

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan petugas *check-in* sangat mempengaruhi pengalaman pengguna jasa, puas atau tidaknya dapat diukur dari pelayanan yang diberikan. Dalam setiap kondisi SOP (standar operasional prosedur) harus tetap dilakukan karena SOP dibuat untuk meningkatkan mutu pelayanan dan SOP telah dipertimbangkan dari segala sisi dan diserentakkan dalam pelaksanaannya. Tidak ada Toleransi jika bertentangan dengan SOP karena dengan melanggar SOP baik dengan sengaja maupun tidak sengaja akan memberikan dampak yang berkesinambungan karena pengalaman pengguna jasa yang akan di ingat dan diceritakan kepada pengguna jasa lainnya.

Setelah melakukan penelitian terhadap SOP petugas *check-in* maskapai Citilink di bandara Halim Perdanakusuma dan para pengguna jasa, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. 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.

2. dalam wawancara dengan peneliti bahwa pengguna jasa yang merasa nyaman dan puas serta memicu penggunaan kembali jasa Citilink.
3. 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 tau wajah saat memberi salam.
4. 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.

## **B. Saran**

1. Petugas *Check-in* harus meningkatkan lagi kualitas kerja cepat dalam melayani *check-in* sehingga setiap bulan dapat mengurangi jumlah ketidak pemenuhan dalam mengejar target *check-in* 60 detik sampai dengan 2 (dua) menit 30 detik.
2. 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.

3. Mempertahankan terus pelayanan terbaiknya sesuai dengan SOP perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja*. Instansi Pemerintah
- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta : Bumi Aksara
- Basu, Swasrha DH dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern, Edisi Kedua*. Yogyakarta : Liberty Offset.
- Wardianta. 2010. *Metedologi Penelitian Pariwisata*. Abdi
- Husein, U. 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Edisi Kedua*. Jakarta : Rajawali Press.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif, edisi revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyanto, R Felix Hadi. 1999. *Ground Handling*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama
- Pendit, Nyoman S. 2006. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Subroto, Budiarto dan Dolly Sutajaya Nasution. 1994. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Institut Teknologi Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharto A, Majid dan Eko Probo D Warpani. 2004. *Diktat Ground Handling*. Jakarta : Trisakti.

Yoeti, Oka A. 2002. *Pengetahuan Pariwisata*. Bandung : Alfabeta.

Dicki Darmania. “*Pengertian SOP (Standar Operasional Prosedur)*”, [www.dickidarmania.com](http://www.dickidarmania.com). Diakses 27 Februari 2016.

Kadek Agus Parsuta. “*Ground Handling*”, [kadekagusparsuta.blogspot.co.id](http://kadekagusparsuta.blogspot.co.id). Diakses 25 Desember 2016.

Khairun Nisa. “*Pelayanan Penumpang*”, [nisa915.blogspot.co.id](http://nisa915.blogspot.co.id). Diakses 25 Januari 2017.

Nuer Kahisma. “*Pengertian Standar Operasional Prosedur*”, [www.academia.edu](http://www.academia.edu). Diakses 26 Desember 2016.

Wikipedia. “*Bandara Halim Perdanakusuma*”, [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org). Diakses 27 Desember 2016.

Wikipedia. “*Maskapai Citilink*”, [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org). Diakses 17 Februari 2017.

# LAMPIRAN

## **Lampiran 1**

### Surat Pengantar Penelitian

## **Lampiran 2**

**Surat Pernyataan telah melaksanakan Penelitian**





YAYASAN PENDIDIKAN  
KARYA SEJAHTERA  
SEKOLAH TINGGI  
PARIWISATA  
**AMPTA**  
YOGYAKARTA

Nomor : 0031/Q.AMPTA/VII/2016  
Hal : Permohonan Penelitian

21 Juli 2016

Kepada Yth.  
Station Manager Citilink  
Halim Perdana Kusumah  
Jakarta

Dengan Hormat,

Kami yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, menerangkan bahwa :

Nama : Emiyati  
NIM : 413100251  
Prodi : Manajemen Bisnis Perjalanan ( Diploma IV )  
Tahun Akademik : 2015/2016  
Alamat : Jl. Wahid Hasyim No. 37 Condongcatur - Depok  
Sleman  
Nomor HP : 081952659128  
Periode : Juni - Agustus

