

Evaluasi Kualitas Layanan Staf *Boarding Gate* Citilink di Yogyakarta *International Airport*

Ratu Fadillah¹

Hidayatullah²

^{1,2}Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

¹rratufadillah@gmail.com

²hidayatullah@amayogyakarta.ac.id

Abstract

This study analyzes the quality level of service provided by Citilink's boarding gate staff at Yogyakarta International Airport (YIA) in executing boarding procedures according to Standard Operating Procedures (SOP). The research results show that Citilink's boarding gate staff at YIA are able to organize and manage the boarding procedures quickly and efficiently, allowing passengers to board the aircraft on time without any hindrance. The staff's compliance with the established SOPs is a major factor supporting passenger satisfaction. In addition to compliance with SOPs, other supporting factors in improving service quality include the availability of additional facilities that facilitate the staff's performance. However, this study also identifies several inhibiting factors, such as operational aircraft issues that cause delays and passenger dissatisfaction with staff services. To address these obstacles, this study proposes several solutions. First, providing compensation to passengers in the event of a delay as a form of responsibility and fairness. Second, the staff should continuously improve service quality to meet passenger satisfaction. Third, enhancing communication between boarding gate staff and passengers to provide clear and accurate information regarding the boarding process.

Keywords: Service Quality, Boarding Gate Staff, SOP, Passenger Satisfaction, Yogyakarta International Airport (YIA)

PENDAHULUAN

Dalam industri penerbangan, kualitas layanan merupakan aspek krusial yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas penumpang (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, 1998). Layanan yang berkualitas tidak hanya mencakup keselamatan dan ketepatan waktu penerbangan, tetapi juga pengalaman yang diberikan oleh staf bandara, termasuk staf di boarding gate (Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, 2017). Citilink, sebagai salah satu maskapai penerbangan berbiaya rendah terkemuka di Indonesia, beroperasi di Yogyakarta International Airport (YIA), bandara yang relatif baru dan menjadi pintu gerbang utama bagi wisatawan domestik dan internasional ke Yogyakarta dan sekitarnya. Evaluasi kualitas layanan staf boarding gate Citilink di YIA menjadi penting untuk memastikan bahwa maskapai ini dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penumpangnya, serta bersaing di industri yang sangat kompetitif ini (Lovelock, C. & Wirtz, 2016).

Bandara Yogyakarta *International Airport* adalah sebuah bandar udara internasional yang dibangun di Kapanewon Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta Bandar udara Yogyakarta *International Airport* menggantikan Bandar Udara Internasional Adisutjipto yang sudah tidak mampu lagi menampung kapasitas penumpang dan pesawat. Bandar udara Yogyakarta *International Airport* berdiri di tanah seluas 600 hektar dan pembangunannya diperkirakan menelan biaya Rp. 9 triliun. Bandar udara Yogyakarta *International Airport* akan memiliki terminal seluas 210.000 meter persegi dengan kapasitas 20 juta penumpang pertahun. Selain itu, bandar udara Yogyakarta *International Airport* diperkirakan akan memiliki hanggar seluas 371.125 meter persegi yang direncanakan bakal sanggup menampung hingga sebanyak 28 unit pesawat. Salah satu bagian dari bandar udara adalah adanya boarding gate (Prasetyo, 2019).

Boarding Gate merupakan proses menaikkan penumpang ke pesawat, sebelum *boarding* penumpang dapat menunggu di ruang tunggu khusus penumpang yang akan naik pesawat, yaitu *gate/lounge* sebelum memasuki *area boarding gate* penumpang harus dipastikan memiliki *boarding pass* yang di dalamnya tercantum nama penumpang, tujuan dan nomor penerbangan, tanggal keberangkatan, dan *seat number* yang akan ditempati di pesawat. Penumpang yang masuk kedalam *boarding gate* diberikan *boarding pass* sesuai dengan *seat* yang telah dipilih oleh penumpang (Wulandari, 2016).

