

PENERAPAN SISTEM SELF CHECK-IN DALAM EFISIENSI PELAYANAN CHECK-IN MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA

¹Waro'ah Hardianika

¹DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak

Self check-in merupakan suatu fasilitas yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan serta pelayanan yang menggunakan mesin, tidak termasuk baggage drop. Tujuan diterapkannya mesin self check-in, salah satunya pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta adalah untuk mengurangi jumlah antrian penumpang di check-in counter dan meminimalisir resiko penumpang terlambat. Namun, adanya mesin self check-in masih membuat antrian check-in counter cukup banyak. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tentang penerapan sistem self check-in pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan data primer dan sekunder yang diambil melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mesin self check-in cukup efisien digunakan penumpang untuk check-in. dengan adanya mesin self check-in dapat mempersingkat waktu proses check-in dan drop bagasi penumpang. Mesin self check-in beberapa kali mengalami kendala seperti jaringan terputus, sistem error, printer macet, dan touch screen harus disentuh ulang, maka dari itu pihak maskapai menyediakan Passenger Service Assistant (PSA) untuk mengawasi dan menangani kendala mesin self check-in.

Kata Kunci : Check-in, Self Check-in, Efisiensi, Penumpang

Abstract

Self check-in is something functioning facilities for finish various procedure and condition security as well as services that use machine, no including baggage drop. Objective applied machine self check-in, wrong only one on Airline Citilink at the Airport International Soekarno Hatta is For reduce amount queue passengers at the check-in counter and minimize risk passenger late. However, there is machine self check-in still make the check -in counter queue is sufficient many. Objective study this for know description about application system self check-in on Airline Citilink at the Airport International Soekarno Hatta. Study This use study qualitative with primary data and secondary taken through observation, interview, and documentation. Technique data analysis with data collection, data reduction, data presentation, and withdrawal conclusion. Results study show that machine self check-in enough efficient used passenger to check in. with exists machine self check-in can shorten check-in and baggage drop times passenger. Machine self check-in experienced several times constraint like network disconnected, system error, printer jam, and touch screen must touched repeat, then from that party airline provide Passenger Service Assistant (PSA) for supervise and handle constraint machine self check-in .

Keywords: Passenger capacity, departure terminal, number of passengers

Pendahuluan

Pada era sekarang transportasi udara di Indonesia begitu cepat berkembang sehingga peranan jasa transportasi udara yang melayani penumpang meningkat. Hal ini disebabkan oleh semakin majunya kegiatan perdagangan dan aktivitas domestik maupun internasional. Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta merupakan bandar udara yang memegang peranan penting dalam pergerakan dan pertumbuhan ekonomi, serta merupakan salah satu pintu gerbang utama Indonesia dari dunia Internasional. Tersedia 3 terminal yaitu terminal 1 dan 2 untuk penerbangan domestik, terminal 3 untuk penerbangan domestik dan internasional. Bandara Internasional Soekarno Hatta juga meningkatkan kualitas penanganan pelayanan *check-in* penumpang salah satunya merupakan disediakan mesin *self check-in*. *Self check-in* merupakan suatu fasilitas yang berfungsi untuk

¹ Email Address: 190509209@students.sttkd.ac.id

Received 25 Mei 2023, Available Online 30 Juli 2023

menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan serta pelayanan yang menggunakan mesin tidak termasuk *baggage drop*. Sistem *Self check-in* memiliki prosedur yang sangat mudah, dengan hanya memasukkan kode *booking*, mencocokkan nama belakang, waktu keberangkatan dan tujuan penerbangan, kemudian *print boarding pass*

Akan tetapi, nyatanya masih ada sebagian penumpang memilih menggunakan *check-in counter* dikarenakan penumpang yang membawa bagasi tidak bisa langsung menitipkan bagasinya pada saat *self check-in* dan mengantri di *check-in counter* terlebih dahulu untuk *baggage drop*. Hal ini yang menyebabkan antrian di *check-in counter*. Mesin *self check-in* yang disediakan Maskapai Citilink sudah mencukupi untuk penumpang melakukan *self check-in*, tetapi melihat dari sisi penggunaannya masih banyak penumpang yang belum paham mengenai peraturan Maskapai Citilink, bahwa semua penumpang yang membawa bagasi atau tanpa bagasi harus melakukan check-in mandiri baik melalui mesin *self check-in* maupun *online check-in* sebelum keberangkatan. Dari uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk mengetahui secara lebih jauh lagi apakah sejauh ini mesin *self check-in* sudah efisien dalam membantu penumpang untuk *check-in*.

Tinjauan Pustaka

Bandar Udara

Dalam Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang dimaksud 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, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan. Bandara memiliki 2 sisi yaitu *Land Side* dan *Air Side*. *Land Side* merupakan tempat *public area* seperti tempat parkir kendaraan, terminal bandar udara, dan tempat penumpang naik turun. Sisi darat (*Land side*) terdiri dari beberapa tempat, yaitu terminal Bandar udara, curb atau tempat penumpang naik turun dari kendaraan darat ke bangunan terminal, dan parkir kendaraan.

Efisiensi

Efisiensi merupakan cara untuk mencapai suatu tujuan dengan penggunaan sumber daya yang minimal namun hasil maksimal. Sumber daya diolah dengan bijak dan hemat, sehingga uang, waktu, dan tenaga tidak banyak terbuang (Salamadian, 2018). Sedarmayanti (2014) mendefinisikan efisiensi sebagai ukuran tingkat penggunaan sumber daya dalam suatu proses, semakin hemat atau sedikit penggunaan sumber daya, maka prosesnya semakin efisien. Tolak ukur atau syarat tercapainya efisiensi yaitu waktu, penggunaan sumber daya, dan kesesuaian.

Penumpang

Soeprapto (2014) mendefinisikan penumpang sebagai pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan perusahaan penerbangan. Penumpang bersedia membayar harga tiket dan penangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan. PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Niaga Berjadwal Dalam Negeri menyebutkan penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket dan dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki *pass* masuk pesawat. Berdasarkan kategori ada 2 kategori penumpang yaitu penumpang umum dan penumpang khusus.

Pelayanan Penumpang

Menurut PM 30 Tahun 2021 Pasal 6 ayat 1 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara bahwa standar pelayanan yang harus diberikan oleh Badan Usaha Angkutan Udara meliputi pelayanan *Pre Flight Service* (pelayanan sebelum penerbangan), *In Flight Service* (pelayanan selama penerbangan), dan *Post Flight Service* (pelayanan setelah penerbangan)

(*jdih.dephub.go.id*, 2015). *Pre Flight Service* adalah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan kepada penumpang di bandara sebelum keberangkatan seperti *check-in* dan *baggage drop*.

Check-in

Sumarmo (2019) mendefinisikan layanan *Check-in* sebagai suatu proses layanan terhadap penumpang yang akan mengadakan perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang. Saat ini kegiatan *check-in* di kategorikan menjadi 3 jenis, yaitu:

a. Check-in Counter

Menurut *Standart Operating Gapura Angkasa*, *check-in counter* adalah suatu tempat di bandara yang berfungsi untuk memeriksa data-data penumpang sebelum naik ke pesawat. *Check-in counter* termasuk kegiatan pengecekan dokumen penumpang secara konvensional oleh petugas pasasi.

b. Self check-in

Andrian & Aldelweis (2017) mendefinisikan *self check-in* sebagai sebuah fasilitas yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan pelayanan menggunakan mesin dan bisa dilakukan sendiri.

c. Online check-in

Online check-in adalah proses pelayanan *check-in* dengan menggunakan jaringan internet yang bisa dilakukan dimana saja. Pelayanan *online check-in* ada dua, yaitu *web check-in* dan *mobile check-in*.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan data primer dan sekunder yang diambil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Objek yang diamati dalam penelitian ini yaitu perilaku penumpang dan penilaian penumpang mengenai penerapan sistem *self check-in* yang mengacu pada aspek efisiensi. Peneliti melakukan observasi partisipan, dimana peneliti ikut serta dalam kegiatan pelayanan *self check-in*, menangani kendala yang dialami oleh penumpang, dan memastikan penumpang sudah *check-in* sebelum drop bagasi. Dalam kegiatan observasi peneliti menggunakan alat bantu handphone dan buku catatan kecil untuk meningkatkan validitas hasil pengamatan.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur dengan menyiapkan 19 pertanyaan yang mengacu pada aspek efisiensi. Narasumber yang diwawancarai yaitu *Avsec* Maskapai Citilink, petugas pasasi, dan penumpang Maskapai Citilink. Dokumentasi yang diperoleh peneliti berupa dokumen resmi maskapai berupa *Standard Operating Procedure (SOP)* penggunaan mesin *self check-in*, data jumlah penumpang pengguna fasilitas *check-in* pada Maskapai Citilink, dan dokumentasi berupa foto-foto selama kegiatan penelitian berlangsung pada Maskapai Citilink di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Teknik analisa data dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Penerapan Penggunaan Sistem Self Check-in pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

Penerapan sistem *self check-in* memiliki tujuan utama yaitu untuk membantu penumpang *check-in*, mempercepat pekerjaan petugas *check-in counter*, dan mengurai antrian penumpang di *check-in counter*. Mesin *self check-in* sangat membantu proses *check-in* penumpang, yang dimana penumpang tanpa bagasi bisa langsung menuju ke ruang tunggu dan penumpang yang membawa bagasi menuju ke *check-in counter* untuk *drop* bagasi, sehingga waktunya lebih singkat. Namun, mesin *self check-*

in belum bisa digunakan oleh semua kategori penumpang. Mesin *self check-in* bisa digunakan mulai dari 3 jam sampai 45 menit sebelum keberangkatan.

Penerapan mesin *self check-in* terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan oleh penumpang agar bisa mencetak *boarding pass*. Pertama, penumpang menyentuh layar *kiosk*. Kedua, penumpang bisa memilih opsi “*citilink*” karena mesin *self check-in* digunakan oleh 2 maskapai yaitu *citilink* dan *pelita air*. Ketiga, penumpang menyetujui syarat dan ketentuan *kiosk check-in* lalu menekan opsi “*lanjutkan*”. Keempat, penumpang menyetujui syarat dan ketentuan barang berbahaya lalu menekan opsi “*lanjutkan*”. Kelima, penumpang bisa memasukkan kode *booking* yang berjumlah 6 digit. Keenam, penumpang memilih nama yang akan diberangkatkan serta mengecek rute dan waktu keberangkatan lalu tekan “*print boarding pass*. Ketujuh, penumpang menunggu proses pencetakan *boarding pass* beberapa detik. Kedelapan, penumpang bisa mengambil *boarding pass* dibagian kanan bawah. Setelah langkah-langkah tersebut dipenuhi oleh penumpang, selanjutnya petugas wajib menanyakan kepada penumpang apakah membawa bagasi atau tidak. Jika penumpang tidak membawa bagasi maka langsung diarahkan menuju ruang tunggu, jika penumpang membawa bagasi diarahkan menuju *check-in counter* untuk *drop* bagasi. Penerapan mesin *self check-in* sejauh ini sudah cukup efisien untuk membantu penumpang *check-in* sesuai dengan kebutuhan dan mengurangi beban petugas *check-in counter*.

Kelebihan dan Kekurangan Penggunaan Sistem *Self Check-in* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

Tabel 1. Kelebihan dan Kekurangan Penerapan Sistem *Self Check-in*

No	Aspek	Kelebihan	Kekurangan
1.	Sumber daya	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu mengurangi beban pekerjaan staff <i>check-in counter</i> - Mempercepat <i>check-in</i> penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya petugas PSA standby di area mesin <i>self check-in</i>
2.	Akses mesin <i>self check-in</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Alur penggunaan mesin mudah dipahami - Sistem merespon data penumpang dengan cepat 	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak bisa digunakan oleh semua kategori penumpang - Touchscreen harus disentuh ulang - Sering terkendala sistem eror - Tidak bisa memilih seat
3.	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Mempersingkat waktu petugas <i>check-in counter</i> saat melayani penumpang - Mempercepat <i>check-in</i> penumpang - Meningkatkan ketepatan waktu keberangkatan pesawat 	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak bisa digunakan kurang dari 3 jam sebelum keberangkatan dan lebih dari 45 menit sebelum keberangkatan
4.	Antrian	<ul style="list-style-type: none"> - Mengurai antrian di <i>check-in counter</i> 	

Sumber : *Data diolah oleh penulis, 2023*

Kesimpulan

Setelah sudah melakukan penelitian dan analisis data, maka penulis telah menemukan jawaban dari rumusan masalah yang ada pada penelitian ini mengenai penerapan sistem *self check-in* dan kelebihan dan kekurangan penerapan sistem *self check-in* pada Maskapai Citilink di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis, penerapan sistem *self check-in* cukup efisien untuk membantu penumpang *check-in* sesuai kebutuhan dan dapat mengurangi beban pekerjaan petugas *check-in counter*. Namun, masih ada penumpang awam yang kesulitan menggunakan mesin *self check-in* dan mesin *self check-in* beberapa kali mengalami kendala seperti jaringan terputus, sistem eror, kertas cetak habis, dan printer macet. Maka dari itu, disediakan petugas *PSA* Citilink untuk mengawasi dan menangani kendala penggunaan mesin *self check-in*.
2. Berdasarkan hasil analisis data untuk kelebihan dan kekurangan penerapan sistem *self check-in* yaitu mesin *self check-in* dapat mempercepat proses *check-in* penumpang dan mempercepat pekerjaan petugas *check-in counter*. Selain itu mesin *self check-in* mampu mengurangi antrian *check-in counter*. Namun, mesin *self check-in* memiliki beberapa kekurangan yaitu tidak dapat digunakan oleh semua kategori penumpang, khususnya *special passenger* seperti ibu hamil, penumpang membawa bayi, *wheel chair*, lansia, dan *group booking*. Mesin *self check-in* memiliki resiko terkendala jaringan, eror sistem, bahkan mesin mengalami printer macet dan kertas cetak cepat habis.

Daftar Pustaka

- Moleong, L. J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosda karya.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 185 Tahun 2015. *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. Departemen Perhubungan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021. *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. Departemen Perhubungan.
- Salamadian. 2018. "Efektif dan Efisien: Pengertian, Perbedaan dan Contohnya, Lengkap." <https://salamadian.com/pengertian-efektif-dan-efisien/> (Diakses 5 Oktober 2022)
- Sedarmayanti. (2014). Sumber Daya Manusia dan produktivitas Kerja, Jakarta : Mandar Maju
- Suoth, L. A. (2020). *Pengaruh Fasilitas Self Check-in terhadap Kepuasan Penumpang pada PT. Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali*. (Tugas Akhir Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta). https://digilib.sttkd.ac.id/1095/3/119_3.pdf
- Undang-undang Republik Indonesia Nomer 1 Tahun 2009 *Penerbangan*. 17 Desember 2008. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009. Jakarta
- Widoyoko. 2014. Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar