

## Pemanfaatan *Common Use Check-in System* terhadap Kelancaran Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Yogyakarta

Akmal Muzayyin Triantoro<sup>1</sup> Hemi Pramuraharjo<sup>2</sup>

Program Studi Operasi Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Tangerang, Banten, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [muzayyinakmal1@gmail.com](mailto:muzayyinakmal1@gmail.com)<sup>1</sup> [hemi\\_pamuraharjo@ppic.ac.id](mailto:hemi_pamuraharjo@ppic.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) memiliki 96 meja check-in counter di terminal keberangkatan, namun hanya 36 unit yang didukung oleh Common use check-in system (CUCS), sehingga penumpukan penumpang kerap terjadi pada jam sibuk dan berpotensi menurunkan Level of Service (LoS) serta mengancam ketepatan waktu penerbangan. Penelitian terdahulu cenderung mengkaji persoalan check-in counter secara terpisah, baik dari sisi kepuasan penumpang, keterbatasan fisik counter, maupun kebutuhan kuantitatif unit, sehingga belum ada yang secara khusus mengkaji kondisi aktual pemanfaatan CUCS di YIA beserta faktor-faktor penghambatnya secara multidimensi. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan kondisi pemanfaatan CUCS pada jam sibuk di Terminal Keberangkatan YIA, dan (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kelancaran arus pergerakan pelayanan penumpang dalam pemanfaatan CUCS. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif karena permasalahan yang dikaji bersifat kontekstual dan tidak dapat sepenuhnya direpresentasikan melalui angka. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dalam dua sesi kepada dua informan, yaitu Supervisor Airport Operation and Landside Terminal (AOLT) dan Controller Ground Handling, guna memperoleh triangulasi sumber, disertai observasi lapangan selama On the Job Training dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan Reflexive Thematic Analysis (Braun, Clarke, Hayfield, & Terry, 2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa realisasi penambahan CUCS masih bergantung pada koordinasi informal antara unit AOLT dan maskapai, serta terdapat kesenjangan persepsi antara level manajerial yang menilai kondisi CUCS “masih mencukupi” dengan kondisi riil di lapangan yang menunjukkan LoS dapat melampaui standar 2,5 menit untuk kategori penumpang tertentu. Penelitian ini juga mengidentifikasi empat faktor penghambat yang bersifat kumulatif, yaitu check-in grup, penumpang berkebutuhan khusus, ketiadaan fasilitas Baggage Drop, dan keterbatasan sumber daya manusia maskapai. Penelitian ini menyimpulkan bahwa permasalahan pemanfaatan CUCS di YIA bersifat multidimensi dan tidak dapat diselesaikan hanya dengan penambahan unit fisik, sehingga diperlukan perbaikan simultan pada mekanisme koordinasi alokasi, penyediaan fasilitas Baggage Drop, pembagian jalur layanan khusus, dan penguatan komitmen sumber daya manusia maskapai. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas variasi informan serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dengan perhitungan kuantitatif kebutuhan unit CUCS berbasis data volume penumpang pada jam sibuk.

**Kata Kunci:** Common Use Check-In System, Jam Sibuk, Level of Service, Bandar Udara Internasional Yogyakarta



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

### PENDAHULUAN

Sebagai titik interaksi awal yang wajib dilalui penumpang sebelum penerbangan, check-in counter merupakan salah satu titik hambat utama di terminal keberangkatan karena kinerja dan kecepatan proses pelaporan sangat menentukan kelancaran sirkulasi penumpang secara keseluruhan (Abadi & Masyi'ah, 2022). Guna meminimalisir antrean tanpa menambah bangunan fisik terminal, sejumlah bandar udara mengadopsi Common use check-in system (CUCS), sebuah infrastruktur jaringan yang memungkinkan meja counter, komputer, dan mesin

cetak tiket digunakan secara bergantian oleh berbagai maskapai. Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) memiliki 96 meja check-in counter di terminal keberangkatan, namun hanya 36 unit (37,5%) yang didukung oleh CUCS, sehingga penumpukan penumpang kerap terjadi terutama pada jam sibuk (peak hour) sore hari dan berpotensi menurunkan Level of Service (LoS) serta mengancam ketepatan waktu penerbangan. Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji persoalan check-in counter dan CUCS dari berbagai sudut pandang. Kurniawan et al. (2019) di Bandar Udara Internasional Minangkabau mengkaji kebutuhan jumlah counter secara kuantitatif berdasarkan volume penumpang jam sibuk dan waktu layanan, serta merekomendasikan CUCS sebagai solusi, namun belum mengkaji kondisi aktual pemanfaatannya di lapangan. Dewi & Astutik (2024) di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon menemukan secara kualitatif bahwa penumpukan penumpang tetap terjadi meskipun CUCS telah tersedia, disebabkan oleh keengganan petugas maskapai membuka counter tambahan karena pertimbangan biaya dan kenyamanan. Astuti & Yudianto (2023) dan Pratama & Haryati (2023) menyoroti keterbatasan fisik counter check-in dan pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang, tanpa mengaitkannya dengan mekanisme penggunaan bersama pada CUCS. Fernandes & Salem (2023) memberikan landasan internasional bahwa konfigurasi alokasi common-use check-in dan jumlah counter aktif berpengaruh langsung terhadap LOS. Merujuk pada keterkaitan antar temuan tersebut, penelitian-penelitian terdahulu cenderung mengkaji persoalan check-in counter dan CUCS secara terpisah, baik dari sisi kepuasan penumpang, keterbatasan fisik counter, kebutuhan kuantitatif unit, maupun hambatan operasional pada satu lokasi tertentu, sehingga belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji pemanfaatan CUCS di YIA dengan mempertimbangkan kondisi lapangan yang multidimensi, termasuk kesenjangan persepsi antara level manajerial dan kondisi riil di lapangan. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut, dengan tujuan (1) mendeskripsikan kondisi pemanfaatan CUCS pada jam sibuk di Terminal Keberangkatan YIA, dan (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kelancaran arus pergerakan pelayanan penumpang dalam pemanfaatan CUCS.

### Penelitian Terdahulu yang Relevan

| No | Penulis/ Tahun                         | Judul                                                                                          | Tujuan                                             | Metode                                      | Hasil                                                                                | Kontribusi dan relevansi                                        |
|----|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | Kurniawan, Purwaningrum, & Toni (2019) | Kajian Kebutuhan Check-in Counter Domestik pada Jam Sibuk di Bandara Internasional Minangkabau | Menghitung kebutuhan jumlah counter pada jam sibuk | Kuantitatif, survei (rumus SKEP/77/VI/2005) | Defisit 11 counter (22 vs kebutuhan ideal 33); 73% kategori B; merekomendasikan CUCS | Dasar kuantitatif; penelitian ini melengkapi secara kualitatif  |
| 2  | Dewi & Astutik (2024)                  | Analisis Penggunaan CUCS pada Jam Sibuk di Bandara Internasional Pattimura Ambon               | Menganalisis penggunaan CUCS pada jam sibuk        | Kualitatif, wawancara 4 narasumber          | Penumpukan tetap terjadi akibat keengganan membuka counter tambahan; LoS over design | Satu faktor; penelitian ini menemukan empat faktor multidimensi |
| 3  | Astuti & Yudianto (2023)               | Pengaruh Kinerja Layanan                                                                       | Menguji pengaruh kinerja                           | Kuantitatif, survei penumpang               | Kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan                                        | Sama lokasi (YIA); penelitian ini                               |

|   |                          | Check-in terhadap Kepuasan Penumpang di YIA                     | layanan terhadap kepuasan                    |                        |                                                                 | fokus pemanfaatan CUCS                                           |
|---|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 4 | Pratama & Haryati (2023) | Analisis Kualitas Pelayanan Check-in Citilink di Soekarno-Hatta | Menganalisis kualitas pelayanan petugas      | Kualitatif deskriptif  | Keterbatasan counter menyebabkan antrean panjang dan LOS rendah | Mengaitkan keterbatasan counter dengan mekanisme common use CUCS |
| 5 | Fernandes & Salem (2023) | Airline Common-use Check-in Operations at Arlanda Airport       | Menganalisis operasional common-use check-in | Studi kasus kualitatif | Konfigurasi alokasi berpengaruh langsung terhadap LOS           | Landasan internasional; dikonfirmasi kondisi nyata YIA           |