Kualitas pelayanan di *boarding gate* merupakan perilaku kompeten penyedia jasa dengan upaya terbaik untuk memberikan layanan dengan kualitas tertinggi kepada penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat. Kelancaran penerbangan sangatlah penting maka dari itu peran petugas *gate* menjadi salah satu kunci dalam kelancaran penerbangan jika sesuai dengan *Standart Operasional Prosedure* (SOP) yang dijadikan acuan, namun tidak semua petugas *gate* dapat bekerja secara maksimal maka dibutuhkannya suatu skill dari masing-masing *staf boarding gate*. Analisis *staf boarding gate* yang bertujuan untuk melihat kinerja dari *staf boarding gate* itu sendiri dengan mengacu pada SOP yang ada, diharapkan petugas dapat bekerja secara maksimal (Fadli, 2023).

Maskapai Citilink di Bandara Yogyakarta *International Airport* Indonesia selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen serta terus melakukan perbaikan secara terus menerus, dengan posisinya kini telah menjadi maskapai dengan pelayanan fasilitas terbaik di bisnis jasa transportasi. Dengan pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan, diharapkan konsumen menjadi loyal dan lebih percaya lagi untuk memilih jasa penerbangan terbaik. Pelayanan tersebut diberikan melalui petugas maskapai Citilink di Bandara Yogyakarta *International Airport* Indonesia salah satunya pada unit boarding gate (Saputri, 2023).

Dari uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk mengetahui secara lebih jauh lagi tentang *Standar Operasional Prosedure* (SOP) oleh *Staf Boarding Gate*, untuk itu penulis mengambil judul: “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan *Staf Boarding Gate* Citilink dalam Menjalankan Prosedur *Boarding* Sesuai dengan (SOP) di Bandara Yogyakarta *International Airport* (YIA)”

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (Arianto, 2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk

semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Menurut Martin dalam Atmadjati (Atmaja, 2018), kualitas layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Atmadji (Atmaja, 2018) kualitas layanan merupakan kunci dan factor yang sangat penting dalam strategi bisnis, karena terbukti dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing.

Seiring banyaknya orang yang menggunakan jasa perusahaan transportasi, khususnya transportasi udara, sekarang ini membuat para perusahaan penerbangan (airlines) menambah armada pesawatnya. Hal ini menjadi salah satu upaya dari perusahaan penerbangan untuk meningkatkan kinerjanya. Bandar udara adalah tempat dimana pesawat terbang dapat menaikkan dan menurunkan penumpang, terdapat aktifitas kebandarudaraan yang memiliki peran sesuai dengan komponen-komponen (Hidayatullah, 2021).

Boarding Gate

Boarding gate adalah tempat pintu keluar menuju ke pesawat dan sebagai filter terakhir dari keberangkatan penumpang. *Greeting passanger* yaitu kegiatan menyapa penumpang dan selalu tersenyum. Sebelum penumpang akan naik ke pesawat dan akan *Boarding* melalui pintu *gate* yang telah disediakan dan ada beberapa prosedur yang harus diikuti oleh penumpang.

Boarding gate adalah tempat ruang tunggu penumpang yang akan naik ke pesawat yang telah melalui proses *check-in* (proses konfirmasi calon penumpang kepada maskapai sesaat sebelum menaiki pesawat). Sedangkan *boarding* adalah proses menaikkan penumpang ke pesawat. Penumpang sebelum memasuki *boarding gate* diberikan *boarding pass* yang berisikan nama penumpang, *route* penerbangan, tanggal penerbangan, waktu *boarding*, nomor ruang tunggu (*gate*) dan nomor *seat*. Para petugas harus siap di *boarding gate* untuk memonitor dan mengarahkan penumpang naik ke pesawat (Ningrum, 2023).

Pentingnya desain dan pengelolaan *boarding gate* yang baik untuk mendukung aliran penumpang yang efisien dan nyaman. Dia membahas berbagai strategi desain yang dapat diterapkan untuk mengurangi kemacetan dan meningkatkan alur penumpang, serta pentingnya teknologi dan peralatan modern dalam mendukung proses *boarding* (Bambang Sugiarto, 2018).

