

**ANALISIS PELAYANAN CHECK-IN COUNTER JETSTAR AIRWAYS
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG PADA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI – BALI**



Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

Desak Ayu Nanda Sintyadewi

NIM. 1915744013

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2023

**ANALISIS PELAYANAN CHECK-IN COUNTER JETSTAR AIRWAYS
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG PADA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI – BALI**



Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

Desak Ayu Nanda Sintyadewi

NIM. 1915744013

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBINGBING

1. Judul Skripsi : Analisis Pelayanan *Check-in Counter* Jetstar Airways Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali
2. Penulis
 - a. Nama : Desak Ayu Nanda Sintyadewi
 - b. NIM : 1915744013
 - c. Jurusan : Administrasi Niaga
 - d. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional




Badung, 17 Juli 2023

Menyetujui,

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Pembimbing I, Pembimbing II,


I Komang Mahayana Putra, SE., M.M.
NIP. 196310171990031003


Dr. Majid Wajdi, M.Pd.
NIP. 196212081990111001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN CHECK-IN COUNTER JETSTAR AIRWAYS
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG PADA
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI – BALI**

Oleh:

**DESAK AYU NANDA SINTYADEWI
NIM 1915744013**

Disahkan:

Ketua Penguji

**I Komang Mahayana Putra, SE., M.M.
NIP. 196310171990031003**

Penguji I

**Ni Putu Maha Lina, B.B.A.,MM
NIP. 0028109404**

Penguji II

**Ni Ketut Suciani, SS
NIP. 19700422199802002**

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua

**Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D.
NIP. 196409291990032003**

Badung, 29 Agustus 2023
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua

**Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M.
NIP. 1976120320081220017**

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Memulai dengan penuh keyakinan,
Menjalankan dengan penuh keikhlasan,
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan.”

Jangan terlalu memikirkan masa lalu karena telah pergi dan selesai.

Jangan terlalu memikirkan masa depan hingga dia datang dengan sendirinya.

Karena jika melakukan yang terbaik di hari ini maka hari esok akan jauh lebih baik.

Persembahan

Setiap goresan tinta ini adalah wujud dari keagungan dan kasih sayang yang diberikan Tuhan kepada umatnya.

Setiap detik waktu menyelesaikan skripsi ini merupakan hasil getaran doa kedua orang tua, saudara, dan orang-orang terkasih yang mengalir tiada henti.

Setiap pancaran semangat dalam penulisan ini merupakan dorongan dan dukungan dari sahabat-sahabatku tercinta.

Setiap makna pokok bahasan pada bab-bab dalam skripsi ini merupakan hampasan kritik dan saran dari teman-teman almamaterku.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul : **“Analisis Pelayanan *Check-in Counter* Jetstar Airways Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali”** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 27 Juli 2023

Yang menyatakan,



Desak Ayu Nanda Sintyadewi

NIM. 1915744013

ABSTRACT

Jetstar Airways check-in counter service has not been maximized. This can be seen from the check-in process where officers take more than 2 minutes and 30 seconds to handle passengers. In addition, there is a lack of check-in counters which result in a relatively long queue buildup. The purpose of this study is to (1) find out how the Jetstar Airways check-in counter staff service at I Gusti Ngurah Rai International Airport-Bali (2) Jetstar Airways passenger level of satisfaction on the service (3) provide effective solutions in increasing passenger satisfaction at I Gusti Ngurah Rai International Airport-Bali. This study uses a qualitative approach through observation, questionnaires, and literature studies. The results of this study, for the check-in counter service is good and is in accordance with the provisions of PM No.49 of 2012 and Doc. No: TND/SOP-01. From these results, the average passenger who uses Jetstar Airways at I Gusti Ngurah Rai International Airport-Bali is satisfied with the services provided by the Jetstar Airways check-in counter.

Keywords: *check-in counter, service excellent, passenger satisfaction, jetstar airways, i gusti ngurah rai international airport*

ABSTRAK

Pelayanan pada *check-in counter* Jetstar Airways dapat dikatakan belum maksimal. Hal ini dilihat dari proses *check-in* dimana petugas memakan waktu lebih dari 2 menit 30 detik dalam menangani penumpang. Selain itu, kurangnya *check-in counter* mengakibatkan penumpukan antrian yang relatif panjang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui kualitas pelayanan dari petugas *check-in counter* Jetstar Airways di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali (2) mengetahui tingkat kepuasan penumpang Jetstar Airways di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali. (3) menentukan solusi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini, untuk pelayanan petugas *check-in counter* sudah baik sesuai dengan ketentuan PM No.49 Tahun 2012 dan Doc. No: TND/SOP-01. Serta dari hasil penyebaran kuesioner, rata-rata penumpang yang menggunakan Jetstar Airways di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: *check-in counter*, pelayanan prima, kepuasan penumpang, jetstar airways, bandara internasional i gusti ngurah rai

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pelayanan Check-in Counter Jetstar Airways Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali”** tepat waktu.

Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi D4 Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis ditujukan kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan dan memfasilitasi selama perkuliahan berlangsung.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M. selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional di Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak I Komang Mahayana Putra, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I di Politeknik Negeri Bali atas segala arahan, dukungan, dan motivasi yang dalam menyelesaikan skripsi baik.

5. Bapak Dr. Majid Wajdi aku Dosen Pembimbing II di Politeknik Negeri Bali atas segala waktu, pengetahuan, masukan, dan perhatian selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak I Wayan Sumastra selaku Section Head Silver PT. Jasa Angkasa Semesta yang telah meluangkan waktu dan membantu penulis selama proses pengambilan data skripsi ini.
7. Bapak I Made Budi Kerta selaku Key Account Head Silver PT. Jasa Angkasa Semesta yang telah memberikan wawasan, semangat, dan pengalaman berharga yang tidak dapat terlupakan.
8. Staf Jetstar Airways dan seluruh staff yang bertugas di PT. Jasa Angkasa Semesta yang telah memberikan semangat dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.
9. Orang tua, keluarga, dan teman-teman yang telah banyak memberikan doa, dorongan, dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu secara langsung dan tidak langsung hingga terselesaikannya pembuatan skripsi ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Susunan Skripsi ini sudah dibuat dengan sebaik-baiknya, namun tentu masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu jika ada kritik atau saran apapun yang sifatnya membangun bagi penulis, dengan senang hati akan penulis terima.

Badung, 27 Juli 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBINGBING.....	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Telaah Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Bandar Udara	10
2.1.2 <i>Ground Handling</i>	12
2.1.3 <i>Check-In Counter</i>	14
2.1.4 <i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima).....	21
2.1.5 Penumpang.....	27
2.1.6 Kepuasan Penumpang	32
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	35
2.3 Kerangka Teoritis.....	39
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Tempat Penelitian	42
3.3 Objek Penelitian.....	42
3.4 Definisi Operasional	43
3.5 Populasi dan Sampling.....	44
3.6 Data Penelitian.....	46
3.7 Teknik Analisa Data	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan dari Pintu Kedatangan Bandara Udara dan Pelabuhan.....	2
Tabel 2. 1 Rujukan Penelitian untuk Variabel Kepuasan Penumpang	35
Tabel 2. 2 Rujukan Penelitian untuk Variabel Service Excellence	36
Tabel 2. 3 Rujukan Penelitian untuk Variabel Kepuasan Konsumen.....	37
Tabel 2. 4 Rujukan Penelitian untuk Variabel Kinerja Pelayanan	38
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Pedoman Kuesioner	51
Tabel 3. 2 Kriteria Penilaian Angket	51
Tabel 3. 3 Kategori Persentase	56
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian	57
Tabel 4. 1 Deskripsi Variabel Attitude.....	68
Tabel 4. 2 Deskripsi Variabel Attention.....	69
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Action	70
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Ability.....	71
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Appearance	72
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Accountability	73
Tabel 4. 7 Tabel Rekapitulasi Keseluruhan Data Frekuensi Nilai Variabel Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	78
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Pra Pelayanan Petugas.....	79
Tabel 4. 10 Deskripsi Ketepatan Waktu.....	80

Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel Citra Perusahaan	81
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Keseluruhan Data Frekuensi Nilai Variabel Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4. 13 Persentase Kepuasan Penumpang	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis	40
Gambar 4. 1 Kategorisasi Responden berdasarkan Jenis Kelami	66
Gambar 4. 2 Kategorisasi Responden berdasarkan Rentang Umur.....	67
Gambar 4. 3 Kategorisasi Responden berdasarkan Pekerjaan	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Transkrip Wawancara

Lampiran 4 Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu industri yang berkembang dengan pesat. Hampir semua negara di dunia berlomba-lomba untuk mengembangkan obyek wisata mereka. Industri pariwisata dipandang memiliki prospek cerah dan menjanjikan serta berpotensi sebagai sumber yang menghasilkan keuntungan, antara lain menambah devisa negara, menambah pendapatan daerah, membuka lapangan kerja baru, dan menyejahterakan masyarakat sekitar. Proses pengembangan pariwisata di suatu lingkungan yang berdampingan dengan kehidupan masyarakat memiliki konsekuensi perlu melibatkan masyarakat dalam setiap aspek pengembangannya. Tujuannya adalah untuk memberikan kesempatan yang sebesar-besarnya kepada masyarakat sebagai bagian dari pengembangan industri pariwisata dan memungkinkan memperoleh manfaat dari kegiatan yang dilakukan serta mendukung keberhasilan pengembangan industri pariwisata dalam jangka panjang. (Susilo, 2018:45-46).

Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya yang melimpah. Bali merupakan salah satu pulau bagian dari Negara Indonesia. Berbagai wisatawan baik lokal maupun mancanegara melakukan kunjungan ke Pulau Bali untuk berlibur maupun melakukan kegiatan wisata lainnya. Pulau Bali dikenal sebagai tempat wisata yang menawarkan berbagai objek wisata kepada para wisatawan, seperti wisata

budaya, wisata alam, maupun wisata kuliner. Bukan hanya itu, Bali juga terkenal akan keramahtamahan masyarakat serta adat istiadatnya. Hal inilah yang menjadikan Bali sebagai *iconic* pariwisata Indonesia dan merupakan salah satu pemberi devisa terbesar untuk Indonesia.

Menurut data yang telah dilansir oleh Badan Pusat Statistik Bali, jumlah wisatawan mancanegara yang masuk melalui pintu kedatangan bandara udara dan pelabuhan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan dari Pintu Kedatangan Bandara Udara dan Pelabuhan

Pintu Masuk	Oktober 2022	November 2022	Desember 2022
Bandara Ngurah Rai	305.152	287.025	376.361
Pelabuhan	92	373	915
Total	305.244	287.398	377.276

Wisatawan mancanegara (wisman) yang datang langsung ke Provinsi Bali pada bulan Oktober 2022 tercatat sebanyak 305.244 kunjungan, naik 4,84 persen dibandingkan periode bulan sebelumnya yang tercatat sebanyak 291.162 kunjungan dan wisatawan yang berasal dari Australia mendominasi kedatangan wisman ke Bali di bulan Oktober 2022 dengan *share* sebesar 28,18 persen. Pada bulan November 2022 tercatat sebanyak 287.398 kunjungan, turun 5,85 persen dibandingkan periode bulan sebelumnya yang tercatat sebanyak 305.244 kunjungan dan wisatawan yang berasal dari Australia mendominasi kedatangan wisman ke Bali di bulan November 2022 dengan

share sebesar 25,44 persen. Dan pada bulan Desember 2022 tercatat sebanyak 377.276 kunjungan, naik 31,27 persen dibandingkan periode bulan sebelumnya yang tercatat sebanyak 287.398 kunjungan dan wisatawan yang berasal dari Australia mendominasi kedatangan wisman ke Bali di bulan Desember 2022 dengan *share* sebesar 25,01 persen.

Pada bulan Desember 2022, BPS melaporkan kedatangan sejumlah besar turis yang datang ke Bali paling banyak berasal dari Australia, yaitu 94.365 kunjungan (25,01%). Lalu, diikuti oleh wisatawan mancanegara dari India 35.980 kunjungan (9,54%), Singapura 35.606 kunjungan (9,44%), Malaysia 23.388 kunjungan (6,2%), dan Rusia 19.702 kunjungan (5,22%).

Dalam menunjang aksesibilitas pariwisata Bali, diperlukan adanya sarana dan prasarana seperti akomodasi, restoran, dan transportasi yang memadai. Transportasi adalah salah satu hal terpenting dalam suatu perjalanan baik melalui darat, laut maupun udara. Semakin meningkatnya pengguna transportasi maka kapasitas yang disediakan juga harus diperbanyak. Untuk bisa sampai dari negara satu ke negara lainnya ataupun dari pulau satu ke pulau lainnya, mustahil rasanya hanya mengandalkan transportasi darat. Salah satu teknologi yang sering digunakan saat ini adalah teknologi penerbangan atau transportasi udara yang mempermudah wisatawan dalam berkunjung ke Bali.

Transportasi udara sekarang ini mengalami perkembangan pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan atau maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute baik domestik maupun internasional. Sarana transportasi udara merupakan transportasi yang efektif,

efisien, cepat, selamat, dan nyaman. Peranan transportasi udara khususnya penerbangan komersial sangat penting dalam pengembangan ekonomi dan sosial yang ditunjukkan oleh peningkatan jumlah permintaan jasa penerbangan yang diukur dari pertumbuhan penumpang udara.

Bandar udara berperan penting dalam penyelenggaraan penerbangan yang digunakan untuk menangani keberangkatan dan kedatangan penumpang. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandar udara yang terletak di Pulau Bali yang berskala internasional. Bandara I Gusti Ngurah Rai ini memiliki 2 terminal, yakni terminal domestik dan terminal internasional. Terminal domestik digunakan untuk penerbangan dalam negeri, sedangkan terminal internasional digunakan untuk penerbangan antar negara. Masing-masing terminal terdapat perusahaan penyedia jasa *ground handling* untuk memberikan pelayanan terhadap penumpang (*passenger*) yang menggunakan transportasi udara saat berada di bandar udara.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali menjadi bandara kelolaan Angkasa Pura Airports dengan jumlah pergerakan penumpang dan pesawat udara terbanyak sepanjang 2022. Sebanyak 12.519.809 pergerakan penumpang dan 87.558 pergerakan pesawat udara telah dilayani sepanjang Januari hingga Desember 2022. Pergerakan penumpang di Bandara I Gusti Ngurah Rai melonjak 231% dibandingkan 2021 sebesar 3.778.807 pergerakan. Sedangkan pergerakan pesawat udara menjadi tumbuh 141% dibandingkan 2021 sebanyak 36.299 pergerakan. Jumlah pergerakan penumpang dan pesawat di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali masing-masing menyumbang 24%

dari total 52.294.618 pergerakan penumpang sepanjang tahun ini. (Angkasa Pura, 2022). Dampak dari adanya peningkatan ini, terjadinya penumpukan penumpang pada saat proses *check-in* menjelang keberangkatan seorang calon penumpang. Hal ini terjadi pada jam-jam padat, misalnya pagi hari dan siang hari, dengan jadwal keberangkatan pesawat pada jam yang hampir bersamaan yang merupakan waktu sibuk untuk bandara I Gusti Ngurah Rai-Bali, sehingga menyebabkan terjadinya antrian penumpang di pelayanan *check-in*.

PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa *ground handling* di Bandara I Gusti Ngurah Rai dan pertama di Indonesia. PT. JAS selalu berusaha untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan sebagai komitmennya untuk menjadi pilihan terbaik dalam layanan kebandarudaraan. *Ground handling* merupakan suatu proses penanganan atau memberikan pelayanan kepada penumpang baik itu berupa penanganan bagasi, kargo, check-in dan lain sebagainya. Kinerja petugas *ground handling* merupakan salah satu faktor penunjang yang dapat mempengaruhi keamanan dan keselamatan penerbangan. Masing-masing perusahaan *ground handling* memiliki mitra kerja dengan pihak maskapai. Salah satu maskapai yang ditangani oleh PT.JAS adalah Jetstar Airways.

Jetstar Airways Pty Ltd adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah yang mengoperasikan jaringan domestik yang luas serta rute regional dan internasional dari pusatnya di Bandar Udara Melbourne, Australia dengan menggunakan 3 armada yakni Airbus A320, Neo A321, dan Boeing B787 Dreamliner. Jetstar Airways adalah anak perusahaan Qantas yang dibentuk

sebagai jawaban atas maskapai penerbangan bertarif rendah Virgin Blue yang sekarang bernama Virgin Australia. Saat ini, rute penerbangan internasional Jetstar Airways yang dilayani Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali sebanyak tujuh rute, diantaranya penerbangan tujuan Adelaide, Brisbane, Darwin, Melbourne, Perth, Cairns, dan Sydney.

Dalam penerbangan, *check-in counter* merupakan layanan pertama yang dilakukan untuk aktivitas operasional di bandar udara dan untuk keamanan serta keselamatan sebuah penerbangan, dapat dikatakan *check-in counter* sebagai ujung tombak aktivitas *ground handling*. Dalam proses *check-in* penumpang Jetstar Airways terdapat proses dimana penumpang harus check in 3 jam sebelum jadwal keberangkatan pesawat. Saat proses *check-in*, penumpang wajib menunjukkan *passport* dan *booking* tiket pesawat yang telah dibeli. Jika memiliki bagasi yang melebihi 7kg, penumpang wajib melakukan *check-in* bagasi. Terdapat beberapa peraturan dalam proses *check-in* bagasi seperti tidak membawa benda cair, tidak memasukkan *elektronik device*, tidak ada barang berharga di dalam bagasi, dan berat per bagasi tidak lebih dari 32kg.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ismi Zakiyah dan Gallis Nawang Ginusti yang berjudul “Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo”. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui bagaimana pelayanan konter check-in penumpang maskapai Batik Air di Bandara Komodo Labuan Bajo dan (2) mengetahui bagaimana tingkat kepuasan Maskapai Batik Air di Bandara Komodo Labuan Bajo. Dimana hasil dari

penelitian ini, menyatakan bahwa pelayanan *check-in counter* Batik Air sudah baik dan sesuai dengan ketentuan PM No. 49 Tahun 2012 dan Dok. No: TND/SOP-01 dan rata rata penumpang sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas *check-in counter* Batik Air.

Untuk kasus di Bandara I Gusti Ngurah Rai, pelayanan *check-in counter* Jetstar Airways dapat dikatakan belum maksimal dalam menangani penumpang sebab kurangnya pegawai, dimana terdapat 11 loket *check-in counter* namun hanya sebagian yang terisi, sehingga mengakibatkan penumpukan antrian yang relatif panjang. Waktu normal untuk menunggu dalam antrian proses pelayanan *check-in counter* yaitu kurang dari 20 menit dan ketika proses check-in yaitu 2 menit 30 detik (PM 49, 2012). Namun, ditemukan bahwa penumpang bisa menunggu antrian *check-in* lebih dari 20 menit dan proses saat *check-in* lebih dari 2 menit 30 detik.

Dari gambaran kondisi dan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis lebih lanjut dan mengemukakan tentang bagaimana kualitas pelayanan petugas *check-in counter* Jetstar Airways di keberangkatan internasional agar tidak terjadinya penumpukan penumpang di *queue line* sehingga kelancaran, kenyamanan, dan kepuasan penumpang dapat terjaga. Oleh karena itu, penulis mengambil judul “**Analisis Pelayanan Check-in Counter Jetstar Airways Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali**” dengan harapan setelah dilakukan penelitian ini dapat memberikan solusi yang efektif bagi para staff *check-in* Jetstar Airways di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana kualitas pelayanan petugas *check-in counter* Jetstar Airways pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali?
- 1.2.2 Bagaimana tingkat kepuasan para penumpang Jetstar Airways pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali?
- 1.2.3 Apa rekomendasi efektif Jetstar Airways dalam meningkatkan kepuasan penumpang pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui kualitas pelayanan petugas *check-in counter* Jetstar Airways pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.
- 1.3.2 Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang Jetstar Airways pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.
- 1.3.3 Untuk menentukan rekomendasi efektif bagi Jetstar Airways dalam meningkatkan kepuasan penumpang pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran secara akademisi dalam pengembangan pembelajaran dan memperluas wawasan serta pengetahuan khususnya mengenai analisis pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan, informasi motivasi serta melatih keterampilan dalam membuat karya tulis dengan melakukan penelitian, dan dapat mengaplikasikan pengetahuan yang didapatkan selama proses pembelajaran di Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Jetstar Airways dalam meningkatkan kualitas pelayanan petugas *check-in* guna untuk memuaskan penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Politeknik Negeri Bali dan media pembelajaran di perpustakaan yang dapat menjadi sumber pengetahuan bagi mahasiswa/i dalam melaksanakan penelitian di masa yang akan datang.

