

## ANALISIS PENGGUNAAN SELF CHECK-IN DALAM MENUNJANG KELANCARAN CHECK-IN DI BANDAR UDARA AHMAD YANI SEMARANG

**Naufal Tegar Afgani**

*Manajemen Transportasi Udara ; STTKD Yogyakarta*

E – Mail: [20090914@students.sttkd.ac.id](mailto:20090914@students.sttkd.ac.id)

### **ABSTRACT**

*Ahmad Yani International Airport in Semarang, Central Java, Indonesia, experienced rapid growth in flight frequency and passenger numbers. To improve efficiency, self check-in facilities were introduced as a practical alternative to the manual check-in process. This study aims to analyze the use of self check-in in expediting the check-in process and identify obstacles faced by passengers and their solutions. The method used is descriptive qualitative, including observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that although the self check-in facility has been well implemented and supported by officers, passengers still face several obstacles. The main obstacles include the limited number of airlines that can be accessed through self check-in machines and passengers' lack of understanding of this technology. Problem solving can be done by improving passenger understanding and expanding the range of airlines available on self check-in machines.*

**Keywords :** *Self Check-In, Check-In, Ahmad Yani Airport Semarang*

### **ABSTRAK**

Bandar Udara Internasional Ahmad Yani di Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, mengalami pertumbuhan pesat dalam frekuensi penerbangan dan jumlah penumpang. Untuk meningkatkan efisiensi, fasilitas self check-in diperkenalkan sebagai alternatif praktis untuk proses check-in manual. Penelitian ini bertujuan menganalisis penggunaan self check-in dalam memperlancar proses check-in dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi penumpang serta solusinya. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun fasilitas self check-in telah diterapkan dengan baik dan didukung oleh petugas, penumpang masih menghadapi beberapa kendala. Kendala utama termasuk terbatasnya maskapai yang dapat diakses melalui mesin self check-in dan kurangnya pemahaman penumpang terhadap teknologi ini. Penyelesaian masalah dapat dilakukan dengan meningkatkan pemahaman penumpang dan memperluas jangkauan maskapai yang tersedia pada mesin self check-in.

**Kata Kunci :** *Self Check-In, Check-In, Bandar Udara Ahmad Yani Semarang*

### **PENDAHULUAN**

Transportasi udara adalah sarana yang digunakan untuk mengangkut orang dan barang melalui udara. Transportasi udara memiliki kecepatan yang tinggi dan mampu menjangkau tempat-tempat yang sulit dijangkau oleh alat transportasi lainnya. Transportasi udara telah menjadi bagian tak terpisahkan dalam kehidupan modern, memungkinkan orang dan barang berpindah dari satu tempat

ke tempat lain dengan cepat dan efisien. Dalam menunjang operasional transportasi udara dibutuhkan sarana dan prasarana, salah satu prasarana yang dibutuhkan adalah bandar udara.

*Check-In Counter* merupakan salah satu pelayanan diberikan oleh unit *ground handling*. *Check-in Counter* ini merupakan tempat yang harus dituju oleh penumpang untuk mencocokkan tiket yang dibawa penumpang dengan identitas yang dimiliki penumpang. Selanjutnya petugas *check-in* akan menerbitkan *boarding pass* yang mencantumkan informasi nama penumpang, waktu boarding, nomor penerbangan, nomor ruang tunggu asal dan tujuan penerbangan, nomor kursi dan kode pemesanan tiket. Petugas *check-in* juga yang akan menimbang dan menginput data bagasi yang dimasukkan. Petugas *Check-in* juga memberikan label bagasi sesuai tiket penumpang agar tidak tertukar saat pengambilan, hal tersebut biasanya dilakukan secara langsung. Sejalan dengan perkembangan teknologi, telah tersedia proses *check-in* lebih praktis dan efisien yang disebut *self checkin*. Sistem *self checkin* adalah fasilitas mandiri yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan pelayanan yang menggunakan suatu mesin dan bukan termasuk *baggage drop*.

Tujuan dilakukannya sistem ini yaitu untuk mengurangi jumlah antrean penumpang di *counter check-in* dan meminimalisir resiko penumpang yang terlambat masuk pesawat serta mempermudah penumpang yang tidak membawa bagasi agar tidak perlu mengantre. Penciptaan teknologi *self check-in* yaitu salah satu inovasi untuk mempermudah penumpang yang tidak membawa bagasi dalam melakukan *check in* di bandar udara (Andri Wijaya, 2020). Sistem teknologi *self check-in* kiosk adalah suatu fasilitas atau tempat yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan pelayanan yang menggunakan suatu mesin tidak termasuk *baggage drop*.

Permasalahan yang terjadi di Ahmad Yani yaitu banyaknya antrean penumpang yang mengakibatkan penumpang tersebut terlambat karena menunggu lama di *check in counter* untuk melakukan *check in online* dan cetak *boarding pass* dan beberapa penumpang yang sering melakukan perjalanan dengan menggunakan alat transportasi pesawat lebih sedikit yang menggunakan mesin *self check in* karena membawa barang bawaan yang harus masuk bagasi karena ukuran barang bawaan yang tidak sesuai dengan ukuran barang yang masuk dikabin pesawat dan penyebab antrean yang panjang juga dari penumpang yang baru pertama memakai alat transportasi pesawat lebih memilih mengantre sehingga terjadinya antrean penumpang yang Panjang di *check-in counter*.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik mengambil penelitian dengan judul “ANALISIS PENGGUNAAN SELF CHECK IN DALAM MENUNJANG KELANCARAN CHECK IN DI BANDAR UDARA AHMAD YANI SEMARANG”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Check-in dan Self Check-in***

*Check-in* adalah proses dimana seseorang memberikan informasi identitasnya kepada pihak tertentu, di Bandar Udara sendiri *check-in* merupakan proses penting yang dilakukan oleh penumpang pesawat sebelum ke pesawat. Proses ini biasanya dimulai beberapa jam sebelum jadwal keberangkatan pesawat dan dapat dilakukan di *counter check-in* yang tersedia di bandar udara, mesin

*self check in*, atau secara *online* melalui situs *web* atau aplikasi maskapai penerbangan. Saat *check-in* penumpang harus menunjukkan tiket atau kode pemesanan serta identitas seperti paspor atau KTP. Selain itu, jika ada bagasi yang perlu dimasukkan ke dalam ruang kargo, penumpang harus menyerahkannya saat *check-in*. *Boarding pass* diterima saat *check-in* sangat penting karena diperlukan untuk melewati pemeriksaan keamanan dan sebagai izin masuk ke pesawat pada saat *boarding*.

*Self Check-in* merupakan suatu fasilitas atau tempat yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan pelayanan yang menggunakan suatu mesin. *Self Check-In* disediakan pada setiap area *check in* yang dapat digunakan secara mandiri oleh calon penumpang untuk mencetak *boarding pass* sendiri (PT Angkasa Pura, 2018). Tujuan adanya *self check in* ini yaitu mempermudah penumpang untuk melakukan *check in* mandiri tanpa harus mengantre panjang di *counter check in*. selain untuk mengatasi problematika antrean Panjang. Cara untuk mengoperasikan fasilitas *self check-in* :

1) Pilih maskapai

Dilayar tampilan *self check in* terdapat banyak pilihan maskapai dan pilihlah yang sesuai dengan tujuan penerbangan.

2) Masukkan informasi keberangkatan

Pilihan tersebut akan berbeda-beda setiap penumpangnya ada yang meminta untuk memasukan kode *booking* saja namun ada beberapa yang meminta untuk memasukkan beberapa pilihan informasi.

3) Dapatkan *Boarding Pass*

Jika semua data sudah terverifikasi maka lembar *boarding pass* akan tercetak dari mesin *self check in*.

