

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dalam menjalankan tugasnya PT Angkasa Pura II (Persero) sebagai pengelola Bandar Udara Internasional Minangkabau telah menerapkan berbagai macam teknologi digital yang menunjang peningkatan kepada operasional pelayanannya. Teknologi digital sendiri berarti teknologi yang cara pengoperasionalannya sudah tidak banyak menggunakan tenaga manusia lagi. Akan tetapi teknologi digital lebih cenderung menggunakan sistem pengoperasian yang otomatis dan canggih menggunakan sistem komputerisasi atau format yang dapat dibaca oleh komputer. Teknologi digital ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data dan juga sebuah sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya.

Dengan adanya transformasi teknologi pada PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau membuat karyawannya menjadi pekerja yang melek dengan teknologi digital. Teknologi digital yang telah digunakan oleh PT Angkasa Pura II (Persero), yaitu: *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)*. Semua teknologi digital yang telah digunakan pada PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau masing-masing memiliki peran dalam meningkatkan pelayanan atau *service* yang

diberikan kepada pengguna jasa pada bandar udara internasional minangkabau.

Dengan adanya kemajuan teknologi digital seperti ini PT Angkasa Pura II (Persero) sangat menjaga kenyamanan pada setiap pengguna jasanya. PT Angkasa Pura II (Persero) selalu memastikan bahwa setiap pengguna jasanya merasakan kepuasan dan tidak mendapatkan kendala yang tidak dapat dikendalikan. Seperti mesin *customer touchpoint feedback* yang ada pada banyak tempat, memberi kemudahan bagi pengguna jasa untuk menyampaikan keluhan mereka. Dan teknologi digital lainnya seperti *self check-in*. Sebelum adanya mesin *self check-in* dulu orang yang akan melakukan *check-in* dengan cara mengantri satu per satu pada *check-in* konvensional. Sekarang dengan adanya mesin *self check-in* dapat mengurangi antrian pada antrian *check-in* konvensional. Dan juga aplikasi *sidoel* yang digunakan oleh PT Angkasa Pura II (Persero) membuat pekerjaan lebih cepat dan mudah dilakukan, terutama pekerjaan yang harus dilakukan antara unit unit kantor.

Dari penjelasan di atas dijelaskan bahwa PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau terus bertransformasi dalam teknologi digital untuk meningkatkan operasional pelayanan dan memberikan warna yang berbeda bagi setiap pengguna jasanya. PT Angkasa Pura II (Persero) selalu membuat inovasi-inovasi baru untuk memberikan service yang memuaskan terhadap pengguna jasanya. Dengan demikian, pengguna jasa bandara akan memberikan feedback yang baik pada PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang BIM sehingga dapat bersaing dengan bandar udara lainnya dalam perkembangan teknologi digital.

## 5.2 Saran

Saran untuk pihak perusahaan PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau, di tengah teknologi digital yang sudah meningkat sangat pesat ini. PT Angkasa Pura harus bisa mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi sarana dan prasana yang menggunakan teknologi digital pada Bandar Udara Internasional Minangkabau untuk meningkatkan operasional Pelayanan. Sebagai perusahaan besar yang bergerak di bidang transportasi kebandar udaraan PT Angkasa Pura harus mampu bersaing di ditengah perkembangan zaman ini. PT Angkasa Pura II (Persero) harus mampu bertransformasi dengan cepat dan mewujudkan Bandar Udara Internasional Minangkabau menjadi bandara yang canggih dan mampu bersaing dengan bandar udara lainnya.

PT Angkasa Pura harus lebih mempersiapkan karyawan yang melek dengan teknologi. Karena secanggih apapun teknologi digital yang ada pada Bandar Udara Internasional Minangkabau tetap saja teknologi digital tersebut dikendalikan oleh orang atau karyawan yang bekerja. Dengan adanya karyawan yang melek teknologi maka operasional pelayanan akan berjalan dengan baik. Semoga PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau dapat menjadi bandara yang bisa bersaing ditengah kemajuan zaman yang semakin canggih ini.