

# Analisis Penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) pada *Check-In Counter* di Jam Sibuk Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon

Aprilia Sintya Dewi\*, Septiyani Putri Astutik

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**Abstrak:** Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon merupakan salah satu bandar udara Angkasa Pura I yang telah menerapkan *Common Use Check-in System* pada *Check-in Counter*-nya sejak Tahun 2016. Dengan menerapkan *Common Use Check-in System*, Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga memberikan kesan baik terhadap pengalaman penerbangan penumpang. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana penggunaan *Common Use Check-in System* pada *Check-in Counter* pada jam sibuk Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon, sehingga dapat meminimalisir antrean penumpang yang melakukan *check-in*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif serta memanfaatkan data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menyimpulkan hasil bahwa penggunaan *Common Use Check-In System* dapat mencegah terjadinya penumpukan penumpang pada *check-in counter*. Dengan digunakannya *Common Use Check-In System* dapat mempermudah dan mempersingkat proses *check-in* penumpang. Hanya dengan mengaplikasikan *Common Use Check-In System* pada *check-in counter*, seluruh maskapai yang telah didukung dengan penggunaan sistem ini dapat membuka meja *check-in* kapanpun dibutuhkan dan dapat dibuka di meja *counter* manapun yang tersedia. Selain *Common Use Check-In System* menjadi sistem yang fleksibel, sistem ini juga dapat membantu petugas dalam memberikan pelayanan maksimal, sehingga dapat membantu perusahaan dalam mencapai *service quality* yang baik.

**Kata Kunci:** *Common Use Check-In System* (CUCS), *Check-In Counter*, Jam Sibuk

DOI:

<https://doi.org/10.47134/aero.v1i1.2335>

\*Correspondence: Aprilia Sintya Dewi

Email: [aprilliachintya02@gmail.com](mailto:aprilliachintya02@gmail.com)

Received: 02-11-2023

Accepted: 15-12-2023

Published: 31-01-2024



**Copyright:** © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

**Abstract:** *Pattimura Ambon International Airport is one of the Angkasa Pura I airports that has implemented the Common Use Check-in System at its Check-in Counter since 2016. By implementing the Common Use Check-in System, Pattimura Ambon International Airport can provide good service quality, thus giving a good impression of the passenger's flight experience. The purpose of this research is to find out how the use of the Common Use Check-in System at the Check-in Counter during peak hours of Pattimura International Airport Ambon, so as to minimize the queue of passengers checking in. This research uses qualitative methods and utilizes primary data and secondary data. The data collection methods used include observation, interviews, literature study, and documentation. The collected data were then analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. This study concludes that the use of the Common Use Check-In System can prevent the accumulation of passengers at the check-in counter. By using the Common Use Check-In System, it can simplify and shorten the passenger check-in process. Only by applying the Common Use Check-In System to check-in counters, all airlines that have been supported by the use of this system can open check-in desks whenever needed and can be opened at any available counter. In addition to the Common Use Check-In System being a flexible system, this system can also help officers in providing maximum service, so that it can help companies achieve good service quality.*

**Keywords:** *Common Use Check-In System* (CUCS), *Check-In Counter*, Rush Hour

## Pendahuluan

Kehidupan manusia saat ini tidak jauh dari kemajuan teknologi mengingat zaman telah berkembang pesat, hal ini berdampak pada manusia serta lingkungannya (Forbes, 2024; Alimuddin, 2023;; Zhou, 2023). Teknologi digunakan hampir pada setiap kegiatan dan pada setiap pekerjaan manusia, baik secara pribadi maupun berkelompok sudah sangat mudah dilakukan (Hasugian, 2023; Luke, 2023; Sabur, 2023). Kemajuan teknologi memberikan kemudahan dan memberikan kesan baik pada setiap manusia. Penggunaan teknologi oleh setiap manusia untuk menyelesaikan tugas sangat penting dalam pekerjaan apapun. Penggunaan teknologi yang lebih maju, membantu pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan cepat dan tepat sesuai ketentuannya. Hal ini juga dapat disesuaikan dengan kebijakan yang telah disepakati pengguna.

Kemajuan teknologi pada dunia aviasi merupakan salah satu contoh kemajuan teknologi yang sangat pesat, hal ini dipengaruhi dengan meningkatnya kebutuhan akan jasa penerbangan (Yang, 2023; Ivannikova, 2022; Ruf, 2022). Sehingga mendorong perusahaan aviasi untuk berupaya meningkatkan kualitas pelayanan serta mengembangkan fasilitas pada bandar udara yang dikelolanya (Mangal, 2021; Salman, 2021; Zhang, 2021). Contohnya dengan diterapkannya *Common Use Check-in System* (CUCS) pada *Check-in Counter*, menjadikan *service quality* pengelolaan bandar udara yang modern. *Common Use Check-in System* (CUCS) adalah sistem *Check-in* otomatis yang digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan penumpang terhadap kualitas pelayanan dan dengan memberikan pelayanan yang terbaik, penumpang akan mendapatkan pengalaman penerbangan yang nyaman (Almech, 2021; Falamarzi, 2021; Laik, 2021; Rolim, 2021).

