

UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN UNTUK MENCAPAI *ON TIME PERFORMANCE* PADA PETUGAS *CHECK-IN* MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA

¹Nadia Citra Maharani, ²Sri Sutarwati

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

Abstrak

Pelayanan merupakan aspek terpenting di dunia bisnis yang mengandalkan jasanya. 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. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dari ketepatan waktu penerbangan keberangkatan atau *On Time Performance* (OTP). Semakin besar jumlah ketepatan waktu penerbangan maka kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik. Pada Maskapai Citilink di Bandara Internasional Soekarno Hatta sendiri, masih ada beberapa kali penerbangan yang tidak memenuhi OTP atau bisa dikatakan *delay*, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelayanan petugas *Check-In Counter* untuk mencapai *On Time Performance* dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan petugas *Check-In Counter* untuk mencapai *On Time Performance* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan data yang diperoleh berasal data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Januari 2023 sampai dengan Februari 2023. Tempat penelitian di PT. Garuda Indonesia Unit *Check-In Counter* Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Obyek pada penelitian ini adalah pelayanan petugas *Check-In Counter* untuk mencapai *On Time Performance* dan Subyek pada penelitian ini adalah petugas pasasi *Check-In Counter* Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Hasil dari penelitian ini adalah kendala yang dihadapi dalam pelayanan petugas *Check-In Counter* untuk mencapai *On Time Performance* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta meliputi kendala internal dan eksternal. Kendala internal yaitu terjadinya *System Server Check In Down* dan waktu pengecekan yang diberikan terlalu singkat untuk untuk *check in* dan *drop bagasi*. Sedangkan untuk kendala secara eksternal antara lain penumpang yang tidak dapat menunjukkan identitas atau kartu pengenalan, penumpang dengan kedatangan *last minute check-in* atau penumpang yang terlambat, dan *Bagasi Stranded*. Upaya tersebut antara lain Maskapai Citilink menyiapkan *SDM Counter check in* yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dan berkompeten sehingga dapat menjalankan *SOP* yang sesuai dalam bekerja. Petugas *check-in* telah bekerja ramah, cepat tanggap (*responsif*) serta mengutamakan penumpang yang sudah berada pada antrian serta dengan kondisi 15 menit sebelum tutup *check-in counter* serta adanya proses *check in* melalui *web check in* atau aplikasi *citilink* dan mesin *self check in*.

Kata Kunci : *On Time Performance*, Maskapai Citilink, dan Bandara Soekarno Hatta

Abstract

Service is the most important aspect in the business world that relies on its services. Every airport in Indonesia must provide services in accordance with the target level of service at the airport in accordance with the Decree of the Director General of Civil Aviation, Decree Number 284/X/1999. Good service quality can be measured from the timeliness of departure flights or *On Time Performance* (OTP). The greater the number of flight punctuality, the better the quality of service provided. At Citilink at Soekarno Hatta International Airport itself, there are still several flights that do not meet the OTP or can be said to be delayed. This study aims to determine the obstacles faced in the service of *Check-In Counter* officers to achieve *On Time Performance* and efforts made by airlines to improve *Check-In Counter* officers to achieve *On Time Performance* on Citilink Airlines at Soekarno Hatta International Airport. This research is qualitative in nature with data obtained from primary and secondary data. Data collection techniques in the form of interviews, observations and summaries. This research was conducted from January 2023 to February 2023. The research location was at PT. Garuda Indonesia Unit *Check In Counter* at Soekarno Hatta International Airport. The object of this study is the service of *Check-In Counter* officers to achieve *On Time Performance* and the Subjects of this study are Citilink Airline *Check-In Counter* passage officers at Soekarno Hatta International Airport. The results of this

¹ Email Address: 190709512@students.sttkd.ac.id

Received 30 Mei 2023, Available Online 30 Juli 2022

study are the obstacles faced in the service of Check-In Counter officers to achieve On Time Performance on Citilink Airlines at Soekarno Hatta International Airport including internal and external constraints. Internal constraints are the occurrence of System Server Check In Down and the checking time given is too short to check in and drop off baggage. Meanwhile, external constraints include passengers who cannot show their identity or identification cards, passengers with last minute check-in arrivals or passengers who are late, and Stranded Baggage. These efforts include, among others, Citilink Airlines preparing counter check-in human resources that are in accordance with predetermined criteria and are competent so that they can carry out appropriate SOPs at work. The check-in staff worked friendly, responsive and prioritized passengers who were already in the queue and conditioned 15 minutes before the check-in counter closed and there was a check-in process via web check-in or the Citilink application and self-check-in machines.