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis kondisi nyata pemanfaatan Common use check-in system (CUCS) serta faktor-faktor yang mempengaruhi kelancaran pelayanan penumpang berdasarkan data yang diperoleh langsung di lapangan (Sugiyono, 2023). Pendekatan kualitatif dipilih karena permasalahan yang dikaji bersifat kontekstual dan tidak dapat sepenuhnya direpresentasikan melalui angka. Penelitian dilaksanakan di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA). Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dalam dua sesi, yaitu wawancara terstruktur dan konfirmasi pasca-wawancara, kepada dua informan dari unit berbeda guna memperoleh triangulasi sumber: Supervisor Airport Operation and Landside Terminal (AOLT) PT Angkasa Pura Indonesia yang mewakili sisi pengelola bandara, dan Controller Ground Handling yang mewakili sisi operasional maskapai di lapangan. Data pendukung diperoleh melalui observasi partisipatif selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) terhadap kondisi area check-in counter dan pola antrean pada jam sibuk, serta studi dokumentasi berupa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023 dan data pergerakan penumpang. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan Reflexive Thematic Analysis sebagaimana dikembangkan oleh Braun et al. (2019), melalui enam fase rekursif: familiarisasi data, pembuatan kode awal, konstruksi tema, peninjauan tema, pendefinisian dan penamaan tema, serta penyusunan laporan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan mengidentifikasi pola makna yang terbentuk dari pengalaman dan sudut pandang informan mengenai pemanfaatan CUCS, bukan sekadar merangkum jawaban per pertanyaan wawancara.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

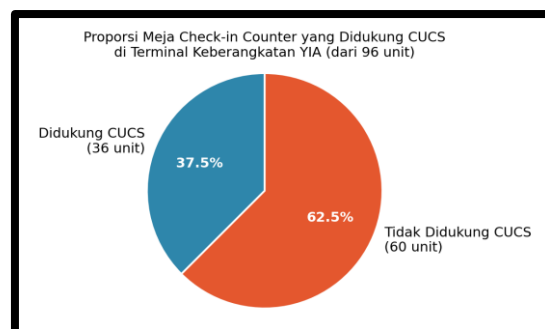
Penelitian ini dilakukan di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA). Berdasarkan hasil observasi lapangan selama pelaksanaan On the Job Training, YIA memiliki 96 meja check-in counter, namun hanya 36 unit (37,5%) yang didukung oleh CUCS, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1. Penumpukan penumpang secara konsisten terjadi pada jam sibuk sore hari, yaitu antara pukul 15.00-15.59 WIB. Pengelolaan alokasi CUCS berada di bawah tanggung jawab unit Airport Operation and Landside Terminal (AOLT), dengan perencanaan dilakukan sehari sebelum operasional (H-1) berdasarkan jadwal penerbangan yang tersedia. Meskipun demikian, realisasi penambahan counter tidak berjalan otomatis, melainkan menunggu inisiatif aktif maskapai melalui koordinasi informal via telepon

atau WhatsApp Hotline, yang berpotensi menjadi titik perlambatan dalam merespons kebutuhan penambahan kapasitas secara cepat. Ditemukan pula kesenjangan antara pernyataan resmi informan dalam sesi wawancara terstruktur dengan kondisi yang diakuinya dalam sesi konfirmasi pasca-wawancara. Pada sesi resmi, informan menyatakan bahwa unit CUCS dan capaian Level of Service (LoS) masih berada dalam batas standar internal. Namun pada sesi konfirmasi, informan mengakui bahwa LoS pada kenyataannya dapat melebihi standar 2,5 menit, khususnya untuk tiga kategori penumpang: check-in grup atau rombongan, penumpang berkebutuhan khusus yang memerlukan pelayanan kursi roda, dan penumpang internasional yang memerlukan pengecekan dokumen tambahan. Informan kedua, Controller Ground Handling, menguatkan gambaran ini dari sisi operasional lapangan. Unit Ground Handling menerapkan strategi filtrasi penumpang melalui dua petugas greeting yang berjaga di depan dan belakang antrean, memanfaatkan target check-in online sebesar 90% untuk mengurangi beban antrean fisik. Informan ini juga mengonfirmasi bahwa check-in grup merupakan penghambat utama waktu pelayanan, sekaligus menunjukkan bahwa realisasi penambahan kapasitas counter dapat berjalan cepat pada kondisi mendesak. Secara keseluruhan, penelitian ini mengidentifikasi empat faktor yang secara kumulatif mempengaruhi kelancaran arus pergerakan pelayanan penumpang dalam pemanfaatan CUCS, sebagaimana dirangkum pada Tabel 1.

