



## KAPASITAS DAN STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN PENUMPANG PT CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDRAL AHMAD YANI SEMARANG

Maria Novita Belae Sili

*Manajemen transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi*

*Kedirgantaraan Yogyakarta*

Mariabelae08@gmail.com

### Abstrack

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) kapasitas pelayanan yang diberikan oleh PT.Citilink di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang 2) untuk mengetahui srategi pengembangan pelayanan penumpang Citilink di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif atau melalui wawancara general manager ,Staf operasional dan penumpang, dimana penulis mewawancarai general manger Citilink, 2 orang staf operasional (Customer service dan Aviation Security) Citilink dan 5 orang penumpang Citilink. Dari hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa, pesawat Citilink merupakan pesawat yang sangat diminati oleh banyak penumpang karena dari segi pelayanan maupun fasilitas yang diberikan sangat baik dan selalu menjadi maskapai pilihan terbaik kedepannya. Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa kapasitas pelayanan Citilink di Bandara Semarang sudah cukup baik dimana citilink sudah membuktikan meskipun dengan harga yang murah kapasitas pelayanan yang diberikan tetap mampu memenuhi harapan penumpang, penyediaan fasilitas yang sudah sangat memadai dan juga strategi citilink untuk menarik minat penumpang menggunakan maskapai Citilink ini juga sudah cukup baik. dimana strategi pengembangan pelayanan berupa sumber daya manusia, karakteristik penumpang dan juga kebijakan publik.*

**Kata kunci :** *Kapasitas Pelayanan, Strategi Pengembangan Pelayanan, Citilink.*

### PENDAHULUAN

Kebutuhan akan sarana transportasi yang mudah dan cepat menjadi sangat mendesak di Indonesia saat ini, baik untuk angkutan orang maupun barang. Hal ini mengakibatkan tingkat permintaan jasa transportasi meningkat, sementara jumlah kapasitas angkutan masih terbatas. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan dari infrastruktur transportasi yang di bangun untuk masyarakat. Menurut Silondae, (2016) transportasi sangat penting perannya bagi daerah baik itu pedesaan atau daerah semi urban atau urban di negara-negara yang sedang berkembang, karena menyediakan akses bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa sehari hari, serta meningkatkan kehidupan sosial ekonomi.

Sebagai ibu kota propinsi Jawa Tengah, kota Semarang strategis untuk dijadikan sebagai transit point dan dalam berbagai penyelenggaraan kegiatan yang berskala lokal,

regional maupun nasional. Dengan letak geografisnya yang strategis, prasarana dan sarana transportasi yang mendukung, baik yang melalui udara, darat dan laut sebaiknya disediakan dengan fasilitas yang memadai. Dari ketiga transportasi yang ada di kota Semarang, transportasi udara memiliki prospek yang lebih baik dibandingkan yang lain. Hal ini dikarenakan kelebihan-kelebihan yang dimilikinya, antara lain tarif yang akhir-akhir ini kompetitif, pelayanan, kecepatan, ketepatan, kelancaran dan kenyamanan maupun daya jangkauan yang lebih efektif.

Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, lainnya (Dephub, 2017). Sedangkan Menurut Annex 14 dan ICAO (*International Civil Aviation Organization*) bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Menurut undang-undang No.15 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah No.70 Tahun 2001, bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang, dan / atau bongkar muat kargo dan / atau pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan tempat perpindahan antar moda transportasi.

Pelanggan atau pengguna jasa bandar udara, pastinya memiliki beberapa harapan utama, yakni mendapatkan layanan dan fasilitas dengan kualitas yang melebihi harapan pelanggan serta mendapatkan kemudahan akses informasi layanan kebandarudaraan.

Begitu pentingnya peran layanan dalam menciptakan citra bagi perusahaan. Untuk itu pihak Citilink di bandara Ahmad Yani Semarang berupaya untuk meningkatkan layanannya dengan mengupayakan kesempurnaan manajemen kesehatan dan keselamatan kerja, demi mewujudkan program *zero incident, zero accident & zero workplace accident*.

Salah satu Strategi untuk menciptakan kepuasan pelanggan yaitu melalui strategi pengembangan pelayanan pelanggan, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkap kepuasan dan kualitas jasa. Persoalan jasa merupakan harga yang harus dibayar oleh perusahaan yang ingin tetap bertahan dalam bisnisnya (Lupiyadi dan Hamdani, 2006:168). Dan sekarang hampir semua perusahaan dapat menghasilkan kualitas jasa yang sama dengan ditetapkan ISO 9001. Kualitas menurut ISO 9000 adalah “*degree to which asset of inherent characteristics fulfills requirements*” (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah “*need expectation that is started, generally implied or obligatory*” (yaitu kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib). Dengan kata lain terdapat 2 faktor utama yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Salah satu cara agar suatu perusahaan lebih unggul adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas yang memenuhi harapan kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa yang akan mereka

terima dapat dibentuk berdasarkan ipeingkat keputusan, dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan (Kotler, 2000). Dengan demikian publik akan mengenal, memahami keberadaan perusahaan sehingga terjalin suatu hubungan baik antar perusahaan dengan publiknya dan hal ini akan membentuk citra positif perusahaan. Dalam membina hubungan baik antar perusahaan dan konsumen, salah satunya adalah melalui layanan, sehingga penting untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Perusahaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah PT. Citilink Bandara Ahmad Yani Semarang.

PT Citilink Indonesia (“Citilink” atau “Perusahaan”) didirikan berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di hadapan Arikanti Natakusumah, SH, Notaris di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam surat keputusannya No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 1 tanggal 3 Januari 2012, Tambahan No. 6. Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Akta No. 179 tanggal 31 Mei 2018 dari Notaris di Jakarta. Perubahan Anggaran Dasar telah diberitahukan kepada dan diterima oleh dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat No. AHU-AH.01.03-0217059 tanggal 29 Juni 2018. Sebagai bagian dari Garuda Indonesia Group, Citilink memiliki visi dan misi sendiri untuk mencapai tujuannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, Citilink telah menetapkan strategi jangka panjang selama 5 tahun ke depan yang disebut Citilink Roadmaps. Citilink Roadmaps memuat pertumbuhan jangka panjang Citilink dari tahun 2018 hingga 2022 ([www.citilink.co.id](http://www.citilink.co.id)). Pada tahun 2018, Citilink melanjutkan penguatan aspek aspek internal dan secara bersamaan mempersiapkan diri melakukan ekspansi bisnis ke skala regional. Untuk mengimplementasikan strategi perusahaan, citilink menggunakan pendekatan balanced scorecard yang didalamnya terdapat beberapa perspektif, yaitu aspek *Learning & Growth*, *Internal Business Process*, *Customer*, dan *Financial*. Rencana dan implementasi strategic objectives menggunakan sejumlah indikator sehingga terukur dan mendukung sistem manajemen kinerja. ([www.citilink.co.id](http://www.citilink.co.id))

Memperhatikan perkembangan kota Semarang dan keberadaan Bandara Ahmad Yani Semarang bahwa pada tahun 1972 disebutkan bahwa Bandara Ahmad Yani Semarang berada di luar kota dengan panjang landasan hanya  $\pm 900$  m dengan jenis pesawat capung.

Penduduk di sekitar bandara masih sepi dan kondisi lingkungan sangat nyaman sekali karena didominasi area hijau. Namun demikian karena perkembangan zaman tahun 2003 jumlah penduduk kota Semarang cukup padat dan sudah mencapai 1.378.193 jiwa dengan luas lahan hanya 37.370,39 Ha. Kondisi demikian menyebabkan banyak pemukiman penduduk yang bermunculan di sekitar Bandara atau di daerah daerah yang menjadi lintasan pesawat terbang untuk lepas landas dan pendaratan.

Hal ini membutuhkan suatu kebijakan dari Pemerintah Daerah Kota Semarang sehingga di buatlah Perda Kota Semarang No. 26 Tahun 2007 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Semarang Tahun 2000-2010 diantaranya mengatur bahwa keberadaan Bandara Ahmad Yani yang berlokasi di Kalibanteng Semarang masih dipertahankan dengan pembangunan sarana dan prasarana yang mendukung beroperasinya Bandara Ahmad Yani Semarang.

Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani saat ini memiliki gedung terminal baru yang memiliki luas hampir 9 kali lipat dari luas terminal yang dulu. Pemenuhan kapasitas infrastruktur dalam rangka peningkatan pelayanan dilakukan melalui peningkatan luas terminal dari 6708 m<sup>2</sup> menjadi 58.652 m<sup>2</sup>, apron dari luasan 29.032 m<sup>2</sup> menjadi 72.522 m<sup>2</sup>. Penambahan pelayanan lainnya antara lain aviobridge 3 unit, penggunaan passanger mover system, Baggage Handling System, dan Airport Operation Control Center (AOCC). (www.sia.stimart-amni.ac.id)

Keselamatan penerbangan menjadi bagian masalah yang sering terjadi di bandara bandara, hal ini bukan hanya disebabkan oleh satu faktor. Selain karena cuaca, kecelakaan bisa disebabkan oleh adanya kesalahan manusia atau human error, kondisi moda transportasi itu sendiri yaitu sarana dan prasarana yang digunakan transportasi tersebut seperti bandara. Jadi dapat diketahui bahwa bandara juga memegang peranan penting, dikarenakan bandara merupakan tempat berangkat dan mendaratnya pesawat, naik turunnya penumpang dan barang (kargo). Seperti pada kasusnya seorang penumpang Citilink positif covid19 yang lolos di bandara Ahmad Yani Semarang. Kejadian ini terjadi pada hari Kamis (06/05/2021) dimana seorang penumpang berinisial MY ini sudah diketahui positif covid19 dan sebenarnya di KKP diarahkan untuk isolasi mandiri tetapi penumpang ini tidak kembali dan malah memutar dan masuk ke tempat *check-in* dan tidak terawasi, sehingga penumpang ini lolos sampai ke tempat tujuannya di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah. (www.kompas.com) Tujuan penelitian ini yaitu (1) Untuk mengetahui kapasitas pelayanan PT Citilink di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, (2) Untuk mengetahui strategi Pengembangan Pelayanan Penumpang PT Citilink di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **KAPASITAS**

Kapasitas menggambarkan kinerja dan kemampuan bandar udara. Untuk menentukan kapasitas suatu bandar udara, diperlukan adanya permintaan pelayanan yang terus menerus. Hal ini sulit dicapai karena permintaan yang berkesinambungan terhadap fasilitas bandar udara jarang sekali terjadi. Sistem bandar udara terdiri dari banyak komponen pembentuk, sehingga untuk mengukur kemampuan kapasitas bandar udara harus dilakukan evaluasi terhadap komponen-komponen pembentuk. Untuk bandar udara yang memanfaatkan komponen-komponen utamanya secara serial, efisiensi seluruh sistem ditentukan oleh komponen berkemampuan paling kecil.

### **PELAYANAN PUBLIK**

Menurut Susanto dalam Sugandi (2011:124) bahwa dalam sistem pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Namun menurut Dwiyanto dalam Sugandi (2011:124), pelayanan oleh birokrasi seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran

yang tidak dimengerti oleh publik karena tidak disosialisasikan secara transparan. Dalam Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu: Pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik; Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik; Ketiga, kelompok layanan yang menghasilkan barang jasa yang dibutuhkan oleh publik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Lukman (2013:16) memaparkan ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yaitu:

#### 1. Pelayanan Barang dan Jasa Publik

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN).

#### 2. Pelayanan Administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

### **STANDAR PELAYANAN**

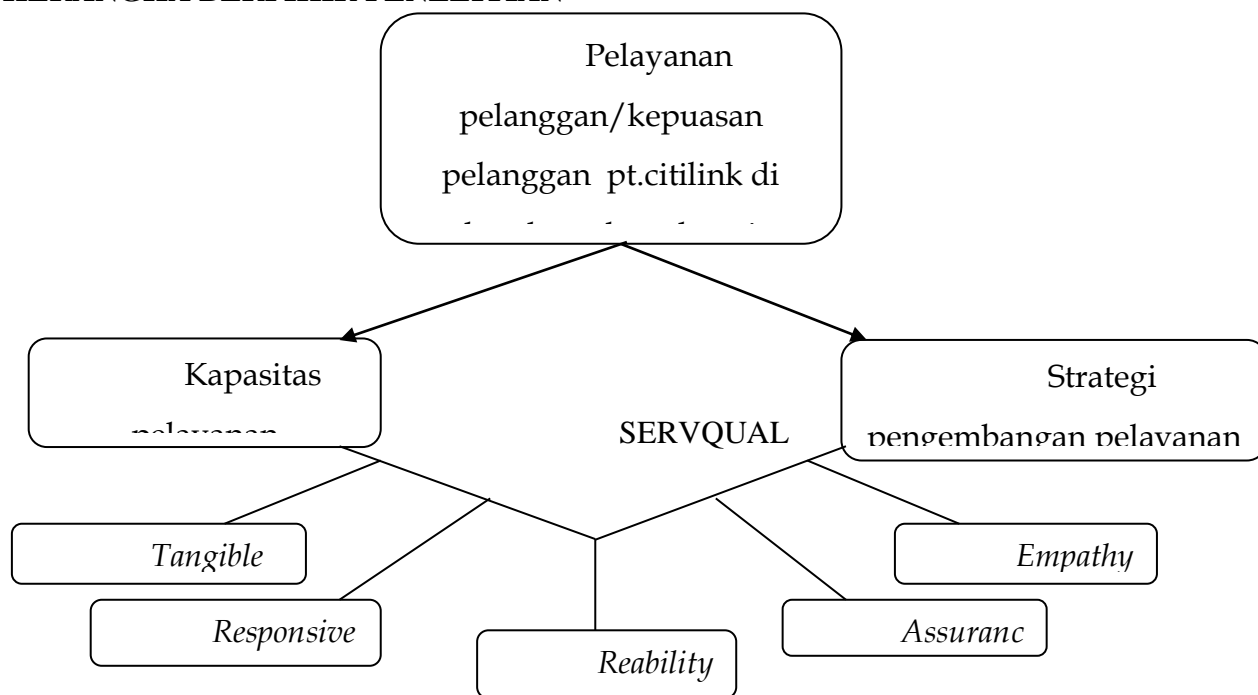
Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 mengatur tentang standar pelayanan pengguna jasa bandara. Standar pelayanan tersebut ditujukan kepada pengguna jasa bandara yang mulai memasuki area pelayanan di area keberangkatan sampai dengan keluar dari area pelayanan di area kedatangan pada terminal bandara. Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 pasal 3, penilaian standar pelayanan yang dilakukan yaitu bentuk pelayanan terhadap fasilitas yang disediakan di bandara. Tidak hanya bentuk pelayanan berupa fasilitas, namun pihak bandara harus memberikan kualitas pelayanan yang baik oleh staf. Hal ini bertujuan guna diakui secara global serta sebagai strategi untuk menginspirasi dan meyakinkan para penumpang agar menggunakan layanan mereka (Sricharoenpramong, 2018). Pelayanan penumpang yang ada di terminal bandara dilakukan oleh ground handling staff dan merupakan pelayanan pre flight. Pelayanan yang diberikan mulai dari info produk, info tiket serta pelayanan sebelum penerbangan seperti pelayanan check-in, pelayanan bagasi maupun pelayanan informasi melalui pengeras suara bandara

### **STRATEGI**

Strategi merupakan hal penting bagi kelangsungan hidup dari suatu perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan perusahaan yang efektif dan efisien, perusahaan harus bisa menghadapi setiap masalah-masalah atau hambatan yang datang dari dalam

perusahaan maupun dari luar perusahaan. Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan, dalam pengembangannya konsep mengenai strategi harus terus memiliki perkembangan dan setiap orang mempunyai pendapat atau definisi yang berbeda mengenai strategi. Strategi dalam suatu dunia bisnis atau usaha sangatlah di butuhkan untuk pencapaian visi dan misi yang sudah di terapkan oleh perusahaan, maupun untuk pencapaian sasaran atau tujuan, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Menurut David (2011:18-19) Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Strategi bisnis mencakup ekspansi geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, pengetatan, divestasi, likuidasi, dan usaha patungan atau joint venture. Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar. Jadi strategi adalah sebuah tindakan aksi atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah di tetapkan

### KERANGKA BERPIKIR PENELITIAN



Gambar 2.1 kerangka Berpikir Penelitian

### METODE PENELITIAN

Sehubungan dengan judul yang dikemukakan dan tujuan yang hendak dicapai, maka penulis memilih jenis penelitian dengan metode kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi pustaka, wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan

Dalam penelitian ini adalah peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif dengan maksud memahami dan menggali lebih dalam mengenai fenomena Kapasitas dan Strategi Pengembangan Pelayanan Penumpang PT Citilink di bandar udara Ahmad Yani Semarang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kapasitas pelayanan PT.Citilink di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang**

#### **1. *Tangible* (Bukti Fisik)**

Dari hasil wawancara dengan general manager maka penulis dapat menyimpulkan bahwa untuk pelayanan yang diberikan oleh Citilink kepada calon customer yang ada di Bandara Jendral Ahmad Yani Semarang yaitu yang pertama Citilink menggunakan fasilitas mobile check-in. mobile check-in bisa dengan apps atau web, kemudian Citilink juga menawarkan bebas bagasi seberat 20 kg per penumpang. Selain sarana kerja, terdapat pula fasilitas pelayanan yang memudahkan penumpang dalam memperoleh pelayanan. Salah satunya adalah adalah fasilitas check-in yang disediakan Citilink. Citilink menyediakan empat sarana check in, yakni check in mobile (melalui aplikasi di smartphome), check in melalui website, self check-in (check in secara mandiri melalui mesin yang tersedia di Bandara), serta check in melalui petugas counter di Bandara keberangkatan. Penggunaan teknologi semestinya memudahkan konsumen atau penumpang dalam memperoleh pelayanan.

#### **2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Dari hasil wawancara dengan petugas customer service dan petugas Avsec maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Citilink telah memberikan daya tanggap yang cukup baik dalam hal pemenuhan hak penumpang saat terjadi delay di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang. Salah satu bentuk daya tanggap dari Citilink adalah dengan memberikan beberapa tawaran kepada penumpang tersebut untuk endorse ke other airline yang sama-sama tujuannya dari Semarang ke Jakarta atau dari Semarang menuju Banjarmasin atau bisa refund ke tempat pembelian awal kemudian bisa reschedule sesuai dengan permintaan penumpang satu hari, dua hari atau 1 minggu kedepan. sedangkan untuk penanganan barang-barang berbahaya yang dibawa penumpang maskapai Citilink untuk sejauh ini belum ada cash terkait barang berbahaya yang dibawa oleh penumpang dan semuanya berjalan dengan lancar, aman dan terkendali.

#### **3. *Reability* (Kehandalan)**

Pelayanan Citilink di customer service, check-in dan pelayanan bagasi. Dari hasil wawancara, penulis dapat menyimpulkan bahwa petugas maskapai Citilink baik itu di Customer Service, Check-in dan juga di Pelayanan Bagasi bisa memberikan pelayanan dan pengarahan yang baik kepada penumpang dan juga untuk peralatan di dalam bandara sudah memenuhi syarat sehingga penumpang bisa merasa puas terkait dengan pelayanan yang ada maupun sistem pelayanan yang ada

#### 4. Assurance (Jaminan)

##### a. Kesopanan dan keramahan petugas

Dari hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa para penumpang sudah merasa puas terkait dengan kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani penumpang disisi lain seorang penumpang berharap agar sikap petugas ini terus dipertahankan dan diperhatikan sehingga penumpang merasa puas terkait pelayanan yang ada

##### b. Penjelasan mengenai prosedur layanan

Dari hasil wawancara, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa untuk penjelasan mengenai prosedur layanan di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang sudah diterima dengan jelas oleh para penumpang dan juga sudah sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada sehingga baik penumpang maupun petugas sama-sama memahami terkait dengan prosedur yang ada sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

##### c. Kualitas informasi (*boarding announcement*) yang diberikan

Dari berbagai hasil wawancara dengan penumpang tentang kualitas informasi yang diberikan di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang penulis menyimpulkan bahwa untuk kualitas informasi yang diberikan sudah sangat baik dan jelas karena menggunakan 3 bahasa yaitu bahasa Inggris, Indonesia dan juga bahasa Jawa sehingga ketika ada penumpang yang tidak bisa mengerti bahasa Inggris dapat mendengarkan yang bagian bahasa Indonesia ataupun bahasa Jawa begitupun sebaliknya. dan juga semua sistem peralatan sudah terpasang itu menjadi bahan acuan untuk setiap penumpang bisa mendengar langsung atau melihat langsung terkait dengan sistem yang ada peralatan yang ada yang terpasang di semua bandara yang ada khususnya juga di Bandara Ahmad Yani Semarang sehingga ini juga menjadi catatan terkait informasi-informasi yang ada karena dalam hal-hal tertentu ada yang tidak tepat waktu terkait dengan check-in bisa diinformasikan secepatnya sehingga penumpang bisa terbang sesuai dengan waktu yang sudah disiapkan, waktu keberangkatannya.

#### 5. Empathy (Empati)

##### a. Kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi

Dari hasil wawancara, penulis dapat menyimpulkan bahwa untuk kemudahan memperoleh informasi di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang sepertinya sudah cukup baik dimana beberapa penumpang merasa sudah cukup dan ada penumpang juga yang menyatakan bahwa tidak mudah karena banyak hal-hal yang kurang diperhatikan. kemudian seperti yang saya lihat dalam penelitian saya untuk hal-terkait dengan kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang saya rasa sudah cukup baik dimana di bandara Ahmad Yani Semarang sudah disediakan layar monitor di beberapa area di Bandara yang memudahkan penumpang dalam melihat jadwal penerbangan dari setiap penumpang.

##### b. Kemudahan penumpang mendapatkan angkutan dan dari ke bandar udara

Dari hasil wawancara, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa terkait kemudahan penumpang mendapatkan angkutan dari dan ke Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang dirasa sudah cukup baik dikatakan cukup baik karena beberapa penumpang menyatakan bahwa ada taksi di bandara walaupun tarif dari taksi ini dirasa lumayan mahal. dan juga ada penumpang yang menyatakan bahwa seharusnya bis



BRTnya bisa buka sampe malam dikarenakan ada penumpang juga yang melakukan penerbangan pada malam hari.

### **Strategi Pengembangan Pelayanan Penumpang PT.Citilink di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang**

#### a. strategi yang dilakukan citilink untuk menarik minat penumpang

Menurut bapak S.Kurnianto untuk strategi pemasaran. dimana strategi pemasaran untuk meningkatkan minat penumpang untuk bisa menggunakan jasa citilink.ada beberapa langkah-langkah yang sudah dilakukan selain Citilink melakukan promosi yang tentunya sekarang sudah melalui E-commerce kemudian disamping itu juga Citilink menawarkan fasilitas-fasilitas lain seperti misalnya jika melakukan penerbangan dengan citilink mendapatkan fasilitas harga spesial untuk melakukan swab maupun swab pcr maupun antigen sebagai syarat dokumen kesehatan untuk melakukan penerbangan dengan harga yang khusus dan cukup menarik.kemudin untuk berikutnya yang ditawarkan adalah bahwa dipesawat itu tidak full 100% citilink masih melalukann sosial distacing untuk di pesawat jadi tidak full seperti maskapai lain.citilink mempunyai ciri khas tersendiri dimana disetiap penerbangan ciitlink melakukan welcome nonsing dengan pantun-pantun yang hanya ada di citilink.

#### b. strategi pelayanan yang khusus untuk meningkatkan minat penumpang

Menurut bapak S.Kurnianto untuk strategi pelayanan khusus tentunya ada.citilink punya treatmenn-treatmen khusus tetapi ini sifatnya sangat rahasia oleh karena itu bapak Kurnianto tidak bisa membicarakannya dikarenakan sifanya sangat rahasia jadi bapak kurnianto hanya memberikan gambaran secara general saja yang tadi disampaikan didepan.

#### c. Kemudian berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis maka ada beberapa strategi pengembangan pelayanan penumpang di Bandar Udara Jedral Ahmad Yani Semarang

##### 1.sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor yang mendukung kapasitas pelayanan Citilink. Sumber daya manusia dituntut untuk mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penumpang. Sumber daya manusia (SDM) Citilink dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas SDM yang memberikan pelayanan, tingkat pendidikan, dan kompetensi SDM tersebut.

##### 2. Karakteristik Penumpang

Sebagai penyedia layanan berupa jasa, Citilink harus berhadapan dengan berbagai jenis karakter penumpang yang tergolong sebagai pelanggan eksternal. Kepuasan penumpang menjadi salah satu tolak ukur kapasitas pelayanan di Citilink.Citilink merupakan maskapai low cost carrier yang memiliki segmen penumpang yang lebih banyak dibandingkan maskapai full service. Oleh karena itu karakteristik perilaku penumpang sering kali mempengaruhi kapasitas pelayanan yang diberikan Citilink.

##### 3. Kebijakan Publik

Untuk itu, Citilink sebagai penyedia layanan jasa low cost carrier tak luput dari peran pemerintah dalam menjalankan pelayanan. Citilink sangat berpedoman pada peraturan yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang kapasitas dan strategi pengembangan pelayanan penumpang PT.Citilink di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang kesimpulannya adalah sebagai berikut :

1.Kapasitas pelayanan PT.Citilink di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang

a.*Tangible*(bukti fisik)

Tahapan in-flight memiliki bukti fisik yang paling baik dimana pelayanan yang diberikan oleh Citilink kepada calon customer yang ada di bandara jendral ahmad yani semarang yaitu yang pertama Citilink menggunakan fasilitas mobile check-in.mobile check-in bisa dengan apps atau web,kemudian Citilink juga menawarkan bebas bagasi seberat 20 kg per penumpang Selain sarana kerja, terdapat pula fasilitas pelayanan yang memudahkan penumpang dalam memperoleh pelayanan. Salah satunya adalah adalah fasilitas check-in yang disediakan Citilink. Citilink menyediakan empat sarana check in, yakni check in mobile (melalui aplikasi di smartphone), check in melalui website, self check-in (check in secara mandiri melalui mesin yang tersedia di bandara), serta check in melalui petugas counter di bandara keberangkatan.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dalam dimensi *responsiveness*, seluruh tahapan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik dimana Citilink telah memberikan daya tanggap yang cukup baik dalam hal pemenuhan hak penumpang saat terjadi delay di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang. Salah satu bentuk daya tanggap dari Citilink adalah dengan memberikan beberapa tawaran kepada penumpang tersebut untuk endorse ke other airline yang sama-sama tujuannya dari semarang ke jakarta atau dari semarang menuju banjarmasin atau bisa refund ke tempat pembelian awal kemudian bisa reschedule sesuai dengan permintaan penumpang satu hari,dua hari atau 1 minggu kedepan.sedangkan untuk penanganan barang-barang berbahaya yang dibawa penumpang maskapai Citilink untuk sejauh ini belum ada cash terkait barang berbahaya yang dibawa oleh penumpang dan semuanya berjalan dengan lancar,aman dan terkendali.

c. *Reliability* (kehandalan)

Seluruh tahapan dalam dimensi *reliability* sudah berjalan dengan baik dimana dalam tahap ini petugas maskapai Ciitilink baik itu di Customer Service,Check-in dan juga di Pelayanan Bagasi bisa memberikan pelayanan dan pengarahan yang baik kepada penumpang dan juga untuk peralatan di dalam Bandara sudah memenuhi syarat sehingga penumpang bisa merasa puas terkait dengan pelayanan yang ada maupun sistem pelayanan yang ada.

d. *Assurance* (jaminan)

Dalam melayani penumpang, Citilink telah memberikan jaminan yang sangat baik terhadap penumpang para penumpang sudah merasa puas terkait dengan kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani penumpang dan juga untuk penjelasan mengenai prosedur layanan di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani semarang sudah diterima dengan jelas oleh para penumpang dan juga sudah sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada sehingga baik penumpang maupun petugas sama-sama memahami terkait dengan prosedur yang ada sesuai dengan ketentuan yang

berlaku. kemudian untuk kualitas informasi yang diberikan sudah sangat baik dan jelas karena menggunakan 3 bahasa yaitu bahasa Inggris, Indonesia dan juga bahasa Jawa sehingga ketika ada penumpang yang tidak bisa mengerti bahasa Inggris dapat mendengarkan yang bagian bahasa Indonesia ataupun bahasa Jawa begitupun sebaliknya.

e. *Empathy* (empati)

Dalam dimensi *emphaty*, tahapan ini dirasa sudah cukup baik dimana untuk kemudahan memperoleh informasi di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang sepertinnya sudah cukup baik dimana beberapa penumpang merasa sudah cukup kemudian terkait kemudahan penumpang mendapatkan angkutan dari dan ke Bandar Bandara Jendral Ahmad Yani Semarang dirasa sudah cukup baik dimana beberapa penumpang menyatakan bahwa ada taksi di bandara walaupun tarif dari taksi ini dirasa lumayan mahal. dan juga ada penumpang yang menyatakan bahwa seharusnya bis BRTnya bisa buka sampe malam dikarenakan ada penumpang juga yang melakukan penerbangan pada malam hari.

2. Strategi pengembangan pelayanan penumpang Citilink di Bandar Udara jendral Ahmad Yani Semarang.

a. Untuk meningkatkan minat penumpang untuk bisa menggunakan jasa citilink. ada beberapa langkah-langkah yang sudah dilakukan selain Citilink melakukan promosi yang tentunya sekarang sudah melalui E-commerce kemudian disamping itu juga Citilink menawarkan fasilitas-fasilitas lain seperti misalnya jika melakukan penerbangan dengan citilink mendapatkan fasilitas harga spesial untuk melakukan swab maupun swab pcr maupun antigen sebagai syarat dokumen kesehatan untuk melakukan penerbangan dengan harga yang khusus dan cukup menarik. kemudian untuk berikutnya yang ditawarkan adalah bahwa dipesawat itu tidak full 100% citilink masih melakukan sosial distacing untuk di pesawat jadi tidak full seperti maskapai lain. selain itu ada beberapa strategi pengembangan pelayanan Citilink di Bandar Udara jendral Ahmad Yani Semarang:

b. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor yang mendukung kualitas pelayanan di Citilink. Citilink didominasi dengan sumber daya manusia yang memiliki tingkat pendidikan SMA dan Strata 1 (S1). Hal tersebut menunjukkan bahwa sumber daya manusia di Citilink memiliki latar belakang yang cukup mumpuni. Selain itu, Citilink juga memberikan training atau pelatihan yang menunjang kompetensi sumber daya manusia terkait.

c. Karakteristik Penumpang

Sebagai maskapai low cost carrier, Citilink memiliki banyak segmen penumpang. Oleh karena itu, karakteristik penumpang pun beragam. Dengan beragamnya penumpang, maka makin banyak pula jenis perilaku penumpang. Karakteristik penumpang tersebut menjadi faktor yang menghambat kapasitas pelayanan Citilink. Terdapat beberapa alasan yang mendasari penumpang bersikap menyulitkan petugas, yakni penumpang berusaha mempertahankan ego atau harga diri mereka, penumpang terburu-buru karena kesibukan, serta terjadi gap komunikasi antara job description petugas dengan apa yang diinginkan penumpang.

d. Kebijakan Publik

Kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah menjadi faktor yang mendukung kualitas pelayanan. Kebijakan publik yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut antara lain Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia (KM 26 tahun 2010) yang mengatur tentang batas penetapan harga tiket seluruh maskapai penerbangan di Indonesia.

## **PENELITIAN LANJUTAN**

Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu untuk kekurangannya yang ada penulis menyampaikan permohonan maaf

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada kedua orangtua, teman-teman dan kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penelitian ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

## **Daftar Pustaka**

- Arief, M. (2006). Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan "Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan". Malang: Bayumedia Publishing  
Citilink. <https://www.citilink.co.id/> (Diakses tanggal 26 Juli 2021)
- David, Fred R. 2010. *Manajemen Strategis; Konsep*. Jakarta: Gramedia.
- Direktorat Jendral Perhubungan Udara, (2005). *Peraturan Perhubungan Udara Nomor: SKEP/77/VI/2005: Persyaratan Teknis Pengoprasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*, Departemen Perhubungan Direktorat Jenderal, Jakarta.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: PT Gramedia Widiarsana Indonesia
- Mediya Lukman, *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi*, Bumi Aksara, 2013.
- Merdeka.com. 2014. *Citilink*. <https://m.merdeka.com/citilink/profil/> (Diakses tanggal 6 Agustus 2021)
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38 Tahun 2015 *tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri*
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 178, (2015). *Standar Pelayanan Penggun Jasa Bandar Udara*.
- Sangaji, E.M dan Sopiiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.3.
- Sugandi, Suprayogo Yogi, 2011, *Adminsitration Publik, Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Undang – Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).Pelayanan Publik.(Diakses tanggal 9 Juli 2021)
- Umar, Husein. 2008. *Strategy Management In Action (Konsep, Teori, dan Teknik Menganalisis Manajemen Strategis)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yarlina, L. (2016). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi*. Jurnal Penerbangan Warta Ardia , 79-100.