

## Kajian Ketepatan Waktu Pelayanan pada Area *Check-In Counter* Terminal Domestik di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

<sup>1,\*</sup>Yudha Adi Prasetya, <sup>2</sup>Elfi Amir, <sup>3</sup>Dian Anggraini Purwaningtyas

<sup>1,\*</sup>Jurusan Operasi Bandar Udara  
Politeknik Penerbangan Indonesia Curug  
[yudhaadiprasetya17@gmail.com](mailto:yudhaadiprasetya17@gmail.com)

<sup>2</sup>Jurusan Lalu Lintas Udara  
Politeknik Penerbangan Indonesia Curug  
[elfi.amir@ppicurug.ac.id](mailto:elfi.amir@ppicurug.ac.id)

<sup>3</sup>Jurusan Teknik Navigasi Udara  
Politeknik Penerbangan Indonesia Curug  
[diananggraini@ppicurug.ac.id](mailto:diananggraini@ppicurug.ac.id)

### Article history:

Received July 22, 2025

Accepted July 24, 2025

### Abstract

*Check-in service is the initial stage of passenger departure that plays a critical role in the smooth operation of airport terminals. This study aims to assess the timeliness of passenger service at the check-in counter area of the Domestic Terminal at I Gusti Ngurah Rai International Airport, Bali, and to evaluate whether the service provided meets the standards set by the Indonesian Ministry of Transportation Regulation No. PM 30 of 2021, which states a maximum service time of 2 minutes and 30 seconds per passenger. This research employs a descriptive quantitative method through direct observation of 120 passengers across eight domestic airlines. The results show that the average check-in service time is 161.48 seconds, with a standard deviation of 51.5 seconds, indicating that the service exceeds the stipulated time standard. Contributing factors include an insufficient number of active counters, limited staff, and suboptimal utilization of self check-in technology. The study recommends the implementation of self baggage drop facilities to enhance service efficiency and reduce queuing times. Successful implementation of this technology requires passenger education, user-friendly machine interfaces, and the presence of assisting personnel to ensure smooth operations.*

**Keywords:** *check-in, passenger service, timeliness, self check-in, self baggage drop*

## Pendahuluan

Transportasi udara berkembang pesat di Indonesia karena efisiensi waktu dan jangkauan yang luas, terutama untuk menghubungkan wilayah terpencil di negara kepulauan ini [1]. Bandara memegang peran vital sebagai simpul transportasi dan citra pelayanan publik, di mana kualitas layanan, khususnya di area *check-in counter*, sangat memengaruhi kepuasan pengguna dan kinerja operasional [2]. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali menghadapi tantangan dalam menjaga mutu pelayanan akibat lonjakan penumpang, terutama terkait waktu pelayanan *check-in* yang terkadang melebihi standar maksimal 2 menit 30 detik per penumpang sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 30 Tahun 2021 [3].

Penelitian terdahulu mengidentifikasi berbagai faktor penyebab ketidakefisienan layanan *check-in*, seperti terbatasnya jumlah *counter* aktif, minimnya petugas saat jam sibuk, serta rendahnya pemanfaatan teknologi mandiri seperti *self check-in* [4]. Meski teknologi ini berpotensi mempercepat layanan, penggunaannya masih terbatas akibat fitur yang kurang lengkap dan rendahnya literasi teknologi di kalangan penumpang [5]. Selain itu, belum tersedianya fasilitas *self baggage drop* juga menghambat proses *check-in* mandiri secara menyeluruh. Penelitian sebelumnya belum secara spesifik membahas integrasi teknologi tersebut dalam kaitannya dengan standar waktu pelayanan di bandara domestik, khususnya di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengkaji ketepatan waktu pelayanan serta merumuskan rekomendasi pengembangan layanan berbasis teknologi yang lebih efisien dan adaptif.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran faktual mengenai kesesuaian waktu