Pesatnya penggunaan transportasi udara tidak dapat diprediksi oleh manusia. Oleh sebab itu, diperlukannya sistem yang dapat memberikan layanan cepat sehingga mampu mengatasi terjadinya kenaikan jumlah penumpang pada bandar udara. *Common Use Check-in System* (CUCS) merupakan sistem yang memungkinkan seluruh *Check-in Counter* dapat digunakan secara bersamaan dan tidak berpatok dengan nomor *Check-in Counter* yang sering digunakan maskapai. Sehingga maskapai dapat memperbanyak atau membuka *Check-in Counter* pada jam sibuk dengan menggunakan *Check-in Counter* milik maskapai lain. Tujuan utama dilakukannya hal ini yakni dengan tujuan agar dapat meminimalisir antrean pada penumpang yang sedang melakukan *Check-in* di bandar udara, dengan begitu kegiatan *Check-in* penumpang menjadi kondusif, proses *Check-in* lebih cepat dan dapat menghemat waktu. *Common Use Check-in System* (CUCS) sangat baik digunakan pada jam sibuk dengan penggunaannya yang fleksibel, sehingga dapat membantu petugas dalam penambahan *Check-in Counter* apabila terjadinya penumpukan penumpang.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 41 Tahun 2023 tentang standar pelayanan jasa kebandarudaraan di bandar udara yang berisi

perjanjian tingkat pelayanan (*Services Level Agreement*) adalah kesepakatan akan layanan yang diberikan dan diterima antara penyedia layanan dan pengguna layanan sebagaimana dituangkan dalam kontrak. Standar pelayanan menjadi tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan pada setiap bandar udara ada yang sama dan ada yang berbeda. Hal tersebut dapat disesuaikan kembali dengan kebijakan pada masing-masing bandar udara dengan tujuan yang sama.

Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon terletak di Provinsi Maluku tepatnya di Kota Ambon. Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon merupakan salah satu bandar udara Angkasa Pura I yang telah menerapkan *Common Use Check-in System* (CUCS) pada *Check-in Counter*-nya sejak Tahun 2016. Dengan menerapkan *Common Use Check-in System* (CUCS), Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga memberikan kesan baik terhadap pengalaman penerbangan penumpang. Hal ini merupakan salah satu langkah Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dalam mempertahankan *Best Airport* Kawasan Asia Pasifik pada *Airport Service Quality* (ASQ). Oleh sebab itu, untuk mempertahankan penghargaan tersebut yaitu salah satunya dengan penggunaan *Common Use Check-in System* (CUCS) pada *Check-in Counter*, sehingga dapat meminimalisir antrean penumpang pada jam sibuk sehingga tidak terjadi penumpukan penumpang. Akan tetapi, walaupun telah menggunakan *Common Use Check-in System* (CUCS), masih terjadi penumpukan penumpang pada *Check-in Counter* yang dapat membuat penilaian terhadap *Level of Service* (LOS) Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon tidak sesuai standar operasional.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan memanfaatkan data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan kepercayaan hasil penelitian, dilakukan uji keabsahan data melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti, bahwa penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) pada *Check-In Counter* di Jam Sibuk Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dilaksanakan dengan baik dan lancar sesuai dengan standar operasional. Hal ini dapat diketahui dari hasil triangulasi sumber dan

triangulasi teknik yang digunakan pada penelitian ini. Berdasarkan hasil wawancara pada 4 narasumber, diketahui penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon masih terdapat beberapa kendala yang dapat mengakibatkan terjadinya penumpukan penumpang. Sedangkan hasil observasi diketahui penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) sudah dilakukan sesuai standar operasional bandar udara. Terdapat 3 (tiga) indikator dalam penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) pada *Check-In Counter* yaitu penggunaan sehari-hari, frekuensi penggunaan, dan keinginan penggunaan.

#### **A. Penggunaan sehari-hari pada *Common Use Check-In System* (CUCS)**

Hasil wawancara pada indikator ini yaitu penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) digunakan setiap harinya selama bandar udara beroperasi melayani pengguna jasa hingga penerbangan selesai. Untuk *operating hour* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon normalnya yaitu di jam 07.00 – 17.00 WIT. Pada jam sibuk, sekitar 6 *Check-In Counter* yang dibuka dan penumpang mulai *check-in* di jam 06.00 - 09.00 WIT. Jika dilihat dari sistemnya, *Common Use Check-In System* (CUCS) berjalan dengan lancar selama digunakan di *Check-In Counter*. Sedangkan jika dilihat dari penggunaannya, *Common Use Check-In System* (CUCS) pada *Check-In Counter* masih terdapat beberapa kendala yang dapat mengakibatkan terjadinya penumpukan penumpang.