**Tabel 1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kelancaran Pelayanan Penumpang dalam Pemanfaatan CUCS**

| No | Faktor Penghambat                | Deskripsi Singkat                                                                                                                              |
|----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Check-in Grup                    | Penumpang yang check-in secara bersamaan dalam satu rombongan besar memerlukan waktu proses yang jauh melebihi standar 2,5 menit per penumpang |
| 2  | Penumpang Berkebutuhan Khusus    | Penumpang disabilitas dilayani bercampur dengan penumpang reguler tanpa diferensiasi jalur atau prioritas layanan                              |
| 3  | Ketiadaan Fasilitas Baggage Drop | Penumpang yang telah self check-in namun membawa bagasi tetap harus mengantre di counter CUCS untuk penimbangan bagasi                         |
| 4  | Keterbatasan SDM Maskapai        | Meja CUCS yang tersedia secara fisik tidak dapat dioperasikan karena keterbatasan personel maskapai pada jam sibuk                             |

Keempat faktor pada Tabel 1 bersifat kumulatif: apabila terjadi secara bersamaan pada jam sibuk, dampaknya terhadap penumpukan penumpang di area counter CUCS akan jauh lebih signifikan. Gambar 1 berikut menunjukkan proporsi meja check-in counter yang telah didukung oleh CUCS terhadap total meja yang tersedia secara fisik di terminal keberangkatan YIA.



**Gambar 1. Proporsi Meja Check-in Counter yang Didukung CUCS di Terminal Keberangkatan YIA**

Kesenjangan antara jumlah meja check-in yang tersedia secara fisik dengan jumlah unit yang didukung CUCS ini menjadi latar belakang struktural bagi seluruh temuan yang diuraikan pada bagian Pembahasan berikut.

### **Pembahasan**

Menjawab rumusan masalah pertama, temuan bahwa dari 96 counter fisik hanya 36 unit yang didukung CUCS memperkuat argumen Fernandes & Salem (2023) bahwa konfigurasi alokasi common-use check-in dan jumlah counter aktif berpengaruh langsung terhadap Level of Service (LOS); kondisi di YIA menjadi bukti empiris atas hubungan tersebut. Kesenjangan antara mekanisme perencanaan H-1 oleh AOLT dengan realisasi yang bergantung pada inisiatif maskapai juga sejalan dengan temuan Dewi & Astutik (2024), yang menunjukkan bahwa CUCS secara desain mampu mencegah penumpukan, namun penumpukan tetap terjadi akibat keengganan petugas membuka counter tambahan. Perbedaan persepsi manajerial ("masih mencukupi") dengan kondisi riil di lapangan pada penelitian ini memperkuat pola yang sama: LoS yang dinilai memenuhi standar internal ternyata melebihi ambang 2,5 menit untuk kategori penumpang tertentu, konsisten dengan rumusan Kurniawan et al. (2019) bahwa kebutuhan counter harus dihitung berdasarkan perbandingan volume jam sibuk dengan waktu layanan aktual, bukan sekadar penilaian agregat.

Menjawab rumusan masalah kedua, keempat faktor yang ditemukan check-in grup, penumpang berkebutuhan khusus, ketiadaan baggage drop, dan keterbatasan SDM maskapai dapat dijelaskan melalui teori waiting time sebagai parameter utama penilaian pelayanan (Helmy, 2021; Maulana & Citalada, 2026); setiap faktor tersebut memperpanjang waktu proses per penumpang sehingga menekan LOS secara kumulatif, sebagaimana diperingatkan Rinaldy et al. (2022) bahwa antrean yang tidak terkontrol pada check-in counter akan mengganggu ketertiban area hall keberangkatan. Secara khusus, faktor keterbatasan SDM maskapai mengonfirmasi temuan Ali et al. (2024) bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap manajemen transportasi udara, sekaligus sejalan dengan temuan Dewi & Astutik (2024) mengenai keengganan petugas membuka counter tambahan karena pertimbangan kenyamanan dan biaya. Faktor ketiadaan baggage drop juga sejalan dengan temuan Ali et al. (2024) bahwa keterbatasan infrastruktur pendukung menghambat efektivitas manajemen transportasi udara. Dengan demikian, temuan ini memperluas pemahaman Fernandes & Salem (2023) bahwa hambatan kelancaran pelayanan CUCS bukan hanya soal jumlah unit, melainkan juga soal konfigurasi manajerial dan infrastruktur pendukung yang bersifat multidimensi.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan Common use check-in system (CUCS) pada jam sibuk di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta belum berjalan secara optimal. Dari 96 meja check-in counter yang tersedia secara fisik, hanya 36 unit yang didukung oleh CUCS, sementara realisasi penambahan counter pada jam sibuk tidak berjalan otomatis melainkan bergantung sepenuhnya pada inisiatif aktif maskapai melalui koordinasi informal. Kondisi ini diperparah oleh kesenjangan persepsi antara level manajerial yang menilai kondisi CUCS masih mencukupi berdasarkan ukuran agregat, dengan kondisi riil operasional yang menunjukkan bahwa capaian Level of Service dapat melampaui standar 2,5 menit per penumpang untuk kategori penumpang tertentu. Selain itu, penelitian ini menemukan empat faktor yang secara kumulatif dan multidimensi mempengaruhi kelancaran arus pergerakan pelayanan penumpang, yaitu check-in grup, penumpang berkebutuhan



khusus, ketiadaan fasilitas Baggage Drop, dan keterbatasan sumber daya manusia maskapai, yang saling memperburuk dampaknya ketika terjadi secara bersamaan pada jam sibuk. Temuan ini memperluas pemahaman bahwa hambatan kelancaran pelayanan CUCS bukan hanya soal jumlah unit fisik, melainkan juga soal konfigurasi mekanisme koordinasi, infrastruktur pendukung, dan komitmen sumber daya manusia yang bersifat multidimensi, sehingga penambahan unit CUCS semata tidak akan menyelesaikan persoalan tanpa disertai perbaikan simultan pada aspek-aspek tersebut. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya melibatkan dua informan dari unit AOLT dan ground handling, sehingga penelitian selanjutnya disarankan memperluas jumlah dan variasi informan, termasuk perwakilan maskapai dan penumpang, serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dengan perhitungan kuantitatif kebutuhan unit CUCS berbasis data volume penumpang pada jam sibuk, agar rekomendasi penambahan unit dapat disajikan secara lebih terukur. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, PT Angkasa Pura Indonesia selaku pengelola Bandar Udara Internasional Yogyakarta, serta dosen pembimbing yang telah memberikan arahan selama penelitian ini berlangsung.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abadi, & Masyi'ah. (2022). Analisis Pelayanan Check In Counter Oleh Petugas Pasasi Pada Maskapai Citilink Di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, 5(2), 2460–1454.
- Ali, Susanto, & Saputra. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Transportasi Udara: Teknologi Informasi, Infrastruktur dan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*, 1. <https://doi.org/10.38035/jstl.v1i4>
- Astuti, & Yudianto. (2023). Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Layanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 5(1), 2962–6625.
- Braun, V., Clarke, V., Hayfield, N., & Terry, G. (2019). Thematic analysis. In *Handbook of Research Methods in Health Social Sciences* (pp. 843–860). Springer Singapore. [https://doi.org/10.1007/978-981-10-5251-4\\_103](https://doi.org/10.1007/978-981-10-5251-4_103)
- Dewi, & Astutik. (2024). Analisis Penggunaan Common Use Check-In System (CUCS) pada Check-In Counter di Jam Sibuk Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. *Aerospace Engineering*, 1(1), 13. <https://doi.org/10.47134/aero.v1i1.2335>
- Fernandes, & Salem. (2023). An Analysis of Airline Common-use Check-in Operations at Arlanda Airport.
- Helmy. (2021). Analisis Tingkat Pelayanan Check-In Counter Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 41 Tahun 2023.
- Kurniawan, Purwaningrum, & Toni. (2019). Kajian Kebutuhan Check-In Counter Domestik Pada Jam Sibuk (Peak Hour) Dengan Menggunakan Service Time Di Bandar Udara International Minangkabau Padang. *Jurnal Ilmiah Aviasi Langit Biru*.
- Maulana, M. F. H., & Citalada, M. B. D. A. (2026). Analisis Waktu Tunggu Penumpang di Area Check-in 1C Bandara Internasional Juanda. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 5(1), 752–759. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.5190>
- Pratama, & Haryati. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara International Soekarno-Hatta. *Jurnal Mahasiswa*, 5(3), 24–34. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v5i3>

- Rinaldy, Aryanti, Rachmandika, & Gunawan. (2022). Analisis Simulasi Antrian Penumpang di Check-in Counter Bandara Menggunakan Discrete Event Simulation: Studi Kasus Citilink di Bandara Soekarno-Hatta. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd, Ed.; Edisi ke-2). ALFABETA.