pelayanan *check-in* dengan standar yang berlaku, serta mengidentifikasi faktor penghambat dan solusi yang dapat diterapkan. Temuan penelitian ini akan memberikan manfaat praktis bagi pengelola bandara dalam menyusun strategi peningkatan mutu layanan, khususnya melalui integrasi teknologi seperti *self baggage drop* yang belum diimplementasikan secara optimal. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan turut memperkaya kajian dalam bidang manajemen pelayanan publik di sektor transportasi udara, sekaligus menjadi dasar dalam pengembangan sistem pelayanan yang lebih adaptif dan berbasis digital di masa depan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi kondisi aktual pelayanan *check-in* penumpang di Terminal Domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan *check-in* di lapangan, sementara data sekunder diperoleh dari dokumentasi foto, data operasional bandara, studi literatur, serta regulasi yang relevan seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap waktu pelayanan dan kondisi antrean, dokumentasi kegiatan di lapangan dalam bentuk foto, serta studi pustaka terhadap referensi akademik dan kebijakan terkait.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Tahapan analisis meliputi reduksi data untuk menyaring informasi relevan dari hasil observasi, dokumentasi, dan studi pustaka; analisis statistik deskriptif untuk menghitung rata-rata, standar deviasi, serta rentang nilai minimum dan maksimum dari waktu pelayanan; uji normalitas untuk mengetahui distribusi data; dan uji hipotesis guna menguji perbedaan antara waktu pelayanan aktual dengan standar yang berlaku. Data kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel, dan grafik untuk memudahkan interpretasi, dan ditarik kesimpulan berdasarkan pola-pola yang ditemukan dalam data.

Untuk menjamin keabsahan hasil penelitian, digunakan teknik triangulasi metode dengan menggabungkan hasil observasi lapangan, dokumentasi visual, dan referensi dari literatur ilmiah. Pendekatan ini dilakukan untuk memvalidasi dan mengkonfirmasi temuan dari berbagai sudut pandang, sehingga hasil yang diperoleh bersifat objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

**Waktu Pelayanan *Check-in*.** Pelayanan di area *check-in counter* merupakan tahap awal penting dalam proses keberangkatan penumpang. Observasi dilakukan terhadap 120 penumpang domestik dari delapan maskapai di Terminal Domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, masing-masing 15 penumpang per maskapai. Pengukuran waktu pelayanan dilakukan menggunakan *stopwatch* dari awal hingga selesai proses *check-in*.

**Tabel 1. Waktu pelayanan *check-in***

PENUMPANG	Waktu Pelayanan <i>Check-in</i> (Detik)							
	GARUDA	LION AIR	SUPER AIR JET	AIR ASIA	TRANS NUSA	BATIK AIR	CITILINK	WINGS AIR
1	245	99	146	196	115	114	118	138
2	190	179	235	138	227	182	207	222
3	118	165	167	208	177	257	73	74

4	145	202	88	149	119	118	182	212
5	182	242	183	95	245	171	178	118
6	105	130	130	179	222	113	195	255
7	205	205	195	166	85	201	120	120
8	166	74	241	107	227	161	115	115
9	58	187	138	225	108	119	207	267
10	178	97	192	177	248	192	74	94
11	192	145	110	181	75	59	182	122
12	90	222	205	94	130	175	178	178
13	168	169	242	182	201	181	195	228
14	182	115	83	177	141	217	120	170
15	148	205	149	118	117	130	115	275

Hasil observasi menunjukkan bahwa dari 120 penumpang yang diamati, waktu pelayanan *check-in* belum sepenuhnya memenuhi standar maksimal 150 detik. Waktu tercepat tercatat 58 detik (Garuda), sedangkan yang terlama mencapai 275 detik (Wings Air). Beberapa penumpang mengalami waktu pelayanan melebihi standar, yang memicu antrean panjang dan ketidakpuasan. Hal ini terjadi karena tingginya volume penumpang pada waktu yang bersamaan, serta keterbatasan *counter* aktif dalam melayani proses *check-in konvensional*.

