

## ABSTRAK

Perkembangan dan kemajuan teknologi dalam bidang transportasi, khususnya pada *industry* penerbangan kini berkembang dengan pesat, salah satunya adalah maskapai Citilink Indonesia. Dengan adanya kemajuan teknologi yang dapat memudahkan penumpang dalam melakukan pelaporan diri dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Pada proses pelaporan bisa dilakukan penumpang dengan berbagai cara yakni *check-in* konvensional ataupun *self checkin*. Teknologi yang terus berkembang yakni adanya kemudahan dalam pelayanan *self check-in* melalui *website* atau *mesin self check-in* yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan kemudahan bagi penumpang pengguna maskapai Citilink.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang dapat mengetahui pelayanan *check-in counter* pada Maskapai Citilink.

Hasil penelitian ini adalah pelayanan *check-in* Maskapai Citilink dapat dilakukan penumpang dengan beberapa cara, yakni melalui *check-in counter* konvensional atau pelayanan *self check-in*. Pelayanan *self check-in* memberikan kemudahan bagi penumpang Maskapai Citilink karena dapat dilakukan jauh-jauh hari sebelum waktu keberangkatan. Adanya fitur *live chat* yang terhubung dengan *customer service* pada *website* dan aplikasi *BetterFly* Citilink yang memberikan kemudahan bagi penumpang yang memiliki kendala saat proses pelaporan diri. Kendala yang dialami, yakni terdapat kendala internal berupa kurangnya SDM yang dimiliki Maskapai Citilink dan kendala eksternal berupa kurangnya pemahaman penumpang dalam penggunaan teknologi *self check-in* dan penulisan identitas diri.

**Kata Kunci : *Self Check-in*, Maskapai Citilink, Bandar Udara International Juanda Surabaya.**