

Analisis Pelayanan *Check-In Counter* Maskapai Wings Air Kepada Penumpang Di Bandar Udara Muhammad Salahuddin Bima

Siti Ratnah Wati¹

Cinthia Mutiara Hapsari²

Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

¹ratnahar0930@gmail.com

²cinthia@amayogyakarta.ac.id

Abstrack

Air transportation is a vital sector for the Indonesian economy, considering the thousands of islands spread from Sabang to Merauke. Sustainable development of air transport by the government, including increasing customer satisfaction, is essential. Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport in NTB only serves domestic flights and is an important hub on Sumbawa Island. Wings Air, operating since 2003, focuses on domestic flights with several international routes. This research evaluates Wings Air's check-in counter service at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport, with a focus on factors that influence passenger satisfaction. Data was collected through observation, interviews and literature study. It was found that Wings Air's check-in counter service was quite good but still faced several obstacles, such as system delays and lack of officer time discipline. These obstacles result in queues building up and stress for passengers. The research conclusions show the need for improvements in check-in counter services to increase efficiency and passenger satisfaction. Implementation of stricter procedures and further training for check-in officers is recommended so that services can be improved optimally.

Keywords: Service, Check In, Satisfaction

PENDAHULUAN

Salah satu bagian penting dari ekonomi suatu negara adalah transportasi udara, oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan ekonomi rakyat melalui pengembangan transportasi udara yang berkelanjutan, yang tidak hanya mencakup pengembangan sarana transportasi dan peralatan pendukungnya tetapi juga berupa peningkatan kepuasan pelanggan dari perusahaan transportasi. Dengan ribuan pulau yang tersebar di seluruh Indonesia dari Sabang hingga Merauke, industri transportasi berfungsi menyediakan jasa transportasi yang efektif untuk membuka wilayah yang terisolasi dan terpencil serta mendorong pertumbuhan wilayah yang tertinggal.

Karena saat ini orang tidak ingin mengambil waktu yang lama untuk berpergian melintasi pulau di Indonesia, dan kebanyakan orang memilih

menggunakan sarana transportasi yang nyaman dan tidak membutuhkan waktu yang lama, hal ini dapat menjadi peluang yang sangat potensial.

Bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima NTB merupakan bandar udara dibawah pengelolaan kementerian perhubungan. Bandara ini hanya beroperasi untuk penerbangan domestik yakni penerbangan Bima-Lombok, Bima-Makasar dan Bima-Bali. Untuk operasi penerbangan dimulai dari pukul 05.45-17.30 WITA. Bandara yang dikenal dengan kode IATA (*International Air Transport Association*) BMU (Bima) atau disingkat (IATA: BMU) dikenal juga dengan Bandar Udara Bima merupakan sebuah bandara yang terletak di Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat. Bandara ini memiliki landasan pacu sepanjang 2.200 meter lebar 30 meter dengan permukaan aspal dan ketinggian 1 meter di atas permukaan tanah. Bandara Sultan Muhammad salahuddin Bima merupakan bandara Terbesar di Pulau Sumbawa dan Bisa Didarati oleh Pesawat Boeing 737 dan Airbus A320. Lokasi Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin terletak di Belo, Palibelo, Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat , Indonesia.

PT Wings Abadi Airlines, dioperasikan sebagai Wings Air, adalah sebuah maskapai penerbangan domestik yang berbasis di Jakarta, Indonesia. Maskapai ini beroperasi dari Bandara Internasional Sultan Hasanuddin di Makassar. Wings Air mulai beroperasi sejak tahun 2003 dan mengoperasikan penerbangan domestik ke seluruh Indonesia dan 2 penerbangan international ke Malaysia. Dua rute yang sudah dioperasi atau terbang pertama adalah rute Medan-Penang dan Pekanbaru-Malaka. Maskapai penerbangan ini diresmikan (AOC) pada tanggal 21 April 2003 dan memulai operasinya pada tanggal 13 Juni 2003. Sahamnya 100% dimiliki oleh Lion Air. Maskapai ini mengoperasikan penerbangan domestik ke seluruh Indonesia dan dua penerbangan internasional ke Malaysia. Dua rute yang sudah dioperasikan adalah rute Medan-Penang dan Pekanbaru-Malaka.

