

**PENGARUH PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN COUNTER*
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA JAM SIBUK DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD
YANI SEMARANG**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Diploma Tiga

Manajemen Bandar Udara

Oleh:

EYME KEHAGANTA SEMBIRING

NIT. 55242010007



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

Juli 2023

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA JAM SIBUK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG

Oleh:

EYME KEHAGANTA SEMBIRING
55242010007

Program Studi D-III Manajemen Bandar Udara

Penelitian ini ditulis untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang pada jam sibuk di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Permasalahan akan diteliti dalam penelitian ini adalah pada waktu sibuk (*peak hour*) bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani sering terdapat antrian panjang penumpang. Melalui antrian panjang tersebut seolah-olah pelayanan yang diberikan petugas *check-in counter* menurun.

Penelitian ini menggunakan metode statistik kuantitatif dengan populasi yang digunakan adalah penumpang yang menggunakan fasilitas *check-in counter* pada waktu sibuk dalam periode 2 Januari 2023 hingga 9 Januari 2023 dengan jumlah populasi 300 orang. Dalam penelitian ini sampel sebagai sumber data diambil menggunakan teknik *non probability sampling*, dengan penetapan kategori (*purposive sampling*) sebanyak 50 orang. Data yang didapat akan diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 25 untuk mencari hasil penelitian.

Setelah melakukan pengolahan data penelitian sehingga mendapat hasil bahwa terdapat pengaruh pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang. Melalui pengujian hipotesis yang menghasilkan nilai T_{hitung} 7,971 yang lebih besar dari nilai T_{tabel} 2,010, yang berarti H_0 ditolak. Berdasarkan hasil nilai R *square* atau nilai koefisien determinasi sebesar 57% yang berarti kemampuan mempengaruhi dari pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang adalah sebesar 57%. Dalam pelayanan petugas *check-in counter* terdapat faktor yang memberikan nilai ketidakpuasan penumpang yaitu *responsiveness* dan *tangibles*. Sehingga dapat diberikan saran untuk maskapai memberikan pelatihan petugas pelayanan *check-in counter*; khususnya pada bidang *responsiveness* dan *tangibles* tersebut.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan, Penumpang, *check-in counter*.

ABSTRACT

THE EFFECT OF CHECK-IN COUNTER SERVICE ON PASSENGER SATISFACTION DURING PEAK HOURS AT GENERAL AHMAD YANI INTERNATIONAL AIRPORT SEMARANG

By:

EYME KEHAGANTA SEMBIRING

55242010007

Associate Degree of Airport Management Department

This research was written to find out how the influence of check-in counter staff service on passenger satisfaction during rush hour at Jenderal Ahmad Yani International Airport, Semarang. The problem to be examined in this study is that during peak hours at the General Ahmad Yani International Airport there are often long queues passengers. Through these long queues it seems as if the service provided by the check-in counter officers is decreasing.

This study uses a statistic quantitative method with the population used is passengers who use the check-in counter facility during busy times from 2 January 2023 to 9 January 2023 with a total population of 300 people. In this study, the sample as a data source was taken using a non-probability sampling technique, with a category determination (purposive sampling) of 50 people. The data obtained will be processed using the IBM SPSS version 25 application to find research results.

After processing the research data so that it gets the result that, there is an influence of check-in counter officer service on passenger satisfaction. Through hypothesis testing which produces a T-count value of 7.971 which is greater than the T-table value of 2.010, which means H_0 is rejected. Based on the results of the R square value or the coefficient of determination of 57%, which means the ability to influence the check-in counter service on passenger satisfaction is 57%. Based on the results of the R square value or the value of the coefficient of determination of 57%, which means that the ability to influence the check-in counter service on passenger satisfaction is 57%. In the check-in counter service, there are factors that contribute to passenger dissatisfaction, namely responsiveness and tangibles. Therefore, it is suggested that the airline provide training for the check-in counter service agents, particularly in the areas of responsiveness and tangibles.

Keywords: Service, Passenger, Satisfaction, Check-in counter.

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “PENGARUH PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA JAM SIBUK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang



Nama : Eyme Kehaganta Sembiring
NIT : 55242010007

PEMBIMBING I

M. INDRA MARTADINATA, S.ST., M.Si
NIP. 198103062002121001

PEMBIMBING II

SUNARDI, S.T., M.Pd., M.T.
NIP. 197202171995011001

KETUA PROGRAM STUDI

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si
NIP. 197606121998031001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : “PENGARUH PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA JAM SIBUK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma III pada tanggal Juli 2023

ANGGOTA



M. INDRA MARTADINATA, S.ST., M.Si
NIP. 198103062002121001

SEKRETARIS



THURSINA ANDAYANI, M.SC.
NIP. 198607032022032002

KETUA



IR. SETIYO, M.M.
NIP. 196011271980021001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eyme Kehaganta Sembiring
NIT : 55242010007
Program Studi : Diploma III Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “PENGARUH PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA JAM SIBUK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG” merupakan hasil karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Pakembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 24 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



Eyme Kehaganta Sembiring

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir D-III yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian tugas akhir ini dapat ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut:

Eyme, K.S. (2023) : PENGARUH PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA JAM SIBUK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG, Tugas Akhir Program Diploma III, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang.