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah diolah dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan dari petugas *check-in counter* Jetstar Airways pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali terhadap penumpang sudah baik dan sesuai dengan ketentuan PM No.49 Tahun 2012 dan Doc. No: TND/SOP-01. Hasil yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 100 responden terhadap kualitas pelayanan menurut Barata Tahun 2015 diperoleh nilai 0,85 jika diinterpretasikan berada pada interval 0,80 – 1,00 dengan tinglat sangat baik, namun masih ada beberapa hal yang perlu dievaluasi tujuannya agar kepuasan penumpang tetap terjaga yaitu tentang keramahan petugas, masih mendahulukan rekan kerjanya untuk melakukan *check-in*, sebaiknya mendahulukan penumpang yang sudah dalam antrian. Selanjutnya, mengenai tindakan petugas yang kurang cepat tanggap (responsif), kemampuan petugas, penampilan yang tidak rapi harus diperbaiki sehingga enak dipandang oleh penumpang, dan tanggung jawab petugas dalam menangani penumpang harus ditingkatkan lagi. Serta, sistem yang digunakan pada proses *check-in* harus diperbaiki agar tidak sering terjadi gangguan atau *down* sehingga tidak menyebabkan antrian yang panjang.

2. Dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden berdasarkan indikator kepuasan penumpang menurut Khuong dan Uyen Tahun 2014 diperoleh nilai sebesar 0,95 jika diinterpretasikan berada pada interval 0,80 - 1,00 dengan tingkat sangat tinggi. Artinya penumpang puas terhadap pelayanan dari pihak Jetstar Airways. Dimana sisanya dipengaruhi oleh reservasi penumpang yang tiba-tiba berubah dan sistem *check-in* yang digunakan sering mengalami gangguan sehingga memperlambat proses *check-in* yang mengakibatkan antrian yang panjang.
3. Rekomendasi yang bisa berikan penulis untuk meningkatkan kepuasan penumpang Jetstar Airways pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali berupa adanya standar pelayanan yang disediakan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus seperti penyandang *disabilitas*, lanjut usia, anak-anak tanpa pendamping, dan/atau orang sakit. Serta pelayanan khusus bagi penumpang kursi roda, wanita hamil, tuna netra, dan tuna rungu serta penumpang obesitas.

1.2 Saran

Dalam sebuah penelitian, seseorang peneliti harus mampu memberikan sesuatu yang berguna ataupun manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi atau lembaga, komunitas serta berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Setelah peneliti menyelesaikan pembahasan pada skripsi ini, maka pada bab penutup peneliti mengemukakan saran yang sesuai dengan hasil pengamatan dalam pembahasan skripsi ini. Adapun saran yang peneliti berikan setelah meneliti permasalahan ini adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya pada penelitian selanjutnya dapat memperdalam kembali mengenai faktor-faktor kebutuhan apa saja yang dibutuhkan oleh penumpang berkaitan dengan kepuasan yang akan didapat setelah menggunakan Jetstar Airways.
2. Untuk para peneliti selanjutnya diharapkan lebih mengembangkan ruang lingkup penelitian, mengingat penelitian yang dilaksanakan ini belum sepenuhnya bisa menggambarkan pemenuhan kepuasan penumpang Jetstar Airways. Dimana dalam proses pengumpulan data, hendaknya menggunakan teknik analisa yang diperkirakan dapat lebih optimal dalam mendapatkan informasi yang diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Airlines, D. W. (2007). *Flight International*. 98. https://p2k.unkris.ac.id/id3/1-3073-2962/Jetstar-Airways_124473_p2k-unkris.html#cite_note-FI-4
- Airways, J. (n.d.). *Term of Use*. https://p2k.unkris.ac.id/id3/1-3073-2962/Jetstar-Airways_124473_p2k-unkris.html#cite_ref-2
- Akrobin, N. (2019). *Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta)*.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Deby, Laurena. (2015). *Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya*. <http://journal.unair.ac.id/downloadfullpapersln810df14089full.pdf>
- Djiwandano, P. . (2015). *Meneliti itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Bahasa*. Deepublish.
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. S., & Dra. Sri Hartati, M. S. (n.d.). *METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL*. 2019, 122.
- Firmansyah,. E-mail, S.K.N. (2016). *Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan*. <https://ejournal.jurwidyakop3.com/index.php/jurnalilmiah/article/view/293>
- Frimayasa, A., & Administrasi, M. (2017). *KONSEP DASAR DAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENT) PADA PERUSAHAAN*. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/1882>

- ICAO Annex 14. (2009). *Aerodrome Design And Operations* (5th ed.).
- Irawan, H. (2021). *PRINSIP KEPUASAN PELANGGAN*. Elex Media Komputindo.
- Ismi Zakiyah, & Gallis Nawang Ginusti. (2022). Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(5), 2095–2110. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i5.313>
- Jennifer, A. (2014). Pengaruh Satisfaction dan Trust terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) Di Starbucks The Square Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2.
- Jetstar Airways. (n.d.). *Corporate Addresses*. https://p2k.unkris.ac.id/id3/1-3073-2962/Jetstar-Airways_124473_p2k-unkris.html#cite_ref-2
- Karina Nidia Nandi Atmay. (2016). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bus rosalia indah*. 1–14.
- Koranjuri. (2022). *Maskapai Asing Kembali Buka Rute ke Bali*. 15 March. <https://koranjuri.com/maskapai-asing-kembali-buka-rute-ke-bali/>
- Laurena, D. J. (n.d.). Analisis Pelayanan Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri Surabaya. 2015.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Mestika Zed. (2004). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.
- Miles & Huberman (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia.
- Moleong, L. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. REMAJA ROSDAKARYA.
- Pendi, P. (2016). *Kupas Tuntas Penerbangan* (p. 143).
- Perhubungan, M. U. P. N. 4. (2012). *Standar pelayanan penumpang kelas ekonomi*

angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri (JDIH BPK RI).

Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama.

RI, D. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN*.

Rohman, S., Sulistio, H., Djakfar, L., Udara, B., & Hal, S. (2015). *Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T1) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. 7, 107–118.

Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*.

Sri Sutarwati, Hardiyana, N. K. (2016). Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Udara Terhadap Penumpang Maskapai Garuda Indonesia yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan Di Bandara Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 3.

Statistik, B. P. (2023). *PERKEMBANGAN PARIWISATA BALI JANUARI 2023*.
<https://bali.bps.go.id/pressrelease/2023/03/01/717788/perkembangan-pariwisata-provinsi-bali-januari-2023.html>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. ALFABETA.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Penerbit CV. Alfabeta.

Sukmadinata, N. S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan* (12th ed.). remaja Rosdakarya.

- Suminar & Apriliawati, M (2017). *Journal of Experimental Psychology: General*.
<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/download/822/684>
- Susilo. (2018). Konsep Partisipasi Masyarakat Dieng Dalam Pelaksana Program Pengembangan Pariwisata. *Jurnal Kepariwisata*, Volume 12 No 3 Januari 2018 : 45-58.
- Uyen, K. (2014). The factors affecting Vietnam Airlines service quality and passanger satisfaction - a mediation analysis of service quality. *Journal of Innovation, Management, and Technology*, 5.
- Wardhani, R. (2006). Mekanisme Corporate Governance dalam Perusahaan yang Mengalami Permasalahan Keuangan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 4.
- Yuliana, D. (2017). *Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung*.
- Zaenal, Mukarom; Laksana, W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.