



ANALISIS PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP PENERAPAN BAGASI BERBAYAR MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA EL TARI KUPANG NUSA TENGGARA TIMUR.

Reonaldi Altofianus Nubatonis¹, Andityo Puja Iaksana, S.Psi., M.M.²

Program Studi Diploma Iv Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta.

Email: 180909385@students.sttkd.ac.id

ABSTRAK

Peneliti mengamati masih banyak nya penumpang yang selalu melebihi batas bagasi yang sudah di siapkan dan akibat dari bagasi yang berlebihan akhirnya dikenakan biaya tambahan. Peneliti ini bertujuan Untuk Mengetahui penerapan bagasi berbayar di Maskapai Lion Air terhadap penumpang di Bandar Udara El Tari Kupang, Nusa Tenggara Timur. Berikutnya Untuk Untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap penerapan bagasiberbayar di Bandar Udara El Tari Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Peneliti ini menggunakan metode kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi dengan dokumen pendukung untuk menjawab rumusan masalah penelitian maka peneliti melakukan 3 tahapan analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan

Hasil peneliti ini menunjukkan bahwa penerapan bagasi berbayar pada Maskapai Lion Air di Bandar Udara El Tari Kupang, Nusa Tenggara Timur adalah penerapan bagasi berbayar lion air memberikan fasilitas pre-paid baggage (bagasi prabayar) yang dapat dibeli oleh calon penumpang paling lambat 6 jam sebelum keberangkatan. Maksimal pembelian bagasi prabayar adalah 30kg per penumpang, persepsi penumpang terhadap penerapan bagasi berbayar pada maskapai Lion Air di Bandar Udara El Tari Kupang, Nusa Tenggara Timur masyarakat kurang tertarik dengan pelayanan yang diberikan maskapai seperti kelayakan pesawat dan disiplin waktu. Masyarakat menyampaikan bahwa kebijakan tersebut sungguh memberatkan penumpang, khususnya penumpang dengan kelas ekonomi atau masyarakat menengah

Kata Kunci : Analisis Bagasi Maskapai Lion Air di Bandar Udara El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur.

ABSTRACT

Researchers observed that there were still many passengers who always exceeded the baggage limit that had been prepared and as a result of excessive baggage, an additional fee was charged. This researcher aims to determine the application of paid baggage on Lion Air Airlines to passengers at El Tari Airport Kupang, East Nusa Tenggara. Next: To find out passenger perceptions of the application of paid baggage at El Tari Airport Kupang, East Nusa Tenggara.

This researcher uses a qualitative method. For data collection techniques, namely observation, interviews and documentation with supporting documents to answer the formulation of the research problem, the researcher carried out 3 stages of data analysis consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that the application of paid baggage on Lion Air Airlines at El Tari Kupang Airport, East Nusa Tenggara is the application of paid baggage lion air provides pre-paid baggage facilities (prepaid baggage) that can be purchased by prospective passengers no later than 6 hours before departure. The maximum purchase of prepaid baggage is 30 kg per passenger, passengers' perception of the application of paid baggage on the Lion Air airline at El Tari Kupang Airport, East Nusa Tenggara people are less interested in the services provided by the airline such as aircraft eligibility and time

discipline. The public said that the policy was really burdensome for passengers, especially passengers with economy class or middle class people

Keywords: *Analysis of Lion Air Airline Baggage at El Tari Airport Kupang, East Nusa Tenggara.*

1. PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Saat ini perkembangan transportasi udara di Indonesia dilihat dari pengguna transportasi udara cukup tinggi yaitu jumlah penumpang angkutan udara domestik yang diberangkatkan pada Desember 2017 sebanyak 8,3 juta orang atau naik 11,08 persen dibanding November 2017 dan untuk tujuan luar negeri atau internasional juga naik sebesar 7,04 persen menjadi 1,4 juta orang. Jumlah penumpang angkutan udara domestik yang diberangkatkan pada bulan Maret 2018 sebanyak 7,7 juta orang atau naik 11,89 % dibandingkan dengan Februari 2018, dan jumlah penumpang tujuan luar negeri (internasional) naik 13,91 % menjadi 1,5 juta orang (Badan Pusat Statistik). Hal ini terlihat jelas bahwa minat penggunaan transportasi udara yang meningkat pesat karena adanya maskapai yang menerapkan sistem LCC atau *Low Cost Carrier*.

