Role : Petugas Check In 2

Narasumber : Ahmad Yahya Abdul Aziz (Kelompok 7)

Pewawancara : Wasilatul Dewi Ningrum, Putri Endah Puspitasari, Yasinta Yusniawati

Pelaksanaan : 7 April 2020 pukul 19.30

1. Jika ada aplikasi pemesanan tiket secara online, menurut Anda untuk pengecekan tiket lebih baik tiket di cetak atau tidak?

* Kalau saya sendiri saya lebih memilih tiket digital karena terkadang ada beberapa masalah pada tiket yang cetak seperti tiket lusuh atau sebagainya.

1. Jika penumpang memilih check in offline, apa saja yang Anda butuhkan sebagai petugas check in?

* Untuk kami yang mengecek tiket, menurut kami yang pertama jelas sensor untuk mengecek barcode tiket tersebut dan yang kedua tentu tempat istirahat atau tempat duduk seperti itu karena terkadang di beberapa stasiun, petugas penegeckan tiket tidak mendapat tempat duduk.

1. Menurut Anda, apa saja kendala yang dihadapi ketika check in offline?

* Menurut saya biasanya pada penumpang yang menggunakan tiket cetak terkaang tiketnya sudah lusuh atau kotor hingga tidak terbaca di sensor, sehingga dari kami sendiri kan jadi bingung ini penumpang mau dimasukkan apa enggak jadi ya kami arah kan ke customer service.

1. Jika akan dibuat sistem yang dapat check in online, Sistem seperti apa yang dibutuhkan?

* Yang penting sistem nya itu memudahkan pengguna tiket online jadi seenggaknya mereka tidak perlu mencetak dan sebagainya tidak perlu rumit dan efisien dan memudahkan kami juga yang tidak menyiapkan hal banyak.

1. Sebagai petugas check in, adakah perbedaan cara untuk check in tiket yang tercetak dengan tiket online?

* Sampai saat ini kurang lebih sama, hanya bedanya penumpang tiket online memberikan hp nya untuk yang offline ya memperlihatkan tiket nya yang dicetak. Tapi selebihnya sama, sama2 harus memberikan data dirinya.

1. Jika ada aplikasi check in online, Anda sebagai petugas check in apa yang Anda perlukan untuk memastikan bahwa penumpang tersebut penumpang yang benar?

* Untuk check in online meskipun menggunakan tiket online penumpang tetep harus membawa data diri nya selain itu seenggak nya ada barcode jadi ada code di tiap tiket online yang unik atau berbeda tiap orang nya sehingga tidak ada yang sama atau dobel.

1. Jika pada saat check in ada masalah, seperti penumpang tidak membawa identitas misal KTP, apa yang sebaiknya dilakukan?

* Secara SOP sebenernya penumpang bia mengganti dengan data diri yang lain mungkin SIM atau yang lainnya yang pasti data diri tersebut membuktikan bahwa penumpang tersebut asli misal pada data di SIM yang dibawa itu sama dengan data yang ada.

1. Menurut Anda apakah perlu jika di aplikasi pemesanan tiket online tidak hanya NIK KTP saja yang diinputkan untuk memudahkan proses check in? Mengapa?

* Bagi kamu lebih baik tidak hanya NIK KTP saja kenapa? Apabila penumpang lupa membawa KTP penumpang bisa menggunakan data diri yang lain.

1. Jika pihak kereta api indonesia menghapuskan check in offline artinya semua check in dilakukan online dan penumpang tidak perlu mencetak tiket, Fitur atau kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk menghilangkan adanya kecurangan?

* Pastikan tiket itu memiliki kode yang unik jadi hanya dapat digunakan satu orang dan setelah masuk maka kode tersebut tidak bisa digunakan lagi oleh orang lain.

1. Kondisi apa yang membuat calon penumpang tidak bisa melakukan check in? (misal tidak membawa ktp, kereta sudah berangkat)

* Biasanya pertama saat penumpang tidak bawa tiket, dan ketika penumpang tidak membawa data utama atau data alternatif yang lain sama sekali, dan saat kereta sudah berangkat jadi penumpang tidak dapat check in.

1. Jika calon penum pang tersebut sudah melakukan check in online dan calon penumpang sudah datang ke boarding gate, tetapi ternyata terjadi kesalahan misal tanggal kereta dipesan ternyata salah atau jam nya yang salah. Sebagai petugas check in apa yang akan Anda lakukan?

* Berdasarkan SOP kami mengecek dulu pada tanggal dan jam nya apakah penumpang tersebut datang lebih cepat atau tiket masih untuk besok2nya atau tiket nya sudah kemarin2. Kalau tiketnya sudah untuk kemarin maka tiket sudah hangus tapi jika tiket tersebut untuk hari2 besok nya mungkin akan diarahkan ke CS untuk mengubah jadwal.

1. Jika diharuskan untuk check in offline dan online untuk semua tiket kereta, lebih baik di sistem yang sama atau tetap dengan sistem yang lama?

* Sebenernya bagi kami tidak kan ada masalh yang penting tapi bagusnya lebih baik di sistem yang sama, tetapi bagi developer lebih bagus juga yang sama karena database nya akan terpusat.