

ANALISIS PELAYANAN *CHECK IN COUNTER* OLEH PETUGAS PASASI PADA MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA

¹Emy Manisya Suji Abadi, ²Anita Nur Masyi'ah

^{1,2} *Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan *Check in Counter* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan petugas pasasi dalam memberikan penanganan *Check in Counter* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan informan sebanyak 8 informan yang terdiri dari 4 staff dan 4 penumpang. Hasil analisis menemukan bahwa pelayanan *check-in counter* pada maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya sudah sangat baik dan sangat memuaskan konsumen. Kendala-kendala yang dihadapi petugas saat *check-in* hanya pada saat keadaan ramai penumpang yang membuat antrian panjang sehingga membuat petugas kelelahan dan terjadi *human error*. Kemudian, Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan petugas pasasi dalam memberikan penanganan *Check in Counter* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya adalah *product knowledge, attitude, security and safety, dan social layout* fasilitas bandara.

Kata Kunci: *Ground Handling, Check in Counter, Maskapai Citilink, Bandar Udara Juanda Surabaya*

Abstract

This study aims to find out how the *Check-in Counter* service on Citilink Airlines at Juanda Airport, Surabaya and identify the factors that influence the service of passage officers in providing *Check-in Counter* handling at Citilink Airlines, at Juanda Airport, Surabaya. The method used in this study is a qualitative method with 8 informants consisting of 4 staff and 4 passengers. The results of the analysis found that the *check-in counter* service on Citilink airlines at Juanda Airport in Surabaya was very good and very satisfying to consumers. The obstacles faced by officers at *check-in* were only when there were crowded passengers which created long queues that made officers tired and *human error* occurred. Then, the factors that affect the service of passage officers in providing *Check-in Counter* handling on Citilink Airlines at Juanda Airport in Surabaya are *product knowledge, attitude, security and safety, and social layout* of airport facilities.

Keywords: *Ground Handling, Check in Counter, Citilink Airlines, Juanda Airport Surabaya*

Pendahuluan

Meningkatnya penggunaan moda transportasi udara saat ini dikarenakan semakin banyak masyarakat Indonesia yang memilih perjalanan udara (Mujiono, 2015, p. 66; Nieamah, 2017, p. 26). Hal tersebut dikarenakan meningkatnya pendapatan masyarakat secara umum di Indonesia (Prayudhista, 2019, p. 26), dapat memotong jarak dan waktu (Wijaya et al., 2021, p. 1), dan dapat menjangkau titik tujuan yang diharapkan khususnya daerah wisata (Yunisar & Disastra, 2018, p. 5), tanpa terkecuali Bandara Udara Juanda Surabaya. Oleh karena itu, perusahaan penerbangan harus memberikan pelayanan yang terbaik, terutama pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pengguna jasa penerbangan. Kepuasan pelanggan yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka harapan konsumen tidak akan tercapai, sehingga pelanggan merasa tidak puas dan dapat mengakibatkan penurunan minat pelanggan (Liyas, 2018, p. 118; Susilo, 2020, p. 4-6).

Perusahaan diharapkan memiliki kualitas pelayanan yang baik untuk bersaing dengan perusahaan lain. Hal ini dapat menjadi penentu bagi berkembangnya perusahaan. Setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja dengan baik sehingga dibutuhkan

¹ *Email Address* : 190299002@students.sttkd.ac.id

Received 07 Juni 2022, *Available Online* 01 Desember 2022

karyawan yang memiliki *job performance* tinggi (Yuliana, 2017, p. 75). Bandar udara merupakan sebuah sarana dan prasarana yang memiliki landas pacu pesawat terbang, menara pengontrol lalu lintas udara dan gedung terminal (Suwarno, 2001, p. 37).

Bandar Udara memiliki komponen-komponen penting dalam memberikan layanan kepada penumpang yang akan menaiki maskapai tertentu. Seperti *Check-in Counter*, *Boarding Gate* dan lain-lain. Istilah-istilah tersebut merupakan kegiatan *Ground Handling* atau Tata Operasi Darat. Kegiatan *Ground Handling* di dalamnya terdapat petugas pasasi yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada penumpang pada saat berada di terminal keberangkatan dan kedatangan (semua pelayanan yang berada di darat). Petugas yang memberikan pelayanan kepada penumpang saat berada di darat disebut dengan petugas pasasi (Nurhayati & Nur, 2017, p. 44; Keke & Susanto, 2020, p. 5-7).