Lion Air merupakan salah satu maskapai penerbangan *Low Cost Carrier* di Indonesia. Lion Air sudah menghadirkan pengalaman penerbangan sejak tahun 2000 dimana banyak pecinta transportasi udara memilihnya karena menghadirkan harga tiket lebih terjangkau. Meskipun Lion Air sering mendapatkan permasalahan utama penelantaran penumpang di sejumlah bandara beberapa waktu lalu, akan tetapi Lion Air dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat dengan menerapkan sistem *Low Cost Carrier* di Indonesia. Akan tetapi sejak 8 Januari 2019 Lion Air Group memberlakukan ketentuan baru dengan menghapuskan fasilitas bagasi, tercatat untuk penerbangan domestik Lion Air dan Wings Air. Terkait kebijakan tersebut, pihak Lion Air mengatakan bahwa setiap calon penumpang diperbolehkan untuk membawa satu bagasi kabin (*cabin baggage*) dengan maksimum berat sebesar 7 kilogram dan satu barang pribadi (*personal item*). Berdasarkan keterangan pihak Lion Air Group, ketentuan maksimum ukuran dimensi bagasi kabin adalah 40 cm x 30 cm x 20 cm. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Analisis pemahaman penumpang terhadap Penerapan Bagasi Berbayar Di Maskapai Lion Air di Bandar Udara El Tari Kupang**".

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Bandar Udara

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan menjelaskan bahwa Bandar Udara adalah kawasan udara atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat atau lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intradan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas

keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas penunjang lainnya.

2.2 Maskapai Lion Air

Lion Air merupakan salah satu maskapai penerbangan terkemuka di Indonesia dibawah naungan PT Lion Mentari Airlines. Maskapai ini pertama kali didirikan sejak oktober 1999 dan mulai mengudara sejak tanggal 30 juni 2000. Rute penerbangan pertamanya yakni Jakarta- Pontianak dengan menggunakan pesawat boeing 737-200. Sejak pertama kali diperkenalkan ke public, nyatanya maskapai ini dapat diterima ditengah-tengah masyarakat Indonesia.

2.3 Bagasi Berbayar

Kamus Besar Indonesia (KBBI) mendefinisikan bagasi adalah sebagai tempat atau bagian tertentu pada suatu kendaraan yang berfungsi untuk memuat barang-barang yang terdapat pada sebuah kendaraan.

2.4 Pemahaman Penumpang

Pemahaman adalah proses pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak. Istilah Persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda ataupun suatu kejadian yang dialami. Persepsi ini didefinisikan sebagai proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indra kita (penginderaan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari di sekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan pada Analisis pemahaman penumpang terhadap Penerapan Bagasi Berbayar Di Maskapai Lion Air di Bandar Udara El Tari Kupang akan menggunakan metode kualitatif. Dimana kegiatan meliputi pengumpulan data, Teknik Keabsahan data, dan teknik analisis data pengumpulan data yaitu menggunakan, Metode Observasi, Wawancara, dan Metode Dokumentasi sedangkan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi metode, triangulasi teori triangulasi sumber data kemudian ada teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian dat / diskusi dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL PENELITIAN

Saat ini perkembangan transportasi udara di Indonesia dilihat dari pengguna transportasi udara cukup tinggi yaitu jumlah penumpang angkutan udara domestik yang diberangkatkan pada Desember 2017 sebanyak 8,3 juta orang atau naik 11,08 persen dibanding November 2017 dan untuk tujuan luar negeri atau internasional juga naik sebesar 7,04 persen menjadi 1,4 juta orang. Hal ini terlihat jelas bahwa minat penggunaan transportasi udara yang meningkat pesat karna adanya maskapai yang menerapkan sistem LCC atau *Low Cost Carrier*. Salah satu maskapai yang menerapkan Sistem *Low Cost Carrier* adalah Maskapai Lion Air.

