

PERBANDINGAN KINERJA *SELF CHECK-IN* DAN *CHECK-IN* KONVENSIONAL UNTUK MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA

Hodi¹, Iqbal Aprisyari Rachman

¹*Manajemen Transportasi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan*

hodi@sttkd.ac.id

2

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mana yang lebih efisien diantara teknologi self check-in atau system check-in konvensional. Untuk mengetahui faktor apa yang membuat salah satu model check-in lebih banyak penggunanya dibandingkan model lainnya. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Objek penelitian di Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. Teknik pengumpulan data dengan observasi, Dokumentasi, Wawancara, dan studi pustaka. Teknik analisis data dengan teknik analisis data deskriptif kualitatif dengan menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Metode check-in konvensional lebih efisien dibandingkan dengan self-check-in melihat banyaknya pengguna, juga faktor yang menyebabkan model check-in konvensional lebih diminati dibandingkan self-check-in dikarenakan faktor humanity (petugas yang berada di area check-in) dan faktor pengetahuan penumpang yang masih kurang memahami perkembangan-perkembangan yang ada termasuk self-check-in.

Kata kunci: *Perbandingan Self-Check-in, Check-in konvensional, kinerja..*

Pendahuluan

Moda transportasi udara merupakan moda transportasi yang penggunaannya akhir-akhir ini berkembang tak tertahankan. Bandar udara sebagai tempat berlangsungnya embarkasi dan debarkasi angkutan udara harus dapat menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk operasional pesawat udara. Hal ini menyebabkan perlunya satu peningkatan sarana dan prasana guna menopang penggunaannya yang demikian pesat ini. Kondisi geologis Indonesia yang mendukung terjadinya peningkatan ini, tidak hanya menyangkut jumlah angkutan udara (penumpang ataupun barang) akan tetapi juga jumlah frekuensi lalu lintas pesawat udara yang mengangkutnya. Sebagai contoh Bandara internasional Soekarno-Hatta, per-harinya memiliki 1200 jadwal penerbangan yang saling berganti, yang sebelumnya hanya sekitar 800

¹E-mail address: hodi@sttkd.ac.id

Received 11 November 2019; Available online 31 December 2019

penerbangan perharinya.

Berdasarkan fakta yang diajukan diatas, Bandara Internasional Soekarno- Hatta adalah salah satu bandara dengan jumlah penumpang terbanyak di Indonesia, sekitar 32 juta orang per tahunnya melewati bandara ini. Untuk saat ini, dengan kemajuan teknologi terdapat 5 jenis sistem check-in yaitu check-in konvensional, online atau web check-in, mobile check-in, self baggage drop dan self check-in. Sistem check-in konvensional yaitu check-in melalui counter yang dilayani oleh sumber daya manusia. Sistem ini masih memiliki kekurangan seperti terdapat antrian yang panjang di Check-in Counter.

Sedangkan sistem teknologi self check-in adalah suatu fasilitas/tempat yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan pelayanan yang menggunakan suatu mesin tidak termasuk baggage drop. Sistem self check-in ini memiliki prosedur yang sangat mudah, dengan hanya melakukan scan barcode atau memasukkan nomor e-ticket , kemudian memilih seat dan print boarding pass. Dikarenakan prosedur check-in yang mudah, terdapat 83% penumpang lebih memilih sistem self check-in.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Diantara system check-in konvensional dan teknologi self check-in, mana yang lebih efisien. Faktor apa yang membuat salah satu model check-in lebih banyak penggunaannya dibandingkan model lainnya. Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui mana yang lebih efisien diantara teknologi self check-in atau system check-in konvensional. Untuk mengetahui faktor apa yang membuat salah satu model check-in lebih banyak penggunaannya dibandingkan model lainnya. Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah Bagi peneliti sendiri, penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti sendiri mengenai Perbandingan Kinerja Self Check-in & Check-in Konvensional untuk maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, sedangkan bagi pihak perusahaan penelitian ini diharapkan jadi tolak ukur Perusahaan dalam mengatasi masalah yang terjadi di lapangan seputar check-in counter itu sendiri, guna tercapainya standar yang diharapkan oleh perusahaan tersebut.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Menurut Sjachran Basah (1994), perbandingan merupakan suatu metode pengkajian atau penyelidikan dengan mengadakan perbandingan di antara dua objek kajian atau lebih untuk menambah dan memperdalam pengetahuan tentang objek yang dikaji. Jadi di dalam perbandingan ini terdapat objek yang hendak diperbandingkan yang sudah diketahui sebelumnya, akan tetapi pengetahuan ini belum tegas dan jelas. Menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007) Kinerja karyawan adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan. Kotler (2003) menyebutkan bahwa pelayanan (service) sebagai suatu tindakan atau kinerja yang di berikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal sebagai service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu; High contact service ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa

tersebut. Low contact service ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service misalkan lembaga keuangan.

check-in adalah proses pelaporan yang akan melakukan penerbangan kepada petugas perusahaan penerbangan di gedung terminal keberangkatan. Sementara itu menurut para ahli, pengertian dari konvensional adalah semua hal yang mengikuti kebiasaan-kebiasaan yang lazim digunakan atau berdasarkan kesepakatan banyak orang (Moegandi, 1993). Jadi Check-in Konvensional adalah suatu model check-in yang sudah lazim digunakan oleh masyarakat umum.

Menurut Pradan, (2000) Check-in Counter biasanya ditetapkan bagi perusahaan penerbangan tertentu dan bersifat permanen. Sedangkan Suharto A. Majid (2007) mengatakan check-in counter adalah unit yang bertugas menanyakan dan memeriksa hal-hal yang bertujuan untuk keselamatan penumpang yang sudah ditetapkan oleh perusahaan penerbangan tersebut. Self-Service Technology didefinisikan sebagai antar muka teknologi yang memungkinkan konsumen untuk menghasilkan suatu jasa secara mandiri dari keterlibatan karyawan perusahaan. Penggunaan teknologi ini menjadi menarik bagi perusahaan penyedia jasa karena meningkatkan pelayanan operasional, meningkatkan efisiensi pelayanan, menyediakan manfaat lebih bagi konsumen, dan memperbanyak akses pelayanan.

Self Check-in adalah suatu fasilitas/tempat yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan pelayanan yang menggunakan suatu mesin tidak termasuk baggage drop. Sistem self check-in ini memiliki prosedur yang sangat mudah, dengan hanya melakukan scan barcode atau memasukkan nomor e-ticket, kemudian memilih seat dan print boarding pass.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif menurut Moleong (2007) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini dilakukan pada disekitar tempat Check-in Garuda Indonesia bagian Domestik, di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Peneliti mengamati secara langsung obyek penelitian yang terdapat di area Terminal 3 bagian *Counter Check-in* Maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno untuk memberikan gambaran yang sesungguhnya tentang obyek yang akan diteliti. Data yang diperoleh peneliti adalah dokumen-dokumen dan catatan-catatan yang mendukung penelitian yang terdapat di bagian Counter Check-in Maskapai Garuda Indonesia di Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Kemudian wawancara dilakukan secara langsung kepada beberapa petugas Counter Check-in Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta untuk memastikan keakuratan data. Adapun buku-buku serta dokumen lainnya yang diperoleh dijadikan sebagai referensi untuk melengkapi data.

Teknik Analisis Data

Peneliti dalam tahapan ini melakukan serangkaian proses analisis data kualitatif sampai pada interpretasi data-data yang telah diperoleh sebelumnya. Analisis data yang dikumpulkan pada penelitian ini, menggunakan Analisis Deskriptif Kualitatif yaitu dengan cara mengumpulkan data kemudian diuraikan dan dihubungkan dengan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

Selain itu guna menguji kredibilitas, peneliti menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik. Triangulasi data dilakukan untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda dengan menggunakan teknik yang sama. Adapun triangulasi teknik kebalikan dari triangulasi sumber data, yakni mendapatkan data dengan teknik yang berbeda guna mendapatkan data yang sama. Peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama dalam waktu yang sama, yang bertujuan untuk melihat Perbandingan Kinerja Antara Teknologi Self Check-in & Sistem Check-in Konvensional untuk maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Hasil dan Pembahasan

Keefisienan dua model check-in antara check-in konvensional dan self check-in.

Data observasi menunjukkan bahwasanya tetap pengguna check-in konvensional lebih banyak dibandingkan dengan pengguna self check-in, hal ini juga diamini oleh petugas counter check-in Pt. Garuda Indonesia, seperti yang dijelaskan; sebagai penumpang awam akan lebih memilih check-in ditempat ini saja (check-in Konvensional) dibandingkan di mesin sana (self check-in kios-k), Pernyataan keefisienan waktu ini juga didukung oleh pendapat penumpang lainnya.

Faktor yang membuat salah satu model check-in lebih diminati dibandingkan dengan model lainnya, sudah dikemukakan dalam penjelasan diatas. Yakni diantaranya faktor *humanity* dan faktor pengetahuan dari penumpang itu sendiri.

Pernyataan petugas check-in counter lainnya yang peneliti temui dan bersedia diwawancari apabila kita melihat faktor yang membuat mengapa salah satu counter check-in lebih diminati dibandingkan model lainnya, kita harus melihat kenyataan dilapangan. Check-in konvensional lebih banyak digunakan, entah dalam waktu apapun, siang, pagi maupun malam. High season maupun Low season, mereka pasti unggul dalam jumlah. Kenapa? Karena yang saya amati, tidak semua penumpang memiliki pengetahuan yang sama dalam masalah model check-in ini, seperti Garuda Indonesia memberikan keterangan dimana saja ketersediaan self check-in kios-k ini, tidak semua ada di bandara yang ada di Indonesia. Lalu faktor petugas (*Humanity*), kenapa? Karena ketika pengguna kebingungan pasti akan memilih bertanya kepada petugas bukan kepada mesin. Self check-in lebih efisien masalah waktu, tapi apabila orang tidak tahu masalah penggunaannya maka akan jadi permasalahan. Kekurangan self check-in adalah sering adanya maintenance, maintenance ini terbagi dua, ada maintenance error maupun maintenance biasa ya yang sering dijadwalkan untuk perawatan gitu. Itu tentunya membuat penumpang berpikir untuk menggunakannya, bahkan untuk yang sudah paham bagaimana prosedur dari self check-in itu sendiri. Check-in konvensional tetap unggul pengguna setiap harinya dibandingkan dengan self check-in. Temuan baru yang harusnya di soroti adalah mengenai Faktor maintenance.

wawancara yang peneliti lakukan dengan petugas yang melakukan perawatan terhadap mesin self check-in mendapatkan hasil seperti yang sudah dijelaskan dalam penjelasan sebelumnya. Faktor pengetahuan yang disebutkan oleh petugas counter check-in dalam pernyataan mereka juga didukung oleh wawancara yang dilakukan peneliti. Keadaan narasumber yang peneliti amati saat melakukan wawancara ini memang bisa dikatakan memiliki usia 50 keatas. Pernyataan beliau yang berbunyi “saya mungkin sering melakukan penerbangan maksudnya ya beberapa kali, tapi tidak terlalu paham dengan apa yang terjadi disini” cukup mewakili bahwa sebenarnya pengetahuan penumpang ini tidak semuanya sama.

Adapun wawancara lainnya yang peneliti lakukan terkait penelitian ini yakni dengan seorang Yang penelitiannya juga dijadikan acuan penelitian oleh peneliti. Pernyataan mengenai korelasi prediksi yang dilakukan ketika melakukan penelitian dengan kenyataan dilapangan yaitu terjadi peningkatan pengguna pada model Self check-in maupun non pengguna (check-in konvensional). Untuk segi waktu dan jumlah antrian mungkin counter check-in konvensional kalah dari self check-in. Tetap saja intinya orang-orang itu “don’t know how to use it” (self check-in). Masih banyak juga yang belum memahami alur proses dari counter check-in. Ketika ditanya mengenai keefisienan dan faktor yang membuat salah satu moda check-in dipilih, ia memberikan keterangan bahwa lebih banyak pengguna di check-in konvensional dibanding self check-in itu sendiri. Adapun faktor pengetahuan penumpang juga tetap menjadi perbincangan dalam wawancara kali ini, yakni kurangnya wawasan penumpang dalam menggunakan model check-in ini.

Analisis Data Manifest

Untuk lebih jelasnya mengenai tabel *check-in* konvensional (counter check- in) dan *self check-in* kiosk.

Tabel 1 Data Pengguna Check-In Konvensional

Counter Check In Konvensional		
Month	Usage	Percentage
Jan	814,007	61.15%
Feb	697,155	66.03%

Tabel 2 Data Pengguna Self Check-in

Self Check-in Kiosk	
Usage	Percentage
16,010	1.20%
13,337	1.26%

Dari Tabel 1 dan Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa pengguna check-in konvensional baik itu untuk bulan Januari maupun Februari sangat jauh lebih banyak penggunanya dibandingkan dengan self check-in Kiosk. Hal ini dapat dilihat dari jumlah dan persentase yang tertera dalam tabel, dengan 814,007 pengguna untuk bulan Januari dan 697,155 untuk bulan Februari pada

penggunaan check-in konvensional ini. Dan untuk self check-in itu sendiri sebanyak 16, 010 pengguna untuk bulan januari, dan 13,337 pengguna untuk bulan februari.

Jika dimasukkan ke dalam persentase jumlah penumpang pada bulan januari pada check in konvensional memiliki jumlah 61.15%, sementara untuk self check-in hanya memiliki 1.20%. Begitupun untuk bulan februari, check-in konvensional memiliki jumlah persentase 66,03% sementara self check-in hanya 1.26%. Terjadi jumlah perbedaan sebanyak 60 % pengguna dalam jangka waktu dua bulan ini.

Kesimpulan

1. Perbandingan kinerja self check-in dan check-in konvensional untuk maskapai Garuda Indonesia diterminal 3 Bandara Internasional Soekarno Hatta, dapat disimpulkan lebih efisien kinerja dari check-in konvensional. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengguna check-in konvensional dibandingkan dengan self check-in, dimana data hasil observasi pada waktu siang menunjukkan angka 367 penumpang untuk check-in konvensional dan 135 penumpang untuk self check-in. Lalu dilanjutkan dengan observasi pada waktu pagi hari, data menunjukkan angka 507 penumpang untuk check-in konvensional dan 297 penumpang untuk self check-in. Sementara untuk waktu malam, data menunjukkan angka 622 penumpang untuk check-in konvensional dan 244 penumpang untuk self check-in. Dan waktu terakhir yang digunakan untuk observasi yakni waktu sore, data menunjukkan angka 781 penumpang untuk check-in konvensional dan 294 penumpang untuk self check-in.
2. Faktor yang menyebabkan salah satu model check-in lebih diminati dibandingkan model lainnya yakni dikarenakan Faktor Humanity, dan Faktor Pengetahuan Penumpang yang tidak selalu paham dengan perubahan teknologi yang terjadi khususnya dalam bidang kebandar-udaraan.

Daftar Pustaka

- Airport Check-in. https://en.wikipedia.org/wiki/Airport_check-in (diakses pada tanggal 11 September 2017)
- Basah, Sjachran. 1994. *Hukum Tata Negara perbandingan*. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Departemen Perhubungan RI Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2005). Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan udara Nomor SKEP/77/VI/2005. Jakarta.
- Departemen Perhubungan RI Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. 2004. SNI 03-7046-(2004) *Terminal Penumpang Bandar Udara*. Jakarta.
- Erlangga, Angga. 2016. *Tingkat Pelayanan Counter Check-in Lion Air di Bandara Internasional Husein Sastranegara Kota Bandung menggunakan metode antrian*. <http://jurnalonline.itenas.ac.id/index.php/rekaracana/article/viewFile/991/1222> (diakses pada tanggal 11 September 2017)
- Kotler, Phillips. 2003. *Total Quality Management*. Grafika.Jakarta
- Majid Abdul, Suharto. 2009. *Customer Service dalam bisnis jasa transportasi*. Rajawali Press, Jakarta.
- Mangkuprawira, TB.S dan A.V Hubies. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Moegandi, Achmad. 1993. *Penerbangan Sipil: Devinisi, Informasi, Istilah, Dan Jargon Inggris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya
- Rozani Pawan Check, Mohd. 2008. *Menjadi Jutawan MLM*. PTS Profesional. Jakarta
- Pradan Budi, Aminarno. 2000. *Manajemen Pengoperasian dan Pelayanan Bandar Udara*. Jakarta