



## Analysis of Batik Air Counter Check-In Services on Passenger Satisfaction at Komodo Labuan Bajo Airport

Ismi Zakiyah<sup>1\*</sup>, Gallis Nawang Ginusti<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**ABSTRACT:** Batik Air's check-in counter service has not been maximized. Like when checking in the old officer in handling passengers. because there is only 1 check-in counter which results in a relatively long queue buildup. The purpose of this study is to (1) find out how is the check-in counter service of for Batik Air passengers at Komodo Airport (2) Labuan Bajo and their level of satisfaction on the service. This study uses a qualitative approach. The results of this study, for the Check-in Counter service is good and is in accordance with the provisions of PM No. 49 of 2012 and Doc. No: TND/SOP-01. From these results, the average passenger who uses Batik Air Airlines is satisfied with the services provided by the Batik Air Airlines check-in counter.

**Keywords:** check-in counter, service officer, passenger satisfaction, komodo labuan bajo airport.

**Corresponding Author:** [ismizkyh@gmail.com](mailto:ismizkyh@gmail.com)

## **Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo**

**Ismi Zakiyah<sup>1\*</sup>, Gallis Nawang Ginusti<sup>2</sup>**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**ABSTRAK :** Pelayanan pada check-in counter Batik Air belum maksimal. Seperti saat check in petugas lama dalam menangani penumpang. karena hanya ada 1 loket check-in yang mengakibatkan penumpukan antrian yang relatif lama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui bagaimana pelayanan konter check-in penumpang maskapai Batik Air di Bandara Komodo Labuan Bajo. (2) mengetahui bagaimana tingkat kepuasan Maskapai Batik Air di Bandara Komodo Labuan Bajo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini, untuk pelayanan Check-in Counter sudah baik dan sudah sesuai dengan ketentuan PM No. 49 Tahun 2012 dan Dok. No: TND/SOP-01. Dari hasil kepuasan penumpang rata rata penumpang yang menggunakan Maskapai Batik Air Sudah Puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas *check-in counter* Maskapai Batik Air.

**Kata Kunci :** check-in counter, officer service, kepuasan penumpang, bandara komodo labuan bajo.

*Submitted: 2 May; Revised: 15 May; Accepted: 26 May*

**Corresponding Author:** [ismizkyh@gmail.com](mailto:ismizkyh@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi, pariwisata, besaran penduduk serta luasan wilayah berdampak pada peningkatan pertumbuhan industri penerbangan di Indonesia, yang diikuti meningkatnya permintaan konsumen terhadap produk atau jasa dikarenakan bertambahnya kebutuhan yang menunjukkan kegiatan industri berjalan dengan baik, hal tersebut berdampak pada industri penerbangan. Salah satu wilayah yang berkembang pada sektor pertumbuhan ekonomi dan pariwisatanya yaitu Labuan Bajo. Labuan Bajo merupakan Ibu Kota Kabupaten Manggarai Barat yang sangat populer di kalangan wisatawan karena terdapat banyak destinasi wisata seperti Pink Beach, Pulau Padar, Manta Point, Pulau Kalong, Pulau Komodo yang merupakan lambang labuan bajo, dan masih banyak lagi. Dengan keindahannya, Labuan Bajo banyak diminati wisata lokal maupun mancanegara yang kembali ke Labuan Bajo.

Dalam penerbangan *check-in counter* merupakan layanan pertama yang dilakukan untuk aktivitas operasional di bandar udara dan untuk keamanan dan keselamatan sebuah penerbangan, dapat dikatakan *check-in counter* sebagai ujung tombak aktivitas *ground handling*. Oleh karena itu harus diperhatikan dan dilaksanakan dengan sebaik mungkin. *Ground Handling* merupakan aktivitas berkaitan dengan penanganan atau pelayanan penumpang maskapai seperti bagasi, kargo pos, peralatan yang membantu pesawat terbang baik untuk keberangkatan (*Departure*) maupun kedatangan (*Arrival*).