Mohon untuk diijinkan melaksanakan Penyusunan Laporan Penelitian dengan Judul :

**“ Penerapan SOP ( Standar Operasional Prosedur ) Petugas Check-In Maskapai Citilink Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Pengguna Jasa Bandara Halim Perdana Kusuma “**

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,  
  
Drs. Santosa, MM

Tembusan :  
-File

Jl. Laksda Adisucipto Km. 6  
(Tempel, Caturtunggal, Depok  
Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp./ Fax. (0274) 485115 - 489514

> Website: [www.ampta.ac.id](http://www.ampta.ac.id)  
> e-mail: [ampta@yahoo.co.id](mailto:ampta@yahoo.co.id)

## **Lampiran 3**

### **Wawancara Penelitian**

## **Lampiran 4**

### Daftar Bimbingan

## **Lampiran 5**

### Jadual Penerbangan Citilink

## **Lampiran 6**

Survey Proses Pelayanan *Check-in* maskapai Citilink

JADUAL PENERBANGAN CITILINK DI HALIM PERDANAKUSUMA

Waktu	Penerbangan	Tujuan
05.00	QG 0140	KNO
05.15	QG 0116	SRG
06.00	QG 0160	SOC
06.45	QG 0820	PLM
07.30	QG 9243	MLG
08.05	QG 0104	YOG
08.25	QG 0142	KNO
08.50	QG 0152	DPS
09.55	QG 0118	SRG
09.55	QG 0164	SOC
11.15	QG 0120	SRG
11.20	QG 0100	YOG
11.30	QG 0170	PDG
12.25	QG 0144	MLG
13.35	QG 0154	DPS
13.55	QG 0150	SOC
14.05	QG 9321	YOG
14.50	QG 9315	SRG
15.00	QG 0114	PLM
15.55	QG 0181	SUB
16.00	QG 0162	SOC
16.30	QG 0183	SUB
16.35	QG 0166	LOP
17.10	QG 0112	PLM
17.35	QG 0185	SUB
18.20	QG 0110	PLM
18.20	QG 0809	SUB
18.20	QG 0106	YOG
19.30	QG 0102	YOG
19.30	QG 0176	PDG
20.10	QG 0807	SUB

## DATA SURVEY PROSES PELAYANAN CHECK - IN

BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA

BULAN JULI 2016

AIRLINE : CITILINK

PENUMPANG	TANGGAL	JAM SIBUK	JAM		LAMA PROSES <2 mnt 30 det	KETERANGAN
			Menyerahkan Dokumen Keberangkatan	Selesai		
1	1 Juli 2016	15:00	15:24:21	15:25:59	1.38	Memenuhi
2	2 Juli 2016	15:00	16:09:35	16:11:05	1.30	Memenuhi
3	3 Juli 2016	13:30	15:01:20	15:02:05	1.45	Memenuhi
4	4 Juli 2016	16:00	16:40:10	16:42:17	2.07	Memenuhi
5	5 Juli 2016	15:00	15:54:19	15:55:57	1.38	Memenuhi
6	6 Juli 2016	14:30	15:29:16	15:31:06	3.50	Tidak memenuhi
7	7 Juli 2016	17:00	17:23:03	17:24:08	1.05	Tidak memenuhi
8	8 Juli 2016	14:00	14:44:18	14:45:37	1.49	Memenuhi
9	9 Juli 2016	14:30	16:39:27	16:41:02	2.49	Tidak memenuhi
10	10 juli 2016	16:00	16:55:23	16:57:55	2.32	Tidak memenuhi
11	11 JULI 2016	15:00	15:24:21	15:25:59	1.38	Memenuhi
12	12 JULI 2016	15:00	16:09:35	16:11:05	1.30	Memenuhi
13	13 JULI 2016	13:30	15:01:20	15:02:05	1.45	Memenuhi
14	14 Juli 2016	16:00	16:40:10	16:42:17	2.07	Memenuhi
15	15 JULI 2016	15:00	15:54:19	15:55:57	1.38	Memenuhi
16	16 JULI 2016	14:30	15:29:16	15:30:26	1.10	Memenuhi
17	17 JULI 2016	17:00	17:23:03	17:25:08	3.5	Tidak memenuhi
18	18 JULI 2016	09:00	9:07:48	9:08:51	1.03	Memenuhi
19	19 JULI 2016	15:00	15:22:29	15:24:31	2.02	Memenuhi

