

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi udara seperti pesawat terbang merupakan transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat saat ini. Masyarakat menggunakan pesawat terbang untuk berpergian karena keamanan, kenyamanan dan ketepatan waktunya. Hal ini juga dikarenakan karena daya beli masyarakat sudah sedikit membaik. Saat ini maskapai penerbangan juga bersaing untuk menambah armada penerbangan mereka, demi bisa bersaing dengan armada armada lainnya. Persentasenya untuk moda transportasi udara 20%, transportasi laut sekitar 12%, transportasi darat 8% dan transportasi kereta api 8%, Hal ini disampaikan ketua masyarakat transportasi Indonesia (Liputan6, 2013).

Semakin tingginya perkembangan moda transportasi udara, dengan itu juga semakin meningkat juga minat masyarakat untuk menggunakan pesawat terbang sebagai transportasi pilihan mereka untuk berpergian. Tercatat dalam 10 tahun terakhir transportasi udara mengalami kenaikan sekitar 15% pertahunnya untuk penerbangan domestik atau dalam negeri dan untuk penerbangan internasional mengalami kenaikan sebesar 6% (Kementerian Perhubungan, 2016)

Tidak hanya moda transportasi udara yang mengalami perkembangan yang sangat pesat, PT Angkasa Pura II (Persero) sebagai perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia juga telah memberikan inovasi baru pada setiap bandar udara yang dikelolanya. Salah satunya yaitu bandara internasional minangkabau

yang telah melakukan banyak inovasi dalam teknologi digital yang ada pada terminal bandar udaranya.

Menurut Nugroho (2018), Perkembangan teknologi yang sangat cepat membuat pengaruh yang sangat signifikan terhadap perubahan proses bisnis. Dengan munculnya generasi milenial yang lahir pada era teknologi atau yang sering disebut *digital native* adalah tantangan tersendiri bagi perusahaan PT Angkasa Pura II (Persero), karena berbeda dengan karakter-karakter sebelumnya. Untuk mampu mempersiapkan dan beradaptasi dengan perubahan ini, perusahaan tidak mampu melakukan ini sendiri dan harus bisa membangun jaringan yang kuat dan luas.

PT Angkasa Pura II sebuah perusahaan jasa yang bergerak pada bidang kebandar udaraan yang kini telah memulai untuk menjadi perusahaan yang menggunakan berbagai macam teknologi digital. PT Angkasa Pura II menggunakan berbagai teknologi digital untuk meningkatkan operasional pelayanan agar pelanggan dapat merasakan kepuasan dan kenyamanan. Saat ini PT Angkasa Pura II telah banyak menggunakan teknologi digital pada setiap Bandar Udara yang dikelolanya, salah satunya yaitu Bandar Udara Internasional Minangkabau.

Pada saat sekarang ini telah banyak dirasakan perkembangan yang terjadi pada PT Angkasa Pura II, sangat banyak kemajuan dan pembaharuan-pembaharuan yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura II untuk meningkatkan citra dan menjadi bandar udara yang mampu bersaing di kancah nasional dan internasional. Pekerjaan yang dulu dilakukan dengan cara manual

sekarang telah bisa dilakukan dengan teknologi digital yang mendukung. Dengan adanya teknologi digital baru sekarang ini, PT Angkasa Pura II akan tetap menjaga kenyamanan, keamanan dan kepuasan pelanggan. PT Angkasa Pura II akan tetap menjaga efektifitas dan efisiensi kinerjanya.

Berbagai macam produk layanan digital sudah banyak diperkenalkan pada Bandar Udara Internasional Minangkabau seperti, *Self Check-In*, *Digital Banner*, *Digital Map*, *Digital Info BMKG*, *Flight Information Display*, *E-toilet*, *iPerforme*, *SIDOEL* (Sistem Dokumen Elektronik), dan *CTF* (*Customer Touchpoint Feedback*). Transformasi digital pada PT Angkasa Pura II (Persero) bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Upaya mengdigitalisasi yang dilakukan oleh perusahaan ini merupakan sebuah program yang diberi nama *Smart Airport*. Dijelaskan bahwa program digitalisasi ini mencakup tiga komponen yaitu, infrastruktur pintar (*Smart Infrastructure*), konten yang terhubung (*Connected Content*), dan komunitas bandara (*Airport Community*), (Awaluddin, 2017).

Untuk mendukung keberhasilan dan meningkatkan operasional pelayanan pada sebuah perusahaan seperti PT Angkasa Pura II, sudah pasti sangat dibutuhkan sebuah teknologi digital yang mampu memudahkan karyawan dan konsumennya. Yang pada akhirnya akan berujung pada teknologi digital yang berbasis *online*.

Teknologi digital lainnya seperti *Digital Map* yang ada pada bandar udara internasional minangkabau dapat memudahkan seseorang untuk mengetahui lokasi yang ada pada bandar udara tersebut. Begitu juga dengan teknologi digital SIDOEL atau sistem dokumen elektronik yang dapat memudahkan karyawan dalam mengelola naskah/dokumen atau kearsipan aktif (khususnya naskah dinas dan disposisi) secara digital guna mempercepat proses bisnis antar unit di PT Angkasa Pura II (Persero). Dan ada lagi sebuah aplikasi bernama *iperforme* yang hanya dapat diakses oleh kalangan internal dan menjadi alat bantu operasi internal. Aplikasi ini dapat membantu memantau aktifitas di bandar udara. Pengoperasian bandar udara dapat lebih mudah dan memastikan keberlangsungan pelayanan prima kepada semua pengguna jasa bandar udara.

Teknologi digital selanjutnya CTF (*Customer Touchpoint Feedback*) yaitu teknologi berupa mesin yang ada pada bandar udara yang berfungsi untuk mengetahui seberapa puas pengguna jasa bandar udara. Teknologi ini berupa sebuah mesin yang berisikan tentang penilaian seberapa puas pengguna jasa bandar udara, pengaplikasian CTF ini hanya dengan cara, pengguna jasa bisa menekan salah satu dari *emoticon* yang tertera pada layar mesin CTF tersebut. Ada lima *emoticon* yang terdapat layar mesin tersebut, mulai dari *emoticon* tertawa sampai dengan *emoticon* menangis. Yang memiliki arti jika seorang pengguna jasa bandar udara menekan *emoticon* tertawa sama artinya mereka puas dengan pelayanan pada bandar udara.

Selanjutnya terdapat *flight information display* pada bandar udara yang merupakan salah satu teknologi digital yang memudahkan semua pengguna jasa bandar udara untuk mengetahui jadwal *check-in* penerbangan. *Flight information display* ini tentu saja sangat membantu pengguna jasa dan memudahkan mereka mengetahui durasi jadwal *check-in* tanpa harus bertanya-tanya kepada petugas bandara. Dalam hal ini sudah terbukti bahwa penggunaan teknologi digital sangat efektif dan efisien.

Teknologi digital adalah teknologi yang cara pengoperasionalannya sudah sedikit menggunakan tenaga manusia lagi. Namun teknologi digital lebih menggunakan sistem pengoperasian yang sudah canggih dan otomatis dengan sistem yang sudah terkomputerisasi dan format yang dapat dibaca oleh komputer. Dengan kemajuan teknologi kini teknologi digital mampu mengolah data dengan seperangkat komputer dan memanfaatkan jaringan yang ada untuk menghubungkan antar komputer.

Bisa disimpulkan bahwa visi PT Angkasa Pura II ialah menjadi bandar udara dengan konektivitas yang tinggi ke banyak kota atau negara dan memanfaatkan teknologi modern yang terintegritasi dalam operasional bandara dan peningkatan pelayanan penumpang.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menulis proposal kegiatan magang ini dengan judul **“Pemanfaatan Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Operasional Pelayanan Pada PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis dapat mendapatkan beberapa rumusan masalah yang terkait dengan pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan operasional PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perkembangan teknologi digital pada PT Angkasa Pura II?
2. Apa saja produk layanan teknologi digital yang digunakan oleh PT Angkasa Pura II?
3. Bagaimana pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan operasional pelayanan pada PT Angkasa Pura II?

1.3 Tujuan dan Manfaat Magang

Tujuan Kegiatan Magang

Adapun tujuan penulis melaksanakan kegiatan magang pada PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perkembangan teknologi digital pada PT Angkasa Pura II.
2. Untuk mengetahui produk layanan teknologi digital apa saja yang digunakan PT Angkasa Pura II.
3. Untuk mengetahui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan operasional pelayanan pada PT Angkasa Pura II.

Manfaat Kegiatan Magang

Adapun manfaat yang akan diperoleh selama kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Manfaat yang dapat diperoleh bagi Akademisi adalah sebagai referensi, informasi untuk mengetahui bagaimana perkembangan dan pemanfaatan teknologi digital yang ada pada PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau.

2. Bagi Praktisi

Sebagai masukan, informasi maupun saran kepada perusahaan guna meningkatkan teknologi digital yang digunakan pada perusahaan dalam meningkatkan operasional pelayanan pada PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau.

1.4 Tempat dan Waktu Magang

Magang ini dilaksanakan pada PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau selama 40 (empat puluh) hari kerja yang dimulai dari 23 Desember 2019 sampai dengan 19 Februari 2020 dengan hari kerja senin sampai dengan jumat atau menyesuaikan dengan tempat magang.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat kegiatan magang, tempat dan waktu kegiatan magang dan sistematika penulisan laporan kegiatan magang.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang teknologi digital yang digunakan untuk meningkatkan operasional pelayanan.

BAB III : GAMBARAN UMUM DAN PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau yang meliputi sejarah singkat perusahaan, penjelasan mengenai logo perusahaan, visi dan misi perusahaan, uraian tugas dan struktur organisasi perusahaan serta aktifitas yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini membahas dan menjelaskan tentang bagaimana pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan operasional pelayanan pada PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil-hasil pembahasan kegiatan magang yang dilakukan, dan saran yang dapat berguna bagi perusahaan demi kelangsungan perusahaan.