

**Upaya Meningkatkan Pelayanan untuk Mencapai *on Time Performance* pada
Petugas *Check in Counter* Maskapai Batik Air di Bandar Udara Jenderal
Ahmad Yani Semarang**

Novie Triyani Agustin¹, Hodi²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
190809341@students.sttkd.ac.id¹, hodi@sttkd.ac.id²

ABSTRACT

Punctuality for airport officials, especially On Time Performance (OTP) which is an important factor that must be fulfilled in air transportation activities, if On Time Performance (OTP) is not achieved, it will have various impacts. One of the units responsible for the smooth running of passengers is check-in Counter. This study discusses the obstacles of officers and solutions that can be done so that there are no delays in the unit Check-In in creating On Time Performance in flight. The research method used is a descriptive qualitative method. The collection of research data was carried out by means of interviews, observations, documentation and literature studies in the Check In Counter work unit area of Jenderal Ahmad Yani Airport Semarang. Based on the research findings, there are challenges faced by the check-in counter staff in achieving On Time Performance (OTP) for Batik Air at Jenderal Ahmad Yani International Airport in Semarang. These challenges are divided into two factors: internal and external. The internal factors include system server check-in failures and insufficient time allocated for the check-in process. Meanwhile, external factors involve passengers who cannot present valid identification, those arriving at the last minute, or passengers who are late for check-in. To address these issues and improve OTP, Batik Air has taken measures by ensuring that check-in counter personnel meet the required criteria and possess the necessary competence to follow the established standard operating procedures. Additionally, check-in staff are trained to be friendly, responsive, and prioritize passengers who are already in line, especially those arriving 15 minutes before the check-in counter closes.

Keywords : *On Time Performance, batik air airline, and Jenderal Ahmad Yani airport.*

ABSTRAK

Ketepatan waktu bagi petugas bandara terkhusus *On Time Performance* (OTP) yang merupakan faktor penting yang harus terpenuhi dalam kegiatan transportasi udara, apabila *On Time Performance* (OTP) tidak tercapai maka akan menimbulkan berbagai dampak. Salah satu unit yang bertanggung jawab terhadap kelancaran penumpang adalah *check-in counter*. Penelitian ini membahas kendala petugas serta solusi yang dapat dilakukan agar tidak terjadi keterlambatan pada unit Check-In dalam menciptakan *On Time Performance* dalam penerbangan. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi serta studi literatur di area unit kerja *Check In Counter* Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kendala yang dihadapi oleh petugas check-in counter dalam mencapai *On Time Performance* (OTP) Maskapai Batik Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Kendala tersebut terbagi menjadi dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi gangguan pada sistem *server check-in* yang mengalami gangguan dan waktu pengecekan yang terlalu singkat. Sementara itu, faktor eksternal mencakup penumpang yang tidak dapat menunjukkan identitas yang valid, penumpang yang datang pada menit terakhir, atau penumpang yang terlambat *check-in*. Untuk mengatasi permasalahan ini dan meningkatkan OTP, Maskapai Batik Air melakukan upaya dengan menyiapkan sumber daya manusia di check-in counter yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dan memiliki kompetensi sesuai, sehingga mereka dapat melaksanakan prosedur operasional standar dengan baik. Petugas

check-in juga dilatih untuk bersikap ramah, responsif, dan memprioritaskan penumpang yang sudah antri, terutama mereka yang hadir 15 menit sebelum *counter check-in* ditutup.

Kata kunci : *On Time Performance*, maskapai batik air, dan bandara jenderal Ahmad Yani.

PENDAHULUAN

Indonesia, sebagai negara kepulauan terbesar di dunia dengan luas 1.904.569 km² dan 17.504 pulau, memiliki berbagai moda transportasi, termasuk udara, yang penting untuk menghubungkan wilayahnya. Meskipun perkembangan transportasi di Indonesia masih tertinggal dibandingkan negara-negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura, transportasi udara, khususnya, mengalami perkembangan pesat dengan banyaknya penerbangan domestik dan internasional. Undang-Undang No.1 Tahun 2009 menyebutkan bahwa bandar udara adalah area untuk pendaratan dan lepas landas pesawat, serta tempat untuk naik turunnya penumpang dan bongkar muat barang. Indonesia memiliki 683 bandara, termasuk 17 bandara internasional, yang mendukung mobilitas barang dan penumpang. Infrastruktur bandara terus ditingkatkan untuk memperkuat konektivitas nasional.

Dalam industri penerbangan, ketepatan waktu sangat penting dan melibatkan koordinasi antara maskapai, petugas penanganan darat, dan otoritas bandara. Kinerja tepat waktu dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti cuaca dan lalu lintas udara. Maskapai Batik Air, yang pernah mencatat rekor ketepatan waktu 90,3% pada Maret 2018, sering mengalami penurunan OTP, terutama saat periode sibuk seperti mudik Lebaran.

Pada Lebaran 2024, Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang mengalami lonjakan aktivitas dengan 126.845 penumpang dan 1.023 pergerakan pesawat. Keterlambatan penerbangan dapat merugikan maskapai secara finansial dan mempengaruhi produktivitas. Check-in counter memegang peranan penting dalam memastikan OTP, karena kualitas pelayanan di unit ini mempengaruhi ketepatan waktu penerbangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi upaya yang dapat meningkatkan pelayanan di check-in counter untuk mencapai OTP yang lebih baik. Keterlambatan dalam penerbangan berdampak signifikan pada produktivitas dan menyebabkan kerugian finansial yang besar bagi maskapai setiap tahunnya. Salah satu faktor krusial dalam memastikan efisiensi transportasi udara adalah ketepatan waktu atau *On Time Performance* (OTP). Jika OTP tidak terpenuhi, berbagai dampak negatif dapat timbul. Salah satu unit yang berperan penting dalam kelancaran perjalanan penumpang adalah check-in counter. Unit ini bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada penumpang, memastikan mereka dapat melakukan check-in dan mendapatkan boarding pass dengan cepat dan ramah. Karena *check-in counter* merupakan titik awal operasional di bandara, kualitas layanan di unit ini sangat mempengaruhi ketepatan waktu penerbangan. Mengingat pentingnya peran check-in counter dalam mencapai OTP, peneliti tertarik untuk mengeksplorasi upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan di unit ini.

TINJAUAN LITERATUR

Bandar Udara

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, bandar udara didefinisikan sebagai kawasan tertentu di daratan atau perairan yang digunakan untuk kegiatan penerbangan seperti mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, serta sebagai titik peralihan antar moda transportasi. Bandar udara harus dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas utama dan penunjang lainnya. Dalam Annex 14 ICAO (*International Civil Aviation Organization*), bandar udara dijelaskan sebagai area tertentu yang terletak di daratan atau perairan yang dapat digunakan secara keseluruhan atau sebagian untuk tujuan penerbangan. Keterangan ini menggambarkan bandar udara sebagai infrastruktur penting yang mendukung operasi penerbangan dan transportasi, memastikan keamanan serta efisiensi dalam kegiatan penerbangan.

Check In Counter

Menurut Sumarno (2019), layanan *check-in* adalah proses yang melayani penumpang sebelum mereka terbang dengan pesawat. Ini merupakan langkah lanjut setelah proses tiket, di mana penumpang melaporkan keberangkatannya di bandar udara. *Check-in counter* berfungsi sebagai komponen penting di bandara, memastikan semua administrasi dan persiapan sebelum penerbangan dilakukan dengan baik. Efisiensi dan kualitas layanan di *check-in counter* dapat sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kelancaran operasional penerbangan. Dengan perkembangan teknologi, proses *check-in* terus berevolusi, namun *check-in counter* tradisional tetap penting, terutama untuk penanganan kasus-kasus khusus dan pelayanan personal.

Tugas utama dari *check-in counter* adalah memeriksa data penumpang sebelum mereka naik ke pesawat. Aktivitas ini melibatkan pemeriksaan dokumen penumpang secara konvensional oleh petugas, memastikan semua persyaratan administrasi terpenuhi sebelum penerbangan.

Ketentuan waktu buka *Check- In* diantaranya sebagai berikut

- a. Waktu buka *Check- In* yaitu 2 jam sebelum keberangkatan pesawat.
- b. Lamanya proses pelayanan tiap penumpang yaitu 2-3 menit
- c. Waktu tutup *Check – In Counter* adalah 30 menit sebelum jadwal keberangkatan

Adapun langkah – langkah *Check – In* di loket Bandara

- a. Penumpang datang ke Bandara selambat – lambatnya 2-1 jam sebelum keberangkatan pesawat
- b. Setiba di Bandara lakukan *Check – In* di loket yang tersedia
- c. Menunjukkan tiket pesawat dan identitas seperti KTP, SIM, atau dokumen penunjang lainnya.
- d. Setelah menunjukkan tiket dan identitas penumpang akan diberikan *Boarding Pass* (tiket untuk masuk ke pesawat)
- e. Jika membawa bagasi bisa melaporkan ke petugas *Check – In* nantinya bagasi tersebut akan diberikan label dan penumpang akan mendapatkan nomor tas atau barang yang masuk bagasi yang nantinya digunakan untuk mengambil bagasi di

Bandara tujuan .

- f. Proses *Check – In* sudah selesai selanjutnya penumpang akan melewati proses pemeriksaan, setelah melewati proses pemeriksaan penumpang bisa masuk ke boarding room atau ruang tunggu untuk naik ke pesawat sesuai dengan nomor *gate* yang tertera pada boarding pass.

