

Analisis Kualitas Pelayanan Petugas *Check-In Counter* Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara International Soekarno-Hatta

Adediko Putra Pratama

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email : adedikoputrapratama@gmail.com

Eny Sri Haryati

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: eni.sri@sttkd.ac.id

Abstrak

Check-in counter adalah proses kelanjutan dari pelayanan *ticketing*, dimana para penumpang melakukan proses pelaporan keberangkatannya di bandar udara yang meliputi pelaporan tiket penerbangan untuk memperoleh tiket dan barang bawaan penumpang (bagasi) tersebut. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dari pelayanan petugas maskapai, Semakin besar pelayanan petugas yang diberikan kepada penumpang maka kualitas pelayanan semakin baik. Maskapai penerbangan harus memperhatikan kualitas pelayanan agar penumpang tidak meragukan maskapai tersebut. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan petugas *Check-In Counter* di maskapai Citilink dan untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan pelayanan petugas *Check-in Counter* maskapai citilink di Bandar Udara *International Soekarno-Hatta*.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, penelitian dilakukan dilaksanakan mulai tanggal 18 maret sampai 28 maret 2023. Data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Informen dalam penelitian ini adalah petugas *check-in counter* maskapai Citilink. Analisis data yang digunakan penelitian ini adalah *triangulasi*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan petugas *check-in counter* pada maskapai Citilink di bandar Udara *International Soekarno-Hatta* sudah dikatakan baik. Hal tersebut ditinjau dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi penelitian. Pelayanan di unit *check-in counter* untuk pelayanan sudah cukup baik sesuai SOP dan sejauh ini petugas *Check-in Counter* menjalankan tugasnya sesuai SOP yang berlaku. Kualitas pelayanan petugas *check-in counter* maskapai citilink di Bandar Udara *International Soekarno-Hatta* pelayanannya cukup baik, tanggapan dan responnya baik, sigap dalam melayani penumpang dalam melakukan *check-in*, ramah dan sopan sehingga penumpang merasa puas atas jasa dan pelayanan yang diberikan oleh petugas *check-in counter* Maskapai Citilink di Bandar Udara *International Soekarno-Hatta*.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan petugas *check-in counter* maskapai Citilink Indonesia.

ABSTRACT

Check-in counter is a continuation process of *ticketing* services, in which passengers carry out the process of reporting their departure at the airport which includes reporting flight tickets to obtain tickets and the passenger's luggage (baggage). Good service quality can be measured from the service of airline officers. The greater the service provided by officers to passengers, the better the quality of service. Airlines must pay attention to the quality of service so that passengers do not doubt the airline. The purpose of this research was to find out the service quality of *Check-In Counter* officers at Citilink airlines and to find out how

efforts to improve the service of Citilink airline Check-in Counter officers at Soekarno-Hatta International Airport.

This study used a qualitative method, the research was carried out from March 18 to March 28, 2023. The research data consisted of primary data and secondary data. The informants in this study were Citilink airline check-in counter officers. The data analysis used in this research is triangulation.

The results showed that the service of check-in counter officers at Citilink airlines at Soekarno-Hatta International Airport was said to be good. This is reviewed from the results of observations, interviews and research documentation. Service at the check-in counter unit for service is quite good according to the SOP and so far the Check-in Counter officers carry out their duties according to the applicable SOP. The service quality of the Citilink airline check-in counter officers at Soekarno-Hatta International Airport is quite good, the responses and responses are good, swift in serving passengers in checking-in, friendly and polite so that passengers feel satisfied with the services and services provided by the officers check-in counter for Citilink Airlines at Soekarno-Hatta International Airport.

Keywords: Service quality of Citilink Indonesia airline check-in counter officers.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar yang terletak di benua Asia. Dalam mendukung kegiatan perekonomian, Pemerintah Indonesia memanfaatkan jasa transportasi yaitu transportasi Udara. Transportasi udara adalah kegiatan memindahkan manusia dan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya melalui jalur udara dengan menggunakan pesawat terbang. Transportasi Udara atau biasa disebut penerbangan di Indonesia berkembang sangat pesat dan menjadi salah satu kebutuhan transportasi yang sangat diminati dan dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia. Dengan adanya jasa transportasi udara dapat meningkatkan perekonomian negara baik dengan ada kesempatan terbukanya lowongan pekerjaan dan mendukung kegiatan perpindahan manusia ataupun barang dengan cepat.

