

**EVALUASI PENGGUNAAN *SELF CHECK-IN* GUNA  
MENGURANGI ANTRIAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan  
Program Studi Diploma Tiga  
Maanajemen Bandar Udara

Oleh

**ATIKA MAHARANI**

**NIT: 55242010003**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA  
MANAJEMEN BANDAR UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2023**

## ABSTRAK

### EVALUASI PENGGUNAAN *SELF CHECK-IN* GUNA MENGURANGI ANTRIAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Oleh:

**ATIKA MAHARANI**  
**NIT. 55242010003**

**Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara**

Pelayanan *Check-In* Mandiri atau *Self Check-In* adalah suatu fasilitas untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan pelayanan yang menggunakan suatu mesin tanpa *baggage drop*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta, untuk mengetahui faktor pendukung *self check-in* di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta, dan untuk mengetahui faktor penghambat *self check-in* di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Hasil pembahasan dari penelitian ini adalah tingkat pelayanan terhadap pengguna jasa di terminal keberangkatan masih belum optimal. Waktu menunggu antrian kurang dari 30 menit dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke *check-in counter* sudah sesuai. Waktu proses *check-in counter* belum sesuai karena melebihi 2 menit 30 detik, tidak sesuai dengan *Level of Service* yang ada. Faktor pendukung (*self check-in*) di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta, antara lain : Efisiensi Waktu yang dapat mengurangi antrian di *check-in counter* karena penggunaan *self check-in* ini lebih cepat jika pengguna jasa paham penggunaannya. Kemudahan dan kenyamanan khususnya bagi pengguna jasa yang membawa bagasi kabin tidak lebih dari 20 kg. Dalam situasi dan kondisi tertentu, *self check-in* sangat efisien mengurangi interaksi sosial. *Self check-in* dapat memberikan pengalaman terbaik karena semakin berkembangnya teknologi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Faktor penghambat *self check-in* di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta, sebagai berikut : Belum ada *self baggage drop* untuk barang bawaan yang melebihi 20 kg, pengguna jasa belum terbiasa dan kurang memahami cara menggunakan *self check-in*, tidak adanya petugas yang mengarahkan terkait lokasi penempatan *self check-in*. Sosialisasi dan edukasi juga dilakukan agar mengetahui tampilan/*fitur* nya. Penting juga untuk memiliki *signage* yang jelas dan terlihat dengan baik.

**Kata Kunci** : Evaluasi, *self check-in*, pelayanan, antrian

## **ABSTRACT**

### **EVALUATION OF USING SELF CHECK-IN USE REDUCING QUEUE AT THE DEPARTURE TERMINAL YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT**

By:

**ATIKA MAHARANI**  
**NIT. 55242010003**

***Program Study Of Diploma Three Airport Management***

*Self Check-In Service or Self Check-In is a facility to complete various procedures and services using a machine without baggage drop. The purpose of this study was to determine the level of service at the Yogyakarta International Airport departure terminal, to determine the supporting factors for self check-in at the Yogyakarta International Airport departure terminal, and to determine the inhibiting factors for self check-in at the Yogyakarta International Airport departure terminal. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques Observation, Interview, and Documentation. The results of the discussion from this study are the level of service to service users at the departure terminal is still not optimal. Queue waiting time of less than 30 minutes is calculated from the start of the wait until the advance to the check-in counter is appropriate. The check-in counter processing time is not appropriate because it exceeds 2 minutes 30 seconds, not in accordance with the existing Level of Service. Supporting factors (self check-in) at the Yogyakarta International Airport departure terminal include: Time efficiency which can reduce queues at the check-in counter because the use of self check-in is faster if service users understand its use. Convenience and comfort, especially for service users who carry no more than 20 kg of cabin baggage. In certain situations and conditions, self check-in is very efficient in reducing social interaction. Self check-in can provide the best experience due to the development of technology at Yogyakarta International Airport. The inhibiting factors for self check-in at the Yogyakarta International Airport departure terminal are as follows: There is no self-baggage drop for luggage that exceeds 20 kg, service users are not used to it and do not understand how to use self-check-in, there is no officer who directs it self check-in location. Socialization and education are also carried out in order to know its appearance/features. It is also important to have clear and well visible signage.*

**Keywords :** *Evaluation, self check-in, service, queue*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “EVALUASI PENGGUNAAN *SELF CHECK-IN* GUNA MENGURANGI ANTRIAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang.



Nama : ATIKA MAHARANI  
NIT : 55242010003

PEMBIMBING I

Parjan, S.Si. T., M.T.

NIP. 197701272002121001

PEMBIMBING II

M Indra Martadinata, S.ST., M.Si.

NIP. 198103062002121001

KETUA PROGRAM STUDI

Dwi Candra Yuniar, S.H., S.S.T., M.Si.

NIP. 197606121998031001

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : “EVALUASI PENGGUNAAN *SELF CHECK-IN* GUNA MENGURANGI ANTRIAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1, Politeknik Penerbangan Palembang – Tangerang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 25 Juli 2023.

ANGGOTA

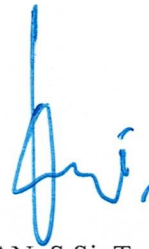


ANTON ABDULLAH, S.T., M.M

Pembina (IV/a)

NIP. 197810252000031001

SEKRETARIS



PARJAN, S.Si. T., M. T.

Penata Tingkat I (III/d)

NIP. 197701272002121001

KETUA



Dr. Ir. SETIYO, M.M.