Dipersembahkan kepada:
Ayahanda Adnan Hamzah Sembiring dan Ibunda Lina Dina Br Tarigan
Beserta Politeknik Penerbangan Palembang Program Studi Manajemen Bandar
Udara

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayahNya, Tugas Akhir yang berjudul “PENGARUH PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA JAM SIBUK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, terutama kepada:

1. Bapak Sukahir S.Si.T., M.T. sebagai direktur Politeknik Penerbangan Palembang,
2. Bapak Kolonel ARH. Hardi Ariyanto. S.H., selaku General Manager Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang,
3. Bapak Agus Sina selaku, *Airport Operation, Services And Security Senior Manager* Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang,
4. Bapak I Wayan Ova Arantika, *Airport Landside, Terminal, and Service Improvement Manager*,
5. Bapak Ari Stiko selaku, *Airport Operation Airside Service Manager*,
6. Bapak Heri Susanto selaku, *Airport Security Manager*
7. Bapak Saddam Mudho Prabowo selaku, pembimbing *On the job training (OJT)* Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang,
8. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.S.T., M.Si. selaku, Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara (MBU) Politeknik Penerbangan Palembang,
9. Ibu Herlina Febiyanti, S.T., M.M. selaku dosen Pembimbing Akademik,
10. Bapak M. Indra Martadinata, S.St. dan bapak Sunardi, S.T., M.Pd., M.T. sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir saya,

11. Bapak Ganda Rusmana, S.Sit., M.M. selaku, dosen Pembimbing *On the job training* (OJT),
12. Pengasuh Shabrina Ramadhani & Mba Witri Ayu Lestari atas bantuannya dalam menyusun TA,
13. Segenap staff dan karyawan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang,
14. Seluruh dosen dan instruktur serta staff Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang,
15. Rekan-rekan *On the job training* (OJT) khususnya tim penerbang roket di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang,
16. Elisabeth Margareta Br Ginting atas bantuan dalam penyusunan dan pemberian semangatnya.
17. Terimakasih juga kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutan satu persatu yang telah membantu penulisan laporan *On the job training* (OJT).

Tak ada gading yang tak retak, tentunya Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Atas segala kesalahan dan kata-kata yang kurang berkenan, kami memohon maaf. Saran dan kritik membangun kami harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Palembang, 24 Juli 2023

Penulis,

EYME KEHAGANTA SEMBIRING

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	v
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Hipotesis.....	5
G. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Teori-Teori Penunjang	7
1. Bandar Udara	7
2. <i>Check-in</i>	9
3. Standar Pelayanan	11
4. Kepuasan Penumpang	13
5. <i>Statistical Product and Service Solution (IBM SPSS)</i>	15
6. Pengaruh.....	15
B. Penelitian Yang Relevan.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Desain Penelitian.....	22
B. Variabel Penelitian.....	22
C. Populasi dan Sampel	22

1. Populasi.....	22
2. Sampel.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Instrumen Penelitian	26
F. Teknik Analisis Data	31
1. Uji Instrumen	31
2. Uji Asumsi Klasik	33
3. Uji Hipotesis	34
4. Uji Koefisien Determinasi.....	36
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
A. Deskripsi Bandar Udara	37
1. Jumlah <i>Check-in counter</i>	37
2. Kapasitas <i>Check-in Area</i>	38
B. Deskripsi Responden.....	38
1. Jenis kelamin.....	40
2. Deskripsi Jawaban Responden.....	40
C. Uji Instrumen.....	46
1. Uji Validitas Data	46
2. Uji Reliabilitas Data.....	47
3. Uji Asumsi Klasik	50
D. Uji T	54
E. Uji Koefisien Determinasi	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
DAFTAR LAMPIRAN	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Gambaran check-in area bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang Jenderal Ahmad Yani Semarang	1
Gambar I.2 Antrian panjang check-in di bandara internasional Jenderal Ahmad Yani 23 Desember 2022.....	3
Gambar III.1 Grafik penumpang harian.....	23
Gambar IV.1 responden 1.....	39
Gambar IV.2 Umur Responden.....	39
Gambar IV.3 Pernyataan variabel X-1	40
Gambar IV.4 Pernyataan variabel X-2	41
Gambar IV.5 Pernyataan variabel X-3	41
Gambar IV.6 Pernyataan variabel X-4	41
Gambar IV.7 Pernyataan variabel X-5	42
Gambar IV.8 Pernyataan variabel X-6	42
Gambar IV.9 Pernyataan variabel X-7	42
Gambar IV.10 Pernyataan variabel X-8	43
Gambar IV.11 Pernyataan Variabel Y-1.....	43
Gambar IV.12 Pernyataan variabel Y-2.....	43
Gambar IV.13 Pernyataan variabel Y-3.....	44
Gambar IV.14 Pernyataan variabel Y-4.....	44
Gambar IV.15 Pernyataan variabel Y-5.....	44
Gambar IV.16 Pernyataan variabel Y-6.....	45
Gambar IV.17 Pernyataan variabel Y-7.....	45
Gambar IV.18 Pernyataan variabel Y-8.....	45
Gambar IV.19 Grafik uji normalitas data (2023)	52

DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Pembagian <i>check-in counter</i> bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang	2
Tabel II-1 Tabel kajian pustaka terdahulu	16
Tabel III-1 Perhitungan jumlah penumpang pada waktu sibuk	23
Tabel III-2 Penilaian skala likert	27
Tabel III-3 Rancangan pertanyaan kuesioner	28
Tabel IV-1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	40
Tabel IV-2 Uji validilitas data	46
Tabel IV-3 Data pengujian sampel	47
Tabel IV-4 Hasil uji reliabilitas data variabel X	48
Tabel IV-5 Rata-rata nilai Cronbach Alpha variabel X	48
Tabel IV-6 Data pengujian sampel variabel Y	49
Tabel IV-7 Hasil uji reliabilitas data variabel Y	49
Tabel IV-8 Rata-rata nilai Cronbach Alpha variabel Y	50
Tabel IV-9 One-Sample Komogorov Smirnov Test	50
Tabel IV-10 Hasil uji heteroskedastisitas	52
Tabel IV-11 Hasil uji regresi linear sederhana	53
Tabel IV-12 Hasil uji T	54
Tabel IV-13 Hasil uji determinasi	55

BAB I

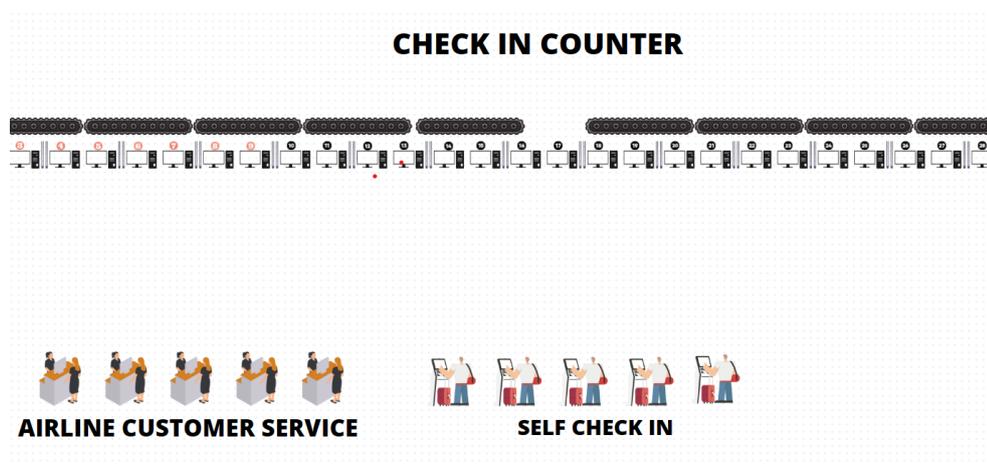
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang merupakan salah satu bandar udara yang berlokasi di provinsi Jawa Tengah. Nama bandar udara ini diambil dari salah satu pahlawan revolusi Indonesia, Jenderal TNI (Anumetra) Ahmad Yani. Bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani merupakan bandar udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (AP I).

Bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani memiliki terminal seluas ± 59.406,95 meter persegi. Terminal tersebut memiliki area *check-in* yang memberikan pelayanan *check-in* penumpang dan barang. Dalam melayani pelaporan diri (*check-in*) penumpang bandar udara menyediakan fasilitas *check-in counter desk* dan dan fasilitas *self check-in*.

Fasilitas *check-in desk* yang terdapat di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang berada berseberangan dengan fasilitas *self check-in*. Hal ini bertujuan untuk mempermudah penumpang yang menggunakan fasilitas *self check-in* yang mempunyai bagasi dalam pelaporan bagasinya kepada maskapai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar dibawah ini:



Gambar 1.1 Gambaran check-in area bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang
Sumber : layout check-in counter bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa jumlah *check-in counter* yang dimiliki bandar udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang tersebut sebanyak 30 *desk*. Dari 30 *desk* tersebut dibagi dengan dua *conveyor belt* yang bergerak langsung menuju *make up area* di sisi udara bandar udara. *Conveyor belt* tersebut berada di timur dan barat *check-in area*. *Conveyor belt* timur digunakan oleh *check-in desk* 1-16 dan barat 17-30 *check-in desk*. Selain *check-in* konvensional bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang juga memiliki fasilitas *self check-in* yang terdiri sebanyak 5 (lima) unit.

Menurut laporan dari (Kompas.Com,) pada tahun 2020 terjadi penurunan yang signifikan dalam jumlah pengguna jasa penerbangan atau penumpang. Denon Prawiraatmadja, ketua umum Indonesia National Air Carriers Association (INACA), mengungkapkan bahwa penumpang pesawat mengalami penurunan yang cukup drastis. Pada tahun 2019, jumlah penumpang domestik maupun internasional mencapai sekitar 91 juta. Namun, setelah adanya pandemi Covid-19, Indonesia kehilangan sekitar 60-70 juta penumpang.

Karena berkurangnya jumlah penumpang yang terjadi selama tahun 2020 hingga 2021 maka pihak bandar udara mengurangi penggunaan *check-in counter*. Pengurangan tersebut ditanda tangani oleh *Airport Operation Landside Manager, Operational Senior Manager, hingga General Manager* bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Pengurangan *check-in counter* dari yang sebelumnya berjumlah 30 *desk* menjadi hanya 17 *desk*. Dari 17 tersebut dibagi untuk beberapa maskapai, yakni:

Tabel I-1 Pembagian *check-in counter* bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

CHECK-IN COUNTER	MASKAPAI
1-2	Sriwijaya Air dan Nam Air
3-4	Wings Air
4-6	Lion Air
6-8	Batik Air

9-10	Super Air Jet
11-14	Citilink
14-17	Garuda Indonesia

Sumber: Data check-in counter bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani (2023)

Namun pada tahun 2022 jumlah penumpang telah mengalami peningkatan. Sehingga dengan bertambahnya jumlah penumpang maka pasti akan dibutuhkan jumlah *check-in counter* tambahan dan peningkatan pelayanan petugas *check-in counter*, untuk melayani pelaporan diri (*check-in*) penumpang.

Pada kondisi saat ini, jumlah penumpang sudah mulai terjadi peningkatan namun, pihak bandar udara belum menambah jumlah *check-in counter* hingga membuat pelayanan *check-in* pada jam sibuk (*peak hour*) menjadi terkesan menimbulkan antrian panjang dengan pelayanan yang berkurang. Jumlah penumpang pada waktu sibuk dihitung berdasarkan (Menteri Perhubungan, 2015) maka jumlah penumpang pada waktu sibuk di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang adalah sebanyak 800 penumpang. Dikarenakan banyaknya jumlah penumpang yang berangkat melakukan *check-in* sehingga terjadi antrian panjang, atau untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari gambar dibawah ini.



Gambar I.2 Antrian panjang check-in di bandara internasional Jenderal Ahmad Yani 23 Desember 2022

Sumber : Data laporan peak hour penumpang tahun 2022

Berdasarkan gambar diatas terlihat panjangnya antrian penumpang yang akan melakukan *check-in* dan penyerahan bagasi. Antrian tersebut menyebabkan tingkat pelayanan *check-in* seolah-olah semakin menurun. Panjang antrian penumpang yang terjadi tersebut menjadi suatu permasalahan karena terjadi ketidaksesuaian seperti yang ada di PM 178 2015 tentang *level of service*. Pada PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara pada lampiran I Penilaian Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara poin 1.2, menyebutkan bahwa waktu tunggu pelayanan *check-in* adalah kurang dari 2 menit 30 detik, dan waktu tunggu sejak penumpang mulai masuk kedalam antrian adalah kurang dari 30 menit. Namun pada keadaan saat ini panjang antrian yang membuat penumpang dapat menunggu lama membuat pelayanan petugas *check-in counter* kelihatan menurun.

Pelayanan yang baik dapat diukur melalui kepuasan orang yang dilayani. Sehingga dari penjabaran latar belakang masalah tersebut penulis tertarik untuk membahas tentang “Pengaruh Pelayanan Petugas *Check-in counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dalam studi ini masalah dapat dirumuskan antara lain:

- Apakah ada pengaruh yang signifikan pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?
- Bagaimana pengaruh pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?

C. Batasan Masalah

Penyusunan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Pelayanan Petugas *Check-in counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang” memiliki batasan masalah yaitu mengenai:

- Bagaimana pengaruh pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

D. Tujuan Penelitian

Adapun studi mengenai upaya peningkatan pelayanan *check-in* di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang memiliki tujuan sebagai:

- Mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan *check-in* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
- Tugas akhir yang menjadi syarat kelulusan bagi taruna dan taruni Politeknik Penerbangan Palembang program pendidikan D-III Manajemen Bandar Udara,

E. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini akan memberikan manfaat bagi pembaca dan maupun bagi peneliti, yaitu antara lain:

- Memberikan pengalaman mengenai penelitian dan penambahan pengetahuan mengenai regulasi, fasilitas yang telah ada, dan pengetahuan tambahan mengenai teknologi.
- Memberikan saran mengenai argumen yang kemungkinan akan berguna bagi pihak bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

F. Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat hipotesis yang menjadi jawaban sementara, yaitu

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang
- H_a : Terdapat pengaruh pelayanan petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

G. Sistematika Penulisan

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK

PENGESAHAN PEMBIMBING
PENGESAHAN PENGUJI
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR
HALAMAN PERSEMBAHAN
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAS LAMPIRAN
DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI
DAFTAR TABEL
BAB 1 PENDAHULUAN
BAB 2 LANDASAN TEORI
BAB 3 METODE PENELITIAN
BAB IV PEMBAHASAN
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori-Teori Penunjang

1. Bandar Udara

Sebuah bandar udara, yang juga dikenal sebagai bandara, adalah sebuah fasilitas tempat pesawat udara dan helikopter lepas landas dan mendarat. Bandara dapat menjadi sangat sederhana dengan hanya memiliki satu landasan pacu atau helipad untuk pendaratan helikopter. Di sisi lain, bandara yang lebih besar biasanya dilengkapi dengan berbagai fasilitas tambahan yang melayani operator layanan udara dan pengguna jasa, seperti gedung terminal dan hanggar.

Berdasarkan (UU Nomor 1 Tahun 2009,) pasal 1 (satu) nomor 33 bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Berdasarkan jalur penerbangannya bandar udara dibagi menjadi dua jenis yaitu bandar udara internasional dan bandar udara domestik. Berdasarkan (UU Nomor 1 Tahun 2009) bandar udara internasional adalah bandar udara yang peranannya dan kedudukannya sebagai pintu gerbang pelayanan internasional. Bandar udara internasional harus mengikuti prosedur pelayanan yang berlaku dalam dunia penerbangan internasional. Untuk memproses kedatangan dan keberangkatan meliputi keimigrasian bea dan cukai, karantina, dan pemeriksaan lainnya.

a. Peran Bandar Udara

Di dalam (Menteri Perhubungan Republik Indonesia,) bandar udara memiliki peran sebagai:

- 1) Suatu titik lokasi bandar udara, atau simpul, dalam jaringan transportasi udara, di mana berbagai jaringan dan rute penerbangan bertemu sesuai dengan hierarki bandar udara.
- 2) Bandar udara yang merupakan pintu masuk dan keluar kegiatan ekonomi sering disebut sebagai pintu gerbang kegiatan ekonomi dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan, dan stabilitas ekonomi serta keserasian hubungan antar bangsa. pembangunan dan pembangunan daerah.
- 3) Sebagai lokasi perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya. Lokasi kegiatan perpindahan moda transportasi berupa interkoneksi antar moda pada simpul transportasi guna memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan secara terpadu dan berkesinambungan.
- 4) Bandar udara dijelaskan sebagai fasilitas yang memfasilitasi transportasi udara di sekitarnya dan memiliki peran penting dalam mendorong dan mendukung industri, perdagangan, dan/atau pariwisata dalam menggerakkan perkembangan nasional.
- 5) Pembuka daerah terisolasi, karena letak geografisnya dan/atau sulitnya akses menggunakan moda transportasi lain, bandara dapat menyediakan akses ke daerah terpencil.
- 6) Pengembangan kawasan perbatasan terlihat dari lokasi bandara yang dipilih dengan memperhatikan tingkat prioritas pengembangan kawasan perbatasan di pulau-pulau dan/atau di daratan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- 7) Sebagai penanggulangan bencana, terlihat dari lokasi bandara yang mempertimbangkan aksesibilitas penerbangan dalam penanganan bencana alam di wilayah tersebut.

8) Jalur penerbangan untuk menghubungkan daerah Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan contoh bagaimana infrastruktur memperkuat pemahaman tentang nusantara dan kedaulatan negara.

2. Check-in

Berdasarkan (UU Nomor 1 Tahun 2009) Seperti halnya di bandar udara, *check-in* merupakan fasilitas yang berfungsi untuk melengkapi berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan pelayanan di luar lingkungan kerja bandar udara. Berdasarkan (Airport Development Reference Manual 11th Edition,), proses pelayanan *check-in* dibagi menjadi 8 jenis antara lain:

a. Mobile Check-in

Untuk memudahkan penumpang melakukan *check-in* menggunakan ponsel, maskapai menawarkan *mobile check-in*. Penumpang dapat melakukan *check-in* dari lokasi manapun dengan menggunakan *mobile check-in*. Memesan tiket dan mengambil *boarding pass* biasanya merupakan langkah pertama dalam prosedur yang disediakan melalui saluran dan perangkat ini.

b. Mobile Agent's Handheld Equipment

Mobile agent's handheld equipment adalah proses *check-in* melalui *hand phone* agen tiket. Ketika menggunakan *check-in* jenis ini agen dapat melakukan transaksi tanpa harus ke area terminal. Karena dengan *mobile agent's handheld equipment*, dapat menangani pemesanan, pembayaran tiket, *reschedule*, pemeriksaan identitas, pemeriksaan *boarding pass*, dan juga dapat mencakup pencetakan *boarding pass*. *Hand Phone* juga dapat digunakan untuk membaca *baggage tag* di area peletakan bagasi. Perangkat ini biasanya beroperasi lewat *wifi*.

c. Self-Service Kiosk (With or Without Staff Support)

Self-service kiosk (with or without staff support) dapat menyediakan berbagai proses, tetapi biasanya hanya digunakan untuk mencetak *boarding pass*, memeriksa identitas penumpang, dan mengelola

pembayaran tiket. Kios ini menggunakan ruang *yang* sedikit dan proses ini nyaman bagi penumpang. Kios ini dapat digunakan dengan waktu tunggu antri yang lebih sedikit. Namun kekurangan kios ini adalah penggunaannya hanya optimal terhadap penumpang yang tidak memiliki bagasi tercatat.