*Common Use Check-In System* (CUCS) telah ada di bandar udara sejak tahun 2014 dengan tujuan meningkatkan pelayanan terhadap penumpang, meningkatkan standarisasi pelayanan operasional penumpang juga *airline*, serta meningkatkan utilitas penggunaan *Check-In Counter* dan dengan adanya *Common Use Check-In System* (CUCS) dapat memberikan pelayanan *Check-In* yang lebih singkat karena tanpa *Common Use Check-In System* (CUCS), pelayanan dilakukan secara manual sehingga dapat menambah waktu *Check-In* dari satu penerbangan sehingga berakibat pada *On Time Performance* (OTP) dari maskapai tersebut. Sebelum penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS), proses *Check-In* dilakukan secara manual yang dimana *Check-In Counter* masih berpatok pada meja *Check-In Counter* milik masing-masing maskapai, sehingga hal tersebut dapat menambah batas waktu *Check-In* penumpang yang seharusnya 2 menit/penumpang sehingga bisa menjadi lebih dari itu dan setelah menggunakan *Common Use Check-In System* (CUCS), maskapai dapat membuka *Check-In Counter* dimana pun selagi tersedia meja *Check-In*.

#### **B. Frekuensi Penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS)**

Hasil wawancara pada indikator ini yaitu bandara udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I rata-rata telah menggunakan *Common Use Check-In System* (CUCS) sebagai sistem *Check-In* penumpang yang digunakan setiap harinya selama bandar udara

beroperasi melayani pengguna jasa hingga penerbangan selesai dan hal ini dapat dilakukan dalam jangka waktu panjang sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

Penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) pada jam normal dan jam sibuk dibedakan dengan jumlah *Check-In Counter*. pada jam normal *Check-In Counter* dibuka lebih sedikit dari jam sibuk, dan pada jam normal tidak memungkinkan terjadinya penumpukan penumpang, sedangkan pada jam sibuk sangat memungkinkan terjadinya penumpukan penumpang. Oleh sebab itu, penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) dapat meminimalisir penumpukan yang terjadi pada satu *Check-In Counter*, dimana *Check-In Counter* tersebut dapat diurai menjadi beberapa *Check-In Counter* dan proses *Check-In* penumpang menjadi lebih cepat. Contoh penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) yaitu misalkan di jam sibuk pukul 07.00–09.00 WIT terdapat 4 (empat) penerbangan yang *Check-In Counter*-nya dibuka secara bersamaan sehingga *Common Use Check-In System* (CUCS) juga diaktifkan secara bersamaan sesuai kebutuhan setiap maskapai. Dan penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) pada jam sibuk dapat dilakukan dalam keadaan darurat apabila terjadinya penumpukan penumpang, sehingga petugas ICT dapat melakukan penambahan meja *Check-In* atas permintaan pihak maskapai selagi meja *Check-In* masih tersedia.

### C. Keinginan Penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS)

Hasil wawancara pada indikator ini yaitu pada penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) diharapkan tidak terjadi penumpukan penumpang, karena terjadinya penumpukan penumpang dapat menimbulkan komplain dari penumpang sehingga hal ini dapat berdampak pada *service quality* Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Dalam penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) ada 3 (tiga) sumber daya yang dibutuhkan, yaitu sumber daya manusia, waktu dan tenaga. Penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) dapat dinilai dan dievaluasi menggunakan SLG, MTBF dan MTTR. Perangkat tersebut merupakan perangkat milik ICT dan jika dinilai dari luar yaitu dengan melihat antrean pada *Check-In Counter*.

Berdasarkan hasil wawancara maka timbul beberapa pembahasan yang terdiri dari 4 (empat) sub bab yaitu Kendala dalam penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS), Sistem, mekanisme dan prosedur penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS), Sumber Daya dalam penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) dan Komunikasi antar petugas yang bertanggung jawab sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik.

#### 1. Kendala dalam penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS)

Pada kenyataannya, walaupun telah menggunakan *Common Use Check-In System* (CUCS) sebagai salah satu cara agar proses *check-in* dapat berjalan dengan lancar dan cepat, akan tetapi ada beberapa kendala yang terjadi sehingga proses *check-in* terhambat dan

mengakibatkan terjadinya penumpukan penumpang serta penumpang menunggu lama. Beberapa kendala yang biasanya terjadi, antara lain:

**a. Kendala pada koneksi jaringan (*software*)**

Gangguan jaringan tidak dapat dikendalikan oleh petugas bandar udara, hal ini dapat secara tiba-tiba terjadi pada waktu kapan saja. Gangguan jaringan berdampak pada kelancaran penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS), juga pada sistem maskapai. Sehingga hal ini perlu di waspadai agar apabila terjadi hal yang tidak diinginkan, petugas dapat mengatasinya dengan cepat. Upaya yang dilakukan apabila terjadi kendala pada jaringan yaitu petugas maskapai biasanya menunggu sebentar untuk mengetahui berapa lama koneksi jaringan pada komputer terhubung kembali. Namun, apabila koneksi jaringan terlalu lama tidak terhubung, maka petugas maskapai harus segera menghubungi petugas ICT agar segera diperiksa koneksi jaringannya.

**b. Kendala pada kerusakan perangkat (*hardware*)**

Seluruh perangkat yang digunakan dalam melakukan proses *check-in* ialah peralatan yang sangat penting. Perangkat yang dimaksud seperti komputer, printer dan lainnya. Pada kasusnya, printer yang mencetak *boarding pass* penumpang dapat mengalami gangguan seperti terlangkah satu kertas saat mencetaknya. Upaya yang dilakukan yaitu apabila terjadi loncat 1 (satu) kertas pada saat *printing*, maka dilakukan kalibrasi ulang printer.

**c. Kendala pada bagasi penumpang (*luar sistem*)**

Sesuai dengan kebijakan terbaru Lion Air, bahwa Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon masuk dalam kategori penyesuaian bagasi penumpang yaitu menjadi 15kg/penumpang. hal ini tentunya membuat penumpang untuk membawa bagasi secukupnya. Akan tetapi, hal ini masih sulit dilakukan karenanya pada saat proses *check-in*, terkadang yang membuat antrean panjang yaitu karena penumpang yang membawa bagasi banyak, apalagi pada hari besar seperti natal dan tahun baru. Sehingga akan melalui banyak proses dan membuat penumpang lain menunggu lebih lama. Kendala tersebut juga sangat mempengaruhi perhitungan *Level of Service* (LOS) sehingga waktu *check-in* penumpang yang seharusnya 2menit/penumpang akan menjadi lebih dan tidak sesuai pada standar operasionalnya. Seharusnya, apabila terjadi kendala seperti ini maskapai langsung menghubungi pihak operasional bandar udara untuk membuka *check-in counter* tambahan. Karena *Common Use Check-In System* (CUCS) ini sangat baik digunakan dalam keadaan seperti ini sehingga tidak terjadi penumpukan penumpang dan proses *check-in* berjalan dengan lancar dan cepat. Dari terjadinya kendala tersebut, data yang akan didapatkan yaitu:



LAPORAN WAKTU TUNGGU DAN WAKTU PROSES CHECK IN  
 BULAN DESEMBER 2023  
 BANDAR UDARA PATTIMURA AMBON

Tanggal	DOMESTIK								INTERNASIONAL						NILAI			
	Jumlah Counter yang Dibuka	Total Sample	Airlines	Waktu Tunggu		Waktu Proses		Jumlah Counter yang Dibuka	Total Sample	Airlines	Waktu Tunggu		Waktu Proses		Domestik		Internasional	
				Waktu Terburuk	Jumlah Pax > 30 menit	Waktu Rata-rata	Jumlah Pax > 2 menit > 30 detik				Waktu Terburuk	Jumlah Pax > 30 menit	Waktu Rata-rata	Jumlah Pax > 2 menit > 30 detik	Waktu Tunggu	Waktu Proses	Waktu Tunggu	Waktu Proses
1 - Dec - 2023	3	5	CITILINK	0:06:29	0	0:01:18	0								20	20		
2 - Dec - 2023	3	5	CITILINK	0:05:08	0	0:01:02	0								20	20		
3 - Dec - 2023	3	5	LION AIR	0:08:17	0	0:01:40	0								20	20		
4 - Dec - 2023	3	5	CITILINK	0:05:40	0	0:01:08	0								20	20		
5 - Dec - 2023	3	5	LION AIR	0:10:38	0	0:02:08	2								20	15		
6 - Dec - 2023	3	5	LION AIR	0:08:17	0	0:01:40	0								20	20		
7 - Dec - 2023	3	5	CITILINK	0:04:30	0	0:00:54	0								20	20		
8 - Dec - 2023	3	5	CITILINK	0:08:18	0	0:01:23	2								20	15		
9 - Dec - 2023	3	5	LION AIR	0:08:22	0	0:01:41	0								20	20		
10 - Dec - 2023	3	5	LION AIR	0:15:15	0	0:03:03	3								20	15		
11 - Dec - 2023	3	5	LION AIR	0:08:01	0	0:01:37	1								20	15		
12 - Dec - 2023	3	5	CITILINK	0:08:50	0	0:01:46	1								20	15		
13 - Dec - 2023	3	5	CITILINK	0:09:04	0	0:01:49	0								20	20		
14 - Dec - 2023	3	5	LION AIR	0:08:06	0	0:01:45	0								20	20		
15 - Dec - 2023	3	5	CITILINK	0:09:29	0	0:01:54	0								20	20		
16 - Dec - 2023	3	5	CITILINK	0:08:00	0	0:01:36	0								20	20		
17 - Dec - 2023	3	5	CITILINK	0:09:00	0	0:01:48	1								20	15		
18 - Dec - 2023	3	5	LION AIR	0:07:17	0	0:01:50	0								20	20		
19 - Dec - 2023	3	5	LION AIR	0:01:42	0	0:00:34	0								20	20		
20 - Dec - 2023	3	5	LION AIR	0:07:01	0	0:01:24	0								20	20		
21 - Dec - 2023	3	5	BATIK AIR	0:07:32	0	0:01:30	0								20	20		
22 - Dec - 2023	3	5	CITILINK	0:06:30	0	0:01:18	0								20	20		
23 - Dec - 2023	3	5	CITILINK	0:13:45	0	0:02:45	3								20	15		
24 - Dec - 2023	3	3	CITILINK	0:08:01	0	0:01:36	0								20	20		
25 - Dec - 2023	3	5	CITILINK	0:08:28	0	0:01:42	0								20	20		
26 - Dec - 2023	3	5	LION AIR	0:08:46	0	0:01:46	1								20	15		
27 - Dec - 2023	3	5	LION AIR	0:07:46	0	0:01:34	0								20	20		
28 - Dec - 2023	3	5	CITILINK	0:09:14	0	0:01:51	1								20	15		
29 - Dec - 2023	3	5	BATIK AIR	0:07:05	0	0:01:25	0								20	20		
30 - Dec - 2023	3	5	LION AIR	0:01:42	0	0:00:34	0								20	20		
31 - Dec - 2023	3	5	LION AIR	0:08:43	0	0:01:45	2								20			
RATA-RATA	3	5		0:07:54	0	0:01:36	1								20	15		