*Ground Handling* mempunyai unit pembantu yaitu Pasasi, ruang lingkup kerjanya mulai dari *Check-in Counter*, *Boarding Gate*, *Transfer Desk*, *Greeting Service* serta *Passenger Service*. Pasasi merupakan bagian dari *ground handling* yang bertugas dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terhadap penumpang maskapai, mulai dari *check-in counter* sampai penumpang naik pesawat. *Ground Handling* di Bandar Udara Labuan Bajo ditangani oleh PT. Timor Nusa Dirgantara. PT. Timur Nusa Dirgantara atau TND merupakan Jasa *Ground Handling* pesawat terbang yang berbasis di Kupang Nusa Tenggara Timur. Yang beroperasi pada 1 maret 2012, dan menjalin kerja sama dengan beberapa maskapai salah satunya Batik Air. Layanan PT. TND meliputi operasi penerbangan, layanan penumpang, bagasi, layanan ramp, dan *ground support equipment* (GSE).

Untuk kasus di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo, pelayanan *check-in counter* Batik Air belum maksimal, seperti saat melakukan *check-in* petugas lama dalam menangani penumpang sebab hanya terdapat 1 loket *check-in counter*, sehingga mengakibatkan penumpukan antrian yang relatif panjang. Waktu normal untuk menunggu dalam antrian proses pelayanan *check-in counter* yaitu kurang dari 20 menit dan ketika proses *check-in* yaitu 2 menit 30 detik (PM 49, 2012). Namun, ditemukan bahwa penumpang bisa menunggu antrian *check-in* lebih dari 20 menit dan proses saat *check-in* lebih dari 2 menit 30 detik.

Dampak dari kepuasan penumpang yaitu untuk menciptakan hubungan antara penumpang dengan perusahaan menjadi harmonis, untuk

mempromosikan dengan cara memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan Maskapai Batik Air, dan untuk menciptakan loyalitas penumpang, sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Ground Handling**

Ground Handling merupakan kegiatan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan penumpang maskapai seperti bagasi, kargo pos, dan peralatan yang membantu pesawat terbang baik untuk lepas landas (*Departure*) juga kedatangan (*Arrival*). Qutb (2017), menyatakan bahwa *Ground Handling* adalah penanganan/pelayanan yang dilakukan di apron pesawat untuk *pre flight* dan *post flight* termasuk pengecekan ticket, bagasi penumpang, kargo, pos serta perawatan pesawat itu sendiri.

### **Check-in Counter**

Check-in counter menurut PM 38 Tahun 2015 merupakan proses pelaporan calon penumpang kepada Badan Usaha Angkutan Udara untuk melakukan penerbangan. Standar pelayanan pada *check-in* yang ditetapkan pada PM Nomor 49 Tahun 2012 yaitu :

#### **1. Petugas *Check-In***

Petugas *check-in* harus ramah, cepat tanggap (*responsif*) serta mengutamakan penumpang yang sudah berada pada antrian serta dengan kondisi 15 menit sebelum tutup *check-in counter*.

#### **2. Ketersediaan Pelayanan *Check-In***

Ketersediaan layanan *check-in* disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal serta layanan *check-in counter* tidak dikenakan biaya.

#### **3. Batas Waktu Buka *Check-In Counter***

Untuk kelancaran prosedur *check-in* batas pada saat pembukaan *check-in counter* paling lambat 2 jam sebelum waktu keberangkatan yang dijadwalkan.

#### **4. Batas Waktu Tutup *Check-In Counter***

Batasan waktu penutupan *check-in counter* yaitu 30 menit sebelum waktu keberangkatan yang dijadwalkan.

#### **5. Kesesuaian Tanda Pengenal**

Kesesuaian tanda pengenal yaitu untuk memeriksa kesesuaian dan keberlakuan antara tiket dengan identitas penumpang.

#### **6. Pas Masuk Pesawat (*Boarding Pass*)**

*Boarding Pass* akan diberikan kepada penumpang oleh petugas, yang berisi informasi perihal nama penumpang, nama pengangkut, rute penerbangan, nomor penerbangan, tanggal dan waktu keberangkatan, nomor kursi, pintu masuk ke ruang tunggu menuju pesawat udara (*Boarding Gate*), waktu masuk pesawat udara (*Boarding Time*).

7. Ketentuan Bagasi Tercatat

Peraturan bagasi tercatat ditentukan sesuai dengan berat tidak melebihi dari 20 kilogram.

8. Ketentuan Bagasi Kabin

Persyaratan bagasi kabin berupa 1 koli dengan berat 7 kg, dimensi paling besar 50 x 46 x 23 centimeter sesuai dengan *headrack* serta satu barang pribadi keperluan perjalanan (*personal Item*).

9. Batas Waktu Lama Antrian *Check-In*

Batas waktu maksimal antrian *check-in counter* paling lama 20 menit per penumpang.