Setiap Bandar udara yang ada di Indonesia pasti memberikan pelayanan sesuai dengan target pencapaian *level of service* di Bandar Udara sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Udara, Nomor Surat Keputusan 284/X/1999 sehingga transportasi udara di Indonesia dapat lebih maju. Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta merupakan Bandar Udara yang memegang peranan penting dalam pergerakan dan pertumbuhan ekonomi, serta merupakan salah satu pintu gerbang utama Indonesia dari dunia Internasional. Saat ini Bandara Soekarno Hatta sudah melampaui kapasitas tamping atau *over capacity*. Peningkatan jumlah penumpang sebesar 12,75% menyebabkan Bandara ini menempati peringkat 8 bandara paling sibuk di dunia menurut *Airport World*. Bandara ini melayani lebih dari 50 juta penumpang setiap tahunnya. Ada beberapa maskapai yang beroperasi di terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, diantaranya yaitu Garuda Indonesia, Citilink, dan Pelita Air.

PT. Garuda Angkasa merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa *Ground Handling* yang bertugas memberikan jasa penerbangan kepada masyarakat diantaranya adalah pelayanan dan penanganan penumpang di bandar udara. *Ground handling* juga memberikan pelayanan dan penanganan selama berada di darat. Menyediakan semua keperluan pesawat selama di darat untuk digunakan diperjalanan menuju destinasi pesawat tersebut. Oleh karena itu pelayanan kepada penumpang dan pesawat harus dilakukan dengan baik dan dilaksanakan oleh petugas atau *staff* profesional. Objek yang di tangani oleh ground staff pada intinya meliputi:

penumpang, barang bawaan penumpang (*baggage*), barang kiriman (*cargo*), benda benda pos (*mail*), *ramp*, dan *aircraft*. Sebagai sebuah proses penanganan, maka muncul istilah: *passanger handling*, *baggage handling*, *cargo handling*, dan *ramp handling*.

Kualitas pelayanan yang baik dapat di ukur dari pelayanan petugas maskapai. Semakin besar pelayanan petugas yang diberikan kepada penumpang maka kualitas pelayanan semakin baik. Maskapai penerbangan harus memperhatikan kualitas pelayanan agar penumpang tidak meragukan maskapai tersebut. Dilansir dari Detaboks (2022), per Mei 2022, urutan Maskapai dengan tingkat pelayanan yang terbaik secara nasional adalah sebagai berikut: Garuda Indonesia (96,1%), Sriwijaya Air (62,6%), Citilink (56,2%), AirAsia (51,6), dan Batik Air (51%). Dari data tersebut, Citilink sendiri berada di perangkat ke-3, tetapi dengan persentase yang tidak terlalu tinggi, yaitu 56,2% saja.

Menurut hasil pengamatan saat melakukan OJT di bandar udara international Soekarno-Hatta. Pada unit *check-in counter* terdapat beberapa masalah saat peneliti melakukan penelitian di unit *check-in counter* diantaranya masalah yang terjadi yaitu kualitas kurang memuaskan terhadap penumpang seperti antrian panjang terlalu lama memperlambat proses *check-in* mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang ada pada unit *check-in counter*. Adapun permasalahan yang muncul saat penumpang sedang melakukan *check-in counter*, beberapa penumpang seringkali meminta karyawan *check-in counter* mengganti *seat* atau tempat duduk sesuai yang diinginkan terutama penumpang menginginkan *seat* atau tempat duduk dekat jendela yang membutuhkan waktu lama. Karena adanya permintaan tersebut, makan waktu pelayanan karyawan *check-in counter* menjadi lebih lama sehingga sering terjadi antrian penumpang yang ingin melakukan *check-in*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik mengadakan penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Petugas *Check-In Counter* Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara International Soekarno-Hatta.

