
**PELAYANAN STAF BOARDING GATE CITILINK BERDASARKAN
MANAJEMEN ISLAM DI YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT**

Hidayatullah¹, Purwanta²

Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta, Jalan Brawijaya No 101
Gonjen Tamantirto Kasihan Bantul DIY

hidayatullah@amayogyakarta.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the service of Citilink's boarding gate staff at Yogyakarta International Airport based on Islamic management. The research method used is qualitative with a case study approach. Data collection was conducted through interviews, observations, and documentation. The results show that Citilink's boarding gate staff at YIA are able to organize and manage boarding procedures quickly and efficiently, allowing passengers to board the aircraft on time without any hindrance. The staff's compliance with 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 staff performance. However, this study also identifies several inhibiting factors, such as operational aircraft issues causing delays and passenger dissatisfaction with staff services. To address these obstacles, this study proposes several solutions, one of which is providing compensation to passengers in case of delays as a form of responsibility and fairness. In general, the service aligns with the principles of Islamic management, such as shiddiq (honesty), amanah (trustworthiness), tabligh (good communication), and fathanah (intelligence). However, there are still some aspects that need improvement, such as empathy and responsiveness in serving passengers.

Keywords: Islamic Management, Boarding Gate Staff Service, Passenger Satisfaction, Yogyakarta International Airport, Aviation Service Quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan staf *boarding gate* Citilink di Yogyakarta International Airport berdasarkan manajemen Islam. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf *boarding gate* Citilink di YIA mampu mengatur dan mengelola prosedur *boarding* dengan cepat dan efisien, sehingga penumpang dapat naik pesawat tepat waktu tanpa hambatan. Tingkat kepatuhan staf terhadap SOP yang telah ditetapkan menjadi faktor pendukung utama

kepuasan penumpang. Selain kepatuhan terhadap SOP, faktor pendukung lain dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah tersedianya fasilitas tambahan yang memudahkan kinerja staf. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa faktor penghambat, seperti masalah operasional pesawat yang menyebabkan *delay* dan ketidakpuasan penumpang terhadap pelayanan staf. Untuk mengatasi hambatan ini, penelitian ini mengusulkan beberapa solusi. Salah satunya memberikan kompensasi kepada penumpang jika terjadi *delay* sebagai bentuk tanggung jawab dan keadilan. Secara umum telah sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen Islam, seperti sifat *shiddiq* (jujur), Amanah (dapat dipercaya), *tabligh* (menyampaikan dengan baik), dan *fathanah* (cerdas). Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti empati dan responsivitas dalam melayani penumpang.

Kata kunci : Manajemen Islam, Pelayanan *Staf Boarding Gate*, Kepuasan Penumpang, Yogyakarta International Airport, Kualitas Pelayanan Penerbangan

PENDAHULUAN

Bandara Yogyakarta International Airport (YIA) merupakan salah satu bandara yang berkembang pesat di Indonesia. Sebagai hub penerbangan yang penting, YIA melayani ribuan penumpang setiap harinya. Berdasarkan data dari Angkasa Pura, jumlah penumpang yang dilayani oleh YIA terus meningkat setiap tahun, menunjukkan pentingnya bandara ini dalam jaringan transportasi udara di Indonesia (Angkasa Pura, 2023). Citilink, sebagai salah satu maskapai penerbangan yang beroperasi di YIA, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang prima, termasuk di boarding gate. Pelayanan yang baik di boarding gate tidak hanya mencerminkan profesionalisme staf, tetapi juga mempengaruhi pengalaman penumpang secara keseluruhan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, konsep manajemen Islam dapat diterapkan sebagai pendekatan yang holistik dan etis, yang berlandaskan pada nilai-nilai moral dan spiritual (Ali, 2011b).

Menjaga standar pelayanan yang konsisten sesuai dengan nilai-nilai Islami di tengah keberagaman penumpang merupakan tantangan tersendiri. Keberagaman ini mencakup latar belakang budaya, agama, dan kebutuhan khusus penumpang yang berbeda-beda (Zakaria, Z., & Abdul Talib, 2010).

