

**ANALISIS PELAYANAN CHECK-IN COUNTER DI BANDARA SENTANI****Indri Mega¹, Andung Yunianta², Adri Raidyarto³**¹*Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Universitas Yapis Papua*^{2,3}*Dosen Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Yapis Papua*indrimegmuz@gmail.com, andung.av@gmail.com, adri.raidyarto@gmail.com**ABSTRAK**

Pelayanan check-in counter merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan di bandar udara, yang secara langsung memengaruhi efisiensi operasional dan kepuasan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji ketersediaan fasilitas pelayanan check-in di Bandar Udara Sentani serta menganalisis upaya penyamarataan sistem digital bagi maskapai yang belum mengimplementasikan teknologi digital check-in. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan pihak pengelola bandara, diketahui bahwa fasilitas check-in counter di Bandara Sentani secara umum telah memadai, mencakup jumlah counter, kenyamanan area layanan, serta kesiapan sumber daya manusia. Namun, ditemukan disparitas dalam sistem operasional antara maskapai besar yang telah menerapkan digital check-in dan maskapai regional yang masih menggunakan sistem manual. Menanggapi kondisi tersebut, pihak pengelola bandara mulai menginisiasi integrasi sistem check-in berbasis digital yang bersifat universal, termasuk pengadaan kios check-in mandiri dan platform terpusat yang dapat diakses oleh berbagai maskapai. Inisiatif ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi waktu tunggu, dan menyetarakan kualitas pelayanan antarmaskapai. Penelitian ini menyarankan agar percepatan digitalisasi didukung oleh kebijakan strategis yang melibatkan kolaborasi lintas-stakeholder guna menciptakan pelayanan check-in yang setara, adaptif, dan berkelanjutan.

Kata kunci: Pelayanan Check-in, Digitalisasi layanan, infrastruktur bandara sentani.

ABSTRACT

Check-in counter services are a key indicator in assessing the quality of airport operations, directly influencing operational efficiency and passenger satisfaction. This study aims to examine the availability of check-in service facilities at Sentani Airport and to analyze efforts to standardize digital systems for airlines that have not yet implemented digital check-in technology. Based on field observations and interviews with airport management, it was found that the check-in facilities at Sentani Airport are generally adequate, including the number of counters, comfort of the service area, and the readiness of human resources. However, a disparity exists in operational systems between major airlines that have adopted digital check-in and regional airlines that still rely on manual processes. In response, the airport management has initiated the integration of a universal digital check-in system, including the provision of self-service check-in kiosks and a centralized platform accessible by various airlines. This initiative is expected to enhance service efficiency, reduce waiting times, and equalize service quality across airlines. The study recommends accelerating digitalization through strategic policy support and cross-stakeholder collaboration to establish a check-in service system that is equitable, adaptive, and sustainable.

Keywords: check-in service, Service digitalization, Sentani Airport

1. PENDAHULUAN

Pelayanan di bandara merupakan salah satu elemen kunci dalam industri transportasi udara yang sangat kompetitif. Di antara berbagai layanan yang tersedia, check-in counter merupakan titik awal interaksi langsung antara penumpang dan maskapai, sekaligus menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan secara keseluruhan. Efisiensi dan keandalan layanan check-in tidak hanya memengaruhi kepuasan penumpang, tetapi juga berdampak pada kelancaran operasional bandara dan manajemen waktu penerbangan.

Bandar Udara Sentani, sebagai salah satu pintu gerbang utama di wilayah timur Indonesia, terus mengalami peningkatan aktivitas penerbangan, baik dari maskapai besar nasional maupun maskapai regional. Seiring dengan bertambahnya volume penumpang dan kompleksitas operasional, tuntutan terhadap layanan yang cepat, nyaman, dan berbasis teknologi semakin meningkat. Dalam konteks ini, digitalisasi sistem check-in menjadi solusi strategis untuk mengurangi antrean, meminimalisasi kesalahan manual, serta meningkatkan efisiensi kerja.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan adanya disparitas dalam penerapan sistem check-in



digital di Bandara Sentani. Sementara maskapai-maskapai besar telah mengadopsi layanan berbasis teknologi, sebagian maskapai regional masih bergantung pada sistem manual yang cenderung lambat dan rentan terhadap kesalahan. Kondisi ini berpotensi menciptakan kesenjangan kualitas layanan dan memperburuk pengalaman penumpang, terutama pada jam-jam sibuk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kondisi terkini ketersediaan fasilitas check-in counter di Bandara Sentani serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk menyetarakan sistem layanan check-in berbasis digital bagi semua maskapai, termasuk yang belum memiliki infrastruktur teknologi memadai. Kajian ini penting dilakukan sebagai masukan strategis bagi pengelola bandara dan otoritas penerbangan dalam merumuskan kebijakan pelayanan yang inklusif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi di sektor transportasi udara

2. TINJAUAN PUSTAKA

Bandar Udara

Bandar udara adalah infrastruktur vital dalam sistem transportasi yang berfungsi sebagai tempat lepas landas dan mendaratnya pesawat, serta aktivitas naik-turun penumpang dan bongkar muat barang. Menurut UU No. 1 Tahun 2009, bandara harus dilengkapi dengan fasilitas keselamatan, keamanan, serta penunjang lainnya. Seiring waktu, bandara juga menjadi pusat pertumbuhan ekonomi daerah. Secara fisik, bandara dibagi menjadi dua area: **sisi udara (airside)** yang terkait langsung dengan pergerakan pesawat, dan **sisi darat (landside)** yang mendukung pelayanan penumpang dan kargo. Bandara diklasifikasikan berdasarkan fungsinya menjadi bandara internasional, provinsi, dan perbatasan. Selain itu, klasifikasi juga didasarkan pada kapasitas layanan dan ukuran, mulai dari bandara kecil dengan fasilitas sederhana hingga bandara besar yang kompleks

Ground Handling

Ground handling adalah serangkaian layanan di darat yang berfungsi mendukung operasional penerbangan di bandara. Layanan ini mencakup penerimaan dan pengiriman pesawat, penanganan bagasi, pelayanan penumpang, pengisian bahan bakar, serta pembersihan dan pemeliharaan pesawat. Kegiatan ini sangat penting untuk menjamin efisiensi operasional, keselamatan penerbangan, dan kepuasan penumpang. Ground handling dapat dilakukan oleh maskapai penerbangan sendiri, oleh perusahaan penyedia jasa ground handling, atau langsung oleh pihak bandara. Aktivitas ini mencakup berbagai aspek mulai dari check-in dan boarding penumpang, penanganan bagasi, koordinasi antar petugas, hingga pengawasan terhadap kelancaran layanan. Semua kegiatan tersebut mengacu pada standar internasional yang ditetapkan oleh IATA dalam Airport Handling Manual (AHM), termasuk perjanjian kerja sama antara maskapai dan penyedia layanan yang dikenal sebagai SGHA (Standard Ground Handling Agreement). Ground handling menjadi unsur krusial dalam sistem transportasi udara modern karena berperan langsung dalam efisiensi jadwal, keamanan, dan kenyamanan penerbangan.

Check-in Counter

Check-in merupakan proses pelaporan diri oleh penumpang kepada maskapai sebelum penerbangan untuk mengonfirmasi keikutsertaannya. Proses ini dapat dilakukan secara manual di konter, melalui mesin otomatis, atau secara daring. Dalam proses ini, penumpang menunjukkan dokumen perjalanan seperti tiket dan identitas, menyerahkan bagasi, dan menerima boarding pass yang mencantumkan nomor kursi serta gerbang keberangkatan. Tujuan utama check-in adalah untuk memastikan keabsahan tiket, identitas penumpang, serta kelengkapan dokumen perjalanan. Data dari check-in akan digunakan untuk menyusun manifes dan loadsheet yang menjadi dasar perhitungan distribusi beban pesawat. Prosedur ini diatur melalui sejumlah peraturan Kementerian Perhubungan dan keputusan internal pengelola bandara. Untuk kelancaran, penumpang disarankan datang lebih awal, membawa dokumen lengkap, serta mematuhi aturan bagasi dan keamanan penerbangan. Check-in counter menjadi titik penting dalam rantai operasional bandara karena berfungsi sebagai pintu awal pengolahan data penumpang menuju penerbangan yang aman dan efisien

Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang kepuasannya dirasakan oleh kedua belah pihak, baik yang melayani maupun yang dilayani. Pelayanan dapat bersifat langsung seperti interaksi

tatap muka, maupun tidak langsung seperti melalui telepon atau internet. Ciri khas pelayanan meliputi sifatnya yang tidak berwujud, bervariasi tergantung situasi, serta melibatkan partisipasi pelanggan. Tujuan utama pelayanan adalah menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Di bandara, pelayanan terbagi dalam tiga area utama: apron (operasional teknis tanpa kontak langsung dengan penumpang), terminal (interaksi langsung seperti check-in dan boarding), dan area kargo (penanganan barang). Menurut Zeithaml dkk., kualitas pelayanan ditentukan oleh kecepatan, ketepatan data, keramahan staf, dan kenyamanan proses, yang semuanya berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi penumpang.

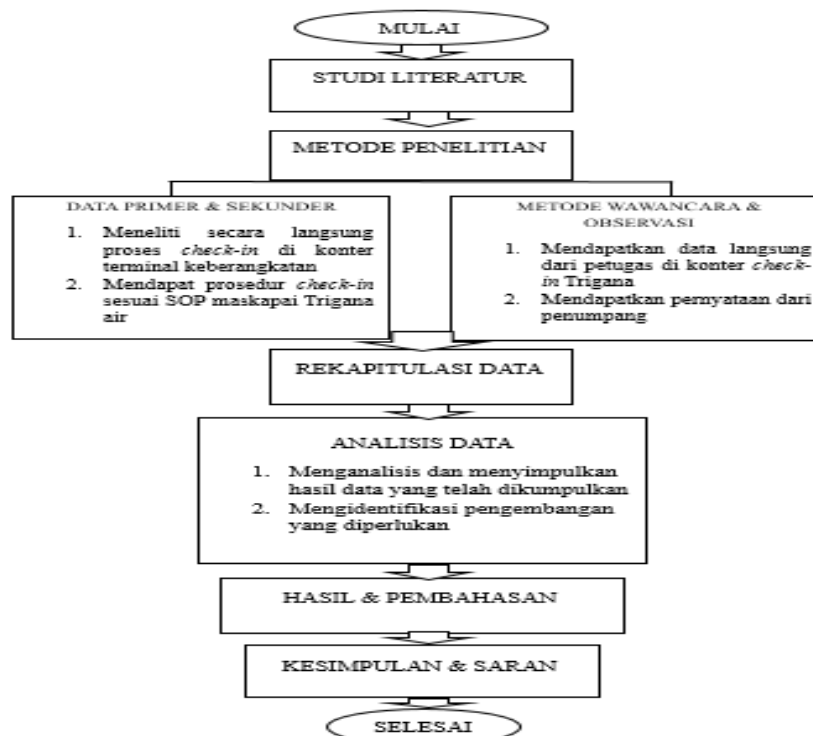
Teori Kinerja Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), model Servqual menilai kinerja pelayanan berdasarkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Jika persepsi lebih rendah dari harapan, pelayanan dianggap buruk; sebaliknya, jika melebihi, maka pelayanan dinilai baik. Servqual mengukur kinerja melalui lima aspek utama: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), yang mencerminkan kualitas interaksi dan fasilitas dalam layanan kepada pelanggan.

Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah metode sistematis yang digunakan dalam perencanaan strategis untuk mengevaluasi empat komponen utama: **Strengths (kekuatan)**, **Weaknesses (kelemahan)**, **Opportunities (peluang)**, dan **Threats (ancaman)**. Analisis ini membantu organisasi, bisnis, maupun proyek dalam memahami situasi internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja mereka, serta dalam merumuskan strategi yang lebih tajam dan tepat sasaran.

3. METODE PENELITIAN



Gambar 1 Diagram alir penelitian

4. PEMBAHASAN

Evaluasi Pelaksanaan

Analisis Kapasitas Ruang Check-in Eksisting Dengan menggunakan Data Hasil Survei Langsung

Berdasarkan data hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan dengan petugas *check-in* Bandara Sentani, serta wawancara dengan salah satu penumpang rute penerbangan pedalaman Papua, diperoleh hasil

bahwa pelayanan proses *check-in* dimana menggunakan tenaga kerja atau petugas berjumlah 2 orang dalam 1 konter. Dimana 1 bertugas untuk mengurus data penumpang dan 1 petugas untuk mengurus bagasi penumpang. Dalam sehari, konter akan dibuka sebanyak 2 loket Dari pukul 04.00 dengan adanya pergantian petugas atau *shift*. Dalam penerbangan sehari mendapat rata-rata 5 rute penerbangan ke pedalaman. Misalnya pada hari sabtu saat penelitian ini berlangsung terdapat 4 rute yaitu menuju Timika, Oksibil, Dekai, dan Wamena dengan petugas kabin sebanyak 8 petugas yang sudah terdiri dari pilot, co. Pilot, dan pramugari menggunakan pesawat tipe ATR 42-300, ATR 72-500, Boeing 737-500, Boeing 737-300 dan Boeing 737-300F. Peralatan yang digunakan berupa komputer, printer dan timbangan untuk bagasi penumpang.



Gambar 2. Alat di Counter
Sumber: Dok. Pribadi, 2025



Gambar 3. Alat di Counter
Sumber: Dok pribadi, 2025

Berdasarkan Gambar diatas dapat dilihat bahwa ketersediaan layanan dan fasilitas check-in di Bandara Sentani masih sangat mumpuni dengan kapasitas yang ada. Pada setiap hari operasional, para petugas selalu tersedia memberikan pelayanan yang baik kepada semua penumpang khususnya dengan rute penerbangan pedalaman Papua yang pelayanannya masih menggunakan sistem Manual. Dengan Lebar Ukuran counter 1,05 m dan kondisi ruangan yang bersih dan rapih.

Tabel 1 Kondisi Eksisting

LION AIR	TRIGANA AIR	BATIK AIR
Tersedia 3 meja	Tersedia 2 Meja	Tersedia 3 Meja
2 petugas per counter	2 petugas per counter	2 petugas per counter
Waktu antrian 10-25 menit	Waktu antrian 5-10 menit	Waktu antrian 10-25 menit

Sumber: Hasil penelitian, 2025



Berdasarkan hasil survei dan disesuaikan dengan standar kategori Level of Service berdasarkan IATA dari penelitian terdahulu tahun 2012, Diperoleh nilai untuk mengetahui tingkat Level of service pada area check-in Bandar Udara Sentani pada kategori cukup baik di tahun 2024 dengan kategori Cukup baik dimana sudah tersedia layanan self check-in sehingga memudahkan penumpang tanpa bagasi tanpa harus mengantri dengan penumpang yang memiliki bagasi di counter check-in.

Tabel 2 Data januari-desember 2024
PENUMPANG

ARR	DEP	TRANSIT	TOTAL
82.081	72.133	8.348	162.562
64.571	60.503	7.381	132.455
72.304	60.894	6.206	139.404
77.001	71.599	5.929	154.529
79.501	70.814	6.420	156.735
83.337	79.179	5.271	167.787
91.499	86.855	4.363	182.717
79.783	76.393	5.403	161.579
74.914	73.043	4.971	152.928
78.215	75.523	5.049	158.787
78.702	75.285	4.273	158.260
96.189	91.203	4.615	192.007
958.097	893.424	68.229	1.919.750

Sumber: Hasil penelitian, 2025

PESAWAT

ARR	DEP	TOTAL
2.112	2.117	4.229
1.938	1.946	3.884
1.826	1.829	3.655
1.764	1.763	3.527
1.807	1.816	3.623
1.749	1.755	3.504
1.973	1.973	3.946
1.925	1.928	3.853
1.809	1.818	3.627
1.919	1.923	3.842
1.898	1.893	3.791
1.937	1.937	3.874
22.657	22.698	45.355

Sumber: Data PT. Angkasa Pura Sentani

Tabel 3 Evaluasi Analisa Kapasitas Check in Area

Indikator	Data Eksisting	Standar IATA	Status
Luas area per penumpang (m^2/pax)	1,2 m^2/pax	1,2 – 1,9 m^2/pax	sesuai
Jumlah penumpang per counter	≥ 50 pax/counter	≤ 150 pax/counter	sesuai
Kepadatan area check-in (pax/m^2)	1,8 m^2	$\leq 2,0$ pax/ m^2 (LoS C)	sesuai
Waktu antrean rata-rata (menit)	10-15 menit	$\leq 10-15$ menit	cukup



Waktu pelayanan per pax (menit)	2 menit	≤ 3 menit	sesuai
---------------------------------	---------	----------------	--------

Sumber: Hasil Perhitungan dan Standar IATA

Jika berdasarkan tabel 2 dengan Jumlah penjumlahan banyaknya penumpang dan dianalisa dengan kondisi eksisting yang ada, maka ketersediaan fasilitas pada kondisi eksisting **Cukup Memadai** karena ditambah juga dengan sistem Self check-in dengan menggunakan Mesin Mandiri. Kesiapan dan kesiapan para petugas yang selalu ada di lapangan juga memberi pengaruh besar pada kepuasan penumpang jika memiliki kendala maka akan segera ditindaklanjuti. Sedangkan pada kondisi eksisting didapatkan ketersediaan fasilitas di Bandara Sentani sesuai dengan standar IATA, Maka tingkat pelayanan check-in area pada Bandar Udara Sentani berada pada kategori Baik di tahun 2024.

Masalah dan Penanganan

Dari Hasil Wawancara dan observasi dilapangan, Diketahui bahwa ada beberapa masalah yang biasa di hadapi oleh para petugas maskapai Trigana pada proses Check-in manual seperti, Kelebihan bagasi dari batas maksimal 7 kg per orang, Kekurangan dokumen pendukung, Penumpang yang mengabaikan aturan bagasi dan prosedur yang berlaku. Upaya yang dilakukan oleh para petugas di bandara Sentani dilakukan dengan sangat profesional. Dengan mengandalkan kerja sama Tim antar petugas yang sedang bertugas. Hal ini menjadi alasan utama mengapa pentingnya kesiapan mental bagi seorang petugas maskapai di Bandara Sentani. Dengan keterbatasan sistem yang belum digital membuat pihak maskapai dan bandara tetap bersinergi untuk pembangunan digitalisasi yang mumpuni bagi kenyamanan dan keselamatan masyarakat Papua. Keterbatasan sistem yang masih belum digital juga disebabkan oleh kurangnya fasilitas jaringan internet yang belum merata, Rendahnya kesiapan sumber daya manusia (SDM) dan tantangan geografis wilayah Papua yang kompleks dan sulit untuk di jangkau. Pernyataan dari pihak maskapai mengenai rencana pengembangan layanan digital dalam 3 tahun ke depan menunjukkan adanya upaya adaptasi terhadap kebutuhan zaman. Hal ini sejalan dengan harapan penumpang yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam proses *check-in* meskipun implementasinya tetap harus mempertimbangkan kesiapan infrastruktur di wilayah Papua.

Kebutuhan fasilitas bagi penumpang di Bandara Sentani per tahun 2024 di nilai cukup memenuhi. Namun, jika terjadi kelonjakan penumpang tetap dibutuhkan kesiapan pihak bandara dan maskapai dalam penambahan counter dan petugas.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang didapat dari rumusan permasalahan telah didapatkan pernyataan-pernyataan Proses *check-in* ketersediaan fasilitas di Bandar Udara Sentani per Tahun 2024 memenuhi kriteria IATA dimana dengan Faktor yang mempengaruhi keberlangsungan dalam proses *check-in* secara manual hingga saat ini masih tersedia di Bandara Sentani yaitu meliputi aspek Ketersediaan tenaga kerja dan fasilitas, Tingkat literasi masyarakat yang belum sepenuhnya optimal, Infrastruktur yang tersedia, dan tantangan geografis di pedalaman Papua. Adapun strategi pengembangan yang dimiliki untuk keberlanjutan kualitas proses layanan *check-in* di Bandara Sentani yaitu adanya rencana pengembangan layanan dari sistem manual menjadi sistem digital dalam 3 tahun kedepan maka Bandar Udara Sentani dapat menjadi Bandara yang memiliki Tingkat Kepuasan yang Sangat Baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim. 2012, *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Abdul, Majid Suharto, *Customer Service dalam bisnis jasa transportasi*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Shaula 2018, *Evaluasi kapasitas Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Ahmad Yani*, Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- International Air Transport Association (IATA). (2023). *Passenger Services Conference Manual*. Montreal: IATA Publications.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. Jakarta: Kemenhub.



- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Trigana Air Service. (2024). *Profil Perusahaan*. Diakses dari www.triganaair.com.
- Maulana, R. (2021). "Digitalisasi Layanan di Daerah Terpencil: Studi Kasus Papua." *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 11(2), 145–159.
- Yuliana, S. (2020). "Perbedaan Pelayanan Check-In Manual dan Digital di Industri Penerbangan." *Jurnal Transportasi dan Logistik Indonesia*, 5(1), 22–31.
- SITA. (2023). *2023 Air Transport IT Insights*. Geneva: SITA.
- OECD. (2019). *Bridging the Digital Divide: Include, Upskill, Innovate*. Paris: OECD.
- Zeithaml, Valerie A., Bitner, Mary Jo, & Gremler, Dwayne D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Miles, Matthew B., & Huberman, A. Michael. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Humphrey, Albert. (1960s). *SWOT Analysis Origin*. Stanford Research Institute.
- Indonesian Directorate General of Civil Aviation. (2022). *Strategi Peningkatan Layanan Digital di Bandara 3T*. Jakarta: Kemenhub.
- Humphrey, A. (1960s). *SWOT Analysis*. Stanford Research Institute.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.