

Efektivitas Unit *Lost & Found* Terhadap Kualitas Pelayanan Bagasi Penumpang Maskapai Citilink di Masa *New Normal* Pandemi Covid 19 di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Novanti Tri Utami¹ Kifni Yudianto²

Program Studi D-Iv Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Abstrak

Menghadapi masa *new normal* pandemi Covid-19, Pemerintah mengeluarkan kebijakan baru yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Ditengah kondisi yang sangat kompetitif saat ini, penting untuk mempertahankan standar kualitas pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan dan mengubahnya menjadi pengguna berulang. Salah suatu pelayanan terhadap penumpang juga berarti pelayanan terhadap barang bawaan penumpang yaitu bagasi. Unit *Lost & Found* sebagai divisi yang sangat berperan dalam proses pelayanan bagasi penumpang di area kedatangan dituntut untuk bekerja secara optimal dengan memaksimalkan jumlah petugas yang tersedia agar tercapai efektivitas kinerja yang diharapkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana efektivitas unit *Lost & Found* terhadap kualitas pelayanan bagasi penumpang maskapai Citilink di masa PPKM di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terjadi pengurangan SDM yang berpengaruh pada efektivitas petugas unit *Lost & Found*, hal tersebut tidak menunjukkan penurunan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan bagasi di unit *Lost & Found* Citilink. Dengan petugas yang tersedia saat ini unit *Lost & Found* tetap bekerja secara efektif, meskipun pada suatu kondisi membuat petugas dituntut untuk bekerja lebih ekstra bahkan petugas menjadi kewalahan. Sehingga diperlukan adanya penambahan SDM dan pengembangan sarana untuk meminimalisir terjadinya permasalahan, complain penumpang dan menunjang proses pelayanan yang lebih optimal.

Kata Kunci: Unit *Lost & Found*, PPKM, Kualitas Pelayanan Bagasi, Efektivitas.



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Menurut Undang - Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan bahwa Penerbangan adalah suatu kesatuan sistem yang meliputi tentang penggunaan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, transportasi udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Bandar Udara adalah kawasan dengan batas tertentu di darat dan/ atau perairan yang digunakan untuk pendaratan dan lepas landas pesawat udara, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan, fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Untuk menjamin terwujudnya keselamatan penerbangan, maka pemerintah mengeluarkan beberapa peraturan yang terkait dengan keselamatan penerbangan, seperti Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 21 Tahun 2015 mengenai Standar Keselamatan Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan No. KM 14 Tahun 2009 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil, serta peraturan teknis lainnya terkait keselamatan penerbangan (Hasim Purba, 2017).

Perusahaan penerbangan mempunyai dua kategori di antaranya adalah penerbangan *Full Service* dan *Low Cost Carrier (LCC)*. Beberapa pelanggan tertarik untuk menggunakan penerbangan LCC tersebut karena faktor nilai ekonomis yang memberikan tarif yang cukup terjangkau. Meskipun dengan tarif terjangkau, penerbangan *Low Cost Carrier* pun harus tetap mengutamakan pelayanan dengan keamanan dan keselamatan yang tidak boleh diabaikan seperti penerbangan *Full Service*. Salah satu maskapai berbiaya rendah yang memiliki performa cukup baik dan jarang terkena berita negatif adalah PT Citilink Indonesia. PT Citilink Indonesia adalah satu-satunya maskapai penerbangan berbiaya rendah di Indonesia yang menjadi anak perusahaan dari perusahaan BUMN yaitu PT Garuda Indonesia. CAPA (*Centre of Aviation*) adalah perusahaan penyedia analisis, data, dan laporan dari maskapai penerbangan di seluruh dunia menyebutkan bahwa Citilink berada pada pangsa pasar penerbangan berbiaya rendah terbesar ketiga di Indonesia pada tahun 2013 (Adinda Wahyu, 2016).