Penumpang

Penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut (Damardjati, 2015).

Menurut (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM 81, 2016), Tentang Petunjuk Pelaksanaan Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas dari yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*) (Kemenhub Indonesia, 2018).

Sementara itu Cooper dalam bukunya menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dalam transportasi udara. Ia membahas pentingnya aspek-aspek seperti kenyamanan, pelayanan, dan kecepatan dalam mempengaruhi pengalaman penumpang. Buku ini juga menyajikan berbagai studi kasus dan strategi yang dapat digunakan oleh maskapai penerbangan untuk

meningkatkan kepuasan penumpang mereka (Richard H. Cooper, 2018). Sedangkan Thompson membahas tentang manajemen pelayanan penumpang di berbagai moda transportasi, termasuk udara, darat, dan laut. Buku ini menekankan pentingnya komunikasi yang efektif, penyediaan informasi yang jelas, dan pelayanan yang ramah untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Thompson juga mengeksplorasi bagaimana teknologi dapat digunakan untuk memperbaiki pengalaman penumpang di sektor transportasi (Anna J. Thompson, 2016).

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa semua pandangan ahli memberikan pandangan yang komprehensif tentang berbagai aspek pengalaman dan kepuasan penumpang di sektor transportasi, dengan fokus pada strategi manajemen dan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan penumpang.

Bandar Udara

Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (Kemenhu Indonesia, 2018). Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura adalah lapangan udara termasuk semua peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Jadi bandar udara merupakan suatu sistem yang saling berhubungan satu sama lainnya yang bertujuan sebagai fasilitas pokok dari transportasi udara sehingga dapat menciptakan suatu fungsi yang aman, nyaman dan efektif.

Penulisan terdahulu oleh Anggraini Putri dalam penelitiannya Membahas Tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Boarding Gate* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang” penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan petugas *boarding gate* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Sedangkan Penulis membahas “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan *Staf Boarding Gate* Citilink dalam Menjalankan Prosedur *Boarding* Sesuai dengan (SOP) di Bandara Yogyakarta *Internasional Airport*” penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja *staf boarding gate* tepat waktu cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, *staf boarding gate* taat peraturan sesuai dengan SOP (Putri, 2020).

Penulisan terdahulu oleh Kesumaningrum, P.D. dalam penelitiannya membahas “Peran *Staf Boarding Gate* Lion Air dalam meningkatkan pelayanan pelanggan di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam.” sedangkan penulis sekarang membahas tentang “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan *Staf Boarding Gate* Citilink dalam menjalankan Prosedur *Boarding* Sesuai dengan (SOP) di Bandara Yogyakarta *Internasional Airport*.” penulis terdahulu di laksanakan di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam sedangkan penulis yang sekarang di Bandara Yogyakarta *Internasional Airport* (Kesumaningrum.P.D., 2016).

Berbeda dengan Mursyid dkk yang menjelaskan dalam penelitiannya bahwa daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal tipe A Giwangan Yogyakarta. Daya tanggap terkait dengan perilaku

petugas terminal dalam memberikan pelayanan yang cepat dan nyaman kepada penumpang, memberikan rasa aman serta siap membantu masalah yang dihadapi penumpang. Hal-hal tersebut secara langsung akan dirasakan oleh penumpang, sehingga pada pelaksanaannya di lapangan perlu diperhatikan dengan baik (Mursyid, Wilis Fahlefi, 2023).

