

SKRIPSI

**PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) PETUGAS
CHECK-IN MASKAPAI CITILINK DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN
BAGI PENGGUNA JASA BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA**



Oleh

EMİYATI

NO.MHS: 413100251

**JURUSAN USAHA PERJALANAN WISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

**PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) PETUGAS
CHECK-IN MASKAPAI CITILINK DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN
BAGI PENGGUNA JASA BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA**

SKRIPSI



Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana D4

Oleh

EMİYATI

NO.MHS: 413100251

**JURUSAN USAHA PERJALANAN WISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017**

**PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) PETUGAS
CHECK-IN MASKAPAI CITILINK DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN
BAGI PENGGUNA JASA BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA**



Oleh

EMİYATI

NO. MHS: 413100251

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Arif Dwi Saputra, SS, M.M.

NIDN. 0525047001

Dra. Heni Susilawati, MM.

NIDN. 0505026202

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Perjalanan

Yudi Setiaji, SH., MM.

NIDN. 0508066401

MOTTO

The fear of the LORD is the beginning of knowledge, but fools despise wisdom and instruction. (Proverbs 1:7)

Your Decision Create Your Own Destiny. So, Choose Wisely- DanLee

Orang baik tidak akan berbicara soal kebajikannya begitu pula dengan orang jahat tidak akan berbicara mengenai keburukannya. Sebaliknya, orang baik akan berbicara mengenai kebaikan orang lain dan orang jahat akan berbicara mengenai keburukan orang lain - DanLee

PERSEMBAHAN

Halaman ini di persembahkan untuk:

1. Papa dan mama terhebat bagi saya. Lie Khin Hian dan Tjhang Liang Fie.
Untuk kedua kakak saya dan abang saya satu-satunya. Terima Kasih untuk semua dukungan yang diberikan untuk saya. Kalian yang terbaik dan terhebat didunia bagi saya.
2. Semua Keluarga saya yang ada di Kalimantan Barat dan dimana saja.
3. Keluarga MBP angkatan 2013 dan teman-teman Studi Lanjut yang sudah berbagi cerita dan pengalaman serta dukungan dan juga sudah mengajak jalan-jalan sana sini Andriyanto, Syahrini, Rina, Fidzah, Nataliya, Yanti, Medlina, Bani, Handika, Ryan, Lauren, Yocel, Pratama, Intan, Prayogo, Tegar, Dian, Firda, Devi, Novidiah, dan lainnya maaf tidak bisa sebutin satu persatu.
4. Seluruh keluarga ECCLESIA. Kak Akke, Kak Anunk, Miss Piggy, Coach Donna, Kevin, Fafa, Josua Diva, David dan Amos.
5. Keluarga Mahasiswa Kristiani dan Keluarga Kost Mickey yang sudah kasih doa serta semangat lahir dan batin.
6. Seluruh teman-teman OJT baik di Bandara Halim maupun di Avia Tour.
7. Teman-teman di Gereja Methodist Indonesia pos pelayanan Sui-Pinyuh, Gereja IFGF Jogja, dan guru-guru serta anak-anak Ikids.
8. Ibu Yanti, bapak Bana, dan bapak Herman yang sudah berbaik hati membantu mencari buku referensi

BERITA ACARA UJIAN

**PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) PETUGAS
CHECK-IN MASKAPAI CITILINK DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN
BAGI PENGGUNA JASA BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA**

SKRIPSI

Oleh :

EMİYATI

No.Mhs : 413100251

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal : 15 Maret 2017

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Yudi Setiaji, SH.,MM. :
NIDN. 0508066401

Penguji II : Arif Dwi Saputra, SS, M.M. :
NIDN. 0525047001

Penguji III : Drs. Heni Susilawati, MM. :
NIDN. 0505026202

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Drs. Santosa, M.M.
NIDN. 0519045901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Emiyati

NIM : 413100251

Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Perjalanan

Judul Skripsi : **PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR) PETUGAS *CHECK-IN* MASKAPAI
CITILINK DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN
BAGI PENGGUNA JASA BANDARA HALIM
PERDANAKUSUMA**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah mengerjakan skripsi ini sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain sesuai dengan penelitian ini terkecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 15 Maret 2017