Sebagai penyedia layanan transportasi udara, maskapai komersial tidak hanya menjual kursi kepada penumpang, tetapi juga menyediakan layanan transportasi untuk kargo. Dalam memberikan pelayanannya maskapai penerbangan tidak bisa melakukannya sendiri, biasanya maskapai penerbangan bekerjasama dengan perusahaan *Ground Handling* untuk membantu dalam memberikan pelayanan baik kepada penumpang, pelayanan barang bagasi maupun kargo. Kebutuhan perjalanan yang dirasakan oleh pelanggan ketika memilih jasa transportasi udara yang ekonomis dan terjangkau yang mengantarkan mereka ke tempat tujuan dengan cepat, aman dan nyaman. Hal tersebut yang menjadi pertimbangan yang mengharuskan perusahaan *Ground Handling* dan berbagai maskapai, salah satunya adalah Maskapai Citilink Indonesia untuk dapat memberikan solusi tersebut terhadap permintaan pasar yang semakin banyak kebutuhannya dalam menggunakan transportasi udara. Sehingga perusahaan *Ground Handling* dalam hal ini adalah PT. Gapura Angkasa dan Maskapai Citilink berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas untuk dapat memenuhi kebutuhan penumpang dalam menangani bagasi penumpang pada unit *Lost & Found*.

Perluasan industri penerbangan untuk memenuhi permintaan transportasi udara yang terus meningkat di tengah masa normal baru pandemi *Covid-19* memerlukan pengembangan fasilitas pelayanan bandara yang memadai. Untuk mendukung pengembangan layanan bandara yang efektif, penting untuk memahami kualitas pelayanan dan infrastruktur yang diharapkan oleh pelanggan. Pengembangan dan penyempurnaan layanan bandara yang terus-menerus memungkinkan industri penerbangan untuk menanggapi permintaan konsumen yang terus berubah. Di pasar yang sangat kompetitif saat ini, penting untuk mempertahankan standar kualitas pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan dan mengubahnya menjadi pengguna berulang (Chonsalasin dkk, 2020).

Menurut Yuliana (2014) menjelaskan bahwa salah satu pelayanan terhadap penumpang juga berarti pelayanan terhadap barang bawaan penumpang. Pelayanan bagasi penumpang berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan, sehingga perlu adanya perhatian yang cukup agar tidak terjadi permasalahan seperti kerusakan bagasi, bagasi tertinggal, kehilangan bagasi seperti salah memberi tagging bagasi sehingga terbawa ke tujuan lain dan lainnya. Untuk mengatasi hal tersebut, setiap penumpang yang ditemukan memiliki ketidaksesuaian sebagaimana dijelaskan dalam uraian diatas harus segera melaporkannya kepada bagian terkait yaitu unit *Lost & Found* untuk segera ditindaklanjuti.

Lost & Found adalah unit yang berperan dalam operasional bandar udara yakni memberikan layanan pada saat *Post Flight Service* yang dipersiapkan oleh pihak maskapai atau *Ground Handling* untuk dapat memberikan pelayanan kepada semua penumpang yang baru saja tiba di bandara terkait dengan bagasi penumpang. Dengan menghadapi berbagai macam

sifat dan kriteria penumpang yang berbeda-beda, tentunya unit *Lost & Found* memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanannya serta unit *Lost & Found* juga dibekali dengan bagaimana cara untuk bisa mengidentifikasi setiap permasalahan apabila terjadi penyimpangan-penyimpangan terkait bagasi penumpang. Kualitas pelayanan unit *Lost & Found* memiliki pengaruh besar terhadap proses keamanan bagasi penumpang agar tidak terjadi adanya penyimpangan-penyimpangan. Sehingga kualitas pelayanan unit *Lost & Found* harus terus ditingkatkan agar dapat selalu memberikan kenyamanan, keamanan dan kepuasan bagi penumpang.

Petugas unit *Lost & Found* merupakan petugas yang paling sering menerima keluhan dari penumpang yang terkait dengan kerusakan bagasi, bagasi tertinggal, bagasi tertukar atau kehilangan bagasi. Bagasi yang hilang diartikan sebagai bagasi yang tidak dapat ditemukan, kesalahan bagasi hilang bisa disebabkan karena label bagasi terlepas atau *baggage tagging* yang kurang tepat, salah tujuan, *over cared* atau salah pada saat pemindahan bagasi yang seharusnya masuk ke dalam *baggage holder* yang sudah ditetapkan tetapi masuk di *baggage holder* lain. Apabila hal ini terjadi maka penumpang harus segera melapor kepada petugas *Lost & Found* untuk kemudian diidentifikasi dan dibuatkan surat berupa PIR (*Property Irregularity Report*) agar dapat dilakukan proses selanjutnya (Haerawan, 2018).

