Role : Petugas Check In

Narasumber : Bryan Khufa Rahmada Aula (Kelompok 4)

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 menurut saya jika bisa tidak dicetak maka akan lebih baik kerena pastinya nantinya bisa mengurangi antrian percetakan tiket tetapi pelanggan juga lebih baik harus tetap diberi pilihan untuk mencetak atau tidak karena jika sewaktu-waktu sistem mengalami down pengguna tetep bisa mencetaknya.

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

* Kalau dari penumpang biasanya harus menyerahkan kartu tanda pengenal resmi seperti KTP SIM dan tiket boarding pass nya yang di cetak.

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

* Terkadang jika ramai antrian boarding bisa jadi sangat panjang dan antrian juga terjadi ketik penumpang mencetak tiket jadi banyak antrian di stasiun.

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

* Kalau menurut saya penumpang lebih baik bisa menampilkan sebuah barcode yang nantinya bisa di scan oleh alat kita jadi penumpang tidak perlu mencetak langsung saja dari ponsel nya bisa menampilkan barcode nanti bisa di scan oleh kita di boarding gate.

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

* Pada dasarnya SOP nya sama secara garis besar jadi penumpang tetap harus menyerahkan kartu tanda pengenal yang resmi dan tiket atau e-boarding pass sebagai bukti dia telah memberi tiket yang sesuai dengan jadwal.

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

* Jadi kita ketika nge scan barcode yang ada di ponsel penumpang kita seharusnya bisa langsung melihat data penumpang itu di monitor kita lalu kita tinggal mencocokkan data yang ada di monitor kita sama identitas yang dibawa penumpang saat boarding.

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

* Jika penumpang lupa membawa KTP sebenernya ada beberpa dokumen lain yang bisa diserahkan seperti passport SIM buku nikah kartu mahasiswa kartu karyawan kartu pelajar pokoknya yang menandakan kartu resmi yang menandakan atau berisi identitas dia. Terus ketika kepepet nggak bawa semuanya, kalo nggak salah boleh membawa foto kartu identitasnya misal foto KTP nya dia pokok sesuai dengan yang ada di tiket.

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

* Oiya seperti yang saya jelaskan tadi sebelumnya lebih baik disediakan juga nomor SIM nomor passport dan tanda pengenal resmi lainnya untuk berjaga jaga apabila pelanggan lupa membawa KTP jadi masih bisa di cocokkan dengan data 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?

* Patikan tiket hanya bisa dicetak sekali saja secara online terus kemudian pastikan setiap barcode itu hanya berlaku satu kali jadi ketika barcode itu sudah di scan di buat boarding itu pastikan barcode itu sudah tidak bisa di scan lagi.

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

* Kalo kondisi2 itu pada umumnya ketika penumpang sudah terlambat kereta ketika dia melakukan check in kereta yang sudah lewat itu tidak bisa terus ketika dia tidak membawa identitas apapun bener2 nggak bawa tanda pengenal terus yang terakhir ketika penumpang tidak membawa boarding pass baik online maupun offline.

1. Jika calon penumpang 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?

* Sebagai petugas check in sebenernya itu di luar pekerjaan kita, jadi misal ada penumpang yang datang dengan keadaan seperti itu kami akan mengarahkan penumpang menuju loket atau menghubungi customer service untuk melanjutkan ke proses re-schedule atau perubahan 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?

* Kalau yang lama berarti dipisah ya, kalau menurut saya keduanya ada di sistem yang sama agar proses pengecekan ketika di gate ketika kita nge scan bisa lebih cepat karena semua data nya disimpan dalam satu database yang sama.