Kegunaan sistem *Self Check-in* Menurut KBBI, Penggunaan dapat diartikan sebagai tindakan menggunakan atau memakai sesuatu. Sementara itu, dalam bidang teknologi informasi, penggunaan dapat diartikan sebagai aktivitas mengakses dan memanfaatkan teknologi informasi, khususnya program komputer atau sistem, untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Penggunaan sebagai aktifitas memakai sesuatu atau membeli sesuatu berupa barang dan jasa. Dalam penelitian ini penggunaan adalah pemakaian pada mesin *self check-in* di bandar udara. Menurut Adi D. (2001), dalam kamus bahasanya istilah penggunaan berasal dari kata guna yang bearti berlapis-lapis dari sesuatu yang tersusun sedemikian rupa, sehingga membentuk suatu susunan yang ideal, sedangkan penggunaan adalah kemajuan dari seseorang dari tidak menggunakan menjadi menggunakan, dari tidak bisa menjadi bisa. Penggunaan adalah proses, cara, perbuatan untuk menaikkan sesuatu atau usaha kegiatan untuk memajukan sesuatu ke suatu arah yang lebih baik lagi daripada sebelumnya.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Check-In Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Waktu Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Juli 2024.

## Sumber Data

Pada penelitian ini penulis memiliki dua jenis sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari penulis. Menurut Sugiyono (2018), data primer adalah sumber data yang memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Peneliti sendiri mengumpulkan data langsung dari sumber pertama atau dari tempat dilakukannya objek penelitian. Peneliti menggunakan hasil wawancara dengan informan yang berkaitan dengan topik penelitian sebagai data primer.

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada sebelumnya. Menurut Sugiyono (2018) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui dokumen atau arsip yang dipublikasikan atau tidak. Contoh dari data sekunder yaitu catatan atau dokumentasi.

## Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan menggunakan tiga metode yaitu :1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat fenomena-fenomena yang diteliti secara sistematis dan sadar, jadi penulis sendiri mengamati dan mencatat secara langsung pada objek penelitian di Unit *Check-in Counter*. Teknik pengumpulan data dengan observasi dibedakan menjadi dua jenis observasi yaitu *participant observation* (observasi berperan serta) dan *non participant observation* (observasi tidak langsung). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data dengan jenis *participant observation*. *Participant observation* yaitu penelitian secara langsung terjun dalam pengamatan dilapangan untuk mengamati secara langsung penggunaan *self check in* dalam menunjang kelancaran *check in*. Adapun yang akan diobservasi adalah petugas pasasi dan penumpang terkait antrean panjang yang menyebabkan keterlambatan penumpang.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang biasa dilakukan dalam penelitian. Metode ini digunakan secara langsung bertatap muka antara responden dengan peneliti dalam proses mendapatkan informasi bagi keperluan data primer. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara terbagi menjadi dua jenis yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, Ketika peneliti sudah mengetahui pasti tentang informasi apa yang ingin didapatkan dari informan. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan petugas pasasi yaitu Leader Pasasi (1 orang) dan Penumpang.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018), dokumentasi adalah cara memperoleh pengetahuan dan informasi berupa buku, arsip, dokumen angka dan gambar tertulis seperti laporan, dokumen ini digunakan sebagai data pendukung dan melengkapi informasi yang diperoleh. Dokumen dan catatan data penelitian kualitatif juga bisa didapat dari sumber seperti dokumen, foto dan bahan statistic ataupun benda mati lainnya yang bisa dijadikan bahan pengamatan oleh peneliti.

### **Teknik Analisis Data**

#### 1. Pengumpulan data

Proses ini dilakukan dengan cara mencatat dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yaitu catatan dekriptif. Catatan dekriptif adalah catatan tentang apa yang dilihat, didengar, dan dialami oleh penulis pada saat pelaksanaan penelitian.

#### 2. Reduksi data

Reduksi data proses pemilihan, merangkum data, dan pengambilan data penting yang disesuaikan dengan data yang sedang dicari oleh peneliti. Proses ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan mempermudah peneliti dalam melakukan penulisan.

#### 3. Penyajian data

Penyajian data adalah proses yang dilakukan oleh penulis dengan cara menyajikan data berupa ringkasan catatan, bagan, grafik dan sejenisnya. Pada proses ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah untuk dipahami.

#### 4. Kesimpulan

Kesimpulan ini dibuat selama penelitian dan proses reduksi data, Ketika bahan data telah cukup dikumpulkan, maka kesimpulan dapat dibuat. Sejak awal penelitian, pemeliti selalu berusaha mencari makna dari informasi yang terkumpul. Untuk membuat kesimpulan, penulis perlu mencari pola, tema, hubungan, kesamaan, kejadian umum, dll. Untuk menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan judul penulis perlu melakukan klarifikasi dan revisi selama penyelidikan.

