar, lengkap. Dan kata ‘wisata’ yang berarti perjalanan, berpergian yang dalam hal ini sinonim dengan kata ‘travel’ dalam bahasa inggris. (Buku Oka A Yoeti : 112). Sedangkan menurut ketetapan MPRS No. I – II Tahun 1960 dikutip dari buku Oka A Yoeti (1996 : 118) Kepariwisataan dalam dunia modern pada hakekatnya adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam memberi liburan rohani dan jasmani setelah beberapa waktu bekerja serta mempunyai modal untuk melihat – lihat daerah lain (pariwisata dalam negeri) atau Negara – Negara lain (pariwisata luar negeri).

Tujuan dari pariwisata yaitu untuk rekreasi atau untuk memenuhi suatu keinginan dari seseorang. Selain itu pariwisata juga dapat diartikan sebagai suatu perjalanan dari suatu tempat ke tempat lainnya kemudian kembali lagi ke tempat asal. Pariwisata dapat dilakukan secara bersama – sama atau kelompok dan secara individu. Dalam melakukan perjalanan wisata terdapat beberapa unsur – unsur pariwisata. unsur – unsur tersebut antara lain Akomodasi, Jasa Boga atau Restoran, Jasa Angkutan dan Transportasi, Atraksi Wisata, Cinderamata, dan Biro Perjalanan.

Pariwisata di Indonesia juga memiliki ciri khas tersendiri. Ada beberapa daya tarik yang dimiliki oleh Indonesia seperti wisata alam, wisata budaya, wisata kuliner, wisata sejarah, wisata religi, wisata bahari dan lain – lain. Dengan ciri khas tersendiri dari Indonesia menyebabkan banyak wisatawan asing ingin berwisata ke Indonesia. Selain wisatawan asing, ciri khas Indonesia dapat menarik wisatawan domestik untuk berkeliling nusantara. Adanya keinginan yang semakin hari semakin banyak akan menjadikan sebagian dari unsur pariwisata meningkat. Meningkat jumlah sumber daya manusia nya pada restoran dan hotel atau meningkat jadwal kepergian transportasi dari satu daerah ke satu daerah. Selain itu juga meningkatkan beberapa kreatifitas masyarakat dalam menggali potensi wisata atau atraksi budaya yang menjadi atraksi wisata. Berikut dilampirkan data jumlah kunjungan wisatawan mancanera ke Indonesia tahun 2019 dalam bentuk tabel.

1.1 Tabel Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara per bulan ke Indonesia

Menurut Pintu Masuk Tahun 2019

Pintu Masuk	2019		
	Januari	Februari	Maret
A. Pintu			
Udara	707700	731446	765798
Ngurah Rai	451895	436370	441775
Soekarno-			
Hatta	175280	195859	219291
Juanda	14222	17561	21565
Kualanamu	16283	21818	21556
Husein			
Sastranegara	12496	15116	16397
Adi Sucipto	8093	9631	10623
Bandara Int.			
Lombok	2125	3588	3583
Sam			
Ratulangi	10906	11302	10761
Minangkabau	4534	5155	6220
Sultan Syarif			
Kasim II	2466	2974	3132

Sultan Iskandar Muda	1689	1731	2146
Ahmad Yani	2171	2023	2354
Supadio	1595	2646	2358
Hasanuddin	950	1389	1850
Sultan Badaruddin II	1052	1570	1448
Pintu Udara			
Lainnya	1943	2713	739

Sumber Badan Pusat Statistik

Kota Surabaya merupakan kota terbesar kedua setelah ibu kota Jakarta. Terkenal nya Surabaya sebagai kota pahlawan menjadikan Surabaya menjadi salah satu kota yang identik dengan wisata sejarah. Banyak objek wisata yang sudah berkembang di Surabaya mulai dari wisata alam, wisata budaya dan yang paling banyak yaitu wisata sejarah. Banyak museum – museum yang cukup terkenal dan menyimpan sejarah kota Surabaya. Selain menyimpan sejarah kota Surabaya, ada museum yang menyimpan sejarah tentang rokok dan kesehatan. Tidak hanya museum, di Surabaya terdapat hotel bersejarah. Objek – objek wisata serta hotel bersejarah itu memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan baik domestik maupun asing. Salah satu hal yang dapat meningkatkan wisatawan

datang ke Surabaya atau Indonesia yaitu kemudahan perpindahan dari kota atau Negara asal menuju Indonesia atau Surabaya.