20	20 JULI 2016	14:00	14:38:22	14:47:08	8.46	Tidak memenuhi
21	21 JULI 2016	15:00	15:33:09	15:34:49	2.40	Tidak memenuhi
22	22 JULI 2016	16:00	16:02:13	16:04:22	2.09	Memenuhi
23	23 JULI 2016	15:00	16:09:35	16:11:05	1.30	Memenuhi
24	24 JULI 2016	14:00	15:12:30	15:13:03	1.33	Memenuhi
25	25 JULI 2016	17:00	17:36:42	17:39:21	3.39	Tidak memenuhi
26	26 Juli 2016	16:00	16:40:38	16:41:59	1.21	Memenuhi
27	27 Juli 2016	14:00	14:24:51	14:26:48	1.57	Memenuhi
28	28 Juli 2016	15:00:00	15:38:20	15:40:15	1.55	Memenuhi
29	29 Juli 2016	14:00	15:11:45	15:15:15	3.30	Tidak memenuhi
30	30 Juli 2016	15:00	15:33:09	15:34:38	2.29	Memenuhi
<b>Rata - rata waktu proses</b>					2.12	
<b>Jumlah waktu proses check-in yang tidak memenuhi tolok ukur</b>						<b>9</b>
<b>Persentase capaian waktu proses</b>						<b>70</b>

PENANGGUNG JAWAB

HANDY PRADANA PUTRA



## **Lampiran 7**


Dokumentasi

## Maskapai Citilink



(Sumber : dokumen pribadi peneliti)