Maskapai Lion Air sudah menghadirkan pengalaman penerbangan sejak tahun 2000 dimana banyak pecinta transportasi udara memilihnya karena menghadirkan harga tiket lebih terjangkau. Meskipun Lion Air sering mendapatkan permasalahan utama penelantaran penumpang di sejumlah bandara beberapa waktu lalu, akan tetapi Lion Air dapat mengembalikan

kepercayaan masyarakat dengan menerapkan sistem *Low Cost Carrier* di Indonesia. Seiring perkembangan pasar penerbangan, lion air dan wings air sudah menerapkan free bagasi max 20kg/penumpang

Penyajian data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan semua data yang diperoleh peneliti selama berada di maskapai Lion Air dari tanggal 21 Maret sampai dengan tanggal 31 Maret 2022 pada Bandar Udara El Tari Kupang. Untuk mengetahui bagaimana penerapan bagasi berbayar di maskapai Lion Air terhadap penumpang di Bandar Udara El Tari Kupang, Nusa Tenggara Timur, untuk mengetahui analisis pemahaman penumpang terhadap penerapan bagasi berbayar di Bandar Udara El Tari Kupang, Nusa Tenggara Timur. Dengan adanya hasil penelitian berupa Lembar observasi, wawancara dan dokumentasi

4.2 PEMBAHASAN

Bagaimana penerapan bagasi berbayar pada maskapai Lion Air di Bandar Udara El Tari Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Penerapan bagasi berbayar merupakan kebijakan yang diberlakukan oleh pihak maskapai Lion Air atau tanggung jawab maskapai penerbangan yang diatur dalam pasal 2 peraturan menteri perhubungan nomor 77 tahun 2011 bahwa pengangkut yang mengoperasikan pesawat wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang berupa hilang dan/ atau rusaknya barang dalam bagasi tercatat.

Masih banyaknya pengguna jasa angkutan udara yang belum memahami tata cara pembelian bagasi melalui prepaid, sehingga penumpang banyak membeli di *check in counter* dengan harga yang jauh lebih tinggi hal tersebut menimbulkan keluhan dari para penumpang, sehingga penerapan bagasi berbayar lion air memberikan fasilitas pre-paid baggage (bagasi prabayar) yang dapat dibeli oleh calon penumpang paling lambat 6 jam sebelum keberangkatan. Maksimal pembelian bagasi prabayar adalah 30kg per penumpang. Jika kemudian barang yang dibawa penumpang yang dilaporkan sebagai bagasi tercatat lebih dari *free bag allowance* (20kg) dan penumpang tidak melakukan pembelian bagasi prabayar, maka penumpang akan dikenakan biaya kelebihan bagasi. Adapun harga kelebihan bagasi per kilogram berbeda tergantung rute penerbangan yang tertera di tiket penumpang, kemudian pembelian bagasi prabayar dapat dilakukan melalui website, Travel agent, dan kantor perwakilan Lion Group di daerah tersebut. Namun apabila penumpang belum melakukan pembayaran bagasi sesuai dengan kelebihan bagasi dan tidak mendaftarkan diri maka penumpang wajib membayar kelebihan bagasi tersebut di area *Check-in Couter* dengan harga yang sangat tinggi namun apabila penumpang mendaftarkan diri dengan membayar sesuai ketentuan bagasi prabayar pembayaran kelebihan bagasi terbilang dengan harga yang sedikit ekonomis.

Bagaimana Pemahaman penumpang terhadap penerapan bagasi berbayar pada maskapai Lion Air di Bandar Udara El Tari Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Pemahaman penumpang terhadap kebijakan bagasi berbayar yaitu berdasarkan

hasil observasi dan wawancara bahwa masyarakat kurang tertarik dengan pelayanan bagasi prabayar yang diberikan pihak maskapai lion air. Masyarakat menyampaikan bahwa kebijakan tersebut sungguh memberatkan penumpang, khususnya penumpang dengan kelas ekonomi atau masyarakat menengah yang diman tarifnya terbilang tinggi dengan di hitungnya secara perkilo.

Namun pihak maskapai Lion Air menanggapi mengenai kebijakan bagasi berbayar tersebut. Karena kebijakan tersebut dikeluarkan atau diusulkan oleh pihak Lion Air dalam rangka mencapai tujuan tertentu, tetapi kembali lagi mengeluarkan kebijakan juga memiliki hambatan, misalnya hambatan eksternal dimna dari segi masyarakat memberatkan atau bahkan tidak setuju dengan kebijakan tersebut, dan mengharapkan untuk meninjau ulang kebijakan itu. Tapi tidak semudah itu dengan adanya pengetahuan mumpuni yang dimiliki oleh staf maskapai Lion Air dan perusahaan juga mengedepankan keuntungan, akhirnya kebijakan masih diberlakukan sampai sekarang dan belum ada perubahan sama sekali dan akhirnya bisa