### **Uji Keabsahan Data**

#### 1. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik merupakan Teknik yang digunakan untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh dengan melakukan pengecekan atau peninjauan ulang data yang diperoleh dari sumber yang sama, namun dengan menggunakan Teknik yang berbeda yaitu pengecekan data hasil observasi yang dilakukan kemudian di cek dengan data hasil wawancara dari informan untuk memperoleh data yang kredibel.

#### 2. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber merupakan Teknik uji keabsahan data yang digunakan untuk mengecek kredibilitas suatu data dengan cara pengecekan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Sumber data yang diperoleh dari informan yakni dengan membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara terhadap 6 informan yaitu satu petugas check-in dan 5 penumpang guna memperoleh suatu pandangan yang luas, dan kemudian ditarik kesimpulan untuk memperoleh hasil data yang kredibel.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai penggunaan *self check-in* dalam menunjang kelancaran *check-in* di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia: Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, petugas *check-in* memberikan layanan kepada penumpang dengan baik.
2. Tersedianya penunjang pelayanan operasional: Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, mesin kiosk yang tersedia di Bandar Udara Ahmad Yani sudah beroperasi dengan baik.
3. Kualitas sistem *self check-in*: Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, fasilitas internet terkait sistem *self check-in* konektivitas jaringan yang stabil dan cepat, fitur yang tersedia di mesin *self check-in* sudah lengkap dirancang untuk memudahkan proses *check-in* dan meningkatkan pengalaman penumpang, kemudahan pengoperasian mesin *self check-in* dengan petunjuk yang jelas memudahkan penumpang dalam proses *check-in* dan meminimalisir antrian dengan penggunaan mesin *self check-in* dapat meningkatkan pengalaman penumpang dan dapat mengurangi antrian di counter *check-in*.
4. Penggunaan mesin *self check-in*: Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, penumpang dapat melakukan *check-in* mandiri tanpa perlu mengantri di counter *check-in* dan dapat menyelesaikan proses *check-in* dengan cepat dan penggunaan mesin *self check-in* tiket yang dipesan penumpang harus sesuai dengan data diri penumpang.

### 2. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara penumpang bahwa adanya poster ketentuan *self check-in* dan di layar mesin *self check-in* terdapat tampilan langkah-langkah penggunaan mesin *self check-in* sehingga penumpang dapat mudah memahami dan menggunakan sesuai langkah-langkah yang di layar, penggunaan cepat mesin *self check-in* yaitu penumpang dapat melakukan proses *check-in* mandiri dengan mudah dan cepat tanpa perlu mengantri hasil wawancara mengatakan bahwa penumpang yang dapat menggunakan fasilitas *self check-in* harus sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam poster contohnya seperti penumpang tanpa bagasi tercatat dan bukan penumpang yang membutuhkan penanganan khusus dapat lebih mudah mengoperasikan mesin *self check-in* untuk itu satu jam sebelum keberangkatan penumpang sudah dapat menggunakan fasilitas *self check-in*. Pemeliharaan rutin mesin *self check-in* juga faktor penting berjalannya proses *self check-in* untuk memastikan kinerjanya optimal dan dapat memberikan layanan yang maksimal kepada penumpang.

### 3. Hasil Dokumentasi

Hasil dokumentasi yang ada di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang seperti antrian Panjang penumpang di counter *check-in* di waktu sibuk kerja, penumpang yang menggunakan mesin *self check-in* ketika penumpang tidak membawa barang bawaan yang harus masuk kedalam bagasi pesawat dan ketentuan menggunakan mesin *self check-in*.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Proses Self Check-In dalam menunjang kelancaran check-in di Bandar Udara Ahmad Yani**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Proses self check-in di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang dapat menunjang kelancaran check-in, terkait hasil observasi dengan kesiapan petugas, dapat diketahui bahwa petugas sudah memberikan layanan kepada penumpang dengan baik hal ini di dukung dengan hasil wawancara bahwa penumpang itu dapat meminta tolong kepada pihak airlines atau petugas TI (Terminal Inspection) yang sedang bertugas untuk menggunakan mesin self check-in.

Hasil observasi terkait penggunaan cepat mesin self check-in, penumpang dapat melakukan proses check-in mandiri dengan cepat dan mudah tanpa perlu mengantri di counter check-in, hal ini di dukung dengan hasil wawancara bahwa penumpang tidak perlu pergi ke counter check-in setelah melakukan proses check-in di mesin self check-in apabila penumpang yang tidak membawa bagasi tercatat dan tidak membutuhkan penanganan khusus. Batas waktu untuk melakukan self check-in maksimal 1 jam sebelum keberangkatan, Supaya mesin self check-in dapat memberikan kinerja yang maksimal maka perlu dilakukannya pemeliharaan rutin untuk menunjang kelancaran proses check-in di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

Pemeliharaan rutin mesin self check-in juga faktor penting berjalannya proses self check-in untuk memastikan kinerjanya optimal dan dapat memberikan layanan yang maksimal kepada penumpang, pemeliharaan rutin ini caranya yaitu seperti pemeliharaan mesin, pergantian kertas dan pengecekan sistem yang ada di dalam mesin self check-in. Pemeliharaan dan pengecekan rutin pada mesin self check-in untuk memastikan mereka berfungsi dengan baik biasanya dilakukan secara harian, mingguan dan bulanan tergantung pada intensitas penggunaan dan kebijakan di bandar udara.

### **2. Kendala dan Solusi pada saat Penggunaan Fasilitas Self Check-In di Bandar Udara Ahmad Yani**

Pada pelaksanaan wawancara diperoleh informasi, yaitu masih terdapat beberapa kendala yang dialami penumpang saat menggunakan fasilitas mesin self check-in di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Penggunaan mesin self check-in terdapat kendala yang dialami penumpang. Adapun kendala yang dihadapi penumpang diantaranya yaitu:

#### **1. Kurangnya pemahaman terhadap penggunaan mesin self check-in.**

Sering disebabkan oleh beberapa faktor, seperti ketidakpahaman penumpang terhadap teknologi dan kurangnya pengetahuan tentang cara penggunaan mesin. Untuk mengatasi kurangnya pemahaman penumpang terhadap penggunaan mesin self check-in, dibutuhkan sosialisasi dan edukasi sebelum keberangkatan seperti panduan digital berupa video tutorial dapat disediakan di situs web maskapai atau aplikasi mobile.

#### **2. Terbatasnya maskapai yang tersedia pada fasilitas mesin self check-in.**

Dalam kasus ini hanya beberapa maskapai yang masuk dalam sistem self check-in, sedangkan maskapai yang tidak tergabung dalam sistem self check-in mengakibatkan penumpang pada maskapai tersebut tidak dapat menggunakan mesin self check-in. Untuk mengatasi masalah terbatasnya maskapai yang tersedia pada fasilitas mesin self check-in, dibutuhkan perluasan kerjasama dengan maskapai lain, sehingga lebih banyak maskapai dapat menggunakan fasilitas tersebut.

3. Terjadinya gangguan pada mesin self check-in karena kehabisan kertas boarding pass.

Penumpang sering kali merasa bingung atau cemas karena kertas boarding pass tidak keluar cetakan, ini dapat menyebabkan penumpukan antrian disekitar mesin. Untuk mengatasi masalah gangguan pada mesin self check-in akibat kehabisan kertas boarding pass, meningkatkan kapasitas penyimpanan kertas boarding pass di dalam mesin self check-in sehingga dapat menampung lebih banyak kertas.

4. Salah memasukkan kode booking karena terdapat perubahan jadwal penerbangan yang tidak disadari atau belum diperbarui dalam sistem.

Akibatnya, mesin self check-in tidak dapat menemukan atau mengenali kode booking tersebut, yang membuat penumpang tidak bisa melanjutkan proses check-in sehingga harus melapor kepada petugas counter check-in. Untuk mengatasi masalah penumpang yang salah memasukkan kode booking karena terdapat perubahan jadwal penerbangan yang tidak disadari atau belum diperbarui dalam sistem, maka diperlukan notifikasi perubahan jadwal yang lebih baik dengan mengirimkan notifikasi melalui sms, email, atau aplikasi mobile segera setelah ada perubahan jadwal penerbangan

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai analisis penggunaan *self check-in* dalam menunjang kelancaran check-in di Bandar Udara Ahmad Yani dapat ditarik Kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara proses Self Check-In dalam menunjang kelancaran check-in di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang sudah berjalan dengan baik. Seperti kesiapan petugas, bahwa petugas sudah memberikan layanan kepada penumpang dengan baik, hal ini di dukung dengan hasil wawancara petugas bahwa respon baik dari penumpang terkait penggunaan mesin self check-in dapat mengurangi antrian dan memudahkan proses check-in, Pemeliharaan rutin mesin self check-in juga faktor penting berjalannya proses self check-in untuk memastikan kinerjanya optimal dan dapat memberikan layanan yang maksimal kepada penumpang.
2. Kendala yang dialami penumpang saat menggunakan fasilitas self check-in di Bandar Udara Ahmad Yani penumpang masih menghadapi beberapa kendala kurangnya pemahaman terhadap penggunaan mesin self check-in. Disebabkan oleh faktor seperti ketidakpahaman penumpang terhadap teknologi dan kurangnya pengetahuan tentang cara penggunaan mesin, Terbatasnya maskapai yang tersedia pada fasilitas mesin self check-in. maskapai yang tidak tergabung dalam sistem self check-in mengakibatkan penumpang pada maskapai tersebut tidak dapat menggunakan mesin self check-in, Terjadinya gangguan pada mesin self check-in karena kehabisan kertas

boarding pass. Penumpang sering kali merasa bingung atau cemas karena kertas boarding pass tidak keluar cetakan, ini dapat menyebabkan penumpukan antrian disekitar mesin, Salah memasukkan kode booking karena terdapat perubahan jadwal penerbangan yang tidak disadari atau belum diperbarui dalam sistem. mesin self check-in tidak dapat menemukan atau mengenali kode booking tersebut, yang membuat penumpang tidak bisa melanjutkan proses check-in sehingga harus melapor kepada petugas counter check-in, dan harapan dari penumpang meminta pihak bandar udara menambahkan mesin timbangan bagasi di fasilitas self check-in seperti timbangan yang ada di counter check-in agar memudahkan penumpang melakukan proses check-in di mesin self check-in tanpa harus mengantri di counter check-in.

## **SARAN**

Berdasarkan penelitian dan Kesimpulan yang telah dilakukan, terdapat saran yang ingin disampaikan peneliti baik bagi Perusahaan maupun bagi peneliti selanjutnya dengan topik serupa. Hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan self check-in dalam menunjang kelancaran check-in di Bandar Udara Ahmad Yani, yakni berupa:

1. Bagi Bandar Udara Ahmad Yani, perlu mensosialisasikan lebih luas terkait penggunaan mesin self check-in. Agar penumpang dengan mudah mengenali dan mengetahui penggunaan mesin self check-in, menambahkan semua maskapai yang ada di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang agar masuk kedalam sistem self check-in sehingga penumpang dapat mudah mengakses dan juga harapan dari penumpang pihak bandar udara perlu menambahkan alat timbangan di mesin self check-in agar memudahkan penumpang yang membawa bagasi juga dapat menggunakan fasilitas self check-in.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk meneliti topik yang serupa diharapkan dapat meneliti lebih jauh mengenai penggunaan self check-in dalam menunjang kelancaran check-in di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Direktorat Jendral Pehubungan Udara. (2023). <https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/bandara/23>. Diakses pada 27 November 2023 pada pukul 14.49 WIB.
- Dyer, J. S., & Powell, M. S. (2014). The Effectiveness of Self-Service Kiosks in Airport Check-In. *Journal of Air Transport Management*, 37, 22-31.
- Gössling, S., & Peeters, P. (2009). Assessing the Contribution of Self-Check-In to Airport Efficiency. *Tourism Management*, 30(2), 134-145.
- Lee, C. H., & Lee, J. H. (2015). Passenger Perceptions of Self-Check-In Kiosks: A Case Study at Incheon International Airport. *Journal of Transport Geography*, 45, 18-27.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN.