



## Analisis Kendala Penggunaan Mesin Self Check-In oleh Pengguna Jasa di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar

Jihan Ardy Permata Sari<sup>1</sup> Rahimudin<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [21091535@students.sttkd.ac.id](mailto:21091535@students.sttkd.ac.id)<sup>1</sup> [rahimudin@sttkd.ac.id](mailto:rahimudin@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Peningkatan jumlah penumpang pesawat mendorong pengelola bandar udara untuk mengadopsi teknologi *self check-in* guna mempercepat pelayanan. Namun, implementasi mesin *self check-in* di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar masih menghadapi sejumlah kendala dari sisi teknis maupun pemahaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi oleh pengguna jasa dalam menggunakan mesin *self check-in* serta mengetahui cara penanganan yang dilakukan oleh petugas bandara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung, wawancara semi-terstruktur terhadap tiga informan dari unit operasional bandara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar pada periode 1 Agustus hingga 30 September 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala non-teknis meliputi kurangnya literasi digital, kebingungan pengguna dalam mengikuti instruksi mesin, dan ketidakterbiasaan menggunakan perangkat digital. Sementara kendala teknis mencakup layar tidak responsif, printer bermasalah, serta sistem *error* saat membaca data. Upaya penanganan yang dilakukan meliputi pendampingan aktif oleh petugas, penyederhanaan antarmuka mesin *self check-in*, serta prosedur teknis penanganan gangguan. Sehingga disimpulkan, penggunaan mesin *self check-in* masih perlu ditingkatkan dari sisi teknis, edukasi pengguna, dan pelatihan formal bagi petugas agar sistem ini dapat berfungsi optimal.

**Kata Kunci:** *Self Check-In*, Kendala Pengguna, Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Transportasi udara memegang peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat Indonesia, khususnya di wilayah kepulauan yang memiliki tantangan geografis. Dengan menawarkan kecepatan dan efisiensi yang tidak dimiliki oleh moda transportasi lainnya, pesawat udara menjadi salah satu pilihan utama masyarakat modern untuk perjalanan jarak jauh. Tingginya kebutuhan mobilitas ini tercermin dari terus meningkatnya jumlah penumpang, baik pada rute domestik maupun internasional (Absari, dkk. 2024). Penumpang sebagai pengguna jasa transportasi udara menjadi komponen vital dalam perkembangan industri penerbangan. Bandar udara sebagai elemen infrastruktur utama dalam transportasi udara, memiliki peran besar dalam menunjang efisiensi perjalanan. Dalam operasionalnya, bandara terbagi menjadi dua area utama, yaitu *landside* dan *airside*. *Landside* mencakup fasilitas publik sebelum melewati titik keamanan, seperti area parkir, *drop-off*, ruang tunggu umum, hingga konter *check-in*. Area ini berfungsi sebagai tempat awal interaksi penumpang dengan fasilitas bandara. Sementara itu, *airside* meliputi area pasca-keamanan yang mencakup ruang tunggu keberangkatan, gerbang (*boarding gate*), *apron*, landasan pacu (*runway*), dan jalur pesawat (*taxiway*). Kedua area ini didesain untuk memberikan pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan efisien bagi penumpang (Pamungkas & Widagdo, 2024).



Berbagai fasilitas yang terdapat di dalam terminal Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, diantaranya adalah konter *check-in*, ruang tunggu yang dilengkapi teknologi modern, pusat informasi, layanan ritel, dan restoran, menjadi bagian integral dalam mendukung kebutuhan penumpang. Sebagai gerbang utama wilayah timur Indonesia, bandara ini terus berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui berbagai inovasi (Tasyania & Istiyani, 2024). Pelayanan pertama kepada penumpang di bandara, salah satunya adalah pelayanan *check-in*. Dengan kemajuan teknologi, maka bandara memanfaatkan untuk melayani penumpang di terminal keberangkatan agar mengurangi antrian panjang serta ketepatan waktu penerbangan. Teknologi modern tersebut adalah mesin *self check-in*, yang memungkinkan penumpang untuk melakukan proses *check-in* secara mandiri tanpa harus melalui petugas di konter *check-in*. Dengan menggunakan mesin ini, penumpang dapat mencetak *boarding pass* dan menandai bagasi mereka sendiri, sehingga mempercepat proses *check-in* dan mengurangi antrean di bandara. Di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar, penggunaan mesin *self check-in* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna jasa penerbangan.

### **Proses Check-In**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015, mengenai Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi untuk Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, bahwa proses *check-in* diartikan sebagai tahapan di mana penumpang melaporkan kehadirannya kepada maskapai sebelum keberangkatan. Proses ini dibedakan menjadi tiga jenis, yakni melalui konter *check-in*, mesin *self check-in*, serta *check-in daring* (yang mencakup layanan melalui situs *web* maupun aplikasi di ponsel). *Check-in* merupakan langkah penting untuk mengonfirmasi kehadiran calon penumpang kepada maskapai penerbangan, yang dilakukan sebelum penumpang naik ke pesawat (Majid, dkk. 2016). Layanan *check-in* adalah proses konfirmasi bagi calon penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan pesawat terbang. Dalam pelaksanaannya, *check-in* dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satu metode yang semakin populer adalah *self check-in*, di mana penumpang dapat melakukan proses ini secara mandiri menggunakan mesin *self check-in* yang tersedia di setiap bandara. Dengan menggunakan mesin ini, penumpang dapat mencetak *boarding pass* tanpa bantuan petugas (Enjelika, 2024). Tujuan dari proses *check-in* adalah untuk memastikan bahwa semua dokumen penumpang lengkap sebelum penerbangan. Selain itu, *check-in* juga bertujuan untuk mengetahui jumlah dan penempatan kursi penumpang selama penerbangan, serta untuk menghitung berat muatan bagasi yang dibawa. Proses ini juga berfungsi untuk mencegah penumpang membawa barang-barang terlarang atau berbahaya yang dapat mengganggu keselamatan penerbangan. Dengan demikian, *check-in* tidak hanya penting untuk administrasi penerbangan, tetapi juga untuk menjaga keamanan dan kenyamanan selama perjalanan.

### **Self Check-In**

*Self check-in* adalah fasilitas yang memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan berbagai prosedur serta memenuhi persyaratan keamanan dan layanan secara mandiri menggunakan mesin (Pamungkas & Widagdo, 2024). Fasilitas ini telah diterapkan di beberapa negara, termasuk Australia, Amerika Serikat, dan negara-negara di Eropa. Fasilitas *self check-in* ini memiliki prosedur yang sangat mudah. Prosedur penggunaan mesin *self check-in* umumnya melibatkan beberapa langkah sederhana, meliputi:

1. Pemilihan Maskapai Penerbangan: Penumpang diminta untuk memilih penerbangan mereka. Ini dapat dilakukan dengan memilih maskapai yang tersedia di mesin *self check-in*.

2. Memasukkan Identitas: Setelah memilih penerbangan, penumpang perlu memverifikasi identitas mereka. Ini bisa dilakukan dengan memasukkan informasi pribadi, seperti nama dan nomor pemesanan, atau dengan memindai *boarding pass* elektronik atau dokumen identitas.
3. Pencetakan *Boarding Pass*: Setelah identitas terverifikasi, mesin akan mencetak *boarding pass* untuk penumpang.
4. Selesai: Setelah semua langkah selesai, penumpang dapat melanjutkan ke area keamanan dan imigrasi untuk menuju ke gerbang keberangkatan.