METODE PENELITIAN

Desain penelitian dibuat sebagai rencana untuk memilih sumber-sumber dan jenis informasi yang dipakai untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian ini didesain dengan penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Amir Hamzah (2019) penelitian kualitatif merupakan salah satu prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati dalam suatu konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan suatu obyek yang akan diteliti yang mana kemudian akan digambarkan dalam bentuk uraian yang bersifat deskriptif. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Menurut Sugiyono (2015) mengartikan metode penelitian kualitatif adalah sebagai payungnya dari semua jenis metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kehidupan sosial yang natural/alamiah. Informasi yang diperoleh dapat berupa transkrip hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan atau bahan-bahan yang bersifat visual seperti foto, video, atau informasi dari internet dan dokumen-dokumen pendukung lainnya. Rancangan penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya berdasarkan fakta-fakta atau kejadian dan data yang ada tentang Efektivitas Unit *Lost & Found* Terhadap Kualitas Pelayanan Bagasi Penumpang Citilink Indonesia Di Masa *New normal* Pandemi *Covid-19* Di Terminal Kedatangan Bandar Udara Juanda Surabaya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Bandara Internasional Juanda Surabaya yang terletak di kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo yang kini dioperasikan oleh PT. Angkasa Pura I. Namanya diambil dari Djuanda Kartawidjaja yang merupakan perdana menteri terakhir Indonesia yang telah menyarankan pembangunan bandara ini. Bandara ini dibangun sejak tahun 1959 dan diresmikan oleh Presiden pertama Republik Indonesia pada tanggal 12 Agustus 1964 dengan sebutan

pangkalan udara TNI-AL (Lanudal Juanda). Sesuai dengan sebutannya, pada awalnya bandara ini dipergunakan untuk keperluan militer dan seiring dengan perkembangan jaman serta meningkatnya kebutuhan maka bandara ini berkembang pula untuk penerbangan sipil.

Bandara Internasional Juanda Surabaya dengan kode (IATA: SUB, ICAO: WARR) merupakan sebuah bandara tersibuk ketiga di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta dan Bandara Ngurah Rai. Bandara Internasional Juanda Surabaya terdiri dari terminal 1 yang dibuka pada tahun 2006, terminal ini terbagi menjadi terminal 1A dan 1B yang dipergunakan untuk keberangkatan dan kedatangan penerbangan domestik. Beberapa tahun kemudian, semakin banyak rute penerbangan dari dan ke Surabaya baik domestik maupun internasional. Sehingga membuat terminal ini menjadi overload. Akhirnya pemerintah memutuskan untuk membangun terminal 2 yang berada di terminal lama Bandara Juanda yang di renovasi dan dijadikan terminal 2 untuk penerbangan internasional.

Pembahasan

Dalam pembahasan ini penulis menyajikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan selanjutnya membahas tentang rumusan masalah yang diangkat oleh penulis dalam mengetahui bagaimana efektivitas unit *Lost & Found* terhadap kualitas pelayanan bagasi penumpang maskapai Citilink dimasa PPKM pandemi *Covid-19* di Bandara Internasional Juanda Surabaya.