Menurut Hermanto, pelayanan publik dalam Islam harus berdasarkan prinsip keadilan, transparansi, dan kemanusiaan. Prinsip-prinsip ini harus diterapkan dalam setiap aspek pelayanan, termasuk dalam pelayanan penumpang di bandara. Pelayanan yang baik adalah yang memenuhi kebutuhan penumpang dengan cepat dan efisien, serta memberikan rasa aman dan nyaman (Agus Hermanto, 2016). Sedangkan Taufiq menekankan bahwa keadilan adalah salah satu prinsip utama dalam manajemen pelayanan menurut Islam. Dalam konteks pelayanan penumpang, keadilan berarti memberikan layanan yang sama tanpa diskriminasi kepada semua penumpang. Setiap penumpang harus mendapatkan

perlakuan yang adil, baik dalam proses check-in, boarding, maupun selama penerbangan (Muhammad Taufiq, 2018).

Sementara itu Syukri menjelaskan bahwa manajemen pelayanan berbasis syariah mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam setiap tahapan pelayanan. Pelayanan di bandara harus mencerminkan akhlak yang baik, kejujuran, dan tanggung jawab. Manajemen harus memastikan bahwa semua staf terlatih dalam prinsip-prinsip syariah dan menerapkannya dalam interaksi sehari-hari dengan penumpang (Ahmad Syukri, 2019).

Yogyakarta International Airport, yang terletak di Kapanewon Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta, merupakan bandar udara internasional baru yang menggantikan Adisutjipto International Airport karena kapasitasnya yang sudah tidak mencukupi untuk menampung penumpang dan pesawat. Yogyakarta International Airport dibangun di atas lahan seluas 600 hektar dengan biaya pembangunan sekitar Rp 9 triliun. Bandara ini dirancang dengan terminal seluas 210.000 meter persegi dan mampu menampung 20 juta penumpang per tahun. Selain itu, bandara ini juga akan memiliki hanggar seluas 371.125 meter persegi yang dapat menampung hingga 28 unit pesawat. Salah satu komponen penting di bandara adalah *boarding gate* (Prasetyo, 2019).

Boarding gate adalah proses menaikkan penumpang ke pesawat. Sebelum boarding, penumpang dapat menunggu di ruang tunggu khusus yang disebut gate/lounge. Penumpang harus memiliki boarding pass yang memuat informasi seperti nama penumpang, tujuan, nomor penerbangan, tanggal keberangkatan, dan nomor kursi di pesawat sebelum memasuki area boarding gate. Boarding pass ini akan diberikan sesuai dengan kursi yang dipilih oleh penumpang (Wulandari, 2016).

Kualitas pelayanan di *boarding gate* melibatkan kemampuan kompeten penyedia layanan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang, mulai dari ruang tunggu hingga naik pesawat. Kelancaran penerbangan sangat bergantung pada peran petugas gate, yang harus mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, tidak semua petugas dapat bekerja maksimal, sehingga diperlukan keterampilan khusus dari masing-masing staf *boarding gate*. Analisis kinerja staf *boarding gate* dilakukan dengan mengacu pada SOP, sehingga petugas dapat bekerja secara optimal (Fadli, 2023).

Citilink di Yogyakarta International Airport selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan terus melakukan perbaikan. Dengan pelayanan unggul ini, Citilink berharap dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan konsumen dalam memilih layanan penerbangan mereka. Salah satu unit yang memberikan pelayanan tersebut adalah petugas *boarding gate* (Saputri, 2023).

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Islam dalam Pelayanan Publik

Manajemen Islam menawarkan pendekatan unik yang berfokus pada nilai-nilai moral dan spiritual dalam setiap aspek operasional. Menurut Ali (Ali, 2011a),

manajemen dari perspektif Islam menggabungkan prinsip-prinsip etis yang berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis, yang dapat diterapkan dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Nilai-nilai seperti kejujuran (*shiddiq*), kepercayaan (*amanah*), keterbukaan (*tabligh*), dan kecerdasan (*fathanah*) menjadi landasan utama dalam manajemen Islam (Ali, 2011a). Pendekatan ini memastikan bahwa setiap tindakan dan keputusan yang diambil tidak hanya menguntungkan secara material tetapi juga memberikan manfaat spiritual bagi semua pihak yang terlibat.