LANDASAN TEORI

1. Bandar Udara

Dalam Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang dimaksud Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Menurut Annex 9, *Facilitation*, Bab I, Definisi dan Penerapan, Bandar Udara Internasional adalah: “*Any airport designated by the Contracting State in whose territory it is situated as an airport of entry and departure for international air traffic, where are formalities incident to custom, immigration, public health, animal and plant quarantine and similar procedures are carried out.*” Dalam terjemahan bebasnya berarti: Setiap Bandar Udara yang berada di wilayah Negara anggota dan ditetapkan oleh Negara yang bersangkutan sebagai Bandar Udara bagi kedatangan dan keberangkatan penerbangan Internasional, dimana ketentuan-ketentuan tentang kepabeanan, imigrasi, kesehatan, karantina hewan, dan tumbuh-tumbuhan memiliki prosedur untuk dilaksanakan.

2. Maskapai Citilink

PT Citilink Indonesia merupakan sebuah upaya ekspansi oleh PT Garuda Indonesia agar bisa bersaing lebih agresif dalam penerbangan di segmen budget traveller. Perusahaan ini didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkumham No. AHU-14555.A.H.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink Indonesia saat didirikan adalah 67% milik PT Garuda Indonesia (persero), Tbk, ("Garuda") dan 33% milik PT Aerowisata. Sebelumnya penerbangan yang dimiliki oleh Garuda Indonesia dikelola oleh SBU Citilink Indonesia yang beroperasi di AOC dari Garuda Indonesia dengan nomor penerbangan Garuda Indonesia sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No.23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran modal, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% milik Garuda Indonesia dan 5,7% milik Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-27 pada tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen.

3. Check-in Counter.

Check-in counter adalah proses kelanjutan dari pelayanan *ticketing*, dimana para penumpang melakukan proses pelaporan keberangkatannya di bandar udara yang meliputi pelaporan tiket penerbangan untuk memperoleh tiket dan barang bawaan penumpang (bagasi) tersebut. Pada proses ini penumpang harus mewujudkan tiket penerbangannya dan identitas penumpang tersebut untuk memperoleh *boarding pass* dan tanda bukti bagasi (*baggage claim tag*) bagi penumpang yang membawa bagasi. Bagi penumpang yang berangkat tanpa bagasi tercatat dapat melakukan proses *city Check-in* pada kantor perwakilan atau web *Check-in* pada *website*. (Ana, 2021).

4. Pelayanan Check In Counter

Sumarmo (2019) mendefinisikan layanan *Check-In* sebagai suatu proses layanan terdapat penumpang yang akan mengadakan perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang. Pada saat *Check-In* dilakukan pengecekan terhadap tiket, passport, visa, pengambilan *flight coupon*, pemeriksaan terhadap bagasi tentu juga pemberian label-label bagasi penumpang, pemberian *boarding pass*, dan tidak lupa pemberian informasi mengenai pembayaran *airport tax*, lokasi *gate* dan *schedule* keberangkatan pesawat yang akan dinaiki.

Adapun tugas-tugas pokok *check-in counter* sebagai berikut:

- a. Mengecek *validity tiket*. Tanggal penerbangan, rute penerbangan dan kelas.
- b. Mencocokkan dokumen penumpang seperti kartu tanda penduduk, paspor, atau Surat Izin Mengemudi yang akan dicocokkan dengan tiket.
- c. Menyobek *flight coupon*.
- d. Mengecek bagasi, menimbang bagasi, dan menempelkan label bagasi serta memberikan *claim baggage*.
- e. Menangani *excess baggage*.
- f. Menentukan penumpang *go slow*.
- g. Menentukan *seat number* penumpang serta memberikan *boarding pass*.
Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan unit lain.

5. Kualitas Pelayanan

Kasir (2017) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kesimpulan kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi keinginan pelanggan.

