



Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter Pada Maskapai Citilink PT. Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok

Putria Prianti

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Kifni Yudianto

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Address: Jl. Parangtritis No.KM.4,5, Druwo, Bangunharjo,
Sewon, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta

Corresponding author: putriaprianti@gmail.com

Abstract: *With the increasing number of airlines, competition in passenger growth and retention has become increasingly tight. Citilink, one of the leading airlines, understands the importance of providing the best service to its passengers, especially during the check-in process before flights. This research aims to analyze the quality of service provided by check-in counter staff at Citilink, particularly at PT. Gapura Angkasa at Zainuddin Abdul Madjid International Airport, Lombok. Through qualitative research methods including observation, interviews, and documentation, this study aims to understand the level of satisfaction and identify areas for improvement in the check-in counter service. Findings indicate that Citilink has implemented various strategies to enhance passenger experience, including the use of automated information systems and routine training programs for staff. The services provided adhere to established SOPs, demonstrating the airline's commitment to providing consistent, professional, and standards-compliant service.*

Keywords: *Citilink, check-in counter, service quality, Zainuddin Abdul Madjid International Airport, qualitative research*

Abstrak. Dengan bertambahnya jumlah maskapai penerbangan, persaingan dalam pertumbuhan jumlah penumpang dan retensi semakin ketat. Citilink, salah satu maskapai terkemuka, memahami pentingnya memberikan layanan terbaik kepada penumpangnya, terutama selama proses check-in sebelum penerbangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh staf check-in counter di maskapai Citilink, khususnya di PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid, Lombok. Melalui metode penelitian kualitatif termasuk observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini bertujuan untuk memahami tingkat kepuasan dan mengidentifikasi area-area untuk perbaikan dalam layanan check-in counter. Temuan menunjukkan bahwa Citilink telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan pengalaman penumpang, termasuk penggunaan sistem informasi otomatis dan program pelatihan rutin untuk staf. Layanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, menunjukkan komitmen maskapai dalam memberikan layanan yang konsisten, profesional, dan sesuai standar.

Kata kunci: *Citilink, check-in counter, kualitas layanan, Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid, penelitian kualitatif*

LATAR BELAKANG

Menciptakan pengalaman positif bagi penumpang. kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen (Rohaeni dan Marwa, 2018). Sebagai salah satu maskapai penerbangan terkemuka di Indonesia, Citilink PT. Gapura Angkasa telah menjadi pilihan utama bagi banyak pelanggan yang mencari penerbangan yang handal dan efisien. Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul

Madjid Lombok, Citilink beroperasi melalui layanan check-in counter yang merupakan titik awal dari interaksi langsung antara maskapai dengan penumpang.

Salah satu pelayanan pertama yang didapatkan penumpang pada saat menggunakan layanan maskapai Citilink sebelum keberangkatan adalah proses check-in (preflight Check in dalam penerbangan komersial adalah proses konfirmasi calon penumpang pesawat kepada pihak maskapai sesaat sebelum menaiki pesawat yang akan terbang. Check in dapat dilakukan secara manual dengan cara mendaftarkan diri pada petugas maskapai di bandara atau secara mandiri melalui mesin check in yang ada di bandara. Selain itu check in juga dapat dilakukan secara online melalui internet (Fatihudin & Firmansyah, 2019, p. 106).

Pada saat proses check-in, akan dilakukan pengecekan terhadap tiket, passport, visa, pengambilan flight coupon, pemeriksaan terhadap bagasi dan tentu juga pemberian label-label pada bagasi penumpang, pemberian boarding pass dan tidak lupa pemberian informasi mengenai pembayaran airport tax, lokasi gate dan schedule keberangkatan pesawat yang akan dinaiki. Check in Counter memiliki fungsi antara lain yaitu untuk memberikan seat number (nomor tempat duduk) dalam bentuk boarding pass, menerima bagasi dari penumpang untuk dimasukkan ke dalam compartment bagasi pesawat, dan memastikan kebenaran identitas penumpang, masa berlaku tiket,/kesesuaian foto dengan penumpang terkait, dan memastikan adanya izin atau visa yang dimiliki penumpang terkait jika akan memasuki negara yang dituju (Kumalasari dan Ulfa, 2022).

Semakin besar pelayanan petugas yang diberikan kepada penumpang maka kualitas pelayanan semakin baik. Waktunya yang dibutuhkan oleh petugas check-in counter sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) untuk melayani penumpang pada saat melakukan check-in maksimal 2 menit itupun sudah termasuk bagasi dan penumpang tanpa bagasi membutuhkan waktu check-in dibatasi hanya 30 detik. Maskapai penerbangan juga 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 PT. Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Madjid Lombok.