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Hidayat & Basit, 2018, p. 33; Rivai et al., 2020, p. 491; Roellyanti, 2019, p. 47-48). Salah satu perusahaan jasa transportasi yang melayani penerbangan berbiaya rendah namun berkelas dunia yaitu Maskapai Citilink. Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada *segment budget traveller* (Fakhrudin, 2019, p. 56). Namun, untuk mencapai tujuan tersebut tentunya diperlukan sumber daya manusia yang dapat bekerja dengan baik.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan *Check in Counter* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan petugas pasasi dalam memberikan penanganan *Check in Counter* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya.

Tinjauan Pustaka

Bandar Udara

Bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat, naik turun penumpang, bongkar muat kargo dan pos,serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar Moda Transportasi (Setiani, 2015, p. 26). Bandar udara didefinisikan juga sebagai area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat (Ramadhan et al., 2019, p. 44).

Secara umum bandar udara dibagi menjadi dua bagian, yaitu Sisi Darat (*Land Side*) dan Sisi Udara (*Air Side*). Sisi Darat (*Land Side*) adalah wilayah bandar udara yang tidak langsung berhubungan dengan kegiatan operasi penerbangan. Sisi Udara (*Air Side*) adalah bagian dari bandar udara dan segala fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah bukan publik dimana setiap orang, barang, dan kendaraan yang akan memasukinya wajib melalui pemeriksaan keamanan dan memiliki izin khusus (Estikhamah & Aryaseta, 2021, p. 79; Permana & Ahyudanari, 2019, p. 80).

Ground Handling

Ground Handling berasal dari kata *Ground* dan *Handling*. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandar udara. Dan *Handling* berasal dari kata *hand* atau *Handle* yang artinya tangan atau tangani. *To handle* berarti menangani, melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti penanganan atau pelayanan, sehingga banyak khalayak umum sering menjumpai pemakaian kata *Ground Service* (pelayanan darat atau pelayanan di *airport*) (Keke & Susanto, 2020, p. 3).

Ground Handling adalah suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang, bagasi, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan (*arrival*). Secara sederhana, *ground handling* atau tata operasi darat adalah pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di *apron*, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal, serta penanganan kargo dan pos di *cargo area*. Ruang lingkup dan batasan pekerjaan *ground handling*, yaitu pada tahap *pre flight service* dan *post flight service*, yaitu penanganan penumpang dan pesawat selama berada di bandar udara (Majid & Warpani, 2010, p.6).

Objek yang ditangani oleh *ground staff* pada intinya meliputi penumpang (*pax*), barangbawaan penumpang (*baggage/luggage*), barang kiriman (*cargo*), benda-benda pos (*mail*) dan *ramp handling*. Kegiatan *ground handling* merupakan sebuah proses penanganan, makamuncul istilah *passenger handling*, *baggage handling*, *cargo and mail handling and ramp handling*. Ruang lingkup dari kegiatan tersebut harus mengacu kepada peraturan yang telah ditetapkan oleh IATA *Airport Handling Manual*, 810 Annex A, tahun 1998 yang menetapkan sebanyak 14 *section* pelayanan standar (Majid & Warpani, 2010, p. 8).

Kegiatan yang dilakukan oleh tata operasi darat adalah security, check-in counter, boarding gate. Dengan adanya jasa pelayanan *ground handling* yang terdapat di bandara, maka dapat membantu maskapai-maskapai penerbangan dalam hal memberikan pelayanan kepada penumpang ketika pesawat berada di darat. Pelayanan yang diberikan jasa pelayanan *ground handling* hanya mencakup dua tahap saja yaitu tahap *pre-flight* (terminal keberangkatan) dan *post flight* (terminal kedatangan) (Carter et al., 1999, p. 603).

Check in Counter

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).

Penumpang tidak akan bisa masuk ke pesawat tanpa melakukan *check in*. Ini adalah prosedur resmi dimana pihak penerbangan atau *airlines* mendaftarkan setiap penumpang yang datang ke *check in counter* untuk melaporkan tiketnya. Pada jam tertentu, apabila sistem *check in* sudah dinyatakan *closed*, maka semua data jumlah penumpang dan bagasi serta data lainnya untuk penerbangan tersebut dapat dilihat secara lengkap pada manifest penumpang. Data penumpang, bagasi dan kargo yang ada pada sistem tersebut selanjutnya akan digunakan untuk perhitungan pembuatan *loadsheets* (laporan lembaran *load*) agar pesawat pada saat *take off* dan *landing* dengan kondisi normal dan sesuai. Dokumen berupa *loadsheets* tersebut akan dibaca dan di tanda tangani oleh pilot sebelum terbang (Pendi, 2016, p. 85-86).

Beberapa hal yang harus di persiapkan sebelum melakukan *check in* di Bandara diantaranya

a) Memastikan anda mengetahui di terminal mana, anda akan *check in* untuk penerbangan tersebut; b) *Check in counter* akan “open” 2 jam sebelum jam keberangkatan dan akan “close” 30 menit sebelum jam keberangkatan; c) Menyiapkan tiket paspor dan dokumen lainnya yang diperlukan; d) Memastikan bahwa anda sudah mempunyai tiket dengan reservasi sudah “OK” atau *confirm* pada penerbangan tersebut; e) Lampirkan bukti lembar *reservasi* yang ada atau rute perjalanan anda, gunanya untuk memudahkan petugas *check in*, jika bertanya soal reservasi tiket anda; f) Jika anda belum mempunyai tiket, sebaiknya anda melapor ke penjualan tiket atau *ticket sales* di bandara untuk di *booking* kan, atau anda minta di cadangkan jika memang kondisi penerbangan sedang penuh untuk pembukuannya; g) Memastikan bahwa masa berlaku paspor anda masih berlaku, dengan minimal masa berlaku waktunya 6 bulan; h) Memastikan anda mempunyai Visa atau izin memasuki dari negarayang akan anda kunjungi; i) Menyiapkan bagasi dengan memperhatikan batas maksimum jumlah berat bagasi yang boleh di masukan untuk di *check in*; j) Tarif awal kami mencakup 7 kg bagasi bawaan untuk penerbangan Citilink, dengan inilah cara terbang yang ringan dan aman. Informasi Ukuran Airbus A320 P: 56cm, L: 36cm, T: 23cm, P + L + T = 115cm dan Berat Maksimal 7 kg. Sedangkan untuk ATR72-600 P: 41cm, L: 34cm, T: 17cm, P + L + T =92cm dan Berat Maksimal 7 kg; k) Atas kelebihan bagasi tersebut, maka akan dikenakan tambahan biaya yang harus anda bayar; l) Pastikan anda tidak memasukkan barang barang berharga seperti uang, *powerbank*,perhiasan, elektronik, dan barang pecah belah serta benda cair kedalam bagasi yang anda *check in*; m) Perhatikan waktu *boarding* masuk ke pesawat dan nomer ruang tunggu pada *boarding pass* anda

Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien pasien penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani (Herman & Tobing, 2017, p. 63). Pelayanan pada Bandar udara terdiri dari tiga kegiatan operasional pada *Ground Handling* di bandar udara, yaitu di area apron, terminal, dan kargo atau area pergudangan. Di area apron petugas jarang bersentuhan langsung dengan penumpang maupun pengiriman kargo. Misalnya *load sheet*, *loading instruction*, *flight plan*, *loading/unloading*, *catering*, pengisian bahan bakar, *ramp handling*, *interior and exterior cleaning service*, *flight operation*, *flight dispatcher*, *marshaling*, dan lain-lain. Sedangkan di area terminal petugas pasasi berinteraksi secara langsung dengan penumpang di area *check-incounter*, *boarding gate*, *transit*, *arrival hall*, maupun *baggage claim area*. Sementara itu di area pergudangan, petugas yang berinteraksi langsung. (Majid & Warpani, 2010, p. 14)

Di dalam dunia penerbangan dikenal adanya tiga tahap utama dalam pelayanan yaitu *Pre Flight Service*, merupakan kegiatan penanganan terhadap penumpang dan pesawat sebelum keberangkatan (di bandara asal/*origin station*). Kegiatan yang masuk kedalam *pre-flight service* yaitu *Airport ticket sales*, *Check-in counter* dan *Boarding gate*. Kemudian *In Flight Service*, merupakan kegiatan pelayanan terhadap penumpang selama di dalam pesawat. Meliputi makanan, minuman, dan hiburan sampai pesawat mendarat ditempat tujuan. Contoh *in flight services* adalah *meals service*, *sale and discount*. Terakhir adalah *Post Flight Service*, adalah kegiatan penanganan terhadap penumpang, kargo, dan pesawat setelah penerbangan atau kedatangan (di bandara tujuan/*destination*). Contoh *post flight services* adalah layanan bagasi, layanan bus, taxi, *reserves* dan hotel.

Tentunya indikator pelayanan digunakan untuk mengukur bagaimana pelayanan digunakan pada suatu organisasi atau perusahaan. Begitu pula pelayanan pada petugas pasasi *counter check-in* maskapai Citilink di Bandara Udara Juanda Surabaya. Indikatornya terdiri dari sikap, kemampuan, dan pengetahuan. Sikap (*Attitude*) adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang tertentu. Sikap bukanlah sesuatu yang dibawa sejak lahir sebab pemunculan

sikap di dalam diri seseorang dapat terbentuk karena adanya interaksi orang yang bersangkutan dengan berbagai hal dalam lingkungan hidupnya (Barata, 2003, p. 208-209).

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif mengembangkan motivasi dan menggunakan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan (Barata, 2003, p. 31). Lebih lanjut, Pengetahuan merupakan kemampuan untuk membentuk model mental yang menggambarkan obyek dengan tepat dan merepresentasikannya dalam aksi yang dilakukan terhadap suatu obyek. Dalam hal ini adalah pengetahuan petugas pasasi akan bidang kerja yang sedang dilakukannya, yaitu dalam hal memberikan pelayanan kepada penumpang biasa maupun penumpang khusus. Dengan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap petugas pasasi, petugas akan lebih mudah dalam menentukan sikap dan langkahnya dalam memberikan penanganan kepada penumpang. Pengetahuan itu dapat didapatkan oleh petugas pasasi dari pendidikan (sekolah penerbangan/*safety awareness*), membaca buku mengenai tata cara pelayanan ground handling, SOP. Tidak hanya itu saja pengetahuan didapatkan ketika menemukan permasalahan dan mencoba untuk memberikan solusi saat di lapangan.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif untuk menjelaskan menjelaskan tentang bagaimana pelayanan petugas *check in counter* pada maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya. Metode kualitatif adalah metode penelitian sistematis yang digunakan untuk mengkaji pada latar belakang alamiah tanpa ada manipulasi di dalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis. Dengan menggunakan metode kualitatif karena metode ini merupakan proses yang dapat menghasilkan data berupa deskriptif. Data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dan gambar dari sumber yang akan diamati (Prastowo, 2014, p. 56).

Sumber data penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) yaitu petugas yang bekerja di bagian *check in counter* atau penumpang dari Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Sedangkan data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti dari Standar Operasional Prosedur (SOP) dokumen-dokumen di Bandar Udara Juanda Surabaya.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini berjumlah 8 informan yang terdiri dari 4 penumpang dan 4 staff/supervisor Maskapai Citilink di Bandara Udara Juanda Surabaya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif sehingga pembahasan dilakukan dengan bentuk deskripsi yaitu penjelasan menggunakan bahasa dan kalimat yang jelas, datanya dianalisis tanpa menggunakan teknik statistik atau angka.

Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan data yang telah diperoleh pelayanan check-in counter citilink di PT Garuda Indonesia Bandar Udara Juanda Surabaya, telah memenuhi standard SOP yang ada dan dilaksanakan oleh para petugas pasasi di tempat. SOP untuk pelayanan check-in di counter citilink didasarkan pada, *pertama*, tingkat utilitas check-in counter atau tingkat kesibukan check-in counter. Kegiatan yang dilakukan oleh petugas pasasi atau *frontliner* dari maskapai Citilink adalah menanyakan tujuan perjalanan dan tujuan melakukan perjalanan khususnya di era new normal sekarang ini. Jika dalam kondisi normal, maka penumpang dapat melakukan repatriasi atau *check-in* mandiri yang bisa dilakukan kapanpun sesuai keinginan. *Kedua*, rata-rata jumlah penumpang dalam antrian yang

didapat dari data check-in penumpang. *Ketiga*, rata-rata jumlah penumpang dalam sistem antrian. *Keempat*, rata-rata waktu tunggu antrian penumpang. *Kelima*, waktu yang digunakan oleh penumpang saat berada pada antrian sistem. Terlebih pada masa pandemic seperti sekarang ini antrian di dalam sistem membutuhkan waktu yang lebih lama dikarenakan ada pengecekan tambahan yaitu berupa validasi dokumen berupa rapid test dan atau yang sejenis.

Berdasarkan data hasil wawancara, penelitian ini menemukan bahwa pelayanan petugas pasasi dipengaruhi oleh beberapa hal seperti *product knowledge* yang dimiliki oleh SDM yaitu petugas pasasi, persiapan pelayanan dan *attitude* yang didasarkan pada pelaksanaan SOP. Hal tersebut sebagaimana diungkap oleh informan 1 yang menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan petugas pasasi terhadap penumpang:

“Kurangnya *product knowledge* (pengetahuan) yang dimiliki dari setiap Sumber Daya Manusia, kurangnya persiapan disetiap memulai *check in* serta kurangnya *briefing*. Untuk faktor *attitude* lebih ke SOP (Standar Operasional Prosedur).”

Hal yang sama juga diungkap oleh informan 3 bahwa *attitude* dan pengetahuan atau *product knowledge* adalah faktor yang mempengaruhi pelayanan petugas pasasi kepada penumpang.