Keywords: *On Time Performance, Citilink Airlines, and Soekarno Hatta Airport*

Pendahuluan

Pengguna jasa transportasi udara di Indonesia semakin hari semakin meningkat. Badan Pusat Statistik (2022) mencatat jumlah penumpang angkutan udara domestik yang diberangkatkan pada Mei 2022 sebanyak 5,3 juta orang atau naik 40,41% dibanding April 2022. Sementara itu untuk jumlah penumpang internasional naik 61.56% menjadi 472,9 ribu penumpang. Perkembangan jumlah penumpang angkutan udara tersebut harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan pada Bandar udara bagi pengguna jasa baik pelayanan sebelum penerbangan, maupun setelah penerbangan. Bandar Udara merupakan salah satu faktor pendukung dalam kelancaran dan pertumbuhan transportasi udara. 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.

Menurut PM 30 Tahun 2021 Pasal 6 ayat 1 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara bahwa standar pelayanan yang harus diberikan oleh Badan Usaha Angkutan Udara meliputi pelayanan *Pre Flight Service* (pelayanan sebelum penerbangan), *In Flight Service* (pelayanan selama penerbangan), dan *Post Flight Service* (pelayanan setelah penerbangan) (*jdih.dephub.go.id*, 2015). Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dari ketepatan waktu penerbangan keberangkatan atau *On Time Performance (OTP)*. Semakin besar jumlah ketepatan waktu penerbangan maka kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik. Maskapai penerbangan harus memperhatikan ketepatan waktu agar penumpang tidak meragukan pelayanan dari maskapai.

Berdasarkan keluhan masyarakat pengguna jasa angkutan udara, dinyatakan bahwa pelayanan jasa angkutan udara yang berkaitan dengan ketepatan jadwal keberangkatan cenderung menurun. Pada Maskapai Citilink di Bandara Internasional Soekarno Hatta sendiri, masih ada beberapa kali penerbangan yang tidak memenuhi OTP atau bisa dikatakan *delay*, *On Time Performance* merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong kepuasan penumpang karena hal tersebut menggambarkan kesesuaian harapan penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan maskapai (Dortina et al, 2017). Terkait kepuasan penumpang dan kualitas pelayanan, kinerja pelayanan *Check-In Counter* yang baik, dapat membuat penumpang merasa puas karena tidak menyebabkan terjadinya penumpukan pada antrian (Prayudhista & Aminatuzzuhro, 2022). Jadi, apabila petugas *ground handling* dalam layanan *Check-In Counter* memiliki performa yang baik, maka dapat meningkatkan *On Time Performance (OTP)* dan kepuasan penumpang.

Tinjauan Pustaka

Check-In Counter

Sumarmo (2019) mendefinisikan layanan *Check-in* sebagai suatu proses layanan terhadap penumpang yang akan mengadakan perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang.

Kegiatan *check-in* dikategorikan menjadi 3 jenis, yaitu:

1. *Check-in counter*

Wulandari (2018) mendefinisikan *check-in counter* sebagai tempat untuk melakukan proses pendataan terhadap penumpang beserta bagasi bawaannya yang akan ikut ke dalam suatu penerbangan.

2. *Self check-in*

Menurut Andrian dan Aldelweis (2017) *self check-in* adalah sebuah fasilitas yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan pelayanan menggunakan mesin dan bisa dilakukan sendiri. Wajib bagi penumpang yang membawa bagasi atau tanpa bagasi.

3. *Online check-in*

Online check-in adalah pelayanan proses *check-in* dengan menggunakan jaringan internet yang bisa dilakukan dimana saja. *Online check-in* dibuka setelah reservasi tiket hingga 30 menit sebelum keberangkatan.

Pelayanan

Menurut Kasmir (2017) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Menurut Moenir (2018) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memnuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

1. *Reliability* (kehandalan)
2. *Tangibles* (bukti fisik)
3. *Responsiveness* (kepekaan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty*

Pelayanan Prima

Zulkarnain dan Sumarsono (2018) mendefinisikan pelayanan prima sebagai *service excellent* yang artinya keunggulan pelayanan dengan mutu yang baik sekali. Disebut sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan.