(Emiyati)

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan bagaimana Penerapan SOP Petugas *Check-in* Maskapai Citilink Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Pengguna Jasa Bandara Halim Perdanakusuma. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan SOP petugas *check-in* Citilink sudah sangat baik tetapi masih terjadi beberapa penyimpangan yang terjadi karena kesalahan teknis atau karena situasi lapangan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan , baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Arif Dwi Saputra, SS, M.M. selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilawati, MM selaku Pembimbing II yang telah dengan arif

dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini

3. Bapak Yudi Setiaji, SH.,MM selaku penguji utama dan Ketua Jurusan Progran Studi D-4 Manajemen Bisnis Perjalanan STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Drs.Santosa,M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mendukung dan memberikan kesempatan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Trihono Herry selaku Station Manager Citilink di bandara Halim Perdanakusuma yang telah mengijinkan saya untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh informan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa di dalam skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam kata-kata yang kurang berkenan. Penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 15 Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
BERITA ACARA UJIAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Landasan Teori	6
1. Pengertian Bandara	6
2. Klasifikasi Bandara	7
3. Bandara Halim Perdanakusuma	7
4. Maskapai Citilink	9
5. <i>Check-in Counter</i>	10
6. Tugas Seorang Petugas <i>Check-in</i>	11
7. SOP secara umum	16
8. Kepuasan Pengguna Jasa.....	19

B.	Kerangka Pemikiran	20
C.	Penelitian Terdahulu	21
BAB III	METODE PENELITIAN	22
A.	Jenis Penelitian.....	22
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
C.	Teknik Cuplikan.....	23
D.	Jenis dan Sumber Data.....	24
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	25
F.	Keabsahan Data.....	28
G.	Teknik Analisis Data	29
H.	Alur Penelitian	30
I.	Jadual Penelitian	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A.	Gambaran Umum.....	34
1.	Gambaran Umum Bandara Halim Perdanakusuma	34
2.	Sejarah Bandara Halim	35
3.	Gambaran Umum Maskapai Citilink	37
4.	Struktur Organisasi Perusahaan	40
B.	Pembahasan.....	43
1.	SOP Petugas <i>Check-in</i> Citilink	43
2.	Analisis Penerapan SOP petugas <i>Check-in</i>	47
3.	Kendala Saat Menerapkan SOP	53
4.	Faktor Kepuasan Pengguna Jasa	55
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	57
A.	Kesimpulan	58
B.	Saran	59
C.	Daftar Pustaka	

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Pernyataan Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 3 Transkrip Wawancara
- Lampiran 4 Daftar Bimbingan
- Lampiran 5 Jadwal Penerbangan Citilink
- Lampiran 6 Survey Proses *Check-in* Citilink
- Lampiran 7 Dokumentasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
3.1 Jadual Penelitian.....	32
4.1 Struktur Organisasi.....	40

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masalah yang pernah ditemui penulis melalui sumber lain mengenai pelayanan petugas check-in Citilink yang dianggap standar pelayanannya kurang memuaskan. Maka dari itu penulis mengangkat judul Penerapan SOP Petugas *check-in* maskapai Citilink dalam memberikan kepuasan bagi pengguna jasa bandara Halim Perdanakusuma dan bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP (standar operasional prosedur) petugas *check-in* maskapai Citilink dalam memberikan kepuasan bagi pengguna jasa bandara Halim Perdanakusuma yang terletak di jl.cawang Jakarta Timur. Penelitian dilaksanakan di Bandara Halim Perdanakusuma dimulai pada bulan juni 2016. Dan membatasi masalah hanya melakukan penelitian tentang penerapan SOP petugas *check-in* Citilink di bandara Halim Perdanakusuma.

Dalam penelitian metode yang digunakan penulis adalah jenis metode deskriptif kualitatif, dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data penelitian diperoleh dari hasil wawancara dengan staff *check-in* Citilink sebanyak 2 orang dan 8 pengguna jasa. Instrumen penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi sebagai teknik analisa data yang diperoleh penulis serta menggunakan triangulasi sumber sebagai uji keabsahan data.