“Faktor yang mempengaruhi yaitu *attitude* pelayanan terhadap penumpang. Namun, faktor yang sangat berpengaruh adalah pengetahuan. Jika kami sebagai *staff* kurang pengetahuan apalagi penumpang yang awam. Sehingga kami harus memiliki pengetahuan yang lebih mulai dari estimasi parkir, *check in* jam berapa, *boarding* pukul berapa, ada *delay* atau tidak, dll.”

Pengetahuan tentang produk apa saja yang dapat meningkatkan rasa nyaman penumpang perlu dimiliki seperti saat ini ada *greenzone* dengan nama *royal green* dimana penumpang mendapatkan layanan yang lebih prima dari layanan regular.

“Di *Citilink* ada *green zone* atau pelayanan lebih untuk penumpang seperti pelayanan *royal green* yang merupakan produk terbarunya *Citilink*. Pada pelayanan *royal green* penumpang mendapat pelayanan lebih dari penumpang regular.”

Oleh karena itu, *attitude* atau sikap dari petugas pasasi saling terkait dengan pengetahuan produk atau *product knowledge* dimana dari faktor *attitude* mengharuskan petugas memberikan pelayanan yang sungguh-sungguh dan yang terbaik kepada penumpang maskapai *Citilink*.

“*Attitude* kepada penumpang harus melayani dengan sepenuh hati dan memberikan pelayanan-pelayanan terbaik.”

Selain itu faktor lingkungan dan eksternal juga mempengaruhi pelayanan yang pada gilirannya berpengaruh terhadap persepsi pelanggan yaitu penumpang *Citilink*. Seperti, layout ruangan, faktor cahaya, music dan lainnya. Sebagai mana diungkap oleh informan 2:

“Sosial layout dan *functionally* seperti pengaturan ruangan, peralatan *check-in*, perlengkapan dan *furniture* sehingga tertata rapi dan menimbulkan kesan positif bagi konsumen yaitu *passanger* atau penumpang dan juga untuk *staff* sendiri. Temperatur udara, cahaya, suara musik atau gangguan-gangguan lain. Aroma ruangan juga salah satu faktor yang berpengaruh untuk kenyamanan penumpang dan *staff* itu sendiri.”

Lebih lanjut, faktor keamanan dan keselamatan khususnya di masa pandemic seperti sekarang memiliki dampak yang cukup signifikan terhadap pelayanan petugas pasasi. Tentunya, berpengaruh terhadap persepsi penumpang *Citilink*. Sebagaimana diungkapkan oleh informan 4 bahwa faktor keamanan dan keselamatan merupakan faktor yang paling penting dalam melayani penumpang

maskapai Citilink, terlebih di masa pandemic seperti sekarang ini.

“Merupakan faktor yang paling penting karena berhubungan dengan keamanan dan keselamatan penerbangan agar tidak terjadi *acident* atau *incident* serta keselamatan terjamin. Seperti contohnya bagasi, *staff* harus memastikan tidak ada barang berharga seperti *handsanitizer* tidak diperbolehkan karena biasanya mengandung aerosol. Sehingga petugas sudah mengantisipasi mulai dari *check in counter*.”

Sementara itu, pelayanan yang diberikan petugas pasasi tentunya akan berdampak dan dirasakan langsung maupun tidak langsung oleh penumpang maskapai Citilink. Secara umum informan mengungkapkan bahwa pelayanan petugas pasasi Citilink sudah baik, bagus dan sesuai. Kualitas layanan yang diberikan petugas pasasi kepada penumpang juga dirasakan oleh penumpang baik dan sesuai. Begitu pula dengan sikap atau *attitude* petugas terhadap penumpang dirasa sudah sangat baik dan memuaskan. Informan 5 yang merupakan penumpang maskapai Citilink mengungkapkan bahwa penanganan petugas pasasi sudah sesuai dan cukup baik. Lebih lanjut, kualitas layanan yang diberikan juga sudah baik. Termasuk pelayanan ketika *check-in*, meskipun informan 5 mengungkapkan bahwa ia lebih sering melakukan *check-in online* mandiri.

“Penanganannya sudah bagus untuk petugasnya, sejauh ini penanganannya juga sudah sesuai.”

“Kualitas pelayanannya sudah sesuai, sudah baik.”

“Menurut saya sudah cukup bagus. Walaupun saya lebih sering *check in online* karena lebih memudahkan, tapi sejauh ini saya rasa sudah cukup bagus untuk *attitude* petugasnya kepada penumpang.”

Lebih lanjut informan 5 menambahkan bahwa pengetahuan petugas pasasi serta kemampuannya dalam melayani penumpang sangat baik dan sangat sigap.

“Berdasarkan apa yang saya rasakan selama menggunakan maskapai citilink ini sangat baik ya kemampuan dan pengetahuan para petugas dan tentunya sangat sigap dalam pelayanannya.”

