

**PENGARUH BATAS WAKTU TUNGGU DAN PROSES *CHECK IN* DALAM PENGGUNAAN *CHECK-IN COUNTER* PADA JAM SIBUK DENGAN ARUS KELANCARAN PELAYANAN PENUMPANG AREA *CHECK IN COUNTER* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG**

**TUGAS AKHIR**

Tugas Akhir untuk mengajukan persetujuan dari tim penguji mengenai aspek dan kedalaman pembahasan tentang Tugas Akhir Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Oleh:

**SHABRINA WAHYU KAMILLA**

**NIT: 55242030044**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA**

**MANAJEMEN BANDAR UDARA**

**POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

**Juli 2023**

**PENGARUH BATAS WAKTU TUNGGU DAN PROSES *CHECK IN* DALAM PENGGUNAAN *CHECK-IN COUNTER* PADA JAM SIBUK DENGAN ARUS KELANCARAN PELAYANAN PENUMPANG AREA *CHECK IN COUNTER* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Diploma Tiga

Manajemen Bandar Udara

Oleh:

**SHABRINA WAHYU KAMILLA**

**NIT: 55242030044**



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

**Juli 2023**

## ABSTRAK

PENGARUH BATAS WAKTU TUNGGU DAN PROSES *CHECK IN* DALAM PENGGUNAAN *CHECK IN COUNTER* PADA JAM SIBUK DENGAN ARUS KELANCARAN PELAYANAN PENUMPANG AREA *CHECK IN COUNTER* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG

Oleh :

SHABRINA WAHYU KAMILLA

NIT: 55242030044

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA  
MANAJEMEN BANDAR UDARA

Abstrak Tugas Akhir Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Ke-I, Politeknik Penerbangan Palembang, Juli 2023.

Berdasarkan observasi penulis, penggunaan *Check In Counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang belum sesuai dengan PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang. Pada saat ini masih belum optimalnya pemakaian *Check In Counter* dan masih terjadinya kepadatan antrian penumpang di area *Check In Counter* pada jam sibuk. Oleh karena itu penggunaan *Check In Counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dapat dioptimalkan oleh PT Angkasa Pura II untuk mencegah terjadinya kepadatan antrian penumpang pada jam sibuk. Dengan dioptimalkan penggunaan *Check In Counter*, maka diharapkan petugas pelayanan *Check In Counter* dapat berlangsung dengan lancar sesuai dengan ketentuan ketentuan yang berlaku sehingga penggunaan *Check In Counter* dapat berjalan dengan lancar.

Kata Kunci : *Check In Counter*, fasilitas, penumpang, pelayanan, jam sibuk (*peak hour*)

## *ABSTRACT*

### *THE EFFECT OF WAITING TIMES AND USE CHECK-IN COUNTER IN PEAK HOURS WITH THE SMOOTH FLOW OF PASSENGER SERVICES AREA CHECK IN COUNTER AT PALEMBANG SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II INTERNATIONAL AIRPORT*

*By:*

SHABRINA WAHYU KAMILLA

NIT: 55242030044

#### *AIRPORT MANAGEMENT DIPLOMA THREE STUDY PROGRAM*

*Final Project Abstract of Diploma Three in Airport Management Study Program, Palembang Aviation Polytechnic, July 2023.*

*Based on the author's observation, use Check-In Counter at Palembang's Sultan Mahmud Badaruddin II Airport it is not in accordance with PM 178 of 2015 concerning Passenger Service Standards. At this time it is still not optimal usage Check-In Counter and there is still a density of passenger queues in the area Check-In Counter at rush hour. Hence the use Check-In Counter at Palembang's Sultan Mahmud Badaruddin II International Airport, PT Angkasa Pura II (Persero) can optimize it to prevent the density of passenger queues during peak hours. With optimized usage Check-In Counter, then expected service officers Check-In Counter can proceed smoothly in accordance with the applicable provisions until use Check-In Counter can run smoothly.*

*Keywords: Check-In Counter, Facilities, passenger, services, peak hour*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

TUGAS AKHIR: “PENGARUH BATAS WAKTU TUNGGU DAN PROSES *CHECK IN* DALAM PENGGUNAAN *CHECK IN COUNTER* DENGAN ARUS KELANCARAN PELAYANAN PENUMPANG AREA *CHECK IN COUNTER* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1 Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang.



