

## Optimalisasi Penerapan *Online Check In* Pada Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung

Luxyantri Oktamiraz  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
Gallis Nawang Ginusti  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
Email: [luxyokta9c@gmail.com](mailto:luxyokta9c@gmail.com)

Korespondensi penulis: [luxyokta9c@gmail.com](mailto:luxyokta9c@gmail.com)

**Abstract.** *Online check in is an online service check in for passengers by their personal smartphone that can be done anywhere within a maximum of 30 minutes before flight. In its implementation, passengers of Citilink Airlines at Bandung Husein Sastranegara International Airport still have several problems when using this service that leads to the implementation of online check in is not optimal. The purposes of this study are to examine: 1) The constraints experienced by passengers when traveling online check in, 2) Efforts to optimize implementation of online check in. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection was carried out through observation techniques, interviews, literature studies, and documentation. To prove the validity of the research data, source and method triangulation tests were carried out. The results showed that the common problems experienced by Citilink Airlines passengers at Bandung Husein Sastranegara International Airport when using online check in are unstable signal, error on website, fault input of booking code and the passenger's last name, as well as the passenger's lack of understanding and enthusiasm for the online check in itself. Based on these problems, the optimization efforts undertaken include the provision of wifi at airports, diversion from online check in to check in counter, as well as more active education from officers to passengers about online check in.*

**Keywords:** *Constraints, Online Check in, Optimization Efforts.*

**Abstrak.** *Online check in merupakan proses pelayanan check in penumpang secara online atau daring melalui smartphone pribadi penumpang yang dapat dilakukan di mana saja dengan maksimal waktu check in 30 menit sebelum keberangkatan pesawat. Dalam penerapannya, penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung masih mengalami beberapa kendala ketika melakukan pelayanan ini yang mengakibatkan penerapan online check in tersebut belum optimal. Tujuan dari penelitian ini antara lain untuk mengkaji : 1) Kendala yang dialami penumpang ketika melakukan online check in, 2) Upaya optimalisasi penerapan online check in. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Untuk membuktikan keabsahan data penelitian, dilakukan uji triangulasi sumber dan*

---

Received April 30, 2023; Revised Mei 2, 2023; Juni 02, 2023

\*Corresponding author, e-mail address

metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala umum yang dialami penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung ketika menggunakan *online check in* yaitu sinyal yang tidak stabil, eror pada *website*, kesalahan *input* kode *booking* dan nama belakang penumpang, serta kurangnya pemahaman dan antusiasme penumpang terhadap pelayanan *online check in* itu sendiri. Berdasarkan permasalahan tersebut, upaya optimalisasi yang dilakukan antara lain penyediaan fasilitas *wifi* bandara, pengalihan dari *online check in* ke *check in counter*, serta edukasi yang lebih giat dari para petugas kepada penumpang mengenai *online check in*.

**Kata kunci:** Kendala, *Online Check in*, Upaya Optimalisasi.

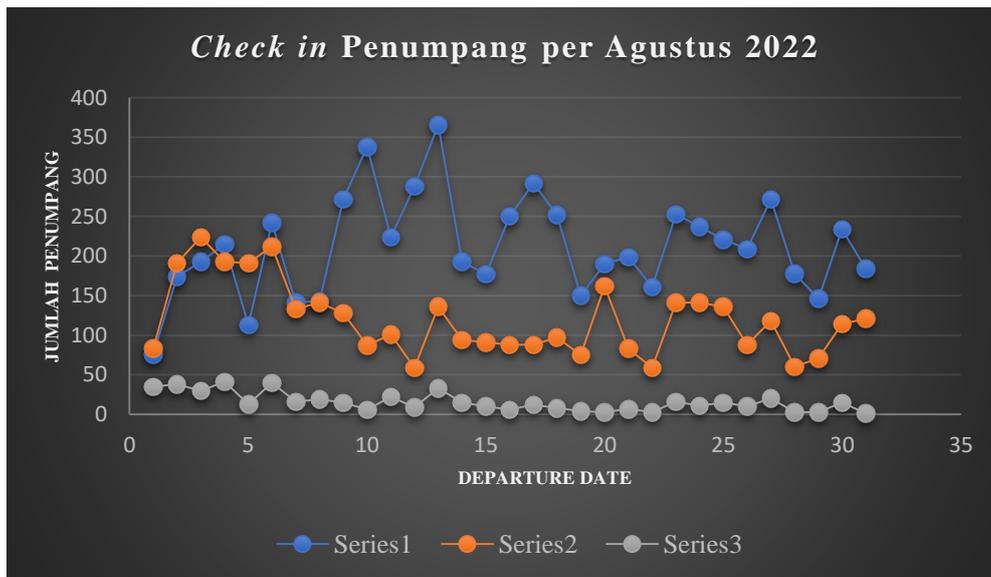
## LATAR BELAKANG

Pada era 5.0, industri mulai menyentuh dunia virtual yang berbentuk konektivitas manusia, mesin, dan data yang dikenal dengan istilah *Internet of Things* (IoT). Konsep *IoT* adalah suatu objek yang dapat mentransfer data lewat jaringan tanpa adanya interaksi dari manusia ke manusia ataupun dari manusia ke perangkat komputer (Ciptadi dan Haryanto, 2018). Keberadaan *IoT* dimaknai sebagai upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari berbagai aktivitas manusia yang membuatnya sangat relevan di berbagai sektor salah satunya adalah industri penerbangan. Berdasarkan inovasi terbaru, kegiatan *check in* berevolusi dari sistem konvensional menjadi *online* yang disebut dengan *online check in*. Pada awal kemunculannya, penerimaan pengguna jasa masih sangat rendah karena beberapa faktor seperti belum adanya kepercayaan terhadap website penyedia layanan, pertimbangan resiko penggunaan *online check in*, keawaman dalam mengoperasikan layanan tersebut, serta publikasi dan komunikasi dari pihak maskapai yang masih minim sehingga penerimaan teknologi ini belum sesuai harapan (Wingdes, 2016).

Hal ini terbukti dalam sebuah penelitian Utari (2018) yang menyatakan bahwa penggunaan *check in counter* lebih diminati atau dominan daripada *online check in*. Namun, jika dibandingkan dengan sistem layanan *self check in* ternyata *online check in* justru lebih diminati oleh penumpang (Nurnaina dan Pinem, 2019) yaitu dengan melihat dari segi cara mengakses, waktu *check in*, dan pada saat memperoleh *boarding pass*. Hal tersebut semakin diperkuat pada sebuah penelitian (Yuliana, *et al.*, 2020) yang menyatakan bahwa penumpang membutuhkan inovasi teknologi dan fasilitas *real time* dengan tingkat persentase untuk *check in* (71%), jadwal penerbangan dan pergerakan bagasi (64%), fasilitas informasi bandara dan gerbang *boarding* (63%), parkir kendaraan di bandara (58%), serta bea cukai (54%). Layanan *online check in* juga semakin memberi

manfaat di masa pandemi Covid-19 yang mana pelayanan ini mengurangi interaksi fisik antara penumpang dan petugas pasasi sehingga dapat menekan penyebaran virus *Covid-19* (Ina dan Yudianto, 2021).

Namun demikian, kenyataan di lapangan membuktikan bahwa pelayanan *online check in* belum diterapkan secara optimal oleh seluruh penumpang Maskapai Citilink (Safii dan Ulfa, 2021; Agustus dan Fatmayati, 2022). Hal tersebut disebabkan oleh beberapa kendala seperti jaringan internet yang lemah, *handphone* penumpang yang tidak mendukung untuk melakukan *check in*, serta permasalahan penumpang yang membawa barang bawaan bagasi berlebih atau barang berbahaya yang dapat mengganggu keselamatan penerbangan. Tidak jauh berbeda dengan Maskapai Citilink di bandara yang lain, penerapan *online check in* oleh penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung juga masih belum optimal berdasarkan data *check in report* penumpang Maskapai Citilink per Agustus 2022.



Gambar 1. Grafik Laporan Check in Penumpang Maskapai Citilink

(Sumber : *Check in report* Maskapai Citilink)

Laporan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang belum menerapkan *online check in*, dimana penumpang lebih dominan melakukan *self check in* dan *check in counter* daripada *online check in*. Adapun **penerapan *online check in* pada**

**Maskapai Citilink dikatakan optimal apabila penumpang dapat menggunakan online check in dengan kendala seminimal mungkin** sehingga jumlah pengguna *online check in* lebih banyak dibanding *self check in* dan *check in counter* yang dapat diketahui melalui data laporan harian *check in* penumpang. Jika melihat dari permasalahan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa perlu adanya upaya optimalisasi penerapan *online check in* dari pihak penyedia jasa yang diharapkan dapat mengatasi kendala-kendala tersebut sehingga penumpang dapat memanfaatkan pelayanan *online check in* secara optimal. Selain itu, optimalisasi ini juga bermanfaat bagi Maskapai Citilink agar dapat mencapai target perusahaan di mana seluruh penumpang dapat menggunakan sistem *online check in* yang sudah tersedia secara maksimal. Berdasarkan permasalahan tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kendala yang dialami penumpang ketika melakukan *online check in* dan menjelaskan bagaimana upaya optimalisasi terhadap penerapan *online check in*.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Pelayanan**

Pelayanan menurut Atmadjati (2018) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Aspek yang mendukung dalam pelayanan (Nurnaina dan Pinem, 2019) adalah :

#### **1. Aksesibilitas**

Aksesibilitas menurut Farida (2013) merupakan suatu tingkat kemudahan bagi seseorang untuk mencapai sesuatu. Secara umum aksesibilitas diartikan sebagai tingkat kemudahan yang bisa dicapai seseorang terhadap sesuatu, baik itu berupa objek benda, pelayanan, tempat, dan yang lainnya.

#### **2. Pemahaman**

Pemahaman menurut Gustia *et al.* (2022) dapat diartikan sebagai proses, perbuatan, cara untuk mengerti benar atau mengetahui benar. Menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, pemahaman merupakan sesuatu hal yang dipahami dan dimengerti dengan benar oleh seseorang.

#### **3. Efisiensi**

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, efisiensi diartikan sebagai ketepatan cara dalam melaksanakan suatu usaha atau kerja, dalam menjalankan sesuatunya dengan tidak membuang tenaga, waktu, dan biaya yang besar. Efisiensi menurut

Fitriani *et al.* (2022) merupakan cara untuk mencapai suatu tujuan dengan sumber daya yang minimal namun hasil yang maksimal.

#### 4. Efektivitas

Mardiasmo (2017) berpendapat bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian suatu organisasi dalam memenuhi tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan, maka organisasi tersebut telah berjalan efektif.

#### **Check In**

*Check in* menurut PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan. *Check in* dibagi menjadi tiga jenis antara lain *check in counter*, *self check in*, dan *online check in (web check in/mobile check in)*.

#### **Optimalisasi**

Optimalisasi menurut Hadi (2018) berasal dari kata optimal artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau paling tinggi. Sedangkan optimalisasi adalah proses mengoptimalkan sesuatu yang dengan kata lain merupakan proses menjadikan sesuatu paling baik atau paling tinggi.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menurut Sukmadinata melalui Sendari (2019) pendekatan ini ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada bersamaan dengan situasi yang terjadi apa adanya tanpa memberi perlakuan atau manipulasi terhadap variabel yang diteliti.

#### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini berlangsung dari Januari 2023 sampai dengan Februari 2023 berlokasi di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Agar penelitian ini sesuai dengan apa yang diharapkan, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian yaitu pada unit *check in* Maskapai Citilink.

## Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi merupakan metode yang sifatnya akurat dan spesifik untuk mengumpulkan data dan mencari informasi mengenai segala kegiatan yang dijadikan objek dalam penelitian (Gischa, 2022). Adapun kegiatan observasi pada penelitian ini yaitu peneliti melakukan pengamatan terhadap perilaku penumpang yang mengalami kendala ketika melakukan *online check in* dan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh staf pasasi dan avsec maskapai untuk membantu permasalahan tersebut.

### 2. Wawancara

Dalam penelitian ini, wawancara yang akan digunakan adalah jenis wawancara semi terstruktur dimana kegiatan wawancara dimulai dari isu penelitian yang dicakup dalam pedoman wawancara meliputi aksesibilitas, pemahaman, efisiensi, dan efektivitas sehingga kegiatan wawancara lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian namun informasi dari topik penelitian tetap tergalil berdasarkan perspektif narasumber masing-masing (Rachmawati, 2007). Adapun narasumber yang akan diwawancarai adalah penumpang yang mengalami kendala ketika menggunakan layanan *online check in*, staf yang bertugas yaitu pasasi berjumlah 3 orang dan Avsec Citilink berjumlah 2 orang.

### 3. Studi Pustaka

Studi pustaka menurut Sarwono (2021) adalah kegiatan mempelajari berbagai referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti. Adapun referensi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi literasi mengenai regulasi standar pelayanan penumpang, buletin, jurnal, dan skripsi yang relevan dengan pelayanan *online check in*.

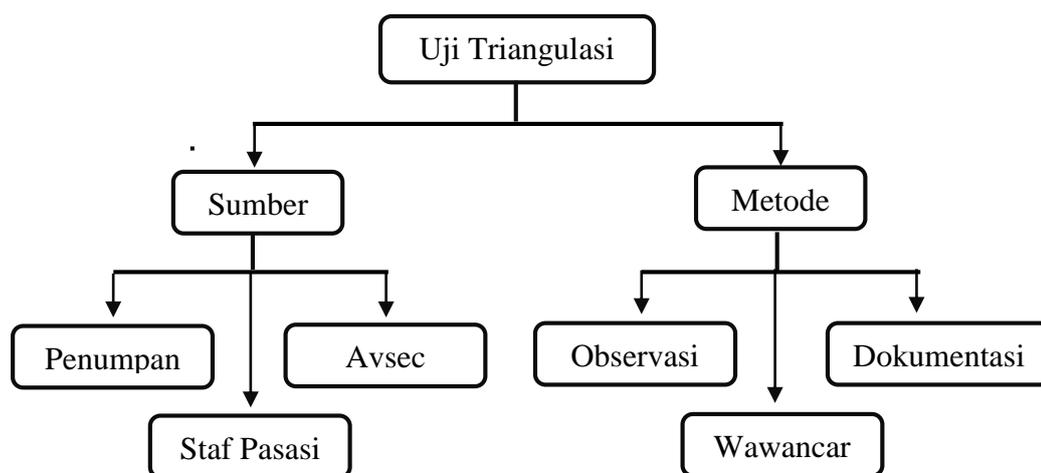
### 4. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015) adalah sesuatu yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Adapun dokumentasi yang akan disajikan dalam penelitian ini berupa *check in report*

Maskapai Citilink dan foto-foto selama kegiatan *online check in* berlangsung di lapangan.

### Keabsahan Data

Laporan penelitian dikatakan valid apabila terdapat ketepatan data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Pada penelitian ini, keabsahan data akan diuji dengan menggunakan dua uji triangulasi yaitu :



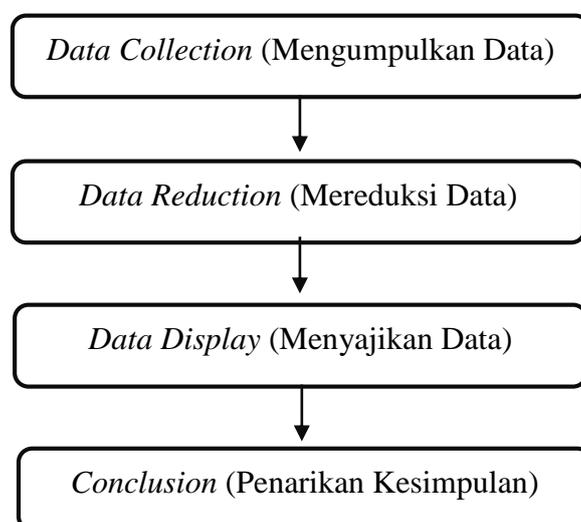
**Gambar 2. Skema Uji Keabsahan Data**

(Sumber : Sugiyono, 2017)

Untuk membuktikan keabsahan data dalam penelitian ini maka digunakan dua jenis uji triangulasi pada data hasil penelitian yaitu triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber adalah membandingkan dan cek silang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber berbeda, sedangkan triangulasi metode adalah membandingkan dan cek silang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui metode pengambilan data yang berbeda Bachri (2012).

### Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2017) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam menganalisis data kualitatif meliputi :



**Gambar 3. Skema Analisis Data Kualitatif**

(Sumber : Model Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2017)

Gambar di atas memperlihatkan proses analisis data yang tersusun secara sistematis mulai dari proses pengumpulan data (*data collection*) yang dilakukan dengan cara mencari, mencatat, dan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, studi pustaka, serta dokumentasi menggunakan pengolahan deskriptif, kemudian merangkum data (*data reduction*) dengan cara memilih hal-hal pokok yang relevan dengan objek penelitian, setelah itu menyajikan data (*data display*) secara terorganisasi dan tersusun dalam pola hubungan yang mudah dipahami hingga penarikan kesimpulan (*conclusion*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas mengenai optimalisasi penerapan *online check in* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung yang mana kegiatan penelitian dilaksanakan pada tanggal 18 Januari 2023 sampai dengan tanggal 18 Februari 2023, setiap hari dimulai dari pukul 07.00 WIB sampai dengan pukul 14.00 WIB. Berdasarkan hasil observasi, peneliti memperoleh informasi dari penumpang dan staf yang bertugas mengenai keunggulan-keunggulan dari pelayanan *online check in* antara lain yaitu penerapan *online check in* bagi perusahaan lebih efisien dibandingkan

*check in counter* karena terdapat pemberlakuan sistem *paperless* yaitu penumpang tidak perlu cetak *boarding pass* sehingga hal tersebut dapat menghemat penggunaan kertas. Kemudian pelaksanaan *online check in* juga lebih fleksibel dibandingkan metode *check in* yang lain karena penumpang dapat melakukan *online check in* di rumah atau dimanapun (di luar area bandara) dan tidak harus pada hari H keberangkatan. Selain itu, *online check in* tidak ada batas maksimal bagi penumpang rombongan travel atau sejenisnya yang ingin melakukan *online check in* bersama.

Namun demikian, disamping keunggulan tersebut, fakta lain yang peneliti dapatkan di lapangan yaitu tidak sedikit penumpang yang masih mengalami kendala ketika melakukan *online check in*. Data tersebut diperoleh peneliti dari hasil observasi kegiatan *online check in* yang berlangsung di area *check in* serta wawancara dengan para narasumber yaitu penumpang, petugas pasasi, dan Avsec Maskapai Citilink. Kemudian peneliti juga memperoleh data berupa laporan harian mengenai jumlah penumpang yang melakukan *check in* setiap harinya. Berikut ini peneliti sajikan dan paparkan data-data yang diperoleh dari kegiatan penelitian.

### 1. Kendala Penumpang Ketika Melakukan *Online Check in*

Tabel 1. Kendala Penumpang

No	Kendala	Wawancara	Observasi
1.	Aksesibilitas	a. Sinyal tidak stabil.	a. Sinyal tidak stabil.
2.	Pemahaman	a. Tidak mengetahui langkah-langkah <i>online check in</i> . b. Sulit <i>input</i> nama belakang/ <i>kode booking</i> . c. Kurang antusias terhadap <i>online check in</i> .	a. Kurang memahami pelayanan <i>online check in</i> . b. <i>Human error</i> (kesalahan <i>input</i> <i>kode booking</i> /nama belakang).
3.	Efektivitas	a. Kualitas <i>web</i> kurang baik sehingga nomor kursi penumpang tidak muncul. b. Pelayanan <i>online check in</i> tidak ramah lansia.	a. Terbatas hanya untuk umum karena penumpang dengan bagasi tercatat dan <i>special passenger</i> harus tetap lapor ke <i>counter</i> .

		c. Penumpang dengan bagasi tercatat harus tetap lapor ke <i>counter</i> .	
--	--	---	--

(Sumber : data diolah, 2023)

Berdasarkan data di atas dapat peneliti paparkan kendala yang dialami oleh penumpang Maskapai Citilink ketika melakukan *online check in* antara lain berkaitan dengan aksesibilitas, pemahaman, dan efektivitas. Dalam hal aksesibilitas, kemudahan penumpang ketika menggunakan pelayanan *online check in* terhambat oleh sinyal yang tidak stabil karena jaringan serta internet sibuk pada waktu *prime time* yaitu ketika semua orang mengakses internet atau *website* yang sama. Dalam hal pemahaman, masih terdapat penumpang yang belum paham bahkan tidak mengetahui adanya pelayanan *online check in* terutama bagi para lansia sehingga tidak memahami langkah-langkahnya dan keliru saat memasukkan nama belakang. Kemudian peneliti juga menemukan beberapa penumpang yang salah memasukkan kode *booking* karena tidak mengetahui apa itu kode *booking* dan cenderung memasukkan kode lain yang tertera pada tiket ketika proses *online check in* tersebut. Kurangnya pemahaman disebabkan minat literasi penumpang yang rendah sehingga tidak memahami pelayanan *online check in*.

Dalam hal efektivitas, pelayanan *online check in* belum berjalan efektif seperti seharusnya yang disebabkan oleh beberapa kendala antara lain kualitas *web* kurang baik (error) sehingga nomor kursi tidak muncul setelah penumpang melakukan *check in*, pelayanan *online check in* dianggap kurang ramah oleh lansia karena merasa tidak semua orang itu paham teknologi, serta pelayanan tersebut juga terbatas bagi penumpang dengan bagasi tercatat dan *special passengers*.

## 2. Upaya Optimalisasi terhadap Penerapan Online Check in

**Tabel 2. Upaya Optimalisasi**

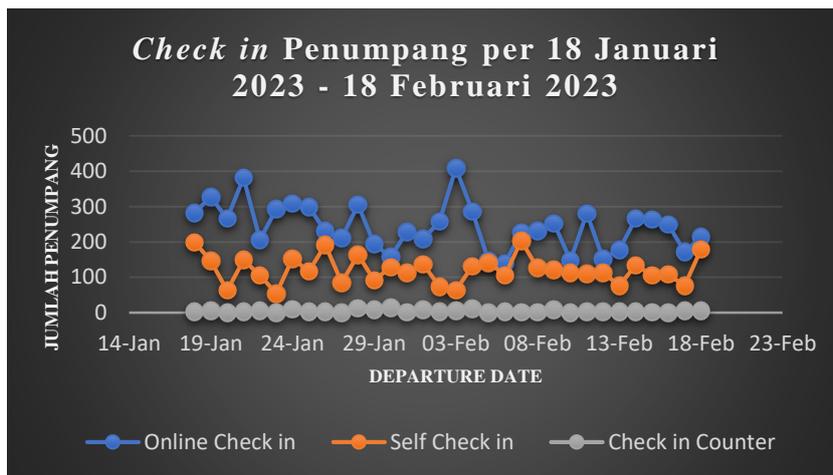
No	Teori	Kendala	Solusi
1.	Aksesibilitas	a. Sinyal tidak stabil.	Beralih menggunakan <i>wifi</i> bandara.

2.	Pemahaman	<p>a. Tidak mengetahui langkah-langkah <i>online check in</i>.</p> <p>b. <i>Human error</i> (kesalahan <i>input</i> kode <i>booking</i>/nama belakang).</p> <p>c. Kurangnya antusiasme terhadap <i>online check in</i>.</p> <p>b. Pelayanan <i>online check in</i> tidak ramah lansia.</p>	Edukasi dari staf pasasi dan Avsec Citilink dengan sabar namun tetap persuasif sehingga penumpang bersedia melakukan <i>online check in</i> , memahami langkah-langkahnya, dan tidak terjadi kesalahan <i>input</i> .
3.	Efektivitas	<p>a. Kualitas <i>web</i> kurang baik sehingga nomor kursi penumpang tidak muncul.</p> <p>c. Terbatas hanya untuk umum karena penumpang dengan bagasi tercatat dan <i>special passengers</i> harus tetap lapor ke <i>counter</i>.</p>	Apabila <i>error web</i> maka dapat beralih ke <i>counter</i> , penumpang dengan bagasi tercatat dan <i>special passengers</i> disarankan untuk tetap melakukan <i>online check in</i> agar proses pengecekan di <i>counter</i> tidak terlalu lama. Jika tetap tidak mau, maka solusi terakhir yaitu diperbolehkan langsung ke <i>counter</i> tanpa <i>online check in</i> .

(Sumber : data diolah, 2023)

Adapun upaya-upaya yang dilakukan oleh staf pasasi dan Avsec Citilink dalam mengatasi kendala yang dialami oleh penumpang Maskapai Citilink ketika melakukan *online check in* antara lain bagi penumpang yang terkendala oleh sinyal disarankan oleh petugas agar beralih menggunakan *wifi* bandara, edukasi mengenai *online check in* terutama bagi penumpang yang baru mengetahui pelayanan tersebut dan para lansia yang kurang minat untuk melakukannya, serta peralihan ke *counter* bagi penumpang dengan bagasi tercatat dan *special passengers*.

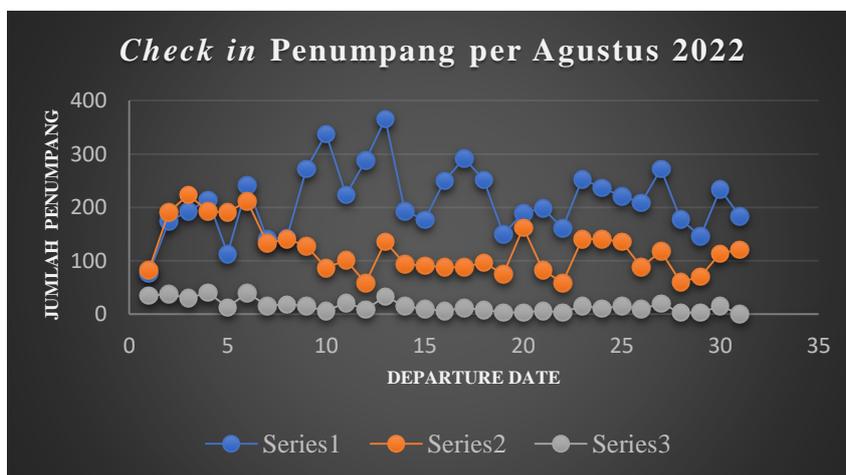
Berdasarkan pemaparan di atas, solusi-solusi tersebut diterapkan oleh staf pasasi dan Avsec Citilink kepada para penumpang Maskapai Citilink yang mengalami kendala ketika melakukan *online check in*. Adapun keberhasilan dari upaya-upaya yang dilakukan oleh petugas untuk mengatasi kendala penumpang ditunjukkan dalam data *check in report* penumpang Maskapai Citilink periode 18 Januari 2023 – 18 Februari 2023 sebagai berikut.



**Gambar 4. Laporan Check in Penumpang**

(Sumber : *Check in Report* Citilink per Januari 2023 – Februari 2023)

Grafik laporan *check in* penumpang di atas menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah penumpang yang menggunakan *self check in* dan *check in counter*, dimana hal tersebut berbanding terbalik dengan jumlah penumpang yang menggunakan *online check in* justru semakin meningkat. Dalam hal ini, pada pengguna *online check in* per Februari 2023 mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan pengguna *online check in* per Agustus 2022 yang ditunjukkan pada grafik berikut.



**Gambar 5. Laporan Check in Penumpang**

(Sumber : *Check in report* Maskapai Citilink per Agustus 2022)

Berdasarkan perbandingan dari dua laporan *check in* penumpang Maskapai Citilink, peneliti menyimpulkan bahwa upaya-upaya petugas dalam mengatasi kendala penumpang ketika melakukan *online check in* sudah berhasil. Hal tersebut

dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pengguna *online check in* per Februari 2023 dan grafiknya lebih stabil dibandingkan dengan penggunaan *online check in* per Agustus 2022.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Sejak awal penerapan hingga sekarang, penumpang kerap mengalami kendala-kendala tertentu ketika melakukan *online check in* antara lain kurangnya pemahaman penumpang mengenai pelayanan *online check in* sehingga tidak antusias untuk melakukannya, gangguan sinyal, eror pada *website*, serta kesalahan *input* kode *booking* dan nama belakang. Kendala jaringan internet lemah dan penumpang dengan bagasi berlebih pada umumnya juga dialami oleh bandara lain yang menerapkan pelayanan *online check in*. Dari kendala-kendala penumpang tersebut, upaya yang dilakukan petugas untuk mengatasinya antara lain penumpang yang terkendala sinyal ketika melakukan *online check in* disarankan beralih menggunakan *wifi* bandara sehingga sinyal lebih stabil, apabila terjadi eror pada *website* maka penumpang dapat beralih ke *check in counter*, bagi penumpang yang keliru memasukkan kode *booking* dan nama belakang dapat dibantu oleh petugas sampai penumpang tersebut berhasil melakukan *online check in*, serta untuk penumpang yang kurang paham mengenai *online check in* maka upaya dari staf pasasi dan avsec adalah mensosialisasikannya kepada penumpang tersebut dengan baik dan persuasif sampai penumpang paham kemudian berminat melakukan *online check in*.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa upaya staf pasasi dan avsec dalam mengatasi kendala penumpang ketika melakukan *online check in* berhasil meningkatkan penggunaan *online check in* yang ditinjau dari laporan *check in* penumpang Maskapai Citilink per 18 Januari 2023 – 18 Februari 2023 dan membuat grafik lebih stabil dibandingkan dengan grafik jumlah penggunaan *online check in* per Agustus 2022. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa penerapan *online check in* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegera Bandung pada periode 18 Januari 2023 - 18 Februari 2023 sudah optimal.

## 2. Saran

Saran dari peneliti untuk perusahaan yaitu agar menyediakan papan informasi mengenai tahapan-tahapan pelaksanaan *online check in* karena tidak semua penumpang memiliki instagram untuk memperoleh informasi tersebut terutama para lansia. Selain itu, perusahaan juga tidak bisa jika hanya mengandalkan para petugas untuk melakukan sosialisasi secara langsung terhadap penumpang karena hal tersebut kurang efektif apabila sedang dalam keadaan ramai penumpang.

Adapun saran untuk penumpang Maskapai Citilink yaitu minat literasi penumpang harus ditingkatkan agar lebih *up to date* sehingga tidak hanya mengandalkan informasi hanya dari petugas di bandara. Penumpang juga harus memiliki kesadaran penuh terhadap perkembangan teknologi yang ada sehingga tidak akan merasa terbebani namun justru mendapat banyak manfaat dari lahirnya inovasi-inovasi baru.

## DAFTAR REFERENSI

- Agustus, A., dan Fatmayati, F. (2022). Analisis Pengaruh Tingkat Pemahaman dan Kendala yang Dihadapi Penumpang Terhadap Pemahaman Penggunaan *Web Check In* pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *Jurnal Manajemen*. 1(2) : 178-187.
- Gischa. (2021). Metode Observasi : Pengertian, Jenis, Keuntungan, dan Kekurangannya. <https://amp.kumparan.com> diakses pada 16 Oktober 2022.
- Ina, M.A.R., dan Yudianto, K., (2021). Analisis Penerapan *Web Check In* Maskapai Citilink Pada Masa New Normal di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang *Tugas Akhir*. Program Studi D4 Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD). Yogyakarta.
- Nurnaina. dan Pinem, Y.A. (2019). Analisis Perbandingan Pelayanan *Self Check In* Kiosk dan *Online Check In* di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Skripsi*. Program Studi D4 Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD). Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015. *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. Departemen Perhubungan.
- Safi'i, I., dan Ulfa, R. (2021). Implementasi Penggunaan *Web Check In* Maskapai Citilink Guna Menekan Penyebaran Virus Covid-19 di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *Skripsi*. Program Studi D4 Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD). Yogyakarta.
- Wingdes, I. (2016). Penerimaan Teknologi *Web Check In* pada Pengguna Transportasi Udara di Kalimantan Barat. *Jurnal Citec*. 3 (1) : 38-49.