METODE PENELITIAN

Penulisan ini menggunakan metode deskriptif (kualitatif) dimana metode kualitatif ini dilakukan untuk menjelaskan, memaparkan serta menganalisis peristiwa terhadap persepsi seseorang atau kelompok terhadap suatu hal. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi (Sugiyono, 2019).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum YIA dan Citilink

Bandara ini memiliki fasilitas sisi udara (*airside*) yang telah siap 100 persen, dengan Panjang landas pacu 3.250 meter, lebar 45 meter dan *shoulder* (bahu *runway*) 15 meter di setiap sisi. Spesifikasi *runway* ini mampu didarati pesawat berbadan besar seperti boeing 777-300 dan *Airbus A380*. Adapun fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK) di YIA masuk ke dalam kategori 8. Santoso juga menjelaskan tentang pembangunan dan pengembangan Yogyakarta International Airport (YIA), menggantikan Adisutjipto International Airport yang sudah tidak mampu menampung jumlah penumpang. Buku ini membahas berbagai aspek infrastruktur YIA, seperti luas terminal, kapasitas penumpang, dan fasilitas-fasilitas yang disediakan untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi operasional bandara (Santoso, 2023).

Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia telah beroperasi sebagai maskapai berbiaya hemat dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia hanya dengan menggunakan beberapa pesawat, manajemen *bandwidth* yang terbatas serta beberapa *route* dengan fokus pada perkembangan merek Garuda Indonesia yang merupakan maskapai premium. Setelah perubahan signifikan bisnis Garuda ditahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink juga menjadi fokus utama Garuda Group.

Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan (Wirawan, 2023).

Sementara itu Wulandari mengkaji manajemen dan strategi pelayanan yang diterapkan oleh Citilink, salah satu maskapai penerbangan terkemuka di Indonesia. Berbagai inovasi sudah dilakukan Citilink dalam meningkatkan pengalaman penumpang, termasuk layanan selama penerbangan, kemudahan proses check-in, dan penggunaan teknologi dalam operasional sehari-hari (Lestari Wulandari, 2018).

Tingkat kualitas pelayanan *staf boarding gate* Citilink di Bandara Yogyakarta *International Airport* (YIA)

Tingkat kualitas pelayanan *staf boarding gate* Citilink di Bandara Yogyakarta *International Airport* (YIA) dalam menjalankan prosedur boarding sesuai dengan (SOP), dijelaskan oleh tiga narasumber pada tanggal 30 Maret 2024 yaitu Bapak Ricco Prastya selaku Staff SQC OPS & SERVICE Maskapai Citilink di Bandara Yogyakarta *International Airport* (YIA) wawancara dilakukan di ruangan *Flops*, narasumber dua yaitu saudari Ejeng selaku *Staff Boarding Gate* Maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta *Internasional Airport* Daerah Istimewa Yogyakarta wawancara dilakukan di *Gate*. Sedangkan narasumber tiga yaitu saudari Elsa selaku *Staff Boarding Gate* di Maskapai Citilink Indonesia di Bandara Yogyakarta *International Airport* (YIA) yang bertugas di bagian *Boarding Gate* atau membantu melayani penumpang pada saat akan mendarat (*landing*) atau lepas landas (*take off*).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ricco Prastya selaku Staff SQC OPS SERVICE menunjukkan bahwa Tingkat kualitas pelayanan *staf boarding gate* Citilink di Bandara Yogyakarta *International Airport* (YIA) dalam menjalankan prosedur *boarding* diantaranya dengan mengatur dan mengelola prosedur *boarding* dengan cepat dan efisien, sehingga penumpang dapat naik pesawat tepat waktu dan tanpa hambatan. Adapun faktor pendukung kepuasan penumpang Citilink salah satunya tingkat kepatuhan *staf boarding gate* Citilink terhadap SOP yang sudah ditetapkan (Ricco Prastya, 2024).

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang akan tercipta dengan adanya kualitas pelayanan yang baik terdiri dari lima indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati. Jika kualitas layanan *staf boarding gate* Citilink sesuai atau melebihi harapan penumpang, maka penumpang akan merasa puas (Ejeng Lestari, 2024). Begitu pula sebaliknya, jika kualitas pelayanan *staf boarding gate* Citilink tidak memenuhi harapan penumpang, maka penumpang akan kecewa dan beralih menggunakan jasa perusahaan lain (Ricco Prastya, 2024). Dengan adanya kualitas layanan yang baik dapat menciptakan kepuasan penumpang yang menggunakan jasa tersebut sehingga penumpang tidak kecewa. Mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan di tentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu dalam menjalankan SOP untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau yang diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung (Elsa Wijaya, 2024).

Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan Tingkat kualitas pelayanan *staf boarding gate* Citilink di Bandara Yogyakarta *International Airport* (YIA)

Faktor pendukung tingkat kualitas pelayanan *staf boarding gate* Citilink di Bandara Yogyakarta *International Airport* (YIA) dalam menjalankan prosedur *boarding*, yaitu tersedianya fasilitas tambahan yang memudahkan kinerja *staf boarding gate* dengan tujuan untuk meningkatkan prosedur pelayanan. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu pesawat yang mengalami masalah operasional karena *delay* dan penumpang yang tidak puas karena merasa pelayanan dari staf kurang baik (Ejeng Lestari, 2024).

Faktor pendukung dalam meningkatkan Tingkat kualitas pelayanan *staf boarding gate* Citilink di Bandara Yogyakarta *International Airport* dalam

menjalankan prosedur *boarding* yaitu : Mempersiapkan sarana pendukung dan penunjang lainnya, seperti persiapan *handy talky*, *printer*, *display/system*, *hand counter*, label- label bagasi, dokumen lainnya yang diperlukan, serta prosedur *boarding gate* yang dilakukan 2 jam sebelum *Schedule Time Departure* (STD) untuk Penerbangan Domestik. Fasilitas tambahan yang menjadi faktor pendukung bagi *staf boarding gate* dengan tersedianya fasilitas seperti kursi tunggu, pendingin ruangan, *Flight Information Display System* (FIDS), *signage*, pengumuman, toilet, lift, dan toilet khusus disabilitas (Ricco Prastya, 2024).

Dalam pelayanan *staf boarding gate* sering terjadi hambatan yang muncul baik permasalahan yang muncul karena faktor operasional maupun permasalahan dari pihak penumpang. Faktor penghambat yang sering muncul diantaranya sebagai berikut : **Ketinggalan pesawat**. Hal ini sering terjadi bagi pengguna jasa transportasi penerbangan dimana para penumpang datang ke bandara mendekati jadwal penerbangan sehingga penumpang tidak bisa mengikuti penerbangan. Apabila hal ini terjadi maka, *staf boarding gate* tidak bisa membantu dikarenakan sudah menjadi ketentuan dari prosedur penerbangan. **Delay**. *Delay* atau keterlambatan jadwal penerbangan dari waktu yang telah ditentukan sering terjadi. Perlu diketahui keterlambatan ini bisa terjadi karena beberapa faktor yang meliputi manajemen airline, teknis operasional, cuaca, dan lain-lain. Faktor manajemen airline seperti keterlambatan pilot, co-pilot, awak cabin, menunggu penumpang, hingga ketidaksiapan pesawat udara (Ricco Prastya, 2024). Sedangkan faktor teknik operasional bisa meliputi bandar udara yang tidak dapat digunakan, lingkungan atau landasan terganggu, terjadinya antrian pesawat udara serta pengisian bahan bakar. Selain kedua faktor tersebut, faktor cuaca seperti hujan lebat, banjir, petir, badai, hingga kecepatan angin yang melampaui standar (Elsa Wijaya, 2024).

Solusi Mengatasi Hambatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Staf Boarding Gate Citilink di Bandara Yogyakarta *International Airport* (YIA)

Solusi untuk mengatasi penghambat dalam meningkatkan Tingkat kualitas pelayanan *staf boarding gate* Citilink di Bandara Yogyakarta *International Airport* (YIA) diantaranya dengan mengatasi kendala dalam pelayanan penumpang apabila terjadi *delay* maka penumpang akan diberikan kompensasi dan apabila penumpang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas (Ricco Prastya, 2024). Para staff citilink akan senantiasa memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar penumpang mendapatkan pelayanan terbaik (Ejeng Lestari, 2024). Serta meningkatkan komunikasi antar staf *boarding gate* dengan penumpang yang bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat seputar proses *boarding*. Dengan solusi tersebut *staf boarding gate* dapat menjalankan SOP dengan baik dan mampu mengatasi hambatan yang terjadi (Elsa Wijaya, 2024).

