

Analisis Persepsi dan Pemahaman Penggunaan *Check-in Online* pada Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya

Berlian Hidayah Agdiasvy*, Teguh Ariebowo

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak: Bandar Udara Tjilik Riwut ialah satu-satunya Bandar Udara yang terletak di Kota Palangka Raya. Saat ini, beberapa maskapai penerbangan telah memperkenalkan *Check-in online*, seperti pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Dengan adanya sistem *Check-in online* ini, diharapkan dapat mempermudah calon penumpang untuk melakukan *Check-in online* di mana saja dan kapan saja melalui ponsel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan pemahaman penumpang terhadap *Check-in online* pada *website* maskapai Lion Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dan jenis data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan untuk menganalisis data yang telah didapatkan dengan uji reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Agar hasil penelitian ini dapat dipercaya diperlukan uji keabsahan data yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Penelitian ini menyimpulkan hasil bahwa persepsi tiap penumpang terhadap layanan *Check-in online* ini sangat bervariasi, tergantung dari pengalaman pribadi tiap penumpang. Kebanyakan penumpang sudah merasa puas dengan pengalaman nya menggunakan layanan *Check-in Online*, karena bagi penumpang adanya layanan *check-in online* ini sangat membantu, menghemat waktu, dan juga mempermudah dari sisi penumpang. Penggunaan *website* pada *check-in online* juga praktis, tidak ribet, dan fitur di dalam pun sudah lengkap. Untuk pemahaman seorang penumpang yang menggunakan layanan *check-in online* ini belum bisa dikatakan paham, karena masih banyak penumpang yang hanya tahu menggunakan layanan ini saja.

Kata kunci: Persepsi, Pemahaman Penumpang, *Check-in Online*, Lion Air

DOI:

<https://doi.org/10.47134/aero.v1i1.2328>

*Correspondence: Berlian Hidayah Agdiasvy

Email: berlianagdiasvy29@gmail.com

Received: 02-11-2023

Accepted: 15-12-2023

Published: 31-01-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Abstract: Tjilik Riwut Airport is the only airport located in Palangka Raya City. Currently, several airlines have introduced online check-in, such as Lion Air at Tjilik Riwut Airport Palangka Raya. With this online check-in system, it is expected to make it easier for prospective passengers to check-in online anywhere and anytime via cellphone. This study aims to determine the perception and understanding of passengers towards online check-in on the Lion Air airline website at Tjilik Riwut Airport Palangka Raya. This research uses a qualitative approach method and the type of data used is primary data. The data collection techniques used in this research are observation, interviews, and documentation, while to analyze the data that has been obtained by testing data reduction, presenting data, and drawing conclusions. In order for the results of this study to be trusted, data validity tests are needed, namely source triangulation and technical triangulation. This research concludes that the perception of each passenger towards this online check-in service varies greatly, depending on the personal experience of each passenger. Most passengers are satisfied with their experience using the Online Check-in service, because for passengers the existence of this online check-in service is very helpful, saves time, and also makes it easier from the passenger side. The use of the website at online check-in is also practical, not complicated, and the features inside are complete. For the understanding of a passenger who uses this online check-in service, it cannot be said to understand, because there are still many passengers who only know how to use this service.

Keywords: Perception, Passenger Understanding, Online Check-in, Lion Air

Pendahuluan

Teknologi akan terus berkembang seiring dengan berjalannya waktu, kemajuan teknologi ialah salah satu aspek yang mempengaruhi tindakan, perilaku, pola pikir dan aktivitas manusia (Betancourt, 2023; Hou, 2023). Adanya inovasi teknologi ini mempermudah manusia dalam melakukan segala sesuatu, dampaknya saat ini kebanyakan manusia memiliki karakteristik selalu ingin melakukan sesuatu dengan cepat, mudah dan aman (Shin, 2023; Chen, 2022; Sulu, 2022).

Ada beberapa contoh kecanggihan teknologi di bandar udara, seperti adanya *Flight Information Display System* (FIDS) adalah teknologi bandara yang memungkinkan penumpang untuk mendapatkan informasi seputar pemberangkatan, jadwal terbang, tipe pesawat, dan informasi apabila terjadi *delay*, kemudian ada mesin *Self Check-in* yang memungkinkan penumpang dapat melakukan *Check-in* secara mandiri dengan menggunakan mesin (Sabit, 2023; Li, 2022). Adapun aktivitas yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi di bandar udara yaitu memungkinkannya penumpang untuk bisa membeli tiket dan *Check-in* yang dapat dilakukan secara *online* dengan menggunakan *website* (Hu, 2023).

Bandar Udara Tjilik Riwut ialah satu-satunya Bandar Udara yang terletak di kota Palangka Raya. Saat ini, beberapa maskapai penerbangan telah memperkenalkan *Check-in online*, seperti pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Dengan adanya sistem *Check-in online* ini diharapkan dapat mempermudah calon penumpang untuk melakukan *Check-in online*, dimana saja dan kapan saja melalui ponsel.

Penerapan *Check-in online* di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya telah diterapkan oleh beberapa penumpang. Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menemukan beberapa penumpang yang hanya sekedar menggunakan layanan *Check-in online* tetapi tidak memahami layanan *Check-in online* yang sebenarnya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui lebih dalam terhadap penumpang yang sudah melakukan *Check-in online*, apakah sudah benar-benar paham terhadap layanan *Check-in online* atau hanya sekedar menggunakannya saja. Pemahaman *Check-in online* ini penting bagi pengguna untuk mempermudah proses *Check-in* melalui *website* yang dapat dilakukan dimanapun tanpa harus antre panjang.

Laporan data *Official Airline Guide* (OAG) menunjukkan, Lion Air merupakan maskapai dengan jumlah penumpang terbanyak di kawasan Asia Tenggara. Tercatat, maskapai yang berbasis di Indonesia itu memiliki 2,99 juta kursi penumpang yang terisi per Agustus 2023. Kemudian disusul dengan maskapai Batik Air anak perusahaan Lion Air ini memiliki 1,8 juta penumpang. Kemudian, ada Citilink yang memiliki 1,32 juta penumpang. Peneliti memilih objek Lion Air karena maskapai tersebut yang paling banyak digunakan penumpang saat melakukan perjalanan, sehingga akan lebih mudah untuk mencari responden pada penelitian ini (Official Airline Guide, 2023).

Metode

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dan jenis data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan untuk menganalisis data yang telah didapatkan dengan uji reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Agar hasil penelitian ini dapat dipercaya diperlukan uji keabsahan data yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dan Pembahasan

Layanan *Check-in online* pada maskapai Lion Air merupakan suatu bentuk dalam proses memberikan pelayanan maskapai penerbangan sebagai penyedia jasa angkutan udara dengan maksud dan tujuan untuk lebih memudahkan para pengguna jasa angkutan. Penelitian ini hanya difokuskan pada 2 pembahasan utama yang membahas terkait dengan penggunaan *check-in online* pada maskapai Lion Air di bandar Udara Tjilik Riwut. Adapun 2 pembahasan pada penelitian ini ialah sebagai berikut.

A. Persepsi Penumpang terhadap *Check-in Online* melalui *website* maskapai Lion Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa layanan *check-in online*, terhadap persepsi penumpang pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya sudah dikatakan baik. Hal ini ditinjau dari hasil triangulasi sumber dan teknik yang ada pada penelitian peneliti, dimana diketahui berdasarkan hasil observasi penelitian yang meliputi 3 uraian aktivitas yang dilakukan peneliti dalam mengamati persepsi penumpang yang menggunakan *Check-in Online*, secara keseluruhan berdasarkan pengalaman penumpang sudah melakukan layanan *check-in online* dengan baik. Sementara hasil wawancara menunjukkan persepsi tiap penumpang terhadap layanan *Check-in online* ini sangatlah bervariasi, tergantung dari pengalaman pribadi tiap penumpang. Peneliti akan membahas persepsi penumpang terhadap penggunaan *check-in online* melalui *website* dengan meliputi dua indikator persepsi antara lain yaitu penerimaan dan evaluasi.

1. Penerimaan Konsep *Check-in Online* oleh Penumpang

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kebanyakan penumpang sudah merasa puas dengan pengalamannya menggunakan layanan *Check-in Online*, karena bagi penumpang dengan adanya layanan *check-in online* sangat mempermudah ketika penumpang tersebut ingin bepergian.

Berdasarkan pengalaman tiap penumpang yang telah menggunakan layanan *check-in online*, Penumpang merasa layanan ini sudah diterapkan dengan baik, karena menurut tiap penumpang tidak pernah ada kendala ataupun masalah yang ditemukan penumpang ketika sedang menggunakan layanan ini. Berdasarkan hasil dari wawancara tiap

penumpang mengatakan percaya pada layanan ini karena layanan ini merupakan layanan yang resmi dari pihak maskapai dan selama ini tidak pernah mendengar ada masalah mengenai kebocoran data ataupun masalah lainnya yang berisiko. Menurut narasumber 5 Uti 21 tahun.

“layanan ini sudah diterapkan dengan baik karena tidak adanya kendala ketika menggunakan layanan ini dan juga percaya terhadap layanan ini, karena ketika menggunakan layanan ini tidak pernah menemukan masalah yang membahayakan data pribadi dan juga layanan ini resmi dari maskapai sehingga dapat dipercayai ”

Banyak penumpang merasa terbantu ketika hendak melakukan proses *Check-in*, bagi penumpang *check-in* dengan menggunakan *website* bisa dilakukan dengan mudah dan praktis, penumpang merasa dengan menggunakan layanan *check-in online* ini dapat mengurangi waktu tunggu di bandara karena tidak perlu antre lagi dan bisa langsung menuju *boarding gate*. 7 dari 10 narasumber yang diwawancarai oleh peneliti mereka menyebutkan layanan *check-in online* ini dapat menghemat waktu. Berikut ialah salah satu hasil wawancara dari narasumber, menurut narasumber 4 yang bernama Andrea 25 tahun.

“adanya *check-in website* ini kita tidak perlu lagi mengantre lama di *counter* sehingga dapat menghemat waktu di bandara, dan juga *check-in website* ini bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun”

Seperti yang dikatakan oleh narasumber di atas, penggunaan *check-in online* ini juga dianggap praktis, karena penumpang dapat melakukan *check-in* secara *online* dengan menggunakan *website* dimana saja dan kapan saja asal *gadget* atau *smartphone* terhubung pada internet yang stabil. Hal ini yang membuat proses *Check-in* menjadi fleksibel dan tidak tergantung dengan lokasi ataupun waktu bandara.

Alasan penumpang menggunakan layanan *Check-in online* melalui *website* ini selain mudah, praktis, dan membantu. Penumpang juga merasa aman dan percaya pada layanan *Check-in online*. Berdasarkan pengalaman baik yang didapatkan oleh penumpang. Maka, penumpang yang sudah mengetahui dan sudah menggunakan layanan *check-in online* mereka akan merekomendasikan layanan ini kepada kerabat, keluarga serta sahabat. Seperti yang dikatakan oleh narasumber 3 Teguh Afiffurokhim 28 tahun.

“saya akan merekomendasikan kepada kerabat ataupun keluarga saya, karena layanan ini sangat membantu sekali ketika kita sedang buru-buru dan tidak punya banyak waktu untuk mengantre di bandara. Maka, kita bisa melakukan *check-in online* dimanapun dan kapanpun sesuai dengan batas minimum dan maximum layanan *check-in online* sebelum keberangkatan”

Hal ini dapat diindikasikan bahwa penumpang mampu memahami konsep *Check-in Online* melalui *website*, dimana konsep ini mempermudah proses *Check-in* dengan lebih praktis tanpa harus mengantre di *Check-in Counter*.

2. Evaluasi Konsep *Check-in Online* oleh Penumpang

Berdasarkan hasil data wawancara dan juga observasi yang peneliti dapatkan, secara keseluruhan kebanyakan penumpang cenderung menyukai pengalaman menggunakan layanan *check-in online* ini. Penumpang sudah puas dengan menggunakan layanan *check-in online* melalui *website*. Bisa dilihat dari hasil wawancara bahwa, seluruh narasumber yang diwawancarai rata-rata mereka memberikan penilaian 4 dari 5 pada layanan ini, karena mudah untuk digunakan, tidak ribet, fitur di dalam sudah lengkap dan juga sangat menghemat waktu. Menurut narasumber 5 yang bernama Uti 21 tahun

“memberikan penilaian terhadap layanan ini ialah 4 dari 5, karena mudah untuk digunakan, tidak ribet, fitur di dalam sudah jelas dan lengkap dan juga sangat menghemat waktu”

Hal ini mempertegas bahwa para penumpang juga mampu mengevaluasi penggunaan *Check-in Online*, dimana menurut mereka konsep *Check-in Online* ini memberi kemudahan mereka selama perjalanan.

Persepsi oleh Robbins (2003) yang meliputi kedua indikator akan menjadi sebuah pandangan dan perasaan yang sifatnya opini. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa para penumpang merasa puas dengan layanan *check-in online*, karena beberapa hal antara lain mudah digunakan, menghemat waktu dan fitur di dalam lengkap dan jelas. dalam penerapannya layanan ini sudah dapat diterapkan dengan baik. Dan penumpang juga menilai bahwa layanan *check-in online* ini memberikan kemudahan bagi para pengguna layanan *check-in online*.

B. Pemahaman Penumpang terhadap *Check-in Online* Melalui *Website* Maskapai Lion Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa layanan *check-in online*, terhadap pemahaman penumpang pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya sudah dikatakan baik. Pada umumnya penumpang merasa dengan adanya layanan *check-in online* sangat membantu perjalanan tiap penumpang, karena bisa dengan mudah dan praktis melakukan *check-in online* dimapun dan kapanpun, tanpa harus mengantre lama di bandara. Pada indikator pemahaman ada 7 yang meliputi yaitu penafsiran, memberikan contoh, pengelompokan, membandingkan, menjelaskan, menyimpulkan dan meringkas

Pada awal penelitian, peneliti memberikan pertanyaan pertama kepada penumpang untuk menguji wawancara dengan pertanyaan “ketika Bapak/Ibu mendengar kata *Check-in online* maka apa yang ada di dalam pikiran Bapak/Ibu?” dan didapatkan hasil jawaban sebagai berikut.

Berdasarkan hasil wawancara pertanyaan satu, indikator penafsiran mengenai pemahaman penumpang dalam penggunaan *check-in online*. Didapatkan hasil banyak

penumpang yang apabila mendengar kata *check-in online*, maka yang terbesit pertama di pikiran penumpang yaitu menggunakan *gadget*, internet dan *website*. Ini menunjukkan bahwa pemahaman awal dari para penumpang ialah *check-in online* ini identik dengan *check-in* yang digunakan dengan *gadget* yang sudah terhubung pada internet yang stabil dan dengan membuka *website* maskapai maka sudah bisa melakukan *check-in* secara *online*. Menurut tiap penumpang yang menggunakan layanan *check-in online*, *check in online* ialah proses *check-in* yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan *website* yang sudah tersedia oleh maskapai, *check-in* ini bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun asalkan memiliki *gadget* yang terhubung dengan internet yang stabil. *Check-in* bisa sangat bisa dilakukan 2 jam sebelum keberangkatan, 4 jam sebelum keberangkatan bahkan 12 jam sebelum keberangkatan pun masih bisa.

Ketika peneliti meminta penumpang untuk memberikan contoh, tiap penumpang bisa memberikan contoh dengan baik. Seperti menunjukkan bagaimana proses *check-in* melalui *website*, mulai dari input data hingga munculnya *boarding pass*. *Boarding pass* bisa dikirim melalui gmail atau jika penumpang ingin langsung *screenshot* dari tampilan *website* juga bisa, pada saat pemeriksaan tinggal ditunjukkan saja *screenshot* pada petugas. Selain itu, penumpang juga mampu memberikan contoh seperti tampilan yang muncul pertama di *website* dan juga memberikan contoh bagaimana ketika ingin memilih tempat duduk pada pesawat.

Sebagian besar penumpang bisa membedakan antara dokumen dan data yang harus disiapkan. Dari hasil pertanyaan wawancara tiap penumpang telah mengetahui dokumen-dokumen apa saja yang harus dipersiapkan ketika ingin menggunakan layanan *check-in online*. Dokumen tersebut seperti tiket pesawat yang sudah reservasi dan juga identitas diri seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP). Serta mengetahui data apa yang diperlukan, seperti nama belakang penumpang dan juga kode *booking*.

Tiap penumpang juga sudah mengetahui perbedaan antara *check-in online* melalui *website* dengan *check-in* konvensional. Menurut penumpang, *check-in* konvensional yaitu *check-in* yang prosesnya dilakukan dengan mengantre di *counter* sedangkan *check-in online* melalui *website*, yaitu *check-in* yang dilakukan secara *online* bisa dilakukan dimana saja tanpa harus ke antre panjang di *counter*.

Tiap penumpang yang diwawancarai oleh peneliti mampu menjelaskan secara detail walaupun masih ada beberapa kekurangan dari jawaban tiap penumpang tersebut. Tiap penumpang bisa menjelaskan apa saja syarat-syarat agar penumpang bisa melakukan layanan *check-in online*. Dan sebagian besar dari penumpang menyebutkan syarat agar bisa melakukan *check-in online* yaitu memiliki tiket pesawat dan juga identitas diri yang sesuai dengan data penumpang pada tiket. Selain itu tiap penumpang juga menjelaskan hal yang mereka akan lakukan ketika tiba di bandara. Dan ketika mereka sudah berhasil melakukan *check-in online* maka hal yang harus dilakukan ketika tiba di bandara ialah, jika penumpang

tidak membawa bagasi maka penumpang tersebut bisa langsung ke *boarding gate* tetapi jika membawa bagasi penumpang tersebut harus lapor dan menyerahkan bagasi ke *counter*.

Penumpang yang diwawancarai oleh peneliti mampu menyimpulkan dari pengalaman mereka menggunakan layanan *check-in online*. Dari pengalaman tersebut mereka jadi mengetahui kapan mereka bisa melakukan *check-in* secara *online* dan apabila mereka membawa bagasi pun mereka mengetahui bahwa mereka juga masih bisa menggunakan layanan ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada narasumber yaitu penumpang, penumpang diminta untuk meringkas kembali bagaimana proses penggunaan layanan *check-in online* ini secara singkat, dan tiap penumpang menjelaskan kembali prosesnya dengan lebih singkat dan juga jelas.

Pada pembahasan rumusan masalah kedua ini, berdasarkan hasil analisis dari wawancara maka muncul pembahasan menjadi beberapa sub topik. Sub topik satu yaitu keterbatasan pemahaman penumpang, sub topik dua yaitu manfaat layanan *check-in online*, sub topik tiga pentingnya pemberitahuan informasi dan sub topik empat yaitu faktor yang mempengaruhi pemahaman penumpang.

1. Keterbatasan Pemahaman Penumpang

Berdasarkan hasil analisis wawancara yang didapatkan oleh peneliti, maka peneliti menyimpulkan masih ada penumpang yang belum paham dengan penggunaan layanan *check-in online* ini. Berikut adalah pemahaman penumpang yang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh ketentuan, antara lain:

a. Batas Waktu *Check-in*

Masih banyak penumpang yang belum tahu batas waktu melakukan *check-in*. Layanan Web *Check-in* ini dapat dilakukan 12 jam sebelum keberangkatan dan akan ditutup 45 menit sebelum keberangkatan. Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, masih banyak penumpang yang mengira bahwa layanan *check-in online* ini hanya bisa dilakukan 2 jam sebelum keberangkatan, 8 jam sebelum keberangkatan bahkan ada yang mengira sudah bisa dilakukan 24 jam sebelum keberangkatan. Menurut narasumber 5 yang bernama Uti seorang mahasiswi dengan usia 21 tahun.

"*Check-in online* dapat dilakukan 24 jam sebelum keberangkatan dan akan ditutup 1 jam sebelum keberangkatan"

Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak penumpang yang menggunakan layanan *Check-in Online* tetapi tidak mengetahui kapan batasan melakukan layanan *Check-in Online*.

b. Syarat *Check-in Online*

Masih banyak penumpang yang belum mengetahui apa saja persyaratan seseorang yang bisa melakukan *Check-in online*. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, 10 narasumber mengatakan bahwa syarat penumpang bisa melakukan *check-in online* hanya membutuhkan identitas diri seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan tiket

yang sudah reservasi, narasumber menganggap semua yang telah memiliki tiket dan identitas diri bisa melakukan *check-in online*. Menurut Narasumber 1 bernama Waluyo 50 tahun.

“dokumen yang disiapkan sudah jelas tiket pesawat dan kartu identitas seperti KTP”

Padahal ada pengecualian tiket yang tidak bisa melakukan *website check-in*, seperti tiket dengan calon penumpang dengan persyaratan khusus antara lain tiket yang membawa bayi, calon penumpang lansia, calon penumpang yang memiliki gangguan sensorik atau kondisi medis yang membutuhkan pemberitahuan kepada maskapai sebelum perjalanan, Tiket dengan permintaan khusus (*Special Service Request*) Seperti permintaan makanan khusus bayi, kursi roda, anak tanpa pendamping dan lain sebagainya dan Calon penumpang yang membawa *Security Items* menurut (Website Lion Air, 2023).

2. Manfaat Check-in Online

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti, adanya layanan *Check-in online* ini memiliki manfaat yang dirasakan oleh penumpang yang menggunakan layanan ini, antara lain:

a. Praktis

Hanya dengan memasukkan kode *booking* dan juga nama belakang pada *website* maskapai Lion Air, penumpang sudah bisa berhasil melakukan *check-in* dan mendapatkan *boarding pass* tanpa harus mengantre di *counter* sehingga penumpang bisa langsung menuju boarding gate.

b. Hemat waktu

Dengan menggunakan layanan *check-in online*, maka penumpang bisa melakukan *check-in* dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengantre lama di *counter*.

3. Pentingnya Pemberitahuan Informasi

Informasi mengenai layanan *check-in online* melalui *website* ini sangat penting untuk diketahui oleh tiap penumpang yang menggunakan layanan ini, namun masih ada beberapa informasi yang belum tersampaikan dengan baik kepada penumpang. Sehingga mempengaruhi pemahaman penumpang mengenai layanan *check-in online*.

Informasi yang jelas maka bisa meminimalisir terjadi risiko kesalahan pada proses melakukan *check-in* secara *online* yang dilakukan oleh penumpang. Kesalahan yang dimaksud bisa seperti kesalahan saat input data, ataupun kesalahan ketika ingin memilih tempat duduk pesawat. Informasi yang jelas juga meningkatkan pemahaman penumpang terhadap layanan *check-in online*, seperti ketika menggunakan layanan *check-in online* penumpang akan mematuhi ketentuan-ketentuan yang ada dan penumpang bisa menyelesaikan proses *check-in online* sesuai aturan dan waktu yang telah ditentukan.

Informasi yang tersampaikan dengan baik dan jelas, maka penumpang yang akan melakukan *check-in* secara *online* tidak akan kebingungan dan proses *check-in* yang dilakukan penumpang bisa lebih cepat.

4. Faktor Yang Mempengaruhi Pemahaman Penggunaan *Check-in Online*

Temuan yang bisa disimpulkan oleh peneliti antara lain bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pemahaman penumpang terhadap *check-in online* ini, sebagai berikut:

a. Kurangnya sosialisasi informasi

Informasi yang kurang jelas dari pihak maskapai merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi pemahaman penumpang terhadap *check-in online*. Narasumber 1 Waluyo 50 tahun mengatakan

“layanan ini sudah diterapkan dengan baik akan tetapi masih kurangnya informasi yang jelas mengenai penggunaan layanan *check-in online* ini seperti informasi kapan bisa dilakukannya *check-in online*”

Dengan demikian pentingnya informasi bagi para penumpang yang menggunakan layanan *Check-in Online*, agar mempermudah proses melakukan *Check-in Online* melalui *website*.

b. Pengalaman penumpang

Penumpang yang sudah sering menggunakan layanan *check-in online* maka akan lebih memahami penggunaan layanan ini dibanding penumpang yang baru mencoba menggunakan layanan *check-in online*. Menurut Narasumber 8 Fachri Adi 40 tahun mengatakan.

“layanan ini sangat membantu, karena tidak perlu mengantre dengan penumpang lain di *check-in counter* apalagi saya sudah beberapa kali menggunakan *check-in online* sehingga lebih terbiasa menggunakan *check-in online* karena sudah memahami prosesnya sehingga apabila melakukan *check-in* bisa lebih cepat”

Hal ini menunjukkan bahwa penumpang yang sudah memiliki pengalaman menggunakan layanan *check-in online* ataupun penumpang yang sudah sering menggunakan layanan ini maka akan lebih paham dalam proses melakukan *check-in* melalui *website*.

c. Keahlian dalam menggunakan teknologi

Usia pada penumpang juga berpengaruh dalam menggunakan layanan ini. Karena tidak semua kalangan paham dengan kemajuan teknologi seperti ini. Penumpang yang masih berusia di bawah 50 tahun maka akan lebih leluasa menggunakan teknologi dan gadget sehingga akan lebih mudah memahami penggunaan *check-in online* ini. Narasumber 1 Waluyo 50 tahun mengatakan.

“layanan ini mempermudah penggunaan bagi yang sudah terbiasa dengan gadget, untuk bagi orang tua yang tidak terbiasa dengan *gadget* mungkin itu susah”

Berdasarkan data yang telah didapatkan oleh peneliti, sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan didapatkan hasil, penumpang yang sudah menggunakan layanan *check-in online* ini belum semuanya paham, kebanyakan dari penumpang hanya menggunakan layanan ini saja tanpa mengetahui lebih dalam mengenai informasi layanan *check-in online*. Seperti memahami syarat bisa menggunakan layanan ini, memahami informasi batas penggunaan *check-in online*, memahami proses penggunaan *check-in online* dan memahami apa saja yang harus dilakukan di bandara ketika menggunakan layanan *check-in online*.

Simpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian, maka kesimpulan pada penelitian ini ialah, persepsi tiap penumpang terhadap layanan *Check-in online* ini sangat bervariasi, tergantung dari pengalaman pribadi tiap penumpang. Kebanyakan penumpang sudah merasa puas dengan pengalamannya menggunakan layanan *Check-in Online*, karena bagi penumpang adanya layanan *check-in online* ini sangat membantu, menghemat waktu dan juga mempermudah dari sisi penumpang. Penggunaan *website* pada *check-in online* juga praktis, tidak ribet dan fitur di dalam pun sudah lengkap.

Seorang penumpang yang menggunakan layanan *check-in online* ini belum bisa dikatakan paham, karena masih banyak penumpang yang hanya tahu menggunakan layanan ini saja. Beberapa hal yang masih belum dipahami oleh penumpang yang menggunakan layanan ini, antara lain 1) tidak mengetahui batas waktu menggunakan *Check-in online* pada *website*, dan 2) tidak mengetahui dengan jelas apa saja syarat-syarat penumpang bisa melakukan layanan *check-in online*.

Daftar Pustaka

- Anderson, L. W., & Krathwohl, D. R. (2010). *A Taxonomy for Learning, Teaching and Assessing: a Revision of Bloom's Taxonomy*. New York: Longman Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Afifa, A. (2022). *Analisis Pengaruh Tingkat Pemahaman dan Kendala Yang di Hadapi Penumpang Terhadap Pemahaman Penggunaan Web Check-in pada Maskapai Citilink di Bandar Udara International Adi Soemarmo Solo* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Annur, C.M. (2023). Lion Air jadi maskapai penumpang terbanyak se- Asia Tenggara per Agustus 2023. From <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/08/21/lion-air-jadi-maskapai-penumpang-terbanyak-se-asia-tenggara-per-agustus-2023>
- Betancourt, F. (2023). Temporal visitation patterns of points of interest in cities on a planetary scale: a network science and machine learning approach. *Scientific Reports*, 13(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-023-32074-w>

- Chen, T. (2022). Air travel choice, online meeting and passenger heterogeneity – An international study on travellers' preference during a pandemic. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 165, 439–453. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.09.020>
- Faradina, Triska (2007) *Gambaran Persepsi*. Universitas Indonesia. Depok
- Hou, Q. (2023). The Eligibility Detection Method of Runway Edge Lights Based on Improved CenterNet. *Proceedings of SPIE - The International Society for Optical Engineering*, 12754. <https://doi.org/10.1117/12.2684293>
- Hu, K. C. (2023). Applying Quality Risk Evaluation and TRIZ to Explore the Improvement Strategies of Airport Service Quality: A Case of Taoyuan International Airport. *Journal of Quality*, 30(4), 247–280. [https://doi.org/10.6220/joq.202308_30\(4\).0001](https://doi.org/10.6220/joq.202308_30(4).0001)
- Indonesia, Undang-Undang Tentang Penerbangan, UU No.1 Tahun 2009, LN No.1 Tahun 2009
- Li, L. (2022). How has airport service quality changed in the context of COVID-19: A data-driven crowdsourcing approach based on sentiment analysis. *Journal of Air Transport Management*, 105. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2022.102298>
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman, 2007, *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*, Jakarta : UI Press.
- Moleong, J. Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Prabo, Majid. 2008. *Jenis-Jenis Penumpang*, Solo, <http://eprints.undip.ac.id/2008/pengertian-penumpang>, (diakses pada tanggal 14 Juni 2023)
- Republik Indonesia. 2013, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 69 Tahun 2013 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Robbins, Stephen P, 2003. *Perilaku Organisasi*, Jilid 2, PT. Indeks Kelompok
- Sabit, R. (2023). Exploring access modes to Baghdad international airport. *E3S Web of Conferences*, 402. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202340202006>
- Shin, H. (2023). Impact of innovation characteristics of airport self-bag-drop service on attitude, trust, and behavioural intention: using trust transfer theory. *Asian Journal of Technology Innovation*, 31(3), 604–624. <https://doi.org/10.1080/19761597.2022.2146595>
- Suherman, E. 2012, *Hukum Udara Indonesia Dan Internasional*, Bandung: Alumni
- Sulu, D. (2022). Air-Travelers' Perceptions of Service Quality during the COVID-19 Pandemic: Evidence from TripAdvisor.com. *Sustainability (Switzerland)*, 14(1). <https://doi.org/10.3390/su14010435>
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sudijono, Anas. (2011). *Evaluasi Pedidikan*. Jakarta; Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono, (2014), *Statistika Untuk Penelitian*, CV Alfabeta, Bandung.
- Waidi, 2006. *Pemahaman dan teori persepsi*. RemajaKarya, Bandung.
- Website Lion Air.(2023, 7 Maret). *Layanan Web Check In Lion Group*.Diakses pada 14 Juni 2023, dari <https://lionairgroupsupport.freshdesk.com/id/support/solutions/articles/70000626104-layanan-web-check-in-lion-group>