## Informasi Biaya Kelebihan Bagasi

 Biaya-biaya / <a href="https://www.citilink.co.id/fees">https://www.citilink.co.id/fees</a>		
Deskripsi	Biaya	Kondisi
<b>Administrasi</b>		Sudah termasuk harga tiket
Penumpang Unaccompanied Minor (UM) berusia mulai dari 7 tahun sampai 12 tahun	Rp150.000	Per Penumpang
Pajak (PPN)	10% dari harga tiket	Per penumpang
Asuransi (FWR)	5000	Per Penumpang
Tambahan biaya bahan bakar	-	Sudah termasuk harga tiket
Kartu kredit	3% dari total pembelanjaan	Per transaksi
Pemilihan kursi "Green Seat" di baris pertama secara online/lewat website atau bisa juga secara langsung saat Check-in di bandara*	110.000	Per penumpang per penerbangan satu arah
Pemilihan kursi "Green Seat" di baris ke 2, 3, 4 dan 5 secara online/lewat website atau bisa juga secara langsung saat Check-in di bandara*	85.000	Per penumpang per penerbangan satu arah
Pemilihan kursi reguler secara online/lewat website atau bisa juga secara langsung saat check-in di bandara*	30.000	Per penumpang per penerbangan satu arah
Perubahan jadwal penerbangan	50.000	Per penumpang per penerbangan satu arah, ditambah perbedaan harga tiket
Perubahan Harga untuk Infant (anak usia dibawah 2 Tahun)	10% dari harga basic fare penumpang dewasa	Per penumpang per penerbangan satu arah, ditambah perbedaan harga tiket
<b>Perubahan Nama</b>	300.000 - 500.000	Per Penumpang
Bagasi lebih, untuk 0-1 jam penerbangan	15.000	Per kg
Bagasi lebih, untuk 1 - 1 jam 29 menit penerbangan	20.000	Per kg
Bagasi lebih, untuk 1,5 jam - 1 jam 59 menit penerbangan	25.000	Per kg
Bagasi lebih, untuk 2 - 2 jam 29 menit penerbangan	30.000	Per kg
Bagasi lebih, untuk 2,5 jam lebih penerbangan	35.000	Per kg
Bagasi lebih, untuk 0-1 jam penerbangan	67.500	Per 5 kg, khusus pembelian di website
Bagasi lebih, untuk 1 - 1 jam 29 menit penerbangan	90.000	Per 5 kg, khusus pembelian di website
Bagasi lebih, untuk 1,5 jam - 1 jam 59 menit penerbangan	112.500	Per 5 kg, khusus pembelian di website
Bagasi lebih, untuk 2 - 2 jam 29 menit penerbangan	135.000	Per 5 kg, khusus pembelian di website
Bagasi lebih, untuk 2,5 jam lebih penerbangan	157.500	Per 5 kg, khusus pembelian di website
Bagasi lebih, untuk 0-1 jam penerbangan	120.000	Per 10 kg, khusus pembelian di website
Bagasi lebih, untuk 1 - 1 jam 29 menit penerbangan	160.000	Per 10 kg, khusus pembelian di website
Bagasi lebih, untuk 1,5 jam - 1 jam 59 menit penerbangan	200.000	Per 10 kg, khusus pembelian di website
Bagasi lebih, untuk 2 - 2 jam 29 menit penerbangan	240.000	Per 10 kg, khusus pembelian di website
Bagasi lebih, untuk 2,5 jam lebih penerbangan	280.000	Per 10 kg, khusus pembelian di website
Bagasi lebih, untuk penerbangan transit	35.000	Per kg
Bagasi Gratis	Per penumpang per penerbangan satu arah	20 kg
<b>Barang-barang lain yang diterima</b>		
sebagai bagasi yang ditiptikan:		
<b>Deskripsi</b>	<b>Biaya</b>	<b>Kondisi</b>
Senjata api / perangkat keamanan, pisau, pedang dan benda-benda lain yang dikategorikan sebagai sejenis Security Items lainnya	100.000	Per orang
Tas golf, Sepeda	Gratis Hingga 20Kg. Perhitungan normal kelebihan bagasi (excess baggage)	Per barang
Alat-alat musik	Perhitungan normal kelebihan bagasi (excess baggage)	Per barang
Papan selancar angin, papan selancar, papan layar, paraslayang	Gratis Hingga 20 Kg. Perhitungan normal kelebihan bagasi (excess baggage)	Per barang
<b>Catatan:</b>		
* Jangan khawatir Citilink® yang tidak memiliki kursi, baris atau diarah untuk kursi sebelum penerbangan.		
** Jika dalam 1 rute terdapat durasi yang berbeda maka Citilink akan menggunakan harga Extra Bagasi durasi rata-rata di rute tersebut.		
* Berkaitan dengan Civil Aviation Safety Regulation yang menentukan bahwa penumpang yang duduk di Exit Seat Row (Emergency Window Seat Row 12 atau 14) adalah penumpang yang dapat & sanggup membantu awak kabin pada keadaan darurat, maka pemilihan kursi di Emergency Seat tidak diperkenankan bagi penumpang yang memiliki keterbatasan tertentu dalam membantu awak kabin saat keadaan darurat, yaitu: <b>Child/Children (Anak-anak usia dibawah 15 tahun)</b> • <b>Obesity (kegemukan)</b> • <b>Disability (cacat)</b> • <b>Orang tua dengan anak-anaknya</b> • <b>Bayi</b> • <b>Elderly (Lansia)</b> .		

(sumber : dokumen pribadi peneliti)

## *Self Check-in*



(sumber : dokumen pribadi peneliti)

## Proses *Check-in*



(sumber : dokumen pribadi peneliti)



(sumber : Kharisma Sukma Alam dalam Indonesia News Center)

**Pelayanan *Check-in* petugas dengan pengguna jasa**



(sumber : Kharisma Sukma Alam dalam Indonesia News Center)

## *Counter check-in Citilink*



(sumber : Felixdass.com)





Transkrip Wawancara dengan petugas *check-in* Maskapai Citilink

1. Nama : Kadek Wahyu

Posisi : Petugas *check-in* dan penjaga *gate* maskapai Citilink

Lama bekerja : 2 tahun

Tanggal : 25 Juli 2016

- a. Apakah SOP yang telah ditetapkan sangat membanttu dalam memfokuskan pelayanan yang akan diberikan?

Jawab : SOP yang ditetapkan oleh perusahaan kami terutama untuk bagian *check-in* sudah sangat sesuai standar sehingga sangat memudahkan kami untuk fokus dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa kami.

- b. Apa Kendala Mas Kadek Wahyu pribadi dalam menerapkan SOP yang telah ditetapkan?

Jawab ; Kebijakan tentang waktu. Karena terkadang pengguna jasa mengalami keterlambatan *check-in* dengan berbagai macam alasan sehingga sering membuat kami berdebat

- c. Apakah SOP yang telah ditetapkan sudah 100% diterapkan?

Jawab : Belum. Karena mbak sendiri tahu di bandara Halim ini tidak hanya penerbangan komersil sehingga banyak pejabat negara dan angkatan yang melakukan penerbangan di bandara ini, hal ini yang sering kami alami disaat ada penerbangan pejabat negara jadi kami petugas *check-in* akan langsung mengambil tindakan tidak melakukan closing atau penutupan *check-in* 30 menit sebelum jam keberangkatan pesawat karena berbagai alasan seperti macet saat hendak masuk bandara walaupun hal tersebut bertentangan dengan SOP .

- d. Apabila dalam kegiatan pelyanan tidak sesuai dengan SOP apa yang akan dilakukan oleh pihak perusahaan?

Jawab : Maskapai akan memberikan SOC atau kompensasi (SOC adalah

sejenis surat perigatan)

- e. Apakah sering ada pengguna jasa yang mengeluh mengenai pelayanan petugas *check-in*?

Jawab : Untuk masalah pelayanan kita tidak pernah mendapatkan keluhan, biasanya yang dikeluhkan adalah kebijakan perusahaan kami melakukan *closing check-in* 30 menit sebelum jam terbang. Itu yang paling sering dan bisa dibilang tiap hari.

- f. Seperti kejadian tersebut apa tindakan mas Kadek Wahyu sebagai petugas *check-in*?

Jawab : ya mau gimana lagi, SOP tetap SOP kita tidak mungkin bisa melanggar berbeda dengan hal sebelumnya jika ada penerbangan yang didahulukan seperti penerbangan pejabat negara. Kalau seperti ini biasanya di menggunakan SOP kita yang paling utama adalah Senyum. Menejalaskan kebijakan kita dengan senyum dan mencoba menenangkan hati pengguna jasa tersebut.

- g. Jika pengguna jasa tersebut marah-marah didepan *counter check-in* bukankah ini menghambat pengguna jasa lainnya dalam proses melakukan *check-in*?

Jawab: Iya betul. Biasanya kita menjelaskan sebagai petugas *check-in* tetapi apabila pengguna jasa tersebut masih membantah maka terpaksa kami harus menghubungi pihak *customer service* maskapai kami untuk membawa penumpang tersebut ke kantor *customer service* dan mencari solusinya. Ini adalah salah satu SOP kami.

- h. Pernah tidak mas merasa bahwa SOP yang telah ada membuat anda menjadi kaku atau bahkan merugikan anda dari segala aspek?

Jawab : Tidak sih, karena pedoman kami bekerja secara profesional adalah mengikuti SOP yang ada, mau di merahi oleh penumpangpun tetap kita harus menjalan SOP kita.

- i. Jika terjadi banyak kasus keluhan mengenai pelayan petugas *check-in*, apakah SOP akan dievaluasi ulang?

Jawab ; Jika memungkinkan tentu akan dievaluasi tergantung dengan kasus seperti apa.

2. Nama : Rizky Ayu M  
Posisi/jabatan : Senior staff check-in  
Lama bekerja : 2 tahun.  
Tanggal : 27 Juli 2016

a. Apakah SOP yang telah ditetapkan sangat membantu dalam memfokuskan pelayanan yang akan diberikan?

Jawab : Tentu sangat membantu apalagi terkadang kita tidak tahu harus menggunakan hati nurani saat bekerja atau tidak tetapi SOP ini yang menegaskan komitmen kita dan membuat kita bekerja secara professional bukan hanya mengandalkan hati nurani.

b. Apa kendala mbak Rizky Ayu pribadi dalam menerapkan SOP yang telah ditetapkan?