Menurut (Ricco Prastya, 2024) solusi dalam mengatasi penghambat dalam meningkatkan Tingkat kualitas pelayanan *staf boarding gate* adalah sebagai berikut : Solusi dalam mengatasi penumpang yang ketinggalan pesawat yaitu

1. Apabila telah ketinggalan pesawat, maka bisa menghubungi pihak maskapai untuk menanyakan soal kebijakan *refund* atau kemungkinan untuk naik pesawat pada penerbangan selanjutnya
2. Senantiasa menghibau kepada calon penumpang agar datang ke bandara minimal dua jam sebelum keberangkatan sehingga timbul kesadaran bagi para pengguna jasa penerbangan agar kedepannya datang lebih awal.

Solusi dalam mengatasi *delay*. Menurut (Ejeng Lestari, 2024) Penumpang mempunyai hak berupa kompensasi dari maskapai penerbangan mengalami keterlambatan. Adapun kompensasi *delay* pesawat yang diberikan maskapai untuk penumpang sesuai dengan peraturan Menteri perhubungan No. 89 Tahun 2015 yaitu (Ejeng Lestari, 2024):

1. *Delay* 30-60 menit kompensasi *delay* pesawat berupa pemberian minuman ringan
2. *Delay* 61-120 menit kompensasi *delay* pesawat berupa minuman dan makanan ringan
3. *Delay* 121-180 menit kompensasi *delay* pesawat berupa makanan dan minuman ringan, plus makanan berat
4. *Delay* 181-240 menit kompensasi *delay* pesawat berupa ganti rugi uang tunai sebesar tiga ratus ribu rupiah
5. *Delay* lebih dari 240 menit kompensasi *delay* pesawat berupa ganti rugi uang tunai sebesar tiga ratus ribu rupiah
6. Maskapai melakukan pembatalan penerbangan, penumpang mendapatkan kompensasi berupa penawaran dua alternatif yakni pengembalian dana secara penuh tiket yang sudah dibeli (*refund*) dan pengalihan ke penerbangan selanjutnya.

KESIMPULAN

Tingkat kualitas pelayanan staf boarding gate Citilink di Bandara Yogyakarta International Airport (YIA) sangat dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). Berdasarkan wawancara dengan beberapa narasumber, pelayanan yang baik dan efisien dari staf boarding gate dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi faktor kunci dalam memberikan layanan berkualitas tinggi. Pelayanan yang baik terdiri dari lima indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Pelayanan yang efisien dan tepat waktu memungkinkan penumpang naik pesawat tanpa hambatan. Faktor pendukung utama mencakup fasilitas tambahan yang memudahkan kinerja staf boarding gate, seperti handy talky, printer, sistem informasi penerbangan, dan fasilitas kenyamanan bagi penumpang seperti kursi tunggu dan pendingin ruangan. Namun, beberapa hambatan tetap ada, seperti penumpang yang ketinggalan pesawat dan keterlambatan (*delay*) penerbangan. Keterlambatan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor termasuk manajemen maskapai, teknis operasional, dan cuaca.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, solusi yang diusulkan meliputi pemberian kompensasi kepada penumpang sesuai dengan peraturan yang berlaku, peningkatan komunikasi antara staf boarding gate dan penumpang, serta upaya untuk meningkatkan kesadaran penumpang agar datang lebih awal ke bandara. Pemberian kompensasi yang tepat dan responsif, seperti minuman, makanan ringan, makanan berat, atau ganti rugi uang tunai, dapat membantu menjaga kepuasan penumpang meskipun terjadi keterlambatan.

Dengan menerapkan solusi-solusi tersebut, staf boarding gate Citilink di YIA dapat menjalankan SOP dengan baik, mengatasi hambatan yang ada, dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan penumpang, tetapi juga memperkuat citra Citilink sebagai maskapai berbiaya murah yang mengutamakan keselamatan dan kenyamanan penumpang.

REFERENSI

- Anna J. Thompson. (2016). *Passenger Service Management in the Transport Sector* (1st ed.). Routledge.
- Arianto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(1), 83. <https://doi.org/http://doi.org/10.32493/jpkpk.vli2.856>
- Atmaja. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica*, 2(1), 49–63.
- Bambang Sugiarto. (2018). *Manajemen Bandara Modern*. Penerbit Gramedia.
- Damardjati, D. (2015). *Manajemen Transportasi Udara: Fokus pada Kepuasan Penumpang*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Ejeng Lestari. (2024). *Wawancara dengan Staff Boarding Gate Maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta Internasional Airport Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Elsa Wijaya. (2024). *Wawancara dengan Staff Boarding Gate di Maskapai Citilink Indonesia di Bandara Yogyakarta Internasional Airport (YIA)*.
- Fadli, A. (2023). *Manajemen Pelayanan Transportasi Udara*. Penerbit Universitas Gadjah Mada.
- Hidayatullah, S. M. (2021). PENANGANAN RUSAKNYA BAGASI PENUMPANG DI BANDAR UDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (Studi Kasus Pada Divisi Unit Lost And Found di Bandara Adisutjipto Yogyakarta). *Jurnal Al Wasith: Jurnal Studi Hukum Islam*, 6(2), 192–205. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3486663&val=30473&title=PENANGANAN RUSAKNYA BAGASI PENUMPANG DI BANDAR UDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3486663&val=30473&title=PENANGANAN%20RUSAKNYA%20BAGASI%20PENUMPANG%20DI%20BANDAR%20UDARA%20ADISUTJIPTO%20YOGYAKARTA%20DALAM%20PERSPEKTIF%20HUKUM%20ISLAM) Studi Kasus Pada Divisi Unit Lost And Found di Bandara Adisutjipto
- Indonesia, K. P. R. (2018). *eraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM 81 tahun 2016*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kesumaningrum.P.D. (2016). Peran staf boarding gate lion air dalam meningkatkan pelayanan pelanggan di bandar udara internasional hang nadim batam. *Universitas Sebelas Maret (UNS)*.
- Lestari Wulandari. (2018). *Citilink: Inovasi dan Pelayanan di Industri Penerbangan* (1st ed.). Pustaka pelajar.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. (8th ed.). Pearson Education Inc.
- Mursyid, Wilis Fahlefi, W. dan H. W. D. (2023). Influence Of Service Quality Dimensions On Passengers Satisfaction At Type-A Giwangan Bus Station Yogyakarta. *Business Management Journal*, 19(2), 131–142. <https://journal.ubm.ac.id/index.php/business-management/article/view/4689/mrd2>
- Ningrum, S. (2023). *Manajemen Operasional Bandara* (1st ed.). Penerbit Universitas Airlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, B. (2019). *Pengembangan Infrastruktur Transportasi di Indonesia*. Penerbit Gramedia.

- Putri. (2020). Pengertian Chek-in counter dan Boarding Gate. In *Doctoral dissertation*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ricco Prastya. (2024). *Wawancara dengan Staff SQC OPS & SERVICE Maskapai Citilink di Bandara Yogyakarta Internasional Airport (YIA)*.
- Richard H. Cooper. (2018). *Passenger Experience: Enhancing Satisfaction in Air Travel* (1st ed.). McGraw-Hill Education.
- Santoso, R. (2023). *Infrastruktur dan Operasional Bandara di Indonesia* (1st ed.). Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Saputri, D. (2023). *Strategi Peningkatan Layanan di Industri Penerbangan* (2nd ed.). Penerbit Universitas Indonesia Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wirawan, A. (2023). *Strategi Bisnis Maskapai Penerbangan di Indonesia* (2nd ed.). Gramedia Pustaka Utama.
- Wulandari, E. (2016). *Manajemen Operasional Bandara*. Penerbit Andi Offset.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. 7th Edition* (7th ed.). McGraw-Hill Education.