Abdullah Al-Harran membahas prinsip-prinsip manajemen dalam Islam yang didasarkan pada nilai-nilai moral dan etika dari Al-Qur'an dan Hadis. Al-Harran menekankan pentingnya integritas, keadilan, dan tanggung jawab dalam manajemen, serta bagaimana nilai-nilai ini dapat diterapkan dalam sektor pelayanan publik. Buku ini juga menjelaskan tentang keutamaan mengedepankan kesejahteraan spiritual dan material dalam pengambilan keputusan manajerial (Abdullah Al-Harran, 2015). Nurul Huda dalam bukunya menguraikan tentang etika pelayanan dalam perspektif Islam. Huda menekankan bahwa pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip-prinsip kejujuran, *amanah* (kepercayaan), *tabligh* (keterbukaan), dan *fathanah* (kecerdasan). Buku ini juga membahas bagaimana nilai-nilai ini dapat diterapkan dalam praktek sehari-hari untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencapai kepuasan Masyarakat (Nurul Huda, 2017).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen Islam dapat diterapkan dalam pelayanan publik, dengan menekankan pentingnya nilai-nilai etika dan moral dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Penerapan Manajemen Islam di Sektor Jasa

Beekun dan Badawi dalam bukunya menguraikan bagaimana prinsip-prinsip manajemen Islam, seperti keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab sosial, dapat diterapkan dalam sektor jasa. Mereka menekankan bahwa integrasi nilai-nilai Islam dalam manajemen tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga membantu menciptakan lingkungan kerja yang adil dan seimbang. Hal ini pada gilirannya meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional (Abbas Beekun dan Jamal Badawi, 2005).

Sementara itu Arifin dalam bukunya menjelaskan bagaimana manajemen pelayanan berbasis nilai-nilai Islam dapat diterapkan di sektor jasa. Buku ini menyoroti pentingnya nilai-nilai seperti kepercayaan (*amanah*), keterbukaan (*tabligh*), dan kecerdasan (*fathanah*) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen. Arifin juga membahas beberapa studi kasus tentang penerapan manajemen Islam dalam industri jasa di Indonesia (Muhammad Zainal Arifin, 2017).

Hidayati dalam bukunya menjelaskan konsep manajemen syariah yang diterapkan dalam sektor jasa. Ia menekankan bahwa prinsip-prinsip syariah, seperti kejujuran, keadilan, dan kepedulian sosial, dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Buku ini juga menguraikan strategi untuk

mengintegrasikan prinsip-prinsip tersebut ke dalam manajemen operasional dan memberikan contoh konkret dari industri jasa di berbagai negara (Nurul Hidayati, 2019).

Dari penjelasan di atas dapat penulis simpulkan bahwa wawasan mendalam tentang bagaimana manajemen Islam dapat diterapkan dalam sektor jasa, dengan fokus pada nilai-nilai etika dan moral yang mendasari peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Pengaruh Nilai-Nilai Islami terhadap Kepuasan Pelanggan

Studi oleh Musa (2012) menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai etis dan spiritual yang diambil dari ajaran Islam dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian yang dilakukan pada industri penerbangan, ditemukan bahwa penumpang lebih puas dengan layanan yang mencerminkan nilai-nilai kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab (Musa, 2012, hal. 110, *Journal of Islamic Marketing*). Hal ini menunjukkan bahwa integrasi manajemen Islam dalam pelayanan dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi maskapai penerbangan seperti Citilink.

Al-Faruqi dalam bukunya membahas bagaimana nilai-nilai Islami seperti kejujuran (*shiddiq*), amanah (kepercayaan), dan keadilan dapat diintegrasikan ke dalam pelayanan publik. Buku ini mengeksplorasi dampak positif dari penerapan nilai-nilai ini terhadap kepuasan pelanggan. Penulis memberikan beberapa studi kasus di negara-negara mayoritas Muslim yang menunjukkan peningkatan kepuasan pelanggan setelah penerapan nilai-nilai Islami dalam manajemen pelayanan (Yusuf Al-Faruqi, 2015). Sedangkan Rahman dalam bukunya menguraikan pentingnya etika Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Nilai-nilai seperti integritas, tanggung jawab, dan transparansi menjadi fokus utama dalam buku ini. Rahman menyajikan data empiris dari berbagai sektor jasa, termasuk perbankan dan pariwisata, yang menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan etika Islam cenderung memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi (Abdul Rahman, 2018).