Salah satu layanan yang pertama kali dirasakan oleh penumpang saat menggunakan jasa maskapai Wings Air sebelum keberangkatan adalah proses *check-in* (*preflight*). *Check-in counter* merupakan proses pelaporan diri mengenai keberangkatan penumpang untuk melakukan perjalanan. Apabila pelayanan *check-in counter* baik, maka penumpang akan merasa puas dan tidak menimbulkan penumpukan. Namun, masih banyak kendala yang dialami penumpang saat proses *check-in* di terminal keberangkatan Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima sehingga menimbulkan hambatan dalam pelayanan *check-in*. Salah satu permasalahan yang sering terjadi pada *check-in counter* adalah kurangnya disiplin waktu dari petugas *check-in counter*, yang mengakibatkan antrian sebelum petugas *check-in* datang serta kurangnya pengalaman *service excellent* oleh petugas *check-in counter*.

Penumpang Wings Air harus *check-in* 1 atau 2 jam sebelum keberangkatan pesawat, selama proses *check-in* penumpang harus menunjukkan KTP dan tiket pesawat yang telah dibeli, saat proses *check-in* berlangsung, bagi penumpang berkewarganegaraan asing, mereka juga harus menunjukkan pasport. Persyaratan *check-in* bagasi termasuk tidak membawa benda cair, elektronik, barang berharga, dan berat lebih dari 36 kg per bagasi.

Pada maskapai Wings Air terdapat kasus-kasus insiden penerbangan yang dapat membuat persepsi pelanggan terhadap pelayanan penerbangan Wings Air memburuk dan perlu diperbaiki. Beberapa kasus tersebut yaitu delay, bagasi penumpang yang tertinggal, hilangnya koper dan pembatalan keberangkatan.

Dalam pelayanan *check-in counter* Wings Air itu sendiri dapat dikatakan masih dalam proses pengoptimalan dalam menangani penumpang, dimana terdapat 3 loket *check-in*, dua diantaranya memiliki timbangan untuk menimbang berat bagasi dan satu tidak memiliki penimbang bagasi, sehingga satunya hanya bisa digunakan untuk *check-in* penumpang yang tidak memiliki bagasi, sehingga mengakibatkan penumpang yang memiliki bagasi mengalami sedikit penumpukan antrian yang relatif lumayan 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. Namun, ditemukan bahwa penumpang bisa menunggu antrian *check-in* lebih dari 25 menit dan proses saat *check-in* paling lama +/- 4 menit. Sehingga hal ini dapat menjadi hambatan bagi penumpang, karena waktu yang lebih lama di antrian dapat menyebabkan stres dan kegagalan untuk melakukan *check-in* sebelum waktu penerbangan. Oleh sebab itu dari penelitian ini dapat menunjukkan bahwa pelayanan petugas *check-in counter*, waktu pelayanan *check-in counter*, dan antrean penumpang dapat mempengaruhi penumpang.

Beberapa penelitian tentang analisis pelayanan *check-in counter* diantaranya penelitian [Ismi Zakiyah, & Gallis Nawang Ginusti. \(2022\)](#) dengan judul Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. [Manisya, E., Abadi, S., Masyi'ah, A. N., Udara, M. T. \(2022\)](#). Dengan judul Analisis Pelayanan check in counter oleh petugas pasasi pada maskapai citilink di bandar udara juanda surabaya. [Resty Putrie, A., & Saputra, A. \(2023\)](#) dengan judul Analisis Kinerja Petugas Check In Counter Pada PT. Kokapura Avia Cabang Yogyakarta International Airport. [Theresia, M., \(2023\)](#) dengan judul Analisis Penangan Petugas Check-In Terhadap Penumpang Khusus Dibandar Udara Adi Soemarmo Surakarta.

TINJAUAN PUSTAKA

Analisis

Dalam kamus besar bahasa indonesia, analisis merupakan suatu bentuk pengkajian terhadap sesuatu, penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Analisis juga sangat dibutuhkan dalam menganalisa dan mengamati sesuatu yang memiliki tujuan guna mendapatkan hasil akhir dari pengamatan yang telah dilakukan sebelumnya. Secara umum, pengertian analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan, seperti; mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu untuk kemudian dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan lalu kemudian dicari kaitannya dan kemudian ditafsirkan maknanya.