Salah satu unsur pariwisata yang memberi kemudahan untuk wisatawan berpergian yaitu transportasi. Transportasi merupakan proses perpindahan atau pengangkutan baik digunakan oleh manusia atau barang menggunakan alat – alat transportasi yang digerakan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk mempermudah manusia untuk berpindah. Transportasi bukan sebuah tujuan melainkan sarana untuk mencapai tujuan seperti pada aktivitas masyarakat sehari – hari atau untuk mengirim barang antar daerah. Transportasi juga dapat diartikan sebagai kegiatan atau usaha untuk memindahkan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Untuk macam transportasi dibagi menjadi transportasi laut, transportasi darat, dan transportasi udara. Selain itu hal yang menjadi pendukung adanya transportasi yaitu terminal. Dengan adanya terminal maka akan mempermudah manusia untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Terminal juga akan dibagi sesuai dengan jenis transportasi nya.

Macam – macam transportasi memiliki arti yang berbeda. Transportasi darat merupakan suatu kendaraan yang berjalan menggunakan jalan darat untuk mengangkut barang atau penumpang. Alat transportasi darat beberapa contohnya seperti bis, kereta api, mobil, dan sepeda. Transportasi laut memiliki arti yaitu merupakan suatu sistem pemindahan manusia atau barang yang beroperasi di laut. Beberapa contoh untuk transportasi laut yaitu kapal feri, kapal pesiar, kapal kargo barang dan kapal kargo container. Transportasi udara yaitu merupakan setiap kegiatan yang menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang dan

kargo untuk satu perjalanan atau lebih dari satu Bandar udara ke Bandar udara lain atau beberapa

Transportasi pada era sekarang sudah semakin berkembang. Banyak transportasi yang memiliki fasilitas semakin maju. Kemajuan teknologi juga menjadikan transportasi semakin modern. Pada transportasi udara dan darat contohnya. Sistem *check – in* pada transportasi udara dan darat bisa dilakukan dengan mesin dan secara online atau web. Untuk pemesanan tiket – tiket transportasi seperti kereta api dan pesawat juga dapat dipesan secara online menggunakan aplikasi melalui *smartphone* masing – masing. Ada lima unsur transportasi yaitu manusia yang memerlukan transportasi untuk berpindah, barang yang dibutuhkan manusia, kendaraan yaitu sarana untuk transportasi, jalan sebagai prasarana dari transportasi, dan organisasi sebagai pengelola kegiatan transportasi. Adanya transportasi semakin mempermudah manusia untuk berpindah tempat atau memindahkan barang ke suatu tempat tertentu.

Transportasi Udara merupakan salah satu transportasi yang sangat mempermudah perpindahan manusia atau barang baik dari satu kota ke kota lainnya atau dari satu Negara menuju Negara lainnya. Pengertian lain dari transportasi udara yaitu kendaraan yang melakukan operasinya di udara baik mengangkut manusia, hewan, maupun barang. Prasarana yang dibutuhkan untuk transportasi udara salah satunya adalah Bandar Udara. Transportasi udara menjadi salah satu transportasi yang paling diminati karena menghemat waktu. Transportasi udara juga memiliki beberapa dampak yang ditimbulkan seperti pada perekonomian. Dengan adanya transportasi udara hubungan antar Negara dan

antar kota menjadi lebih mudah dan cepat. Kondisi ini mengakibatkan hubungan antara aktivitas produksi dan konsumsi dapat dicapai dengan lebih cepat dan waktu yang lebih singkat.

Kedua, transportasi udara juga berdampak pada sosial kemasyarakatan atau sosial budaya. Masyarakat pada suatu daerah dapat mengenal secara langsung budaya suatu daerah yang lain karena kemudahan transportasi untuk menuju daerah itu. Hal itu juga dapat menyebabkan pertukaran budaya atau juga mempengaruhi perubahan karakter seseorang. Ketiga, transportasi udara berdampak pada politik dan keamanan. Karena dengan pesawat senjata / peralatan tempur dan pasukan dapat dipindahkan dengan lebih mudah dan cepat sehingga dapat mempengaruhi pertahanan suatu Negara.