Ada lima dimensi untuk kualitas pelayanan (Kotler dalam Tjiptono, 2016), diantaranya yaitu:

- a. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
- b. Empati (*Empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
- c. Cepat tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen.
- d. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten.
- e. Kepastian (*Assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Pelayanan merupakan sesuatu yang dijadikan keunggulan bagi perusahaan ataupun organisasi penyedia pelayanan

6. Penumpang

Penumpang merupakan seseorang atau sekelompok orang yang menggunakan transportasi darat, laut, udara untuk melakukan perjalanan tertentu lalu membayar sejumlah uang sebagai imbalan atas jasa pengangkutan (Damadjati, 2016) penumpang adalah pembeli produk dan jasa pada suatu organisasi.

Yang termasuk dalam kategori *special passenger* antara lain sebagai berikut:

- a. *VIP (Very Important Persons)*
- b. *Cip (Commercial Important Person)*
- c. *Infant dan Children (Inf &CHD)*
- d. *Unaccompanied Minior (UM)*
- e. *Wheel Chair*
- f. *Stretcher Case*
- g. *Pregnant Woman (ibu Hamil)*
- h. *Blind Passenger*
- i. *Obesity Passenger*

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara International Soekarno-Hatta. akan menggunakan metode kualitatif. Dimana kegiatan meliputi pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data Pengumpulan data yaitu menggunakan, Metode Observasi, Wawancara, dan Metode Dokumentasi sedangkan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan kemudian teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Paparan Data

Paparan data pada penelitian ini merupakan bentuk uraian data yang di dapat peneliti selama malakukan penelitian tentang kualitas petugas check-in Maskapai citilink di bandara international soekarno hatta, telah dilakukan pada tanggal 18 maret sampai dengan 28 maret 2023 di unit check in counter maskapai citilink. Hasil penelitian yang sudah di dapatkan melalui observasi dan wawancara akan diuraikan pada bab 4.

Hasil Penelitian

1. Hasil Observasi Penelitian



Peneliti memaparkan hasil wawancara dengan petugas check-in counter “Petugas sudah melayani penumpang sesuai SOP yang sudah diterangkan oleh perusahaan misalnya tetap memprioritaskan penumpang yang butuh penanganan khusus seperti penumpang sakit, penumpang lansia. Penumpang membawa bayi dan penumpang yang butuh kursi roda (*wheelchair*)” (Gana).

Selanjutnya peneliti memaparkan hasil wawancara dengan petugas check-in counter yang mengalami bagasi menyusul “apabila ada penumpang yang terlambat saat melakukan check-in dan pesawat akan bording maka bagasi mau tidak mau menyusul atau ikut penerbangan selanjutnya agar penumpang tidak membuang waktu dan tetap ikut penerbangan” (Kusri).

2. Hasil Wawancara

Wawancara pada penelitian ini dilakukan pada 1 petugas check-in counter di maskapai citilink indonesia di Bandar Udara International Soekarno-Hatta. Wawancara ini untuk mengetahui secara spesifik pelayanan Check-in counter yang diberikan pada penumpang maskapai citilink di Bandar Udara International Soekarno-Hatta.

Adapun hasil wawancara penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Kendala petugas saat melayani penumpang yaitu Pertama mengatasi penumpang yang belum melakukan check-in, yang kedua melayani penumpang yang kurang tau atau ada yang membawa bayi tidak membawa identitas maka harus dibawa costumer service, bagasi penumpang yang tidak boleh dibawa ke dalam cabin, yang ketiga erornya back pag bagasi(mesin label bagasi), yang keempat BHS mati mengakibatkan antrian panjang
- b. Pelayanan apa yang harus dilakukan petugas check-in counter yaitu Petugas selalu menggunakan 5S (Senyum, Salam, sapa, sopan, santun) berperilaku ramah terhadap penumpang serta petugas selalu disiplin saat melayani penumpang, tetap menjaga komunikasi sesama unit atau dengan menjaga atitute dengan sopan dan tetap menjaga performa.
- c. Apakah penumpang ada kendala saat melakukan check-in, Banyak penumpang yang belum tau adanya self check-in jadi yang belum melakukan self check-in harus self-in terlebih dahulu selanjutnya penimbangan bagasi ke check-in counter.
- d. Bagaimana petugas saat menangani penumpang saat check-in, Petugas tetap mengikuti prosedur yang ada, apabila ada penumpang yang kedala bagasi dan penumpang ingin membawa bagasi kedalam cabin maka petugas tetap tegas untuk dimasukkan kedalam bagasi agar tidak membuang buang waktu. Apabila system check-in eror yang pertama dilakukan petugas sebisa mungkin memperbaiki sendiri apabila tidak bisa maka petugas menghubungi petugas teknik. Petugas sebisa mungkin tetap melayani penumpang agar penumpang merasa puas kepada pelayanan yang maksimal.

