

Analisis Persepsi dan Pemahaman Penggunaan Bookcabin pada Penumpang Maskapai Lion Air di Bandara Hang Nadim Batam

Niken Ayu Tarisa¹, Aprizal Putra^{2*}

^{1, 2} Politeknik Negeri Batam, Batam, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini menganalisis persepsi dan pemahaman penumpang Lion Air terhadap aplikasi BookCabin di Bandara Internasional Hang Nadim Batam. Dari 40 informan yang diwawancarai, sebanyak 75% menyatakan aplikasi ini memudahkan proses check-in, namun 60% masih kesulitan memahami waktu check-in dan prosedurnya. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis menggunakan teknik tematik Miles dan Huberman. Hasil menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi dari maskapai menjadi kendala utama dalam pemanfaatan maksimal aplikasi ini. Penelitian ini memberikan masukan bagi maskapai untuk meningkatkan efektivitas layanan digital check-in.

Kata Kunci: Bookcabin, Persepsi, Pemahaman, Check-In Online, Lion Air

Histori Artikel

Diterima 06 Juni 2025, Direvisi 19 Juni 2025, Disetujui 1 Juli 2025, Dipublikasi 30 Juli 2025.

***Penulis Koresponden:**

dinda@polibatam.ac.id

DOI:

<https://doi.org/10.60036/5gd33350>

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam industri penerbangan telah mendorong maskapai untuk menyediakan layanan mandiri berbasis teknologi, salah satunya adalah proses check-in online. Layanan ini bertujuan meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan penumpang, terutama dalam mengurangi antrean di bandara. Maskapai Lion Air, sebagai bagian dari Lion Group, telah menerapkan kebijakan wajib check-in online melalui aplikasi BookCabin sejak pertengahan tahun 2023. Melalui aplikasi ini, penumpang diharapkan melakukan check-in secara mandiri dalam rentang waktu 12 jam hingga 45 menit sebelum keberangkatan.

Namun, penerapan sistem ini belum berjalan optimal. Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak penumpang yang belum melakukan check-in online, sehingga menyebabkan antrean panjang di konter bandara, khususnya di Bandara Internasional Hang Nadim Batam. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan digitalisasi layanan dan kesiapan pengguna dalam mengadopsi teknologi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal, ditemukan bahwa pemahaman penumpang terhadap penggunaan BookCabin masih rendah. Banyak dari mereka tidak mengetahui batas waktu check-in online, tidak familiar dengan fitur aplikasi, atau bahkan tidak mendapatkan informasi sosialisasi yang memadai dari pihak maskapai. Padahal, keberhasilan digitalisasi layanan sangat bergantung pada penerimaan dan pemahaman pengguna akhir.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dan pemahaman penumpang Lion Air terhadap penggunaan aplikasi BookCabin, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat efektivitas adopsi layanan digital ini di Bandara Hang Nadim Batam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan penelitian adalah 40 penumpang Lion Air yang telah menggunakan aplikasi BookCabin, dipilih dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman, yang mencakup proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik.

Fokus utama penelitian ini adalah mengeksplorasi persepsi dan pemahaman penumpang terhadap penggunaan aplikasi BookCabin. Persepsi diartikan sebagai tanggapan, kesan, atau penilaian penumpang terhadap kemudahan, kenyamanan, dan kepraktisan aplikasi. Sementara pemahaman merujuk pada tingkat pengetahuan dan kejelasan prosedur check-in online yang dimiliki penumpang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan dua tema utama yaitu persepsi dan pemahaman penumpang terhadap aplikasi BookCabin.

Persepsi terhadap BookCabin

Sebagian besar informan menyatakan bahwa aplikasi ini memudahkan proses perjalanan. Seorang informan menyebutkan, "Saya jadi nggak perlu antre panjang di konter, bisa langsung ke boarding." Namun, terdapat pula keraguan terhadap keandalan aplikasi, seperti dikatakan oleh salah satu responden, "Kadang aplikasinya error, jadi saya bingung harus bagaimana." Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum persepsi penumpang terhadap aplikasi ini cenderung positif, namun masih ada kekhawatiran mengenai stabilitas sistem.

Pemahaman terhadap Prosedur Check-In

Sebanyak 60% informan mengaku tidak mengetahui batas waktu check-in online dan fitur lainnya. Salah satu informan menyatakan, "Saya nggak tahu kalau harus check-in dulu, saya pikir masih bisa langsung ke konter kayak dulu." Kurangnya sosialisasi dari maskapai disebut sebagai penyebab utama ketidaktahuan ini. Faktor usia, tingkat literasi digital, dan kebiasaan lama juga turut memengaruhi sejauh mana penumpang memahami penggunaan aplikasi BookCabin.

Uji Triangulasi dalam Analisis Data

Untuk memperkuat keabsahan hasil penelitian, peneliti melakukan uji triangulasi yang terdiri dari triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan dengan latar belakang berbeda, seperti perbedaan usia, frekuensi penerbangan, serta tingkat kenyamanan dalam menggunakan teknologi. Meskipun karakteristik mereka beragam, ditemukan pola konsisten bahwa sebagian besar penumpang merasa terbantu oleh aplikasi namun masih menghadapi kendala dalam memahami alur check-in online.
2. Triangulasi teknik dilakukan dengan menggabungkan hasil wawancara mendalam, observasi langsung di area konter check-in Bandara Hang Nadim, serta dokumentasi berupa materi sosialisasi dari pihak maskapai. Observasi menunjukkan bahwa meskipun layanan digital telah diwajibkan, antrean masih terjadi karena banyak penumpang belum memahami bahwa check-in harus dilakukan sebelum menuju konter. Hal ini menguatkan temuan dari wawancara yang menunjukkan adanya kesenjangan informasi dari pihak maskapai kepada pengguna.

Dengan adanya uji triangulasi, data yang dikumpulkan menjadi lebih terpercaya dan memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kondisi aktual di lapangan. Proses ini membantu peneliti memastikan bahwa temuan tidak hanya bersifat persepsi subjektif, melainkan juga mencerminkan fenomena yang konsisten dan dapat diverifikasi melalui berbagai sumber.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang Lion Air di Bandara Internasional Hang Nadim Batam memiliki persepsi positif terhadap penggunaan aplikasi BookCabin. Mereka menilai aplikasi ini memudahkan proses check-in karena dapat dilakukan secara mandiri, cepat, dan tanpa perlu antre di konter. Hal ini mencerminkan bahwa dari sisi kenyamanan dan efisiensi, aplikasi BookCabin telah diterima dengan baik oleh pengguna.

Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa pemahaman teknis penumpang terhadap prosedur dan ketentuan penggunaan aplikasi masih tergolong rendah. Banyak penumpang yang tidak mengetahui batas waktu check-in online atau tidak memahami langkah-langkah penggunaan aplikasi. Minimnya sosialisasi, kurangnya edukasi digital, dan perbedaan tingkat literasi teknologi menjadi faktor utama yang menyebabkan kesenjangan antara penerapan sistem dan kesiapan pengguna.

Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital dalam layanan check-in sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam memahami dan menggunakan teknologi tersebut. Maskapai perlu meningkatkan upaya sosialisasi dan edukasi melalui berbagai media yang mudah diakses oleh penumpang, agar adopsi aplikasi BookCabin dapat berjalan lebih optimal dan merata di semua segmen pengguna.

Bagi pihak maskapai, disarankan untuk meningkatkan sosialisasi penggunaan aplikasi BookCabin melalui media yang mudah diakses, seperti infografis, video singkat, atau panduan visual di area check-in. Edukasi langsung oleh petugas juga penting untuk membantu penumpang yang belum familiar dengan teknologi digital.

Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi komparatif dengan maskapai lain guna melihat efektivitas implementasi layanan digital secara lebih luas. Penelitian juga dapat menggali lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh penumpang, seperti usia, pengalaman, dan literasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Adacher, L., & Flamini, M. (2021). Optimization of airport check-in service quality focused on operational costs and passengers' satisfaction. *PLOS ONE*, 16(8), e0253586.
- Ariyono, P. C. (2018). Dampak inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan dan peningkatan nilai pelanggan di bandara Adisutjipto Yogyakarta.
- Agdiasvy, B. H., & Ariebowo, T. (2024). Analisis persepsi dan pemahaman penggunaan check-in online pada penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. *Aerospace Engineering*, 1(1), 11. <https://doi.org/10.47134/aero.v1i1.2328>
- Chen, W., et al. (2022). Modern web technologies and their applications in dynamic data management.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- <https://sumatra.bisnis.com/read/20241224/534/1826783/jumlah-penumpang-di-bandara-hang-nadim-alami-lonjakan-jelang-libur-nataru>. diakses 27 Desember 2024
- Lexy J Moleong, (2016), Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, hal. 186.
- Mayasopa, R. P., & Putrie, A. R. (2023). Pengaruh sistem Book Cabinterhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(5), 234-248.
- Moon, H. G., Lho, H. L., & Han, H. (2021). Self-check-in kiosk quality and airline non-contact service maximization: How to win air traveler satisfaction and loyalty in the post-pandemic world? *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 38(4), 383-398.
- Moleong, Lexy J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Pence Jr, G. (2024). Digitalization of customer service: Flying high or grounded—Case study on Finnair ground customer service at Helsinki-Vantaa Airport.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pengurusan, J. F., Dhabi, A., & Dhabi, Z. C. A. (2022). Impact of airline service quality on passenger satisfaction and loyalty: Moderating influence of price sensitivity and quality seekers. *Transformations in Business & Economics*, 21(3), 57.
- Sugiyono. (2019). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sukitman, T., & Ridwan, M. (2016). Implementasi Pendidikan Nilai (Living Values Education) Dalam Pembelajaran IPS (Studi Terhadap Pembentukan Karakter Anak Di Tingkat Sekolah Dasar). *Profesi Pendidikan Dasar*, 3(1), 30-41.
- Suwannakul, E. (2021). Role of technology readiness in airline passengers' perceptions of self-service technology quality. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 10(2), 670-681.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273-315.
- Wonmaly, E. P. D., & Yudianto, K. (2023). Pengaruh inovasi layanan check-in maskapai Sriwijaya Air terhadap kepuasan pelanggan di Yogyakarta International Airport. *JLEB: Journal of Law, Education and Business*, 1(2), 620-632.