Pembina Tingkat I (IV/b )

NIP. 196011271980021001

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Atika Maharani  
NIT : 55242010003  
Program Studi : D-III Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “EVALUASI PENGGUNAAN *SELF CHECK-IN* GUNA MENGURANGI ANTRIAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 25 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Atika Maharani

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR**

Tugas akhir D.III yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKi yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut: Maharani, A. (2023). *EVALUASI PENGGUNAAN SELF CHECK-IN GUNA MENGURANGI ANTRIAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA*, Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayahNya, Tugas Akhir yang berjudul *EVALUASI PENGGUNAAN SELF CHECK-IN GUNA MENGURANGI ANTRIAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA* ini dapat diselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, terutama kepada :

1. Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan dan menyelesaikan penulisan Tugas Akhir.
2. Orang Tua yang telah memberikan Restu dan Do'a serta dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan Tugas Akhir ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik.
3. Bapak Sukahir, S.Si.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.S.T., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara.
5. Bapak Parjan, S.Si. T., M.T. selaku Pembimbing 1 dan Bapak M Indra Martadinata, S.ST., M.Si. selaku Pembimbing 2
6. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini
7. Seluruh Dosen, Instruktur dan Pengasuh di Politeknik Penerbangan Palembang
8. Seluruh Dosen, Instruktur dan Pengasuh di Politeknik Penerbangan Palembang
9. Teman-teman seperjuangan course Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara yang juga memberi motivasi, semangat dan canda tawa
10. Seluruh Taruna/i Politeknik Penerbangan Palembang dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.



Tak ada gading yang tak retak. Tentunya Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Atas segala kesalahan dan kata-kata yang kurang berkenan, kami memohon maaf. Saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Palembang, 25 Juli 2023



Tar. Atika Maharani

55242010003

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Teori Penunjang.....	8
1. Bandar Udara.....	8
2. Pengguna Jasa Bandar Udara .....	10
3. Penumpang .....	10
4. Standar Pelayanan .....	10
5. Evaluasi .....	11
6. Fasilitas Terminal Keberangkatan.....	13
7. <i>Check-In</i> .....	14
8. <i>Self Baggage Drop</i> .....	17
9. Tingkat Pelayanan ( <i>Level of Service</i> ).....	18

10. Teori Antrian.....	18
B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Desain Penelitian.....	22
B. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian .....	26
C. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	27
D. Teknik Analisis Data .....	28
E. Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Hasil Penelitian.....	30
1. Jumlah Data Penumpang .....	30
2. Mengidentifikasi Pengguna <i>Check-In Counter</i> Tanpa Bagasi.....	32
B. Pembahasan Masalah.....	34
1. Pelayanan <i>Self Check-In</i> di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta.....	34
2. Faktor Pendukung <i>self check-in</i> .....	37
3. Faktor penghambat <i>self check-in</i> .....	40
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	47
A. Simpulan.....	47
B. Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	51
LAMPIRAN.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. Grafik <i>Passenger</i> Tahun 2020-2022.....	1
Gambar I.2. Kondisi <i>Check-In Counter</i> .....	2
Gambar I.3. Kondisi <i>Self Check-In</i> .....	3
Gambar II.1. Layout <i>Check-In Counter</i> .....	16
Gambar III.1. Desain Penelitian.....	24
Gambar III.2. Alur Penelitian .....	25
Gambar IV.1. Pelaksanaan Wawancara .....	34
Gambar IV.2. Menghitung <i>Level of Service (LOS) Check-In Counter</i> .....	36
Gambar IV.3. <i>Check-In Counter Area</i> .....	37
Gambar IV.4. Tidak ada informasi mengenai <i>self check-in</i> .....	40
Gambar IV.5. <i>Self Baggage Drop</i> .....	41
Gambar IV.6. Penggunaan <i>self baggage drop</i> .....	42
Gambar IV.7. Salah satu contoh petunjuk <i>Self Check-In</i> .....	43
Gambar IV.8. <i>Flight Information Display System (FIDS)</i> .....	44
Gambar IV.9. Peta ( <i>Maps</i> ) Bandar Udara Internasional Yogyakarta .....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Data Lalu Lintas Udara.....	1
Tabel III.1. Tahapan Penelitian.....	30
Tabel IV.1. Data Pengguna <i>Check-In Counter</i> 2022 .....	31
Tabel IV.2. Evaluasi Tanpa Bagasi <i>Shift</i> Pagi .....	32
Tabel IV.3. Evaluasi Tanpa Bagasi <i>Shift</i> Siang .....	33
Tabel IV.4. Hasil Perhitungan Jumlah <i>Check-In counter</i> .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Dokumentasi kegiatan saat Observasi dan Wawancara.....	53
A.1 Kegiatan penulis saat di lapangan .....	53
Lampiran B Transkrip Wawancara .....	54
Lampiran C Bukti <i>Screenshot</i> Wawancara .....	77
C.1 Wawancara dengan Responden 1 .....	77
C.2 Wawancara dengan Responden 2 .....	77
C.3 Wawancara dengan Responden 3 .....	77
C.4 Wawancara dengan Responden 4 .....	78
C.5 Wawancara dengan Responden 5 .....	78
Lampiran D PM 178 Tahun 2015 .....	79
Lampiran E Dokumentasi penulis saat dilapangan .....	81
E.1 Gambar <i>Island A</i> dalam kondisi efisiensi.....	81
E.2 Barang Bawaan Pengguna Jasa .....	81
E.3 Antrian Penumpang saat <i>Check-In</i> .....	81

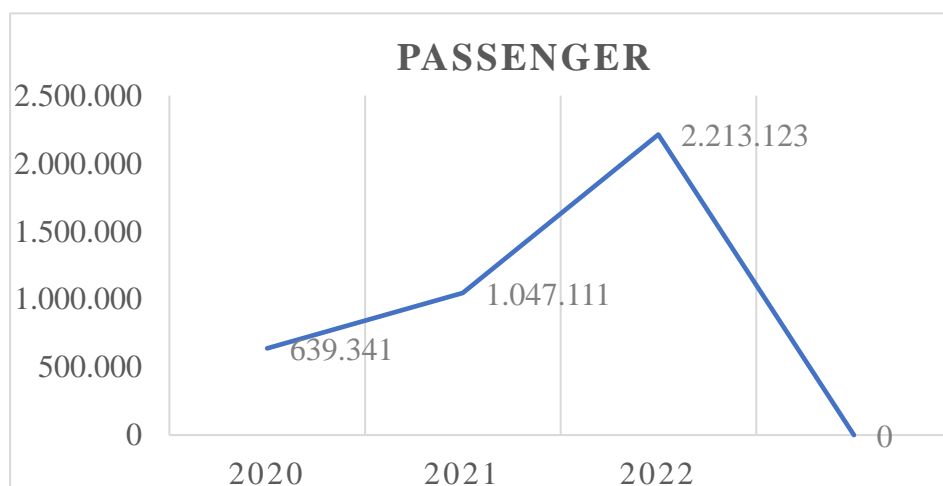
# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) merupakan sebuah Bandar Udara Internasional yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero) yang mempunyai satu tujuan perusahaan yaitu memberikan pelayanan yang memadai dalam rangka menjamin terselenggaranya fasilitas bandar udara. Bandar Udara Internasional Yogyakarta saat ini melayani penerbangan domestik dan internasional, bandar udara ini menggantikan Bandar Udara Adisutjipto yang sudah tidak mampu lagi menampung kapasitas penumpang dan pesawat. Dengan menjadikan Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebagai salah satu bandar udara terbesar di Indonesia dengan kapasitas 20 juta penumpang pertahun. Berikut perkembangan Bandar Udara Internasional Yogyakarta sejak tahun 2020-2022 :

Tabel I.1. Data Lalu Lintas Udara  
(Admin Bandar Udara Internasional Yogyakarta, 2023)

TAHUN	AIRCRAFT	PASSENGER	BAGGAGE	CARGO
2020	7.842	639.341	3.085.590	4.781.606
2021	9.344	1.047.111	6.549.879	6.308.396
2022	15.618	2.213.123	17.761.189	6.346.006



Gambar I.1. Grafik *Passenger* Tahun 2020-2022 (Penulis 2022)

Dari tabel 1.1. dan gambar 1.1. diatas menunjukkan bahwa terjadi kenaikan pada setiap tahunnya. Tahun 2021 terjadi kenaikan penumpang sebanyak 407.770 orang, selisih dari tahun 2020. Sedangkan pada tahun 2022 terjadi kenaikan sebanyak 1.166.012 orang, dari tahun 2021. Dari data di atas, dapat diketahui seberapa padatnya Bandar Udara Internasional Yogyakarta dari tahun ke tahun.



Gambar I.2. Kondisi *Check-In Counter* (Penulis, 2022)

Maka dari itu, bandar udara tersebut menyiapkan beberapa fasilitas untuk menunjang kelancaran dalam pelayanan, terkhususnya pada area *check-in counter*. Perkembangan dan pertumbuhan dunia penerbangan saat ini tidak terlepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara, diantaranya untuk kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata, dan berbagai urusan lainnya. Maka perlu diadakan upaya dan langkah-langkah nyata untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpang.





Gambar I.3. Kondisi *Self Check-In* (Penulis, 2022)

Adanya perkembangan teknologi yang lebih cepat dan semakin canggih membuat pelayanan Bandar Udara Internasional Yogyakarta mulai menerapkan sistem *self check-in*. Sistem *self check-in* ini sudah diterapkan di beberapa negara maju dan tentunya memiliki cara yang lebih mudah.

Pada saat penulis melaksanakan observasi khususnya di unit *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* tepatnya area *check-in counter*. Terdapat kondisi bahwa saat ini terdiri dari 7 (tujuh) unit *self check-in* yang digunakan maskapai Garuda Indonesia, Batik air, Air Asia, Lion Air, Super Air Jet, dan Pelita Air. Belum semua maskapai bisa menggunakan, tampilan (*fitur*) yang ada juga belum sama contohnya seperti beberapa maskapai ada yang menggunakan peta kursi (*seat map*) dan kelebihan bagasi (*baggage drop*). Peningkatan jumlah penumpang pesawat udara yang terus meningkat mengakibatkan terjadinya kepadatan di area *check-in*. Salah satu dampak kepadatan di area *check-in* terminal keberangkatan yaitu sering terlihat antrian cukup panjang dan penumpukan penumpang di depan *check-in counter* terutama saat jam sibuk (*peak hour*). Area *check-in counter* sudah terdapat papan petunjuk (*Sign Board*) dan sistem tampilan informasi penerbangan (*Flight Information Display System / FIDS*) tetapi tidak ada petunjuk terkait adanya fasilitas *self check-in*. Bandar Udara Internasional Yogyakarta juga

memiliki peta (*maps*) yang berisi informasi mengenai lokasi yang akan dituju, dengan adanya peta (*maps*) pengguna jasa dapat mengetahui dengan mudah arah untuk menuju suatu tempat. Akan tetapi, peta (*maps*) saat ini pun belum ada tampilan atau petunjuk arah mengenai keberadaan *self check-in*. Petugas juga tidak ada yang mengarahkan terkait adanya *self check-in*.

Hal ini dapat menjadikan pelayanan transportasi udara yang kurang efisien. Dampaknya terjadi penumpukan pada saat proses menjelang keberangkatan calon penumpang, sehingga standar layanan yang diberikan kepada penumpang dan pengguna jasa bandar udara tidak sesuai dengan PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Acuan mengenai batas waktu lamanya menunggu *check-in* per penumpang dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke *check-in counter* kurang dari 30 menit dan lamanya waktu proses pelayanan per penumpang kurang dari 2 menit 30 detik.

Dengan keadaan yang terjadi, penulis tertarik untuk mengangkat judul Tugas Akhir yaitu “EVALUASI PENGGUNAAN *SELF CHECK-IN* GUNA MENGURANGI ANTRIAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pendahuluan latar belakang yang ada, dimana terjadi antrian yang panjang dari penumpang untuk mendapatkan pelayanan, maka dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimanakah pelayanan *self check-in* di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta?
2. Apa sajakah faktor pendukung penggunaan *self check-in* di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta?
3. Apa sajakah faktor penghambat penggunaan *self check-in* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta?

## **C. Batasan Masalah**

Agar tidak terjadi penyimpangan pembahasan, maka penulis membatasi masalah pada penelitian ini yaitu hanya dapat dilakukan pada area *check-in counter* terpatnya pada evaluasi penggunaan *self check-in* di terminal Apa sajakah faktor penghambat penggunaan *self check-in* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta?

## **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat pelayanan di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung penggunaan *self check-in* di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta?
3. Untuk mengetahui faktor penghambat penggunaan *self check-in* dan memberikan saran kepada manajemen PT Angkasa Pura I (Persero) yang bertanggung jawab atas pengelolaan Bandar Udara Internasional Yogyakarta, mengenai permasalahan unit *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)*.

## **E. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini, ada manfaat yang bisa diperoleh, antara lain :

### 1. Bagi Penulis

Dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai penggunaan fasilitas *self check-in* dan tingkat pelayanan yang ada guna mengurangi antrian di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

### 2. Bagi Perusahaan

Harapannya dapat memberikan kontribusi berupa masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta guna memberikan kepuasan terhadap penumpang sebagai pengguna jasa penerbangan.

### 3. Bagi Lembaga Politeknik Penerbangan Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang ilmu pengetahuan serta data dokumentasi yang berguna sebagai referensi ilmiah untuk penelitian selanjutnya.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari penelitian ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian/batasan masalah, tujuan penelitian, hipotesis (jika ada), manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bagian ini mencakup teori-teori pendukung dan kajian pustaka dari penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam Metode penelitian tugas akhir menjelaskan tentang perencanaan, metode, bahkan atau materi dan alat yang digunakan, data yang diperlukan, instrumen untuk mencapai rancangan prototip, variabel, serta deskripsi analisis hasil yang diharapkan.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH**

Pada bab keempat, penulis menyajikan hasil, pembahasan, dan memberikan bagaimana pemecahan masalah berdasarkan data yang terkumpul dan penelitian yang dilakukan.

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab kelima, menyajikan kesimpulan dan saran yang bersumber dari penulis sendiri.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Teori Penunjang**

##### **1. Bandar Udara**

Dalam ICAO (*Internasional Civil Aviation Organization*) pada Annex 14, *Aerodrome a defined area on land or water (including any buildings, installations and equipment) intended to be used either wholly or in part for the arrival, departure and surface movement of aircraft*. Berdasarkan kalimat di atas bahwa *Aerodrome* adalah area tertentu di daratan atau perairan termasuk bangunan yang diperuntukkan untuk melayani kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat udara di darat, baik secara keseluruhan maupun sebagian.

Selain itu, menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, dalam Bab 1 Pasal 1 Ayat 33, Bandar Udara didefinisikan sebagai area tertentu di daratan atau perairan dengan batas – batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, KM 211 Tahun 2020. Daerah terbatas (*Restricted Area*) merujuk pada area khusus di dalam fasilitas navigasi penerbangan dimana setiap orang yang masuk dilakukan langkah-langkah pengendalian keamanan. Sementara itu, Sisi Darat mengacu pada daerah tertentu dan gedung-gedung di bandar udara selain daerah keamanan terbatas dan daerah terkendali yang dilakukan langkah-langkah keamanan. Daerah sisi darat ini mencakup :

1. Area lapor diri (*check-in area*)
2. Area *lobby* terminal keberangkatan dan kedatangan
3. Area penurunan penumpang (*drop zone*)
4. Area penjemputan penumpang (*pick up zone*)
5. Fasilitas penghubung antamoda
6. Area parkir kendaraan
7. Fasilitas jasa terkait penunjang dan memberi nilai tambah.

Sisi udara adalah daerah pergerakan pesawat udara di bandar udara, termasuk daerah sekitarnya dan gedung-gedung atau bagiannya dimana akses masuk daerah tersebut dikendalikan dan dilakukan pemeriksaan keamanan. Adapun fasilitas sisi udara yaitu :

1. Landas pacu (*runway*)
2. Landas hubung (*taxiway*)
3. Landas parkir (*apron*)
4. *Service road* (*ramp*)
5. Fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan – Pemadam Kebakaran (PKP-PK)
6. Fasilitas navigasi yang berada di sisi udara
7. Fasilitas BMKG yang berada di sisi udara
8. Fasilitas perbaikan pesawat udara (*hangar*)
9. Daerah keberangkatan penumpang
10. Tempat penyiapan bagasi (*baggage make up area*)
11. Tempat penurunan dan pengambilan bagasi tercatat
12. Gedung terminal kargo
13. Daerah penempatan bagasi tercatat
14. Daerah sisi udara *catering*
15. Fasilitas pembersihan pesawat udara.

Bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkat dengan pesawat udara yang sama.

Sedangkan Bagasi Kabin adalah barang yang akan dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.

## **2. Pengguna Jasa Bandar Udara**

Pengguna jasa bandar udara mencakup individu yang menggunakan dan memanfaatkan fungsi dari suatu bandar udara, tidak hanya sebatas yang memiliki *boarding pass*. Namun, penjemputan atau pengantar, pekerja dan calon penumpang juga termasuk ke dalam kategori pengguna jasa bandar udara. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 pasal 1 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dinyatakan bahwa : “Pengguna jasa bandar udara didefinisikan sebagai individu yang memanfaatkan layanan di bandar udara atau memiliki penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.

## **3. Penumpang**

Penumpang memiliki *boarding pass* agar dapat memasuki area bandar udara mulai dari area *security check point* sampai *boarding gate*. Dalam hal ini, penumpang memiliki akses yang lebih banyak dibandingkan penumpang bandar udara lainnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara dinyatakan bahwa : “Penumpang didefinisikan sebagai orang yang namanya tercantum pada tiket dan dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah serta memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*) sebagai tiket masuk ke pesawat”.

## **4. Standar Pelayanan**

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara menyatakan bahwa : “ Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur”. Standar



pelayanan yang direncanakan termasuk fasilitas yang digunakan dalam proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, fasilitas yang memberikan nilai tambah dan kapasitas terminal bandar udara untuk menampung penumpang pada jam sibuk (*peak hour*). Berikut adalah fasilitas yang memberikan kenyamanan pada pengguna jasa, antara lain :

1. Pengkondisian Suhu
2. Pengkondisian Cahaya
3. Kemudahan Pengangkutan Bagasi
4. Kebersihan
5. Pelayanan Informasi
6. Toilet
7. Tempat Parkir
8. Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus.

## **5. Evaluasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Evaluasi merupakan suatu penilaian dimana penilaian tersebut di tujukan kepada orang yang lebih tahu ataupun lebih tinggi kepada orang yang lebih rendah, baik itu dari sisi jabatan strukturnya atau orang yang lebih rendah keahliannya. Evaluasi adalah proses penelitian secara positif dan negatif atau juga kombinasi keduanya. Tujuan dari evaluasi, antara lain :

1. Memeriksa seberapa akurat keahlian kompetensi individu yang telah ditetapkan
2. Mencari tahu kesulitan apa yang dialami orang tersebut di tempat pekerjaannya.
3. Menilai efesiensi dan efektifitas metode, media dan sumber daya lainnya dalam melaksanakan suatu kegiatan
4. Sebagai umpan balik dan informasi penting bagi evaluator untuk mengatasi kekurangan yang ada, hal ini dapat dijadikan acuan untuk pengambilan keputusan selanjutnya.

Menurut (Rusdiana, 2017) terdapat tiga kelompok metode evaluasi yaitu evaluasi kuantitatif, evaluasi kualitatif dan evaluasi gabungan.

1) Metode Kuantitatif

Metode penelitian kuantitatif digunakan ketika penelitian melibatkan pengumpulan data kuantitatif dalam bentuk angka, yang kemudian dianalisis menggunakan uji statistika tertentu untuk mencapai kesimpulan yang lebih tepat. Dalam penelitian kuantitatif, objek berada diluar peneliti sehingga nilai objektivitas sumber informasi harus diutamakan. Oleh karena itu, pemilihan sampel yang mewakili populasi menjadi pertimbangan penting. Semua jenis evaluasi program yang menggunakan metode kuantitatif memiliki karakteristik, acuan atau standar dalam pelaksanaan evaluasi.

2) Metode Kualitatif

Pada metode kualitatif, karakteristik yang menonjol adalah pada posisi evaluator dalam pelaksanaan evaluasi. Tujuan utama evaluasi program dengan pendekatan kualitatif adalah mendapatkan gambaran yang menyeluruh tentang suatu program disemua aspeknya. Dalam pendekatan kualitatif, tipe informasi yang dikumpulkan analisis data dan cara penyimpulan dalam evaluasi program berbentuk deskripsi sehingga orang lain dapat mengetahui gambaran tentang program yang dievaluasi. Adapun alat yang digunakan untuk memperoleh data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Evaluasi dengan metode pendekatan kualitatif biasanya dibutuhkan dalam pilot project untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan program.

3) Metode Gabungan

Model evaluasi gabungan adalah dua model evaluasi yang digunakan secara bersama-sama dalam suatu proses evaluasi. Metode ini menggabungkan metode kuantitatif dan metode kualitatif. Dengan demikian, metode gabungan akan melakukan pendekatan kualitatif untuk melaksanakan evaluasi, dan memvalidasinya menggunakan analisis statistik yang mengacu pada metode kuantitatif.