Sementara itu Huda dalam bukunya menjelaskan bagaimana penerapan manajemen Islami dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Buku ini mengkaji berbagai prinsip manajemen Islami seperti musyawarah (konsultasi), *itqan* (kesempurnaan), dan *ihsan* (kebaikan) dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Huda menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk menunjukkan bahwa nilai-nilai Islami tidak hanya memperbaiki hubungan dengan pelanggan tetapi juga meningkatkan loyalitas mereka (Nurul Huda, 2020).

Dari pendapat di atas dapat penulis simpulkan bahwa wawasan mendalam tentang bagaimana nilai-nilai Islami dapat mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan pelanggan di berbagai sektor jasa. Mereka menyoroti pentingnya integritas, keadilan, dan tanggung jawab dalam mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

Tantangan dalam Menerapkan Manajemen Islam

Mengintegrasikan manajemen Islam dalam operasional sehari-hari tidaklah tanpa tantangan. Ahmad (2009) mengidentifikasi beberapa hambatan, seperti resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pemahaman tentang manajemen Islam di kalangan staf (Ahmad, 2009). Oleh karena itu, diperlukan pelatihan dan pengembangan berkelanjutan untuk memastikan bahwa staf memahami dan dapat menerapkan prinsip-prinsip ini dengan baik.

Fauzi dalam bukunya membahas berbagai tantangan yang dihadapi dalam mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah ke dalam praktik manajemen modern. Buku ini mengidentifikasi tantangan utama seperti resistensi budaya organisasi, kurangnya pemahaman tentang prinsip-prinsip syariah, dan hambatan hukum. Fauzi juga menawarkan solusi untuk mengatasi tantangan ini, termasuk pendidikan dan pelatihan intensif tentang manajemen Islami dan adaptasi kebijakan Perusahaan (Ahmad Fauzi, 2017). Sedangkan Yusuf mengeksplorasi hambatan-hambatan struktural yang menghalangi penerapan manajemen Islam di organisasi modern. Buku ini menyoroti isu-isu seperti struktur organisasi yang kaku, birokrasi yang kompleks, dan kurangnya dukungan dari manajemen puncak. Yusuf mengajukan beberapa pendekatan untuk mengatasi hambatan ini, termasuk restrukturisasi organisasi dan peningkatan kesadaran tentang manfaat manajemen Islam di kalangan eksekutif (Hanafi M. Yusuf, 2018).

Sementara itu Aini dalam bukunya membahas konflik nilai yang sering muncul ketika mencoba menerapkan prinsip-prinsip manajemen Islami di lingkungan kerja yang multikultural. Buku ini mengidentifikasi tantangan seperti perbedaan nilai dan norma antara karyawan Muslim dan non-Muslim, serta konflik antara nilai-nilai Islami dan praktik bisnis konvensional. Aini juga memberikan rekomendasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan inklusif melalui dialog antarbudaya dan pelatihan tentang manajemen Islami (Nur Aini, 2019).

Dari beberapa pandangan dia atas memberikan wawasan yang komprehensif tentang berbagai tantangan yang dihadapi dalam menerapkan manajemen Islam di lingkungan bisnis modern, serta menawarkan solusi praktis untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Studi Kasus Penerapan Manajemen Islam di Maskapai Penerbangan

Penelitian oleh Zakaria dan Abdul Talib (Zakaria, Z., & Abdul Talib, 2010) menunjukkan bagaimana manajemen Islam dapat diimplementasikan secara efektif dalam industri penerbangan di Malaysia. Mereka menemukan bahwa dengan mengadopsi nilai-nilai Islam, maskapai penerbangan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang, serta memperkuat reputasi perusahaan (Zakaria, Z., & Abdul Talib, 2010). Studi ini memberikan wawasan berharga bagi Citilink dalam mengadopsi pendekatan serupa di Yogyakarta International Airport.

Ratu Fadillah dalam penelitiannya menyebutkan bahwa Tingkat kepatuhan staf terhadap SOP yang telah ditetapkan menjadi faktor pendukung utama kepuasan penumpang. Selain kepatuhan terhadap SOP, faktor pendukung lain dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah tersedianya fasilitas tambahan yang

memudahkan kinerja staf. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa faktor penghambat, seperti masalah operasional pesawat yang menyebabkan delay dan ketidakpuasan penumpang terhadap pelayanan staf (Ratu Fadillah, 2024).