Sementara itu, informan 6 juga mengungkapkan hal yang sama. Ia bahkan menambahkan bahwa petugas pasasi cukup berpengalaman dan sangat ramah dalam melayani penumpang

“Sikap petugas sudah sesuai dan sangat ramah.”

“Kemampuan petugasnya menurut saya sudah sangat baik dan sigap tentunya dalam menangani penumpang karena juga sudah berpengalaman.”

Informan 7 mengungkapkan bahwa petugas pasasi maskapai Citilink memberikan pelayanan yang cepat dan *informative* dan memiliki kemampuan serta pengetahuan produk yang bagus

“Kualitas pelayanannya sudah cepat dan informatif.”

“Menurut saya kemampuan petugas sudah bagus dan informatif.”

Informan 8 sebagai penumpang memberikan ulasan detail tentang pengalaman yang ia rasakan dari pelayanan oleh petugas pasasi saat check-in. Ia menyatakan bahwa petugas pasasi memberikan pelayanan yang memuaskan terlebih saat check-in langsung. Iamenambahkan bahwa petugas pasasi selain ramah sikap petugas pasasi sangat memuaskan penumpang dan kemampuan serta pengetahuan produk dari petugas pasasi tidak diragukan sehingga sangat membantu penumpang yang membutuhkan.

“Pelayanan petugas dari maskapai Citilink sangat memuaskan apalagi pada saat *check in* sangat *wort it* sekali ada petugas yang membantu *check in online* yang berguna untuk mengurangi antrian.”

“Kualitas pelayanan petugas dalam penanganan *check in* juga sangat ramah dan suka membantu.”

“*Attitude* yang diberikan oleh petugas bisa dibbilang cukup memuaskan.”

“Kemampuan petugas untuk melayani penumpang pada saat *check in* sudah tidak usah diragukan lagi.”

Meskipun pelayanan yang diberikan petugas pasasi telah memuaskan konsumen, berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini, ditemukan bahwa tetap terdapat berbagai kendala dalam proses pelayanan *check-in*. Seperti, *rush our* atau kondisi *check-in* yang sedang ramai sehingga membuat antrian panjang, sistem yang sedang *down* sehingga perlu *manual preparation* serta kurangnya tenaga khususnya pada kondisi *rush our*. Lebih lanjut kendala lain yang dihadapi oleh petugas pasasi saat *check-in* adalah *last minute check-in* atau penumpang yang terlambat. Selain itu, kendala *human error* juga dapat terjadi baik dari sisi petugas seperti kelelahan, kurang memiliki pengetahuan tentang produk atau kesalahan yang tidak disengaja seperti salah tujuan *check-in* oleh petugas.

Berbeda dengan permasalahan *check-in* yang dialami petugas pasasi, kendala penumpang saat *check-in* cukup minim. Namun penumpang merasa terkendala dengan berbagai persyaratan yang cukup rumit pada masa pandemic saat ini. Kendala-kendala tersebut seperti diungkap oleh informan 1 dan 4 sering terjadi karena *human error* karena kelelahan dan minimnya *product knowledge*.

“Untuk kendala apabila kita tidak tau atau tidak punya *knowledge* otomatis kita tidak akan bisa *check-in* atau tidak dapat menyelesaikan masalah pada saat terjun langsung ke lapangan.”

“*Human factor* atau petugas sering terjadi karena petugas sering capek karena flight yang terlalu banyak, kurangnya pengetahuan produk atau kesalahan yang tidak disengaja. Misalnya, salah *check in* penumpang salah tujuan.”

Tentunya kendala yang sering terjadi adalah saat penumpang sedang ramai yang mungkin saja menyebabkan sistem *down* sehingga petugas perlu mempersiapkan secara manual sebagai mana diungkap oleh informan 2 dan 3.

“pada saat kondisi penumpang lagi ramai kendalanya adalah *staff* kami yang cukup atau tidak lebih dalam menangani antrian yang sangat banyak dengan *schedule* penerbangan yang berdekatan sehingga kami harus teliti dan cepat. Yang kedua adalah apabila sistem sedang *down* sehingga semuanya harus *manual preparation* sudah ada namun sangat memakan waktu yang banyak.”

“Misalnya pada saat ada antrian panjang harus sigap dalam penanganannya. Apabila ada orang yang *last minute* atau terlambat kita sebagai *staff* harus inisiatif memanggil satu persatu agar penumpang tersebut tidak terlambat masuk pesawat.”

Selain itu, informan 4 menambahkan bahwa kendala yang berada diluar kendali yaitu adalah *airport facility* yang sedang berada dalam proses pembaharuan sehingga fasilitas belum cukup lengkap dan dapat menghambat kelancaran proses *check-in*.

