

# ANALISIS KINERJA PELAYANAN PENUMPANG BAGIAN PETUGAS CHECK-IN DIMASA PANDEMI COVID-19 DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK

<sup>1</sup>Habiba Nutu Demarta, <sup>2</sup>Hodi

<sup>1), 2)</sup> *DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*

## Abstrak

Lombok International Airport adalah bandar udara internasional yang melayani rute penerbangan domestik dan internasional yang berlokasi di kabupaten Lombok Tengah. Bandar udara ini dioperasikan oleh PT. Angkasa Pura I dan dibuka pertama kali pada tanggal 01 Oktober 2011 dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Adapun masalah yang sering terjadi yaitu ketika melonjaknya para penumpang ketika ada acara tertentu, yang menyebabkan para penumpang yang akan melakukan reservasi tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan sedikit berbeda pada tahun sebelum adanya covid-19. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kinerja pelayanan penumpang bagian petugas check-in dimasa pandemi covid-19, dan untuk mengetahui perubahan pelayanan penumpang di Era new normal melalui model perubahan sebelumnya serta dapat mengetahui pelayanan bagian petugas check-in memberikan kesan yang baik bagi Penumpang di masa pandemi covid-19 di Bandar udara internasional lombok. Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Proses pengumpulan data ini berlangsung sejak tanggal 18 s/d 31 oktober 2021 dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti melalui metode studi pustaka dan metode wawancara terhadap informan serta observasi lapangan dengan tambahan dokumentasi saat dilapangan. Berdasarkan hasil pengamatan Observasi dan Wawancara Pada pembahasan tentang Analisis Penumpang Bagian Petugas Check-in dimasa pandemi Covid-19 di Bandara Zainuddin abdul madjid lombok, hal ini dapat disimpulkan bahwa secara umum petugas check-in telah melakukan tugas dan tanggung jawab dengan baik dalam melakukan pelayanan terhadap penumpang yang akan melakukan perjalanan udara dalam masa pandemi Covid-19. kurangnya petugas check-in di masa pandemi mengakibatkan kelambatan waktu dalam penerbangan pesawat sehingga perlu membuka beberapa meja check-in agar terhindar dari antrian yang panjang. Kemudian tersedianya fasilitas lainnya untuk mengurangi tersebarnya virus corona yang ada seperti Hand-sanitizer dan masker.

**Kata Kunci:** Kinerja, Pelayanan Penumpang, Check-in Counter, Bandar Udara Internasional Abdul Madjid Lombok

## Abstract

Lombok International Airport is an international airport serving domestic and international flight routes located in Central Lombok district. This airport is operated by PT Angkasa Pura I and was opened for the first time on 01 October 2011 from year to year has increased. The problem that often occurs is when there is an increase in passengers when there are certain events, which causes passengers who will make a reservation not to get satisfactory service and are slightly different from the previous year with covid-19 therefore the aim of this research. To find out the performance of the passenger service at the check-in pandemic covid-19, to know the changes in passenger service in the new normal era through the previous change model and to be able to know the service at the check-in giving a good impression to passengers during the covid-19 pandemic in Indonesia. lombok international airport. This research was conducted at Zainuddin Abdul Madjid International Airport, Lombok. This data collection process takes place from 18 to 31 October 2021 using qualitative research methods. In data collection conducted by researchers through the method of literature study and interviews with informants and field observations with additional documentation when in the field. Based on the results of Observations and Interviews. In the discussion of the Passenger Analysis of the Check-in Officer Section during the Covid-19 pandemic at Zainuddin Abdul Madjid Airport, Lombok, it can be concluded that in general the check-in officers have carried out their duties and responsibilities well in providing services. for passengers who will travel by air during the Covid-19 pandemic. the lack of check-in officers during the pandemic has resulted in time delays on airplane flights, so it is necessary to open several check-in desks to avoid long queues. Then the availability of other facilities to reduce the spread of the existing corona virus such as hand sanitizers and masks.

**Keywords:** Performance, Passenger Service, Check-in Counter, Abdul Madjid International Airport Lombok

<sup>1</sup> Email Address: [180509192@students.sttkd.ac.id](mailto:180509192@students.sttkd.ac.id)

Received 01 September 2022, Available Online 01 Desember 2022

## Pendahuluan

### Latar Belakang

Wabah penyakit virus corona 2019 (COVID-19) memiliki dampak besar ke semua bandar udara di seluruh dunia termasuk bandar udara yang di kelola manajemen PT Angkasa Pura I (Persero) karena Pemerintah telah menetapkan berbagai langkah untuk mengatasi pandemi COVID-19, antara lain menghentikan seluruh penerbangan komersial domestik dan internasional. Bandar udara hanya melayani penerbangan kargo, logistik, medis dan kemanusiaan. PT Angkasa Pura I (Persero), kemudian merencanakan untuk beroperasi dengan pelayanan minimum, infrastruktur dan sistem bandar udara beroperasi sebagian atau ditutup atau terbatas atau tidak digunakan untuk jangka waktu tertentu sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Berbagai kebijakan telah diambil oleh pemerintah, termasuk salah satunya adalah menginstruksikan untuk bekerja, belajar, dan beribadah di rumah, atau dikenal dengan istilah *Work From Home*. Penerapan social distancing, dan kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) ini bertujuan agar rantai penularan Covid-19 dapat terhambat di Indonesia.

Sebagaimana diketahui bahwa dengan meningkatnya jumlah maskapai atau armada pesawat terbang maka haruslah ada usaha fasilitas Bandar Udara yang berguna untuk menampung para penumpang yang akan terbang salah satunya dengan menyediakan fasilitas terminal pada kawasan check-in, (dalam hal ini fasilitas terminal pada kawasan check-in di Bandar Udara Internasional Lombok). Dalam buku *Ground Operation Manual PT Garuda Angkasa*, menyebutkan bahwa check in counter adalah tempat proses pelaporan dan penerimaan calon penumpang serta bagasinya. Fungsi check-in (*Check-in Function*) adalah proses check-in dengan memperhatikan setiap transaksi agar tidak ada kesalahan, efisiensi, tepat waktu, mendahulukan factor keamanan dan keselamatan penerbangan saat penerimaan penumpang dan bagasinya serta memperhatikan rambu-rambu larangan dalam menepatkan penumpang khusus pada tempat duduk tertentu di pesawat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel yang ditulis dari Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja dan tingkat Pelayanan bagian petugas check-in selama masa pandemi covid-19 ini berlangsung tentunya pada perusahaan dalam menjalankan program-program kerjanya. di Bandar Udara Internasional Lombok yang masih terdapat beberapa masalah, salah satunya di kawasan bagian check-in. Bila sesuai SOP untuk pelayanan check-in dalam *Monthly Report Airport Operation Landside & Terminal Lombok International Airport* pasti akan memiliki pandangan yang baik terhadap citra sendiri di bandar udara tersebut.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka dapat diambil suatu perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kinerja pelayanan penumpang Bagian Petugas Check-in di masa pandemi covid-19 di Bandar Udara Internasional Lombok?
2. Adakah perubahan pelayanan penumpang di Era *new normal* melalui model perubahan sebelumnya?
3. Apakah bagian petugas *check-in* memberikan kesan yang baik bagi penumpang di masa pandemi covid-19 di bandar udara internasional Lombok?

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan penumpang bagian petugas check-in dimasa pandemi covid-19 di bandar udara internasional Lombok (BIZAM)

2. Untuk mengetahui perubahan pelayanan penumpang di Era new normal melalui model perubahan sebelumnya.
3. Untuk mengetahui pelayanan bagian petugas check-in memberikan kesan yang baik bagi Penumpang dimasa pandemi covid-19 di bandar udara internasional lombok

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan oleh peneliti ialah Metode Kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Teknik wawancara diawali dengan menyusun pertanyaan kepada narasumber, serta alat-alat yang di butuhkan.

2. Observasi

Dimana peneliti langsung mencari data ke tempat objek penelitian berada untuk mendapatkan informasi yang jelas dan sebenarnya secara langsung.

3. Dokumentasi

Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

4. Studi Pustaka

Sumber data yang diperoleh dari literatur-literatur yang relevan seperti buku, jurnal atau artikel ilmiah yang terkait dengan topik yang dipilih.

### **Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi:

1. Reduksi Data

Membuat data sesuai dengan kisi-kisi kerja penelitian

2. Triangulasi

Teknik untuk mengecek keabsahan data.

3. Penyajian Data

Dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan sejenisnya.

4. Kesimpulan

Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencairi hubungan, persamaan, atau perbedaan.

### **Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori**

#### **Kinerja**

Pengertian kinerja adalah masalah tidak hanya dari apa yang orang mencapainya tapi bagaimana mereka mencapainya dengan perilaku yang tepat, perilaku tersebut terutama dalam kebijaksanaan, dan penggunaan efektif pengetahuan yang diperlukan, keterampilan dan kompetensi. Sedangkan Kualitas Pelayanan penumpang adalah setiap orang yang diangkut menggunakan pesawat udara ataupun Transportasi lainnya berdasarkan suatu perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban,

dimana penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan atau terminal tujuan. Kualitas pelayanan menurut Kotler (2016) memiliki lima faktor dimensi atau penentu kualitas pelayanan jasa. Kelima faktor dimensi tersebut adalah:

- a. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah di dikemukakan kepada pelanggan.
- e. Empati (*Empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

### **Kualitas Pelayanan Penumpang**

Menurut UU Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 25 yang dimaksud dengan penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan dengan mengikat diri setelah membayar uang atau tiket angkutan umum sebagai kontraprestasi dalam perjanjian pengangkutan, maka dengan demikian seseorang telah sah sebagai penumpang angkutan umum.

Berdasarkan pelayanan di Bandar Udara, penumpang dibedakan menjadi beberapa macam yaitu :

- a. Penumpang Biasa (umum), Penumpang yang tidak membutuhkan penanganan khusus
- b. Penumpang Khusus (*special passenger*), penumpang yang mempunyai kebutuhan khusus seperti kekurangan fisik dan mental serta orang penting seperti pejabat dan tamu Negara.
- c. Penumpang *Unaccompanied Minor* (UM), Penumpang yang berusia 7 sampai 12 tahun dan tidak ditemani orang dewasa selama penerbangan
- d. *Pregnant Human*, Penumpang wanita hamil yang usia kehamilannya kurang dari 32 minggu atau 8 bulan *Blind*
- e. *Senior Citizen*, Penumpang yang sudah berumur atau lanjut dan perlu didampingi selama proses boarding

Salah satu strategi yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan adalah dengan kualitas pelayanan yang baik. menurut Kotler (2016) mengungkap ada terdapat lima faktor dimensi atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dimensi tersebut diantaranya yaitu:

- a. Berwujud (*Tangible*), Berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
- b. Keandalan (*Reliability*), Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), Kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan mengatasi keluhan pelanggan.
- d. Jaminan (*Assurance*), Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah di dikemukakan kepada pelanggan.
- e. Empati (*Empathy*), Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

Adapun perbandingan pelayanan Dokumen yang harus disiapkan sebelum melakukan *Check-in* tiket saat akan melakukan keberangkatan dan setelah tiba di bandar udara tujuan.

**Tabel 1. Perbandingan Pelayanan Dokumen Sebelum dan Setelah Covid-19**

Sebelum Covid-19	Setelah Covid-19
<b>I. Dokumen Perjalanan</b>	<b>I. Dokumen Perjalanan</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP/SIM/Passpor/dll</li> <li>• Ticket Penumpang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP/SIM/Passpor/dll</li> <li>• Ticket Penumpang</li> <li>• Wajib Melampirkan Sertifikat Vaksin minimal Dosis 1</li> <li>• Hasil tes PCR yang sampelnya diambil maksimal 2x24 jam sebelum keberangkatan (Dalam penerapan PPKM level 1-4 dari/menju kota-kota di luar Pulau Jawa dan Bali )</li> <li>• Wajib mengisi e-HAC (<i>Electronic-Health Alert Card</i>) sebelum keberangkatan dan akan ditunjukkan saat tiba di bandara tujuan</li> </ul>
<b>II. Pelayanan Penumpang</b>	<b>II. Pelayanan Penumpang</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penumpang datang ke bandara 90 menit sebelum keberangkatan</li> <li>• Melakukan Check-in &lt;30 menit sebelum keberangkatan</li> <li>• Proses Check-in &lt;2 menit 30 detik</li> <li>• Menyerahkan Bagasi jika ada</li> <li>• Mendapatkan Boarding pass</li> <li>• Menunggu di Boarding Gate sesuai dengan tiket keberangkatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penumpang datang ke bandara 4 jam sebelum keberangkatan</li> <li>• Wajib menggunakan Masker</li> <li>• Menjaga jarak (duduk, berdiri dll)</li> <li>• Pemeriksaan dokumen (Test Antigen/PCR/dll)</li> <li>• Melakukan Check-in &lt;60 menit sebelum keberangkatan</li> <li>• Menyerahkan bagasi (jika ada)</li> <li>• Mendapatkan Boarding Pass</li> <li>• Menunggu di Boarding Gate sesuai dengan tiket keberangkatan</li> </ul>

### **Check-in Counter**

Dalam buku Ground Operation Manual PT Garuda Indonesia, menyebutkan bahwa *check in counter* adalah tempat proses pelaporan dan penerimaan calon penumpang serta bagasinya. Fungsi *check-in (Check-in Function)* adalah proses check-in dengan memperhatikan setiap transaksi agar tidak ada kesalahan, efisiensi, tepat waktu, mendahulukan faktor keamanan dan keselamatan penerbangan saat penerimaan penumpang dan bagasinya serta memperhatikan rambu-rambu larangan dalam menepatkan penumpang khusus pada tempat duduk tertentu di pesawat.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **1. Kinerja Pelayanan Penumpang Bagian Petugas Check-in dimasa pandemi Covid-19 di bandara Zainuddin Abdul Majid Lombok mencakup beberapa hal yang dicapai oleh petugas Check-in**

- a. Adanya ketersediaan fasilitas untuk *Check-in Counter*
- b. *Briefing* pagi sebelum melakukan kegiatan
- c. 30 menit sebelum *check-in* dibuka, petugas *check-in* sudah melakukan persiapan di meja *Check-in*

- d. Pelaksanaan *Check-in*
- e. Pelayanan terhadap penumpang

Standar intruksi kerja dijadikan sebagai pedoman pengawasan dan pelayanan terhadap penumpang oleh petugas *Check-in*, sehingga memastikan seluruh kegiatan di area *Check-in* berjalan dengan lancar tanpa adanya antrian yang begitu lama, namun dalam kondisi pandemi Covid-19 banyaknya meja *check-in* yang tidak di buka sehingga pelayanan penumpang masih memiliki kendala. Oleh sebab itu perlunya ketersediaan fasilitas bagi penumpang disabilitas (berkebutuhan khusus) dan membuka kembali beberapa meja *check-in counter* sehingga pelayanan penumpang tidak perlu antri lama.

## **2. Perubahan pelayanan penumpang di Era *New Normal* melalui perubahan sebelumnya dapat diketahui ialah pelayanan dokumen perjalanan**

Pada masa pandemi covid-19 calon penumpang yang melakukan perjalanan udara pada wajib melengkapi persyaratan yang ada di bandara tersebut (tes PCR / swab Antigen dan telah di Vaksin dosis 1/2 (awal munculnya vaksin sejak 2021) dalam perjalanan udara calon penumpang harus dalam kondisi sehat dan wajib memakai masker serta menjaga jarak antara calon penumpang lainnya.

## **3. Petugas Bagian *Check-in* Memberikan Kesan Yang Baik Bagi Penumpang Di masa Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Internasional Lombok**

Pada hal ini petugas *Check-in* bertanggung jawab untuk mempersiapkan segala fasilitas di area meja *Check-in* bandar udara seperti (tag bag bagasi, label bagasi, fragile, hand sanitizer, dll). dapat di simpulkan bahwa secara umum petugas *check-in counter* telah memberikan kesan yang baik bagi calon penumpang yang akan melakukan perjalanan udara dimasa pandemi covid-19 di bandar udara internasional

Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid memiliki penerbangan kurang lebih 11 flight per hari dan 2-3 *flight* per-jamnya. Penerbangan ini tentu saja sangat menurun atau tidak sebanyak sebelum adanya covid-19 di sebabkan tidak adanya penerbangan malam dan pelayanan untuk penerbangan internasional, hanya melayani penerbangan domestik setelah adanya Covid-19.

Setelah melakukan proses wawancara kepada petugas *check-in counter* dengan waktu luang yang begitu singkat saya sebagai peneliti telah menyediakan 6 pertanyaan yang akan di berikan langsung kepada petugas *check-in counter* agar dapat menjawab dari pertanyaan wawancara tersebut dengan kategori menjawab biasa atau mudah. Berdasarkan hal ini, dapat di simpulkan bahwa secara umum petugas *check-in* telah melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. berikut dari hasil wawancara penelitian ini didapatkan menurut narasumber satu uraian pada pertanyaan pertama mengenai dokumen apa saja yang harus di siapkan sebelum melakukan *Check-in* ticket di masa Pandemi Covid-19 untuk penerbangan Domestik, Berapa menit *Check-in* ticket di buka dan di tutup sebelum keberangkatan, Kendala yang sering didapatkan saat proses *check-in* ticket pesawat, Apa yang membedakan pelayanan penumpang sebelum dan setelah adanya Covid-19, Bagaimana cara menghadapi penumpang terlambat *check-in* ticket, Apakah petugas *Check-in* memberikan pelayanan yang sama untuk semua penumpang.

Hasil wawancara menunjukan bahwa dari 6 tugas dan tanggung jawab petugas *check-in counter*, terkadang mengalami kesulitan dibagian memeriksa dokumen atau identitas penumpang, dimana petugas terkadang sulit melihat face penumpang sama dengan identitasnya (KTP) karena tertutup masker. Petugas *Check-in counter* juga terkadang mengalami kesulitan pada saat menimbang barang bawaan penumpang, dimana terkadang penumpang masih membawa barang bawaan yang telah dilarang untuk masuk ke cabin pesawat, dan ketika di x-Ray atau dicek barulah ketahuan, kurangnya mencari informasi dari bandara tersebut sehingga penumpang menyiapkan dokumen perjalanan kurang lengkap atau ada kekeliruan dokumen yang menghambat calon penumpang yang akan

melakukan perjalanan udara. Ke Enam pertanyaan telah sesuai dengan tugas dan tanggung jawab petugas check-in counter, maka adapun usulan perbaikan menurut petugas check-in hanya perlu pembaruan atau bisa kembali normal lagi setelah berakhirnya Covid-19 yang masih sampai saat ini belum berakhir, mengingat kembali agar ke depannya bisa jadi lebih baik lagi.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengamatan Observasi dan Wawancara Pada pembahasan tentang Analisis Kinerja Pelayanan Penumpang Bagian Petugas *Check-in* dimasa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Berdasarkan hal ini, dapat disimpulkan bahwa secara umum petugas check-in telah melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dalam melakukan kinerja pelayanan terhadap calon penumpang yang akan melakukan perjalanan udara dalam masa pandemi Covid-19. Perubahan pelayanan penumpang di Era New Normal melalui perubahan sebelumnya. Berdasarkan hal ini, diketahui tentu saja dokumen perjalanan yang dibutuhkan lebih banyak dari pada dokumen perjalanan sebelum adanya covid-19. sehingga calon penumpang wajib melengkapi persyaratan yang ada di bandara tersebut (tes PCR / swab Antigen dan telah di Vaksin dosis 1/2 (awal munculnya vaksin sejak 2021) meskipun telah memasuki Era new normal untuk sementara penerbangan Internasional belum dapat dilayani ataupun di buka sehingga hanya dapat melakukan perjalanan udara domestik di bandara internasional Lombok

Petugas Bagian Check-In Memberikan Kesan Yang Baik Bagi Penumpang Di masa Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Internasional Lombok. Petugas *Check-in* bertanggung jawab untuk mempersiapkan segala fasilitas di area meja *Check-in* bandar udara seperti (tag bag bagasi, label bagasi, *fragile*, *hand sanitizer*, dll) Berdasarkan hal ini, Peneliti menyimpulkan bahwa secara umum petugas *check-in counter* telah memberikan kesan yang baik bagi calon penumpang yang akan melakukan perjalanan udara dimasa pandemi covid-19 di bandar udara internasional Lombok.

### **Saran**

Beberapa saran yang dapat peneliti berikan setelah pembahasan dan kesimpulan diatas diantaranya ialah Bagi dunia penerbangan penelitian ini dapat memberikan masukan berdasarkan pengujian yang telah di lakukan, Bagi Perusahaan. PT. Garuda Angkasa cabang Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Perlu di tingkatkan lagi cara kinerja petugas *check-in ticket* dalam melayani calon penumpang di bandara, kurangnya petugas check-in di masa pandemi covid-19 mengakibatkan kelalaian waktu dalam penerbangan pesawat udara sehingga perlu membuka beberapa meja *check-in* bagi calon penumpang agar terhindarnya antrian yang panjang. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu lebih baik lagi dalam meneliti dan mengembangkan pembahasan tentang Analisis Kinerja Pelayanan Penumpang Bagian Petugas *Check-in* dimasa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

### **Daftar Pustaka**

- Akhmad Subekhi dan Mohamad Jauhar, 2012. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Bahrul Kirom (2010). Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Bandung : Pustaka Reka Cipta
- Firmansyah, Dody. 2019. Pengaruh Bagian Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok.
- Pani, Patrisius Roni. 2020. Dampak pandemi Covid-19 terhadap Penerbangan jumlah Penumpang Asing Pesawat Udara Labuana Bajo Bulan Januari sampai Maret 2020. Skripsi. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Taufik, dan Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol. 2, No. 1, pp. 1-18.
- Yunus, N. R., Rezki, A. (2020). Kebijakan Pemberlakuan Lockdown Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19. Jurnal Sosial & Budaya Syar-i. Vol. 7, No. 3, pp. 227-238.