**Gambar 1. Mesin Self Check-In**

Berdasarkan gambar di atas, bahwa fasilitas ini sangat penting untuk mengurangi antrean di konter *check-in*, karena memudahkan penumpang yang tidak membawa bagasi, terutama bagi mereka yang melakukan perjalanan pendek, untuk mencetak *boarding pass* secara mandiri tanpa harus mengantri lama. Penerapan teknologi ini menjadi daya tarik bagi perusahaan jasa karena dapat meningkatkan operasional layanan, efisiensi, serta memberikan keuntungan tambahan. Keberadaan mesin *self check-in* menawarkan berbagai manfaat. Pertama, mesin ini dapat mengurangi waktu tunggu penumpang, sehingga mereka dapat lebih cepat menuju area keberangkatan. Kedua, penggunaan mesin ini dapat mengurangi beban kerja petugas di konter *check-in*, memungkinkan mereka untuk fokus pada layanan pelanggan yang lebih kompleks. Ketiga, penggunaan mesin ini memberikan pengalaman yang lebih mandiri bagi penumpang, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Namun, meskipun mesin *self check-in* memiliki banyak keuntungan, terdapat sejumlah kendala yang dihadapi oleh pengguna. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman atau keterampilan penggunaan teknologi di kalangan penumpang, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa menggunakan perangkat digital. Selain itu, masalah teknis seperti kerusakan mesin atau kesalahan sistem juga dapat menghambat proses *check-in*. Beberapa penumpang juga melaporkan kesulitan dalam memahami instruksi yang diberikan oleh mesin, yang dapat menyebabkan kebingungan dan frustrasi. Ketersediaan fasilitas yang memadai di bandara merupakan tolak ukur dari pelayanan yang diberikan kepada penumpang selaku pengguna jasa. Ketika mereka merasakan kebingungan dan frustrasi, artinya pelayanan *check-in* tersebut dianggap buruk sehingga timbul ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan penumpang merupakan perasaan senang atau kecewa setelah mereka menggunakan jasa pelayanan yang diberikan saat mereka berada di terminal bandara.

### **Penumpang**

Berdasarkan Pasal 1 ayat (25), Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, penumpang didefinisikan sebagai setiap individu yang berada di dalam kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan. Penumpang merupakan pengguna layanan transportasi udara dari



keberangkatan hingga tujuan, yang memerlukan perhatian lebih dalam aspek keselamatan dan keamanan penerbangan (Sutarwati, dkk. 2016). Sementara, Damardjati (1995) mendefinisikan penumpang sebagai setiap individu yang diangkut atau akan diangkut dengan pesawat udara atau moda transportasi lainnya berdasarkan kesepakatan dengan perusahaan penyedia jasa angkutan. Penumpang merupakan bagian dari produk dan layanan perusahaan serta dapat dianggap sebagai pelanggan dari penyedia jasa tersebut.

Untuk memenuhi kepuasan penumpang selaku pengguna jasa, maka pihak Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar memiliki tanggung jawab untuk mengelola dan memelihara mesin *self check-in* agar berfungsi dengan baik. Ini termasuk melakukan pemeliharaan rutin, menyediakan petunjuk yang jelas, dan memastikan bahwa ada petugas yang siap membantu jika terjadi masalah. Selain itu, sosialisasi mengenai penggunaan mesin *self check-in* juga perlu dilakukan agar penumpang lebih familiar dan nyaman dalam menggunakan teknologi ini. Dalam praktiknya, terdapat beberapa kasus yang menunjukkan kendala penggunaan mesin *self check-in*. Misalnya, pada bulan Agustus 2024, terjadi laporan dari beberapa penumpang yang mengalami kesulitan saat menggunakan mesin dikarenakan tidak paham cara penggunaan mesin tersebut. Selain itu, ada juga kasus di mana mesin tidak dapat membaca *boarding pass* yang dicetak, sehingga penumpang harus kembali ke konter *check-in* untuk mendapatkan bantuan. Bukti-bukti ini menunjukkan bahwa meskipun mesin *self check-in* dirancang untuk mempermudah proses, masih ada tantangan yang perlu diatasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang merupakan jenis penelitian yang hasil temuannya tidak didapat dengan proses statistik atau perhitungan dengan rumus melainkan sebagai bentuk jenis penelitian yang memiliki tujuan untuk menjelaskan gejala secara kontekstual dengan menggunakan peneliti sebagai bagian alami dalam penelitian tersebut (Moleong, 2018). Dalam penelitian kualitatif lebih banyak menjelaskan, mendeskripsikan dan lebih banyak menganalisis dengan menggunakan pendekatan induktif. Penelitian kualitatif lebih mengutamakan proses dan makna yang didasari sudut pandang atau penilaian dari sisi subjek (Moleong, 2018). Pemilihan penelitian kualitatif disebabkan karena ada beberapa faktor yang lebih diutamakan dalam hal penjabaran dan penjelasan suatu fenomena yang akan diteliti, yaitu terkait kendala yang dihadapi oleh pengguna jasa saat melakukan proses *self check-in* di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar dan cara mengatasi kendala tersebut.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan narasumber yaitu petugas *Airport Operation Landside and Terminal*, petugas maskapai Garuda Indonesia dan petugas *Mechanic*. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan guna mengetahui secara real terkait kendala yang dihadapi pengguna jasa dan cara petugas mengatasi kendala tersebut. Dokumentasi berupa laporan penggunaan mesin *self check-in*, statistik jumlah pengguna, catatan kendala yang dihadapi penumpang, serta dokumen kebijakan operasional. Selain itu, hasil survei kepuasan pengguna dan laporan teknis pemeliharaan mesin juga digunakan. Dokumen-dokumen ini memberikan wawasan mendalam mengenai efektivitas mesin *self check-in* dan membantu analisis kendala yang dialami pengguna di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Teknik analisis data melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2020). Kemudian menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk menilai kebenaran, konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya.



## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Kendala yang dihadapi oleh penumpang saat melakukan *self check-in***

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar telah menyediakan sebanyak 10 (sepuluh) unit mesin *self check-in* yang tersebar di area terminal keberangkatan. Meskipun secara kuantitas jumlah tersebut dinilai memadai untuk mendukung operasional harian dalam kondisi normal, namun keberadaan mesin tersebut belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kebutuhan penumpang secara maksimal, khususnya pada saat terjadi lonjakan jumlah pengguna, seperti pada akhir pekan, musim liburan, atau ketika terdapat penumpukan penerbangan dalam waktu yang berdekatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada waktu-waktu sibuk, terjadi peningkatan antrean bahkan di area mesin *self check-in*, yang justru mengurangi tujuan awal dari pengadaan mesin tersebut, yakni untuk mempercepat proses *check-in* dan meminimalkan kepadatan di konter konvensional. Selain itu, performa mesin tidak selalu konsisten, di mana pada beberapa kasus ditemukan kendala teknis seperti keterlambatan respon layar sentuh, kegagalan dalam memindai dokumen, serta keterbatasan jumlah kertas boarding pass yang sering habis di tengah operasional. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun teknologi *self check-in* telah diterapkan, tetapi kualitas layanan belum sepenuhnya optimal. Keberadaan mesin belum bisa sepenuhnya menggantikan efektivitas layanan manual, terutama saat beban penggunaan tinggi. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkala serta peningkatan kapasitas dan sistem pendukung guna memastikan bahwa layanan ini dapat terus memenuhi ekspektasi penumpang dalam kondisi apapun.

Selanjutnya, ditemukan pula bahwa tidak sedikit penumpang mengalami kebingungan saat melakukan proses input nama pada mesin *self check-in*. Hal ini disebabkan oleh ketidakkonsistenan instruksi yang muncul pada layar mesin. Dalam beberapa kasus, sistem hanya meminta pengguna untuk memasukkan nama belakang (*last name*), sedangkan pada kasus lain, mesin justru mengharuskan penumpang untuk menuliskan nama lengkap sesuai dengan data reservasi. Perbedaan format input ini sering kali menyebabkan data penumpang tidak dapat dikenali oleh sistem, sehingga tiket tidak terbaca dan proses *check-in* menjadi terhambat. Kondisi tersebut menimbulkan kebingungan di kalangan penumpang, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa menggunakan teknologi ini. Selain itu, juga terdapat temuan bahwa masih terdapat sejumlah pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan perangkat tersebut. Kesulitan ini umumnya terjadi pada penumpang yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi digital, terutama dalam hal mengakses antarmuka layar sentuh serta memanfaatkan fitur sensor pemindai dokumen seperti barcode atau *QR code* yang terdapat pada tiket atau identitas lainnya. Ketidakterbiasaan ini menyebabkan mereka cenderung lambat dalam mengikuti setiap tahapan proses *check-in* yang ditampilkan pada layar, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan prosedur menjadi lebih lama jika dibandingkan dengan pengguna yang sudah familiar dan terbiasa menggunakan sistem digital. Dalam beberapa kasus, ketidakpahaman ini juga berujung pada kebingungan dalam menavigasi pilihan menu, kesalahan dalam memasukkan data, atau bahkan ketergantungan pada bantuan petugas yang berjaga. Secara keseluruhan, temuan ini menggambarkan bahwa meskipun keberadaan mesin *self check-in* bertujuan untuk memberikan kemudahan dan mempercepat proses layanan, masih terdapat tantangan teknis dan keterbatasan pemahaman dari sebagian pengguna yang dapat memengaruhi efektivitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan yang lebih adaptif, baik dari sisi pengembangan teknologi yang lebih ramah pengguna maupun dari sisi pendampingan langsung oleh petugas untuk memastikan layanan tetap berjalan optimal dan dapat diakses oleh seluruh pengguna mesin *self check-in*.

Permasalahan teknis pada mesin *self check-in* masih kerap terjadi, khususnya pada saat-saat padat penumpang atau jam-jam sibuk seperti menjelang keberangkatan pagi, akhir pekan, serta musim liburan. Gangguan teknis yang sering dijumpai meliputi berbagai aspek, antara lain layar sentuh mesin yang tidak responsif atau mengalami keterlambatan dalam merespons sentuhan (*lag*), yang menyebabkan pengguna kesulitan dalam mengoperasikan sistem. Selain itu, terdapat pula kendala dalam pembacaan data penumpang, seperti kesalahan sistem dalam mengenali kode booking yang sudah benar dimasukkan oleh pengguna, serta gangguan pemindaian dokumen yang menyebabkan proses verifikasi gagal dilakukan. Kemudian permasalahan lainnya yang juga cukup sering terjadi adalah kehabisan kertas pada unit printer mesin, yang secara otomatis membuat *boarding pass* tidak dapat dicetak. Tak jarang pula ditemukan kegagalan sistem secara keseluruhan pada tahap pencetakan, yang menyebabkan penumpang harus mengulangi proses dari awal atau berpindah ke layanan *check-in* manual melalui petugas di konter. Gangguan-gangguan teknis ini tidak hanya memperlambat proses *check-in* secara mandiri, tetapi juga dapat mengakibatkan antrean panjang di sekitar mesin, meningkatkan potensi keterlambatan penumpang dalam menyelesaikan proses keberangkatan, dan menurunkan tingkat kenyamanan serta kepuasan pengguna terhadap layanan bandara.

Temuan ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa meskipun teknologi mesin *self check-in* diimplementasikan dengan tujuan utama untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi ketergantungan terhadap layanan konvensional, efektivitas sistem tersebut pada kenyataannya masih sangat bergantung pada kesiapan teknis perangkat, ketersediaan sarana pendukung seperti suplai kertas, serta pengawasan operasional yang optimal dari pihak pengelola. Oleh karena itu, keberlanjutan penggunaan sistem ini membutuhkan perawatan rutin, peningkatan sistem, serta kehadiran petugas yang sigap dalam menangani kendala secara cepat agar layanan berbasis teknologi ini benar-benar dapat memberikan manfaat maksimal bagi penumpang dan mendukung kelancaran operasional bandara secara keseluruhan.