Konsep dasar pelayanan prima, yaitu:

1. Konsep sikap (*attitude*)

Sikap yang harus dimiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap perusahaan. Diharapkan para pegawai di setiap perusahaan harus mencerminkan perusahaan itu sendiri. Para pelanggan akan memberikan kesan pertama saat berhubungan langsung dengan orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut, salah satunya yaitu pegawainya yang

memberikan pelayanan. Dalam konsep ini pegawai harus memiliki pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaannya dan memiliki kemampuan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaannya.

2. Konsep perhatian (*attention*)

Saat melakukan pelayanan kepada konsumen, maka perlu memperhatikan dan mencermati konsumennya. Jika konsumen sudah menunjukkan niat untuk membeli suatu barang atau jasa yang telah ditawarkan maka segera layani dan tawarkan bantuan yang dia perlukan, sehingga konsumen merasa diperhatikan dan keinginan dapat terpenuhi. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam konsep ini seperti mengucapkan salam saat memulai pembicaraan, memahami keinginan konsumen, melakukan pelayanan yang ramah. Karena itu adalah kepentingan konsumen yang paling utama.

3. Konsep tindakan (*action*)

Dalam konsep tindakan, seorang pegawai harus memperhatikan dan mencermati apa yang menjadi keinginan konsumen. Supaya pelanggan merasa puas terhadap pelayanan tersebut dan tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada pelanggan.

On time performance

Ketepatan waktu penerbangan (*On time performance of Airline*) merupakan salah satu produk andalan dari suatu maskapai yang akan menjadikan reputasi dari maskapai tersebut baik di kalangan pengguna jasa transportasi udara. Menurut Sudjatmiko (CNN, 2015) berdasarkan Kementerian Perhubungan, level patokan OTP yang biasa dijadikan perbandingan di industri penerbangan adalah 85%. *On time performance* adalah suatu keadaan dimana waktu keberangkatan dan waktu kedatangan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Berikut hal-hal yang berkaitan dengan *On Time Performance* :

1. *Departure time*, merupakan perkiraan waktu suatu pesawat melakukan keberangkatan dari tempat awal melakukan penerbangan.
2. *Arrival time*, adalah waktu perkiraan sampainya sebuah pesawat ditempat tujuan.
3. *Ground time*, merupakan selang waktu keberangkatan dan kedatangan pesawat.
4. *Cancelled flights*, merupakan pembatalan penerbangan yang disebabkan oleh masalah komersial atau operasional.
5. *Delayed flights*, adalah sebuah penundaan penerbangan, penerbangan delay jika berangkat lebih dari 15 menit dari waktu perkiraan (*departure time*).
6. *Rescheduled Flights*, adalah sebuah penerbangan yang dijadwal ulang pada waktu awalnya, dan dilakukan minimal 24 jam sebelum waktu penerbangan awalnya.
7. *Air Time*, merupakan periode waktu di udara sampai tujuan.
8. *Flight Time*, merupakan sebuah periode waktu yang dihitung dari saat sudah mulai bergerak dalam kendali sampai pesawat mencapai posisi parkir kembali di darat dan mematikan mesin.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penggunaan pendekatan kualitatif ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran tentang pelayanan *Check In Counter* PT. Garuda Indonesia dalam meningkatkan *On Time Performance* (OTP) pada Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Januari 2023 sampai dengan Februari 2023. Tempat penelitian di PT. Garuda Indonesia Unit *Check-In Counter* Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Objek dalam penelitian ini adalah pelayanan petugas *Check-In Counter* untuk mencapai *On Time Performance*. Subjek dalam penelitian ini adalah petugas pasasi *Check-In Counter* Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno

Hatta. Sumber Data dalam penelitian ini adalah Data primer yang akan diperoleh melalui wawancara dan observasi dan data sekunder yang akan diperoleh peneliti ini berupa dokumen mengenai regulasi standar pelayanan penumpang mengenai pelayanan *Check-In Counter* dalam meningkatkan *On Time Performance* (OTP), dan dokumen pengguna fasilitas *Check-In*. Metode pengumpulan data yang digunakan berasal dari observasi, wawancara, dokumentasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data. Analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi. Langkah-Langkah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pemilihan lokasi penelitian
2. Pengajuan permohonan penelitian
3. Pengajuan permohonan observasi, wawancara dan dokumentasi
4. Pengumpulan data
5. Pengolahan data
6. Analisis dan pembahasan data
7. Kesimpulan dan saran

Hasil dan Pembahasan

Kendala yang dihadapi dalam pelayanan petugas *Check-In Counter* untuk mencapai *On Time Performance* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

Kendala yang dihadapi dalam pelayanan petugas *Check-In Counter* untuk mencapai *On Time Performance* pada Maskapai Citilink. Kendala yang dihadapi petugas *check in counter* yang menjadi penyebab tidak terjadinya *On Time Performance* (OTP) terdapat dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor kendala penyebab yang berasal dari dalam Maskapai Citilink yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, sedangkan faktor eksternal adalah faktor-faktor penyebab yang berasal dari luar Maskapai Citilink yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, atau dengan kata lain faktor-faktor yang disebabkan oleh pihak luar Maskapai Citilink yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

Faktor internal yang menjadi penyebab terkendalanya petugas *check in counter* tidak mencapai *On Time Performance* (OTP) adalah terjadinya *System Server Check In Down*. *Sistem server check in down* atau koneksi lemah terjadi karena kapasitas server yang kurang memadai, sehingga terjadi kesulitan ketika mengakses sistem secara bersamaan, dan juga membuat sinyal memburuk pada saat petugas melakukan *check in*. *System Server Check In Down* yang pertama dari sistem *Baggage Handling System* (BHS) seperti conveyer, terdapat kendala jika antriannya panjang conveyernya sering terjadi *down* seperti hidup mati dan bagasi itu harus antri di BHS untuk *scan barcode* bagasi. Akibat dari kendala tersebut akan berpengaruh kepada antrian yang panjang. Dalam menangani kendala ini maka petugas *check in counter* harus menggunakan *check in counter* secara manual dimulai dari penulisan *boarding pas* manual, tag manual dan penulisan nama penumpang secara manual. Faktor internal lainnya yang menjadi kendala yang menjadi penyebab terjadinya *On Time Performance* (OTP) tidak tercapai oleh petugas *check in counter* adalah mengenai waktu pengecekan yang diberikan terlalu singkat untuk untuk *check in* dan drop bagasi. 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. Dalam menjalankan tugasnya, petugas *check in counter* sudah sesuai dengan SOP yang ada. Tim supervisor juga melakukan *controller* dan pengawasan *check in* terhadap petugas. Akan tetapi masih terdapat kendala seperti penumpang yang tidak tepat waktu ataupun petugas *check in counter* pada jam-jam sibuk. Dalam hal ini baik pihak maskapai maupun Bandara tidak dapat menambahkan waktu yang lebih lagi dikarenakan sudah ada ketentuan dari Pemerintah yang mengatur waktu pelayanan *check in*. Waktu *check in* yang diterapkan telah memenuhi Standar pelayanan pada *check-in* yang ditetapkan pada PM Nomor 49 Tahun 2012, yaitu waktu menunggu penumpang dalam antrian > 20 menit dan waktu pelayanan penumpang > 2 menit 30 detik.

Faktor selanjutnya adalah faktor eksternal yang berasal dari penumpang. Faktor yang berasal dari penumpang seperti penumpang yang tidak bisa menunjukkan identitas atau kartu pengenalan, penumpang dengan kedatangan *last minute check*, dan Bagasi *Stranded*. Dampak dari semua itu yang pertama akan terjadi antrian yang panjang, *on time performance* untuk *check in* itu agak terlambat, bagasi kemungkinan bisa ketinggalan tetapi akan dilakukan penerbangan selanjutnya.

Kendala mengenai penumpang yang tidak bisa menunjukkan identitas atau kartu pengenalan memang jarang terjadi. Akan tetapi dampak yang ditimbulkan dari kendala tersebut salah satunya dapat menurunkan pelayanan petugas *Check-In Counter* sehingga *On Time Performance* (OTP) tidak tercapai. Petugas *Check-In Counter* selalu memeriksa Kesesuaian tanda pengenalan setiap penumpang di Maskapai Citilink. Kesesuaian tanda pengenalan yaitu untuk memeriksa kesesuaian dan keberlakuan antara tiket dengan identitas penumpang. Petugas *Check-In Counter* bertanggung jawab untuk memeriksa kesesuaian tiket penumpang dengan kartu tanda penduduk (KTP) atau surat ijin mengemudi (SIM) atau paspor yang masih berlaku dan memeriksa kartu vaksin. Apabila Penumpang menolak memberikan bukti usia atau identitas sebagaimana yang diminta oleh Maskapai, atas kebijakannya dan kapan saja, dapat menolak mengangkut Penumpang. Selain itu, ketika Penumpang bepergian dengan harga tiket yang memiliki persyaratan usia tertentu untuk pemenuhan syarat, bukti usia dapat diperlukan. Bentuk bukti identitas yang dapat diterima adalah SIM yang masih berlaku, akte kelahiran/pembaptisan, paspor atau kartu perawatan kesehatan provinsi. Kelalaian untuk memberikan bukti sebagaimana yang diminta merupakan alasan penolakan pengangkutan.

Lebih lanjut kendala lain yang dihadapi oleh petugas pasasi saat *check-in* adalah *last minute check-in* atau penumpang yang terlambat. Dampak negatifnya *check in* memakan waktu yang banyak itu akan berdampak ke antrian, petugas *check in* itu dituntut harus cepat dan sesuai prosedur jika ada kendala *check in* nya lama pasti akan berpengaruh kepada antrian yang panjang. Dalam hal ini petugas *Check in* 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 informasi juga sudah disampaikan melalui *General announcement* yang dioperasikan oleh pihak Bandara Soekarno-Hatta untuk memberikan informasi mengenai pesawat yang akan berangkat dan melakukan *last minute called* kepada pihak informasi bandara. Hal ini dengan tujuan memudahkan penumpang untuk mempersiapkan diri.

Faktor eksternal lain yang memengaruhi *On Time Performance* (OTP) tidak tercapai adalah kendala pada Bagasi *Stranded*. Bagasi *stranded* adalah bagasi penumpang yang akan di muat di kompartemen pesawat namun tertahan di Avsec karena terdeteksi oleh mesin x-ray bahwa di dalam bagasi tersebut terdapat barang elektronik seperti laptop, *powerbank* dan elektronik lainnya, atau barang *dangerous goods* seperti bahan bakar, aerosol, bahan peledak, dan sejenisnya. Petugas *Check in Counter* bertanggung jawab untuk menimbang bagasi penumpang, memeriksa bilamana

ada kelebihan berat, mencetak label bagasi, menempelkannya pada bagasi, menerbitkan kartu naik pesawat udara (boarding pass), menanyakan kepada penumpang apakah membawa benda-benda tajam atau barang-barang berbahaya lainnya, mengarahkan penumpang menuju pintu keberangkatan. Masalah yang terdapat pada pengecekan bagasi adalah petugas harus kirim ke bawah minimal 45 menit sebelum keberangkatan. Petugas dapat mencapai itu jika harus *close check in* itu *on time* di 45 menit dan jika tidak *on time* maka beberapa bagasi tidak bisa diangkut dipenerbangan. Akibatnya akan dialihkan di penerbangan berikutnya. Dampaknya akan berakibatkan *flight* berikutnya akan menyebabkan *delay*.

Upaya dalam meningkatkan pelayanan petugas *Check-In Counter* untuk mencapai *On Time Performance* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

Upaya dalam meningkatkan pelayanan petugas *Check-In Counter* untuk mencapai *On Time Performance* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta adalah Petugas *check in counter* harus bekerja dengan cepat menyelesaikan proses *check in* dan tidak keluar dari SOP. Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan selalu mempersiapkan semua kelengkapan yang digunakan petugas *check in counter* saat sebelum *check in*, memperhatikan atau mengecek terlebih dahulu semua *system check in counter* yang akan dipergunakan agar mempermudah untuk melakukan semua aktifitas proses *check in*. Upaya dalam meningkatkan pelayanan petugas *Check-In Counter* untuk mencapai *On Time Performance* pada Maskapai Citilink antara lain harus menyiapkan SDM *Counter check in* yang mempunyai seperti petugas *check in* yang ada dan dengan *flight* yang ada harus *balance*. Biasanya 1 *flight* dengan kapasitas 180 penumpang Maskapai membuka 3 *counter*, *counter* harus *open* sesuai dengan jumlah *flight*.