Di dunia penerbangan ada tiga tahap yang dikenal sebagai pelayanan utama. *Pertama* adalah *Pre Flight Service* yaitu kegiatan penanganan terhadap penumpang dan pesawat sebelum keberangkatan atau sedang berada di Bandar Udara asal (*origin station*). *Kedua* adalah *In flight service*, yaitu kegiatan pelayanan kepada penumpang yang dilakukan selama berada didalam pesawat. *Ketiga* adalah *Post flight service*, yaitu kegiatan penanganan terhadap penumpang, kargo, dan pesawat setelah penerbangan atau kedatangan (bandara tujuan/*destination*)

Transportasi udara memiliki dua aspek untuk pelayanannya. Terdapat Tata Niaga Udara dan Tata Operasional Darat. Tata operasional darat atau disebut *Ground Handling* memiliki arti yaitu aktivitas suatu perusahaan penerbangan

yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang termasuk bagasi, kargo, dan peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara untuk keberangkatan maupun kedatangan. Tata operasional darat memiliki beberapa bagian antara lain *Check In Counter* (pasasi), *CIQ (Custom Immigration Quarantine)*, *Boarding Gate*, dan *Lost and Found*.

Lost and Found merupakan salah satu bagian dari *baggage handling* dibagian tata operasional darat yang biasanya terdapat pada Bandar Udara atau juga Stasiun. *Lost and found* merupakan bagian yang bertugas untuk melayani pasca penerbangan untuk kehilangan dan kerusakan bagasi, penemuan bagasi, barang yang tertinggal di dalam pesawat, dan semua yang menyangkut bagasi penumpang.

Pada umumnya ada beberapa kasus atau penyimpangan - penyimpangan yang terjadi pada bagasi penumpang. Seperti contohnya penyimpangan penempatan pada bagasi. Karena adanya kasus – kasus pada bagasi – bagasi penumpang yang hilang atau rusak. Atau seringkali terjadi penemuan bagasi atau salah bagasi seperti mengambil milik orang lain. Terdapat komplain yang datang ke bagian *Lost and Found* karena bagasi nya telat atau rusak. Karena banyaknya komplain di bagian *Lost and found* ini masing – masing maskapai mempunyai standart tersendiri untuk para pekerja yang ada di *Ground Handling*. Sehingga dengan itu adanya penanganan – penanganan tertentu terhadap keluhan atau komplain akan menjadikan citra terhadap maskapai tersebut.

Penanganan sendiri memiliki arti yaitu proses, cara, atau perbuatan menangani. Sedangkan komplain atau keluhan memiliki arti yaitu sebuah informasi yang diberikan kepada pihak kedua karena rasa ketidaksesuaian dalam menerima sebuah produk atau jasa. Komplain atau keluhan juga dibutuhkan, karena akan menghasilkan sebuah informasi baik positif maupun negative. Dengan adanya komplain atau keluhan dapat mengevaluasi pekerjaan atau pelayanan yang telah dilakukan agar menjadi lebih baik. Komplain atau keluhan dapat bertujuan untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

Dari dua pengertian tersebut penanganan keluhan atau komplain dapat diartikan sebagai proses atau cara dalam mengatasi informasi mengenai ketidakpuasan pelanggan. Penanganan keluhan menjadi hal yang sangat penting pada perusahaan karena dapat mempengaruhi kualitas suatu perusahaan. Jika penanganan keluhan tidak tepat maka citra perusahaan akan menurun begitu juga sebaliknya. Penangan keluhan juga dapat menjadi evaluasi tentang produk dan jasa suatu perusahaan.

Dilihat dari uraian latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk membahas mengenai ‘Penanganan Komplain oleh *Staff Ground Handling* Divisi *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Juanda - Surabaya’ karena banyaknya rute pesawat yang dilakukan oleh pesawat dan banyaknya permintaan wisatawan untuk berpergian menggunakan pesawat dalam perjalanan antar kota dan antar Negara. Dengan menggunakan pesawat wisatawan merasa lebih menghemat waktu dan jasmani. Dengan semakin banyaknya

wisatawan maka akan muncul barang – barang yang dibawa oleh wisatawan atau penumpang baik saat keberangkatan atau kepulangan. Adanya barang – barang bawaan penumpang menyebabkan juga adanya penanganan bagasi. Penanganan bagasi berfungsi untuk mengelola bagasi – bagasi penumpang agar tidak salah masuk pesawat atau agar tidak rusak. Tetapi tidak semua bagasi selalu berjalan dengan mulus sesuai penumpangnya. Terkadang ada penumpang yang menemukan bagasi nya dalam keadaan rusak bahkan ada penumpang yang bagasi nya tidak ditemukan atau hilang. Dengan adanya permasalahan tersebut maka akan ada keluhan – keluhan terhadap bagasi – bagasi tersebut. Keluhan – keluhan tersebut di sampaikan pada *Lost and Found*. Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas mengenai penanganan komplain yang diberikan oleh staff *Ground Handling* divisi *Lost and Found*. Bagaimana staff *Lost and Found* menangani komplain sehingga penumpang tetap menggunakan produk dan jasa maskapai tersebut dan kendala – kendala dalam menangani komplain oleh staff *Ground Handling* Divisi *Lost and Found*.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penanganan komplain oleh staff *Ground Handling* Divisi *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Juanda - Surabaya?
2. Apa saja kendala dalam penanganan komplain oleh staff *Ground Handling* Divisi *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Juanda – Surabaya?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini karena :

1. Untuk mengetahui penanganan komplain yang diberikan oleh *staff Ground Handling* pada divisi *Lost and Found* dan kendala apa saja yang di hadapi oleh *Staff Ground Handling* pada divisi *Lost and Found*
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dialami oleh *Staff Ground Handling* Divisi *Lost and Found* dalam menangani komplain.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini bermanfaat baik bagi banyak orang. Antara lain :

1. Bagi Peneliti

Peneliti mendapatkan pengetahuan atau wawasan yang lebih luas tentang penanganan komplain pada divisi *Lost and Found*. Selain itu bermanfaat agar peneliti mengetahui bagaimana penanganan komplain pada divisi *Lost and Found*.

2. Bagi Objek Penelitian

Objek Peneliti dapat mengevaluasi apa saja kekurangan atau apa yang harus ditingkatkan dalam penanganan komplain yang diberikan kepada penumpang.

3. Bagi Pembaca Umum

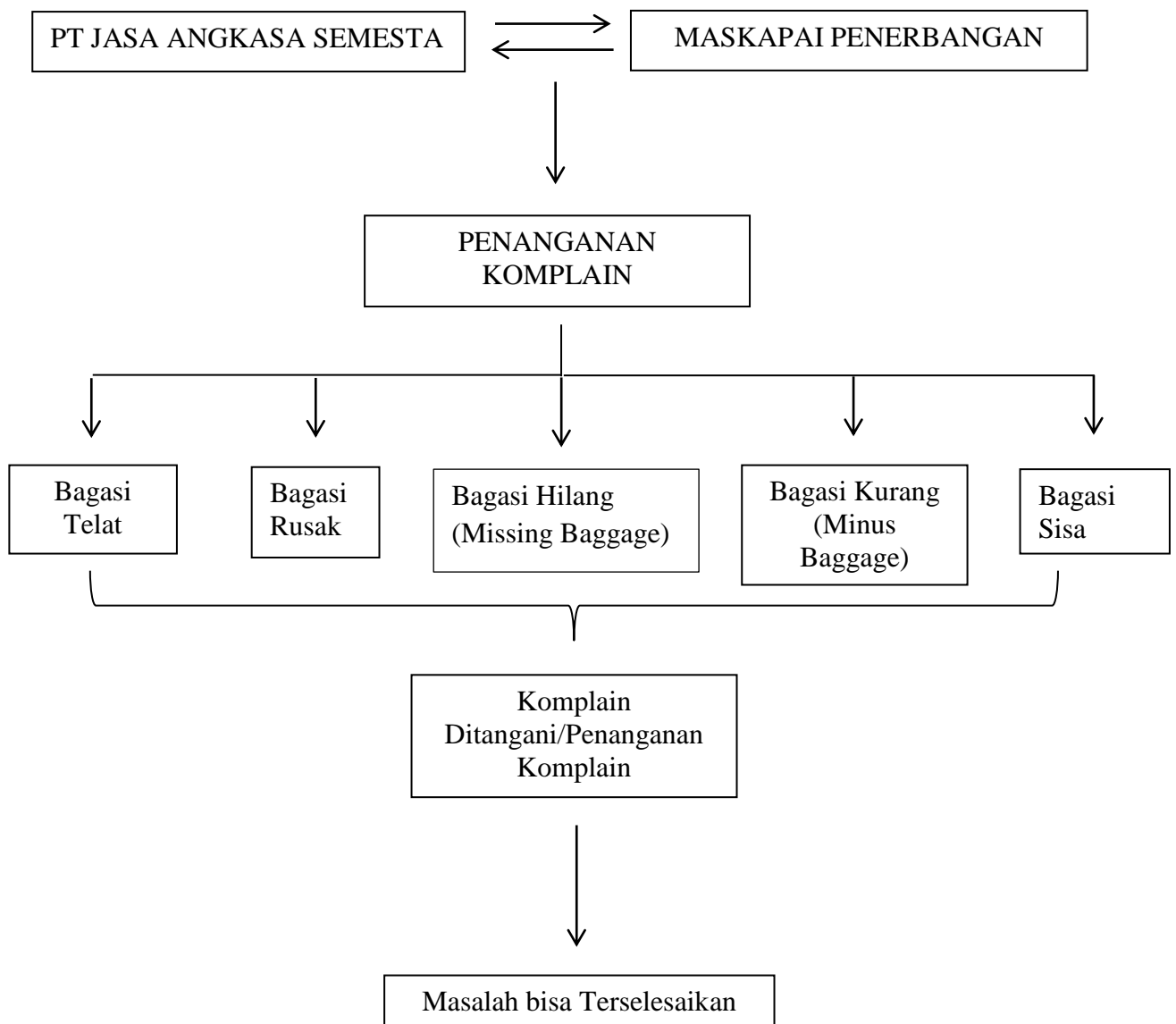
Diharapkan pembaca umum mendapatkan manfaat berupa wawasan baru, informasi, dan referensi tentang penanganan komplain.

4. Bagi D3 Kepariwisata / Bina Wisata

D3 Kepariwisata mendapatkan lebih banyak bahan bacaan untuk referensi mahasiswa nya yang lain.

1.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran diterapkan sebagai dasar dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini, serta hubungannya dengan masalah yang telah dirumuskan.



Pelayanan menurut Haksever (2000) dikutip dari Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol 3 No 1 (2016 : 121) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Selain itu dikutip dari Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol 3 No 1 (2016 : 121) menurut Sutopo dan Suryanto (2003) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pelayanan diberikan oleh PT Jasa Angkasa Semesta sebagai pihak Ground Handling maskapai. Pelayanan itu meliputi penanganan penumpang (*pax*), barang bawaan (*baggage*), kargo, benda – benda pos (*mail*), ramp, dan pesawat (*aircraft*) (Jurnal Warta Adhia, Vol 42 No 1 2016 : 32). Karena ada nya pelayanan mengenai bagasi itu yang kemudian memunculkan unit *Lost and Found* untuk mengatasi masalah – masalah terhadap bagasi penumpang. Sehingga muncul lah penanganan komplain terhadap bagasi – bagasi penumpang.

1.4.1 Komplain / Keluhan Pelanggan

Setiap perusahaan akan selalu berhubungan dengan komplain, karena sebagus – bagusnya perusahaan tidak menutup kemungkinan akan mendapatkan komplain. Karena dengan adanya komplain dapat menjadi masukan bagi tiap perusahaan. Keluhan yang diberikan pelanggan dalam pemakaian produk atau jasa merupakan suatu umpan balik dari kualitas produk atau jasa yang digunakan pelanggan. Semakin banyak keluhan yang diberikan oleh pelanggan membutuhkan adanya perhatian lebih bagi setiap perusahaan untuk memperbaiki produk atau jasa tersebut (Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol 02 : 2).

Menurut Tjiptono (2005) dikutip dari Jurnal Bisnis Darmajaya pengertian keluhan adalah secara sederhana, keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Menurut Barlow & Moller (1996) dikutip dari Jurnal Online Poros Teknik Mesin keluhan atau komplain berasal dari kata “*Plangere*” yang artinya memukul dan ditunjukkan pada dada seseorang. Dapat diartikan sebagai sebuah penderitaan yang cukup mengganggu atau menimbulkan rasa tidak nyaman.

Pada *Ground Handling*, komplain mengenai bagasi yang biasa dijumpai berdasarkan dari Jurnal Of Innovation and Future Technology (IFTECH) yaitu mengenai :

- A. Bagasi Hilang (*Missing Baggage*) atau Kurang terima bagasi
- B. Lebih Terima Bagasi (*On Hand baggage*) : Bagasi yang tidak diambil oleh penumpang.
- C. Bagasi Rusak (*Damage Baggage*)
- D. Kekurangan/Kehilangan isi Dalam Bagasi (*Pilferage Baggage*) : Bagasi penumpang mengalami kehilangan isi atau kekurangan isi.

1.4.2 Penanganan Komplain atau Keluhan

Penanganan pengaduan menurut Queensland Ombudsman (Queensland Ombudsman, 2006 : 1) dikutip di Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik yaitu

“Handling complaints well presents an opportunity to show to the public that you are accountable to them. Complaints are an essential part of any accountability process and in fact are often to starting point. Any agency that claims to be accountable for its actions must take complaints seriously”

Dari pengertian diatas dijelaskan bahwa penanganan keluhan memberikan kesempatan untuk menunjukan pada publik bahwa penyedia layanan bertanggung jawab kepada mereka (konsumen). Keluhan merupakan bagian penting dari akuntabilitas setiap proses dan sering menjadi titik awal lembaga yang mengklaim bertanggung jawab atas tindakannya harus menangani keluhan dengan serius. (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 03 No. 03 : 59)

Menurut Leboeuf (1992:176) dikutip dalam Jurnal Bisnis Darmajaya, pelanggan yang mengeluh bisa merupakan tambang emas keberhasilan tapi juga sebagai awal dari malapetaka dimasa mendatang. Hal ini sangat tergantung dari bagaimana perusahaan menghargai saat kontak dengan pelanggan.

Untuk penanganan komplain mengenai bagasi di Ground Handling terdapat beberapa peraturan yang ditulis pada Undang – Undang RI No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Pasal 143, Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya.

Pasal 144, 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.

Pasal 146, Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

Pasal 174 ayat (1), Klaim atas kerusakan bagasi tercatat harus diajukan pada saat bagasi tercatat diambil oleh penumpang. **Ayat (2)**, Klaim atas keterlambatan atau tidak diterimanya bagasi tercatat harus diajukan pada saat bagasi tercatat seharusnya diambil oleh penumpang. **Ayat (3)**, Bagasi tercatat dinyatakan hilang setelah 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak tiba di tempat tujuan. **Ayat (4)**, Klaim atas kehilangan bagasi tercatat diajukan setelah jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terlampau.

1.5 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan Jenis penelitian yang bersifat deskriptif. Yang dimaksud dengan penelitian deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata – kata, gambar, dan bukan angka – angka. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Moleong,2017:8).

Pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975:5) yang dikutip di buku Moleong, metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deksriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka penelitian ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Sedangkan menurut Kirk dan Miller (1986:9) dikutip di Buku Moleong (2017:4), mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam perisitilahnannya.

Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2017:6)

1.5.1 Batasan Konsep

Batasan Konsep yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

Komplain

Menurut Saleh, A. Muwafik (2010:156) dikutip dari jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik keluhan atau pengaduan pelayanan adalah merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan. Keluhan bisa dibedakan menjadi dua tipe yaitu instrumental complain dan non-instrumental complain. Instrumental complain merupakan keluhan yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. (Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol. 02 No. 01 : 4)

Penanganan Komplain atau Keluhan

Menurut Tjiptono (2001) dikutip dari Jurnal Online Poros Teknik Mesin terdapat 4 aspek dalam menangani keluhan. Pertama, empati terhadap pelanggan yang marah. Kedua, kecepatan dalam menangani keluhan. Ketiga, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan. Keempat, kemudahan bagi pelanggan dalam menghubungi perusahaan.

Menurut penelitian TARP dalam Fornell (2003) dikutip dari Jurnal Ekuitas Vol. 15 No. 02 suatu perusahaan yang melakukan penanganan keluhan dapat mengubah konsumen yang mengeluh menjadi konsumen yang setia. Adanya penanganan keluhan yang bersifat adil menghasilkan kepercayaan dan komitmen

dari konsumen atas perusahaan yang pada akhirnya konsumen akan menjadi setia (Tax dan Murali, 2001) dikutip dari Jurnal Ekuitas Vol. 15 No. 02. Sedangkan menurut Fornell (2003) dikutip dari Jurnal Ekuitas Vol. 15 No. 02 tujuan penanganan keluhan adalah mengubah seorang konsumen yang tidak puas menjadi konsumen setia.

Ground Handling

Ground Handling berasal dari kata *Ground* dan *Handling*. *Ground* memiliki arti yaitu di darat yang merujuk kepada Bandar Udara sedangkan *Handling* memiliki arti menangani atau melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. Istilah lain yang digunakan untuk menyebut *Ground Handling* yaitu *ground service* atau *ground operation*, maupun *airport service* yang memiliki pengertian yang sama yaitu pelayanan atau aktifitas perusahaan penerbangan untuk melayani penumpang yang terdiri dari bagasi, kargo, serta peralatan pembantu pergerakan pesawat udara selama berada di Bandar Udara untuk keberangkatan dan kedatangan. (Jurnal Warta Ardhia, Vol. 42 No. 01)

Secara sederhana *Ground Handling* dapat diartikan menjadi tata operasi darat atau pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo, serta pos (S. Abdul Majid dan Eko Probo, 2009) dikutip dari Jurnal Warta Ardhia, Volume 42. No 1

Divisi Lost and Found

Lost and Found merupakan salah satu divisi yang dimiliki oleh PT Jasa Angkasa Semesta. *Lost and Found* merupakan bagian dari layanan penanganan darat yang berfungsi pada saat kedatangan atau *arrival*. *Lost and Found* merupakan divisi yang menerima dan menangani komplain atas bagasi penumpang.

Pegawai atau staff

Dikutip dari Jurnal Analisis Pengembangan Pegawai dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Kerja pada Instansi Pemerintah menurut Akadum (2009 : 80) mengemukakan pegawai adalah orang (manusia) yang secara sah bekerja pada suatu organisasi tertentu baik pemerintah atau perusahaan. Meskipun demikian pegawai sering dipresentasikan kepada pekerja kerah putih (kantoran), selain itu juga pekerja kerah biru yang biasanya dikenal dengan buruh. Khusus untuk orang (manusia) yang bekerja di pemerintahan disebut pegawai negeri.

Staff yang dimaksud disini adalah staff *Ground Handling* dari divisi *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta.

1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Penelitian ini dilakukan di PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang terletak di Jl. Ir. H. Juanda, Betro, Kec. Sedati, Surabaya. Alasan mengapa peneliti memilih di Bandar Udara Internasional Juanda karena kemudahan aksesibilitas peneliti untuk menuju tempat penelitian. Selain itu Bandar Udara Juanda merupakan bandara internasional yang memiliki kemudahan akses bagi para penumpang, seperti adanya bus damri untuk menuju

ke bandara dari terminal purabaya, selain itu juga adanya taksi bandara dan persewaan mobil untuk menuju kota malang, pasuruan dan lain – lain. Selain itu karena PT Jasa Angkasa Semesta merupakan salah satu perusahaan *Ground Handling Service* yang bergerak di bidang pelayanan penumpang, bagasi, dan teknis pesawat udara saat di darat dan pelayanan penanganan kargo yang berada pada satu kawasan dengan Bandar Udara Internasional Juanda.

Selain itu alasan saya memilih PT Jasa Angkasa Semesta karena perusahaan ini sudah bergerak di bidang *Ground Handling* cukup lama dan PT JAS cukup dipercaya oleh maskapai – maskapai internasional untuk menggunakan jasa PT JAS.

1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Informan adalah orang – dalam pada latar penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. (Moleong, 2017:132)

Dikutip dari buku Moleong (2017:132) menurut Bogdan dan Biklen, 1981:65) pemanfaatan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relative singkat banyak informasi yang terjaring, jadi sebagai *sampling internal*, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Terdapat persyaratan dalam memilih dan menentukan seorang informan. Persyaratan itu antara lain ia harus jujur, taat pada janji, patuh pada peraturan, suka berbicara, tidak termasuk anggota salah satu kelompok yang bertikai dalam

latar penelitian, dan mempunyai pandang tertentu tentang peristiwa yang terjadi.
(Moleong, 2017:132)

Untuk itu informan yang dibutuhkan oleh peneliti yaitu:

1. HRD PT Jasa Angkasa Semesta

Alasan nya adalah beliau lebih mengetahui data – data tentang perusahaan. Beliau lebih mengerti tentang *company profile* dan juga sistem kerja yang diterapkan.