Dari uraian di atas dapat di ketahui bahwa peneliti akan berfokus meneliti pada pelayanan kualitas staf check-in counter pada maskapai Citilink PT. Garuda Angkasa di bandar udara internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Petugas

Check- In Counter Pada Maskapai Citilink PT. Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok”.

KAJIAN TEORITIS

Bandar Udara

Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization), Bandar udara adalah area tertentu didaratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (persero) Garuda Pura adalah "lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Petugas Check In Counter

Petugas Check-In Counter adalah seseorang yang melakukan tugas untuk memeriksa tiket penumpang pada saat melakukan check-in yang meliputi nama, tujuan, masa berlaku, class of service, yang disesuaikan oleh jadwal dan tujuan penerbangan. Pendi (2016) tugas dari seorang petugas check-in counter yaitu melakukan pemeriksaan tiket sebelum penerbangan dilakukan dan mencocokkannya dengan identitas penumpang tersebut apakah sudah sesuai atau belum. Hal ini dilakukan untuk penumpang domestik sesuai dengan kartu identitas.

Pelayanan

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai semua bentuk kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan adalah memiliki pilihan untuk memberikan pemenuhan kepada pihak berikutnya yang khawatir atas tenaga dan produk yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan instrumen berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data tentang kualitas pelayanan petugas check-in counter pada maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Langkah-langkah penelitian mencakup penentuan masalah dan judul penelitian, pemilihan lokasi penelitian, pengajuan permohonan penelitian, pengumpulan data primer dan sekunder di lapangan, pengolahan data, analisis data dengan

teknik reduksi data, penyajian data dalam bentuk naratif dan grafik, serta penarikan kesimpulan dari temuan yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas pelayanan staff check-in counter pada maskapai Citilink PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok

Maskapai Citilink telah memanfaatkan sistem informasi otomatis untuk memberikan informasi real-time kepada petugas, yang kemudian disampaikan kepada penumpang dengan cepat dan akurat. Komunikasi transparan dari petugas check-in counter membantu membangun kepercayaan penumpang dengan menjelaskan proses atau kebijakan dengan jelas. Selain itu Maskapai Citilink mengadakan program pelatihan rutin dilakukan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, empati, dan penanganan situasi sulit bagi petugas. Hal ini menunjukkan komitmen Citilink dalam meningkatkan kualitas layanan dengan memastikan petugas siap merespons dengan cepat setiap kebutuhan atau permintaan penumpang. Petugas menjelaskan kepada penumpang bahwa Maskapai Citilink memiliki standar keselamatan tinggi dan mengutamakan kepuasan penumpang. Komitmen ini memberikan jaminan kepada penumpang bahwa semua prosedur penerbangan dijalankan sesuai regulasi dengan pelayanan yang ramah dan profesional. Petugas juga berusaha memberikan pengalaman personal kepada setiap penumpang dengan memberikan perhatian individual dan menyesuaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan atau preferensi masing-masing penumpang. Penggunaan teknologi self-check-in juga memberikan opsi kepada penumpang untuk meningkatkan efisiensi. Petugas bekerja sama dengan mitra eksternal untuk memastikan kelancaran proses check-in dan memberikan pengalaman terbaik kepada penumpang. Penerapan teknologi self-check-in dan sistem manajemen antrian yang efisien membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Petugas menunjukkan empati dengan mendengarkan kebutuhan, kekhawatiran, atau keluhan penumpang dengan seksama. Mereka juga menunjukkan keterlibatan yang tinggi dalam menemukan solusi proaktif untuk setiap masalah yang muncul, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan penumpang.

Berdasarkan SOP Penanganan penumpang dan bagasi Garuda Angkasa, Instruksi pekerjaan bagi Petugas Check In adalah SOP Penanganan bagasi dan penumpang di Garuda Angkasa meliputi beberapa langkah yang perlu dilakukan untuk memastikan keselamatan dan keamanan semua penumpang dan bagasi. Prosedur ini meliputi tahap verifikasi identitas penumpang, pemeriksaan bagasi, dan pengelompokan bagasi. Selain

itu, ada juga prosedur khusus untuk penanganan penumpang khusus seperti penumpang dengan keterbatasan fisik, anak-anak yang berkendara sendiri, dan ibu hamil. SOP Penanganan bagasi meliputi langkah-langkah untuk memastikan bahwa bagasi dikelola dengan baik dan aman, serta untuk membantu mencari bagasi yang hilang. Prosedur ini meliputi tahap pendaftaran bagasi, pemeriksaan bagasi, dan pengelompokan bagasi. Selain itu, ada juga prosedur untuk menangani bagasi yang hilang atau rusak. Selain itu, Garuda Angkasa juga memiliki prosedur khusus untuk menangani situasi darurat, seperti evakuasi pesawat dan penanganan kebakaran. Prosedur ini menjamin bahwa semua penumpang dan staf Garuda Angkasa dapat menangani situasi darurat dengan baik dan aman. Dalam mengimplementasikan SOP-SOP tersebut, semua staf Garuda Angkasa diharuskan mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan dengan seksama. Selain itu, Garuda Angkasa juga melakukan pengujian dan pengembangan SOP-SOP tersebut secara berkala untuk memastikan efektivitasnya.