1. Bagaimana efektivitas unit *Lost & Found* terhadap kualitas pelayanan bagasi penumpang maskapai Citilink di masa PPKM dengan adanya kenaikan jumlah penumpang di terminal kedatangan Bandar Udara Juanda Surabaya?
 - a. Standar Operasional Pelayanan. Dari hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa maskapai Citilink bekerjasama dengan Garuda Angkasa dalam memberikan pelayanannya yang mana semua sistem kerja dalam kegiatan operasional unit *Lost & Found* mengikuti arahan dan aturan dari maskapai Citilink. Apapun yang terjadi di unit *Lost & Found* terkait dengan klaim kompensasi biaya yang berkaitan dengan permasalahan bagasi akan menjadi tanggung jawab dari maskapai. Petugas unit *Lost & Found* sudah melaksanakan kinerjanya sesuai dengan SOP yang berlaku, berikut Standar Operasional Prosedur yang berlaku di unit *Lost & Found* dalam memberikan pelayanan bagasi yang bermasalah.
 - b. Standar Waktu Pelayanan. Dari hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa petugas unit *Lost & Found* sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan oleh pihak internal perusahaan. Standar waktu pelayanan tersebut meliputi waktu dimulainya pesawat *block on* kemudian proses penurunan bagasi dari pesawat hingga bagasi dibawa menuju area kedatangan dan dimasukkan ke dalam *conveyor belt* yaitu 10 menit untuk standar waktunya. Penetapan standar waktu tersebut juga melihat dari lokasi atau jarak parkir pesawat, untuk di Bandara Internasional Juanda apabila pesawat parkir di posisi lebih dari *parking stand* nomor 9 maka estimasi waktu pengantaran sampai ruang kedatangan ditambah 5 menit.
 - c. Efektivitas Petugas Unit *Lost & Found*. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis mengenai Efektivitas Petugas Unit *Lost & Found* dapat di uraikan berdasarkan Kriteria Efektivitas yang dikemukakan Gibson (1997: 32) seperti dikutip oleh Ulfah (2017:15) sebagai berikut:
 - 1) Produksi. Produksi adalah kriteria yang merujuk pada keluaran utama organisasi. Dari hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa keluaran utama dari unit *Lost & Found* ini adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas dan diterima oleh

- penumpang dengan baik. Pelayanan yang dimaksud, dapat dilihat dari jumlah laporan kasus bagasi bermasalah yang dilaporkan oleh penumpang setiap harinya, tidak adanya bagasi yang lolos dari pengecekan label bagasi pada saat penumpang akan meninggalkan area kedatangan, kemudian terselesaikannya semua kasus-kasus yang terjadi dengan penanganan yang terbaik dan tepat waktu.
- 2) Efisiensi. Efisiensi adalah kriteria yang merujuk pada penggunaan sumber daya oleh suatu divisi, organisasi atau perusahaan. Dalam hal ini efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan. Dari hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa SDM sangat dibutuhkan untuk dapat mewujudkan keluaran yang baik dan tercapainya tujuan perusahaan. Dengan adanya pengurangan SDM di unit *Lost & Found* dari sebelumnya berjumlah 5-8 staff menjadi 3 staff. Hal tersebut tentu sudah dipertimbangkan dengan baik oleh perusahaan, dalam hal ini penyedia SDM yaitu Gapura Angkasa ini menyesuaikan jumlah staff nya dengan jumlah penerbangan yang datang setiap harinya.
 - 3) Keadaptasian. Keadaptasian adalah kriteria yang merujuk pada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Dari hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa perubahan-perubahan eksternal dalam hal ini meliputi adanya pandemi *Covid-19* yang sempat menghentikan seluruh kegiatan operasional di bandara yang berakibat pada pengurangan SDM salah satunya di unit *Lost & Found*. Sedangkan perubahan internal dalam hal ini yaitu dampak dari adanya pengurangan petugas, yaitu dengan adanya PPKM yang ditetapkan oleh pemerintah yang membuat jumlah penerbangan di Bandara Juanda Surabaya kembali bertambah sehingga harus kembali bekerja secara optimal dengan memaksimalkan jumlah petugas yang tersedia.
 - 4) Kelangsungan hidup. Kelangsungan hidup adalah kriteria yang merujuk pada tanggung jawab organisasi atau perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensi untuk terus semakin berkembang. Dari hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa tanggung jawab organisasi atau perusahaan dalam menghadapi peningkatan aktivitas penerbangan di masa PPKM ini adalah menyiapkan petugas yang berkompeten dan memastikan bahwa sarana prasarana berjalan dengan normal untuk mendukung kelancaran kegiatan di unit *Lost & Found*.
 - 5) Kepuasan. Kepuasan adalah kriteria yang merujuk pada keberhasilan organisasi atau perusahaan dalam mengatasi kebutuhan anggota karyawan. Dari hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa loyalitas kerja dan sikap baik yang ditunjukkan petugas dalam memberikan pelayanan, absensi, kedisiplinan, kesejahteraan dan lainnya.
- d. Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia merupakan kekayaan yang terpenting, yang dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia juga disebut sebagai *human resource*, yaitu tenaga atau kekuatan manusia (energi atau *power*). Sumber daya juga disebut sumber tenaga, kekuatan, kemampuan, keahlian yang dimiliki oleh manusia (Fathoni, 2006:8). Jumlah SDM yang ada dalam suatu divisi atau instansi tentu mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan. Kualitas dan kuantitas pegawai harus tepat sehingga keluaran yang dihasilkan adalah pelayanan yang efektif dan berkualitas. Dari hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa petugas unit *Lost & Found* yang tersedia saat ini berjumlah 3 orang yang mana sangat jauh berbeda dengan kondisi sebelum pandemi. Hal tersebut dikarenakan bahwa jumlah penerbangan yang datang setiap harinya di Bandara Internasional Juanda sejak awal PPKM hingga saat ini masih belum kembali normal seperti kondisi sebelum pandemi. Sebelum adanya pandemi

penerbangan Citilink yang datang mencapai 40 *flight* setiap harinya, dan saat ini masih kurang lebih 15-25 *flight* setiap harinya. Sehingga hal tersebut yang menjadi pertimbangan perusahaan untuk menyesuaikan jumlah staf di unit *Lost & Found* dengan jumlah penerbangan yang datang.

- e. Biaya/kompensasi. Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 disebutkan, pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakan (Pasal 143). 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 144).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis untuk mengetahui bagaimana efektivitas unit *Lost & Found* terhadap kualitas pelayanan bagasi di masa PPKM di Bandara Juanda Surabaya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut: Pengurangan jumlah petugas di unit *Lost & Found* yang sebelumnya berjumlah 6 orang menjadi 3 orang petugas hingga saat ini diketahui tidak menunjukkan perubahan yang signifikan pada efektivitas unit *Lost & Found* dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada penumpang. Hal ini dibuktikan berdasarkan kriteria efektivitas yaitu Produksi, Efisiensi, Keadaptasian, Kelangsungan Hidup, dan Kepuasan yang dinilai sudah cukup baik pada kinerja unit *Lost & Found* di masa PPKM ini dengan memaksimalkan jumlah SDM yang tersedia. Selain kriteria efektivitas di atas yang sudah terpenuhi oleh petugas unit *Lost & Found* dengan baik dan efektif, diketahui juga bahwa petugas unit *Lost & Found* sudah mengimplementasikan indikator kualitas pelayanan yang diuraikan di atas, dan didukung dengan sarana prasarana yang berfungsi dengan baik sebagaimana mestinya. Area kedatangan yang luas yang dilengkapi dengan tempat duduk, *trolley*, *conveyor belt* yang berjalan lancar, *FIDS* yang memberikan informasi rute untuk memudahkan penumpang dalam menunggu dan mengambil bagasinya, ruangan unit *Lost & Found* yang bersih dan ber-AC untuk menciptakan kenyamanan kepada penumpang. Sehingga dapat diketahui bahwa unit *Lost & Found* di masa PPKM sudah bekerja secara efektif dan efisien dengan memaksimalkan petugas yang ada untuk memberikan pelayanan yang optimal sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang baik dimata masyarakat.

Faktor pendukung dan penghambat yang ada pada efektivitas petugas unit *Lost & Found* terhadap kualitas pelayanan bagasi di masa PPKM di Bandara Juanda Surabaya sebagai berikut: Faktor pendukung: lingkungan kerja yang kondusif, sarana prasarana yang berfungsi dengan baik, motivasi kerja yang tinggi, kemampuan Sumber Daya Manusia yang mumpuni serta disiplin kerja yang tinggi. Faktor penghambat: keterbatasan jumlah petugas yang ada, cuaca yang tidak menentu, sarana yang digunakan oleh petugas yang kurang memadai.

Sebagai salah satu tugas dan tanggung jawab unit *Lost & Found* dalam memberikan pelayanan kepada penumpang di area kedatangan Bandara Juanda Surabaya maka pelayanan harus dilakukan sebaik dan seoptimal mungkin. Dengan harapan agar mampu memberikan kepuasan kepada penumpang dan meningkatkan kualitas pelayanan maskapai Citilink sehingga akan meningkatkan kepercayaan dan citra perusahaan yang baik dimata masyarakat. Berikut beberapa saran yang penulis dapat berikan: Bagi pihak maskapai Citilink agar dapat meningkatkan fasilitas yang lebih modern seperti aplikasi yang dapat digunakan untuk scan barcode dalam melakukan pencocokan label bagasi penumpang, hal ini bertujuan untuk

memudahkan dan mempercepat petugas melakukan pencocokan label bagasi juga meminimalisir antrian panjang. Menambah jumlah petugas utamanya yang berjaga di dalam ruangan unit *Lost & Found*, hal ini bertujuan apabila ada penumpang yang akan melapor tidak menunggu dan segera ditangani. Menyediakan garis pembatas atau jalur yang berbeda untuk penumpang yang sudah mengambil bagasinya dan menunggu untuk dilakukan label bagasi oleh petugas, hal ini bertujuan untuk tidak membingungkan penumpang apabila pada saat itu terdapat flight landing di waktu yang berdekatan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini masih terbatas waktu dan objek penelitiannya sehingga bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memaksimalkan objek dan waktu penelitian untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik serta nantinya dapat dijadikan bahan referensi dan tambahan informasi untuk peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azmarani, Adinda Wahyu, 2016, Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Low Cost Carrier (Studi Deskriptif di PT. Citilink Indonesia Cabang Surabaya).
- Anjani, Tutut, dkk, 2019, Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.
- Ariessanti, Hani Dewi, Muhamad Yusup dan Ifran Sanni, 2019, Model Sistem Lost And Found Pada Pencarian Bagasi Di Maskapai Penerbangan. *Jurnal Of Innovation And Future Technology (IFTECH)*.
- Abdul Majid, Suharto dan Warpani, Eko Probo D, 2014. *Ground Handling: Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Rajawali Pers, 2009.
- Chonsalasin, Dissakoon dkk, 2020, Measurement Model of Passangers' Expectations of Airport Service Quality. *International Journal of Transportation Science and Technology*.
- Diniyati, Nur, 2021, Pengaruh Penanganan Bagasi Rusak Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok Praya. *STTKD*
- Erdiana, Tias Vela dan Dyah Hariani, 2017, Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang.
- Hamzah, Amir, 2019. *Metode Penelitian dan Pengembangan Research & Development*. Malang: Literasi Nusantara Abadi.
- Haerawan, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan *Lost & Found* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Citilink Indonesia Di Bandar Udara Halim Perdana Kusuma Tahun 2018.
- Jamilah, Lailina dkk, 2019, Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkawinan Pada Kantor Urusan Agama.
- Lawi, Armin, Fatmawati Sabur dkk, 2013, Kajian Waktu Tempuh Perencanaan Penumpang dan Bagasi Di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.
- Mawar, Lusi Andriyani, dkk, 2021, Dampak Sosial Ekonomi Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Indonesia.
- Pendi, Pepen. (2016). *Kupas Tuntas Penerbangan*. Yogyakarta. Deepublish.
- Rizal, Muhammad, Ria Afrianti, dan Iman Abdurahman, 2021, Dampak Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Bagi Pelaku Bisnis *Coffee Shop* Pada Masa Pandemi Terdampak *Covid-19* Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Inspirasi*.
- Sumenge, Ariel Sharon, 2013, Analisis Efektifitas dan Efisiensi Pelaksanaan Anggaran Belanja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Minahasa Selatan.

- Susilowati, Tri dan Andhika Panji Saputra, 2021, Peranan Unit *Lost & Found* Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma.
- Sutarwati, Sri dan Surhanudin, 2015, Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2021 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara Mengenai Bagasi Hilang Pada Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol. 8 No. 2.
- Subiyanto, Didik, dan Ahmad Mudiun, 2017, Komparasi Kualitas Pelayanan *Check-in* Dengan Pengambilan Bagasi Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- Yuliana, Dina, 2014, Analisis Persepsi Petugas Operasional Dalam Pelaksanaan *Baggage Handling System (BHS)* di Bandara Kualanamu – Medan.