Self Check – In adalah proses dimana penumpang melakukan prosedur *Check – In* untuk penerbangan mereka secara mandiri, tanpa bantuan langsung dari petugas, Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi antrian, dan memberikan lebih banyak kontrol kepada penumpang atas proses *Check In* mereka sendiri.

Selain *check-in* melalui *check-in counter*, saat ini perkembangan teknologi telah menciptakan sistem baru yang lebih praktis dan efisien sehingga calon penumpang dapat melakukan *online check-in* melalui smartphone dan menerima e-boarding pass tanpa harus mengantri di *check-in counter* sebelum keberangkatan. *Online check-in* adalah layanan yang memungkinkan penumpang melakukan check-in melalui internet dari mana saja. Proses ini tersedia mulai dari setelah reservasi tiket hingga 30 menit sebelum keberangkatan. Terdapat dua jenis pelayanan dalam *online check-in*, yaitu *web check in* dan *mobile check in*.

Pelayanan

Menurut Kanedi dkk. (2017), pelayanan merujuk pada jasa yang diberikan oleh penyedia, yang mencakup kemudahan, ketangkasan, interaksi, kemampuan, dan kesopanan. Semua ini tercermin dari sikap dan perilaku dalam memberikan layanan guna mencapai kepuasan pelanggan. Sementara itu, Wibowati (2020) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan harapan orang lain, dengan tujuan akhir mencapai kepuasan pelanggan. Kedua definisi ini menekankan pentingnya kualitas interaksi dan respons dalam layanan untuk memastikan pengalaman pelanggan yang memuaskan.

Menurut Firmansyah (2016), pelayanan prima adalah standar layanan yang diterapkan oleh perusahaan untuk memastikan kepuasan pelanggan atau pemangku kepentingan. Pelayanan prima melibatkan upaya maksimal dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan, dengan cara menyiapkan dan mengurus segala sesuatu dengan baik sehingga pelanggan mendapatkan layanan yang melebihi harapan mereka.

Maskapai Batik Air



Gambar 1 Logo dan Maskapai Batik Air

Batik Air adalah maskapai penerbangan swasta Indonesia yang didirikan pada tahun 2013 sebagai anak perusahaan dari Lion Air. Maskapai ini menawarkan layanan penuh kepada pelanggannya. Penerbangan perdananya dilaksanakan pada Jumat, 3 Mei

2013, dari Jakarta menuju Manado dan Balikpapan. Batik Air dibentuk untuk menangani volume pesanan yang tinggi dari Lion Air. Didirikan oleh Rusdi Kirana, Batik Air direncanakan sebagai maskapai penerbangan berpelayanan penuh dan mulai beroperasi pada Maret 2013 menggunakan pesawat Boeing 737-900ER. Dengan visi untuk menyediakan layanan yang lebih lengkap dan nyaman, Batik Air menjadi pilihan tambahan bagi para pelancong yang mencari pengalaman penerbangan yang lebih berkualitas.

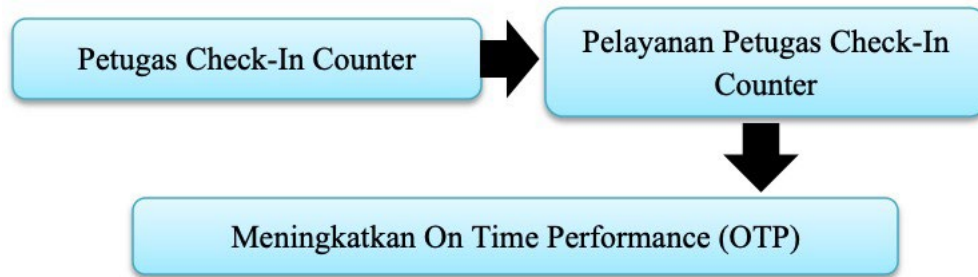
PT. Angkasa Pura I merupakan perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) bertugas memberikan pelayanan terhadap operasional bandar udara di Indonesia dengan wilayah pelayanannya berada di Indonesia bagian timur dan Tengah, termasuk Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. PT. Angkasa Pura I mempunyai unit kerja masing-masing, setiap unit tentunya mempunyai tugas dan peran masing-masing dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa di bandar udara. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa jasa pelayanan dibidang perusahaan penerbangan merupakan suatu jasa yang berbentuk sistem, atau metode tertentu yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan penerbangan dapat mengutamakan keselamatan pelanggan, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka sehingga bisa menimbulkan nilai hubungan baik antara pelanggan dan perusahaan.

On Time Performance (OTP)

Ketepatan waktu penerbangan, atau *On Time Performance (OTP)*, merupakan salah satu aspek utama yang dapat mempengaruhi reputasi maskapai di mata pengguna jasa transportasi udara. OTP mencerminkan seberapa tepat waktu maskapai dalam menjalankan jadwal penerbangannya, baik untuk waktu keberangkatan maupun kedatangan. Menurut Sudjarmiko (CNN, 2015), Kementerian Perhubungan menetapkan 85% sebagai level patokan OTP yang sering digunakan untuk membandingkan kinerja di industri penerbangan. Angka ini menjadi standar untuk mengevaluasi seberapa sering maskapai dapat memenuhi jadwal yang telah ditetapkan. OTP yang tinggi menunjukkan bahwa maskapai mampu menjalankan penerbangan sesuai dengan jadwal yang direncanakan, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat reputasi maskapai. Sebaliknya, OTP yang rendah dapat menurunkan kepercayaan pelanggan dan berdampak negatif pada citra maskapai. Oleh karena itu, pencapaian dan pemeliharaan OTP yang baik adalah fokus utama bagi maskapai penerbangan untuk memastikan pelayanan yang optimal dan menjaga loyalitas pelanggan.

Kerangka Pemikiran Operasional

Menurut Sugiyono (2017), kerangka berpikir adalah sebuah konsep yang menggambarkan hubungan antara teori dan berbagai faktor yang didefinisikan sebagai masalah penting. Kerangka ini membantu dalam memahami bagaimana teori dapat diterapkan untuk menganalisis dan menyelesaikan masalah yang telah diidentifikasi.



Gambar 2 Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Suryono (2018), penelitian kualitatif bertujuan untuk menyelidiki dan menggambarkan kualitas, keistimewaan, serta dampak sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau digambarkan dengan pendekatan kuantitatif. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif diterapkan untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang pelayanan *Check-In Counter* di PT. Kokapura dan bagaimana upaya peningkatan pelayanan dapat mempengaruhi *On Time Performance (OTP)* Maskapai Batik Air di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 Februari sampai dengan 30 April 2024 di PT Kokapura Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Sumber Data

Data Primer

Sugiyono (2018), Data yang diberikan kepada pengumpul data secara langsung merupakan data primer. Informasi dikumpulkan oleh ilmuan aktual langsung dari sumber utama atau di mana objek eksplorasi sedang dilakukan. Sebagai data primer, peneliti melakukan observasi dan wawancara mendalam dengan narasumber yang relevan.

Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018), data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber utama, melainkan melalui dokumen atau pihak ketiga. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui studi pustaka, yang mencakup buku, artikel, dan sumber media lainnya. Data sekunder ini digunakan untuk mendukung analisis dan memberikan konteks tambahan bagi penelitian yang sedang dilakukan.

Metode Pengumpulan Data

Observasi

Menurut Sugiyono (2018), metode observasi adalah proses yang kompleks, melibatkan aspek biologis dan psikologis. Penelitian ini menggunakan observasi partisipan, di mana peneliti terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan petugas *Check-in Counter*,

seperti memeriksa identitas penumpang, menangani bagasi, mencetak *boarding pass*, dan memberikan arahan kepada penumpang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara langsung proses dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan Check-in.

Wawancara

Wawancara bisa dilakukan dengan pendekatan terstruktur atau tidak terstruktur, dan bisa dilakukan secara langsung (tatap muka) atau melalui telepon (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, digunakan wawancara semi-terstruktur. Peneliti akan melakukan wawancara dengan supervisor pasasi dan staf pasasi Maskapai Batik Air di terminal keberangkatan Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, untuk memperoleh informasi yang relevan dan mendalam mengenai pelayanan.

Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018), dokumentasi adalah catatan tentang peristiwa yang telah terjadi dan bisa berupa berbagai format seperti video, gambar, audio, atau tulisan. Dokumentasi berfungsi sebagai alat bantu dalam penelitian untuk memberikan informasi tambahan dan mendukung analisis. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang akan dikumpulkan meliputi data tertulis, gambar, serta materi terkait lainnya yang relevan untuk mendukung temuan dan analisis penelitian.

Teknik Analisa Data

Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum dan memilih informasi penting, serta memfokuskan pada elemen-elemen kunci. Proses ini melibatkan identifikasi tema dan pola yang relevan untuk menyederhanakan dan mengorganisir data secara efektif (Sugiyono, 2018).

Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan melalui berbagai bentuk, seperti uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, flowchart, dan format visual lainnya (Sugiyono, 2018). Data yang telah direduksi, akan disajikan dalam bentuk kata-kata dan gambar agar mudah dipahami dan mempermudah peneliti untuk mendeskripsikan data.

Kesimpulan Verifikasi

Kesimpulan awal yang dihasilkan dari penelitian bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak didukung oleh bukti yang kuat dari pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan awal didukung oleh bukti yang valid saat peneliti melakukan pengumpulan data tambahan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, kesimpulan didasarkan pada data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Uji Keabsahan Data

Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi merujuk pada metode yang menggabungkan berbagai teknik dan sumber data untuk meningkatkan validitas informasi. Menurut Sugiyono (2018), triangulasi memungkinkan peneliti untuk menguji kredibilitas data dengan memanfaatkan berbagai teknik pengumpulan dan sumber informasi yang berbeda. Ada dua jenis triangulasi: triangulasi teknik dan triangulasi sumber data. Triangulasi teknik melibatkan penggunaan berbagai metode pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif. Sementara triangulasi sumber data melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai sumber yang dianggap kredibel. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan kedua jenis triangulasi untuk memastikan keakuratan dan kredibilitas data yang diperoleh. Dengan mengumpulkan data dari berbagai teknik dan sumber, peneliti berusaha untuk mencapai pemahaman yang lebih mendalam dan akurat mengenai topik yang diteliti.

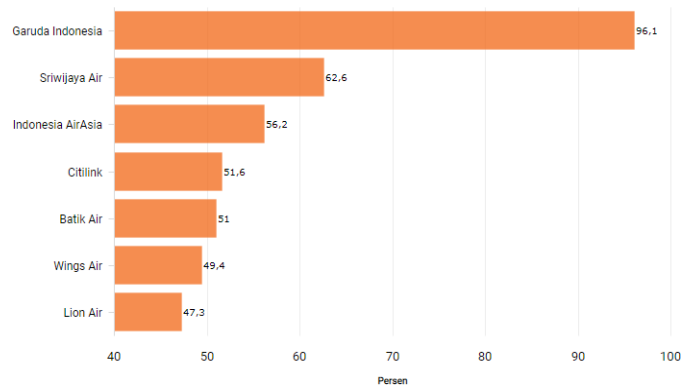
HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dengan judul "Upaya Meningkatkan Pelayanan untuk Mencapai *On Time Performance* pada Petugas *Check-in Counter* Maskapai Batik Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang" akan menguraikan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap petugas pasasi PT Kokapura Ahmad Yani Semarang, khususnya di unit *Check-in Counter*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan di area *check-in* untuk mencapai ketepatan waktu yang lebih baik, dengan menganalisis temuan dari observasi langsung dan wawancara mendalam dengan staf terkait di bandara. Wawancara dilakukan oleh 3 (tiga) informan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif.

a. Apakah kendala yang dihadapi dalam pelayanan petugas *Check-in Counter* untuk mencapai *On Time Performance* pada maskapai Batik Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kendala-kendala yang menghambat pencapaian *On Time Performance* (OTP) pada pelayanan petugas *Check-In Counter* Maskapai Batik Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Fokus utamanya adalah mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi OTP. Faktor internal meliputi masalah dalam manajemen operasional, pelatihan petugas, dan prosedur *check-in* yang tidak efisien. Sedangkan faktor eksternal termasuk ketidakpatuhan penumpang, keterlambatan, cuaca buruk, dan kendala di bandara seperti antrean panjang.

Observasi menunjukkan penurunan OTP yang signifikan pada tahun 2022 dan 2024 dibandingkan dengan pencapaian 90,3% pada Maret 2018. Penurunan ini memerlukan analisis mendalam dan solusi strategis untuk memperbaiki kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan penyebab utama penurunan OTP dan mengusulkan langkah-langkah praktis untuk meningkatkan ketepatan waktu Maskapai Batik Air di masa depan.



Gambar 3 Penerbangan Paling Tepat Waktu di Indonesia Tahun 2022

Sumber: <https://www.oag.com/>

Menurut laporan dari *Official Airline Guide* (OAG), Garuda Indonesia memimpin dengan tingkat ketepatan waktu penerbangan tertinggi di Indonesia sebesar 96,1%. Di posisi kedua, Sriwijaya Air mencapai 62,6%, diikuti Indonesia AirAsia dengan 56,2%, dan Citilink dengan 51,6%. Batik Air berada di posisi kelima dengan persentase 51%, sementara Wings Air dan Lion Air masing-masing berada di posisi keenam dan ketujuh dengan 49,4% dan 47,3%. OAG mendefinisikan ketepatan waktu (*On-Time Performance/OTP*) sebagai penerbangan yang berangkat atau tiba dalam rentang 15 menit dari jadwal.

Pada Juli 2024, data dari majalahbandara.com menunjukkan Maskapai Pelita Air memimpin dengan OTP 95,17%, diikuti Citilink 91,50%, Sriwijaya Air 79,52%, dan Air Asia 79,00%. Garuda Indonesia tercatat dengan OTP 77,47%, sedikit di atas Nam Air 77,35%. Batik Air berada di posisi ketujuh dengan 72,32%, sementara Lion Air hanya mencapai 67,52%, dan Super Jet Air berada di posisi terendah dengan 56,10%. Penelitian menunjukkan kendala pada proses *Check-In Counter* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.



Gambar 4 Lonjaknya penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Kendala yang terjadi adalah terdapat antrian yang sangat panjang akibat kelonjakan penumpang yang sangat padat beberapa penumpang mengalami telat dalam melakukan check in hal ini disebabkan karena setiap penumpang tidak melakukan check in sesuai waktu penerbangan dengan tertib bahkan pihak bandara hingga melakukan pemberitahuan di layar *check in* secara All Flight sehingga beberapa petugas kewalahan dalam melayani setiap penumpang sesuai urutan waktu sehingga banyak yang mengalami drop bagasi dan harus diikuti penerbangan berikutnya.



Gambar 5 *Conveyer Mati*

Selama proses *check-in*, terjadi pemadaman listrik selama lima menit yang menyebabkan sistem mengalami gangguan dan conveyor berhenti berfungsi, sehingga harus diperbaiki. Gangguan ini diperparah oleh kekurangan personel, yang menyebabkan sistem *server check-in* mengalami downtime. Masalah ini melibatkan sistem penanganan bagasi (*Baggage Handling System/BHS*), khususnya *conveyor*, yang sering mengalami masalah saat antrean panjang. *Conveyor* sering kali mengalami gangguan, seperti mati hidup, yang mengakibatkan bagasi harus menunggu lama untuk pemindaian barcode di BHS.

Akibat dari kendala tersebut, terjadi antrean panjang yang mengganggu proses *check-in*. Untuk mengatasi masalah ini, petugas *check-in* terpaksa harus beralih ke metode manual, termasuk menulis boarding pass secara manual, menempelkan tag bagasi secara manual, dan mencatat nama penumpang secara manual. Kendala-kendala ini menunjukkan bahwa keterlambatan tidak hanya disebabkan oleh petugas saja, tetapi juga oleh berbagai faktor dari pihak lain. Faktor-faktor tersebut mencakup masalah di bandara, pemeliharaan mesin, kondisi cuaca, serta ketidakdisiplinan penumpang yang sering tidak mematuhi waktu dan aturan mengenai bagasi dan barang bawaan di kabin.

Penelitian ini didukung oleh temuan Alya (2021), Dandi (2021), dan Pangestuningsih (2020), yang mengidentifikasi penyebab ketidak tercapaiannya *On Time Performance* (OTP) disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Masalah utama di *Check-In Counter* meliputi sistem *down*, *check-in* terlambat, serta penanganan boarding dan bagasi. Menurut Dandi (2021), meningkatkan OTP dalam industri penerbangan memerlukan prosedur operasional yang efektif di bandara dan dalam pemberangkatan pesawat. Prosedur yang disiplin pada kedua aspek ini dapat secara signifikan memperbaiki kinerja OTP. Bandara memainkan peran kunci dalam mencapai standar OTP tinggi.

Untuk Maskapai Batik Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, penelitian menemukan bahwa penurunan OTP disebabkan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal, termasuk masalah teknis, operasional, dan manajerial. Pendekatan holistik yang memperhitungkan seluruh faktor yang memengaruhi adalah kunci untuk memperbaiki OTP dan memastikan operasi penerbangan yang lancar.

b. Bagaimana Solusi dalam meningkatkan pelayanan petugas *Check-in Counter* untuk mencapai *On Time Performance* pada maskapai Batik Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang?

Informasi dari *key informan* menunjukkan bahwa baik pihak bandar udara maupun Maskapai Batik Air telah melakukan berbagai langkah untuk meningkatkan pelayanan petugas *Check-In Counter* demi mencapai *On Time Performance* (OTP) di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Upaya dari pihak bandara termasuk mengurangi jumlah penerbangan pada jam sibuk dan merencanakan penerapan sistem terpadu untuk mengurangi ketidaktepatan waktu.

Untuk meningkatkan OTP, petugas *Check-In Counter* perlu bekerja cepat dan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ditetapkan. Ini mencakup persiapan menyeluruh sebelum check-in, memastikan peralatan dan sistem berfungsi dengan baik. Selain itu, jumlah personel di *counter* harus sesuai dengan jumlah penerbangan. Biasanya, tiga *counter* dibuka untuk setiap penerbangan dengan kapasitas sekitar 180 penumpang. Briefing pagi hari diperlukan untuk membahas masalah sebelumnya dan meminimalisir potensi kendala.

Maskapai Batik Air menerapkan strategi untuk memastikan OTP tetap tinggi, termasuk penyesuaian operasional selama jam sibuk dan peningkatan komunikasi tim. Batik Air juga mengedukasi pelanggan untuk datang lebih awal dan mematuhi kebijakan maskapai, serta menyediakan bantuan melalui petugas *Customer Service* di bandara. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan OTP dan memberikan pengalaman penerbangan yang lebih baik.



Gambar 6 Briefing Pagi ke setiap petugas

Dalam menghadapi kendala keterlambatan penerbangan, Maskapai Batik Air menerapkan berbagai solusi yang dirancang untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan memastikan *on-time performance* (OTP). Salah satu strategi utama yang diterapkan

adalah kepatuhan terhadap prosedur operasional standar (SOP). Petugas check-in diharapkan untuk selalu mengikuti SOP secara ketat dan memberikan pelayanan yang ramah kepada penumpang. Dalam hal terjadi keterlambatan, petugas *check-in* secara aktif meminta maaf kepada penumpang dan menjelaskan penyebab keterlambatan, serta memberikan informasi yang jelas mengenai perubahan jadwal penerbangan.

Selain itu, dalam situasi di mana terjadi lonjakan jumlah penumpang, petugas check-in dan pihak bandara berkoordinasi untuk menyampaikan informasi yang relevan melalui pengumuman umum (*general announcement*) secara berkala. Pengumuman ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua penumpang mendapatkan informasi yang akurat mengenai status penerbangan mereka. Pihak bandara juga melakukan "*last minute call*" untuk memastikan bahwa informasi penting mengenai penerbangan disampaikan tepat waktu kepada semua penumpang. Hal ini membantu penumpang mempersiapkan diri dengan baik, termasuk memastikan bahwa barang bawaan mereka sesuai dengan aturan yang berlaku dan melakukan pembayaran untuk bagasi tambahan jika diperlukan.

Prosedur check-in diatur dengan ketat untuk meminimalkan keterlambatan. Petugas check-in diharapkan untuk menginformasikan kepada penumpang mengenai waktu penutupan *check-in counter*, yaitu 30 menit sebelum waktu keberangkatan yang dijadwalkan. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab untuk menginformasikan penumpang mengenai status tiket yang mungkin mengalami *refund* atau *reschedule*. Sesuai dengan Standar Pelayanan pada *check-in* yang ditetapkan dalam PM Nomor 185 Tahun 2015, petugas *check-in* harus menunjukkan sikap ramah, responsif, dan memprioritaskan penumpang yang sudah berada dalam antrean, terutama dalam 15 menit sebelum penutupan *check-in counter*.

Maskapai Batik Air juga melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan efisiensi proses *check-in*. Di antara upaya yang dilakukan adalah penerapan sistem *web check-in* dan aplikasi Batik Air, serta penggunaan mesin *self check-in*. Teknologi ini dirancang untuk mempercepat proses *check-in* dan mengurangi antrean panjang di lokasi *check-in*, sehingga memungkinkan petugas untuk bekerja lebih efisien dan membantu mencapai OTP yang lebih baik. Mesin *self check-in* mempermudah proses *check-in* bagi penumpang dan mengurangi beban kerja petugas di *counter*.

Selain itu, Maskapai Batik Air terus melakukan evaluasi dan penyesuaian untuk meningkatkan tingkat OTP. Maskapai ini melakukan koordinasi intensif dengan pihak-pihak terkait untuk memastikan kelancaran operasional penerbangan. OTP yang baik memerlukan sistem operasional yang terstruktur dan responsif, serta keputusan cepat dalam menangani hambatan yang mungkin terjadi. Untuk itu, Maskapai Batik Air berkomitmen untuk meningkatkan ketepatan waktu penerbangan dengan melakukan strategi-strategi yang tepat, terutama saat jam-jam sibuk. Dengan melakukan upaya-upaya ini, Maskapai Batik Air bertujuan untuk menyediakan pelayanan yang memuaskan dan memberikan pengalaman perjalanan yang menyenangkan bagi semua pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini mengidentifikasi dua jenis kendala yang menyebabkan tidak tercapainya *On Time Performance* (OTP) pada petugas *Check-In Counter*

Maskapai Batik Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Kendala internal meliputi gangguan sistem seperti server *Check-In* yang *down* dan waktu pengecekan yang terbatas untuk proses *check-in* dan *drop* bagasi. Sementara itu, kendala eksternal termasuk masalah dengan penumpang yang tidak dapat menunjukkan identitas, penumpang yang datang di menit-menit terakhir, dan bagasi yang tersisa.

Untuk mengatasi kendala ini, Maskapai Batik Air dan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang telah melakukan berbagai upaya perbaikan. Maskapai Batik Air meningkatkan kualitas SDM pada *Counter Check-In* dengan memastikan personil yang berkompeten dan memahami SOP. Petugas *Check-In* juga berupaya memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, terutama dengan mengutamakan penumpang yang berada di antrian 15 menit sebelum counter ditutup. Selain itu, Maskapai Batik Air telah mengimplementasikan sistem *check-in* melalui aplikasi dan mesin *self check-in* untuk mempercepat proses dan mengurangi antrian.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa saran yang penulis harapkan dapat membangun efek positif dan diharapkan dapat membawa perubahan yang baik kedepannya antara lain:

Untuk Perusahaan

PT KOKAPURA diharapkan untuk meningkatkann *On Time Performance* pada Maskapai Batik Air dibagian *Check-In Counter* dan lebih memastikan alat alat *Check-In* seperti mesin X-ray, mesin print dan Server yang *down* agar mempermudah kelancaran disaat melakukan *Check-In* penumpang, serta lebih teliti untuk memastikan bagasi penumpang yang membawa Power Bank ,tanaman serta barang barang yang dilarang. Maskapai Batik Air seharusnya menyediakan *counter check in* khusus untuk penumpang yang sudah melakukan *check in* melalui mesin *self check* ini maupun melalui *web check in* agar penumpang yang membawa bagasi sudah melakukan *check in* sendiri bisa langsung drop bagasi tidak perlu mengantri hal bisa mempercepat petugas dalam melakukan *check in*.

Ide Penelitian untuk Masa Depan

Penelitian ini dapat diharapkan menjadi referensi dan mengembangkan peneliti selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan Pelayanan Petugas *Check-In Counter* untuk mencapai *On Time Performance* (OTP).

DAFTAR PUSTAKA

- Bisnis.com (2022) sejarah berdirinya Batik Air diakses dari <https://ekonomi.bisnis.com/read/20221114/98/1597933/sejarah-penerbangan-batik-air-mulai-dari-riwayat-kecelakaan-hingga-gelar-paling-tepat-waktu> pada 10 juli 2024
- Bisnis.tempo.com,(2018) Batik Air Didapuk jadi Maskapai Paling *On Time* di Asia Tenggara ,di akses dari <https://bisnis.tempo.co/read/1082333/batik-air-didapuk-jadi-maskapai-paling-on-time-di-asia-tenggara> pada 18 juli 2024
- Ekonomi.bisnis.com (2024), 12 Maskapai Ajukan Extra Flight, Persiapan Mudik Lebaran 2024 di akses dari <https://ekonomi.bisnis.com/read/20240403/98/1755029/12-maskapai-ajukan-extra-flight-persiapan-mudik-lebaran-2024> pada 13 juli 2024

- Halosemarang.id.2024 Penumpang Bandara Ahmad Yani Semarang Selama Momen Lebaran 2024 Capai 126 Ribu Orang di akses dari <https://halosemarang.id/penumpang-bandara-ahmad-yani-semarang-selama-momen-lebaran-2024-capai-126-ribu-orang/> pada 15 juli 2024
- ICAO, Annex 14 Facilitation, Tentang Definisi dan Penerapan, Bandar Udara Internasional Jendeladunia.com,(2023) Pengertian Check In, <https://kumparan.com/jendela-dunia/pengertian-check-in-hotel-dan-istilah-istilah-perhotelan-lainnya-20KraXM5tNP> di akses pada 19 juli 2024
- Kementrian keuangan (2021) Pelayanan Prima di akses dari [https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html#:~:text=Menurut%20\(Firmansyah%2C%202016\)%20pelayanan,men%20dapatkan%20sesuatu%20yang%20melebihi%20harapannya](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html#:~:text=Menurut%20(Firmansyah%2C%202016)%20pelayanan,men%20dapatkan%20sesuatu%20yang%20melebihi%20harapannya) pada 18 juli 2024
- Kompas.com. (2024), mudik Lebaran 2024, Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang di akses dari <https://www.kompas.tv/regional/501871/lebaran-2024-bandara-ahmad-yani-layani-126-ribu-lebih-penumpang> pada 15 juli 2023
- Nadia (2023) Upaya meningkatkan pelayanan untuk mencapai *On Time Performance* pada petugas *Check – In* maskapai Citilink di Bandar udara Internasional Soekarno Hatta diakses dari jurnal.sttkd.ac.id, GroundHandling Vol.5 No 01
- OAG.com (2024)otp dalam industri penerbangan <https://www.oag.com/on-time-performance-airlines-airports> (diakses pada 28 Juli 2024)
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 Tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara
- Safitri, (2023)Analisis kinerja petugas *Boarding Gate* pada PT KOKAPURA dalam mencapai *On Time Performance* (OTP) Di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang, Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen Vol. 1 No.3
- Sugiyono, (2018). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Widyaranti (2023) Pengaruh *Safety* dan *On Time Performance* Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada maskapai Batik Air) diakses dari Jurnal ilmiah Wahana pendidikan , Vol 9.