Jawab : Bagi saya tidak ada kendala dalam menerapkan SOP karena SOP kami sudah sangat paten dan lengkap serta sudah diuji dari berbagai sisi sehingga tidak ada masalah serius atau kendala dalam menerapkannya. Contohnya aja kami sudah siap 2 jam sebelum terbang agar sudah bisa dibuka pelayanan proses *check-in*, *closing check-in* 30 menit sebelum terbang kecuali ada penerbangan pejabat negara, proses *check-in* 1 orang target kami tidak lebih dari 2 menit 30 detik dan untuk senyum, sapa, santun, rapi, bersih dan wangi hal-hal tersebut sudah menjadi SOP basic kami.

c. Apakah SOP yang telah ditetapkan sudah 100% diterapkan?

Jawab : Tentu sudah, saya yakin petugas check-in kami sudah merapkannya 100%.

d. Apabila dalam kegiatan pelayanan tidak sesuai dengan SOP apa yang akan dilakukan oleh pihak perusahaan?

Jawab : Selalu dilakukan evaluasi setelah *duty* mengenai SOP. Jadi setiap kami akan dikumpulkan dan dibicarakan apa yang menjadi kendala dalam

proses *check-in* tadi yang bersangkutan atau bertentangan dengan SOP.

- e. Apakah sering ada pengguna jasa yang mengeluh mengenai pelayanan petugas *check-in*?

Jawab : Untuk SOP basic tadi sih tidak pernah, tapi untuk SOP *closing* 30 menit sebelum boarding itu yang paling sering dihadapi oleh kami petugas *check-in*. Tapi SOP ya SOP tidak bisa kami tindakan diluar SOP.

- f. Seperti kejadian tersebut apa tindakan mbak Rizky Ayu sebagai petugas *check-in*?

Jawab : Tetap menjalan SOP *basic* kami meskipun kami dibentak, tetap sabar menghadapi pengguna jasa dan menjelaskan dengan baik tentang kebijakan SOP maskapai kami. Kalau masih ngeyel ya mau tidak mau kami harus meminta bantuan *Costumer Service* kami untuk mejelaskannya karena kalau lama-lama akan menghambatan pekerjaan kami dan merugikan pengguna jasa lainnya yang sedang antri untuk *check-in*, itu juga salah satu SOP kami.

- g. Dalam menganggapi kasus yang pernah saya dapatkan bahwa adanya petuguas *check-in* Citilink yang hanya menatap komputer saat berbicara dengan pengguna jasa, bagaimana pedapat mbak mengenai hal tersebut?

Jawab : Untuk kasus itu saya yakin hanya kesalahan mutlak saja dan gak ada maksud disengaja sama petugas kami mbak. Apalagi kebiasaan seperti itu pasti gak mungkin.

Transkrip Wawancara dengan pengguna jasa maskapai Citilink di Bandara Halim Perdanakusuma

1. Nama : Indrawati Gunarsih (4 kali menggunakan Citilink)

Alamat : jl.Raya Banda No 1-3, Bali.

Tanggal : 26 Juli 2016

a. Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang telah diberikan oleh petugas *check-in*?

Jawab: Bagus. Bisa dibilang pesawat ekonomi yang pelayanan petugasnya paling baik.

b. Apakah pelayanan yang diberikan petugas *check-in* terlalu kaku atau monoton?

Jawab: Tidak karena mereka profesional.

c. Apakah anda pernah merasa kecewa dengan pelayan yang diberikan terutama pelayanan petugas *check-in*?

Jawab: Tidak. Saya sangat senang.

d. Jika ada maskapai lain yang memberikan penawaran yang lebih dari pada Citilink, apakah anda akan tetap memilih Citilink menjadi maskapai pilihan anda?

Jawab: Tidak.

e. Apa harapkan anda kedepan untuk petugas *check-in* Citilink?

Jawab: Tidak ada. Saya sudah puas dengan pelayanannya.

2. Nama : Wicaksono (sudah 2 kali menggunakan Citilink)

Alamat : Cililitan

Tanggal : 27 Juli 2016

- a. Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang telah diberikan oleh petugas *check-in*?

Jawab: Sangat Bagus menurut saya, karena mereka selalu senyum dan menawarkan bantuan, misalnya waktu itu saya pernah bersama ibu saya berangkat ke Malang karna petugas *check-in* nya melihat ibu saya sudah memakai tongkat tapi mereka tetap menawarkan bantuan seperti kursi roda dan pendamping untuk mendorong ibu saya dan itu *free*. Jadi gak perlu diminta mereka sudah sangat *respect*.