## 6. Fasilitas Terminal Keberangkatan

Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: 211 Tahun 2020 menjelaskan bahwa sisi darat merupakan daerah-daerah tertentu dan gedung-gedung di Bandar Udara selain daerah keamanan terbatas dan daerah terkendali yang dilakukan langkah-langkah keamanan. Adapun fasilitas terminal keberangkatan tersebut meliputi :

1. *Counter Check-In (Check-In Counter)* adalah fasilitas untuk memproses tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara.
2. *Area Check-In (Check-In Area)* adalah area yang dibutuhkan untuk menampung *check-in counter*. Luasannya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara.
3. Rambu/marka terminal bandar udara adalah pesan dan papan informasi yang dirancang untuk petunjuk arah dan pengaturan sirkulasi penumpang di dalam terminal. Pembuatannya mengikuti tata aturan standar yang berlaku sesuai dengan standar internasional.
4. Fasilitas *Custom Imigration Quarantina/CIQ* (Bandar Udara Internasional), ruang tunggu, tempat duduk dan fasilitas umum lainnya (toilet, telepon) dan lain-lain merupakan fasilitas yang wajib tersedia di terminal keberangkatan. Besarnya tergantung dengan jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara.

Selain itu, terminal keberangkatan juga memiliki fasilitas berupa *hall* keberangkatan yang melayani segala aktivitas terkait kegiatan yang berhubungan dengan keberangkatan calon penumpang dan dilengkapi dengan keberangkatan, ruang tunggu penumpang, tempat duduk dan fasilitas *toilet* umum.

## 7. *Check-In*

*Check-in* merupakan suatu proses pelaporan yang akan melakukan penerbangan kepada petugas perusahaan penerbangan di gedung terminal keberangkatan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, *Check-In* adalah suatu fasilitas/tempat di luar daerah lingkungan kerja bandar udara yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan pelayanan sebagaimana halnya di bandar udara. Untuk mengetahui waktu pelayanan pada saat *check-in*, maka disesuaikan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Pada saat ini, di Indonesia ada beberapa macam cara untuk melakukan *check-in*, antara lain :

### 1. Sistem *Check-In Konvensional*

Sistem *Check-In Konvensional* adalah suatu fasilitas atau tempat yang tujuannya untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan layanan melalui *counter* yang dioperasikan oleh petugas bandar udara. Sistem ini mempunyai kelemahan yang menyebabkan antrian panjang di *check-in counter*. Berikut adalah langkah-langkah penggunaannya :

- a. Penumpang masuk ke *check-in counter* tergantung dengan maskapai yang akan dituju.
- b. Berikan tanda pengenal seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), tiket dan berkas lainnya sesuai kebutuhan jika diperlukan.
- c. Timbang barang bawaan, lakukan sesuai petunjuk petugas barang bawaan akan di bawa ke kabin atau dimasukkan bagasi (jika kelebihan barang bawaan akan dikenakan biaya tambahan sesuai aturan yang ada oleh maskapai).
- d. Petugas akan memberi label dan mencetak *boarding pass*.

## 2. *Check-In Online (Web Check-In)*

*Check-In Online (web check-in)* adalah suatu fasilitas yang ditawarkan oleh maskapai penerbangan yang mempermudah penumpang untuk melakukan *check-in* melalui internet. Di Indonesia, sistem *check-in* melalui *online* atau *web check-in* ataupun *mobile check-in* belum bisa sepenuhnya mengurangi dan mengatasi antrian di *check-in counter*. Hal ini disebabkan karena calon penumpang masih harus mendapatkan *boarding pass* di *check-in counter*. Adapun caranya sebagai berikut :

- a. Buka situs *website* maskapai terkait, kamu bisa masukkan kata kunci seperti *Check-In Citilink* dan lainnya sesuai maskapai.
- b. Masukkan nomor konfirmasi atau *kode booking* pada tiket, dan masukkan nama di tempat yang tersedia.
- c. Kemudian, tinggal mengikuti dan menyetujui konfirmasi yang ada, Akan ada pilihan kursi (*seat*). Akan ada biaya tergantung maskapai.
- d. Lanjutkan, hingga mengunduh *boarding pass*.

## 3. *Check-In Seluler (Mobile Check-In)*

*Check-In Seluler (Mobile check-in)* adalah sebuah fasilitas yang disediakan oleh maskapai untuk memfasilitasi penumpang untuk melakukan *check-in mobile phone*. Caranya sama dengan *Check-In Online (Web Check-In)* hanya saja *Check-In Seluler (Mobile Check-In)* ini menggunakan Aplikasi.

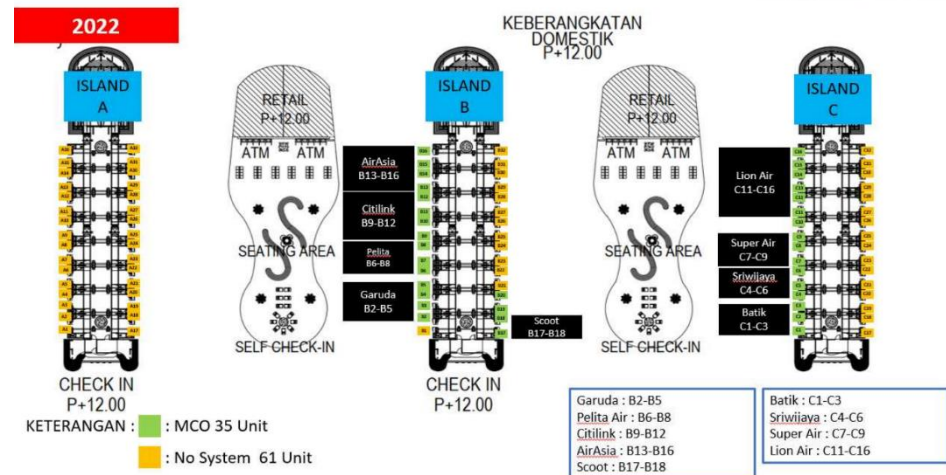
## 4. *Check-In Mandiri (Self Check-In)*

*Check-In Mandiri (Self Check-In)* adalah suatu fasilitas/tempat yang dirancang untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan serta pelayanan yang menggunakan suatu mesin tidak termasuk kelebihan bagasi (*baggage drop*). Proses sistem ini memiliki prosedur yang sederhana, dengan hanya melakukan *scan barcode* atau memasukkan nomor *e-ticket*, kemudian memilih kursi (*seat*) dan *print boarding pass*. Adapun cara penggunaannya sebagai berikut :

- a. Posisi berada di hadapan *mesin self check-in*
- b. Lanjutkan sesuai arahan yang ada di layar

- c. Menyiapkan tiket dan identitas seperti *kode booking* dan nama penumpang
- d. Pilih kursi (*seat*) jika ada
- e. Cetak *boarding pass*.

## LAYOUT CHECK IN COUNTER – LANTAI 2



Gambar II.1. Layout *Check-In Counter*  
(Admin Bandar Udara Internasional Yogyakarta, 2022)

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, peneliti menemukan kondisi bahwa Bandar Udara Internasional Yogyakarta memiliki 32 luas terminal 219.000 m<sup>2</sup>, dan memiliki 96 (sembilan puluh enam) *check-in counter* yang dibagi menjadi 3 *island* yaitu A, B, dan C yang masing-masing memiliki 32 *check-in counter*. *Check in counter* yang terbagi menjadi 3 (tiga) *Island* dimana 1 (satu) *island* digunakan untuk penerbangan internasional yaitu *island* A dan 2 *island* digunakan untuk penerbangan domestik B serta C. Adapun saat ini selama masa efisiensi maka *island* A tidak digunakan, seluruh penerbangan internasional menggunakan *Island* B atau C. Adapun Pembagian *island check-in counter* mengakomodir maskapai sebagai berikut :

1. *Island* A saat ini tidak digunakan (efisiensi)
2. *Island* B terdiri dari Maskapai Garuda Indonesia, Pelita Air, Citilink, AirAsia, Scoot Tiger, Malaysia Airline, dan Sriwijaya Air.
3. *Island* C terdiri dari maskapai Batik Air, Super Air Jet, Lion Air dan Trans Nusa.

Adapun Konfigurasi Perangkat *Common Use Check-In System* (CUCS) di *check-in counter* Bandar Udara Internasional Yogyakarta, antara lain sebagai berikut :

- a) Garuda Indonesia : B3, B4, B5
- b) Pelita Air : B6, B7, B8
- c) Citilink : B9, B10, B11, B12
- d) Air Asia : B13, B14, B15, B16
- e) Scoot Tiger dan Malaysia Airline : B17, B18, B19
- f) Batik Air : C8, C9, C10
- g) Sriwijaya Air : B20, B21, B22
- h) Super Air Jet : C1, C2, C3, C4
- i) Lion Air : C11, C12, C13, C14, C15, C16
- j) Trans Nusa : C5, C6, C7

Total CUCS yang berada *check-in counter* YIA adalah 36 unit, dimana 29 unit yang digunakan untuk penerbangan domestik dan 7 unit digunakan untuk penerbangan internasional.

#### 8. *Self Baggage Drop*

*Self Baggage Drop* adalah suatu fasilitas / sistem otomatis yang digunakan di bandar udara untuk memudahkan penumpang dalam proses *baggage drop* sebelum penerbangan. Keuntungan dari mesin *self baggage drop* ini yaitu dapat mengurangi antrian di counter check-in, memberikan pengalaman mandiri kepada penumpang, serta mempercepat proses bagasi secara keseluruhan di bandar udara. Namun, perlu diingat bahwa meskipun menggunakan mesin ini, penumpang tetap harus mematuhi peraturan dan batasan yang berlaku terkait bagasi sesuai dengan persyaratan maskapai penerbangan.

## 9. Tingkat Pelayanan (*Level of Service*)

Menurut Peraturan Pemerintah nomor : 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, Tingkat Pelayanan (*level of service*) adalah fasilitas yang digunakan dalam proses keberangkatan dan kedatangan penumpang. Tingkat Pelayanan (*level of service*) untuk jasa yang variabelnya meliputi aspek keselamatan, keamanan, kelancaran, dan kenyamanan penyelenggaraan pelayanan bandar udara. Fasilitas yang digunakan dalam proses keberangkatan dan kedatangan penumpang disebut tingkat pelayanan (*level of service*) khususnya *pelayanan check-in*. Tingkat pelayanan inilah yang terjadi pada *check-in counter*, sering adanya antrian penumpang yang menyebabkan pelayanan di *check-in counter* kurang maksimal. Berdasarkan PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, Bentuk Pelayanan *Check-In Counter* ada 2 yaitu :

1. Waktu tunggu merupakan waktu yang diukur sejak masuk ke dalam antrian sampai siap dilayani bagi penumpang pesawat udara untuk setiap bentuk pelayanan, waktu menunggunya kurang dari 30 menit.
2. Waktu proses merupakan waktu yang diukur sejak mulai proses sampai selesai dan keluar antrian bagi penumpang pesawat udara untuk setiap bentuk pelayanan, waktu proses nya kurang dari 2 menit 30 detik.