2. Pelayanan Yang Diberikan Oleh Staff Check-In Counter Sudah Sesuai Dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Maskapai Citilink PT. Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok

Program pelatihan rutin dilakukan bagi petugas check-in dengan fokus pada peningkatan keterampilan komunikasi, empati, dan penanganan situasi sulit sesuai SOP. Hal ini menunjukkan komitmen untuk memastikan bahwa petugas memahami dan mampu menjalankan SOP dengan baik. Petugas siap menangani situasi yang mungkin timbul dengan menggunakan komunikasi yang sopan dan empati untuk mendengarkan kebutuhan penumpang dan menawarkan solusi yang sesuai. Ini mencerminkan penerapan SOP dalam penanganan situasi yang mungkin mengharuskan mereka berinteraksi dengan penumpang dalam berbagai kondisi. Staff check-in menjaga profesionalitas tinggi dalam setiap interaksi dengan penumpang, bahkan dalam kondisi lingkungan yang mungkin memengaruhi konsentrasi dan fokus mereka. Ini menunjukkan bahwa mereka mematuhi SOP dalam menjaga kualitas layanan dan sikap profesional dalam semua situasi.

Maskapai mengumpulkan umpan balik dari penumpang melalui survei kepuasan pelanggan, sesuai dengan SOP untuk mengidentifikasi area-area di mana pelayanan petugas check-in dapat ditingkatkan. Selain itu, dilakukan juga evaluasi kinerja internal untuk memastikan bahwa staff check-in counter terus mematuhi SOP dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Petugas dilatih untuk mengenali dan merespons kebutuhan khusus penumpang dengan sensitif dan efisien, serta mengatasi masalah teknis seperti kerusakan perangkat lunak atau perangkat keras dengan cepat dan efisien sesuai SOP. Ini

menunjukkan bahwa mereka siap untuk menghadapi berbagai tantangan yang mungkin muncul dalam proses check-in.

KESIMPULAN DAN SARAN

Maskapai Citilink telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pengalaman penumpang di check-in counter. Mereka telah memanfaatkan sistem informasi otomatis untuk memberikan informasi real-time kepada petugas, yang kemudian disampaikan kepada penumpang dengan cepat dan akurat. Komunikasi transparan dari petugas check-in counter juga membantu membangun kepercayaan penumpang dengan menjelaskan proses atau kebijakan dengan jelas. Selain itu, Citilink telah mengadakan program pelatihan rutin bagi petugas untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, empati, dan penanganan situasi sulit. Ini menunjukkan komitmen Citilink dalam meningkatkan kualitas layanan dengan memastikan petugas siap merespons dengan cepat setiap kebutuhan atau permintaan penumpang. Pelayanan yang diberikan oleh staff check-in counter telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh maskapai Citilink PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Hal ini menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang konsisten, profesional, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Saran saya adalah maskapai Citilink dapat terus mengembangkan program pelatihan untuk petugas check-in counter agar mereka tetap memperbarui keterampilan dan pengetahuan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penumpang, maskapai dapat terus meningkatkan penggunaan teknologi di check-in counter, seperti penggunaan aplikasi mobile atau self-check-in kiosks, untuk memberikan pengalaman check-in yang lebih efisien dan nyaman bagi penumpang, dan maskapai Citilink dapat mengumpulkan umpan balik secara teratur dari penumpang tentang pengalaman mereka di check-in counter untuk mengetahui area-area yang perlu ditingkatkan dan memastikan bahwa pelayanan terus memenuhi atau bahkan melebihi harapan penumpang.

DAFTAR REFERENSI

- International Civil Aviation Organization (ICAO). (n.d.). Annex 18: The safe transport of dangerous goods by air. Retrieved August 12, 2022, from <https://www.pilot18.com/wp-content/uploads/2017/10/Pilot18.com-ICAO-Annex-18-Transport-of-Dangerous-Goods.pdf>
- International Air Transport Association (IATA). (2013). *Dangerous Goods Regulation* (54th ed.).

Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)* (1st ed.). Deepublish.

Kumalasari, D. A., & Ulfa, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan check-in counter terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada masa pandemi COVID-19 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 4(1), 33.

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Ecodemica*, 2(2).