d. *Self-Service Processing and Bag Drop Facilities*

Self-service processing and bag drop facilities dapat dioperasikan hanya sebagai meja penyerahan tas saja. Dalam hal ini hanya proses penimbangan tas, pembuatan *tag* tas. Opsi ini membuat pemrosesan yang nyaman dan cepat bagi penumpang. Pilihan ini memiliki keuntungan sebagai berikut:

- a. Mengurangi waktu proses *bag drop* di konter *check-in*,
- b. Meningkatkan kenyamanan penumpang
- c. Penggunaan infrastruktur bandar udara menjadi lebih efisien

e. *Self-Service Bag Drop Belts*

Self-service bag drop belts memungkinkan penumpang untuk meletakkan tas di *belt conveyor* untuk dibawa ke (*Baggage Handling System*) BHS. Setelah tas selesai diperiksa di BHS penumpang kemudian melanjutkan ke *Bag Drop Belt*, dimana *tag* tas tersebut akan di *scan* oleh agen penanganan yang menggunakan *hand phone*.

f. *Oversized Luggage Processing Units*

Oversized luggage processing units adalah unit yang dirancang khusus untuk penerimaan bagasi berukuran besar, atau memiliki ukuran melebihi ukuran maksimal.

g. *Ticketing or Assistance Facilities*

Ticketing or assistance facilities biasanya tidak menyediakan fungsi *drop* bagasi, tetapi menyediakan penjualan tiket dan fungsi pelayanan komplain. *Ticketing or Assistance Facilities* biasanya ditempatkan di dekat area *check-in* sehingga penumpang dapat dengan mudah menemukannya.

h. Check-in counter

Berdasarkan jurnal karya (Akhbar Kurniawan, dkk., 2019) *check-in counter* adalah salah satu fasilitas pelaporan diri penumpang atau pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlah *check-in counter* dipengaruhi oleh jumlah penumpang di waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut. Sedangkan menurut (Jamhary et al., 2022) *check-in counter* adalah tempat yang berfungsi untuk melakukan proses kegiatan pelaporan diri perihal keberangkatan penumpang yang dilayani oleh pihak maskapai untuk menerbitkan *boarding pass*. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa *check-in counter* merupakan suatu unit yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat pelaporan diri penumpang yang akan mengikuti suatu penerbangan, tetapi juga menerima proses pelaporan dan pendataan barang bawaan penumpang berdasarkan dokumen identitas dimiliki oleh penumpang terkait yang juga termasuk dalam penerbangan. itu. Dalam (Badan Standarisasi Nasional, 2004) mengenai terminal penumpang bandar udara sebagai standar wajib, menuliskan bahwa untuk menghitung kebutuhan jumlah *counter check-in* adalah:

$$\text{Jumlah meja} : \frac{(a+b)}{60} \times t1 \text{ Counter (+10\%)}$$

Keterangan	a	Jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk
	b	Jumlah penumpang transfer
	t1	Waktu proses <i>check-in</i> per penumpang (2 menit)

3. Standar Pelayanan

Menurut (Suhartoyo, 2019) dalam jurnal yang berjudul “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”, Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau tindakan yang terjadi dalam interaksi langsung antara individu dengan orang lain atau mesin secara fisik, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan menurut (Intan Permata Sari et al., 2021) dalam jurnal yang berjudul “Perancangan Aplikasi Pelayanan Gangguan Tv Kabel Berbasis Web Dan Sms Gateway”, Pelayanan

merupakan pendekatan kerja yang dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan terus-menerus meningkatkan kualitas proses, produk, dan layanan yang dihasilkan. Sehingga dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan secara langsung.

Dalam (PM 178 Tahun 2015 tentang Level Of Service) Standar pelayanan merupakan suatu ukuran yang digunakan sebagai panduan dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan dalam menilai kualitas pelayanan. Standar pelayanan proses *check in* adalah dua menit 30 detik dan waktu tunggu proses *check in* adalah 30 menit. Hal ini merupakan tanggung jawab dan komitmen penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, dengan tujuan untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan dapat diukur secara objektif.

Standar pelayanan mencakup aspek berikut:

- a) Fasilitas yang digunakan selama proses keberangkatan dan kedatangan penumpang.
- b) Fasilitas yang memberikan kenyamanan kepada penumpang.
- c) Fasilitas yang memberikan nilai tambah kepada penumpang.
- d) Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk.

Dalam proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, terdapat sejumlah fasilitas yang harus tersedia di bandar udara, antara lain:

- a) Pemeriksaan penumpang dan bagasi.
- b) Layanan *check-in*.
- c) Imigrasi keberangkatan.
- d) Imigrasi kedatangan.
- e) Layanan bea cukai.
- f) Ruang tunggu keberangkatan.
- g) Layanan bagasi.

Dalam melakukan proses memberikan pelayanan pasti ada waktu yang dibutuhkan. Waktu tersebut meliputi waktu proses dan waktu tunggu. Pelayanan *check in* penumpang harus menunggu kurang dari 30 menit, dimana waktu tersebut merupakan waktu yang dihitung sejak penumpang memasuki antrian sampai menuju *check-in counter* untuk diproses. Dalam pelayanan *check-in* waktu proses yang dibutuhkan adalah kurang dari 2 (dua) menit 30 detik. Sehingga dalam konteks tersebut dapat dihitung jumlah antrian maksimal per *check-in counter* adalah maksimal 12 orang.