2. Staff Divisi *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta

Staff yang dimaksud adalah karyawan yang berada di naungan PT Jasa Angkasa Semesta. Alasannya karena staff yang berhubungan langsung dengan penumpang – penumpang yang menyampaikan komplain atau keluhan.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu *pewawancara* (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan *terwawancara* (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2017:186). Dikutip dari buku Metodologi Penelitian Kualitatif oleh Lexy J Moleong (2017:186) ada bermacam – macam cara pembagian jenis wawancara yang dikemukakan dalam kepustakaan. Cara pembagian pertama dikemukakan oleh Patton (1980:197) sebagai berikut: (a)

wawancara pembicaraan informal, (b) pendekatan menggunakan petunjuk umum wawancara, (c) wawancara baku terbuka.

Wawancara akan dilakukan dengan pihak perusahaan tepatnya kepada Supervisor PT Jasa Angka Semesta dan dengan staff divisi *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta. Dari 3 jenis wawancara yang akan peneliti gunakan yaitu pendekatan menggunakan petunjuk umum wawancara. Dengan cara ini maka peneliti akan membuat kerangka dan garis besar pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber sebelum dilakukan wawancara. Pada saat wawancara, peneliti tidak harus mengajukan pertanyaan secara berurutan. Selain itu peneliti juga bisa bertanya kepada narasumber diluar kerangka pertanyaan yang sudah dibuat.

2. Penggunaan Bahan Dokumen

Dikutip dari buku Lexy J Moleong (2017:216), Goba dan Lincoln (1981:228) *Record* adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting. *Dokumen* ialah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record*, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik.

Dokumen biasanya dibagi atas dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data

dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Moleong, 2017:216-217).

Dikutip dari buku Lexy J Moleong (2017:217), dokumen dan *record* digunakan untuk keperluan penelitian, menurut Guba dan Lincoln (1981:235), karena alasan – alasan yang dapat dipertanggung-jawabkan seperti berikut ini:

- 1) Dokumen dan *record* digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong.
- 2) Berguna sebagai *bukti* untuk suatu pengujian
- 3) Keduanya berguna dan sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks lahir dan berada dalam konteks.
- 4) *Record* relatif murah dan tidak sukar diperoleh, tetapi dokumen harus dicari dan ditemukan
- 5) Keduanya tidak reaktif sehingga sukar ditemukan dengan teknik kajian isi.
- 6) Hasil pengkajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.

Dokumen pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaannya. Di antara berbagai macam dokumen pribadi, ada tiga buah yang bukan dimintakan oleh peneliti untuk disusun, melainkan memang sudah ada. Ketiga nya adalah buku harian, surat pribadi, dan autobiografi. (Moleong, 2017:217)

Dokumen resmi terbagi atas dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal berupa memo, pengumuman, instruksi, aturan suatu lembaga masyarakat tertentu yang digunakan dalam kalangan sendiri. Termasuk di dalamnya, risalah atau laporan rapat, keputusan pemimpin kantor, dan semacamnya. Dokumen demikian dapat menyajikan informasi tentang keadaan, aturan, disiplin, dan dapat memberikan petunjuk tentang gaya kepemimpinan. (Moleong, 2017:219)

Dokumen eksternal berisi bahan – bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial, misalnya majalah, buletin, pernyataan, dan berita yang disiarkan kepada media massa. Dokumen eksternal dapat dimanfaatkan untuk menelaah konteks sosial, kepemimpinan, dan lain – lain. (Moleong, 2017:219)

1.5.5 Teknik Analisis Data

Dikutip dari buku Moleong (2017:248) Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah – milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. (Bogdan & Biklen, 1982)

Dikutip dari buku Moleong (2017:248) di pihak lain, *Analisis Data Kualitatif* (Seiddel, 1998), prosesnya berjalan sebagai berikut.

- Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri

- Mengumpulkan, memilah – milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya,
- Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan – hubungan, dan membuat temuan – temuan umum.

Selanjutnya menurut Janice McDrurry (*Collaborative Group Analysis of Data*,1999) dikutip di buku Moleong (2017:248) tahapan analisis data kualitatif adalah sebagai berikut

1. Membaca/mempelajari data, menandai kata – kata kunci dan gagasan yang ada di dalam data,
2. Mempelajari kata – kata kunci itu, berupaya menemukan tema – tema yang berasal dari data
3. Menuliskan ‘model’ yang ditemukan
4. Koding yang telah dilakukan