**Analisis Waktu Pelayanan *Check-in*.** Analisis dilakukan untuk mengevaluasi efisiensi proses pelayanan di Terminal Domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Berdasarkan data dari 120 penumpang, diperoleh rata-rata waktu pelayanan sebesar 161,48 detik, melebihi standar maksimal 150 detik yang ditetapkan dalam PM 30 Tahun 2021. Nilai standar deviasi sebesar 51,50 detik menunjukkan adanya variasi yang cukup tinggi antar penumpang, dengan waktu tercepat tercatat 58 detik dan terlama 275 detik. Uji normalitas menggunakan *Shapiro-Wilk* menunjukkan bahwa data berdistribusi normal ( $p = 0,029 > 0,01$ ), sehingga uji-t satu sampel dapat digunakan. Hasil uji-t menunjukkan nilai t-hitung 2,443 dengan signifikansi 0,016, yang berarti terdapat perbedaan signifikan antara rata-rata waktu pelayanan aktual dan standar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan *check-in* di terminal domestik belum sepenuhnya efisien dan masih melebihi batas waktu yang ditetapkan. Gambar 1 memperlihatkan penumpukan penumpang di area *check-in counter* di terminal ini.



**Gambar 1.** Antrean penumpukan penumpang di area *check-in counter*

**Upaya Pengembangan Fasilitas dan Teknologi.** Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali telah melakukan sejumlah upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan *check-in*, salah satunya dengan menyediakan 62 counter *check-in* dan 10 unit mesin *self check-in* di terminal domestik. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa pemanfaatan fasilitas ini belum optimal. Penumpukan antrean masih terjadi, terutama saat jam sibuk dan musim liburan, disebabkan oleh tidak dioperasikannya seluruh counter secara bersamaan oleh pihak maskapai. Selain itu, faktor eksternal seperti jumlah dan ukuran bagasi yang bervariasi, proses verifikasi dokumen, serta kesalahan manusia dari petugas atau penumpang juga turut memperlambat waktu pelayanan. Mesin *self check-in* yang tersedia dirancang untuk mempercepat proses tanpa bantuan petugas, namun belum sepenuhnya digunakan secara maksimal. Bandara juga telah menyediakan papan informasi *mobile check-in* dan sistem informasi penerbangan FIDS (*Flight Information Display System*) untuk mendukung efisiensi dan memberikan informasi *real-time* kepada penumpang. Ketidakseimbangan antara ketersediaan infrastruktur dan pelaksanaannya di lapangan menyebabkan antrean panjang dan menurunkan kualitas pelayanan, sehingga diperlukan optimalisasi seluruh fasilitas untuk meningkatkan kepuasan penumpang dan menghindari potensi keterlambatan penerbangan. Gambar 2 memperlihatkan fasilitas *self check-in* di terminal domestik bandara ini.



**Gambar 2. Fasilitas *self check in* di terminal domestik Bandara I Gusti Ngurah Rai**

**Penerapan sistem *Self Baggage Drop (SBD)*.** merupakan salah satu inovasi teknologi yang potensial untuk meningkatkan efisiensi pelayanan *check-in* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Fasilitas ini memungkinkan penumpang untuk menimbang dan menyerahkan bagasi secara mandiri tanpa bantuan petugas. Penelitian oleh [6] menunjukkan bahwa SBD mampu mempercepat proses *check-in*, mengoptimalkan sistem penanganan bagasi, dan mengurangi antrean di area *drop* bagasi. Hal serupa juga ditemukan oleh [7], yang menyatakan bahwa SBD mengurangi beban kerja staf dan memberikan kenyamanan lebih bagi penumpang. Selain itu, menurut [8], 77% dari 130 responden mendukung penerapan sistem ini, terutama karena alasan kecepatan, kenyamanan, dan pengurangan kesalahan petugas. Sistem SBD biasanya terintegrasi dengan mesin *self check-in* dan *baggage scale* otomatis, yang akan memverifikasi berat bagasi, mencetak label, serta menolak proses *drop* apabila melebihi batas berat tanpa bukti pembayaran tambahan. Dalam implementasinya, petugas maskapai tetap disiagakan sementara untuk memberikan bantuan pada masa sosialisasi. Secara global, sistem ini telah diadopsi dengan sukses di berbagai bandara seperti Incheon, Changi, dan Zurich, yang menerapkan fitur-fitur modern seperti antarmuka multibahasa, pembayaran digital, dan teknologi pengenalan wajah. Meskipun tantangan masih ada seperti rendahnya literasi digital dan keterbatasan

perangkat, solusi seperti tombol bantuan, video panduan, serta desain antarmuka yang ramah pengguna dinilai efektif untuk meningkatkan penggunaan *self baggage drop*. Oleh karena itu, penerapan *self baggage drop* secara lebih luas di Terminal Domestik Bandara I Gusti Ngurah Rai dinilai strategis untuk mendukung digitalisasi layanan, mempercepat alur pelayanan, serta meningkatkan citra bandara sebagai gerbang pariwisata berstandar internasional.



**Gambar 3. Penerapan *self baggage drop* di Bandar International Zurich Swiss**

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan analisis data statistik terhadap 120 penumpang domestik, dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan *check-in* di Terminal Domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali belum sepenuhnya memenuhi standar maksimal 150 detik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021. Rata-rata waktu pelayanan tercatat sebesar 161,48 detik, dengan waktu tercepat 58 detik dan terlama 275 detik. Hasil uji-t menunjukkan terdapat perbedaan signifikan antara waktu aktual dan standar yang ditetapkan, yang mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap efisiensi pelayanan *check-in*.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa beberapa faktor seperti keterbatasan *counter* aktif, antrian panjang saat jam sibuk, serta keterbatasan pemanfaatan teknologi mandiri seperti *self check-in* dan *self baggage drop* turut memperpanjang waktu pelayanan. Meskipun bandara telah menyediakan fasilitas modern, efektivitas penggunaannya masih rendah akibat kurangnya edukasi, minimnya pendampingan. Hal ini berdampak pada persepsi negatif dan ketidakpuasan sebagian penumpang terhadap pelayanan yang diterima.

Oleh karena itu, diperlukan strategi pengembangan pelayanan *check-in* melalui optimalisasi fasilitas dan teknologi yang tersedia, percepatan implementasi sistem *self baggage drop*, serta peningkatan edukasi digital kepada penumpang. Pengelola bandara dan maskapai perlu berkolaborasi dalam memperkuat pemanfaatan media informasi, pelatihan petugas *frontliner*, serta penyediaan sistem antrian digital untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan sesuai standar pelayanan minimal penumpang.

## Daftar Pustaka

- [1] A. Putra, P. Sekolah, T. Teknologi, K. Yogyakarta, E. Sri, and H. Sekolah, "Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara International Soekarno-Hatta," *J. Mhs.*, vol. 5, no. 3, pp. 24–34, 2023, doi: 10.51903/jurnalmahasiswa.v5i3.
- [2] N. T. Agustin and Hodi, "Upaya Meningkatkan Pelayanan untuk Mencapai on Time Performance pada Petugas Check in Counter," 2024.

- [3] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, “permenhub-no.-pm-30-tahun-2021,” 2021.
- [4] Nining Rika Anggela and Walid Jumlad, “Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin Self Check-In Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta – Kulonprogo,” *J. Kaji. dan Penal. Ilmu Manaj.*, vol. 1, no. 3, pp. 127–134, 2023, doi: 10.59031/jkpim.v1i3.134.
- [5] Agatha Alventri Delvina Klau and Djoko Widagdo, “Analisis Tingkat Pelayanan (Level of Service) pada Fasilitas Terminal Keberangkatan Internasional Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai - Bali dalam Memfasilitasi Pertumbuhan Pergerakan Penumpang,” *J. Manaj. Bisnis Digit. Terkini*, vol. 1, no. 4, pp. 56–67, 2024, doi: 10.61132/jumbidter.v1i4.344.
- [6] K.-S. Lee, S.-H. Kim, and W.-H. Choi, “Self-Bag-Drop Simulation Development of Systems for Airport Baggage Handling System,” *Int. J. Adv. Sci. Technol.*, vol. 118, pp. 1–12, 2018, doi: 10.14257/ijast.2018.118.01.
- [7] stefanny Ekachandra, “Perencanaan Sistem Self Baggage Drop Dalam Memfasilitasi Pergerakan Penumpang Di Bandara Mutiara Sis Al-Jufri Palu Dalam Memfasilitasi Pergerakan Penumpang,” 2024.
- [8] D. Ariani, “POTENSI PENERAPAN SISTEM DROP BAGASI MANDIRI (SELF BAGGAGE DROP) BAGI PENUMPANG DI AREA CHECK-IN COUNTER BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU TUGAS AKHIR Oleh: DANA ARIANI NIT: 15112110003 PROGRAM STUDI OPERASI BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA III POLITEKNIK PENER,” 2024.