### **Cara mengatasi kendala yang dihadapi oleh penumpang saat akan melakukan *self check-in***

Berdasarkan temuan di lapangan, pihak bandara kemudian menganalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi dan menemukan solusi atas berbagai kendala yang dihadapi penumpang saat menggunakan mesin *self check-in* di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar. Kendala-kendala tersebut tidak hanya berasal dari aspek teknis, tetapi juga meliputi faktor non-teknis seperti tingkat pemahaman pengguna terhadap teknologi dan kesiapan petugas dalam memberikan bantuan. Oleh karena itu, dilakukan mengelompokkan temuan berdasarkan penyebab utama kendala agar dapat dianalisis secara sistematis dan menyeluruh. Hasil temuan yang diperoleh, bahwa kendala yang dihadapi oleh penumpang dalam penggunaan mesin *self check-in* di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar dapat dikelompokkan dan dengan strategi untuk mengatasi kendala masing-masing, yaitu:

1. Kendala Non-Teknis. Kendala non-teknis terutama berkaitan dengan keterbatasan pemahaman dan keterampilan teknologi yang dimiliki oleh sebagian penumpang. Hasil utama yang ditemukan meliputi:
  - a. Kurangnya literasi digital, khususnya di kalangan usia lanjut dan penumpang yang tidak terbiasa menggunakan perangkat digital.
  - b. Kesalahan saat memasukkan data, seperti kode *booking* atau identitas.
  - c. Kebingungan dalam mengikuti instruksi di layar, yang mengakibatkan proses *check-in* tidak diselesaikan secara mandiri.

Strategi yang diterapkan untuk mengatasi kendala ini meliputi:

- a. Pendampingan langsung oleh petugas yang berjaga di area mesin.
- b. Penyederhanaan antarmuka mesin, termasuk penggunaan ikon intuitif dan petunjuk langkah demi langkah.
- c. Kemudahan dalam memilih bahasa pada antarmuka, yang membantu penumpang memahami instruksi dengan lebih baik.

Upaya-upaya ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berfokus pada efisiensi, tetapi juga bersifat edukatif dengan tujuan meningkatkan kemampuan mandiri penumpang dalam memanfaatkan teknologi.

2. Kendala Teknis. Kendala teknis yang ditemukan mencakup:
  - a. Gangguan perangkat keras seperti layar yang tidak responsif atau printer tidak mencetak.
  - b. Gangguan perangkat lunak seperti sistem yang gagal terhubung dengan data maskapai.
  - c. Kebutuhan akan perawatan rutin agar mesin tetap stabil.

Prosedur penanganan kendala teknis dilakukan secara terstruktur melalui:

- a. Identifikasi awal oleh petugas layanan.
- b. Pelaporan dan koordinasi cepat dengan teknisi.
- c. Pengalihan penumpang ke mesin lain atau ke konter manual jika diperlukan.
- d. Perbaikan dan uji coba ulang sebelum mesin diaktifkan kembali.

Langkah-langkah ini merupakan bagian dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang bertujuan menjaga kelancaran operasional dan kenyamanan penumpang.

3. Peran Petugas dan Kualitas Layanan. Dari data yang diperoleh, kehadiran petugas di area mesin *self check-in* terbukti menjadi faktor penting dalam menjembatani keterbatasan pengguna. Tugas mereka tidak hanya sebatas memberikan bantuan teknis, tetapi juga memastikan arus penumpang tetap tertib dan efisien. Namun, salah satu catatan penting adalah belum adanya pelatihan formal yang secara khusus disiapkan untuk petugas dalam memberikan layanan bantuan penggunaan mesin. Mayoritas petugas mengandalkan pengalaman dan pembelajaran informal di lapangan. Untuk ke depan, pelatihan yang terstruktur sangat disarankan guna meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan.
4. Aspek Penunjang Lain. Selain faktor teknis dan non-teknis, beberapa elemen pendukung juga berkontribusi pada efektivitas penggunaan mesin *self check-in*, antara lain:
  - a. Ketersediaan mesin yang mencukupi untuk menghindari antrean panjang.
  - b. Pengelolaan waktu tunggu melalui pengaturan antrean dan prioritas bagi penumpang berkebutuhan khusus.

Berkaitan dengan pengelompokan masalah yang ditemukan di lapangan, kemudian dijelaskan secara komprehensif terkait strategi pihak bandara untuk mengatasi kendala yang dialami penumpang, petugas di area mesin *self check-in* melakukan pendekatan secara aktif. Mereka secara sigap menawarkan bantuan kepada penumpang yang tampak kebingungan. Bantuan diberikan dengan cara yang sopan dan edukatif agar penumpang tidak merasa dipersalahkan, tetapi justru terdorong untuk memahami proses dengan lebih baik. Selain mempercepat proses *check-in*, langkah ini juga membantu meningkatkan literasi teknologi di kalangan pengguna jasa bandara. Upaya lain untuk mengatasi kendala terkait pemahaman pengguna adalah melalui desain antarmuka mesin yang ramah pengguna. Antarmuka mesin *self check-in* didesain sesederhana mungkin, dengan tampilan visual yang jelas, ikon intuitif, serta petunjuk langkah demi langkah yang mudah diikuti. Penumpang juga diberi pilihan untuk



memilih bahasa (Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris) pada awal proses, sehingga dapat menyesuaikan dengan preferensi masing-masing. Penggunaan warna kontras, ukuran huruf yang besar, dan urutan instruksi yang logis juga menjadi bagian penting dari strategi desain. Jika penumpang tetap mengalami kesulitan meskipun antarmuka telah disederhanakan, petugas yang berjaga akan langsung memberikan klarifikasi dan bantuan sesuai kebutuhan.

Terkait dengan masalah gangguan teknis pada mesin *self check-in* seperti layar tidak responsif, printer tidak mencetak *boarding pass*, atau sistem yang tidak dapat terhubung dengan jaringan maskapai menjadi kendala berikutnya yang perlu diatasi secara cepat dan efisien. Ketika terjadi gangguan teknis, penanganan gangguan teknis dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Langkah-langkah penanganannya meliputi pengecekan langsung oleh petugas. Jika gangguan tidak dapat diselesaikan saat itu juga, petugas akan melaporkan ke tim teknisi melalui jalur komunikasi internal. Mesin yang bermasalah kemudian dinonaktifkan sementara agar tidak digunakan oleh penumpang lain. Selama masa perbaikan, penumpang akan diarahkan untuk menggunakan mesin *self check-in* lain yang masih berfungsi atau dialihkan ke konter manual apabila seluruh mesin *self check-in* mengalami gangguan, serta uji coba pasca perbaikan sebelum mesin diaktifkan kembali. Prosedur ini bertujuan agar setiap permasalahan teknis ditangani secara terstruktur, cepat, dan tidak mengganggu kelancaran arus penumpang.

Petugas yang melayani penumpang, tersedia secara rutin setiap hari selama jam operasional penerbangan. Kehadiran mereka di sekitar area mesin *self check-in* merupakan bagian dari standar pelayanan, mengingat tidak semua penumpang memiliki kemampuan menggunakan teknologi secara mandiri. Dalam pelaksanaannya, petugas tidak hanya membantu dari sisi operasional, tetapi juga menjadi penghubung antara penumpang dan tim teknisi jika terjadi gangguan teknis. Namun, sangat disayangkan sampai saat ini, belum tersedia pelatihan formal yang secara khusus ditujukan untuk penggunaan dan bantuan mesin *self check-in*. Pengetahuan para petugas lebih banyak diperoleh dari pengalaman di lapangan dan pembelajaran informal dari rekan kerja. Petugas biasanya mendapatkan arahan langsung dari Teknisi atau Supervisor saat mulai bertugas di area mesin. Meskipun pendekatan ini cukup efektif dalam jangka pendek, ke depannya perlu dipertimbangkan adanya pelatihan formal dan terstruktur agar kualitas bantuan yang diberikan semakin optimal dan profesional.

Kualitas layanan pada penggunaan mesin *self check-in* sangat bergantung pada tiga aspek utama, yaitu kecepatan, efisiensi, dan kemampuan sistem dalam merespons. Sistem yang bekerja dengan baik akan mendukung kelancaran proses *check-in* tanpa adanya kendala teknis, sehingga dapat meningkatkan kepuasan penumpang secara langsung. Dalam hal ini, keberadaan petugas di sekitar area mesin *self check-in* juga menjadi faktor pendukung yang signifikan. Kehadiran mereka yang sigap membantu dan memberikan panduan mampu mengurangi kebingungan penumpang, serta memperkuat kepercayaan terhadap penggunaan teknologi tersebut. Perpaduan antara sistem yang handal dan dukungan langsung dari petugas memberikan pengalaman *check-in* yang lancar, nyaman, dan mendorong penumpang untuk kembali menggunakan layanan tersebut, sekaligus memperkuat citra profesional bandara di mata publik (Bitner & Hubbert, 1994). Apabila kecepatan, efisiensi, dan responsivitas sistem pada mesin *self check-in* tidak terpenuhi dengan baik, maka hal tersebut dapat menghambat kelancaran proses *check-in* penumpang. Gangguan teknis, seperti sistem yang lambat merespons atau *error* saat pemindaian data, dapat menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Selain itu, jika di sekitar mesin tidak tersedia petugas yang sigap memberikan bantuan, penumpang yang mengalami kesulitan akan merasa bingung dan frustrasi, terutama bagi mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Kondisi ini tidak hanya menurunkan



tingkat kepuasan pengguna jasa, tetapi juga dapat mengurangi kepercayaan terhadap fasilitas *self check-in* yang disediakan bandara. Ketidaksiapan sistem dan minimnya pendampingan turut memberi dampak negatif terhadap citra bandara di mata publik, serta berpotensi menurunkan minat penumpang dalam menggunakan layanan ini pada kesempatan berikutnya.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan mesin *self check-in* di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar masih menghadapi beberapa kendala, baik dari segi teknis maupun pengguna. Dari sisi teknis, beberapa mesin mengalami gangguan seperti layar tidak responsif, printer macet, dan sistem *error* saat membaca data penumpang. Hal ini sering terjadi pada jam sibuk dan menyebabkan antrean serta ketidaknyamanan. Dari sisi pengguna, banyak penumpang masih kesulitan menggunakan mesin *self check-in* karena kurangnya pemahaman teknologi, terutama penumpang lanjut usia atau yang baru pertama kali terbang. Ketidaktahuan tentang alur penggunaan mesin serta ketidakjelasan petunjuk di layar menjadi kendala utama. Meskipun begitu, pihak bandara telah berupaya memberikan bantuan langsung melalui petugas yang berjaga di area mesin *self check-in*. Namun, pelatihan formal untuk petugas terkait mesin *self check-in* belum tersedia secara optimal. Sehingga disimpulkan bahwa, mesin *self check-in* memiliki potensi mempercepat proses *check-in*, namun masih memerlukan perbaikan teknis, peningkatan edukasi penumpang, dan pelatihan bagi petugas agar penggunaannya dapat lebih maksimal dan efektif di masa mendatang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Absari, R., Thrifty, H., & Nawang, K. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada Bandar Udara: Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Tiket. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 1(4), 692–701.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: the customer's voice. In *Service quality: New directions in theory and practice* (pp. 72-94). SAGE Publications, Inc.
- Damardjati, R.S.( 1995). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha
- Enjelika, E. (2024). Tingkat Pemahaman dan Kendala Penumpang Menggunakan Mesin Self Check-In di Bandara Adi Soemarmo. *HUMANITIS: Jurnal Homaniora, Sosial dan Bisnis*, 2(9), 1205-1212.
- Majid, M. A., Fakhreldin, M., & Zuhairi, K. Z. (2016, June). Comparing discrete event and agent based simulation in modelling human behaviour at airport check-in counter. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 510-522). Cham: Springer International Publishing.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Pamungkas, T. P., & Widagdo, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Customer Service PT. Angkasa Pura I dalam melayani Penumpang di Bandar Udara International Yogyakarta. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(2), 9.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Jakarta
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutarwati, S, Hardiyana, & Karolina, Novita. (2016). Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Udara Terhadap Penumpang Maskapai Garuda Indonesia yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan di Bandara Udara Internasional Adi Soemarno Solo. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 3(2), 17.



Tasyania, S. I., & Istiyani, Y. (2024). Analisis Peran Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Dalam Pengawasan Fasilitas Terminal 1 pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*. 3(1), 260–282.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, Pasal 1 ayat (25) tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Indonesia. Jakarta