“Kendala lainnya adalah *airport facility* karena bandara baru saja proses pembaharuan jadi fasilitas belum lengkap secara keseluruhan.”

Secara umum, penumpang merasa tidak terdapat kendala dalam proses *check-in*. Seluruh informan penelitian yang berasal dari penumpang mengungkapkan kepuasan akan pelayanan yang diberikan petugas pasasi dari maskapai Citilink dan menyatakan bahwa tidak ada kendala saat *check-in* baik

secara mandiri maupun pada *counter check-in*. Kepuasan penumpang maskapai Citilink, di bandara Juanda Surabaya dikarenakan petugas pasasi sudah menerapkan SOP yang ada. Tentunya, memiliki *product knowledge* yang mumpuni dan *attitude* yang disukai oleh penumpang.

Terlebih kendala-kendala yang ada jika terjadi complain dari penumpang dapat diatasi dengan memberikan pelayanan penuh atau *full service* kepada penumpang, serta memberikan pelayanan yang sepenuh hati. Termasuk juga menerima kritik dan saran dari penumpang melalui *compliment* tentang pelayanan. Pelayanan yang sepenuh hati, dan *product knowledge* yang dimiliki oleh petugas pasasi sebagai *problem solving* dari penumpang yang complain merupakan pelaksanaan SOP yang wajib diterapkan oleh petugas pasasi.

Untuk menjaga agar SOP terlaksana, maka leader team harus mengantisipasi kesalahan-kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja dengan memberikan *briefing* sebelum memulai pekerjaan dan sesudah memulai pekerjaan sebagai bentuk monitoring dan evaluasi. Tentunya, pihak maskapai memberikan *training* atau *classroom* untuk para *staff* atau petugas pasasi setiap tahunnya agar petugas pasasi dan *staff* ingat dengan SOP dan menjalankan SOP serta meminimalisir complain dari penumpang.

Penutup

Berdasarkan analisis dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan *check-in counter* pada maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya sudah sangat baik dan sangat memuaskan konsumen. Kendala-kendala yang dihadapi petugas saat *check-in* hanya pada saat keadaan ramai penumpang yang membuat antrian panjang sehingga membuat petugas kelelahan dan terjadi *human error*. Kemudian, Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan petugas pasasi dalam memberikan penanganan *Check in Counter* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya adalah *product knowledge*, *attitude*, *security and safety*, dan *social layout* fasilitas bandara. Lebih lanjut, Untuk mengatasi masalah pada *check-in counter*, pihak maskapai dan para *staff* serta petugas pasasi menerapkan SOP yang ada dengan baik serta melakukan *briefing* sebelum dan sesudah bekerja. Lebih lanjut, maskapai Citilink memberikan *training* dan *classroom* setiap tahunnya untuk para petugas pasasi.

Sebagai implikasi maskapai Citilink agar mempertahankan pelaksanaan SOP yang telah berjalan dengan tetap memberikan pelatihan-pelatihan kepada petugas pasasi. Menambah fasilitas pendukung untuk penumpang khususnya pada masa pandemic saat ini. Mempermudah sarat dan proses untuk penumpang. Menambah *staff* atau memberikan jam tambahan kerja untuk petugas yang sedang *off-work* untuk mengantisipasi keadaan penumpang yang sedang ramai dan menghindari *human error*. Lebih lanjut, pada penelitian mendatang faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan petugas pasasi maskapai Citilink di Bandara Juanda Surabaya dapat diuji dengan uji statistic. Dapat pula melakukan penelitian serupa pada bandar udara lain di Indonesia untuk dikomparasikan dengan penelitian ini. Menambahkan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Seperti, daya tanggap, kehandalan, keramahan, dan lain sebagainya.

Daftar Pustaka

- A. Suwarno, F. W. (2001). *Tata Operasi Darat*. Grasindo.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima* (1st ed.). Elex Media Komputindo. Carter, D. C., Wright, B., Miller, T., Chapman, J., Twigg, P., Keeling, K., Moody, K., White, M., James Click, Ruble, J. R., Ho, J. X., Adcock-Downey, L., Bunick, G., & Harp, J. (1999). Diffusion-controlled crystallization apparatus for microgravity (DCAM): Flight and ground-based applications. *Journal of Crystal Growth*, 196(2-4), 602-609. [https://doi.org/10.1016/s0022-0248\(98\)00857-4](https://doi.org/10.1016/s0022-0248(98)00857-4)
- Estikhamah, F., & Aryaseta, B. (2021). Review bandar Udara Dari Sisi landside dengan Meninjau Segi Kepuasan Penumpang. *KERN: Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 7(2), 77-82. <https://doi.org/10.33005/kern.v7i2.51>
- Fakhrudin, A. (2019). Pengaruh kewajaran harga Dan citra perusahaan terhadap keputusan pembelian ulang pada

- penumpang maskapai citilink Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1), 55-72. <https://doi.org/10.18196/mb.10168>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)* (1st ed.). Deepublish.
- Herman, H., & Tobing, V. C. (2017). Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan KTP-el Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi diKecamatan Batam Kota, Batam. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 2(1), 61-75.
- Hidayat, R., & Basit, A. (2018).Pengaruh service excellence terhadap brand equity pada Pelanggan batik air. *Nyimak (Journal of Communication)*, 2(1), 17- 35. <https://doi.org/10.31000/nyimak.v2i1.739>
- Keke, Y., & Susanto, P. C. (2020).Kinerja ground handling Mendukung Operasional bandar Udara. *Aviasi :Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2), 1-13. <https://doi.org/10.52186/aviasi.v16i2.22>
- Liyas, J. N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan batik air Pada PT. Lion group Di Bandara Sultan Syarif Khasim II Pekanbaru. *EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 6(2),112-120. <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v6i2.2927>
- Majid, S. A., & Warpani, E. P. (2010). *Ground handling: Manajemen pelayanan darat perusahaan penerbangan* (2nd ed.). Rajawali Pers.
- Mujiono, D. I. (2015). Tantangan Industri Penerbangan Indonesia Menuju ASEAN Open Sky Policy. *Jurnal Interdependence Hubungan Internasional*, 3(1), 56-69.
- Nieamah, K. F. (2017). Pengaruh Preferensi Wisatawan Domestik Terhadap Keputusan Memilih Maskapai Penerbangan Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 10(2), 26-37.
- Nurhayati, Y., & Nur, Y. A. (2017). Peran Jasa ground handling Terhadap Pelayanan Perusahaan air freight Di Bali dalam Menghadapi Kompetisi global. *WARTA ARDHIA*, 42(1), 43-56. <https://doi.org/10.25104/wa.v42i1.291.43-56>
- Pendi, P. (2016). *Kupas Tuntas Penerbangan* (1st ed.). Deepublish.
- Permana, M. Y., & Ahyudanari, E. (2019).Disain Fasilitas Sisi Udara Dan Operasional bandar Udara Jenderal Besar Soedirman, Purbalingga. *Jurnal Transportasi: Sistem, Material, dan Infrastruktur*, 1(2),78-82. <https://doi.org/10.12962/j26226847.v1i2.5030>
- Prastowo, A. (2014). *Memahami Metode-Metode Penelitian, Mengenai Penelitian Kualitatif* (1st ed.). Ar-Ruzz Media.
- Prayudhista, E. (2019). Pengambilan Keputusan Return To Apron Dan Return To Base Terhadap Keterlambatan Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Sultan AjiMuhammad Sulaiman Sepinggangan Balikpapan. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 12(1), 26-30.
- Ramadhan, N. P., Fachrul, M. F., & Widyatmoko, W. (2019).Kawasan Kebisingan bandar Udara Internasional Husein Sastranegara, Bandung, Provinsi Jawa Barat. *Journal of Environmental Engineering and Waste Management*, 4(2), 43-49. <https://doi.org/10.33021/jenv.v4i2.767>
- Rivai, A. A., Aryani, L., & Triwardhani, D. (2020).Analisis Kepuasan KonsumenPenerbangan Domestik Pada Maskapai Garuda Indonesia. *Prosiding BIEMA*, 1, 486- 499.
- Roellyanti, M. V. (2019). Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Lion Air. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 12(2), 43-50.
- Setiani, B. (2015). Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Bandar Udara. *Jurnal IlmiahWIDYA*, 3(1), 25-32.
- Susilo, A. (2020). Identifying factors that affect consumer satisfaction of Parklatz cafe in Ponorogo city, East Java, Indonesia: An application of exploratory factor analysis. *Falah:Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1). <https://doi.org/10.22219/jes.v5i1.11399>
- Wijaya, S., Andrial, A., & Dharma, B. E. (2021). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Pilihan Moda Transportasi Udara Di Bandar Udara Muara Bungo. *JURNALKOMPOSITS*, 2(2), 1-6.
- Yuliana, D. (2017). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Personel ground handling PT. Jasa Angkasa Semesta (PT. JAS) Di Bandara Halim Perdana Kusuma – Jakarta. *Warta Penelitian Perhubungan*, 29(1),75-90. <https://doi.org/10.25104/warlit.v29i1.267>
- Yunisar, A., & Disastra, G. M. (2018).Tinjauan Mengenai Promosi Penjualan Pada PT. Garuda Indonesia (persero) Tbk Bandung Tahun 2018. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(3), 1326-1333.