10. Batas Waktu Lamanya Proses Pelayanan *Check-In*

Proses layanan *check-in* batas waktu paling lama 2 menit 30 detik per penumpang.

### Actual Flight Handling

Actual Flight Handling yang ditulis pada Doc No : TND/SOP-01 "Standart Operating Procedure" yaitu :

1. Check reservasi passenger jika semua "OK" lanjutkan proses *check-in*.
  2. Tanyakan kepada penumpang apakah ada bagasi yang akan didaftarkan/ *check-in*.
  3. Timbang berat bagasi dan pasang label baru pada setiap bagasi yang didaftarkan (*di check-in*) dan lepas/ buang semua label lama yang tidak terpakai lagi.
  4. Jika jumlah berat bagasi yang didaftarkan melebihi berat/ potongan yang telah ditetapkan (*free baggage allowance*) informasikan hal tersebut kepada penumpang untuk membayar kelebihan berat bagasi tersebut pada kasir.
  5. Ambillah (*pull-out*) lembar *flight coupon ticket* untuk sector yang dipergunakan dan juga *coupon excess baggage* (jika ada kelebihan bagasi)
  6. Masukan data berat bagasi dan jumlah potongan serta nomor label bagasi (*total pieces, weight, and tag number*) kedalam system.
  7. Untuk menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan setiap petugas *check-in counter* harus menanyakan beberapa hal (*security question*) antara lain :
    - a. Apakah bagasi ini punya anda sendiri?
    - b. Apakah bagasi ini anda kemas sendiri?
    - c. Apakah anda membawa barang titipan untuk orang lain dalam bagasi anda?
- Jika jawaban pertanyaan "TIDAK" maka harus dilakukan pemeriksaan fisik.
8. Serahkan kembali semua travel dokumen dan tiket penumpang beserta *boarding pass*.
  9. Sampaikan/ informasikan kepada penumpang tentang : *seat number*, *boarding gate*, dan jam keberangkatan.

10. Beri salam kepada penumpang dengan mengucap selamat jalan semoga menikmati penerbangannya.
11. Flight check-in closed
  - a. Periksa dan cocokan jumlah penumpang yang *check-in* dengan *flight coupon*.
  - b. *Sector flight coupon* yang diambil dengan tujuan penumpang, jumlah airport tax dengan jumlah penumpang yang telah *check-in*.

### Service Excellent

Saputri (2021), menyatakan bahwa *service excellent* atau pelayanan prima merupakan upaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi penumpang yang mengutamakan kepentingan penumpang/ pengguna sehingga memungkinkan perusahaan dapat memberikan kepuasan yang optimal.

Barata (2004), mengatakan bahwa pelayanan prima atau *Service Excellent* mencakup enam unsur utama, yaitu :

1. Kemampuan (*Ability*)
2. Sikap (*Attitude*)
3. Penampilan (*Appearance*)
4. Perhatian (*Attention*)
5. Tindakan (*Action*)
6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

### Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan jika penumpang menerima pelayanan yang baik dari perusahaan. Kotler (2015), mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang ada dalam dengan kerja yang diharapkan. Indikator kepuasan penumpang menurut Khuong dan Uyen (2014) yaitu :

1. Kualitas Pelayanan yang Dirasakan (*Perceived Service Quality*)

Penanganan serta persepsi keseluruhan dari layanan yang diberikan. Pendapat atau evaluasi dari pelanggan bervariasi serta terbentuk melalui pengalaman pelanggan dari pelayanan yang diberikan.

2. Faktor Pelayanan Petugas (*Employee Service Factor*)

Faktor ini penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, karena petugas secara langsung maupun tidak langsung berinteraksi dengan penumpang.

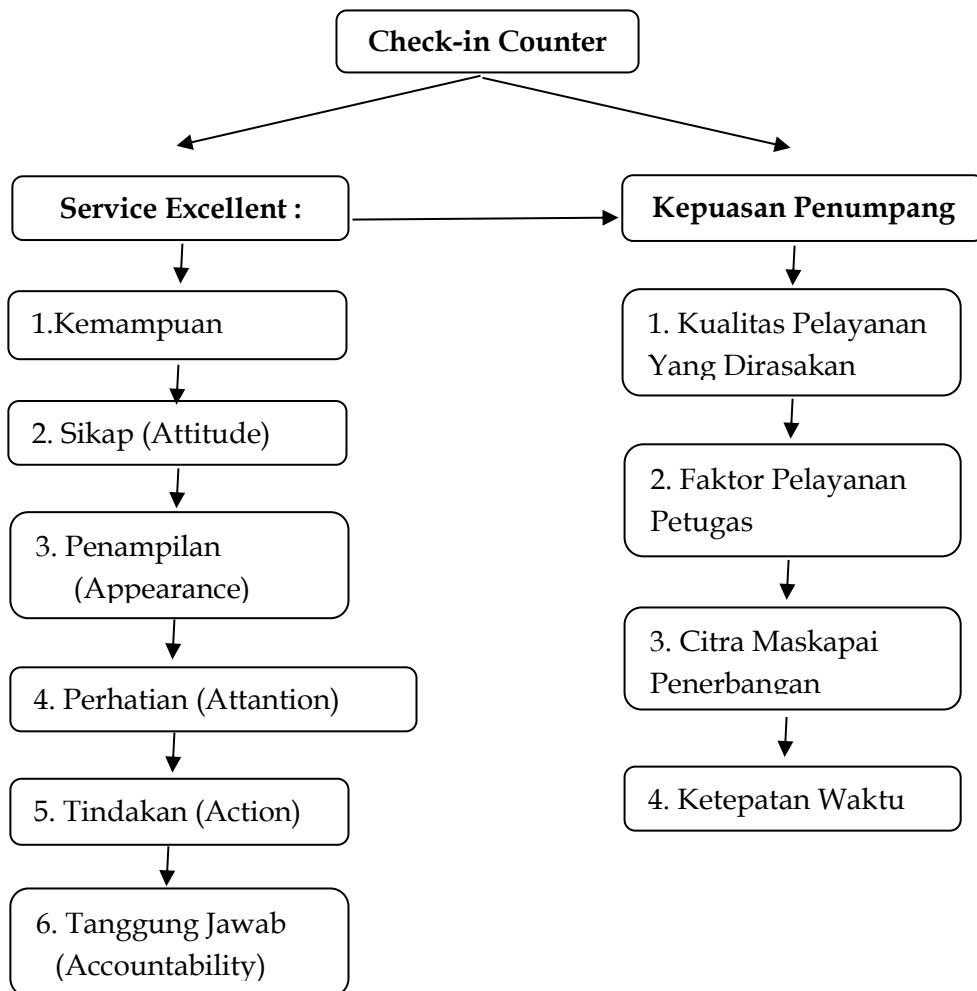
3. Citra Maskapai Penerbangan (*Image of Airlines*)

Melalui citra maskapai secara tidak eksklusif memberi informasi pada penumpang perihal kualitas yang dimiliki secara keseluruhan.

4. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Kecepatan serta ketepatan waktu pelayanan merupakan faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Berpikir

## METODOLOGI

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, karena bertujuan untuk memecahkan masalah yang muncul melalui analisa data yang berupa deskripsi, gambar dan angka. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif, karena peneliti harus benar-benar memahami peristiwa secara menyeluruh dan mendalam untuk mengetahui hasil penelitian ini.

### Teknik Pengumpulan Data

Ada berbagai macam teknik pengumpulan data yang ditetapkan pada penelitian ini, yaitu :

#### 1. Observasi

Untuk memahami kepuasan penumpang dengan melihat apakah penumpang tersebut senang dengan pelayanan jasa yang kita berikan, kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, kepuasan terhadap sistem pelayanan seperti kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan. Observasi penelitian ini mengacu pada teori standar Pelayanan *check-in* yang ditetapkan oleh PM Nomor 49 Tahun 2012 dan enam unsur pokok oleh Barata

tahun 2004 mencakup indikator *service excellent* yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab. Dengan menggunakan lembar observasi terlampir.

## 2. Kuesioner Penelitian Kualitatif

Kuesioner memiliki fungsi yang sama dengan wawancara, perbedaannya hanya dalam pelaksanaanya. Jika wawancara ditanyakan peneliti secara lisan kepada responden, maka metode kuesioner peneliti meminta responden untuk mengisi kuesioner yang telah disusun oleh peneliti. Namun hasilnya bukan berupa data angka saja melainkan dengan deskripsinya. Kuesioner ini untuk menjawab kedua rumusan masalah, karena pertanyaan dari kuesioner tersebut dapat mencangkup jawaban untuk keduanya yaitu tentang kualitas pelayanan petugas *check-in counter* dan juga tingkat kepuasan penumpang Maskapai Batik Air. Kuesioner ditujukan kepada penumpang Maskapai Batik Air, yang akan ditanyakan dari aspek *service excellent* dan kepuasan. aspek *service excellent* meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab. sedangkan dari aspek kepuasan meliputi kualitas pelayanan yang dirasakan, faktor pelayanan karyawan,citra maskapai penerbangan,ketepatan waktu. alat yang digunakan menggunakan *google forms* atau *google formulir*.