## 10. Teori Antrian

Menurut (Siagian, 2018) Antrian adalah nasabah (satuan) yang berada dalam suatu garis tunggu untuk mendapatkan pelayanan oleh satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan), sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda di mana teori antrian dan simulasi sering diaplikasikan secara luas. Terdapat 4 elemen utama dalam sistem antrian yaitu : kedatangan pengguna jasa, barisan antrian, disiplin pelayanan, mekanisme pelayanan, dan kepergian pelanggan. Karakteristik yang membedakan yang membentuk dari setiap barisan antri: Sumber masukan (populasi), Kedatangan pengguna jasa/pola kedatangan-



kedatangan berikutnya disebut selang waktu kedatangan, Barisan antri serta tingkat disiplin pelayanan (Anjas Herlangga,2020).

Situasi menunggu juga merupakan bagian dari kondisi yang terjadi dalam serangkaian kegiatan operasional yang bersifat acak disuatu fasilitas pelayanan. Penumpang datang ke tempat dengan waktu yang tidak sesuai, tidak teratur dan tidak segera dilayani sehingga mereka harus menunggu dalam jangka waktu yang cukup lama. Kejadian antrian sering terjadi di *check-in counter*, penumpang pesawat yang akan menggunakan suatu maskapai harus mengantri untuk melakukan *check-in* sebelum memasuki *boarding area*. Pada saat libur panjang. Situasi ini dapat merugikan pengguna jasa penerbangan,, karena mengalami keterlambatan dalam mencapai tujuan akibat adanya antrian di *check-in counter*.

## B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

**Muhammad Irfan Ardiansyah**, Pada tahun 2017 telah melakukan penelitian dengan judul “Perbandingan Kinerja Pelayanan *Self Check-In* dengan *Check-In Konvensional* untuk Maskapai Citilink dan AirAsia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya”. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif berupa antrian, dan pendekatan *survey* dalam bentuk kuisioner. Penelitian dilakukan secara langsung di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, sehingga dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil perhitungan simulasi panjang antrian, maka *self check-in* sangat efektif untuk mengurangi panjang antrian di *check-in konvensional*. Pada skenario 1, dapat mengurangi antrian sebesar 13 penumpang untuk maskapai AirAsia, sedangkan pada skenario 2 dapat mengurangi antrian sebesar 5 penumpang untuk maskapai Citilink dan 6 penumpang untuk maskapai AirAsia.
- b. Hasil perhitungan distribusi kedatangan penumpang dan hasil perhitungan panjang antrian dengan menggunakan simulasi.

**Hodi, Iqbal Aprisyari Rachman**, Pada tahun 2019 melakukan penelitian dengan judul “Perbandingan Kinerja *Self Check-In* dan *Check-In Konvensional* untuk Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Soekarno-Hatta”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Kualitatif. Lokasi penelitian terletak di Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. Teknik pengumpulan data dengan observasi, Dokumentasi, Wawancara, dan studi pustaka. Teknik analisis data dan teknik analisis data deskriptif kualitatif menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik.

- a. Hasil studi menunjukkan *check-in konvensional* lebih efisien dibandingkan *self-check-in* melihat banyaknya pengguna di area *check-in konvensional*.
- b. Faktor yang menyebabkan model *check-in konvensional* lebih diminati dibandingkan *self check in* dikarenakan faktor *humanity* (petugas yang

berada di area *check-in*) dan faktor pengetahuan penumpang yang masih belum mengerti perkembangan saat ini termasuk adanya *self-check-in*.

**Evelyna Vindasari Yonathan, Kifni Yudianto**, Pada tahun 2022 melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-In* terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali”. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan metode penelitian kuantitatif. Objek penelitian di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini meliputi kuisisioner dan dokumentasi. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah berdasarkan hasil nilai yang sudah didapat bahwa ada pengaruh positif antara tingkat kualitas pelayanan *check-in* terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa di bandar udara.

**Nursyuhada Taufik, Mohd Hafiz Hanafiah**, *in 2019 conducted research entitled Airport passengers adoption behavior towards self check-in Kiosk Services; the roles of perceived ease of use, perceived usefulness and need for human interaction. The purpose of this paper is to examine the factors influencing passenger adoption and behaviour of self service technology (SST) in airports. This study adopted the theory acceptance model (TAM) and extended the model by including the need for human interaction (NI) construct in the study framework. Originally/value this paper goes beyond the basic SSTs usage and intentions study by highlighting the non importance of human in SSTs usage specifically by airport passangers.*

Berdasarkan kalimat diatas bahwa pada tahun 2019 Nursyuhada Taufik dan Mohd Hafiz Hanafiah melakukan penelitian dengan judul Perilaku Adopsi Penumpang Bandar Udara terhadap *Self Check-In Kiosk* Layanan :Peran Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kegunaan dan Kebutuhan yang Dirasakan untuk Interaksi Manusia. Tujuannya untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penumpang dan perilaku layanan teknologi mandiri di bandar udara. Studi ini mengadopsi *theory acceptance model (TAM)* dan

memperluasnya model dengan memasukkan konstruksi keinginan untuk interaksi manusia dalam kerangka kajian. Penelitian ini melampaui studi penggunaan dan niat *self service technology* (SST) dasar dengan menyoroti non-pentingnya interaksi manusia dalam penggunaan *self service technology* (SST) khususnya oleh penumpang bandar udara.