

---

## Analisis Kinerja Petugas *Check In Counter* Pada PT. Kokapura Avia Cabang Yogyakarta *International Airport*

**Annike Resty Putri**

STTKD Yogyakarta

[annike.resty@sttkd.ac.id](mailto:annike.resty@sttkd.ac.id)

**Andika Saputra**

STTKD Yogyakarta

[andhikasaputra2101@gmail.com](mailto:andhikasaputra2101@gmail.com)

### Abstrak

Transportasi udara telah menjadi bagian penting bagi manusia yang banyak dipilih oleh masyarakat umum. Salah satu pelayanan pada transportasi udara di bandara adalah *check in counter*. Pelayanan pada *check in counter* sangat penting untuk mendukung kelancaran penerbangan. Petugas *check in counter* harus memiliki kinerja yang baik dalam melayani penumpang dan bagasi penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dan kendala petugas *check in counter* pada PT. Kokapura Avia cabang Yogyakarta *International Airport*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Berbagai teknik, termasuk observasi, wawancara, dan dokumentasi, digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini. Reduksi data, penyajian data, dan penyusunan kesimpulan merupakan tiga tahapan analisis yang digunakan dalam penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah Petugas *check in counter* telah melaksanakan tugasnya dengan baik berdasarkan SOP seperti, hadir tepat waktu, memberikan pelayanan maksimal kepada penumpang seperti, memberikan informasi secara detail, waktu *boarding*, nomor penerbangan, rute, memastikan tujuan penumpang serta menangani bagasi penumpang dengan mengutamakan kepuasan penumpang serta bersikap profesional. Kendala yang dihadapi petugas *check in counter* yaitu *system server check in down*, antrian penumpang menumpuk, *over baggage* (bagasi berlebihan), keluhan penumpang dan bagasi *stranded*. Saran bagi perusahaan agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan penumpang dan mencari solusi serta mengatasi kendala yang dihadapi petugas *check in counter*.

**Kata Kunci:** Kinerja, *Check In Counter*, Pelayanan

### **Abstrack**

*Air transportation has become an important part of human life and the transportation chosen by the general public. One of the services at the airport is the check-in counter. Service at the check-in counter is very important to support the smooth running of flights. Check-in counter officers must have good performance in serving passengers and passenger baggage. This study aims to determine the performance and constraints of check-in counter officers at PT. Kokapura Avia Yogyakarta International Airport branch. This study uses a qualitative method. Various techniques, including observation, interviews, and documentation, were used to collect data for this study. Data reduction, data presentation, and conclusion are the three stages of analysis used in research. The results of this study are that check-in counter officers have carried out their duties properly based on SOPs such as arriving on time, providing maximum service to passengers such as providing detailed information, boarding times, flight numbers, and routes, ensuring passenger destinations, and handling passenger baggage properly. prioritizing passenger satisfaction and being professional. Obstacles faced by check-in counter officers, namely the check-in server system down, passenger queues piling up, over baggage (excessive baggage), passenger complaints, and stranded baggage. Suggestions for companies to be able to maintain the quality of passenger service and find solutions and overcome the obstacles faced by check-in counter officers.*

**Keyword** : *Performance, Check-In Counter, Service*

### **LATAR BELAKANG**

Ada banyak aspek kehidupan modern yang diuntungkan dari perkembangan transportasi udara. Pada saat ini, angkutan udara menjadi transportasi yang banyak diminati oleh kalangan atas maupun masyarakat menengah ke bawah karena memiliki berbagai keunggulan. Bandar udara saat ini menjadi tempat sebagai alih moda transportasi.

Meningkatnya jumlah penumpang saat ini, maka perlu diimbangi dengan pelayanan yang memadai di bandar udara. Salah satu pelayanan di bandara adalah *check in counter*. Pelayanan *check in counter* sangatlah penting untuk mendukung kelancaran penerbangan. Petugas *check in counter* harus memiliki kinerja yang baik dalam melayani penumpang dan bagasi penumpang. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui kinerja dan kendala petugas *check in counter* pada PT. Kokapura Avia cabang Yogyakarta *International Airport*.