Tabel 1. Kisi-kisi Pedoman Kuesioner

No	Variabel	Indikator
1	Service Excellent	Kemampuan (Ability)
		Sikap (attitude)
		Penampilan (Appearance)
		Perhatian (Attention)
		Tindakan (Action)
		Tanggung Jawab (accountability)
2	Kepuasan Penumpang	Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan
		Faktor Pelayanan Petugas
		Citra Maskapai Penerbangan
		Ketepatan Waktu

## 3. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data dijadikan sebagai referensi dengan mencari informasi yang relevan dengan pertanyaan yang akan diteliti. Penelitian ini mengacu pada PM No 49 Tahun 2012 tentang "Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Domestik" , dan Doc. No.: TND/SOP-01 tentang "Standar Operating Procedure", serta jurnal yang menjadi referensi penelitian ini.

## Keabsahan Data

Triangulasi digunakan untuk pengecekan atau membandingkan data yang diperoleh dengan sumber. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber (data) yang memakai sumber dari studi kepustakaan, triangulasi metode menggunakan metode kuesioner dan observasi untuk mendapatkan keabsahan data yang benar dan gambaran yang nyata dan triangulasi teknik untuk menguji keabsahan data yang dilakukan dengan beberapa teknik yang bervariasi. Hal tersebut dapat dicapai dengan:

1. Membandingkan hasil observasi dengan studi kepustakaan
2. Membandingkan hasil observasi dengan kuesioner
3. Membandingkan kuesioner dengan studi kepustakaan

## Analisis Data Kualitatif

Sugiyono (2015), mengemukakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, untuk memahami data tersebut dan tentunya untuk menginformasikan kepada orang lain dengan mudah.

Analisis Data Kualitatif terdiri dari 3 tahapan yaitu :

### 1. Reduksi Data

Kegiatan reduksi data dilakukan secara langsung dan terus-menerus, terutama selama masa penelitian. Selama kegiatan reduksi terjadi tahapan-tahapan reduksi, yaitu menyeleksi data, meringkas. Setelah data direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, sehingga mempermudah peneliti untuk pengumpulan data yang lainnya. Alat yang digunakan untuk mereduksi data menggunakan laptop, handphone, dan lainnya.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan mengumpulkan informasi, untuk menarik kesimpulan dan pengambilan suatu Tindakan. Data kualitatif disajikan dalam bentuk berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan serta bagan. Penyajian data ini menggabungkan informasi terstruktur dalam format yang mudah dipahami.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Tahap ini menarik kesimpulan dari data yang diperoleh untuk menemukan dan memahami maknanya, keteraturan, penjelasan dan sebab akibat. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap yaitu dengan mempelajari data-data yang ada. Setelah itu menarik kesimpulan dengan membandingkan kesesuaian pernyataan responden dengan apa yang peneliti lihat secara langsung.

## Analisis Deskriptif Statistik

Untuk mengetahui bagaimana hasil penelitian. Maka peneliti menggunakan rumus prosentase sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Angka Prosentase

F : Frekuensi yang sedang dicari prosentasenya

N : Jumlah Responden

Setelah mendapatkan hasil berupa presentase, maka hasil dapat dikategorikan dengan kalimat yang bersifat kualitatif sebagai berikut:

Tabel 2. Kategori Prosentase

Prosentase	Kategori
76 % - 100 %	Sangat Baik
56 % - 75 %	Baik
40 % - 55 %	Cukup
Kurang dari 40 %	Kurang Baik

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Kualitas pelayanan petugas *check-in counter* Maskapai Batik Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo

Untuk melihat kualitas pelayanan petugas *check-in counter* Maskapai Batik Air peneliti mengkaji dari baik observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Bawa kualitas pelayanan untuk *check-in counter* maskapai di Labuan Bajo memiliki acuan SOP Doc. N0. : TND/SOP 01 "Standar Operating Procedure" yang berpedoman pada PM No 49 Tahun 2012 dan enam unsur pokok pelayanan yang baik menurut Barata. Berikut adalah kualitas pelayanan penumpang Maskapai Batik Air dilihat dari keenam unsur tersebut, yaitu:

#### a. Kemampuan

Hal ini dilihat dari dua aspek yaitu cara berkomunikasi petugas dengan penumpang dilihat dari hasil observasi beberapa petugas sudah menggunakan bahasa Indonesia dengan baik dan sopan saat melakukan pelayanan, selain itu dibuktikan dari hasil kuesioner penumpang bahwa kemampuan bahasanya sudah baik. Untuk kejelasan petugas mengenai informasi yang diberikan yang dilihat dari hasil observasi secara umum petugas hanya menginformasikan gate pada boarding pass yang seharusnya diinformasikan secara lengkap dan keseluruhan oleh petugas. Dilihat dari sudut penumpang sebagian penumpang menerima informasi dengan jelas

b. Sikap

Dilihat dari segi sikap petugas kepada penumpang petugas check-in Maskapai Batik Air dari dua aspek yaitu keramahan petugas dan respon petugas terhadap permintaan atau keluhan dari penumpang. Untuk keramahan petugas pada saat pelayanan dilihat dari hasil observasi petugas seringkali terlihat jutek saat sedang melayani penumpang. Untuk hasil kuesioner menunjukkan sikap petugas terhadap penumpang bersikap ramah. Untuk respon permintaan dan keluhan yang diminta oleh penumpang petugas sudah cukup merespon dengan baik seperti permintaan pemilihan tempat duduk dan kursi roda untuk penumpang yang membutuhkan dibuktikan dengan hasil kuesioner petugas sudah menerima permintaan dan keluhan dengan sangat baik.

c. Penampilan

Dari hasil analisis pada penampilan yang dilihat dari observasi ada beberapa petugas yang tidak menggunakan seragamnya dikarenakan sedang hamil besar dan untuk petugas yang tidak menggunakan hijab tidak diikat sesuai dengan peraturan yang berlaku hanya diurai begitu saja atau memakai ikatan biasa, untuk yang berhijab juga tidak sesuai penggunaannya dengan ketentuan. Untuk tatanan riasan petugas sudah wajar dan tidak memakai perhiasan secara berlebihan, tetapi untuk petugas pria wajahnya masih terdapat kumis dan cambang sehingga kurang rapi. Dilihat dari hasil kuesioner yang ada penampilan sudah sangat baik dan lainnya melihat penampilan petugas yang kurang rapi, menggunakan kemeja biasa atau tidak memakai seragam, tatanan rambut yang berantakan atau memakai hijab tidak sesuai.

d. Perhatian

Perhatian yang dilakukan oleh petugas dari hasil observasi masih ada penumpang yang sedang melakukan pelayanan masih berbicara dengan temannya sehingga tidak memperhatikan penuh penumpang dan seringkali mendahulukan penumpang yang menggunakan calo. Tetapi jika ada keluhan segera ditangani sehingga kesan yang diberikan petugas cukup baik. Dilihat dari segi penumpang perhatian yang diberikan petugas sudah sangat baik petugas memperhatikan penuh penumpang saat sedang melakukan pelayanan.

e. Tindakan

Penanganan pelayanan waktu yang diberikan petugas ada yang tidak cukup dengan 2 menit 30 detik jika sesuai dengan peraturan yang ada dikarenakan sistem yang seringkali down dan sinyal internet yang susah sehingga pelayanan melebihi waktu ketentuan. Oleh sebab itu antrian menjadi sangat panjang dan jika sudah mendekati waktu boarding antrian akan bertambah panjang dan biasanya disebabkan juga oleh penumpang group sehingga lebih dari 20 menit penumpang menunggu antrian. Dilihat dari hasil kuesioner waktu pelayanan sudah baik dan ada yang menyatakan pelayanan sedikit lambat, ada kendala sistem sehingga lama proses check-innya.

Untuk hasil kuesioner antrian juga sudah baik hanya dikarenakan antrian sangat Panjang sehingga mengakibatkan antri lebih dari 20 menit. Batas waktu pembukaan pelayanan *check-in counter* pada ketentuan yang ada dalam PM No 49 Tahun 2012 paling lambat 2 jam sebelum keberangkatan. Selama observasi berlangsung seringkali petugas membuka *check-in* terlambat yang seharusnya buka pukul 08.30 tetapi petugas membuka pukul 08.45-09.00. dan untuk penutupan *check-in counter* jika sesuai dengan ketentuan yaitu 30 menit sebelum keberangkatan, tetapi selama boarding belum selesai atau manifest belum diserahkan masih bisa untuk *check-in*.

f. Tanggung Jawab

Pada saat melakukan kesalahan petugas harus bertanggung jawab. Hasil dari observasi petugas bertanggung jawab jika melakukan kesalahan saat check-in seperti salah print boarding pass dan label tag bagasi. dan Petugas dengan cepat melakukan penanganan jika terjadi bagasi lebih dari 20 kg, jika ada penumpang yang membawa bagasi lebih dari 20 kg maka petugas akan menanyakan apakah barang tersebut mau dikeluarkan agar tidak lebih dari 20 kg atau akan membayarnya tetapi pembayaran tidak bisa dilakukan di tempat *check-in counter* harus dibayar ke Customer Service. Dari hasil kuesioner menyatakan jika bagasi lebih dari 20 kg maka harus membayar dan prosesnya ribet dan prosesnya lama harus dibayar di Customer Service, tidak bisa dibayar di *check-in counter*nya langsung.

Tabel 3. Prosentase Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Item	Prosentase	Kategori
1.	Kemampuan	Komunikasi	83.3%	Sangat Baik
		Kejelasan informasi	50%	Cukup
2.	Sikap	Keramahan	76.7%	Sangat Baik
		Respon permintaan/ keluhan	93.3%	Sangat Baik
3.	Penampilan	Penampilan rapi dan menarik	76.7%	Sangat Baik
		Tatanan rias dan perhiasan yang wajar		
4.	Perhatian	Memberikan perhatian penuh	86.7%	Sangat Baik
		Memberikan kesan baik		
5.	Tindakan	Pelayanan dengan waktu 2 menit 30 detik	66.7%	Baik
		Antrian maksimal 20 menit per orang		

		Waktu buka 2 jam sebelum keberangkatan		
		Waktu tutup 30 menit sebelum keberangkatan		
6.	Tanggung Jawab	Tanggung jawab atas kesalahan	76.7%	Sangat Baik
		Penanganan bagasi melebihi 20 kg		

Jadi secara umum kualitas pelayanan petugas *check-in counter* Maskapai Batik Air yang berada di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dari kemampuan petugas sudah cukup baik, tetapi harus tetap dievaluasi agar kemampuan petugas serta pengetahuannya jauh lebih baik lagi dan sesuai standar. Dari sikap petugas masih banyak petugas yang kurang ramah kepada penumpang, dan sebaiknya pemimpin atau manajer yang menangani petugas *check-in counter* tersebut dapat memberitahu petugas agar selalu ramah dan tidak emosi saat melayani penumpang. Untuk penampilan petugas masih kurang rapi dan masih banyak petugas yang tidak sesuai standar ketentuan petugas *check-in counter*, seperti seragam yang tidak sesuai, dan sebaiknya penanggung jawab menegur petugas yang penampilannya tidak rapi karena tidak enak untuk dipandang. Untuk perhatian petugas sudah baik tetapi ada petugas yang masih mendahulukan rekan kerja yang melakukan *check-in*, sebaiknya mendahulukan penumpang yang sudah dalam antrian. Tindakan petugas sudah baik, dan untuk tanggung jawab petugas dalam menangani penumpang sudah baik, tetapi harus ditingkatkan semuanya.

#### **B. Tingkat kepuasan penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Labuan Bajo**

Berdasarkan pengamatan yang didukung adanya kuesioner yang dibagikan kepada penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo dan dengan adanya SOP yang berlaku yang berpedoman pada PM No 49 Tahun 2012. Bahwa tingkat kepuasan penumpang Maskapai Batik Air pada bandar udara tersebut dilihat dari indikator kepuasan menurut Khuong dan Uyen (2014). Kualitas pelayanan mampu memberi dampak kepada puas atau tidaknya penumpang terhadap Maskapai tersebut hal ini didukung dengan penelitian wanty, (2020) bahwa kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh penyedia jasa akan menciptakan kepuasan bagi para penumpang yang menggunakan jasa tersebut.