Menurut [Sugiyono \(2015\)](#), Analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berfikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap suatu untuk menemukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhannya

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](#)). 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-in counter, boarding gate, transit, arrival hall, maupun baggage claim area*. Sementara itu di area pergudangan, petugas yang berinteraksi langsung. Menurut Parasuraman dalam Subandi (2021), kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai perbedaan antara harapan-harapan pelayanan oleh pelanggan dan pelayanan yang dirasakan. Jika harapan-harapan adalah lebih besar dari kinerja, kemudian mutu yang dirasa adalah kurang dari memuaskan, sehingga ketidakpuasan pelanggan. Menurut Kotler (2017) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Check in Counter

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM Nomor 185 Tahun 2015 *Check-in counter* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan. *Check in counter* merupakan salah satu unit yang memberikan pelayanan kepada penumpang di bandar udara. Dengan meningkatnya jumlah pengguna transportasi udara saat ini, menuntut para petugas *check-in counter* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kemampuan individu agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. *Check-in counter* merupakan tempat untuk melakukan proses pendataan terhadap penumpang beserta bagasi bawaannya yang akan ikut kedalam suatu penerbangan. Menurut *Flight Attendant & Airline STAFF Training (FAAST)* *Check-in counter* adalah sebuah tempat loket guna memverifikasi data tiket yang telah dibeli bersamaan dengan pengecekan paspor dan visa disuatu bandara saat ingin memakai jasa transportasi udara.

Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa unit *Check-in counter* adalah unit yang berperan sebagai tempat pelaporan dan pendataan terhadap calon penumpang pesawat di bandara. Fungsinya adalah untuk menerima proses *check-in* yang dilakukan oleh penumpang agar dapat memperoleh dokumen seperti boarding pass, sehingga penumpang yang akan naik kedalam suatu pesawat dapat masuk kedalam ruang tunggu keberangkatan (*boarding gate*). *Check-in counter* juga berperan sebagai tempat pendataan terhadap barang bagasi penumpang berdasarkan dokumen identitas yang dimiliki oleh penumpang terkait yang juga turut diangkut kedalam suatu penerbangan. *Check-in counter* juga berperan sebagai tempat menerima bagasi dari penumpang untuk dimasukkan ke dalam kompartemen bagasi pesawat.

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 waktu 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, pintumasuk 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 perpenumpang.
10. Batas Waktu Lamanya Proses Pelayanan *Check-In*
Proses layanan *check-in* batas waktu paling lama 2 menit 30 detik per penumpang.

Penumpang

Penumpang adalah pengguna jasa transportasi udara dari departure ke destinasi yang sudah memenuhi peraturan-peraturan di *airlines* yang menuntut keamanan, keselamatan, dan kenyamanan selama penerbangan.

Menurut Damadjati dalam Subiyantoro et al., (2023), penumpang adalah Setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut.

Penumpang terdiri dari 3 kategori, yaitu Adult (Dewasa), Child (Anak-anak), dan Infant (Bayi). Kategori penumpang dewasa adalah penumpang yang berusia 12 tahun ke atas, kategori penumpang anak-anak adalah penumpang yang berusia 2 tahun ke atas, dan di bawah umur 12 tahun, sedangkan kategori penumpang bayi adalah penumpang yang berusia di

bawah 2 tahun. Penumpang terdiri dari 2 jenis, yaitu penumpang umum dan dan penumpang khusus. Penumpang umum adalah penumpang yang bisa berpergian sendiri tanpa memerlukan bantuan khusus. Sedangkan penumpang khusus adalah penumpang yang memerlukan perhatian khusus sepertiVIP, CIP, Wheel Chair Pax, Pregnant, UM. Infant dan Child, Stretcher Case. (Armayanti, 2023)

Bandar Udara

Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) dalam Wahyu et al., (2024), adalah sebuah area tertentu di perairan maupun daratan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat. Menurut IATA (2016) Bandar udara adalah fasilitas yang digunakan untuk menyediakan layanan bagi pergerakan penumpang dan kargo melalui udara. Fasilitas ini meliputi landasan pacu, terminal, dan infrastruktur lainnya yang diperlukan untuk mendukung operasi penerbangan.

Sedangkan Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2010 Tentang Tataan Kebandarudaraan Nasional, Bandar Udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batasan-batasan tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya, yang terdiri atas Bandar Udara umum dan Bandar Udara khusus, yang selanjutnya Bandar Udara umum disebut dengan Bandar Udara.