- b. Apakah pelayanan yang diberikan petugas *check-in* terlalu kaku atau monoton?

Jawab: Ya begitulah, senyum setelah itu terimakasih. Kaku sih tidak.

- c. Apa yang membuat anda memilih maskapai Citilink menjadi maskapai pilihan anda?

Jawab: Kerana mereka maskapai murah tetapi pelayanannya semua *crew* sangat baik.

- d. Apakah anda pernah merasa kecewa dengan pelayan yang diberikan terutama pelayanan petugas *check-in*?

Jawab: Gak.

- e. Untuk keseluruhan apakah anda puas dengan pelayanan petugas Citilink?

Jawab: puas sekali.

- f. Apa harapan ada kedepan untuk petugas *check-in* Citilink?

Jawab: Tetap dipertahankan sikap ramahnya.

3. Nama : Harijaya Saputra ( 2 kali menggunakan Citilink)

Alamat : Kampung Melayu

Tangga : 28 Juli 2016

a. Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang telah diberikan oleh petugas *check-in*?

Jawab: Bagus dan yang terpenting mereka cepat sekali.

b. Apakah pelayanan yang diberikan petugas *check-in* terlalu kaku atau monoton?

Jawab: Mungkin karena *standart* mereka seperti itu jadi mereka terlihat sama.

c. Apa yang membuat anda memilih maskapai Citilink menjadi maskapai pilihan anda?

Jawab: Senang saja.

d. Apakah anda pernah merasa kecewa dengan pelayan yang diberikan terutama pelayanan petugas *check-in*?

Jawab: Pernah waktu itu saya hanya kurang 2 menit untuk *check-in* terus sudah *closing* padahal saya kena macet di jalan. Saya minta toleransi sma petugasnya malah petugasnya nyuruh pegawai lain yang menjelaskan ke saya.

e. Untuk keseluruhan apakah anda puas dengan pelayanan peugas *check-in* Citilink?

Jawab: biasa saja.

f. Apa harapan ada kedepan untuk petugas *check-in* Citilink?

Jawab: Kalau menjelaskan kesalahan pelanggan jangan dialihkan ke pegawai lain kan jadi ribet.



4. Nama : Imam N (2 kali menggunakan Citilink)

Alamat : Pulo Gadung

Tanggal : 28 Juli 2016

a. Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang telah diberikan oleh petugas *check-in counter*?

Jawab: Bagus dan ramah.

b. Apakah pelayanan yang diberikan petugas *check-in* terlalu kaku atau monoton?

Jawab: Kaku sih tidak tapi monoton iya karena pertanyaannya itu-itu saja. Seperti selamat pagi, mau *hot seat* atau tidak, bagasi, bagasi *cabin*, nunjukin *gate* setelah itu terimakasih.

c. Apakah anda pernah merasa kecewa dengan pelayan yang diberikan terutama pelayanan petugas *check-in counter*?

Jawab: Tidak sih malah salut soalnya mereka cepat banget jadi gak bikin antri lama.

d. Jika ada maskapai lain yang memberikan penawaran yang lebih dari pada Citilink, apakah anda akan tetap memilih Citilink menjadi maskapai pilihan anda?

Jawab: Iya kalau Garuda ada promo.

e. Untuk keseluruhan apakah anda puas dengan pelayanan petugas *check-in* Citilink?

Jawab: iya, tentu dong.

f. Apa harapkan ada kedepan untuk petugas *check-in* Citilink?

Jawab: Semakin baik lagi seperti ibunya Garuda.

5. Nama : Ellena Soraya (3 kali menggunakan Citilink)

Alamat : Jl. Tabanas Raya no.23. Jakarta

Tanggal : 28 Juli 2016

a. Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang telah diberikan oleh petugas *check-in*?

Jawab: *Standart* sih.

b. Apakah pelayanan yang diberikan petugas *check-in* terlalu kaku atau monoton?

Jawab: Gak juga.

c. Apakah anda pernah merasa kecewa dengan pelayan yang diberikan terutama pelayanan petugas *check-in* ?