Tingkat kepuasan Maskapai Batik Air dari hasil kuesioner yang diberikan kepada penumpang untuk melihat opininya yang telah menggunakan jasa dari maskapai tersebut yaitu dari hasil kuesioner yang didukung dengan pengamatan kualitas yang dirasakan oleh penumpang yaitu puas dan senang menggunakan Maskapai Batik Air. Untuk faktor

pelayanan petugas cukup baik tetapi masih banyak yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Citra maskapai penerbangan sangat baik sehingga penumpang bersedia untuk merekomendasikan Maskapai Batik Air kepada orang lain. Sedangkan ketepatan waktu pelayanan maupun keberangkatan maskapai sudah cukup baik dibuktikan dengan pesawat yang tidak pernah delay penerbangannya yang disebabkan oleh pelayanannya kecuali kesalahan teknis atau cuaca.

Tabel 4. Prosentase Tingkat Kepuasan Penumpang

No	Indikator	Prosentase	Kategori
1.	Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan	90%	Sangat Baik
2.	Faktor Pelayanan Petugas	93.3%	Sangat Baik
3.	Citra Maskapai Penerbangan	93.%	Sangat Baik
4.	Ketepatan Waktu	66.7%	Baik

Dari hasil observasi, kuesioner dan perbandingan penelitian yang relevan dapat dianalisis bahwa banyak penumpang yang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Maskapai Batik Air, dari kualitas pelayanan petugas yang dirasakan oleh penumpang rata-rata sudah sesuai yang diinginkan dan dibutuhkan oleh penumpang walaupun setiap orang mempunyai keinginan yang berbeda-beda. Untuk citra maskapai penerbangannya sudah baik dengan harga yang sangat terjangkau. Dan untuk ketepatan waktu sudah cukup baik, tetapi masih banyak yang harus diperbaiki lagi sehingga penumpang merasa nyaman dan dapat terus menggunakan Maskapai Batik Air serta bersedia untuk merekomendasikan kepada orang-orang untuk menggunakan Maskapai Batik Air sehingga perusahaan mendapatkan untung.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah diolah dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pelayanan Check-in Counter Maskapai Batik Air di Bandar Udara Labuan Bajo terhadap penumpang sudah baik dan sesuai dengan ketentuan PM No.49 Tahun 2012 dan Doc. No : TND/SOP-01, tetapi petugasnya masih banyak yang harus diperbaiki yaitu tentang sikap keramahan, cepat tanggap (responsif), sopan santun dalam melayani penumpang, penampilan yang tidak rapi harus diperbaiki sehingga enak dipandang oleh penumpang, tidak mendahulukan rekan kerja saat melakukan pelayanan harus sesuai dengan antrian. Sistem yang harus diperbaiki agar tidak sering gangguan atau down.
2. Dari hasil yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 30 responden kepuasan penumpang terhadap Maskapai Batik Air sebesar 90% yang artinya sebagian besar penumpang puas. Dimana sisanya dipengaruhi oleh

petugasnya yang kurang ramah dan pelayanan yang cukup lama, antrian yang panjang dan pembayaran bagasi lebih ya cukup rumit.

## **PENELITIAN LANJUTAN**

Bagi peneliti selanjutnya yang mungkin akan tertarik meneliti tentang *check-in counter* yaitu peneliti diharapkan dapat menambah dan mengembangkan pembahasan, variabel yang lain yang berpengaruh terhadap tingkat pelayanan dan kepuasan penumpang. Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan wawancara kepada petugas *check-in counter* untuk lebih memperkuat hasilnya.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam pembuatan jurnal penelitian ini, sebagai penulis saya ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak Tofan dan Ibu Marfuah, serta kakak saya Ibnu furqon dan Iqbal mustaqim yang telah mendoakan saya dan memberikan dukungan.
2. Ibu Vidyana Mandrawaty, S.E., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
3. Miss Gallis Nawang Ginusti, S.Pd., M.A selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh responden yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian saya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Mardiah, Mardiah. 2020. Fasilitas Check-in Counter dan Kinerja Petugas Check-in Counter Benerbangan Domestik Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Ilmi, Zamrudin. 2019. Optimalisasi Kinerja Petugas Check-in PT.Radhitya Avio Jasa Terhadap Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Banyuwangi. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Pratiwi, Novita. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai batik air di bandar udara abdulrachman saleh malang. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Peraturan Menteri Perhubungan. Nomor : PM 49 Tahun 2012. *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. 27 September 2012. Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 87. Jakarta .
- Priharto, Sugi. 2020. Indikator Kepuasan Pelanggan : Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis. Diakses pada 26 Juni 2021, dari <https://accurate.id/marketing-manajemen/indikator-kepuasan-pelanggan/>.