menjadi salah satu keuntungan untuk pihak maskapai namun sayangnya sangat merugikan penumpang tetapi di lihat dari hal atau kebijakan pihak maskapai lion air penumpang juga harus memiliki tingkat kesadaran dikarekan pihak maskapai lion air sudah memberikan keringanan Free bagasi 20-30kg/penumpang yang melakukan perjalanan atau penerbangan menggunakan maskapai Lion Air. Namun, maskapai ini juga mengeluarkan kebijakan tersebut karena pengalamannya yang menimpa perusahaan saat salah satu pesawatnya jatuh dan menghilangkan nyawa seluruh penumpang dan harus memberikan asuransi yang sudah sesuai dengan ketentuan UU No. 33 Tahun 1964 mengenai asuransi kecelakaan pesawat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil pembahasan yang ada, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Penerapan bagasi berbayar merupakan kebijakan yang di berlakukan oleh pihak maskapai lion air yang dimana masih banyak pengguna jasa angkutan udara yang belum memahami tatacara pembelian bagasi melalui prepared ,sehingga banyak penumpang yang membeli di *check in counter* dengan harga yang jauh lebih tinggi hal tersebut menimbulkan keluhan dari penumpang.Kemudian jika barang yang dibawa penumpang yang dilaporkan sebagai tercatat lebih dari *free bag allowance* (20kg) dan penumpang tidak melakukan pembelian bagasi prabayar, maka penumpang akan dikenakan biaya kelebihan bagasi. Adapun harga kelebihan bagasi per kilogram berbeda tergantung rute penerbangan yang tertera di tiket penumpang.
2. Pemahaman penumpang terhadap kebijakan bagasi berbayar yaitu berdasarkan pengalaman bahwa masyarakat kurang tertarik dengan pelayanan yang diberikan maskapai seperti kelayakan pesawat dan disiplin waktu. Masyarakat menyampaikan bahwa kebijakan tersebut sungguh memberatkan penumpang, khususnya penumpang dengan kelas ekonomi atau masyarakat menengah, yang di mana berdasarkan pengalaman penumpang atau pun tidak mengalami membayar bagasi mereka merasa keberatan dan mereka juga menganggap membayar bagasi itu terlalu mahal.Presepsi ini juga mengarah kepada presepsi yang negatif karna penumpang/ informan menolak atau menentang terhadap obyek yang di presepsikan.

5.2 SARAN

1. Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran kepada pihak maskapai lion air perlu melaksanakan evaluasi terhadap penerapan bagasi berbayar dan sebaiknya juga pihak maskapai lion air bisa meninjau ulang tentang kebijakan bagasi berbayar tersebut dengan melakukan komunikasi interaksional seperti melakukan tahap uji coba dan mengamati atau menganalisa tanggapan dari para konsumen, karena menurut hasil penelitian yang peneliti teliti bahwa penumpang keberatan dengan kebijakan tersebut.
2. Maka peneliti dapat memberikan saran kepada penumpang yang di mana harus memiliki tingkat kesadaran yang lebih tinggi terkait barang muatan atau bagasi yang akan di bawah, sebab dari pihak maskapai lion air sudah memberikan Free bagasi sebesar 20kg/penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

Firdaus, Muhammad irsyad, 2018. Analisis Pengaruh jumlah penumpang terhadap jumlah bagasi tahun 2015 dan 2016 dengan menggunakan regresi data panel melalui pendekatan common effect model, fixed effect model, dan

random effect model. *Skripsi*, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD) Yogyakarta.

International Air Transport Association (IATA) Nomor 302 Tahun 2011 Tentang *Kebebasan Menentukan Kebijakan Bagasi*.

Kotler. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Martin, scotti devide, 2016. Biaya bagasi kinerja operasional dan kepuasan pelanggan di industri transportasi udara. *Skripsi* Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD) Yogyakarta.

Miler dan Huberman, 1992 : 16. Analisis Kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

Peraturan menteri perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Penumpang*.

Sugiyono (2011) diartikan sebagai teknik yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Surat Keputusan Direktorat Jendral Perhubungan Udara nomor : SKEP.100/XII/1985, tanggal 12 Nopember 1985,tentang *peraturan dan tata tertib Bandar Udara*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang *penerbangan*.

Yulendra. L, 2019. Analisis dampak kenaikan tarif tiket pesawat dan bagasi berbayar terhadap perilaku pembelian oleh-oleh wisatawan di Lombok nusa tenggara barat. *Skripsi Universitas sanata dharma*. Yogyakarta.