Upaya dan solusi yang telah dilakukan oleh Maskapai Citilink dalam menghadapi kendala *last minute check-in* atau penumpang yang terlambat adalah dengan tetap bekerja sesuai SOP dan bersikap ramah dengan penumpang dengan meminta maaf kepada penumpang lalu menjelaskan kepada penumpang mengenai tidak tepat waktu penerbangan yang telah dijadwalkan sebelumnya. Selain itu informasi juga sudah disampaikan melalui *General announcement* yang dioperasikan oleh pihak Bandara Soekarno-Hatta untuk memberikan informasi mengenai pesawat yang akan berangkat dan melakukan *last minute called* kepada pihak informasi bandara. Hal ini dengan tujuan memudahkan penumpang untuk mempersiapkan diri. Petugas *Check in Counter* juga berkewajiban untuk menyampaikan informasi kepada penumpang mengenai waktu pemeriksaan akan tutup 45 menit sebelum keberangkatan dan memberitahu kepada penumpang jika tiket citilink tidak dapat *refund* atau *direschedule*. Prosedur *check-in* batas pada saat waktu pembukaan *checkin counter* paling lambat 2 jam sebelum waktu keberangkatan yang dijadwalkan. Menurut Standar pelayanan pada *check-in* yang ditetapkan pada PM Nomor 49 Tahun 2012 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*.

Peningkatan pelayanan petugas *check in counter* dalam mencapai *on time performance* yang telah diupayakan oleh pihak Maskapai Citilink seperti adanya proses *check in* melalui *web check in* atau aplikasi citilink, dan mesin *self check in*, dalam mempercepat proses *check in* dan meminimalisir antrian panjang di tempat *check in* sehingga mempermudah petugas untuk mencapai *on time performance* di maskapai citilink. Terdapat mesin *self check in* yang membantu mempermudah dan mempercepat petugas *check in* dalam bekerja guna peningkatan pelayanan petugas *check in counter* dalam mencapai *on time performance* (OTP). Dengan adanya mesin *self check in* penumpang tidak perlu ke counter dan counter hanya untuk drop bagasi. Semua informan setuju jika adanya mesin *self check in* membantu petugas *check in counter* cepat dan tepat waktu. Mesin tersebut membantu kepada penumpang yang tidak membawa bagasi efisisensinya lebih tinggi dan cepat tidak perlu *check in* di counter dan tidak perlu antri. Melalui mesin ini petugas *check in* juga dapat membantu

untuk check in melalui web. Mesin *self check in* dapat meningkatkan *on time performance* (OTP) pada pelayanan petugas *check in counter*.

Kesimpulan

Kendala yang dihadapi petugas *check in counter* yang menjadi penyebab terjadinya On Time Performance (OTP) tidak tercapai pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta terdapat dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Kendala internal yaitu terjadinya *System Server Check In Down* dan waktu pengecekan yang diberikan terlalu singkat untuk check in dan drop bagasi. Sedangkan untuk kendala secara eksternal antara lain penumpang yang tidak dapat menunjukkan identitas atau kartu pengenalan, penumpang dengan kedatangan *last minute check-in* atau penumpang yang terlambat, dan Bagasi *Stranded*.

Baik pihak Maskapai Citilink maupun Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta telah melakukan beberapa upaya dalam mengatasi kendala yang dihadapi oleh petugas *check in counter* agar tercapai peningkatan *On Time Performance* (OTP). Upaya tersebut antara lain Maskapai Citilink menyiapkan *SDM Counter check in* yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dan berkompeten sehingga dapat menjalankan SOP yang sesuai dalam bekerja. Petugas *check-in* telah bekerja ramah, cepat tanggap (responsif) serta mengutamakan penumpang yang sudah berada pada antrian serta dengan kondisi 15 menit sebelum tutup *check-in counter*. Peningkatan pelayanan petugas *check in counter* dalam mencapai *on time performance* yang telah diupayakan oleh pihak Maskapai Citilink seperti adanya proses *check in* melalui web *check in* atau aplikasi citilink dan mesin *self check in*.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. (2022, 5 Agustus). *Ekonomi Indonesia Triwulan II-2022 Tumbuh 5,44 Persen*. Diakses dari <https://www.bps.go.id/pressrelease/2022/08/05/1913/ekonomi-indonesia-triwulan-ii-2022-tumbuh-5-44-persen--y-on-y-html#:~:text=Perekonomian%20Indonesia%20berdasarkan%20besaran%20Produk,y%2Don%2Dy> (diakses: 18 November 2022, 17.50)
- Dortina, Y., Kausar, D. R. K., Mbulu, Y. P. (2017). Pengaruh On Time Performance terhadap Minat Beli Ulang pada PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. *Journal of Tourism Destination and Attraction*, 5(2), 34-46.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik* MitraWacana Media. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kasmir. 2017. *Customer Service Exellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Lovelock, C, dan Jhon Wiirtz, 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta:Erlangga.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021. *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. Departemen Perhubungan.
- 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.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomer 1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan*. 17 Desember 2008. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009. Jakarta