Jawab: Ya kadang terlalu fokus sama komputer jadi kalau nanya ada bagasi atau tidak gak melihat kearah saya tapi malah komputer. Tapi enakny mereka selalu kasi tahu kita kalau kita duduknya pas di sayap jadi gak tiba-tiba pas udah dipesawat baru tau kalau kitanya pas disayap.

d. Jika ada maskapai lain yang memberikan penawaran yang lebih dari pada Citilink, apakah anda akan tetap memilih Citilink menjadi maskapai pilihan anda?

Jawab: iya.

e. Apa harapkan ada kedepan untuk petugas *check-in* Citilink?

Jawab: Lebih ramah dan sigap.

6. Nama : Radynal Manurung. (3 kali menggunakan Citilink)

Alamat : Bekasi.

Tanggal : 28 Juli 2016

a. Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang telah diberikan oleh petugas *check-in*?

Jawab: Baik, ramah dan mereka sigap.

b. Apakah pelayanan yang diberikan petugas *check-in* terlalu kaku atau monoton?

Jawab: Mereka cukup luwes misalnya ketika kita masuk langsung ditanya tentang data kayak tiket dan KTP sama bagasi.

c. Apa yang membuat anda memilih maskapai Citilink menjadi maskapai pilihan anda?

Jawab: Petugasnya ramah-ramah semua tapi tidak berlebihan.

d. Apakah anda pernah merasa kecewa dengan pelayan yang diberikan terutama pelayanan petugas *check-in*?

Jawab: Tidak pernah sih malah suka banget karena waktu itu kita ada penerbangan pak presiden kalau tidak salah, petugasnya sudah kasi tahu dulu kalau ada *delay* dan petugasnya sendiri minta maaf padahalkan bukan salah dia. Makanya saya suka kerjanya mereka.

e. Jika ada maskapai lain yang memberikan penawaran yang lebih dari pada Citilink, apakah anda akan tetap memilih Citilink menjadi maskapai pilihan anda?

Jawab: Tidak karena sudah nyaman sama Citilink dari semua segi.

f. Untuk keseluruhan apa yang mas rasakan apakah puas dengan pelayanan petugas *check-in*?

Jawab : Sangat puas.

g. Apa harapkan ada kedepan untuk petugas *check-in* Citilink?

Jawab: Jangan pernah berubah pelayanannya.

7. Nama : Vega W ( 2 kali menggunakan Citilink)

Alamat : Bekasi.

Tanggal : 29 Juli 2016

a. Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang telah diberikan oleh petugas *check-in*?

Jawab: Cepat sekali

b. Apakah pelayanan yang diberikan petugas *check-in* terlalu kaku atau monoton?

Jawab: Gak sih tadi senyum sama penumpang juga.

c. Apakah mbak pernah kecewa dengan pelayanan petugas *check-in*?

Jawab: Tidak. Malah salut. Waktu itu saya mendapatkan urutan antri yang cukup belakang dan terus tiba-tiba mbak petugasnya mengarahkan saya dan beberapa orang lainnya yang tidak membawa bagasi dapat melakukan *self check-in* dan dia minta tolong rekannya untuk membantu kami menunjukkan cara *self check-in* tanpa bagasi.

d. Jika ada maskapai lain yang memberikan penawaran yang lebih dari pada Citilink, apakah anda akan tetap memilih Citilink menjadi maskapai pilihan anda?

Jawab: Tidak

e. Untuk keseluruhan apa yang mbak rasakan apakah puas dengan pelayanan petugas *check-in*?

Jawab : yah puas.

f. Apa harapan ada kedepan untuk petugas *check-in* Citilink?

Jawab: Tidak ada udah cukup memuaskan.

8. Nama : Dipayo C.G (Pertama kali menggunakan Citilink)

Alamat : Yogyakarta

Tanggal : 29 Juli 2016

- a. Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang telah diberikan oleh petugas *check-in*?

Jawab: Biasa saja seperti maskapai lainya cuman mereka terbilang sangat cepat saja.

- b. Apakah pelayanan yang diberikan petugas *check-in* terlalu kaku atau monoton?

Jawab: Ya begitulah hanya formalitas.

- c. Untuk keseluruhan apakah anda puas dengan pelayan petugas *check-in* Citilink?

Jawab: ya cukup puas.

- d. Apa harapkan ada kedepan untuk petugas *check-in* Citilink?

Jawab: Mungkin harus lebih ramah lagi.