Bandar udara adalah fasilitas yang dirancang untuk mengelola operasi penerbangan, termasuk *check-in*, pengangkutan bagasi, dan pengaturan keberangkatan dan kedatangan pesawat. Bandar udara memainkan peran penting dalam sistem transportasi udara, menyediakan infrastruktur yang memungkinkan penumpang untuk naik dan turun dari pesawat, serta menyediakan fasilitas untuk penumpang seperti restoran, toilet, dan area tunggu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Subjek penelitian adalah pihak yang berkaitan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari sebuah penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah petugas *check-in counter* maskapai Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Sedangkan Objek penelitian adalah Pelayanan *check-in counter*

Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan teknik wawancara. pustaka, buku, jurnal, dan sumber lainnya. Analisis data dalam penelitian ini tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2015)

HASIL PENELITIAN

Pelayanan *check-in counter* penumpang maskapai Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

Berdasarkan pengamatan penulis yang telah diperoleh, pelayanan *check-in counter* maskapai Wings Air di bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, untuk pelayanan *check-in* di *counter* Wings Air didasarkan pada, pertama,

tingkat kesibukan *check-in counter* yaitu para petugas mulai melayani penumpang pada saat waktu *check-in* di buka. Kegiatan yang dilakukan oleh petugas pasasi atau *frontliner* dari maskapai wings air adalah menanyakan tujuan perjalanan, dimana petugas *check-in* menanyakan tujuan penumpang agar proses *check-in* dapat lebih cepat dan efisien. Kedua, rata-rata atau jumlah penumpang yang sudah melakukan proses *check-in*, yaitu petugas mendata semua penumpang yang sudah melakukan *check-in*, untuk kemudian dicetak dalam bentuk *manifest* yang akan di serahkan kepada pramugari yang bertugas. Ketiga, rata-rata waktu tunggu antrian penumpang, yaitu petugas sebisa mungkin melakukan waktu proses *check-in* perorang masing-masing +- 2 menit, agar kinerja menjadi lebih efektif dan maksimal.

Secara umum, pelayanan *counter check-in* penumpang maskapai Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima tergolong baik. Berikut beberapa penilaian berdasarkan hasil pengamatan penulis pada saat melakukan praktik: 1) Rata-rata waktu antrian proses pelayanan *check-in counter* yaitu kurang dari 20 menit dan ketika proses *check-in* yaitu +-2 menit. 2) Waktu paling lama yang antrian *check-in* lebih dari 25 menit dan proses saat *check-in* paling lama +- 4 menit. 3) Petugas *check-in* Wings Air umumnya ramah dan membantu, terkait apapun yang menjadi permasalahan penumpang. 4) Petugas juga mampu menjelaskan prosedur *check-in* dengan jelas dan menjawab pertanyaan penumpang dengan jelas, penumpang WNA juga mampu dilayanin dengan baik, karna petugas sudah menguasai bahasa inggris.

Pelayanan *check in conter* terhadap penumpang Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima NTB, juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan yang dimaksud oleh penulis adalah suatu kegiatan/pelayanan yang dilakukan oleh staf-stafnya kepada penumpang yang hendak akan naik pesawat, supaya tercipta suasana kenyamanan baik bagi penumpang itu sendiri maupun bagi petugas pelayanan. Seberapa baik pekerjaan yang dilakukan tentunya akan menghasilkan yang baik. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan hal efektif. Dengan demikian, untuk mengetahui secara terperinci tentang pelayanan *check-in counter* kepada penumpang Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas unit pelayanan *check-in counter* maskapai Wings Air di Bandar Udara Muhammad Salahuddin Bima, penulis melakukan wawancara dengan melibatkan 3 (Tiga) narasumber yaitu: Ibu Novi Nopitasari, Ibu Fairuz Purnasari dan Bapak Zulkifli sebagai petugas *check-in counter* maskapai Wings Air di Bandar Udara Muhammad Salahuddin Bima. Dari hasil wawancara diatas penulis dapat menjelaskan bahwa pelayanan penumpang pada bagian *check-in counter* maskapai Wings Air di Bandar Udara Muhammad Salahuddin Bima sebagai berikut: a) Petugas *check-in* harus sudah berada di *check-in counter* minimal 1 atau 2 jam sebelum STD (*schedule time departure*), b) Petugas *check-in* memastikan *prepare* sebelum *flight* dengan mengeluarkan *print passanger name record* apabila sewaktu waktu terjadi *system down*, c) Petugas *check-in* memberikan *greeting/salam* dengan ramah kepada penumpang yang akan *check-in*, d) Menanyakan dan meminta dengan sopan tiket beserta ID calon penumpang, e) Memeriksa tiket beserta memastikan nama calon penumpang ada dalam PNR (*passanger name record*), f) Menanyakan dengan sopan apakah

ada barang yang harus di begasikan, g) *Profiling* penumpang, yaitu menanyakan pertanyaan standar, apakah ada barang bagasi titipan dari orang lain? Serta apakah ada barang berbahaya (*dangerous goods*) tersimpan dalam begasi penumpang, h) Melakukan proses *check-in* dengan memasukkan nama/*code booking* calon penumpang dan memastikan nama calon penumpang telah sesuai dengan ID yang ada serta memberikan tempat duduk (*seat*), i) Memasukan nomor *tag baggage* ke sistem beserta berat aktualnya, j) Mencetak boarding pass dan menyerahkan beserta *tag baggage* kepada penumpang, k) Dengan menggunakan kedua tangan, serta menginformasikan *boarding time*, *seat number*, dan *boarding gate* kepada penumpang, l) Mengucapkan terimakasih dan selamat jalan kepada penumpang.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan petugas *check-in counter* maskapai Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, dapat disimpulkan bahwa pelayanan *check-in* penumpang di bandara tersebut secara umum baik sesuai prosedur yang telah dijalankan. Petugas *check-in* juga ramah, sopan, dan sigap dalam membantu penumpang. Mereka menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan memberikan informasi yang jelas tentang proses *check-in*, termasuk nomor kursi, jam boarding, dan nomor gate. Petugas juga membantu penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti permintaan kursi tertentu atau bantuan bagi penumpang dengan disabilitas.

Hambatan dan Solusi dalam proses *Check-in* penumpang maskapai Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima..

Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas *check-in counter* yaitu 3 (tiga) orang petugas *check-in* maskapai Wings Air yang terdiri dari: Ibu Novi Nopitasari, Ibu Fairuz dan Bapak Zulkifli sebagai petugas *check-in counter* maskapai Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin.

Dari hasil wawancara dapat dijelaskan bahwa kendala *staff check-in counter* maskapai Wings Air di bandara Sultan Muhammad Salahuddin yaitu: a) Terjadinya *system check-in down*, yaitu situasi di mana sistem *check-in* di bandara, yang biasanya digunakan untuk memproses informasi penumpang dan menerbitkan *boarding pass*, mengalami kesulitan atau kegagalan teknis, sehingga tidak dapat digunakan. Hal ini dapat menyebabkan gangguan yang signifikan terhadap operasional bandara, terutama saat *check-in* penumpang berlangsung, sehingga menghambat proses *check-in* tiket dan mengakibatkan antrian panjang pada penumpang, b) Sering terjadi keterlambatan penumpang pada saat *check-in*, biasanya alasan utama penumpang pada saat *check-in* adalah tempat tinggal yang jauh dari bandara, telat bangun tidur (biasanya penumpang yang melakukan *check-in* pada jam 04.30-06.00) sehingga mengakibatkan penumpang terlambat naik pesawat atau kemungkinan terbesarnya ketinggalan pesawat, c) Ketidaktahuan penumpang wings air, bahwa maskapai Wings Air tidak memiliki gratis bagasi jika hanya melakukan penerbangan sampai lombok, bali dan makassar, sehingga mereka harus melakukan pembayaran biaya bagasi.

Dari kendala-kendala tersebut masih ada kendala yang harus ditangani oleh *staff check-in counter* maskapai Wings Air seperti: Terjadinya *system check-in down*, sehingga menghambat proses *check-in* tiket dan mengakibatkan antrian panjang pada penumpang, sering terjadi keterlambatan penumpang pada saat *check-in* sehingga mengakibatkan penumpang terlambat naik pesawat dan, ketidaktahuan penumpang wings air, bahwa maskapai kami tidak memiliki gratis

bagasi jika hanya melakukan penerbangan sampai lombok, bali dan makassar, sehingga mereka harus melakukan pembayaran biaya bagasi.