Dengan tujuan dan metode-metode penelitian tersebut maka penulis mendapatkan hasil penelitian yang disimpulkan bahwa pelayanan petugas *check-in* Citilink saat ini sudah melakukan tugas pelayanan sesuai dengan SOP yang telah diberikan oleh perusahaan, hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya respon atau tanggapan positif, dalam wawancara dengan peneliti bahwa pengguna jasa yang merasa nyaman dan puas serta memicu penggunaan kembali jasa Citilink. Akan tetapi terdapat 2 (dua) point yang ditemukan oleh penulis yaitu mengenai pelayanan *check-in* 60 detik sampai dengan 2 (dua) menit 30 detik dalam bulan Juli 2016 terdapat 9 (sembilan) kali tidak memenuhi dan masih ada petugas yang tidak bertatap mata atau wajah saat memberi salam. Meskipun petugas *check-in* mengaku terdapat beberapa kendala dalam menerapkan SOP tetapi kendala tersebut tidak menjadi kendala besar dan kendala tersebut dapat ditutupi sehingga pengguna jasa tetap merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diterima dari petugas *check-in* maskapai Citilink. Dengan hasil tersebut penulis berharap petugas *check-in* maskapai Citilink harus selalu memotivasi diri sendiri dalam menjalankan tugas sesuai dengan SOP sehingga dalam keadaan tergesa-gesa sekalipun SOP *basic* seperti menatap mata atau wajah pengguna jasa saat menyapa tidak terlewatkan.

Kata kunci: SOP petugas *check-in*, Citilink, Bandara Halim Perdanakusuma.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar di Indonesia setelah minyak dan gas. Selain itu, sektor pariwisata memberikan peluang untuk meningkatkan sumber pendapatan daerah. Untuk mewujudkan hal tersebut banyak hal yang dapat menjadi penunjang diantaranya objek wisata, akomodasi, restoran, transportasi bahkan bandara juga menjadi salah satu penunjangnya.

Bandar udara (bandara) dapat dianggap sebagai pintu gerbang masuk ke suatu daerah, wilayah atau negara dan telah menjadi salah satu pokok sektor transportasi udara. Untuk dapat melaksanakan fungsinya, Bandara harus ditata secara terpadu sehingga pelayanan dapat diterima dengan baik oleh pengguna jasa bandara. Pengelola bandara selaku penyelenggara sektor transportasi udara dituntut untuk dapat menyediakan fasilitas dan selalu memberikan pelayanan secara optimal.

Dalam hal pelayanan, pastinya menyinggung tentang kepuasan bagi pengguna jasa, karena mutu pelayanan yang baik merupakan tolak ukur keberhasilan perusahaan untuk memenangkan persaingan di bidang jasa penerbangan. Baik buruknya pelayanan pada akhirnya akan melahirkan *image* bagi bandara itu sendiri maupun maskapai yang bersangkutan.

Menyangkut hal tersebut, banyak bagian-bagian pekerjaan tata operasi darat di bandara yang berhadapan langsung dengan konsumen atau pengguna jasa meskipun sebagian adalah dibawah wewenang perusahaan maskapai sendiri. Menurut Mulyanto (1999:36) bagian-bagian tersebut diantaranya adalah :

1. Bagian Informasi

Tempat dimana pengguna jasa mendapatkan informasi seputar tentang penerbangan dan seputar bandara.

2. Bagian *Lost and found*

Tempat dimana pengguna jasa dapat melaporkan, mengklaim atau memprotes kerusakan bagasi oleh kelalaian pihak petugas bandara atau maskapai dan juga tempat mencari dan menemukan bagasi yang hilang.

3. Bagian *Ticketing*

Tempat yang menangani pembelian tiket di bandara.

4. Bagian *Check-in Counter*

Suatu tempat pelaporan seseorang penumpang yang akan berpergian dari suatu tempat asal (origin) ke tempat tujuan (destinasi) dengan menggunakan pesawat.

Masing-masing mempunyai tugas yang sama penting yaitu memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandara yang akan merugikan pengguna jasa jika tidak di lakukan secara baik, cepat, dan tepat.

Proses pelayanan *check-in* sangatlah penting, untuk kelancaran bagi seorang penumpang untuk pergi menggunakan pesawat. Jika petugas *check-in*

tidak menjalankan tugas dengan cepat atau lelet maka pengguna jasa akan mengalami keterlambatan menaiki suatu pesawat bahkan ditolak.

Dalam hal ini, sering kali petugas *check-in* berfokus untuk memberikan pelayanan secara cepat dan bahkan sampai lupa dalam hal penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sudah ditetapkan dari perusahaan kepada pengguna jasa. Seringkali kita jumpai petugas *check in* yang berbicara tidak bertatapan muka dengan pengguna jasa dan hanya fokus kepada komputernya, bahkan mirisnya kadang mereka lupa untuk memberi salam, menunjukkan arah kemana pengguna jasa harus melakukan proses selanjutnya dan ucapan terima kasih yang terlupakan. Padahal pelayanan tersebut harusnya lebih diperhatikan lagi dan bahkan seharusnya ditingkatkan.

Hal ini pernah terjadi di bandara Halim Perdanakusuma, dimana bandara ini dikenal dengan bandara yang istimewa karena baru tahun 2014 diresmikan menjadi bandara komersial. Penulis pernah mendapatkan informasi yang kurang memuaskan dari sumber lain mengenai pelayanan petugas *check-in counter* maskapai Citilink. Padahal yang kita tahu bahwa Citilink adalah *low cost carrier* yang dikeluarkan oleh PT.Garuda Indonesia yang dimana maskapai Garuda sangat di kedepankan mengenai pelayanan, mulai dari pelayanan *pra-flight* sampai dengan *after flight*. Tetapi beberapa keluhan terjadi karena adanya ketidakpuasan pengguna jasa bandara khususnya maskapai Citilink terhadap petugas *check-in* karena dianggap tidak melakukan pelayanan yang diharapkan

Pengguna jasa bandara akan sangat senang apabila seorang petugas *check-in* dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP dan dapat diramalkan bahwa pengguna jasa yang merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh maskapai Citilink akan menjadi pelanggan yang loyal. Hal ini membuat penulis ingin melakukan suatu penelitian terhadap petugas *check-in* maskapai Citilink. Oleh karena itu, judul dalam penelitian ini adalah **“Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Petugas *check-in* Maskapai Citilink Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Pengguna Jasa Bandara Halim Perdanakusuma”**

B. Fokus Masalah

Untuk mengetahui permasalahan penelitian yang layak dalam penelitian ini, maka fokus permasalahannya adalah Bagaimana penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dilakukan petugas *check-in* maskapai Citilink?

C. Batasan Masalah

Seperti yang telah diuraikan diatas bahwa pelayanan terhadap pengguna jasa selama proses *check-in* sangat mempengaruhi *image* perusahaan dan kepuasan pengguna jasa bandara. Oleh karena peneliti hanya membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu pada penerapan SOP petugas *check-in* terhadap penumpang.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) petugas *check-in* maskapai Citilink di Bandara Halim Perdanakusuma.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi STP AMPTA,

Penulisan ini diharapkan dapat menjadi informasi dan pengetahuan yang bermanfaat untuk massa yang akan datang berupa penambahan ilmu untuk generasi berikutnya, terutama pada teknologi informasi dan komunikasi terhadap industri pariwisata di Indonesia.

2. Bagi pihak Citilink

Penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi agar terus menerapkan SOP yang sudah ditetapkan oleh perusahaan bagi petugas *check-in* agar dapat memuaskan pengguna jasanya.

3. Bagi Peneliti

Di harapkan dapat memberikan masukan maupun bahan pertimbangan bagi mereka yang menjadikan penelitian lebih lanjut dan dapat dijadikan sumber perbandingan dalam penelitian dengan tema yang sama.