## **KAJIAN TEORITIS**

Pencarian dan pengadaan literatur atau kepustakaan merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian kualitatif. Kepustakaan merupakan jembatan untuk peneliti mendapatkan landasan konstruksi teoritik dan kajian pustaka atau kajian teoritis mempunyai peranan penting dalam hal penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja petugas *check in counter* pada PT. Kokapura Avia cabang Yogyakarta *International Airport*.

Menurut Undang-Undang Penerbangan No. 1 Tahun 2009, Bandar Udara didefinisikan sebagai wilayah darat dan/atau perairan dengan batas-batas yang jelas yang digunakan untuk pendaratan dan lepas landas pesawat udara, bongkar muat penumpang, dan transportasi intra- dan angkutan antarmoda barang dan orang yang berkaitan dengan fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan, fasilitas dasar, dan lain-lain. Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan pendapat diatas maka kinerja seseorang dapat dilihat dari hasil kerja. Adapun beberapa indikator kinerja antara lain, kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, efektifitas, dan kemandirian.

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 meningkat kualitas pelayanan dan kemampuan individu agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Sari pada tahun 2021 di Bandar Udara Internasional Tabelian, bahwa petugas *check in counter* telah melaksanakan tugasnya dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP seperti, senyum dan sapa kepada calon penumpang, merespon dengan cepat segala sesuatu yang dibutuhkan oleh penumpang, dan memberikan jaminan pelayanan yang maksimal. Kemudian hasil penelitian Damanik pada tahun 2021 *Airline* Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta menunjukkan staf *check in counter* memberikan pelayanan maksimal dengan membuka *check in* tepat waktu 2 jam sebelum keberangkatan. Namun, ditemukan juga bahwa adanya pelayanan *check in* yang melebihi pada batas waktu yang ditentukan atau disebut dengan tidak tercapainya *on time performance* (OTP). Tidak tercapainya *on time performance* (OTP) disebabkan oleh penumpang yang tidak mau membayar kelebihan bagasi, dan penumpang melakukan pengurangan isi bagasi di depan *check in counter*.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif karena dirancang untuk memperoleh informasi/ data, memecahkan masalah, dan memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang Analisis Kinerja Petugas *Check In Counter* PT Kokapura Avia Cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian adalah penelitian itu sendiri, tetapi setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka dapat dikembangkan instrumen penelitian yang sederhana, dengan harapan melengkapi data dan membandingkannya dengan data yang ditemukan melalui observasi dan wawancara (Sugiyono, 2018). Berdasarkan metode penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data gabungan yang terdiri dari, observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan merupakan teknik yang digunakan untuk menganalisis data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara peneliti datang langsung ke tempat penelitian untuk melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan pada bulan September hingga Oktober tahun 2022 di bandara Yogyakarta *International Airport*.

### **Kinerja petugas *Check In Counter* pada PT. Kokapura Avia Cabang Yogyakarta *International Airport***

Pelayanan yang diberikan di unit *check in counter* antara lain, *check in* penumpang, pelayanan bagasi, dan *special service* (penumpang khusus). Sebelum itu tentunya petugas harus mempersiapkan segala sesuatu yang di perlukan pada saat melayani penumpang seperti komputer, mesin *print*, *conveyor belt*, menerbitkan nama penumpang, dan label bagasi (*label tags*).

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, kinerja petugas *check in counter* PT. Kokapura Avia cabang Bandar udara Yogyakarta *International Airport* antara lain:

#### **1. Kualitas kerja**

Petugas *check in counter* dalam melaksanakan tugasnya telah sesuai dengan SOP yang berlaku seperti, bersikap ramah, selalu menerapkan 3S dan mengutamakan kepuasan penumpang. *Check in counter* melayani penumpang yang membutuhkan pelayanan khusus atau *special service* seperti ibu hamil, penumpang sakit dan lansia. Petugas *check in counter* juga membantu menjelaskan secara detail kepada penumpang tentang seluruh informasi yang berkaitan dengan penerbangan yang akan dilakukan oleh penumpang.

## 2. Kuantitas kerja

Kuantitas kinerja petugas dilihat dari hasil kerja dalam bentuk jumlah, kegiatan yang telah dilakukan dalam satu waktu. Petugas *check in counter* mampu melayani penumpang dan menangani bagasi penumpang dengan jumlah penumpang yang terus meningkat, dan dalam setiap harinya melayani kurang lebih 15 *flight* untuk maskapai Lion Air dan Batik Air di bandara YIA. Penerbangan pertama berangkat pada pukul 06.30 WIB dan penerbangan terakhir pada pukul 19.00 WIB. PT. Kokapura Avia memiliki personil *check in counter* sebanyak 16 orang dan memiliki 9 *counter* aktif yaitu 6 *counter* Lion Air dan 3 *counter* Batik Air. Dalam setiap harinya petugas *check in counter* yang bertugas dibagi menjadi dua *shift* yaitu pagi dan siang.

## 3. Tanggung jawab

Waktu buka dan tutup *counter check in* telah ditetapkan di dalam SOP yang telah dilaksanakan oleh petugas *check in counter* yaitu *counter check in open* 2 jam sebelum waktu keberangkatan atau biasa disebut STD (*Schedule Time Departure*) dan *close check in* 30 menit sebelum keberangkatan. Petugas *check in counter* datang sebelum waktu *check in open* yang telah ditetapkan untuk bisa mempersiapkan segala sesuatunya seperti, komputer, *printer*, *conveyor belt*, dan *baggage tags*.

Petugas *check in counter* juga melakukan pengecekan terhadap kesesuaian data penumpang dengan tiket dengan meminta identitas seperti, KTP, SIM, atau *passport*, kemudian akan menginformasikan rute penerbangan, dan *class*, mengecek dan penanganan bagasi penumpang.

## 4. Efektivitas kerja

Petugas *check in counter* Kokapura telah mampu mengoperasikan dengan baik *system check in*. Hal tersebut bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh para petugas kepada penumpang seperti penerbitan tiket, *input* bagasi tercatat dan bisa melayani penumpang dengan cepat serta. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, petugas *check in counter* juga mampu melayani setiap penumpang dan

bagasinya sesuai dengan waktu yang di tentukan yaitu setiap penumpang maksimal 2 menit 30 detik.

## **5. Kemandirian**

Petugas *check in* telah mampu menangani sendiri dan menyelesaikan keluhan dari sejumlah penumpang. Pada saat melayani penumpang selain mencetak tiket, petugas *check in counter* juga melayani bagasi penumpang Kemudian sebelum bekerja petugas *check in counter* selalu di *briefing* untuk selalu bekerja dengan maksimal, fokus, dan memberikan pelayanan terbaik, dan begitupun selesai melaksanakan tugas selalu di adakan evaluasi sehingga dengan kebiasaan tersebut petugas *check in counter* lebih percaya diri dan sudah mengerti apa yang harus di kerjakan sehingga mampu menyelesaikan tugas yang di berikan.

### **Kendala yang mempengaruhi kinerja petugas *Check In Counter* pada PT. Kokapura Avia Cabang Yogyakarta *Internasional Airport*.**

Beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas *check in counter* saat memberikan pelayanan kepada penumpang, antara lain sebagai berikut:

#### **1. *System Server Check In Down***

Sistem *server check in down* atau koneksi lemah terjadi karena kapasitas *server* yang kurang memadai, sehingga terjadi kesulitan ketika mengakses sistem secara bersamaan, dan juga membuat sinyal memburuk pada saat petugas melakukan *check in*.

#### **2. Antrian Penumpang Menumpuk**

Penumpukan antrian penumpang biasanya disebabkan oleh adanya 2 atau 3 penerbangan dalam waktu yang bersamaan atau berdekatan dan masing-masing penerbangan tersebut penuh, dan juga terkadang penumpang yang tidak membawa bagasi melakukan *check in* manual yang seharusnya bisa melakukan *self check in* maupun *web check in* pada *web* maskapai Lion Air dan Batik Air sehingga tidak perlu antri lagi dan dapat mengurangi penumpukan penumpang.

#### **3. *Over Baggage* (bagasi berlebihan)**

Bagasi berlebih terjadi karena penumpang membawa bagasi melebihi ketentuan yang telah ditetapkan, berat bagasi kabin yang di perbolehkan yaitu 7 Kg untuk

setiap orangnya dan hanya boleh membawa 1 barang saja, untuk dimensi bagasi yang diperbolehkan maksimal 30x20 cm.

#### 4. **Komplain Penumpang**

Penumpang melakukan komplain biasanya karena merasa kurang puas dengan pelayanan yang di terima atau tidak mendapatkan apa yang di inginkan. Hal tersebut dapat memperlambat pada saat proses *check in*, petugas *check in* hanya melayani pelaporan diri, bagasi dan pencetakan *boarding pass*. Pada penelitian terdapat satu kasus yaitu penumpang yang datang terlambat dan penerbangan tersebut telah *close check in*, penumpang tersebut meminta untuk bisa di berangkatkan namun walaupun masih tersisa 15 menit dan pesawat belum *take off* tetapi pintu pesawat telah ditutup dan penumpang tersebut sudah tidak bisa memaksa untuk berangkat.

#### 5. **Bagasi *Stranded***

Bagasi *stranded* adalah bagasi penumpang yang akan di muat di kompartemen pesawat namun tertahan di Avsec karena terdeteksi oleh mesin *x-ray* bahwa di dalam bagasi tersebut terdapat barang elektronik seperti laptop, *powerbank* dan elektronik lainnya, atau barang *dangerous goods* seperti bahan bakar, *aerosol*, *bahan peledak*, dan sejenisnya.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kinerja petugas *check in counter* PT.Kokapura Avia sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam melaksanakan tugasnya petugas *check in counter* telah sesuai dengan SOP antara lain, datang tepat waktu, melayani kebutuhan penumpang seperti mencetak tiket, memberitahukan waktu *boarding*, waktu keberangkatan menangani bagasi penumpang, bersikap profesional seperti bertanggung jawab atas pekerjaannya dan tugasnya untuk melayani serta mengutamakan kenyamanan dan kepuasan penumpang.

Kendala yang di hadapi petugas *check in counter* yang dapat mempengaruhi kinerja pada saat melaksanakan tugasnya antara lain, *system server checkin down*, penumpukan antrian penumpang bagasi berlebih (*over baggage*), komplain penumpang dan bagasi *stranded*.

Saran dalam penelitian ini yaitu Perusahaan diharapkan agar tetap

mempertahankan kualitas saat ini dan di harapkan bisa meningkatkan menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya ketika melayani penumpang, Meningkatkan profesional petugas dalam melayani penumpang, serta mampu memperbaiki dan meningkatkan *system server check in* yang masih mengalami *down* untuk kelancaran proses *check in*.

Kemudian petugas *check in counter* harus aktif untuk *screening* penumpang yang tidak membawa bagasi dan juga memberikan edukasi kepada penumpang mengenai *web check in* dan mesin *check in online* yang ada di bandara agar dapat mengurangi terjadinya penumpukan antrian penumpang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Annex 14 Aerodromes Volume 1. 2013. Aerodrom Design and Operations (Edisi VI). International Civil Aviation Organization (ICAO).

Damanik, Novia Rizqika BR. 2020. Analisis Pelayanan Check In Counter PT. Jasa Angkasa Semesta Dalam Meningkatkan On Time Performance (OTP) Penerbangan Malaysia Airline Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Skripsi*. Program Studi DIV Manajemen Transportasi Udara Yogyakarta. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung:Remaja Rosdakarya

Republik Indonesia Nomor: PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi. Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Pemerintah Republik Indonesia. Jakarta

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta,