BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modernisasi dan globalisasi yang semakin pesat, sektor transportasi menjadi salah satu elemen penting dalam mendukung kegiatan produksi dan konsumsi. Salah satu industri transportasi yang berperan besar dalam mendorong kemajuan suatu negara adalah industri penerbangan. Seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi, industri penerbangan di Indonesia juga mengalami perkembangan yang cukup signifikan, meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan seperti infrastruktur dan regulasi yang perlu terus diperbaiki. (Suryanto, 2021). Perkembangan industri penerbangan di Indonesia terlihat dengan munculnya berbagai maskapai baru serta adopsi teknologi yang lebih canggih, seperti peningkatan aspek keselamatan dan efisiensi operasional melalui inovasi teknologi terbaru. Seiring dengan hal tersebut, industri ini terus beradaptasi untuk menghadapi tantangan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dinamika perkembangan industri penerbangan ini mendorong peningkatan permintaan masyarakat terhadap layanan transportasi udara. Meskipun demikian, masih banyak aspek yang perlu diperbaiki oleh maskapai untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka di mata konsumen. Kualitas layanan ini melibatkan serangkaian atribut produk atau layanan yang memberikan pengalaman memuaskan bagi pengguna, yang mencakup aspek keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi (Pratama & Anggraeni, 2022).

Perkembangan industri penerbangan global yang pesat memberikan dampak positif bagi Indonesia. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) telah menetapkan sejumlah misi strategis untuk mendukung pertumbuhan industri penerbangan domestik. Beberapa inisiatif utama termasuk peningkatan kualitas infrastruktur penerbangan, memperluas investasi dan kemitraan nasional serta internasional, serta memperkuat regulasi dan tata kelola kelembagaan yang lebih efektif dan terstruktur (Bappenas, 2022). Dalam hal ini, pemerintah berupaya menciptakan

ekosistem yang dapat mendorong efisiensi operasional maskapai, yang merupakan faktor penting dalam meningkatkan daya saing industri penerbangan Indonesia di pasar global.

Dalam rangka mendukung sektor penerbangan yang lebih kompetitif, pemerintah mendorong setiap maskapai di Indonesia untuk mengadopsi strategi yang dapat meningkatkan efisiensi operasional mereka. Peningkatan efisiensi ini menjadi kunci utama dalam mengoptimalkan kinerja maskapai, karena tidak hanya membantu dalam mengurangi pengeluaran, tetapi juga mendukung peningkatan layanan dan pengelolaan sumber daya yang lebih baik. Dengan efisiensi yang tepat, maskapai diharapkan dapat meminimalkan risiko operasional dan memastikan pencapaian sasaran jangka panjang yang berkelanjutan (Tan & Kumar, 2022). Efisiensi ini juga sangat relevan bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, seperti maskapai penerbangan, yang harus selalu mengadaptasi teknologi dan inovasi untuk memberikan layanan terbaik bagi konsumennya. Industri penerbangan global yang terus berkembang pesat membawa peluang besar. The Aerospace Industries Association, salah satu lembaga terkemuka di dunia penerbangan, memperkirakan nilai pasar industri penerbangan pada tahun 2030 dapat mencapai USD 573,6 miliar (Bappenas, 2022). Hal ini tentu menjadi peluang positif bagi Indonesia, yang sedang bertransformasi menjadi negara dengan ekonomi yang lebih maju.

Namun, meskipun ada perkembangan yang pesat, masih ada kekurangan dalam penelitian mengenai hubungan antara efisiensi dan produktivitas dalam industri penerbangan. Oleh karena itu, salah satu tujuan penelitian ini adalah untuk memperluas kajian mengenai efisiensi dalam konteks digitalisasi industri penerbangan. Indonesia, sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, memiliki peran strategis bagi industri penerbangan. Mobilitas antar pulau menjadi sangat penting untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan mengurangi kesenjangan sosial. Kemajuan dalam industri penerbangan Indonesia tercermin dari banyaknya maskapai yang ada, baik yang dimiliki negara (BUMN) seperti Garuda Indonesia, maupun maskapai swasta seperti Sriwijaya Air, AirAsia, Lion Air, Citilink, dan lainnya.

Dalam era digital yang terus berkembang, teknologi semakin mempengaruhi cara perusahaan berinteraksi dengan konsumen. Web server kini tidak hanya berfungsi untuk menyajikan halaman statis, tetapi juga memungkinkan penyediaan konten dinamis yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Aplikasi berbasis web kini memungkinkan berbagai interaksi, mulai dari pengolahan data, pengambilan informasi dari server database, hingga transaksi online seperti pendaftaran dan pengiriman email (Pratama & Anggraeni, 2022). Kualitas situs web yang baik sangat mempengaruhi kepuasan pengguna, karena persepsi pengguna terhadap antarmuka dan kecepatan layanan dapat meningkatkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan, termasuk maskapai penerbangan, untuk terus berinovasi dalam mengembangkan dan memperbarui situs web mereka untuk memberikan pelayanan yang efisien dan memuaskan bagi pelanggan.

Citilink, sebagai salah satu maskapai penerbangan Indonesia, terus berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang dengan memanfaatkan teknologi digital. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Citilink adalah penerapan sistem *check-in* berbasis web, khususnya *check-in* online, untuk memberikan kemudahan bagi penumpang. Saat ini, Citilink telah mengimplementasikan lima jenis sistem *check-in*, yaitu *check-in* konvensional, *web check-in*, *mobile check-in*, *self baggage drop*, dan *self check-in*. Sistem *check-in* konvensional masih dilakukan melalui counter yang dilayani petugas, namun kekurangan utama dari sistem ini adalah antrian panjang yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang. Sebaliknya, *web check-in* dan *mobile check-in* memiliki prosedur yang hampir sama, namun berbeda dalam cara penggunaannya. *Web check-in* dilakukan melalui browser, sementara *mobile check-in* menggunakan aplikasi yang dapat diunduh dari *Google Play Store* atau *App Store*. *Self baggage drop* adalah fasilitas yang memungkinkan penumpang untuk menyelesaikan prosedur *check-in* dan menyerahkan bagasi secara mandiri menggunakan mesin.

Web check-in, yang menjadi salah satu fitur unggulan Citilink, menawarkan prosedur yang sangat sederhana dan praktis. Penumpang hanya perlu

memasukkan kode konfirmasi atau nomor *e-ticket*, diikuti dengan nama belakang, dan *boarding pass* akan muncul. *Boarding pass* ini dapat dicetak atau di-*screenshot* untuk memudahkan penumpang saat menunjukkan kepada petugas di gerbang. Meskipun demikian, di Indonesia, sistem web *check-in* ini hanya tersedia untuk penumpang yang tidak membawa bagasi dan tidak termasuk penumpang dengan kebutuhan khusus atau ibu hamil. Salah satu kelemahan dari sistem *check-in* tradisional adalah panjangnya antrian yang membuat penumpang merasa lelah. Berdasarkan penelitian oleh Syafi'i dan Ulfa (2021).

Penerapan sistem digital di Citilink bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan serta mengurangi waktu tunggu yang panjang di bandara. Sistem web check-in, misalnya, memungkinkan penumpang untuk melakukan proses check-in dengan mudah melalui perangkat mereka tanpa perlu antri panjang di counter, yang tentunya berimbas pada peningkatan efisiensi operasional maskapai. Teknologi ini juga berperan dalam mengurangi kerumunan penumpang, mempercepat proses administrasi, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Meskipun sudah ada penerapan sistem digital yang cukup signifikan, tantangan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional masih terus ada, dan hal ini membutuhkan evaluasi lebih mendalam.

Dengan pesatnya perkembangan industri penerbangan global dan tuntutan untuk memberikan layanan terbaik, Citilink harus mampu melakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap implementasi teknologi digital ini. Evaluasi digital menjadi sangat penting untuk menilai seberapa jauh teknologi yang diterapkan mampu meningkatkan operasional penerbangan, mengurangi kendala yang ada, serta memperbaiki kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap penerapan teknologi digital dalam meningkatkan operasional penerbangan di PT. Citilink Indonesia, khususnya dalam sistem check-in dan pengaruhnya terhadap efisiensi layanan yang diberikan kepada penumpang dan mendukung program *Go Green* dengan mengurangi penggunaan kertas.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka dijadikan dasar untuk melaksanakan penelitian tentang penerapan teknologi digital dalam operasional penerbangan dan dampaknya terhadap efisiensi layanan, kualitas, serta kepuasan pelanggan yang berjudul: “Penerapan Sistem Web-Check In dalam Meningkatkan Efisiensi Penerbangan di PT. Citilink Indonesia”.

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa masalah yang dapat muncul dapat diidentifikasi oleh peneliti sebagai berikut :

- 1) Meningkatnya jumlah maskapai penerbangan yang mengadopsi teknologi *web check-in*.
- 2) Persaingan antar maskapai penerbangan dalam menyediakan layanan *web check-in* yang lebih efisien.
- 3) Potensi kendala dalam implementasi sistem *web check-in*, seperti masalah teknis dan kurangnya pemahaman pelanggan.

1.3 Ruang Lingkup/Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus dan kedalaman analisis, penelitian ini dibatasi oleh beberapa ruang lingkup sebagai berikut:

- 1) Jenis teknologi digital yang diteliti hanya mencakup sistem *web check-in*, tidak termasuk *mobile check-in*, *self check-in*, ataupun sistem lain di luar proses *check-in*.
- 2) Segmentasi pengguna yang menjadi objek kajian dibatasi pada penumpang Citilink yang menggunakan fasilitas *web check-in* tanpa membawa bagasi dan bukan merupakan penumpang berkebutuhan khusus atau ibu hamil.
- 3) Penelitian ini difokuskan pada layanan Citilink di wilayah operasional tertentu, misalnya Bandara Soekarno-Hatta atau Halim Perdana Kusuma, dengan mempertimbangkan ketersediaan data dan akses informasi.
- 4) Analisis efisiensi operasional dibatasi pada aspek layanan *check-in* dan tidak mencakup seluruh proses operasional maskapai secara keseluruhan.

- 5) Waktu penelitian dibatasi dalam periode tertentu sesuai dengan pelaksanaan survei dan pengumpulan data lapangan.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

- 1) Faktor lingkungan internal dan eksternal apa saja yang mempengaruhi pengembangan usaha PT. Citilink Indonesia ?
- 2) Bagaimana posisi perusahaan berdasarkan faktor lingkungan internal dan eksternal yang mempengaruhi pengembangan usaha PT. Citilink Indonesia ?
- 3) Apa saja alternatif strategi yang sesuai bagi PT. Citilink Indonesia dalam mengembangkan usahanya?

1.5 Manfaat dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya :

- 1) Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memperkaya pemahaman tentang penerapan teknologi digital dalam sektor penerbangan, khususnya dalam manajemen operasional dan pelayanan pelanggan. Hasilnya dapat memperluas wawasan ilmiah mengenai efisiensi operasional melalui digitalisasi.
- 2) Manfaat Praktis
 - a. Bagi PT. Citilink Indonesia

Penelitian ini memberikan masukan mengenai penerapan sistem web check-in dan teknologi digital lainnya, serta bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional melalui inovasi digital. Temuan ini dapat

digunakan untuk pengambilan keputusan strategis dan pengembangan layanan lebih lanjut.

- b. Bagi Penumpang Penelitian ini menjelaskan manfaat penggunaan sistem digital dalam proses check-in, yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang, serta mempercepat proses check-in di bandara.
- c. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya Penelitian ini menjadi referensi untuk pengembangan penelitian lebih lanjut mengenai transformasi digital dalam layanan publik, serta dapat digunakan untuk penelitian komparatif atau model evaluasi kepuasan pelanggan berbasis teknologi.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Untuk menjaga fokus dan kedalaman analisis, penelitian ini bertujuan untuk mencapai hal-hal berikut:

- 1) Untuk mengevaluasi implementasi teknologi *web check-in* pada maskapai Citilink dalam konteks efisiensi layanan kepada penumpang.
- 2) Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan sistem *web check-in* sebagai bentuk layanan digital maskapai.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh teknologi digital terhadap efisiensi operasional maskapai dalam proses *check-in*.
- 4) Untuk mengkaji kontribusi sistem digital terhadap pengurangan penggunaan kertas dan sejauh mana hal ini mendukung program keberlanjutan lingkungan (*Go Green*).

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam lima bab utama dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan berbagai teori yang mendasari penelitian serta ulasan tentang penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan. Selain itu, bab ini juga menyampaikan kerangka konsep dan hipotesis yang menjadi landasan dalam analisis yang dilakukan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, termasuk desain penelitian, instrumen penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis serta validitas data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dari analisis data dan memberikan penafsiran terhadap temuan-temuan yang diperoleh. Hasil tersebut akan dibandingkan dengan temuan dari penelitian sebelumnya untuk melihat konsistensi dan kontribusi penelitian ini terhadap pengembangan pengetahuan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini berisi ringkasan dari hasil penelitian dan implikasi yang dapat diterapkan dalam praktik. Di samping itu, bab ini juga memberikan rekomendasi bagi pihak-pihak terkait dan arahan untuk penelitian selanjutnya.