PEMBAHASAN

Bagaimana Kualitas Pelayanan Petugas *Check-in Counter* Maskapai Citilink di Bandar Udara International Soekarno-Hatta.

Berdasarkan hasil analisi data yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa pelayanan check-in counter pada maskapai citilink di bandar udara international soekarno-hatta Sudah dikatakan baik. Hal ini di tinjau dari hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara yang semua telah terlaksana dengan baik, sementara hasil wawancara pada 3 informan menunjukkan hasil jawaban yang telah direduksi memperlihatkan bahwa petugas check-in counter pada maskapai citilink indonesia di Bandar udara international soekarno hatta telah melaksanakan pelayanan sebagai mana mestinya berdasarkan prosedur pelayanan yang ada dalam dokumentasi berupa dokumen prosedur pelyanan yang telah dicantumkan pada paparan data.

Berdasarkan hasil tringulasi teknik, maka peneliti menemukan bahwa check-in counter pada maskapai Citilink di Bandar Udara International Soekarno-Hatta. Merupakan berbasis pada kehandalan pelayanan. Basic kehandalan petugas check-in counter pada maskapai citilink di Bandar Udara International Soekarno-Hatta selalu berorientasi pada pelayanan prima, hal tersebut dibuktikan dari pelayanan yang diberikan selalu responsives dengan cepat dan tanggap sesuai dengan keinginan calon penumpang maskapai citilink indonesia di Bandar Udara International Soekarno-Hatta.

Berdasarkan hasil obeservasi yang dilakukan pada karyawan atau petugas pasasi unit check-in counter responden atas nama saudara Gana memiliki aspek Responsive, Assurance, Empaty, Reability, yang sudah baik, namun segi tangible mungkin lebih di tingkatkan untuk setiap datang tepat waktu. Tangible merupakan aplikasi dari penampilan petugas melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu pelayanan.

Kemudian responden atas nama saudari Elsa menunjukkan aspek empathy, reability, tangible, assurance, namun dari segi responsive, kurang baik hal ini mungkin karena masih pegawai baru yang belumbegitu banyak pengalaman sehingga proses layanan masih harus sering bertanya kepada seniorinya sehingga mengakibatkan layanan yang diberikan kurang tepat waktu dan responsive, penerapan responsive, dapat dilakukan dengan memproses seriap pelanggan \ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cermat, peugas melakukan pelayanan dengan cepat waktu dan semua keluhan penumpang direspon baik oelh petugas.

Untuk responden yang terahir yaitu saudari kusri menunjukkan aspek responsive, assurance, tangible, empathy yang baik, dan saudari kusri sangat cekatan dalam hal memberikan pelayanan dari segi reability dalam menggunakan alat bantu selama proses pelayanan seperti komputer cukup baik sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar, sesuai dan tidak membuat penumpang menunggu lama. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sehingga pelayanan dikatanya maksimal.

Bagaimana Upaya Meningkatkan Pelayanan Petugas *Check-in Counter* Maskapai Citilink di Bandar Udara International Soekarno-Hatta.

Berdasarkan hasil observasi peneliti upaya yang sudah dilakukan untuk meningkatkan kualitas peran petugas staff pasasi unit Check-in Counter maskapai Citilink di bandar udara International Soekarno-Hatta kepada penumpang dalam mencapai pelayanan prima adalah selalu belajar dari pengalaman, setiap kasus demi kasus yang ditemukan selama melakukan pelayanan akan dilakukan briefing setiap hari sebelum semua petugas melakukan pekerjaan dan selalu ada evaluasi setiap atau setelah melakukan pekerjaan, upaya yang selanjutnya adalah memastikan bahwa penumpang dilayani dan diperiksa sesuai waktu durasi yang telah dinyatakan, memastikan hanya penumpang memiliki dokumen perjalanan, bagasi yang diterima dalam sistem sesuai dengan bagasi yang diterima oleh petugas penanganan bagasi agar tidak terjadi komplain di bandar udara tujuan terkait kehilangan bagasi.

Servis disebut dengan pemberian pelayanan dan jasa untuk penumpang yang tujuan untuk kenyamanan dan kepuasan penumpang. Jasa service sangat di perlukan disemua bandar udara khususnya di Bandar Udara International Soekarno-Hatta. Petugas Check-in selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap penumpang, selalu memprioritaskan penumpang yang lanjut usia atau diabilitas dan orang sakit. contohnya melayani memberikan kusri roda bagi yang meminta. Petugas pasasi menyediakan kursi roda atau yang biasa disebut dangan wheelchair. Wheelchair diberikan untuk mereka yang meminta tempat duduk atau

spesial passenger. Selain pemberian fasilitas *wheelchair*, petugas pasasi juga memberika private guide yang bertujuan untuk pemberian informasi bagi mereka yang memang membutuhkan. hal ini diberikan demi kepuasan dan kenyamanan penumpang. Agar tidak terjadi antrian yang berlebih petugas *check-in* harus memberitahukan kepada penumpang apabila belum melakukan *self check-in* maka harus self check-in terlebih dahulu ke tempat yang sudah disediakan yaitu mesin *self check-in \ check-in* mandiri. Petugas tetap mengatasi penumpang yang belom malakukan check-in, yang kedua petugas tetap melayani penumpang yang kurang tau atau ada yang membawa bayi tidak membawa identitas maka harus dibawa *costumer service*, bagasi penumpang yang ingin membawa ke dalam cabin maka petugas tetap memasukkan kedalam bagasi agar tidak membuang buang waktu saat penumpang berada di *boarding gate*, yang ketiga erornya back pag bagasi(mesin label bagasi) maka petugas langsung memperbaiki sendiri apabila tetap tidak bisa petugas menghubungi petugas teknik dan keamanan pemberitahuan harus selalu memberikan informasi penerbangan yang akurat, antrian penumpang dan siap dengan penampilan diri standart.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian mengenai “ Kualitas pelayanan petugas *Check-in Counter* maskapai Citilink di bandar udara internasional Soekarno-Hatta” maka kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Berdasarkan hasil pernyataan peneliti terkait persepsi pelayanan di unit *check-in counter* untuk kualitas pelayanan sudah cukup baik sesuai SOP dan sejauh ini petugas *Check-in Counter* menjalankan tugasnya sesuai SOP yang berlaku, petugas memastikan penumpang nyaman dan semua berjalan dengan baik atas pelayanannya. Petugas juga selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada penumpang. Hal tersebut di tinjau dari hasil Observasi, wawancara, dan dokumentasi penelitian. Berdasarkan kesimpulan diatas menunjukkan bawah terdapat kesamaan peneliti dengan penelitian relevan.
2. Berdasarkan hasil pembahasan diatas, dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan petugas *check-in counter* maskapai citilink di Bandar Udara International Soekarno-Hatta cukup baik. Pelayanannya baik, tanggapan dan responnya baik, sigap dalam melayani dan membantu penumpang dalam melakukan check-in, ramah dan sopan sehingga panumpang merasa puas atas jasa dan pelayanan yang diberikan oleh petugas *check-in counter*. Serta petugas tetap memprioritaskan penumpang yang butuh penanganan khusus agar pelayanan check-in berjalan dengan lancer.

Saran

Dari penelitian ini. Terdapat beberapa saran yang ingin disampaikan oleh penulis kepada pihak bandara dan rekan rekan yang akan mengambil tema penelitian yang sama, Diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan bagi perusahaan dapat menambah sarana dan prasana untuk unit check-in

supaya penumpang tidak antri begitu lama dan petugas dapat menangani penumpang dengan cepat dan maksimal di Bandar Udara International Soekarno-Hatta.

2. Bagi Petugas *Check-in Counter*

Diharapkan untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara, namun perlu di tingkatkan kembali seperti komunikasi, etika komunikasi serta keterampilan dalam mengoperasikan computer maupun alat bantu elektronik lainnya yang di gunakan sebagai sarana untuk bekerja. Agar dapat memberikan pelayanan yang lebih lagi kepada pengguna jasa bandar udara.

3. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi pembaca terkait pelayanan yang bertujuan untuk kepuasan pengguna jasa Bandar Udara International Soekarno-Hatta.

4. Bagi STTKD

Untuk referensi kualitas pelayanan petugas check-in Counter di Bandar Udara International Soekarno-Hatta, bisa mengambil tema dan mengembangkan idea untuk mengambil judul tugas Akhir.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadillah, N. (2021). Analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan *check-in counter* di Bandar Udara International Zainudin Abdul Madjid Lombok Praya (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD)).
- Undang-undang Republik Indonesia Nomer 1 Tahun 2009 *Penerbangan*. 17 Desember 2008. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009. Jakarta
- ICAO. Annex 9, *Facilitation*, Tentang Definisi dan Penerapan, Bandar Udara Internasional
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 30 Tahun 2021. *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. Departemen Perhubungan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Reublik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015. *Waktu Standar Check In Hingga Sop Krisis Maskapai*. Retrieved From News.Detik.Com:<https://News.Detik.Com/Berita/D-2842952/Permenhub-382015-Atur-Waktu-Standar-Check-In-Hingga-Sop-Krisis-Maskapai>
- Prayudhista, E. & Aminatuzzuhro, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter terhadap Kepuasan Penumpang oleh PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 289-297.
- Septiana, A. (2021). ANALISIS KINERJA PETUGAS CHECK IN COUNTER PADA PT. GARUDA ANGKASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA. Tugas Akhir thesis, SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN YOGYAKARTA

- Kusumayanti, F. A. (2022). Alisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-in counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Pada Masa Pandemi di Masa Pandemi di Bandar Udara International Juanda. *Ground Handling Dirgantara*, 4(01), 168-177.
- MARYANTI, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara International Lombok. (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Krdirgantaraan Yogyakarta).
- Riska Vini Fefiani (2021) . *pengaruh petugas Check-In Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang, Kalimantan Barat*. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Moleong, lexy J. 2017. *Metelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prastowo, 2019. *Memahami Metode-Metode penelitian, Mengenai penelitian Kualitatif*. Jakarta.
- Ramadhini, Syelin Anjani. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Penerbangan Maskapai Citilink Di Yogyakarta International Airport Kulon Progo. <https://digilid.sttkd.ac.id/1756/>. Diakses pada 9 Desember 2022.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Jakarta: Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Sari, Novita. (2021). *Analisi Pelayanan Check-in counter terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Nam Air di Bandar Udara Internasional Tebelian*. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD). Yogyakarta
- Service, D. L. (2022). *Total Penerbangan Maskapai Citilink*. Tangerang: Gapura Angkasa.
- Sugiyono, (2015). Mengenai jenis data primer dan sekunder.
- Sugiyono, (2019). Analisis data penelitian kualitatif model miles dan huberman mengenai reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Alfabeta: Yogyakarta
- Sutrisno, H. (2019). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Petugas Check-in Maskapai Garuda Indonesia Cabang Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Nurhaedah. (2019). PENERAPAN PROSEDUR CHECK-IN COUNTER GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL LOMBOK. Tugas Akhir thesis, SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN YOGYAKARTA.