Abdullah membahas bagaimana Garuda Indonesia mengimplementasikan prinsip-prinsip manajemen Islam dalam operasionalnya. Buku ini mengeksplorasi berbagai aspek manajemen, termasuk kebijakan sumber daya manusia, pelayanan pelanggan, dan tanggung jawab sosial perusahaan. Abdullah menyoroti bagaimana nilai-nilai seperti kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab diterapkan dalam setiap aspek operasional maskapai, serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja Perusahaan (Ridwan Abdullah, 2019). Sedangkan Al-Mutairi mengeksplorasi penerapan manajemen Islam di Saudi Arabian Airlines, salah satu maskapai penerbangan terbesar di Timur Tengah. Buku ini membahas kebijakan dan praktik yang diadopsi oleh maskapai untuk memastikan bahwa operasional mereka sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Al-Mutairi juga menyoroti tantangan yang dihadapi dalam menerapkan manajemen Islami dan bagaimana maskapai mengatasinya melalui pelatihan dan pengembangan karyawan (Ahmad Al-Mutairi, 2018).

Sedangkan Al-Hassan dalam bukunya mengevaluasi efektivitas penerapan manajemen Islami di Etihad Airways. Buku ini mencakup studi kasus yang mendalam tentang berbagai inisiatif yang dilakukan oleh Etihad untuk mematuhi prinsip-prinsip Islam, seperti layanan ramah muslim dan kebijakan kerja yang adil. Al-Hassan juga membahas dampak dari praktik manajemen Islami terhadap loyalitas karyawan dan kepuasan pelanggan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut (Zainab Al-Hassan, 2020).

Keempat penelitian diatas memberikan gambaran komprehensif tentang penerapan manajemen Islam di berbagai maskapai penerbangan, menyoroti keberhasilan dan tantangan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kinerja perusahaan dan kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi dan memahami isu-isu kompleks dalam konteks tertentu. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan pengkajian dokumen terkait. Partisipan penelitian meliputi berbagai pemangku kepentingan yang memiliki relevansi dengan topik yang diteliti. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan proses analisis kualitatif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan, mengikuti kerangka Miles dan Huberman (Robert E. Stake, 1995).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum YIA dan Citilink

Bandara Yogyakarta International Airport (YIA) memiliki fasilitas sisi udara yang telah selesai 100 persen. Landasan pacunya berukuran 3.250 meter

panjang dan 45 meter lebar, dengan bahu runway 15 meter di setiap sisi. Runway ini mampu menampung pesawat besar seperti Boeing 777-300 dan Airbus A380. Fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK) di YIA termasuk dalam kategori 8. Santoso menjelaskan bahwa pembangunan dan pengembangan YIA dilakukan untuk menggantikan Bandara Adisutjipto yang sudah tidak mampu menampung jumlah penumpang. Buku ini membahas berbagai aspek infrastruktur YIA, termasuk luas terminal, kapasitas penumpang, dan fasilitas-fasilitas yang disediakan untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi operasional bandara (Santoso, 2023).

Citilink Indonesia mulai beroperasi sebagai maskapai berbiaya rendah sejak tahun 2001 sebagai divisi bisnis dari Garuda Indonesia, menggunakan beberapa pesawat, manajemen bandwidth yang terbatas, dan beberapa rute dengan fokus pada perkembangan merek Garuda Indonesia sebagai maskapai premium. Setelah perubahan signifikan dalam bisnis Garuda pada tahun 2011, pengembangan dan ekspansi Citilink 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).

Wulandari mempelajari manajemen dan strategi pelayanan yang diterapkan oleh Citilink, salah satu maskapai penerbangan terkemuka di Indonesia. Citilink telah melakukan berbagai inovasi untuk 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)

Kualitas pelayanan staf boarding gate Citilink di Bandara YIA dalam menjalankan prosedur boarding sesuai dengan SOP dijelaskan oleh tiga narasumber pada tanggal 30 Maret 2024: Bapak Ricco Prastya, Staff SQC OPS & SERVICE Maskapai Citilink di Bandara YIA, yang diwawancarai di ruangan Flops; saudari Ejeng, Staff Boarding Gate Maskapai Citilink Indonesia di YIA, yang diwawancarai di Gate; dan saudari Elsa, Staff Boarding Gate Maskapai Citilink Indonesia di Bandara YIA, yang bertugas di bagian Boarding Gate.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ricco Prastya, kualitas pelayanan staf boarding gate Citilink di Bandara YIA dalam menjalankan prosedur boarding diatur dan dikelola dengan cepat dan efisien, sehingga penumpang dapat naik pesawat tepat waktu tanpa hambatan. Tingkat kepatuhan staf boarding gate terhadap SOP yang sudah ditetapkan menjadi salah satu faktor pendukung kepuasan penumpang (Ricco Prastya, 2024).

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, yang ditunjukkan oleh lima indikator: bukti fisik, keandalan, 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). Sebaliknya, jika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan penumpang, maka

penumpang akan kecewa dan beralih menggunakan jasa perusahaan lain (Ricco Prastya, 2024). Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan penumpang yang menggunakan jasa tersebut, sehingga penumpang tidak kecewa. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai ekspektasi pelanggan, ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga dalam menjalankan SOP untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan (Elsa Wijaya, 2024).

Manajemen Islam menekankan pada nilai-nilai etis dan spiritual dalam setiap aspek operasional. Prinsip-prinsip ini termasuk kejujuran (*shiddiq*), kepercayaan (*amanah*), keterbukaan (*tabligh*), dan kecerdasan (*fathanah*). Dalam konteks kualitas pelayanan staf boarding gate Citilink di YIA, penerapan prinsip-prinsip ini dapat dilihat sebagai berikut:

Dalam manajemen islam dijelaskan bahwa kepatuhan terhadap SOP mencerminkan kejujuran dalam menjalankan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini penting untuk memastikan layanan yang adil dan transparan bagi penumpang.

Sebagaimana termaktub dalam al Qur'an :

"Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar."(QS. Al-Ahzab: 70)(Al-Qur'an, 2019)

Selain itu adanya kualitas pelayanan (*Itqan*). Dalam Islam, konsep *itqan* menekankan pentingnya melakukan pekerjaan dengan kualitas terbaik. Dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber menunjukkan bahwa Citilink berusaha memberikan pelayanan berkualitas tinggi melalui staf boarding gate mereka. Hal ini sejalan dengan hadits Nabi Muhammad SAW:

"Sesungguhnya Allah mencintai jika seseorang melakukan suatu pekerjaan yang dilakukannya dengan itqan (tepat, terarah, clear, dan tuntas)" (HR. Thabrani).

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 YIA dalam menjalankan prosedur boarding meliputi tersedianya fasilitas tambahan yang memudahkan kinerja staf boarding gate. Sedangkan faktor penghambatnya meliputi pesawat yang mengalami masalah operasional karena delay dan penumpang yang tidak puas dengan pelayanan staf (Ejeng Lestari, 2024).

Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan staf boarding gate Citilink di Bandara YIA meliputi:

1. Persiapan sarana pendukung dan penunjang seperti handy talky, printer, display/system, hand counter, label bagasi, dan dokumen lainnya yang diperlukan, serta prosedur boarding gate yang dilakukan 2 jam sebelum Schedule Time Departure (STD) untuk Penerbangan Domestik.
2. Fasilitas tambahan seperti kursi tunggu, pendingin ruangan, Flight Information Display System (FIDS), signage, pengumuman, toilet, lift, dan toilet khusus disabilitas (Ricco Prastya, 2024).

Hambatan dalam pelayanan staf *boarding gate* termasuk:

1. Ketinggalan pesawat: Penumpang yang datang terlambat ke bandara sering kali tidak bisa mengikuti penerbangan yang dijadwalkan.
2. Delay: Keterlambatan jadwal penerbangan karena manajemen airline, teknis operasional, cuaca, dan lain-lain (Ricco Prastya, 2024, Elsa Wijaya, 2024)

Staf *boarding gate* memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan penumpang dapat naik pesawat tepat waktu dan dengan aman. Memastikan bahwa setiap tindakan dilakukan dengan amanah meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap maskapai.

Sebagaimana dijelaskan dalam hadis :

"Setiap kalian adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya." (HR. Bukhari dan Muslim)(Imam Bukhari, 1997)

Selain itu Komunikasi yang jelas dan akurat dengan penumpang, terutama dalam situasi delay atau kendala lainnya, mencerminkan keterbukaan. Informasi yang disampaikan dengan baik membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepuasan penumpang. Hal ini *sebagaimana termaktub dalam al Qur'an* :

Maka sampaikanlah secara terang-terangan segala apa yang diperintahkan (kepadamu) dan berpalinglah dari orang-orang yang musyrik. (QS. Al-Hijr: 94).

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

Solusi untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan staf *boarding gate* Citilink di Bandara YIA meliputi memberikan kompensasi kepada penumpang yang mengalami delay dan meningkatkan kualitas pelayanan agar penumpang mendapatkan layanan terbaik (Ricco Prastya, 2024; Ejeng Lestari, 2024). Meningkatkan komunikasi antar staf *boarding gate* dan penumpang juga penting untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat seputar proses *boarding* (Elsa Wijaya, 2024).

Menurut Ricco Prastya (2024), solusi dalam mengatasi penumpang yang ketinggalan pesawat meliputi: a. Menghubungi pihak maskapai untuk kebijakan refund atau kemungkinan penerbangan selanjutnya. b. Menghimbau calon penumpang agar datang ke bandara minimal dua jam sebelum keberangkatan.

Solusi dalam mengatasi *delay*, sesuai peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015, meliputi kompensasi untuk penumpang: a. Delay 30-60 menit: Minuman ringan. b. Delay 61-120 menit: Minuman dan makanan ringan. c. Delay 121-180 menit: Makanan dan minuman ringan, plus makanan berat. d. Delay 181-240 menit: Ganti rugi uang tunai sebesar tiga ratus ribu rupiah. e. Delay lebih dari 240 menit: Ganti rugi uang tunai sebesar tiga ratus ribu rupiah. f. Pembatalan penerbangan: Pengembalian dana penuh atau pengalihan ke penerbangan selanjutnya (Ejeng Lestari, 2024) .

Continuous Improvement (Ishlah) adalah upaya untuk mengatasi hambatan dan meningkatkan kualitas pelayanan mencerminkan prinsip perbaikan berkelanjutan dalam Islam. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT:

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri."(QS. Ar-Ra'd: 11) (Al-Qur'an, 2019)

Kepuasan Pelanggan, dalam agama Islam mengajarkan pentingnya memberikan manfaat kepada orang lain. Fokus pada kepuasan penumpang dalam artikel ini sejalan dengan hadits Nabi Muhammad SAW:

Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya. (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)(Ad-Daruqutni, 2004)

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan staf boarding gate Citilink di Bandara Yogyakarta International Airport (YIA) sangat dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap Standard Operating Procedures (SOP). Pelayanan yang cepat dan efisien, serta indikator kualitas seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, menjadi faktor utama dalam menjaga kepuasan penumpang. Jika kualitas layanan sesuai atau melebihi harapan penumpang, mereka akan merasa puas dan tetap setia menggunakan layanan Citilink.

Faktor pendukung kualitas pelayanan meliputi fasilitas tambahan yang memudahkan kinerja staf, seperti handy talky, printer, dan kursi tunggu. Namun, ada beberapa hambatan seperti masalah operasional karena delay dan ketidakpuasan penumpang. Solusi yang diterapkan mencakup pemberian kompensasi kepada penumpang yang mengalami delay dan peningkatan komunikasi antara staf dan penumpang untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat.

Nilai-nilai manajemen Islam seperti kejujuran, kepercayaan, keterbukaan, dan kecerdasan diterapkan dalam pelayanan ini, mendukung upaya Citilink dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Prinsip continuous improvement (Ishlah) juga dijalankan untuk mengatasi hambatan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan pentingnya memberikan manfaat kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Beekun dan Jamal Badawi. (2005). *Leadership: An Islamic Perspective* (1st ed.). Amana Publications.
- Abdul Rahman. (2018). *The Role of Islamic Ethics in Customer Satisfaction*. Pustaka Ilmu.
- Abdullah Al-Harran. (2015). *Islamic Management: Principles and Practices* (1st ed.). Islamic Management Press.
- Ad-Daruqutni, I. (2004). *Sunan ad-Daruqutni* (2nd ed.). Dar al-Kutub al-Ilmiyyah.
- Agus Hermanto. (2016). *Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam* (1st ed.). Pustaka pelajar.
- Ahmad Al-Mutairi. (2018). *Islamic Management in Saudi Arabian Airlines Operations* (1st ed.). Islamic Business Publishing.
- Ahmad Fauzi. (2017). *Challenges of Implementing Sharia Principles in Modern*

- Management* (1st ed.). Pustaka Islamika.
- Ahmad, K. (2009). Leadership and Work Motivation from the Cross-cultural Perspective. *International Journal of Commerce and Management*, 2(1), 32.
- Ahmad Syukri. (2019). *Manajemen Syariah dalam Layanan Publik* (1st ed.). UIN Maliki Press.
- Al-Qur'an, T. P. T. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.
- Ali. (2011a). *Manajemen Islam* (1st ed.). Gower Publishing.
- Ali, A. J. (2011b). *Management from an Islamic Perspective* (1st ed.). Gower Publishing.
- Angkasa Pura. (2023). *Statistik Penumpang Yogyakarta International Airport*. Selasa, 2 Januari 2024. <https://www.antaranews.com/berita/3896862/ap-i-penumpang-di-bandara-yia-selama-2023-sebanyak-4307742-orang>
- 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.
- Hanafi M. Yusuf. (2018). *Structural Barriers to Implementing Islamic Management* (2nd ed.). Islamic Management Press.
- Imam Bukhari. (1997). *Sahih Bukhari* (2nd ed.). Dar Al-Jeel.
- Lestari Wulandari. (2018). *Citilink: Inovasi dan Pelayanan di Industri Penerbangan* (1st ed.). Pustaka pelajar.
- Muhammad Taufiq. (2018). *Manajemen Pelayanan dalam Islam* (2nd ed.). Erlangga.
- Muhammad Zainal Arifin. (2017). *Islamic Service Management* (2nd ed.). Erlangga.
- Nur Aini. (2019). *Value Conflicts in Implementing Islamic Management*. Alfabeta.
- Nurul Hidayati. (2019). *Shariah-Based Management: Application in Service Industry* (1st ed.). Pustaka Pelajar.
- Nurul Huda. (2017). *Ethics in Islamic Public Service* (2nd ed.). Graha Ilmu.
- Nurul Huda. (2020). *Customer Satisfaction through Islamic Management Practices* (1st ed.). UGM Press.
- Prasetyo, B. (2019). *Pengembangan Infrastruktur Transportasi di Indonesia*. Penerbit Gramedia.
- Ratu Fadillah. (2024). Evaluasi Kualitas Layanan Staf Boarding Gate Citilink Di Yogyakarta International Airport. *JMMU: Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Umum*, 1(1), 130. <https://jurnal.amayogyakarta.ac.id/index.php/JMMU>
- Ricco Prastya. (2024). *Wawancara dengan Staff SQC OPS & SERVICE Maskapai Citilink di Bandara Yogyakarta Internasional Airport (YIA)*.
- Ridwan Abdullah. (2019). *Islamic Management Practices in Garuda Indonesia* (1st ed.). Pustaka Nusantara.
- Robert E. Stake. (1995). *The Art of Case Study Research* (1st ed.). Sage

Publications.

- 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.
- Wirawan, A. (2023). *Strategi Bisnis Maskapai Penerbangan di Indonesia* (2nd ed.). Gramedia Pustaka Utama.
- Wulandari, E. (2016). *Manajemen Operasional Bandara*. Penerbit Andi Offset.
- Yusuf Al-Faruqi. (2015). *Islamic Values in Public Service*. Kuala Lumpur.
- Zainab Al-Hassan. (2020). *Evaluation of Islamic Management in Etihad Airways* (1st ed.). Emirates Academic Press.
- Zakaria, Z., & Abdul Talib, A. N. (2010). *Standard Service: Maintaining Consistent Service Standards in Accordance with Islamic Values Amidst Diverse Passengers* (1st ed.). Universiti Teknologi Malaysia Press.