

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan judul dan permasalahan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. Pelayanan terhadap pengguna jasa di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta masih belum optimal. Waktu menunggu antrian < 30 menit dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke *check-in counter* sudah sesuai, namun Waktu Proses *Check-In* bisa dilihat bahwa kondisi *check-in counter* belum sesuai karena waktu proses masih ada jumlah penumpang yang melebihi 2 menit 30 detik. Waktu pelayanan *check-in* terhadap satu orang penumpang terlalu lama, hal ini disebabkan oleh penumpang yang membawa banyak bagasi. Inilah yang membuat *check-in counter* padat antrian.
2. Adapun faktor pendukung *self check-in* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, antara lain : Efisiensi waktu yang dapat mengurangi antrian di *check in counter* karena penggunaan *self check-in* ini lebih cepat jika pengguna jasa paham penggunaannya. Kemudahan dan kenyamanan pengguna jasa saat menggunakan *self check in* khususnya bagi pengguna jasa yang membawa bagasi kabin tidak lebih dari 20 kg. Dalam situasi dan kondisi tertentu, *self check in* sangat efisien untuk mengurangi interaksi sosial. *Self check-in* juga dapat memberikan pengalaman yang inovatif semakin berkembangnya teknologi di bandar udara. Dengan menggunakan teknologi terkini, pengelola *self check-in* menghadirkan layanan yang lebih canggih dan interaktif.
3. Adapun faktor penghambat *self check-in* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, antara lain : Dibutuhkan *self baggage drop* untuk barang bawaan yang melebihi 20 kg, banyak pengguna jasa yang belum terbiasa

dan kurang memahami cara penggunaan *self check-in*, untuk itu perlu adanya petugas yang mengarahkan. Meskipun teknologi *self check-in* handal, bukan hanya masalah pemeliharaan yang belum optimal. Kemungkinan masih ada permasalahan yang dapat terjadi dalam mengatasi permasalahan teknik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, Dalam perencanaan penulis memiliki harapan bahwa kedepannya diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) di terminal keberangkatan dengan baik dan meningkatkan prasarana yang ada. *Self check-in* di terminal keberangkatan segera di optimalkan dengan diadakannya teknologi yang lebih canggih seperti *self baggage drop*, sosialisasi dan promosi mengenai pengguna *self check-in* juga dilakukan agar mengetahui tampilan/*fitur* nya, penting juga untuk memiliki *signage* yang jelas dan terlihat dengan baik, dan pengembangan *self check-in* pun segera direalisasikan oleh pengelola bandara, agar aktivitas *check-in* berjalan lancar. Dapat melakukan pemantauan terus menerus pada area *check-in* agar posisi penumpang dalam antrian tetap mematuhi peraturan dalam menunggu pelayanan. Serta dapat meningkatkan fasilitas yang tersedia dan pelayanan memenuhi standar agar tetap mendapatkan nilai *level of service* (LOS) yang memuaskan.

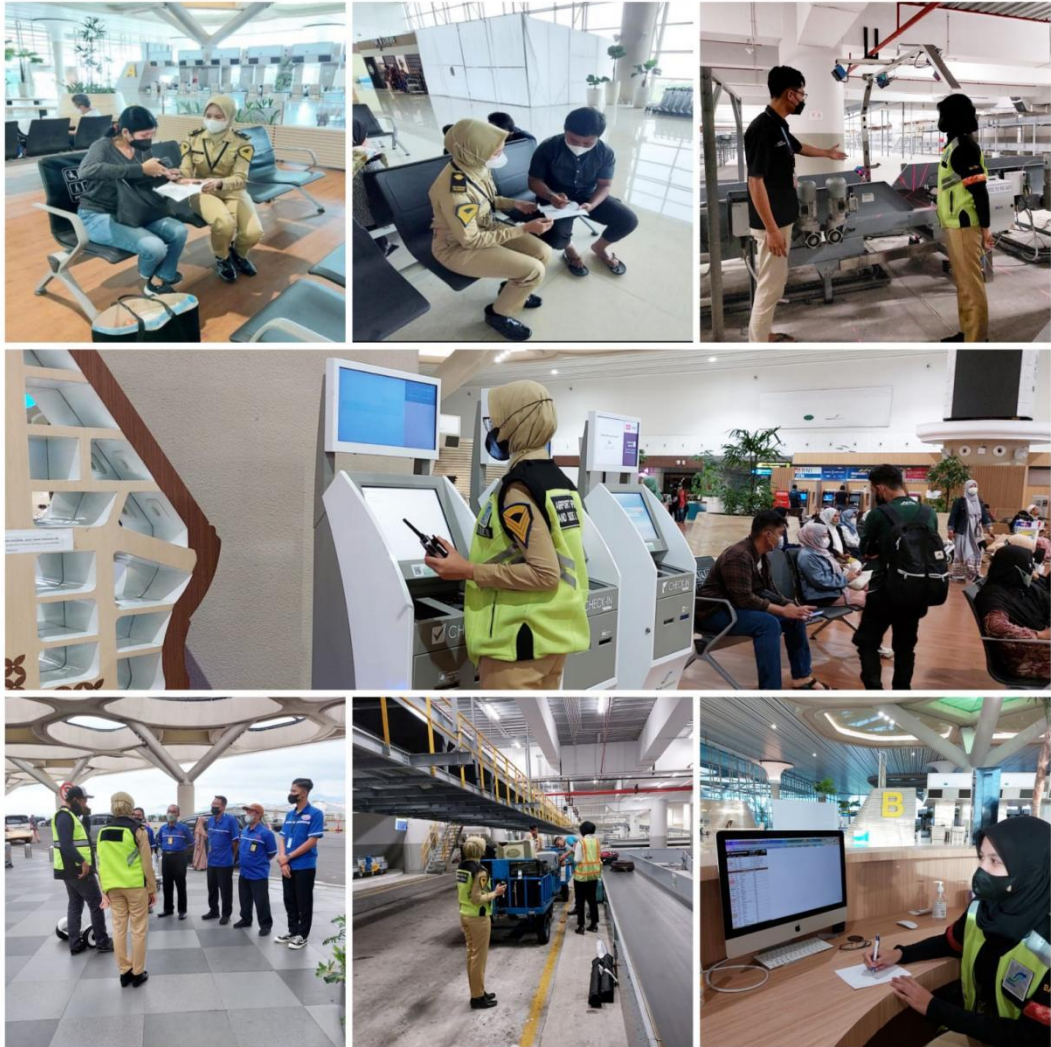
DAFTAR PUSTAKA

- Annex 14 Aerodrome, ICAO Document 9774, ICAO Document 9895.
- Ahyudanari, M. I. (2017). *Perbandingan Kinerja Pelayanan Self Check-In dengan Check-In Konvensional untuk Maskapai Citilink dan Airasia di Bandar Udara Internasional Surabaya*. *TEKNIK ITS*, 6, 6.
- Harahap, E. S. (2012-2021). Retrieved from Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).
- Lesti. (2019). *Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Risiko terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Mobile Banking*.
- M. Indra Martadinata, H. F. (2021, Agustus). *Implementasi Safety Management System di Bandar Udara Internasional Raden Inten II Pada Masa Pandemi Covid-19*. *Journal of Airport Engineering Technology*, 02, 15.
- Nursyuhada Taufik, M. H. (2019). *Airport passengers adoption behaviour towards self check-in Kiosk Service: the roles of perceived ease of use, perceived usefulness and need for human interaction*. *Heliyon*, 9.
- Perhubungan, K. (2005). *SKEP/77/VI/2005 Tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*.
- Perhubungan, K. (2009). *Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. Retrieved from UNDANG UNDANG REPUBLIK INDONESIA NO 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN.
- Perhubungan, K. (2015). *PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*.
- Perhubungan, K. (2020). *KM 211 Tahun 2020 Tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional*.
- Perhubungan, K. (2021). *Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*.
- Rachman, I. A. (2019, November). *Perbandingan Kinerja Self Check-In dan Check-In Konvensional untuk Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta*. *Manajemen Dirgantara*, 12, 6.
- Riduwan. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*, 53.

- Rusdiana. (2017). *Manajemen evaluasi program pendidikan konsep, prinsip, dan aplikasinya di sekolah/madrasah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Siagian. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Sutopo, Ed.) Bandung: CV. Alfabeta.
- Yonathan, E. V. (2022, September). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali*. *Kewarganegaraan*, 6, 7.

LAMPIRAN

Lampiran A Dokumentasi kegiatan saat Observasi dan Wawancara



A.1 Kegiatan penulis saat di lapangan

Lampiran B Transkrip Wawancara

No Wawancara	1
Wawancara	1 kali melalui <i>Zoom Meeting</i>
Responden	Yosi Amrina Rosidah
Penanya	Atika Maharani
Tipe wawancara	Wawancara tidak terstruktur
Hari/Tanggal	Senin, 26 Juni 2023
Waktu	09.00 AM– selesai
Suasana	Pelaksanaan wawancara dilakukan pada saat Responden sedang istirahat. Responden menganggap kegiatan wawancara ini merupakan suatu langkah yang baik dalam mengungkapkan rasa khawatir beliau akan keberadaan <i>self check-in</i> .

NO.	INITIAL	Transkrip	Ide Pokok
1.	AM :	Pada saat ini saya akan mewawancarai ibu Yosi, beliau adalah petugas <i>Airport Operation Landside and Terminal/AOLT</i> bagian <i>Passenger Service Supervisor</i> Bandar Udara Internasional Yogyakarta serta sebagai Responden dalam penulisan tugas akhir ini. Beliau bertanggung jawab atas seluruh kesiapan setiap peralatan atau fasilitas dan melaksanakan inspeksi yang dioperasikan di terminal seperti <i>check-in counter area, Boarding Lounge, Baggage claim area, Lobi Kedatangan, Lobi</i>	Belum optimal, Kemudahan, efisiensi waktu, <i>signage</i> , ketidakfamiliaran, masalah teknis, <i>self baggage drop</i> .
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			

13.			<p>Keberangkatan, menghitung <i>Level of Service</i> (LOS) penumpang di <i>check-in counter</i> dan barang/bagasi di <i>Break Down Area</i>. Dan bertanggung jawab atas seluruh kesiapan setiap peralatan atau fasilitas dalam melaksanakan inspeksi yang di operasikan meliputi Area Gedung Penghubung, Area Parkir Kendaraan Penjemputan, serta menghitung <i>Level of Service</i> (LOS) kendaraan di <i>Toll Gate</i>.</p> <p>Izin ibu, saya ingin bertanya mengenai hal terkait <i>self check-in</i>. Bagaimanakah menurut ibu pelayanan <i>self check-in</i> di Bandar Udara Internasional Yogyakarta?</p>	
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.	YAR	:	<p>Penggunaan <i>self check-in</i> ini belum optimal dikarenakan belum bisa digunakan pada semua maskapai dan diperlukan adanya <i>signage</i> agar pengguna jasa lebih mengenal fungsi dan kegunaan <i>self check-in</i>. Untuk lebih jelasnya, perusahaan yang mengelola <i>self check-in</i> itu namanya PT MCO JAYA. Kamu bisa mencari informasi tentang <i>self check-in</i> ini dengan petugas di dalam perusahaan tersebut.</p>	
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				
35.				
36.				
37.				
38.	AM	:	<p>Nah ini bersangkutan dengan pertanyaan selanjutnya yaitu apa faktor penghambat penggunaan <i>self check-in</i> Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Menurut ibu</p>	
39.				
40.				
41.				

42.			apa saja faktor tersebut?	
43.	YS	:	Ketidakfamiliaran atau kurangnya pemahaman karena masih banyak penumpang yang mungkin tidak terbiasa atau kurang memahami proses <i>self check-in</i> . Mereka mungkin merasa canggung menggunakan teknologi atau tidak yakin dengan langkah-langkah yang harus diambil ditambah lagi belum ada petugas yang mengarahkan. Hal ini dapat menghambat penggunaan <i>self check-in</i> dan memilih untuk menggunakan proses <i>check-in counter</i> dengan bantuan petugas bandar udara. Lalu adanya masalah teknis atau kegagalan sistem.	
44.				
45.				
46.				
47.				
48.				
49.				
50.				
51.				
52.				
53.				
54.				
55.				
56.				
57.	AM	:	Jika ada faktor penghambat, lalu apa faktor pendukung penggunaan <i>self check-in</i> tersebut?	
58.				
59.				
60.	YAR	:	Kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa yang mengerti cara penggunaannya. Efisiensi waktu karena tanpa harus mengantre di <i>check-in counter</i>	
61.				
62.				
63.				
65.	AM	:	Apakah lokasi penempatan mesin <i>self check-in</i> di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta ini sudah tepat?	
66.				
67.				
68.				
69.	YAR	:	Menurut pendapat saya, penempatan Mesin <i>Self Check-In</i> di terminal keberangkatan belum tepat. Namun,	
70.				
71.				

72.			adanya mesin <i>self check-in</i> ini sudah	
73.			menjadi salah satu solusi yang tepat untuk	
74.			mengurangi antrian yang ada di <i>check-in</i>	
75.			<i>counter</i> . Apalagi jika ada <i>self baggage</i>	
76.			<i>drop</i> pasti lebih efektif lagi.	
77.	AM	:	Biasanya, berapa waktu yang ibu toleransi	
78.			untuk menunggu sebelum melayani di	
79.			<i>check-in counter</i> ?	
80.	YAR	:	Biasanya, waktu menunggu sebelum	
81.			dilayani itu 30 menit. Jika sudah ngantri	
82.			proses <i>check-in</i> nya 2 menit 30 detik.	
83.	AM	:	Siap bu, saya juga baru tahu mengenai <i>self</i>	
84.			<i>check-in</i> ini jika ada perusahaan yang	
85.			mengelolanya. Nanti akan saya cari tahu	
86.			lebih mendalam. Terima kasih atas	
87.			informasinya bu	

No Wawancara	2
Wawancara	1 kali melalui <i>zoom meeting</i>
Responden	Yunita Setia Utami
Penanya	Atika Maharani
Tipe wawancara	Wawancara tidak terstruktur
Hari/Tanggal	Selasa, 27 Juni 2023
Waktu	07.00 AM -selesai
Suasana	Pelaksanaan wawancara dilakukan pada saat Responden sedang pergantian <i>shift</i> .

NO.	INITIAL		Transkrip	Ide Pokok
1.	AM	:	Pada saat ini saya akan mewawancarai Mba Yunita, beliau merupakan <i>Airport Operation Landside and Terminal/AOLT</i> bagian <i>Information Service Officer</i> Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebagai Responden dalam penulisan tugas akhir ini. Apakah mba bersedia berbagi pengalaman dan pandangan mba terkait <i>self check in</i> ? Maaf mengganggu waktunya mba.	Pelayanan masih kurang, efisiensi waktu, Mengurangi antrian, kurang kesadaran dan pemahaman.
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.	YS	:	Tentu tika, dengan senang hati. Apa yang ingin kamu tanyakan?	Kurang sosialisasi.
12.				
13.	AM	:	Baiklah pertama, Bagaimanakah menurut mba pelayanan <i>self check-in</i> di Bandar Udara Internasional Yogyakarta?	
14.				
15.				
16.	YS	:	Menurut pengalaman saya, pelayanan <i>self check-in</i> Bandar Udara Internasional	
17.				

18.			Yogyakarta masih kurang. Penggunaan <i>self check-in</i> akan optimal jika digunakan penumpang tanpa bagasi dikarenakan tidak perlu antre di <i>check-in counter</i> untuk melakukan <i>drop baggage</i> , dan belum optimal karena seringkali tidak ada petugas <i>ground handling</i> yang mengarahkan penumpang untuk menggunakan <i>self check-in</i> . AOLT <i>plotting</i> jumlah dan penggunaan <i>check-in counter</i> maskapai sesuai dengan jumlah perencanaan penumpang dan selalu berkoordinasi dengan pihak <i>ground handling</i> untuk memaksimalkan penggunaan <i>self check-in</i> dan <i>check-in counter</i> yang sudah di <i>plotting</i> sebelumnya agar tidak terjadi kepadatan antrean pada saat jam sibuk (<i>peak hour</i>).	
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				
35.	AM	:	Baiklah mba, sekarang marilah kita beralih ke faktor penghambat penggunaan <i>self check-in</i> Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Menurut mba apa faktor tersebut?	
36.				
37.				
38.				
39.				
40.	YS	:	Salah satu faktor penghambat yang saya lihat adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman penumpang tentang <i>self check-in</i> . Beberapa penumpang mungkin tidak tahu bahwa opsi ini tersedia atau tidak tahu cara penggunaannya	
41.				
42.				
43.				
44.				
45.				

46.			Kurangnya sosialisasi dan informasi yang memadai dapat menjadi penghambat dalam penggunaan <i>self check-in</i> .	
47.				
48.				
49.	AM	:	Jika ada faktor prnghambat. Lalu untuk faktor pendukung <i>self check-in</i> apa yaa mba?	
50.				
51.				
52.	YS	:	Yang pertama yaitu efisiensi waktu juga menjadi faktor penting, dengan adanya <i>self check-in</i> penumpang dapat menghemat waktu untuk mengurangi antrean panjang di <i>check-in counter</i> . Lalu langsung menuju ke area keberangkatan tanpa harus menunggu lama. Lebih efektif lagi jika ada <i>self baggage drop</i> maka penumpang yang membawa barang lebih dari 20 kg masih bisa ke <i>self check-in</i> dulu baru ke <i>self baggage drop</i> .	
53.				
54.				
55.				
56.				
57.				
58.				
59.				
60.				
61.				
62.				
63.	AM	:	Apakah lokasi penempatan mesin <i>self check-in</i> di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta ini sudah tepat?	
64.				
65.				
66.				
67.	YS	:	Menurut saya, penempatan lokasi pada <i>self check-in</i> ini sudah tepat. Adanya <i>self check-in</i> juga dapat menjadi solusi yang tepat untuk mengurangi antrean penumpang yang ada di <i>check-in counter</i> . Namun belum semua maskapai dapat menggunakan <i>self check-in</i> .	
68.				
69.				
70.				
71.				
72.				
73.				

74.	AM	:	Berapa waktu yang ditoleransi untuk menunggu sebelum dilayani di <i>check-in counter</i> ?	
75.				
76.				
77.	YS	:	Waktu untuk menunggu sebelum dilayani di <i>check-in counter</i> sesuai dengan PM 178 tahun 2015 waktu tunggu nya kurang dari 30 menit.	
78.				
79.				
80.				
81.	AM	:	Siap mba, terima kasih atas informasinya.	
82.	YS	:	Iya tika, nanti jika ada hal yang ingin ditanyakan lagi bisa menghubungi saya.	
83.				

No Wawancara	3
Wawancara	1 kali melalui <i>Zoom Meeting</i>
Responden	Duta
Penanya	Atika Maharani
Tipe wawancara	Wawancara tidak terstruktur
Hari/Tanggal	Sabtu, 27 Juni 2023
Waktu	10.00 AM - selesai
Suasana	Pelaksanaan wawancara dilakukan pada saat Responden istirahat

NO.	INITIAL	Transkrip	Ide Pokok
1.	AM	:	Bergantung fasilitas, lebih cepat, efisiensi waktu, Interaksi sosial, belum ada petugas, <i>signage</i> , <i>fituur</i> / tampilan.
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.	DT	:	Tingkat pelayanan <i>self check-in</i> dapat bergantung pada ketersediaan fasilitas yang memadai di bandar udara. Pelayanan <i>self check-in</i> yang baik haruslah mudah digunakan oleh semua pengguna jasa, termasuk mereka yang
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			

18.			kurang terbiasa dengan teknologi sehingga pengguna jasa dapat lebih mudah dapat memasukkan data, memilih kursi dan mencetak kartu <i>boarding</i> .		
19.					
20.					
21.					
22.	AM	:	Jika begitu mba pasti ada faktor penghambat dan faktor pendukung dari <i>self check-in</i> di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta?		
23.					
24.					
25.					
26.	DT	:	Tentu, Di bandar udara ini sendiri belum ada petugas yang mengarahkan, meskipun <i>self check-in</i> berfokus pada pelayanan tanpa bantuan petugas, tetapi dengan adanya petugas bandar udara yang tersedia untuk memberikan bantuan akan meningkatkan tingkat pelayanan. Petugas bandara harus siap membantu jika pengguna jasa mengalami kesulitan dalam menggunakan mesin <i>self check-in</i> . Instruksi yang jelas dan setiap maskapai seharusnya <i>fitur/tampilan</i> yang digunakan itu sama. Namun kenyataannya di lapangan ada beberapa maskapai yang menampilkan kursi dan <i>drop baggage</i> . Ini lah salah satu faktor penghambat yang menjadikan <i>self check-in</i> di Bandar Udara Kurang Maju atau sepi pengunjung. Tidak sebanding dengan pengguna jasa di <i>check-in</i>		
27.					
28.					
29.					
30.					
31.					
32.					
33.					
34.					
35.					
36.					
37.					
38.					
39.					
40.					
41.					
42.					
43.					
44.					
45.					
46.					

47.			<p><i>counter</i>. Lalu untuk faktor pendukungnya, tentu penggunaan <i>self check-in</i> lebih cepat, tanpa antrian panjang seperti di <i>check-in counter</i>. Oleh sebab itu, dapat efektif menghemat waktu jika pengguna jasa bisa menggunakannya. Dan pada saat pandemi covid-19 kemarin <i>self check-in</i> sangat baik jika digunakan karena dapat mengurangi interaksi sosial antar petugas dan pengguna jasa. Maka dari itu, Menurut saya penggunaan <i>self check-in</i> di bandar udara ini belum optimal karena kurangnya petunjuk (<i>signage</i>). Solusi yang tepat diperlukan edukasi dan <i>signed</i> mengenai adanya <i>self check-in</i> agar penggunaan <i>self check-in</i> lebih dikenal, karena melihat kondisi saat ini tidak semua mengetahui adanya <i>self check-in</i> dan cara penggunaannya. Tampilan (<i>fitur</i>) <i>self check-in</i> juga belum bisa digunakan setiap maskapai, tidak ada SDM yang mengarahkan jika bandar udara sudah mempunyai <i>self check-in</i> dan tidak bisa digunakan untuk orang yang membawa banyak bagasi sehingga membuat <i>check-in counter</i> pada waktu jam sibuk penumpang.</p>		
48.					
49.					
50.					
51.					
52.					
53.					
54.					
55.					
56.					
57.					
58.					
59.					
60.					
61.					
62.					
63.					
64.					
65.					
66.					
67.					
68.					
69.					
70.					
71.					
72.					

73.	AM	:	Apakah lokasi penempatan mesin <i>self check-in</i> sudah menjadi solusi yang tepat untuk mengurangi antrian yang ada di <i>check-in counter</i> ? Dan berapa waktu yang ditoleransi untuk menunggu sebelum dilayani di <i>check-in counter</i> ?	
74.				
75.				
76.				
77.				
78.				
79.	DT	:	Menurut pendapat saya lokasi penempatan mesin <i>self check-in</i> di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta sudah tepat. Waktu yang ditoleransi untuk menunggu sebelum dilayani di <i>check-in counter</i> waktu tunggu tergantung antrian kurang lebih 15 menit.	
80.				
81.				
82.				
83.				
84.				
85.				
86.	AM	:	Terimakasih mas atas jawabannya	

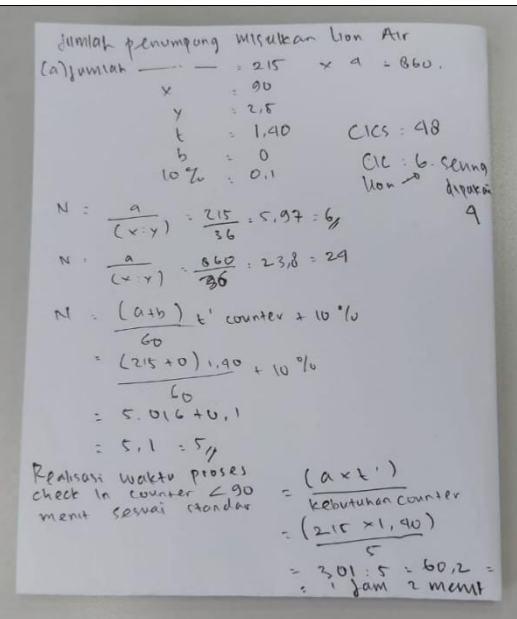
No Wawancara	4
Wawancara	1 kali melalui <i>zoom meeting</i>
Responden	Widiya
Penanya	Atika Maharani
Tipe wawancara	Wawancara tidak terstruktur
Hari/Tanggal	23 Juni 2023
Waktu	11.00 AM – selesai
Suasana	Responden sedang dirumah dalam keadaan santai (tidak sibuk)

NO.	INITIAL	Transkrip	Ide Pokok
1.	AM	:	Belum efektif, inovasi dan modernisasi, barang bawaan, tempat duduk, edukasi, kebutuhan <i>check-in counter</i> .
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.	AM	:	Bagaimanakah pelayanan self check-in di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan, Berapawaktu yang ditoleransi untuk
15.			
16.			
17.			

18.			menunggu sebelum dilayani di <i>check-in counter</i> ?	
19.				
20.	WI	:	Tingkat pelayanan <i>self check-in</i> dapat bergantung pada ketersediaan fasilitas, kondisi saat ini belum efektif. Pelayanan <i>self check-in</i> yang baik haruslah mudah digunakan oleh semua pengguna jasa, tidak ada hambatan. termasuk mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi sehingga pengguna jasa dapat lebih mudah dapat memasukkan data, memilih kursi dan mencetak kartu <i>boarding</i> . Dan biasanya waktu menunggu sebelum dilayani di <i>check-in counter</i> waktu tungguanya 5 menit.	
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.	AM	:	Apakah mba mengetahui fungsi dari <i>self check-in</i> itu sendiri, dan Apa sajakah faktor pendukung penggunaan <i>self check-in</i> di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta?	
34.				
35.				
36.				
37.				
38.	WI	:	Fungsi yang saya ketahui untuk mengurangi antrean dan memudahkan penumpang tanpa bagasi. Lalu untuk faktor pendukung nya, tentu Penggunaan <i>self check-in</i> ini ialah inovasi dan modernisasi salah satu fasilitas di bandar udara. Karena kepadatan penumpang saat ini tidak bisa mengandalkan hanya dengan <i>check-in counter</i> yang sudah ada	
39.				
40.				
41.				
42.				
43.				
44.				
45.				
46.				

47.			saat ini. Oleh karena itu, <i>self check-in</i>	
48.			adalah terobosan yang dilakukan	
49.			operator bandar udara untuk	
50.			kenyamanan penumpang dalam	
51.			menggunakan transportasi udara. Ketika	
52.			kita menggunakan <i>self check-in</i> ada	
53.			beberapa hal positif yaitu	
54.			memperkenalkan kepada penumpang	
55.			bahwa teknologi di Indonesia semakin	
56.			berkembang dan penumpang diharapkan	
57.			dapat mengikuti arus perkembangan	
58.			teknologi saat ini.	
59.	AM	:	Apa sajakah faktor penghambat	
60.			penggunaan <i>self check-in</i> di Bandar	
61.			Udara Internasional Yogyakarta? apakah	
62.			penggunaan <i>self check-in</i> sudah optimal?	
63.			Bagaimana solusi yang tepat agar	
64.			penggunaan <i>self check-in</i> lebih dikenal	
65.			luas oleh masyarakat?	
66.	WI	:	Meskipun <i>self check-in</i> berfokus pada	
67.			pelayanan tanpa bantuan petugas, tetapi	
68.			dengan adanya petugas bandar udara	
69.			yang tersedia untuk memberikan	
70.			bantuan akan meningkatkan tingkat	
71.			pelayanan. Petugas bandara harus siap	
72.			membantu jika pengguna jasa	
73.			mengalami kesulitan dalam	
74.			menggunakan mesin <i>self check-in</i> .	
75.			Instruksi yang jelas dan Setiap maskapai	

76.			seharusnya ada tampilan/ <i>fitur</i> yang	
77.			digunakan itu sama. Namun	
78.			kenyataannya di lapangan ada beberapa	
79.			maskapai yang menampilkan kursi dan	
80.			<i>drop baggage</i> . Ini lah salah satu faktor	
81.			penghambat yang menjadikan <i>self</i>	
82.			<i>check-in</i> di Bandar Udara Kurang Maju	
83.			atau sepi pengunjung. Tidak sebanding	
84.			dengan pengguna jasa di <i>check-in</i>	
85.			<i>counter</i> , dan penggunaan <i>self check-in</i>	
86.			belum optimal karena masih banyak	
87.			yang belum mengetahui <i>self check-in</i>	
88.			dan mesin <i>self check-in</i> ini masih kurang	
89.			optimal berdasarkan pengalaman saya,	
90.			penumpang seringkali mengeluh tentang	
91.			barang bawaan dan hanya beberapa <i>self</i>	
92.			<i>check-in</i> yang bisa memilih tempat	
93.			duduk. Solusi yang tepat diperlukan	
94.			sosialisasi mengenai adanya <i>self check-</i>	
95.			<i>in</i> ini agar penggunaan <i>self check-in</i>	
96.			lebih dikenal kepada penumpang baik	
97.			dari <i>airline</i> maupun pihak Angkasa Pura	
98.			1. Hal ini sangat membantu dalam	
99.	AM	:	Menurut mba, Apakah lokasi	
100.			penempatan mesin <i>self check-in</i> sudah	
101.			menjadi solusi yang tepat? Dan berapa	
102.			waktu yang ditoleransi untuk menunggu	
103.			sebelum dilayani di <i>check-in counter</i> ?	

104.	WI	:	Menurut pendapat saya lokasi penempatan mesin <i>self check-in</i> di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta sudah tepat. Waktu yang ditoleransi untuk menunggu sebelum dilayani di <i>check-in counter</i> waktu tunggu tergantung antrian kurang lebih 15 menit.	
105.				
106.				
107.				
108.				
109.				
110.				
111.				
112.	AM	:	Izin mba mau tanya mengenai perhitungan <i>check-in counter</i> , bagaimana ya mba?	
113.				
114.				
115.	WI			<p>Oke sebentar ya dek, kutulis dikertas Jadi begini dek, ini perhitungan saya biasanya di <i>check-in counter</i></p>
116.				
117.				
118.				
119.	AM	:	Izin mba, itu perhitungannya rumusnya dari SKEP 77/VI/2005 ya mba?	
120.				
121.	WI		Iya dek rumusnya dari sana, jadi yang pertama itu hitung dulu kebutuhan	
122.				

123.		<p><i>check-in counter</i> nah diperoleh hasil 6 meja <i>check-in</i> untuk maskapai lion, jika perhitungan seluruh <i>counter check-in</i> dengan jumlah kapasitas penumpang yang sama yaitu 215 diperoleh 24 meja <i>check-in</i>. Lalu jika kebutuhan <i>check-in counter</i> menurut banyaknya penumpang yang berangkat (rata-rata waktu proses) didapat 5 <i>check-in counter</i>. Lalu untuk realisasi waktu proses <i>check-in counter</i> < 90 menit didapat 1 jam 2 menit.</p> <p>Tapi realita nya <i>check-in counter</i> di bandar udara sering dipakai hanya 4 <i>check-in counter</i> untuk lion sedangkan sudah tersedia 6 meja dan menurut perhitungan pun sudah sesuai , ini salah satunya disebabkan karena kurangnya petugas <i>check-in</i> dan mungkin terkait biaya juga dipertimbangkan.</p>	
124.			
125.			
126.			
127.			
128.			
129.			
130.			
131.			
132.			
133.			
134.			
135.			
136.			
137.			
138.			
139.			
140.			
141.	AM	<p>Siap mba terima kasih, tika pahami dulu nanti ditanya lagi jika ada yang kurang paham.</p>	
142.			
143.			

No Wawancara	5
Wawancara	1 kali (melalui <i>Zoom meeting</i>)
Responden	Anton
Penanya	Atika Maharani
Tipe wawancara	Wawancara tidak terstruktur
Hari/Tanggal	14 Juni 2023
Waktu	10.00 AM – Selesai
Suasana	Pelaksanaan dilakukan pada saat Responden sedang menit istirahat dalam bekerja, posisi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

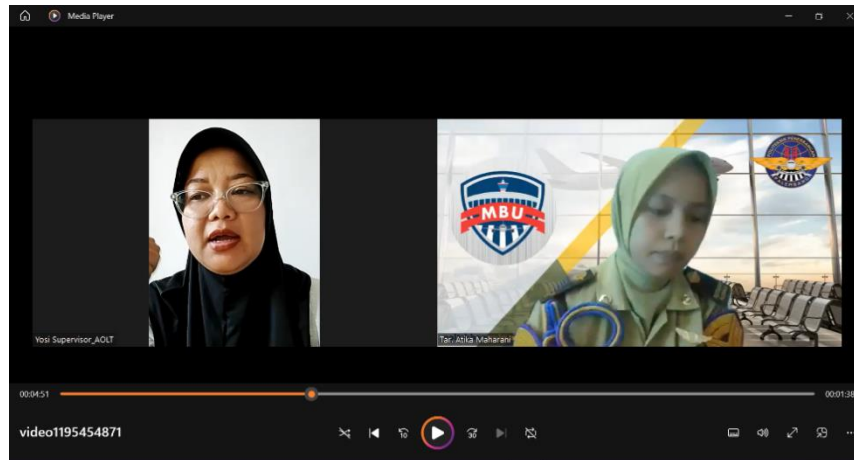
NO.	INITIAL	Transkrip	Ide Pokok
1.	AM	: Pada kesempatan kali ini, saya Atika Maharani akan mewawancarai Pak Anton. Beliau merupakan salah satu petugas dari PT MCO JAYA, perusahaan di Indonesia yang mempunyai keahlian dalam bidang transportasi udara. PT MCO JAYA bekerja sama dengan PT Angkasa Pura 1 untuk penyediaan jasa sistem untuk proses pelaporan keberangkatan penumpang pesawat udara berupa <i>Common Use Check-In System</i> (CUCS). Izin saya ingin bertanya, pertanyaannya seputar Angkasa Pura Support yaitu mengenai <i>self check-in</i> pak. Bagaimana cara Angkasa Pura Support/APS mendapat kontrak di Angkasa Pura 1 ini?	Tanggung jawab, MCO perusahaan sendiri,
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			

17.	AN	:	Sebenarnya yang berkontrak di AP 1 itu bukan APS, tetapi MCO. Jadi MCO itu berkontraknya dengan AP 1	
18.				
19.				
20.	AM	:	Oh jadi bukan dibawah Angkasa Pura Support ya pak?	
21.				
22.	AN	:	Oh bukan, jadi kalau MCO itu malah perusahaan sendiri. Tapi dia perusahaan swasta.	
23.				
24.				
25.	AM	:	Lalu pak, bagaimana cara mendapat kontrak di Angkasa Pura 1 ini?	
26.				
27.	AN	:	Kalau secara pasti saya juga tidak tahu gimana mendapatkan kontrak disana, karena itu ranahnya oleh AP 1 dan juru teknis nya disana. Mungkin ada persyaratan teknis MCO mempunyai izin itu menjadi ranahnya pengadaan disana. Karena MCO di AP 1 ini belum ada, jadi <i>supporting</i> lapangannya itu di serahkan APS, nah APS inikan selalu berkoordinasi dengan AP 1	
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				
35.				
36.				
37.	AM	:	Bagaimana standar <i>Level of Service (LOS)</i> yang diterapkan pada <i>self check-in</i> Bandar Udara Internasional Yogyakarta?	
38.				
39.				
40.	AN	:	Standar <i>Service Level Agreement (SLA)</i> nya ya? Adanya standar SLA. Sebenarnya antara <i>self check-in</i> , <i>check-in</i> , dengan <i>gate</i> itu kita jadikan satu sebenarnya sama saja. Jadi itu di dalam kontraknya antara MCO dan AP 1 maupun MCO ke APS itu ada	
41.				
42.				
43.				
44.				
45.				

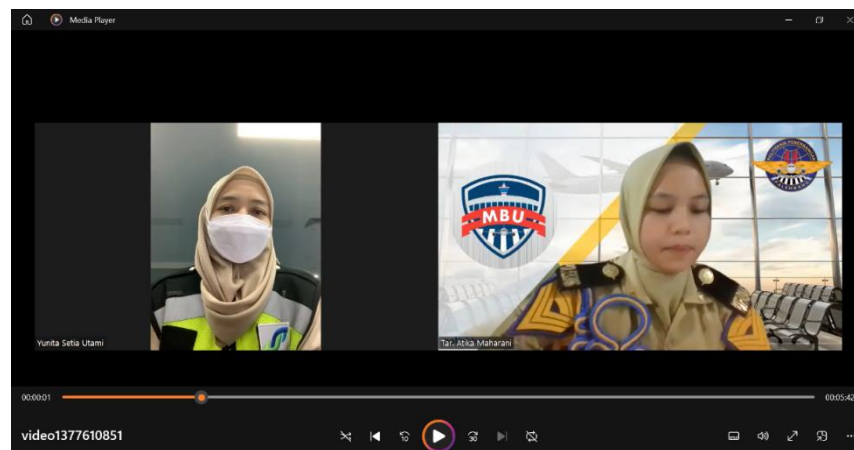
46.			standar SLA nya ditentukan berapa persen																																									
47.			saya tidak ingat. Nanti saya buka lagi, Nah																																									
48.			disana ada dihitung <i>downtime</i> . <i>Downtime</i>																																									
49.			berapa menit di jumlah itu berapa. Dalam																																									
50.			satu bulan ada berapa menit totalnya.																																									
51.			Begini simulasi nya :																																									
52.			<i>1. Service Level</i>																																									
53.			<i>a. Hours of coverage : 24 jam x 7 hari</i>																																									
54.			<i>Fault Repair Times & Recovery Time</i>																																									
55.			1) 30 menit untuk equipment failures																																									
56.			2) 4 jam untuk all fault dengan target																																									
57.			98 %																																									
58.			<i>b. Infrastructure availability : 99,5%</i>																																									
59.			<i>c. Facility readiness</i> sebesar 100% (suku																																									
60.			cadang serta kebutuhan operasional																																									
61.			lainnya termasuk SDM operasional.																																									
62.																																												
63.			<table border="1"> <tr> <td>Jumlah trouble dalam menit</td> <td>833</td> <td>Menit</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jumlah menit/bulan</td> <td>2276640</td> <td>Menit</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Persentasi UP</td> <td>99,96%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jumlah Check In</td> <td>33</td> <td>44640</td> <td>1473120</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jumlah Gate</td> <td>10</td> <td>44640</td> <td>446400</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jumlah Transit Desk</td> <td>1</td> <td>44640</td> <td>44640</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jumlah Kios</td> <td>7</td> <td>44640</td> <td>312480</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jumlah menit/bulan</td> <td></td> <td></td> <td>2276640</td> <td></td> </tr> </table>	Jumlah trouble dalam menit	833	Menit			Jumlah menit/bulan	2276640	Menit			Persentasi UP	99,96%				Jumlah Check In	33	44640	1473120		Jumlah Gate	10	44640	446400		Jumlah Transit Desk	1	44640	44640		Jumlah Kios	7	44640	312480		Jumlah menit/bulan			2276640		
Jumlah trouble dalam menit	833	Menit																																										
Jumlah menit/bulan	2276640	Menit																																										
Persentasi UP	99,96%																																											
Jumlah Check In	33	44640	1473120																																									
Jumlah Gate	10	44640	446400																																									
Jumlah Transit Desk	1	44640	44640																																									
Jumlah Kios	7	44640	312480																																									
Jumlah menit/bulan			2276640																																									
64.	AM		Siap pak, saya kurang mengerti. Apakah																																									
65.		:	bisa dijelaskan apa maksudnya?																																									
66.	AN	:	Misal, kan ada 7 kios. <i>Up Time</i> harusnya																																									
67.			perbulan 44640 karena dalam 1 bulan ada																																									
68.			31 hari dan itu dijadikan menit. Tinggal																																									
69.			hitung persentasi <i>uptime</i> nya perbulan,																																									
70.			dengan cara <i>uptime</i> seharusnya dikurangi																																									
71.			<i>downtime</i> . <i>Up time</i> itu ketika perangkat																																									

72.			hidup dan bisa digunakan sedangkan	
73.			<i>downtime</i> itu perangkat ada <i>error</i> atau	
74.			tidak bisa digunakan. <i>Downtime</i> bukan	
75.			berarti mati total.	
76.	AM	:	Siap pak itu untuk perangkat, jika untuk	
77.			pelayanan nya gimana pak?	
78.	AN	:	Kalau untuk pelayanan penumpang itu	
79.			bukan tanggung jawab kami, tanggung	
80.			jawab kami hanya sebatas perangkat siap	
81.			untuk digunakan. Dikarenakan yang	
82.			mengatur antrian ataupun penempatan itu	
83.			kan dari Operasi Angkasa Pura 1.	
84.	AM	:	Lalu, bagaimana penempatan lokasi <i>self</i>	
85.			<i>check-in</i> tersebut pak?	
86.	AN	:	Itu yang menentukan dari Angkasa Pura 1,	
87.			dari unit operasi. Makanya ada 4 ada juga	
88.			3 mereka mempunyai kajian sendiri	
89.			seperti di Island B itu kan ada Citilink,	
90.			Garuda Indonesia, Air asia dan lainnya.	
91.			Disana intensitas pemakaiannya itu lebih	
92.			besar dari pada Island C. Maka disana	
93.			dialokasikan lebih banyak dari pada Island	
94.			C	
95.	AM	:	Baik pak. Apakah ada biaya kerja sama ke	
96.			Angkasa Pura 1? Jika ada perkiraan	
97.			berapa?	
98.	AN	:	Pasti ada biaya kerja samanya. Kalau	
99.			antara MCO dengan Angkasa Pura 1 saya	
100.			kurang tahu. Itu dihitungnya per	

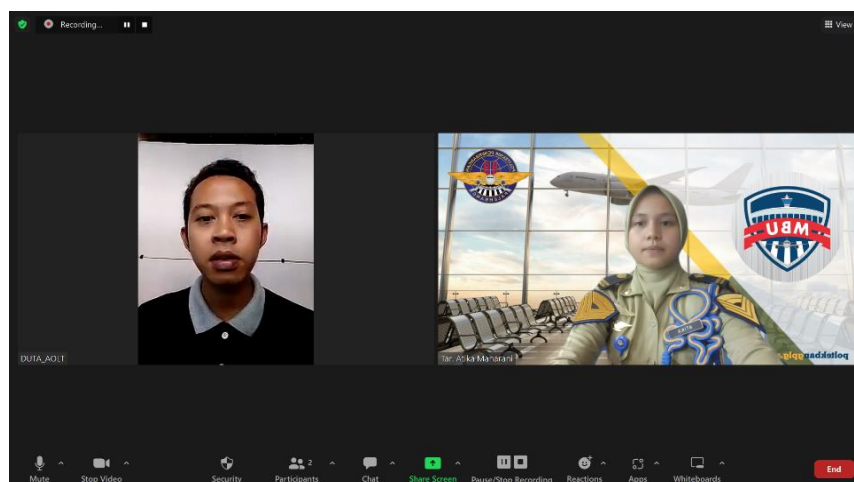
101.			penumpang. Per penumpang dikali berapa rupiahnya saya tidak tahu karena saya sifatnya <i>supporting</i> rekap bikin data nanti diserahkan ke APS pusat. APS pusat menyerahkan ke MCO merekap dan mengeluarkan <i>invoice</i> yang dihitung dari penumpang. Nanti kamu coba cari tahu dulu tentang PT MCO JAYA. Kalau kurang jelas bisa ditanyakan lagi dengan saya. Tetapi saya harus izin terlebih dahulu dalam menyebarkan informasi.	
102.				
103.				
104.				
105.				
106.				
107.				
108.				
109.				
110.				
111.	AM	:	Bagaimana cara kerja sama yang dilakukan pihak Angkasa Pura Support dan Pihak Angkasa Pura 1	
112.				
113.				
114.	AN	:	Ini kembali ke nomor 1 tadi, cara kerja samanya begitu tadi. Mungkin sudah ada gambaran jadi Angkasa Pura 1 bekerja sama dengan MCO, MCO <i>supporting</i> teknisnya bekerja sama dengan Angkasa Pura Support.	
115.				
116.				
117.				
118.				
119.				
120.	AM	:	Apa keluhan teknisi MCO terkait <i>self check-in</i> di Bandar Udara ini pak ?	
121.				
122.	AN	:	<i>Self check-in</i> ini jarang ada <i>downtime</i> , paling jika dilihat disana lebih ke efisiensi pergantian kertas. Jadi <i>self check-in</i> itu kertas sudah kami yang menyediakan.	
123.				
124.				
125.				

Lampiran C Bukti *Screenshot* Wawancara

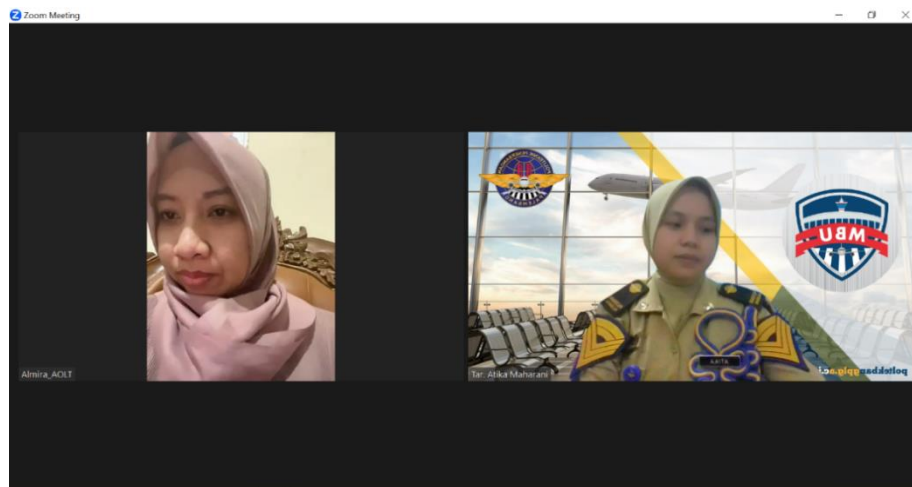
C.1 Wawancara dengan Responden 1



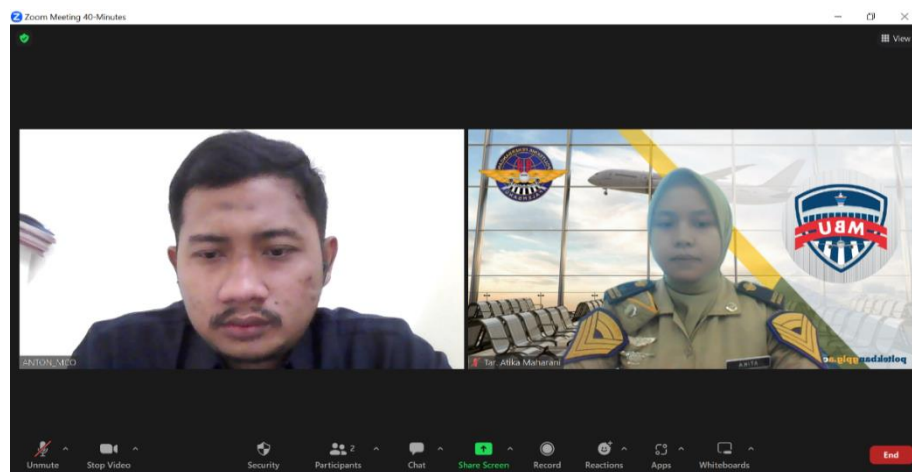
C.2 Wawancara dengan Responden 2



C.3 Wawancara dengan Responden 3



C.4 Wawancara dengan Responden 4



C.5 Wawancara dengan Responden 5

Lampiran D PM 178 Tahun 2015



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 178 Tahun 2015
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 17 huruf f Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara, perlu diatur mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
- b. bahwa sehubungan dengan hal sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4956);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pembangunan dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5295);

fi

Lampiran E Dokumentasi penulis saat dilapangan



E.1 Gambar *Island A* dalam kondisi efisiensi



E.2 Barang Bawaan Pengguna Jasa



E.3 Antrian Penumpang saat *Check-In*