

KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENENTUKAN PRIORITAS ANTRIAN LAYANAN *CHECK-IN COUNTER* OLEH PETUGAS PASASI PADA MASKAPAI WINGS AIR DI BANDAR UDARA H. HASAN AROEBOESMAN ENDE

Nur Nilam Sari¹, Siska Ayu Andarini²
20090981@students.sttkd.ac.id¹, siska.ayu@sttkd.ac.id²
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRAK

Suatu komunikasi merupakan salah satu unsur terpenting bergantung dengan bagaimana komunikasi yang ia sampaikan dengan manusia lainnya yang dilakukan secara langsung. Seorang individu harus dapat melaksanakan suatu komunikasi yang nyaman dan terstruktur agar dapat diterima dengan baik oleh individu lainnya sehingga tidak akan menimbulkan suatu konflik atau perpecahan, sebab jika seorang individu tidak mampu melaksanakan komunikasi yang baik maka akan menimbulkan suatu hubungan yang tidak baik didalam suatu kehidupan sehingga akan menjadikan individu tersebut tidak merasakan ketenangan dan kedamaian. Penelitian ini bertujuan komunikasi organisasi dalam menentukan prioritas antrian layanan check-in counter oleh petugas pasasi pada maskapai wings air di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi dengan triangulasi sumber, observasi partisipan, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi yang dikumpulkan dari narasumber-narasumber terkait pada saat penulis melakukan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas check-in counter di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende menggunakan komunikasi organisasi yang baik untuk melayani penumpang dan menyelesaikan permasalahan antrian layanan. Jika terjadi masalah atau permasalahan antrian layanan, petugas check-in counter akan melakukan koordinasi dengan sesama petugas untuk memecahkan masalah tersebut.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Prioritas Antrian Layanan, Check-in Counter.

ABSTRACT

A communication is one of the most important elements depending on how the communication he conveys with other humans is carried out directly. An individual must be able to carry out a comfortable and structured communication so that it can be well received by other individuals so that it will not cause a conflict or division, because if an individual is not able to carry out good communication it will cause a bad relationship in a life that will make the individual not feel calm and peace. This study aims at organizational communication in determining the priority of queuing for check-in counter services by cassation officers at Wings Air airline at H. Hasan Aroeboesman Ende Airport. This study used a descriptive qualitative approach with data collection techniques using triangulation techniques with source triangulation, participant observation, semi-structured interviews, and documentation collected from related sources at the time the author conducted the research. The results of this study show that check-in counter officers at H. Hasan Aroeboesman Ende Airport use good organizational communication to serve passengers and solve service queue problems. If there is a problem or service queue problem, the check-in counter staff will coordinate with fellow officers to solve the problem.

Keywords: Organization Communication, Service Queue Priority, Check-in Counter.

PENDAHULUAN

Bandar udara H. Hasan Aroeboesman Ende merupakan peranan penting dalam pergerakan dan pertumbuhan ekonomi serta menunjang arus lalu lintas udara antar Kabupaten di Pulau Flores, Nusa Tenggara Timur yang dikelola oleh Dinas Perhubungan udara yang merupakan bandar utama bagi Masyarakat Ende dan sekitarnya yang ingin melakukan perjalanan jauh menggunakan jasa Transportasi Udara. Dapat dilihat banyaknya pengguna jasa industri penerbangan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende, dalam hal ini perusahaan penerbangan harus memberikan pelayanan yang terbaik, terutama pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pengguna jasa penerbangan. Dalam suatu perusahaan diharapkan memiliki kualitas pelayanan yang baik untuk bersaing dengan perusahaan lain. Kebandarudaraan juga memiliki komponen-komponen yang berhubungan dengan service atau pelayanan terhadap calon penumpang seperti check-in counter.

Check-in counter merupakan kegiatan pelaporan diri perihal keberangkatan penumpang untuk melakukan suatu perjalanan. Kegiatan pertama yang dilakukan petugas check-in counter yaitu memeriksa tiket dan mencocokkannya sesuai data identitas penumpang tersebut, setelah melakukan pemeriksaan petugas check-in akan memberikan boarding pass kepada penumpang, jika penumpang membawa bagasi maka bagasi tersebut harus ditimbang oleh petugas dan apabila bagasi beratnya melebihi ketentuan maka penumpang harus membayar kelebihan bagasi tersebut sesuai kebijakan maskapai. Apabila pada bagian check-in counter kurang menunjang maka akan terjadi antrian layanan. Oleh karena itu, petugas check-in counter harus sangat diperhatikan.

Kegiatan layanan dalam suatu antrian pasti memiliki proses antrian, sistem antrian perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Penyebab lain munculnya antrian karena kebutuhan layanan yang melebihi kapasitas pelayanan atau fasilitas layanan. Pelayanan sangat penting di berikan untuk memberikan kesan dan positif kepada pelanggan. Layanan yang baik tentu akan berdampak kepada kepuasan pelanggan. Seiring dengan peningkatan jumlah pengguna jasa penerbangan, penyelenggara jasa di tuntut untuk dapat menjaga kualitas layanan jasa penerbangan, salah satunya adalah layanan pada saat melakukan check-in.

Antrian merupakan suatu konsekuensi dari relatif mahal dan terbatasnya suatu fasilitas pelayanan. Menghabiskan waktu dan membosankan merupakan hal yang bisa dirasakan oleh sebagian orang yang melakukan kegiatan mengantri, apalagi jika layanan yang membutuhkan waktu lama seperti di bandara, salah satunya pada loket check-in di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Bandar udara H. Hasan Aroeboesman Ende sendiri telah menyediakan layanan sistem check-in mandiri atau check-in online yang bisa dilakukan oleh penumpang sendiri tetapi penumpang lebih memilih untuk melakukan antrian. Gross dan Haris (2017) menyatakan bahwa sistem antrian bisa disebut semacam konsep dari awalnya pelanggan datang yang bertujuan untuk mendapatkan pelayanan dari penyedia layanan, jika fasilitas masih sibuk maka pelanggan menunggu, setelah itu pelayanan yang didapatkan pelanggan, dan kemudian sistem pelayanan ditinggalkan oleh pelanggan.

Dalam kasus seperti ini terjadi di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende, khususnya pada area check-in counter dikarenakan jumlah petugas check-in di Bandar udara H. Hasan Aroeboesman Ende hanya terdapat dua petugas pasasi dan hanya menyediakan dua sistem mesin check-in. Pada Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende sistem disiplin antriannya menggunakan sistem antrian multi channel – single phase dimana hanya ada dua fasilitas pelayanan yang dialiri oleh antrian tunggal. Namun dalam kenyataannya antrian layanan dan karakteristik beragam yang sering dijumpai yaitu prioritas kepada penumpang ibu hamil, lansia, dan pengguna kursi roda. Antrian sering didapati penumpang yang

memerlukan layanan terlebih dahulu dalam pelayanan prioritas antrian layanan. Pada kondisi seperti ini komunikasi diperlukan untuk menciptakan suatu kondisi yang dapat memperlancarkan pelaksanaan pelayanan yang baik oleh petugas check-in counter dan memerlukan komunikasi yang baik antara sistem kelompok kerja yang satu dengan kelompok kerja lainnya. Dalam prioritas antrian layanan memberikan manfaat berupa peningkatan komunikasi organisasi petugas check-in dalam sistem kelompok kerja yang satu dengan kelompok kerja lainnya, optimalisasi waktu layanan dan penanganan yang lebih efisien untuk pelanggan dengan kebutuhan mendesak atau tinggi prioritas. Untuk mencapai prioritas layanan yang efektif perlu adanya komunikasi organisasi yang baik oleh petugas check-in. Dalam hal ini petugas pasasi juga membutuhkan komunikasi yang baik kepada penumpang. Dalam pengembangan komunikasi organisasi, tanpa adanya sebuah pelayanan yang baik maka proses komunikasi tidak dapat berjalan sebagaimana yang kita harapkan. Salah satu upaya yang penting dari proses komunikasi organisasi adalah perlu menciptakan sistem pelayanan yang baik.

Komunikasi organisasi adalah suatu bentuk atau aplikasi pemberian pesan komunikasi yang bersifat vertikal yang dapat dipahami antara lain melalui hubungan antara atasan dan bawahan yang berupa perintah, instruksi, nasehat dari pimpinan kepada bawahannya serta berkaitan dengan tugas pekerjaan kantor maupun komunikasi organisasi yang menciptakan hubungan antara pegawai dengan pegawai lainnya. Pada komunikasi organisasi perusahaan dan prioritas antrian layanan dikarenakan berkembangnya antrian dalam pelayanan. Prioritas layanan dalam komunikasi organisasi penting karena membantu mengelola dan menanggapi isu-isu dengan efisien. Dengan menetapkan prioritas, organisasi dapat memberikan perhatian lebih cepat pada informasi yang kritis atau mendesak, meningkatkan respon terhadap perubahan atau krisis, serta memastikan alur komunikasi yang lebih efektif secara keseluruhan. Komunikasi organisasi sangat penting untuk menciptakan keharmonisan dan kelancaran tugas maupun pekerjaan dari suatu organisasi seperti dalam suatu perusahaan. Komunikasi organisasi dilakukan atas tingkatan dan unit dalam organisasi seperti antara pimpinan dan karyawan. Tujuannya adalah untuk menyampaikan informasi, arahan, dan memastikan pemahaman yang efektif dalam mencapai tujuan bersama. Komunikasi organisasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan kejelasan dalam sistem antrian layanan. Pemberian informasi yang tepat mengenai prosedur, dan perubahan layanan. Dalam sistem antrian dapat memberikan wawasan berharga bagi organisasi untuk memperbaiki proses dan komunikasi sekelompok kerja. Dengan demikian, hubungan yang erat antara komunikasi organisasi dan sistem antrian layanan dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan efisiensi operasional.

Usman (2019) menyatakan bahwa suatu komunikasi merupakan salah satu unsur terpenting bergantung dengan bagaimana komunikasi yang ia sampaikan dengan manusia lainnya yang dilakukan secara langsung. Seorang individu harus dapat melaksanakan suatu komunikasi yang nyaman dan terstruktur agar dapat diterima dengan baik oleh individu lainnya sehingga tidak akan menimbulkan suatu konflik atau perpecahan, sebab jika seorang individu tidak mampu melaksanakan komunikasi yang baik maka akan menimbulkan suatu hubungan yang tidak baik didalam suatu kehidupan sehingga akan menjadikan individu tersebut tidak merasakan ketenangan dan kedamaian. Pada saat melakukan penelitian di Bandar udara H. Hasan Aroeboesman Ende peneliti mengamati secara langsung bahwa dalam prioritas layanan seperti ibu hamil, lansia, dan pengguna kursi roda selalu diprioritaskan terlebih dahulu. Dalam hal ini petugas pasasi juga membutuhkan komunikasi yang baik kepada penumpang.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengkaji melakukan

penelitian dengan judul “ **Komunikasi Organisasi dalam Menentukan Prioritas Antrian Layanan *Check-in Counter* oleh Petugas Pasasi pada Maskapai Wings Air di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende**”.

METODOLOGI

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor (2022) pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif berfokus pada fenomena sosial, pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari partisipan dibawah studi.

Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini akan menjawab rumusan masalah yang telah tercantum dalam bab 1, rumusan masalah yang pertama dan kedua akan mendeskripsikan melalui pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan pendekatan strategi kualitatif deskriptif. Peneliti akan mengumpulkan data dan menganalisis data kualitatif yang dibangun berdasarkan hasil data yang didapatkan pada unit check-in counter Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dengan cara melakukan wawancara terhadap tiga narasumber, yaitu para petugas check-in counter yang menangani maskapai Wings Air dengan mengajukan beberapa pertanyaan. Dari sumber data tersebut, hasil penelitian ini juga didukung dengan observasi peneliti selama mulai tanggal 26 Januari sampai dengan 11 Februari 2024 dan hasil dokumentasi yang telah dilakukan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende.

1. Hasil Pengamatan Observasi di unit check-in counter komunikasi organisasi dalam menentukan prioritas antrian layanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data penelitian selama periode observasi yang dilakukan mulai tanggal 26 Januari sampai dengan 11 Februari 2024 dengan menggunakan pedoman observasi, peneliti menemukan bahwa sejauh di unit check-in counter Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende dalam melakukan komunikasi organisasi dalam menentukan prioritas antrian layanan check-in counter sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, dimana peneliti mengamati langsung bahwa dalam prioritas antrian layanan seperti ibu hamil, lansia dan pengguna kursi roda selalu diprioritaskan terlebih dahulu.

Dalam observasi mengenai komunikasi organisasi dalam antrian layanan check-in counter peneliti melakukan penelitian dengan hasil observasi yaitu menemukan adanya pola komunikasi organisasi antara kelompok kerja yang satu dengan kelompok kerja lainnya. Petugas pasasi menunjukkan bahwa rekan kerja memberikan dengan jelas kepada sesama kelompok kerja. Petugas pasasi menggunakan bahasa yang mudah dipahami, memberikan instruksi secara terperinci, dan menjelaskan dengan sabar jika pertanyaan atau kebingungan dan menunjukkan sikap yang mendukung sesama kelompok kerja yang satu dengan kelompok kerja lainnya di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Petugas check-in counter di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende memastikan bahwa semua anggota kelompok kerja memahami informasi yang disampaikan sebelum melanjutkan tugasnya. Petugas pasasi dapat memberikan tanggapan terhadap pesan yang disampaikan oleh petugas pasasi lainnya menunjukkan bahwa umumnya petugas pasasi merespons dengan sopan dan profesional. Petugas pasasi biasanya menginformasi pesan yang diterima, memberikan informasi tambahan jika diperlukan, dan berusaha memastikan bahwa pesan tersebut diteruskan dengan benar kepada pihak yang berwenang. Kesadaran akan pentingnya komunikasi yang efektif dan koordinasi tim tampaknya menjadi prioritas dalam interaksi

petugas pasasi.

Pemimpin petugas pasasi dalam menyampaikan informasi berkaitan dengan tugas kepada petugas pasasi lainnya menunjukkan bahwa pemimpin tersebut secara sistematis dan jelas mengkomunikasikan instruksi, tugas dan harapan kepada tim lainnya. Komunikasi dilakukan secara langsung dan terbuka, dengan pemimpin memberikan penjelasan yang cukup dan detail dan memastikan pemahaman yang jelas dari setiap anggota tim. Selain itu, pemimpin juga mendorong kolaborasi dan kerjasama antar anggota tim untuk mencapai tujuan bersama. Petugas pasasi mampu mengatasi permasalahan yang ada pada rekan kerjanya maupun pimpinan dengan baik. Petugas pasasi memiliki kemampuan komunikasi dan kepemimpinan yang efektif dalam menyelesaikan konflik dan menangani situasi sulit dengan profesionalisme. Petugas pasasi juga melaksanakan tugas dengan cermat dan efisien. Petugas pasasi memastikan bahwa setiap penumpang diperiksa dengan teliti sesuai dengan prosedur yang ditetapkan untuk keamanan dan kepatuhan. Petugas pasasi juga memberikan bantuan kepada penumpang yang membutuhkan, menjaga ketertiban di area pasasi, dan berkomunikasi dengan jelas dengan penumpang untuk memastikan proses berjalan lancar. Petugas pasasi mampu bertanggung jawab atas pelayanan dengan cara memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada penumpang, mengelola antrian dengan efisien, serta merespons dengan cepat dan tepat terhadap pertanyaan dan kebutuhan penumpang. Petugas pasasi juga terlihat menjaga keamanan dan ketertiban di area pasasi serta memberikan bantuan kepada penumpang yang membutuhkan. Petugas pasasi juga datang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Hasil observasi yang telah dipaparkan diatas oleh peneliti bahwa dalam unit check-in counter Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende, komunikasi organisasi dalam menentukan prioritas antrian layanan check-in counter sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Ibu hamil, lansia, dan pengguna kursi roda diprioritaskan terlebih dahulu. Komunikasi antar kelompok kerja terjadi dengan jelas dan mendukung, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, instruksi terperinci, dan sikap yang mendukung sesama kelompok kerja. Petugas pasasi memastikan pemahaman sebelum melanjutkan tugas, merespons pesan dengan sopan dan profesional, serta menjaga kesadaran akan pentingnya komunikasi efektif dan koordinasi tim. Pemimpin petugas pasasi secara sistematis dan jelas mengkomunikasikan instruksi, tugas, dan harapan kepada tim, mendorong kolaborasi dan menyelesaikan konflik dengan profesionalisme. Petugas pasasi melaksanakan tugas dengan cermat dan efisien, memastikan keamanan, ketertiban, memberikan bantuan kepada penumpang yang membutuhkan, serta datang tepat waktu sesuai jadwal.

2. Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan pada 3 narasumber yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang komunikasi organisasi dalam menentukan prioritas antrian layanan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Hasil wawancara dalam penelitian ini direduksi dengan merinci hasil mentah olahan wawancara, dengan tujuan untuk mengarahkan fokus pada keabsahan data wawancara yang dijawab dengan jawaban yang cenderung sama oleh 3 narasumber yang terdiri dari leader check-in, petugas check-in Maskapai Wings Air I dan petugas check-in Maskapai Wings Air II.

Narasumber pertama Gaudensius Boneventhura Nani sebagai Leader check-in counter Maskapai Wings Air yang berusia 28 tahun dengan berkarakteristik lama bekerja di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende 7 (tujuh) tahun dan lulusan dari STTKD tahun 2009. Narasumber kedua Diana Nining Ariyanti sebagai Petugas check-in counter Maskapai Wings Air I yang berusia 24 tahun dengan lama bekerja di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende 2 tahun dan lulusan dari STTKD tahun 2021. Selanjutnya, Narasumber ketiga Laili Rahmawati sebagai petugas check-in counter Maskapai Wings Air II yang

berusia 21 tahun lama bekerja di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende 2 (dua) tahun dan lulusan dari PSPP Yogyakarta 2021.

Adapun hasil wawancara pada penelitian sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara dari petugas check-in counter di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende” petugas check-in counter di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende menggunakan sistem yang baik untuk melayani penumpang dan menyelesaikan permasalahan antrian layanan. Jika terjadi masalah atau permasalahan antrian layanan, petugas check-in counter akan melakukan koordinasi dengan sesama petugas untuk memecahkan masalah tersebut. Petugas check-in counter melaksanakan tugasnya dengan baik, termasuk memberikan informasi secara detail, waktu boarding, nomor penerbangan, rute, memastikan tujuan penumpang, dan menangani bagasi penumpang dengan mengutamakan kepuasan penumpang.

Petugas check-in counter juga memiliki kinerja yang baik dalam melayani penumpang dan bagasi, sehingga dapat mempertahankan kualitas pelayanan di bandar udara. Selain itu, mereka juga bisa menggunakan sistem atau catatan tertulis untuk memperjelas informasi yang disampaikan, serta memastikan semua petugas terlibat memahami langkah-langkah yang harus diambil untuk menyelesaikan permasalahan antrian layanan dengan efisien. Petugas check-in counter juga menangani situasi dimana ketidaksesuaian informasi petugas akan berusaha untuk mengklarifikasi informasi yang tidak sesuai dengan memeriksa sumber informasi yang tersedia, jika diperlukan petugas dapat berkoordinasi dengan rekan kerja atau atasan untuk memastikan keakuratan informasi dan menemukan Solusi. Jika masalah tidak dapat diselesaikan dengan baik maka petugas dapat meminta bantuan dari manajer atau supervisor untuk menangani situasi tersebut. Penting untuk tetap tenang dan profesional dalam menghadapi situasi seperti ini, dan memberikan solusi terbaik agar penumpang dapat terbang dengan aman dan nyaman. Komunikasi yang jelas dan pengertian terhadap kebutuhan penumpang adalah kunci dalam menangani situasi semacam itu.

Petugas check-in counter dalam menangani situasi darurat atau keadaan khusus yang memerlukan perubahan dalam prioritas layanan di check-in counter petugas check-in counter akan berusaha untuk mengklarifikasi informasi yang terkait dengan situasi darurat atau keadaan khusus. Petugas check-in counter wajib memantau dan merespon keadaan khusus penumpang secara efektif agar mereka dapat melanjutkan prosedur penerbangan dengan cepat dan aman, Dalam hal ini, petugas check-in counter harus memastikan bahwa prioritas yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan penumpang prioritas. petugas check-in counter harus dapat menjelaskan dengan jelas setiap prosedur dan aturan yang berlaku di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Petugas check-in counter mengatasi tantangan komunikasi yang mungkin muncul dalam sistem antrian layanan memberikan pelatihan kepada petugas untuk berkomunikasi secara efektif dengan beragam jenis pelanggan dan situasi yang mungkin terjadi. Petugas check-in counter biasanya akan mencoba berkomunikasi secara langsung dengan rekan kerjanya untuk memahami permasalahan yang ada petugas dapat berkoordinasi secara internal dengan rekan kerjanya untuk membahas dan menyelesaikan permasalahan yang muncul, seperti ketidakhadiran, kinerja yang tidak sesuai, atau permasalahan teknis dalam pelayanan.

Prioritas layanan di check-in counter di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende ditentukan berdasarkan beberapa aspek penting, seperti waktu pelayanan, kapasitas, dan kenyamanan penumpang. Oleh karena itu, di Bandar udara H. Hasan Aroeboesman Ende memberikan prioritas aspek utama seperti ruang tunggu yang nyaman dan rapi serta menampung penumpang yang akan berangkat. Penumpang dengan permasalahan khusus, seperti permintaan kursi roda, anak tanpa pendamping, dan permintaan khusus lainnya, diberikan prioritas tinggi. Penumpang dengan status khusus, seperti ibu hamil, penumpang

sakit, dan penumpang lansia, diberikan prioritas tinggi dalam proses check-in. Komunikasi organisasi dapat mendukung perubahan atau peningkatan dalam sistem antrian layanan dengan cara menyebarkan pesan secara tatap muka dan memberikan pemahaman yang jelas mengenai alasan perlunya perubahan serta mempersiapkan sumber-sumber yang dapat membangun dan mendukung perubahan organisasi. Petugas check-in counter dapat memastikan bahwa transparansi komunikasi sehubungan dengan waktu tunggu dalam antrian secara konkret dengan memperbaiki kapasitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan penumpang khusus.

Petugas check-in counter dapat memberikan informasi secara jelas kepada penumpang mengenai alasan keterlambatan atau waktu tunggu yang diperlukan. Mengoptimalkan proses antrian dengan sistem yang terstruktur dan efisien, seperti penggunaan teknologi antrian atau pengaturan loket yang jelas, untuk menghindari kekacauan dan memberikan informasi real-time kepada penumpang tentang perkiraan waktu tunggu atau perkembangan antrian melalui pengumuman atau layanan pesan.

3. Hasil Dokumentasi

 Angkasa Aviast Servis	SOP GROUND HANDLING	Page : 9 of 131
	2. LANDSIDE	
2.1.1.1. Tugas Pokok		
1. Melaksanakan dan memberikan pelayanan yang berkualitas dengan profesionalisme yang tinggi kepada pelanggan PT. Angkasa Aviast Servis pada saat melakukan process check-in. 2. Memberikan perhatian dan penjelasan kepada pelanggan tentang persyaratan barang bawaannya yang akan didaftarkan (checked baggage) dan barang yang akan dibawa sendiri (cabin language) 3. Memberikan prioritas kepada pelanggan yang memerlukan perhatian dan layanan khusus, seperti Ibu Hamil, Incapacitate passenger, penumpang berkebutuhan khusus,dll. 4. Sebelum membuka checkin counter, petugas harus memastikan bahwa komputer dan printer bekerja dengan baik dan kelengkapannya mencukupi mulai dari boarding Pass,tag bagasi, stiker fragile, stiker this way up, dll.		
2.1.1.2. Hal-Hal Yang Harus Diperhatikan di Check-in Counter		
1. Checkin counter dan daerah sekitarnya harus bersih dari sampah. 2. Checkin counter harus dibuka 2 jam sebelum keberangkatan. 3. Petugas checkin wajib mengetahui dengan pasti perubahan jadwal / penundaan / gangguan untuk menyampaikan informasi yang benar kepada penumpang. 4. Semua counter harus ada petugas check-in, sesuai dengan job assignment (penugasan). 5. Semua checkin counter harus dilengkapi dengan pemberitahuan Dangerous Goods (DGs) yang menampilkan ketentuan mengenai barang-barang berbahaya yang tidak boleh diangkut dalam penerbangan. 6. Supervisor harus memastikan bahwa 45 menit sebelum keberangkatan, semua penumpang yang masih berada di antrian, dikawal dan dibawa ke check-in counter untuk didahulukan. 7. Penumpang yang bermasalah (hard complain), mencurigakan atau tidak mengikuti aturan diarahkan ke Supervisor dan security untuk di berikan informasi dan penjelasan. 8. Penumpang yang terindikasi kurang sehat (secara visual) untuk terbang, harus diperiksa secara medis untuk mendapatkan surat kelayakan terbang. 9. Penumpang yang memerlukan penanganan khusus (ibu hamil, UM, blind passenger, born babies) dipastikan bahwa mereka memenuhi ketentuan naik pesawat sesuai dengan pedoman maskapai. Penumpang sakit yang menggunakan WCHR harus memiliki surat kelayakan terbang dan awak pesawat harus diinformasikan tentang hal tersebut.		

Gambar 1 *Standard Operating Procedure Check-in Counter*

Sumber: PT Wings Air

Berdasarkan hasil dari dokumentasi Standard Operating Procedure (SOP), dapat kita simpulkan bahwa petugas di check-in counter telah melakukan tugas mereka sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Ini berarti mereka telah melakukan setiap langkah yang dijelaskan dalam SOP dengan benar dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau maskapai penerbangan.

Ketika mereka melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP, ini menunjukkan bahwa mereka memiliki pemahaman yang baik tentang tugas mereka dan prosedur yang harus diikuti. Hal ini juga menjamin bahwa proses check-in berjalan lancar dan efisien bagi penumpang. Jadi, kesimpulannya adalah petugas check-in counter telah melakukan

pekerjaan mereka dengan baik sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

PEMBAHASAN

1. Komunikasi Organisasi oleh Petugas Check-in Counter dalam Menentukan Prioritas Antrian Layanan

Dalam suatu organisasi atau lembaga terdapat orang-orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi khususnya organisasi suatu perusahaan tentu memerlukan berbagai informasi, memiliki tujuan, memiliki struktur, memenuhi kebutuhan kinerja, mengembangkan tugas dan tanggung jawab, serta dapat mencapai hasil kerja yang diharapkan. Bijaksana dan kesopanan dalam komunikasi organisasi sangat penting untuk menjaga kenyamanan dan kepuasan penumpang. Dalam menciptakan hubungan kerja yang maksimal dalam suatu organisasi maka perlu adanya komunikasi diantara mereka yang disebut komunikasi organisasi. Salah satu upaya dari proses komunikasi organisasi adalah menciptakan sistem pelayanan yang baik. Dalam komunikasi organisasi yang berkaitan dengan bidang layanan biasanya dipahami dengan antara lain melalui hubungan antara atasan dengan bawahan, bagaimana melaksanakan pekerjaan yang maksimal, bagaimana sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas dan bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Kepuasan komunikasi organisasi dalam kaitan dengan prioritas antrian layanan check-in counter ialah proses antrian layanan yang menunjukkan baik tidaknya informasi yang tersedia dapat memenuhi persyaratan dalam proses antrian layanan.

Komunikasi organisasi dalam menentukan prioritas antrian layanan check-in counter di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende dapat dicapai bila komunikasi berjalan sesuai rencana. Pola komunikasi ini penting untuk dapat meningkatkan kualitas sistem antrian layanan yang baik, karena pola komunikasi organisasi yang diterapkan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende yaitu pola dari atasan ke bawahan yang bertujuan untuk memberikan pengarahan, informasi, instruksi, saran dan masukan, dan penilaian. Komunikasi organisasi dalam suatu perusahaan sangatlah penting, karena tidak mungkin suatu perusahaan berjalan baik dalam mencapai tujuannya tanpa adanya komunikasi yang baik dan harmonis. Komunikasi organisasi Maskapai Wings Air bergantung pada bagaimana cara pihak maskapai memberikan pelayanan prioritas antrian layanan kepada penumpang. Hampir kebanyakan petugas check-in yang menangani maskapai penerbangan berlomba dalam memaksimalkan upaya dalam memberikan penanganan dan pelayanan untuk menimbulkan rasa kepuasan, keamanan dan keselamatan penumpang dalam setiap penerbangan dengan demikian tentunya, akan menumbuhkan rasa loyalitas penumpang terhadap maskapai yang memiliki citra yang baik, salah satunya penanganan maskapai dalam melayani penumpang dalam menentukan prioritas antrian layanan. Terkait dengan hal tersebut, ada beberapa kategori penumpang yang perlu mendapatkan penanganan prioritas antrian layanan meliputi : penumpang ibu hamil, lansia dan penumpang yang menggunakan kursi roda.

Dalam memberikan pelayanan dan penanganan terhadap penumpang ibu hamil dengan pantauan petugas, penumpang ibu hamil diberikan prioritas ketika melakukan check-in dan harus memberitahukan kondisi kehamilannya kepada petugas. Komunikasi organisasi oleh petugas check-in counter dalam menentukan prioritas antrian layanan biasanya melibatkan pada prioritas antrian layanan, dengan tujuan untuk memastikan bahwa prioritas antrian layanan yang diberikan oleh petugas check-in counter sesuai dengan standar pelayanan yang baik, sehingga tidak mengecewakan penumpang. Unit check-in merupakan titik awal interaksi antara penumpang dan penyelenggara layanan bandara, sehingga kualitas komunikasi organisasi dan prioritas layanan menjadi kunci dalam membentuk persepsi dan kebutuhan penumpang.

Pada kondisi seperti ini komunikasi diperlukan untuk menciptakan suatu kondisi yang

dapat memperlancarkan pelaksanaan pelayanan yang baik oleh petugas check-in counter dan memerlukan komunikasi yang baik antara sistem kelompok kerja yang satu dengan kelompok kerja lainnya. Komunikasi organisasi oleh petugas check-in counter dalam menentukan prioritas antrian layanan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende melibatkan beberapa aspek: Pertama, petugas check-in counter harus memastikan bahwa komunikasi dengan penumpang mengenai proses antrian jelas dan terstruktur. Kedua, petugas check-in counter mengkomunikasikan kriteria prioritas, seperti waktu keberangkatan pesawat dan kebutuhan khusus penumpang, kepada penumpang secara transparan. Oleh karena itu, petugas check-in counter harus dapat berkomunikasi dengan kelompok kerja lainnya di bandara untuk mengkoordinasikan jika ada perubahan dalam prioritas layanan.

Komunikasi organisasi petugas check-in counter dalam menentukan prioritas antrian layanan petugas check-in berkomunikasi dengan rekan kerja mereka untuk memahami kondisi saat seperti jumlah staf yang tersedia, ketersediaan meja check-in dan jumlah penumpang yang menunggu. Pentingnya komunikasi organisasi petugas check-in counter agar memberikan komunikasi yang jelas kepada prioritas antrian. Dalam keadaan darurat atau situasi tak terduga lainnya, petugas check-in perlu dapat berkomunikasi dengan cepat dan efektif untuk menentukan prioritas antrian layanan dengan memperhatikan keamanan dan kenyamanan penumpang. Komunikasi organisasi yang baik juga melibatkan empati dan pengertian terhadap kebutuhan kepentingan pelanggan. Petugas check-in counter perlu mengkomunikasikan kebijakan Perusahaan dengan sikap yang ramah dan memahami agar pelanggan merasa didengar dan dihargai.

Adapun petugas check-in menangani penumpang prioritas sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi penumpang prioritas berdasarkan faktor-faktor seperti status keanggotaan dalam program loyalitas maskapai, kebutuhan khusus misalnya, penumpang dengan cacat atau perlu bantuan khusus.
2. Petugas check-in akan memberikan layanan khusus kepada penumpang prioritas, seperti akses ke jalur check-in, boarding, atau imigrasi khusus, serta fasilitas lounge bandara.
3. Petugas check-in akan memberikan kepada penumpang prioritas tentang proses check-in, batas waktu, dan fasilitas yang tersedia, serta memberikan bantuan jika diperlukan.
4. Penumpang prioritas akan diberikan prioritas dalam antrian layanan, memungkinkan mereka untuk diproses lebih cepat dan efisien.
5. Petugas check-in akan berkoordinasi dengan tim lain, seperti petugas keamanan bandara dan petugas boarding untuk memastikan bahwa penumpang prioritas diperlakukan dengan baik dan mendapatkan layanan yang sesuai dengan status penumpang.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama melakukan penelitian di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende tentang prioritas antrian layanan. Pernah saya mendapati di unit check-in counter terdapat penumpang ibu hamil yang baru pertama kali melakukan perjalanan udara dengan kondisi tersebut petugas check-in memprioritaskan terlebih dahulu dan memberikan layanan khusus kepada penumpang ibu hamil seperti akses jalur check-in, boarding atau imigrasi khusus serta fasilitas lounge bandara. Dalam hal ini petugas pasasi juga membutuhkan komunikasi yang baik antara sistem kelompok kerja yang satu dengan yang lainnya agar memastikan bahwa penumpang prioritas atau penumpang ibu hamil diperlakukan dengan baik dan mendapatkan layanan yang sesuai dengan status penumpang. Komunikasi organisasi petugas check-in dengan penumpang ibu hamil penting untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan dalam perjalanan dan memberikan bantuan kepada penumpang ibu hamil sesuai kebutuhan.

2. Komunikasi Organisasi dapat Ditingkatkan Untuk Menentukan Prioritas Antrian Layanan

Dalam komunikasi organisasi yang efektif dapat ditingkatkan untuk menentukan prioritas antrian layanan dalam hal petugas check-in counter di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende diterapkan untuk komunikasi organisasi sesama sekelompok kerja satu dengan yang lainnya yaitu dengan menggunakan sistem ruang diskusi terbuka dimana petugas check-in di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende bisa dapat berbagai informasi tentang tugas-tugas yang petugas check-in hadapi dan memprioritaskan bersama-sama berdasarkan masalah yang didapatkan dan dampak terhadap tujuan organisasi.

Dalam menciptakan hubungan kerja sama yang maksimal dalam suatu organisasi maka perlu adanya komunikasi diantara mereka yang disebut komunikasi organisasi. Salah satu upaya penting dari proses komunikasi organisasi adalah perlu menciptakan sistem pelayanan yang baik. Komunikasi organisasi dapat dipahami sebagai perilaku pengorganisasian dimana setiap orang atau kelompok akan terlibat dalam proses interaksi dan memberikan makna atas apa yang terjadi. Komunikasi organisasi dalam menentukan prioritas antrian layanan di check-in counter adalah bahwa peningkatan komunikasi organisasi dapat membantu dalam menyampaikan informasi kepada penumpang tentang adanya perubahan prioritas antrian layanan check-in counter, seperti pengaturan ulang jadwal penambahan loket check-in untuk mengurangi waktu tunggu. Komunikasi yang efektif dapat membantu memastikan bahwa penumpang memahami perubahan yang terjadi dan mengurangi ketidaknyamanan yang mungkin muncul akibat peningkatan prioritas antrian layanan. Komunikasi organisasi dapat ditingkatkan untuk menentukan prioritas antrian layanan Perusahaan dapat menggunakan sistem manajemen antrian yang otomatis untuk melacak dan memprioritaskan penumpang berdasarkan sebagai faktor, seperti waktu kedatangan dan status penerbangan.

Organisasi perlu memiliki kebijakan yang jelas terkait dengan prioritas antrian layanan, seperti memberikan prioritas kepada penumpang dengan kebutuhan khusus, kebijakan ini harus disampaikan kepada semua petugas check-in counter dan juga kepada penumpang melalui berbagai saluran komunikasi, seperti situs web, email, atau papan pengumuman ditempat check-in.

Untuk meningkatkan komunikasi organisasi prioritas antrian layanan check-in counter dapat ditingkatkan dengan beberapa cara, yakni:

1. Penggunaan sistem antrian
Mengimplementasikan sistem antrian layanan yang efisien untuk mengatur dan mengelola antrian secara lebih terstruktur dan adil.
2. Pelatihan karyawan
Memberikan pelatihan kepada petugas check-in counter untuk meningkatkan keterampilan komunikasi petugas check-in dalam menangani penumpang dengan ramah dan efisien.
3. Komunikasi Real-Time
Menyediakan alat komunikasi real-time seperti pengeras suara atau layanan pesan instan untuk memberi informasi kepada penumpang tentang perkembangan antrian dan proses check-in.
4. Pengaturan fisik yang efisien
Memperbaiki tata letak check-in counter untuk meminimalkan kebingungan dan meningkatkan aliran lalu lintas penumpang.
5. Umpan balik pelanggan
Meminta umpan balik dari penumpang untuk mengetahui area mana yang perlu ditingkatkan dalam proses check-in dan komunikasi organisasi.

6. Penggunaan media sosial

Memanfaatkan media sosial untuk memberikan informasi terkini tentang status antrian dan memberikan respon langsung kepada penumpang yang membutuhkan bantuan

KESIMPULAN

1. Hasil dari pembahasan dapat disimpulkan bahwa petugas check-in counter di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende menggunakan komunikasi organisasi yang baik untuk melayani penumpang dan menyelesaikan permasalahan antrian layanan. Jika terjadi masalah atau permasalahan antrian layanan, petugas check-in counter akan melakukan koordinasi dengan sesama petugas untuk memecahkan masalah tersebut.
2. Untuk meningkatkan komunikasi organisasi prioritas antrian layanan check-in counter dapat ditingkatkan dengan beberapa cara yaitu mengimplementasikan sistem antrian layanan yang efisien untuk mengatur dan mengelola antrian secara lebih terstruktur dan adil, memberikan pelatihan kepada petugas check-in counter untuk meningkatkan keterampilan komunikasi petugas check-in dalam menangani penumpang dengan ramah dan efisien, menyediakan alat komunikasi real-time seperti pengeras suara atau layanan pesan instan untuk memberi informasi kepada penumpang tentang perkembangan antrian dan proses check-in, memperbaiki tata letak check-in counter untuk meminimalkan kebingungan dan meningkatkan aliran lalu lintas penumpang, meminta umpan balik dari penumpang untuk mengetahui area mana yang perlu ditingkatkan dalam proses check-in dan komunikasi organisasi, memanfaatkan media sosial untuk memberikan informasi terkini tentang status antrian dan memberikan respon langsung kepada penumpang yang membutuhkan bantuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, E. M. 2022. Analisis Pelayanan Check-in Counter Oleh Petugas Pasasi Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya. Yogyakarta: Digilib.STTKD.
- Addini, K. D. 2022. Analisis Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Angkasa Pura II. Medan: Repositori.Uma.
- Andrika, M. Z., Simamora, R. P., & Elok, P. 2022. Komunikasi Organisasi. Komunikasi Organisasi Airport Security PT. Angkasa Pura II (PERSERO) Dalam Meningkatkan Motivasi Kinerja di Kualanamu Internasional Airport, 45-53.
- Demarta, H. N. 2022. Analisis Kinerja Pelayanan Penumpang Petugas Check-in Di Masa Pandemi Covid-19 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Yogyakarta: Digilib STTKD.
- Gunawan, H. 2021. Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Koordinasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru. Pekanbaru: UIN.Suska.
- Hendra, A. K. 2015. Analisis Model Antrian Pesawat Terbang di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Semarang: Lib.UNNES.
- Hermana, D., & Barlian, C. U. 2021. Komunikasi Dalam Organisasi. Media. Neliti, 45-50.
- Hidayat, A. 2020. Model Sistem Antrian Rumah Sakit Dengan Model M/M/s dan Sistem Pendukung Keputusan Kelompok. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Mastra, I., Firdiansyah, R., & Faried, M. 2006. Keamanan dan Keselamatan Penerbangan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Michael. 2020. Struktur Sistem Antrian Layanan. Model Antrian Multiserver pada Konter Check-in Terminal A bandara Adisucipto Solo, 1-15.
- Perhubungan, T. M. 2013. Pengertian Bandar Udara & Fasilitas Bandar Udara. Peraturan Menteri Perhubungan & Tatanan Kebandarudaraan Nasional, 1-15.
- Purnomo, S. 2022. Peranan Penting Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Organisasi. UNSIQ, 35-38.
- Saputro, D. P. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-in Counter Terhadap Kepuasan

- PenumpangMaskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Yogyakarta: Digilib STTKD.
- Subekti, S. 2016. Bandar udara H.Hasan Aroeboesman Ende. Pemenuhan Kualitas Pelayanan di Bandar udara H.Hasan Aroeboesman Ende Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang, 28.
- Sugiyono, P. D. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Zahara. 2018. Peran Komunikasi Organisasi. Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi, 56.
- Zinaida, R. S., Taqwa, D. M., & Roziqin, A. 2022. Komponen Komunikasi Organisasi. Komunikasi Organisasi dan Kemitraan Antara Airside Opeartion Unit Angkasa Pura II Palembang dan Mitra Maskapai, 104-112.