Gambar 1. Data Waktu Tunggu dan Proses Check-in  
 Sumber: Airport Operation Control Center (AOCC)

Gambar di atas yang ditandai menunjukkan bahwa terdapat penumpang yang melakukan proses check-in lebih dari 2 menit/penumpang. sehingga hal tersebut telah melebihi standar operasional. Berikut hasil perolehan nilai *Level of Service* (LOS):

B. PROSES KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN PENUMPANG DOMESTIK							
PEMERIKSAAN BAGASI DAN PENUMPANG SCP2							
1	Waktu menunggu	< 7 Menit	5 - 7 menit	0:01:32	25	Sub Optimum	
2	Waktu pemeriksaan normal	< 3 Menit	2 menit 30 detik - 3 menit	0:00:39			
3	Waktu pemeriksaan khusus	< 8 Menit	7 - 8 menit	0:02:16			
CHECK IN							
4	Waktu menunggu Check in	< 30 menit	25 - 30 menit	0:07:54	20	Over Design	
5	Waktu proses Check in	< 2 menit 30 detik	2 menit 30 detik	0:01:36	15		
RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN							
6	Ketersediaan kursi	≥ 60%	> 70%	318.3%	10	Over Design	
PELAYANAN BAGASI							
7	Waktu bagasi pertama	< 20 menit	15 - 20 menit	0:13:19	20	Optimum	
8	Waktu bagasi terakhir	< 40 menit	35 - 40 menit	0:31:28			
TOTAL PEROLEHAN NILAI (PM 178 2015)					90 (A)		

Gambar 2. Data Hasil Level of Service (LOS)  
 Sumber: Airport Operation Control Center (AOCC)

Pada gambar di atas, dapat dilihat arah panah yang menunjukkan bahwa hasil *Level of Service* (LOS) adalah *over design*. Dimana, hal tersebut menandakan bahwa proses *check-in* penumpang pada waktu sibuk di bulan Desember yang bertepatan dengan libur natal dan tahun baru, terjadi kelebihan waktu yang tidak sesuai dengan standar operasionalnya. Hal tersebut sangat berdampak pada perhitungan *Level of Service* (LOS). Kelebihan waktu proses *check-in* yang terjadi menurut salah satu petugas IT bandar udara, disebabkan oleh petugas yang enggan membuka *check-in* tambahan karena petugas maskapai telah nyaman pada *check-in counter* yang sering digunakan, sehingga petugas memilih untuk berusaha mempercepat kinerja mereka. Selain itu disebabkan pula dengan adanya biaya tambahan apabila membuka *check-in counter* baru.

## **2. Sistem, mekanisme dan prosedur penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) pada *check-in counter***

Pihak *airline* membuat surat permohonan dan mengajukan surat permohonan penggunaan *check-in counter* kepada pihak *airport*. Kemudian dari *general manager* melalui petugas *airport operation* beserta *services senior manager* menganalisis, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan terkait penggunaan *check-in counter* agar penggunaannya sesuai dengan standar yang berlaku.

Waktu proses *check-in* penumpang yaitu maksimal 2 menit/penumpang. Oleh sebab itu telah ditetapkan penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) sebagai sistem yang dapat mempercepat proses *check-in* penumpang sehingga pada saat jam sibuk proses *check-in* tetap berjalan lancar dan cepat. Penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) pada jam sibuk hampir sama dengan penggunaan pada jam normal. Hanya saja, penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) pada jam sibuk ini sangat fleksibel digunakan di *counter* manapun, dan disesuaikan dengan sumber daya manusia dari pihak *airline* untuk menyanggupi apabila dibutuhkan tambahan *check-in counter* ketika jam sibuk.

Jadwal penerbangan dalam dunia penerbangan disebut Summer dan Winter. Di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon, waktu Summer masuk pada 26 Maret 2023–28 Oktober 2023 Sedangkan waktu winter masuk pada 29 Oktober 2023 – 30 Maret 2024. Peneliti memilih jadwal penerbangan winter karena masuk pada bulan Desember dimana bulan tersebut merupakan waktu sibuk bandar udara karena adanya hari besar seperti natal dan tahun baru. Berikut ini jadwal penerbangan winter Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon:



### FLIGHT SCHEDULE

WINTER 2023-2024  
29 OKTOBER 2023 - 30 MARET 2024

NO	ACFT TYPE	ARRIVAL			DEPARTURE			DAY OF FLIGHT						
		CLSN ICAO	FROM	TIME (LT)	CLSN ICAO	TO	TIME (LT)	WEEK 1						
								1	2	3	4	5	6	7
<b>GARUDA INDONESIA</b>														
1	B738NG	GIA 646	CENKARENG	15:15	GIA 647	CENKARENG	16:15							
2	B738NG	GIA 646	CENKARENG	15:35	GIA 647	CENKARENG	16:35							
<b>BATIK AIR</b>														
1	A320/B738NG	BTK 6170	CENKARENG	7:10	BTK 6171	CENKARENG	8:55							
<b>CITILINK</b>														
1	A320	CTV 210	CENKARENG	7:00	CTV 211	CENKARENG	8:30							
<b>LION AIR</b>														
1	B739ER/B738NG	LNI 880	MAKASSAR	8:45	LNI 791	MAKASSAR	7:40							
2	B739ER/B738NG	LNI 888	MAKASSAR	7:00	LNI 880	LANGGUR	9:30							
3	B739ER/B738NG	LNI 878	SURABAYA	16:10	LNI 879	SURABAYA	16:55							
4	B739ER/B738NG	LNI 790	CENKARENG	8:05	LNI 795	CENKARENG	8:50							
5	B739ER/B738NG	LNI 786	MAKASSAR	10:55	LNI 787	MAKASSAR	11:40							
6	B739ER/B738NG	LNI 881	LANGGUR	12:40	LNI 881	MAKASSAR	13:30							
<b>WINGS AIR</b>														
1	ATR72	WON 1515	SAUMLAKI	11:20	WON 1514	SAUMLAKI	7:45							
2	ATR72	WON 1531	LANGGUR	13:05	WON 1530	DOBO	8:15							
3	ATR73	WON 1533	NAMLEA	9:10	WON 1532	NAMLEA	7:35							
4	ATR72	WON 1505	SORONG	12:35	WON 1506	SORONG	9:35							
5	ATR72	WON 1181	TERNATE	10:40	WON 1180	TERNATE	11:10							
6	ATR72	WON 1509	LANGGUR	15:10	WON 1508	LANGGUR	11:35							
<b>TRIGANA AIR</b>														
1	ATR42	TGN 432	NAMROLE	9:10	TGN 431	NAMROLE	8:00							
2	ATR42	TGN 430	MOA	13:20	TGN 429	MOA	10:30							
3	ATR42	TGN 416	SANANA	14:00	TGN 415	SANANA	9:40							

**Gambar 3.** Jadwal Penerbangan Winter 2023-2024  
Sumber: Airport Operation Control Center (AOCC)

Arah panah pada gambar di atas menunjukkan penerbangan yang *check-in counter*-nya dibuka bersamaan karena jadwal penerbangan dengan jam *check-in* yang bersamaan. Sehingga di waktu-waktu tersebut ialah jam sibuk pada *check-in counter* di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Sedangkan jam sibuk terminal penumpang adalah sebagai berikut:



PT. ANGKASA PURA I  
Pattimura Airport

#### LAPORAN PERGERAKAN LALU LINTAS ANGKUTAN UDARA

JAM PUNCAK TERMINAL PENUMPANG  
Lokasi: Bandara Pattimura - Ambon

DOMESTIC      Desember 2023

	KEBERANGKATAN			KEDATANGAN			
	TANGGAL	JAM	JML Pax	TANGGAL	JAM	JML Pax	
	01 - Jumat	08.00 - 08.59	201	01 - Jumat	06.00 - 06.59	282	
	02 - Sabtu	08.00 - 08.59	258	02 - Sabtu	06.00 - 06.59	285	
	03 - Minggu	08.00 - 08.59	369	03 - Minggu	07.00 - 07.59	328	
	04 - Senin	08.00 - 08.59	253	04 - Senin	07.00 - 07.59	278	
	05 - Selasa	08.00 - 08.59	191	05 - Selasa	06.00 - 06.59	244	
	06 - Rabu	08.00 - 08.59	296	06 - Rabu	11.00 - 11.59	307	
	07 - Kamis	08.00 - 08.59	298	07 - Kamis	07.00 - 07.59	332	
	08 - Jumat	11.00 - 11.59	274	08 - Jumat	07.00 - 07.59	283	
	09 - Sabtu	08.00 - 08.59	274	09 - Sabtu	06.00 - 06.59	329	
	10 - Minggu	08.00 - 08.59	219	10 - Minggu	11.00 - 11.59	286	
	11 - Senin	08.00 - 08.59	208	11 - Senin	11.00 - 11.59	212	
	12 - Selasa	08.00 - 08.59	381	12 - Selasa	06.00 - 06.59	292	
	13 - Rabu	08.00 - 08.59	360	13 - Rabu	06.00 - 06.59	395	
	14 - Kamis	08.00 - 08.59	278	14 - Kamis	06.00 - 06.59	295	
	15 - Jumat	08.00 - 08.59	286	15 - Jumat	06.00 - 06.59	318	
	16 - Sabtu	08.00 - 08.59	212	16 - Sabtu	06.00 - 06.59	338	
	17 - Minggu	08.00 - 08.59	258	17 - Minggu	12.00 - 12.59	402	
	18 - Senin	08.00 - 08.59	230	18 - Senin	07.00 - 07.59	368	
PEAK	19 - Selasa	07.00 - 07.59	371	19 - Selasa	11.00 - 11.59	415	
	20 - Rabu	08.00 - 08.59	307	20 - Rabu	06.00 - 06.59	336	
	21 - Kamis	08.00 - 08.59	285	21 - Kamis	06.00 - 06.59	330	
	22 - Jumat	07.00 - 07.59	250	22 - Jumat	07.00 - 07.59	371	
	23 - Sabtu	07.00 - 07.59	291	23 - Sabtu	06.00 - 06.59	362	
	24 - Minggu	07.00 - 07.59	324	24 - Minggu	06.00 - 06.59	375	
	25 - Senin	08.00 - 08.59	184	PEAK	25 - Senin	08.00 - 08.59	605
	26 - Selasa	09.00 - 09.59	231	26 - Selasa	07.00 - 07.59	385	
	27 - Rabu	08.00 - 08.59	254	27 - Rabu	07.00 - 07.59	215	
	28 - Kamis	08.00 - 08.59	296	28 - Kamis	06.00 - 06.59	227	
	29 - Jumat	07.00 - 07.59	200	29 - Jumat	06.00 - 06.59	233	
	30 - Sabtu	11.00 - 11.59	273	30 - Sabtu	06.00 - 06.59	199	
	31 - Minggu	08.00 - 08.59	236	31 - Minggu	06.00 - 06.59	388	

**Gambar 4.** Jam Puncak Terminal Penumpang  
Sumber: Airport Operation Control Center (AOCC)

Gambar di atas yang diberi tanda merah menunjukkan bahwa di jam 07.00-07.59 WIT adalah waktu sibuk *check-in* penumpang dengan jumlah 371 penumpang, berarti dalam 1 jam itu, *check-in counter* seharusnya dapat melayani *check-in* penumpang dengan menggunakan *Common Use Check-In System* (CUCS) tanpa terjadinya penumpukan antrean. Akan tetapi, pada hasil *Level of Service* (LOS) menunjukkan bahwa terjadi *over design*, yang artinya waktu penumpang melakukan proses *check-in* yaitu lebih dari standar yang berlaku.

### **3. Sumber daya dalam penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS)**

Ada 3 (tiga) sumber daya yang dibutuhkan dalam penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) yaitu sumber daya manusia, waktu, dan biaya. Sumber daya manusia melibatkan petugas *airport* dan petugas *airline*. *Common Use Check-In System* (CUCS) sebelum dimasukkan aplikasi milik maskapai adalah kendali petugas *Information and Communication Technologies* (ICT), dan setelah di masukkan aplikasi milik maskapai, maka itu sudah menjadi kendali petugas maskapai masing-masing. Kemudian Sumber daya waktu yaitu *Common Use Check-In System* (CUCS) digunakan setiap hari selama bandar udara beroperasi melayani pengguna jasa dan digunakan hingga penerbangan selesai. Dan sumber daya biaya yang telah tertulis dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kemandarudaraan. Dan dalam pasal 10 terdapat tarif jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan (*check-in counter*), yang dimana setiap dibukanya *check-in counter* baru maka akan ada biaya tambahan juga. Dalam *website* Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, tertulis tarif pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan (*check-in counter*). Untuk penerbangan domestik sebesar Rp.2.634,00/penumpang dan untuk internasional sebesar US\$0,74/penumpang. Sedangkan tarif untuk *Common Use Check-In System* (CUCS) pada penerbangan domestik yaitu sebesar Rp.2.100,00/penumpang dan untuk internasional sesuai dengan perikatan yang berlaku.

### **4. Komunikasi antar petugas yang bertanggung jawab sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik.**

Dalam penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) ini, petugas yang berkontribusi yaitu Petugas Operasional Bandar Udara dan Petugas *Airline* Bandar Udara. Petugas operasional yang bertanggung jawab dalam hal ini ialah petugas *Airport Operation Control Center* (AOCC) bagian mengawasi dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan operasional di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Kemudian ada petugas *Information and Communication Technologies* (ICT) menjadi operator apabila terjadinya masalah pada sistem *Common Use Check-In System* (CUCS) maupun *check-in counter*. Dan petugas *airline* bertanggung jawab atas proses *check-in* penumpang dan memegang kendali

seluruh peralatan untuk melakukan *check-in*. Oleh sebab itu, apabila terjadi masalah pada peralatan *check-in*, petugas *airline* akan menghubungi petugas *Information and Communication Technologies* (ICT) untuk menindaklanjuti permasalahan yang terjadi pada peralatan *check-in*.

## Simpulan

Dari hasil dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan *Common Use Check-In System* (CUCS) dapat mencegah terjadinya penumpukan penumpang pada *check-in counter* ialah hal yang benar. Dengan digunakannya *Common Use Check-In System* (CUCS) pada *check-in counter* dapat mempermudah dan mempersingkat proses *check-in* penumpang. Hanya dengan mengaplikasikan *Common Use Check-In System* (CUCS) pada *check-in counter*, seluruh maskapai yang telah didukung dengan penggunaan sistem ini dapat membuka meja *check-in* kapanpun dibutuhkan dan dapat dibuka di meja *counter* manapun yang tersedia. Selain *Common Use Check-In System* (CUCS) menjadi sistem yang fleksibel, sistem ini juga dapat membantu petugas dalam memberikan pelayanan yang maksimal sehingga dapat membantu perusahaan dalam mencapai *service quality* yang baik.

## Daftar Pustaka

- Alimuddin, N. H. M. (2023). A Multi-Period Model for Optimal Changi Airport Check-In Counter Operations. *Science and Technology Indonesia*, 8(1), 116–122. <https://doi.org/10.26554/sti.2023.8.1.116-122>
- Almech, A. (2021). An Accelerated-Time Simulation of Queues at Ticket Offices at Railway Stations. *Mathematical Problems in Engineering*, 2021. <https://doi.org/10.1155/2021/9313174>
- Falamarzi, I. A. A. M. (2021). Critical factors of crisis escalation between customers and front-line security besides moderation of organizational culture at Dubai international airport. *International Journal of Entrepreneurship*, 25.
- Forbes, M. A. (2024). Combining optimisation and simulation using logic-based Benders decomposition. *European Journal of Operational Research*, 312(3), 840–854. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2023.07.032>
- Hasugian, I. A. (2023). Queue model analysis of airline check-in offices with simulation approach. *AIP Conference Proceedings*, 2741(1). <https://doi.org/10.1063/5.0129216>
- Informasi Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. (2023). dalam Wikipedia. Diakses pada tanggal 23 September 2023, dari [https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar\\_Udara\\_Pattimura](https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_Udara_Pattimura)
- Ivannikova, V. (2022). Estimation of the innovative technologies influence on passengers processing procedures at the airport. *Transportation Research Procedia*, 59, 127–136. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2021.11.104>

- Laik, M. N. (2021). Airport check-in counters assignment using predicted passenger load: A case study. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 522–533.
- Luke, B. M. (2023). Autonomous Wheelchair Robot for Enhanced Airport Accessibility. *2023 International Conference on Next Generation Electronics, NEleX 2023*. <https://doi.org/10.1109/NEleX59773.2023.10420850>
- Mangal, D. (2021). IoT Enabled Smart Airport System to Avoid Covid-19. *2021 5th International Conference on Information Systems and Computer Networks, ISCON 2021*. <https://doi.org/10.1109/ISCON52037.2021.9702476>
- Mulyadi, Deddy, 2015, *Study Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*, Bandung : Alfabeta.
- Republik Indonesia. 2005, Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: Skep 77 Tahun 2005 Tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara.
- Republik Indonesia. 2023, Peraturan Menteri Nomor: PM 41 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rolim, P. S. W. (2021). A method to evaluate determinant factors on airport check-in level of service. *Proceedings of the Institution of Civil Engineers: Transport*, 174(4), 254–266. <https://doi.org/10.1680/jtran.17.00017>
- Ruf, C. (2022). A Data-Driven Approach for Baggage Handling Operations at Airports. *Transportation Science*, 56(5), 1179–1195. <https://doi.org/10.1287/trsc.2022.1127>
- Sabur, F. (2023). Indoor Navigation Design Uses Beacons to Detect Point Locations of Flight Service Users. *International Journal of Intelligent Systems and Applications in Engineering*, 11(9), 25–33.
- Salman, A. H. (2021). Aircraft passenger baggage handling system with RFID technology. *Proceeding - 2021 International Symposium on Electronics and Smart Devices: Intelligent Systems for Present and Future Challenges, ISESD 2021*. <https://doi.org/10.1109/ISESD53023.2021.9501689>
- Syahida, B. A. (2014). Implementasi Perda Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Sampah di Kota Tanjungpinang (Study Kasus di Kelurahan Tanjung Unggat). Tanjung Pinang.
- Tokan, Ratu Ile. *Manajemen Penelitian Guru*. Jakarta: Grasindo, 2016.
- Website Angkasa Pura I. (2016) Common Use Check-in System. Diakses pada 22 September 2023, dari Pattimura International Airport | Ambon ([pattimura-airport.co.id](http://pattimura-airport.co.id))
- Website PT Mco Jaya. (2016) Layanan Common Use Check-in System. Diakses pada 20 September 2023, dari <http://www.mcojaya.com/index.php/produk-layanan/common-use-checkin>
- Widoyoko, Eko Putra. 2014. *Teknik penyusunan instrumen penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yang, S. P. (2023). How to Improve the Efficiency of Check-In Counter: A Counter-Sharing Method. *Journal of Advanced Transportation*, 2023. <https://doi.org/10.1155/2023/4484202>

- 
- Zhang, Y. (2021). Modeling and Simulation of Departure Passenger's Behavior Based on an Improved Social Force Approach: A Case Study on an Airport Terminal in China. *Advances in Civil Engineering*, 2021. <https://doi.org/10.1155/2021/6657017>
- Zhou, Y. (2023). A multi-stage multi-criteria data analytics approach to rank commercial service airports. *Journal of Air Transport Management*, 111. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2023.102410>