Solusi untuk masalah tersebut yaitu: 1) Petugas *check-in counter* sigap apabila terjadi sistem *down*, yaitu dengan mematikan sistem untuk sementara dan kemudian menghidupkannya kembali atau bisa juga dengan cara keluar dari sistem kemudian melakukan *login* kembali, dengan itu petugas bisa melakukan *check-in* kembali secara manual agar tidak mengakibatkan antrian panjang bagi penumpang; 2) Penumpang yang biasanya sering terlambat untuk proses *check-in* akan diberikan arahan atau diberikan opsi untuk melakukan *check-in* online secara mandiri; 3) Dan solusi terakhir petugas memberikan arahan bahwa maskapai kami tidak memiliki gratis bagasi untuk penerbangan lombok, bali dan makassar, serta memberikan saran kepada penumpang untuk memperhatikan dengan baik e-tiketnya.

KESIMPULAN

Pelayanan *counter check-in* penumpang maskapai Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima tergolong baik, dengan rata-rata waktu antrian proses pelayanan *check-in* kurang dari 20 menit dan proses *check-in* sekitar ± 2 menit. Petugas *check-in* Wings Air ramah dan sigap dalam membantu penumpang, baik itu penumpang lokal maupun WNA, dan mereka mampu menjelaskan prosedur *check-in* dengan jelas. Petugas *check-in* juga memastikan keamanan dan kenyamanan penumpang, serta memberikan informasi yang diperlukan seperti nomor kursi, jam boarding, dan nomor gate. Dari hasil wawancara dengan petugas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan *check-in* di bandara tersebut berjalan sesuai prosedur dan memberikan kepuasan kepada penumpang. Hambatan dan solusi dalam proses *check-in* penumpang maskapai Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima meliputi kendala sistem jaringan yang sering mengalami masalah teknis, keterlambatan penumpang saat proses *check-in*, dan ketidaktahuan penumpang tentang kebijakan bagasi. Untuk mengatasi kendala tersebut, petugas *check-in* harus memastikan kelancaran sistem/jaringan, memberikan pengingat kepada penumpang untuk datang lebih awal atau melakukan *check-in* online, serta memberikan informasi yang jelas tentang kebijakan bagasi. Dengan penanganan yang cepat dan solusi yang tepat, proses *check-in* dapat berjalan lebih efisien dan lancar bagi para penumpang Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

REFERENSI

- Armayanti, A. A. (2023). Analisis Fasilitas Pelayanan Penumpang Disabilitas Di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(2), 54–63. Diambil dari <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JIKMA/article/view/178%0Ahttps://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JIKMA/article/download/178/208>
- Herman, T. & Tobing, M. I. (2017). *Manajemen jasa: Pendekatan teori dan praktik*. Jakarta: Gajah Mada University Press.
- Ismi Zakiyah, & Gallis Nawang Ginusti. (2022). Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(5), 2095–2110. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i5.313>

- Kotler, P., Armstrong, G., Wong, V., Saunder, C., & Hair, J. F. (2017). *Marketing management (16th ed.)*. Pearson Prentice Hall.
- Manisya, E., Abadi, S., Masyi'ah, A. N., Udara, M. T. (2022). Analisis Pelayanan check in counter oleh petugas pasasi pada maskapai citilink di bandar udara juanda surabaya. In *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*.
- Resty Putrie STTKD Yogyakarta, A., & Saputra STTKD Yogyakarta, A. (2023). Analisis Kinerja Petugas Check In Counter Pada PT. Kokapura Avia Cabang Yogyakarta International Airport. *Journal of Management and Social Sciences (JMSS)*.
- Subandi. (2021). Analisis Faktor Konfirmatori Dimensi Kualitas Pelayanan (Service Quality). *Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen (ALBAMA)*, 14(1), 50–60.
- Subiyantoro, A., Wibowo, P. E., Sholihin, M., & Sudarsono, E. (2023). Pengaruh Fasilitas Internal, Tingkat Kenyamanan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Angkasa di Bandara Adi Sucipto Yogyakarta. *Economics And Business Management Journal (EBMJ)*, 2(4), 304–319.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi*. Alfabeta. Bandung: Alfabeta.
- Theresia, M., Sekolah, K., Teknologi, T., Yogyakarta, K., & Sekolah, S. (2023). Analisis Penangan Petugas Check-In Terhadap Penumpang Khusus Dibandar Udara Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal Kajian Dan Penelitian Umum*, 1(4), 84–94. Diakses 13 maret Jam 19.12 <https://doi.org/10.47861/jkpu-nalanda.v1i4>
- Wahyu, H., Hartadi, A., & Mursyid. (2024). Digitalisasi Pencatatan Penggunaan Aviobridge dalam Menunjang Efektivitas Pelayanan Apron Movement Control di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *ALBAMA : Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen*, 17(1).