4. Kepuasan Penumpang

Menurut (Soraya Arapenta Sinulingga, 2020) Kepuasan merupakan faktor kunci dalam usaha mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan menarik pelanggan baru. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan yang muncul ketika pelanggan membandingkan penilaian terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapan yang mereka miliki. Berdasarkan jurnal karya (Rahmat Fadillah & Nur Makkie Perdana K, 2022) penumpang adalah orang yang menanggung biaya pengangkutan untuk diangkut menggunakan jasa angkutan, pengangkutan penumpang melalui udara merupakan pengguna jasa dari maskapai penerbangan. Sedangkan dalam (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2012) Penumpang adalah seseorang yang memiliki nama yang tercantum dalam tiket penerbangan dan dapat membuktikan identitasnya dengan dokumen yang sah, serta memiliki izin untuk masuk ke pesawat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penumpang adalah individu yang memiliki tiket dengan data diri yang valid, bermaksud melakukan perjalanan, dan bertanggung jawab atas biaya transportasinya sendiri. Maka, kesimpulannya adalah kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kekecewaan yang dialami seseorang setelah membandingkan antara penilaian terhadap kinerja dan hasil suatu layanan dengan harapan-harapan yang dimilikinya sebagai pengguna jasa tersebut.

Menurut (Fandy Tjiptono, 2019) yang dikutip dalam buku yang berjudul “Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan”, untuk mengukur tingkat

kepuasan konsumen melalui tingkat pelayanan terdapat beberapa faktor untuk menentukan tingkat dari kepuasan yang dirasakan pada pelanggan diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) Bukti fisik (*tangibles*) dapat mencakup fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari produk atau jasa.
- b) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan produk atau jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan terpercaya.
- c) Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk merespon dengan cepat dan tanggap dalam memberikan produk atau jasa serta membantu pelanggan.
- d) Empati (*empathy*) melibatkan kepedulian dan perhatian pribadi terhadap pelanggan, dengan memahami dan mengakomodasi kebutuhan serta perasaan mereka.

Menurut (Ismanto & Km,) dalam buku berjudul “Manajemen Pemasaran” Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui tiga kualitas yang terkait dengan berbagai atribut kepuasan pelanggan. Berikut adalah penjelasan singkat tentang setiap kualitas atribut tersebut:

- a) Atribut yang berkaitan dengan produk (*attributes related to product*): Atribut ini terkait dengan karakteristik produk yang diberikan kepada pelanggan, seperti warna, kemasan, reputasi pabrik atau pengecer, dan berbagai layanan yang disediakan untuk pasar.
- b) Atribut yang berkaitan dengan pelayanan (*attributes related to service*): Atribut ini mencakup fitur kepuasan pelanggan yang terkait dengan layanan purna jual yang diberikan oleh penyedia layanan. Fase purna pembelian dimulai ketika pelanggan mulai memilih dan menggunakan produk yang telah dibeli. Selama fase ini, konsumen mengalami penggunaan produk, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan, keluhan pelanggan, pengembalian produk, dan tingkat loyalitas.
- c) Atribut yang berkaitan dengan pembelian (*attributes related to purchase*): Ketika konsumen membuat keputusan pembelian, mereka menghadapi

insentif pemasaran dan faktor-faktor lain yang tidak dapat dikontrol oleh perusahaan. Keputusan pembelian juga dipengaruhi oleh berbagai komponen seperti atribut produk, toko, merek, waktu, dan kuantitas.

Dengan memperhatikan ketiga kualitas atribut ini, kepuasan pelanggan dapat diukur dan dievaluasi untuk memahami sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap produk atau layanan yang diberikan.

5. *Statistical Product and Service Solution (IBM SPSS)*

Dikuti dari website (SPSS Statistics, versi 25) menyatakan bahwa, IBM SPSS *Statistics* adalah platform perangkat lunak statistik yang kuat. Perangkat lunak ini memberikan kemudahan penggunaan dan serangkaian fitur canggih yang memungkinkan organisasi dengan cepat mengekstrak wawasan yang dapat ditindaklanjuti dari data. Prosedur statistik lanjutan membantu memastikan akurasi tinggi dan pengambilan keputusan yang berkualitas. Semua aspek siklus hidup analitik disertakan, mulai dari persiapan dan manajemen data hingga analisis dan pelaporan.

6. Pengaruh

Menurut (Kamus Besar Bahasa Indonesia) pengaruh adalah kekuatan yang timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang turut membentuk kepribadian, kepercayaan, atau tindakan seseorang. Namun, menurut beberapa ahli yang dikutip oleh (Mingseli, 2020) antara lain:

- a) Wiryanto menyatakan bahwa "pengaruh adalah sosok yang ada secara formal maupun informal dalam masyarakat, yang memiliki karakteristik kosmopolitan, inovatif, kompeten, dan mudah diakses dibandingkan dengan pihak yang dipengaruhi".
- b) Uwe Becker menyatakan bahwa "pengaruh adalah kemampuan yang terus berkembang dan tidak terlalu terikat dengan upaya untuk memperjuangkan atau memaksa suatu kepentingan".

Sehingga dari beberapa pengertian pengaruh tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah daya yang diberikan suatu tokoh yang menjadi contoh

dengan kemampuan untuk membentuk watak, kebiasaan, maupun perbuatan seseorang.

B. Penelitian Yang Relevan

Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan penelitian-penelitian sebelumnya sebagai referensi dan tinjauan literatur. Hasil-hasil penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai perbandingan dalam penelitian ini berkaitan dengan fasilitas peningkatan pelayanan *check-in*. Beberapa jurnal penelitian yang menjadi acuan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel II-1 Tabel kajian pustaka terdahulu

NO	PENULIS	JUDUL	KESIMPULAN	KAITAN DENGAN PENELITIAN SAYA
1	(Akhbar Kurniawan, Indria Sari Purwaningrum, et al., 2019)	Kajian kebutuhan <i>check-in counter</i> domestik pada jam sibuk (<i>peak hour</i>) dengan menggunakan <i>service time</i> di bandar udara internasional Minangkabau Padang	Permasalahan yang diangkat pada jurnal ini terjadi pada waktu tunggu proses pelayanan <i>check-in counter</i> lebih dari 30 menit seperti sebagaimana yang ada di PM 178 tahun 2015. Sehingga peneliti meneliti tentang kajian kebutuhan <i>check-in counter</i> pada periode	Permasalahan yang terjadi pada penelitian ini sama dengan permasalahan yang hendak saya teliti. Sehingga penelitian sebelumnya tersebut menjadi relevan dan menjadi data dukung peneliti dalam menyelesaikan

			dengan tingkat kepadatan yang tinggi di Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang.	penelitian tugas akhir ini.
2	(Ismi Zakiyah & Gallis Nawang Ginusti, 2022)	Analisis pelayanan <i>Check-in counter</i> maskapai batik air terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Komodo Labuhan Bajo	Penelitian ini mencatat bahwa pelayanan di <i>counter check-in</i> maskapai Batik Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo belum optimal. Lamanya waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk melayani penumpang dan adanya hanya satu <i>counter check-in</i> telah menyebabkan antrean yang panjang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pelayanan di	Pada penelitian yang saya lakukan lebih memilik kearah pengaruh pelayanan petugas <i>check-in counter</i> terhadap antrian penumpang, sehingga dari penelitian tersebut merupakan sumber yang relevan terhadap penelitian yang peneliti lakukan.

			<p><i>counter check-in</i> penumpang maskapai Batik Air dan mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang yang menggunakan maskapai tersebut di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di <i>counter check-in</i> sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh PM No. 49 Tahun 2012 dan Dok. No: TND/SOP-01. Selain itu, survei kepuasan penumpang menunjukkan bahwa secara keseluruhan, penumpang merasa puas</p>	
--	--	--	---	--

			dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas maskapai Batik Air.	
3	(Emy Manisya Suji Abadi & Anita Nur Masyi'ah, 2022)	Analisis pelayanan <i>check-in counter</i> oleh petugas pasasi pada maskapai Citilink di bandar udara Juanda Surabaya	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan di <i>counter check-in</i> maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan di <i>counter check-in</i> maskapai Citilink di bandara Juanda Surabaya telah dinilai sangat baik dan memuaskan oleh konsumen. Beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas saat proses <i>check-in</i> adalah antrian panjang saat	Dalam penelitian ini peneliti belum mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan petugas <i>check-in counter</i> tersebut terhadap antrian penumpang. Sehingga penelitian sebelumnya ini menjadi suatu sumber relevan yang peneliti gunakan dikarenakan memiliki faktor permasalahan yang sama dengan yang peneliti angkat.

			tingkat kepadatan penumpang yang menyebabkan kelelahan petugas dan terjadinya kesalahan manusia. Selain itu, faktor-faktor seperti pengetahuan produk, sikap pelayanan, keamanan dan keselamatan, serta tata letak sosial fasilitas bandara juga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas tiket.	
4	(Atwal et al.)	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>check-in counter</i> maskapai Garuda Indonesia terhadap kepuasan	Penelitian ini menyimpulkan bahwa di Indonesia masih banyak kendala yang dihadapi oleh penumpang saat melakukan proses <i>check-in</i> , seperti kurangnya	Penelitian ini menjadi sumber yang relevan bagi penelitian peneliti dikarenakan memiliki suatu permasalahan yang sama yaitu mengenai

		<p>penumpang di bandar udara Sulta Babullah Ternate</p>	<p>kualitas pelayanan di <i>counter check-in</i>, lambatnya tanggapan terhadap penumpang sehingga terjadi antrian yang panjang, dan lamanya waktu tunggu penumpang saat proses <i>check-in</i>, yang semuanya berkontribusi pada ketidakpuasan terhadap kualitas layanan.</p>	<p>panjangnya antrian dan pelayanan <i>check-in counter</i>.</p>
--	--	---	---	--