Nama: SHABRINA WAHYU KAMILLA

NIT : 55242030044

PEMBIMBING I

HERLINA FEBIYANTI, S.T. M.M

Penata Tingkat 1 (III/d)

NIP. 19830207 200712 2 002

PEMBIMBING II

JALINSYAH DENY YUNUSAHAVID, S.E., M.M

NIK. 20004709

KETUA PROGRAM STUDI

DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

DWICANDRA YUNIAR., S.H., S.ST., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP: 19760612 199803 1 001

## PENGESAHAN PENGUJI

TUGAS AKHIR: “PENGARUH BATAS WAKTU TUNGGU DAN PROSES *CHECK IN* DALAM PENGGUNAAN *CHECK IN COUNTER* DENGAN ARUS KELANCARAN PELAYANAN PENUMPANG AREA *CHECK IN COUNTER* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1 Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang. TA ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada Tanggal 25 Juli 2023

ANGGOTA

DIRESTU AMALIA, S.T. MS. ASM.

Penata (III/c)

NIP. 19831213 201012 2 003

SEKRETARIS

HERLINA FEBIYANTI, S.T. M.M

Penata Tingkat 1 (III/d)

NIP. 19830207 200712 2 002

KETUA

SUNARDI, S.T., M.Pd., M.T.

Penata Tingkat 1 (III/d)

NIP. 19720217 199501 1 001

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shabrina Wahyu Kamilla

NIT : 55242030044

Program Studi : Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul “PENGARUH BATAS WAKTU TUNGGU DAN PROSES *CHECK IN* DALAM PENGGUNAAN *CHECK IN COUNTER* DENGAN ARUS KELANCARAN *CHECK IN COUNTER* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” merupakan karya saya bukan merupakan hasil plagiarism. 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 Palembang. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 25 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



Shabrina Wahyu Kamilla

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR**

Tugas Akhir Diploma Tiga 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. TA ini dapat ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut:

Shabrina Wahyu Kamilla (2023): “PENGARUH BATAS WAKTU TUNGGU DAN PENGGUNAAN *CHECK IN COUNTER* DENGAN ARUS KELANCARAN *CHECK IN COUNTER* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG”. Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang

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

*Dipersembahkan Kepada*

*Ayahanda Wahyu Hidayat dan Ibunda Ruminingsih, serta adik tak pernah cukup  
rasa terimakasih atas cinta kasih, pengorbanan dan  
kesabaran mereka.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai jadwal yang ditentukan dan tak lupa memanjatkan sholawat serta salam kepada Nabi besar Muhammad SAW. Dan pada akhirnya penulis dapat menyusun sebuah laporan dari hasil praktek sebagai salah satu syarat penilaian pendidikan semester VI Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Angkatan Ke-1 Bravo di Politeknik Penerbangan Palembang.

Adapun maksud dari penulisan laporan ini adalah sebagai bekal saya dalam mendalami ilmu serta keterampilan yang telah penulis dapatkan selama pelaksanaan OJT.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang mendukung dalam terselesaikannya laporan ini, diantaranya:

1. Allah SWT, sang pencipta yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan kepada hamba-Nya.
2. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan ridho, serta doa, restu, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan lancar baik.
3. Bapak Sukahir S.Si.T.,MT. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H, S.S.T, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara.
5. Ibu Herlina Febiyanti, S.T. M.M selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir.
6. Bapak Jalinskyah Deny Yunusahavid, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir.
7. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Program Studi MBU.
8. Orang tua saya tercinta, Ibu Ruminingsih, Bapak Wahyu Hidayat, dan adik saya yang selalu memberikan kasih sayang dan do'a restu serta dukungan selama ini.

9. Rekan-rekan Tugas Akhir, atas kebersamaan dan kerja samanya.
10. Semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan penulisan laporan Tugas Akhir.

Demikian penulis ucapkan terima kasih, apabila terdapat salah kata dan penulisan bahasa maupun nama, penulis mohon maaf.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan, serta pengalaman yang penulis miliki, untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan sehingga kritik yang membangun serta saran sangat dinantikan penulis demi tersujudnya kesempurnaan proposal ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca terutama dalam dunia penerbangan.

Palembang, 25 Juli 2023

Shabrina Wahyu Kamilla

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Hipotesis.....	4
E. Manfaat penelitian.....	5
F. Batasan Masalah.....	6
G. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Teori Penunjang.....	8
1. Bandar udara.....	8
2. Terminal penumpang.....	8
3. Standar pelayanan bandar udara.....	9
4. <i>Level of service</i> .....	9
5. Penumpang.....	9
6. <i>Terminal service</i> .....	9
7. <i>Check-In Counter</i> .....	10
8. Pengaruh.....	10
9. Jam Sibuk ( <i>peak hour</i> ).....	10

10.	<i>Human Factor</i> .....	10
11.	<i>Check In</i> .....	11
12.	Batas Waktu Tunggu .....	11
13.	Kelancaran .....	11
B.	Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Tahapan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.	Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E.	Waktu dan tempat penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F.	Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Hasil Analisa dan Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Tahapan Penelitian (Adnan G, 2020)..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar III.2 Variabel Penelitian (Penulis, 2023)..**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel I 1 Fenomena permasalahan (Bandara SMB II, 2022).....	2
Tabel I.2 Level of Service (Bandara SMB II, 2023).....	3
Tabel III 1 Skala Likert (Sugiyono, 2009).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel III.2 Indikator Variabel Bebas X (Sugiyono, 2015)...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel III.3 Indikator variabel Y (Sugiyono, 2015)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel III.4 Jadwal Penelitian (Politeknik Penerbangan Palembang, 2022) ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas (Sugiyono, 2015) ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas (Sugiyono, 2015).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.3 Hasil Uji Normalitas (Sugiyono & Susanto, 2017) ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.4 Hasil Uji Multikolinearitas (Sugiyono,2018) ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Sugiyono & Susanto, 2017) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.6 Hasil Uji Linearitas (Sugiyono & Susanto, 2017) ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.7 Hasil Uji Autokorelasi (Sujarweni, 2015) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.8 Hasil Analisis regresi linier berganda (Ghozali, 2018).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.9 Hasil Uji T (Sudjiono, 2010) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.10 Hasil Uji F (Sugiyono, 2018).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.11 Hasil responden berdasarkan jenis kelamin (SPSS, 2020) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.12 Hasil responden berdasarkan jenis kelamin (SPSS, 2020) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran A</b> PM 178 Tahun 2015 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran B</b> Kuesioner Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran C</b> Daftar Pernyataan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran D</b> Kuisisioner Data Pendapat Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran E</b> Dokumentasi kepadatan antrian penumpang .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran F</b> Laporan Standar Pelayanan Terminal .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran G</b> Tabulasi Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran H</b> Hasil Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran I</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran J</b> Hasil Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran K</b> Hasil Analisis Regresi Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran L</b> Hasil Uji T.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lampiran M</b> Hasil Uji Autokorelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Bandar udara adalah daerah yang dibatasi didarat atau di air yang berfungsi sebagai terminal kedatangan dan keberangkatan pesawat udara, tempat bongkar muat penumpang dan kargo, dan hub untuk transportasi intra dan antar moda. Bandara memiliki sejumlah jenis fasilitas yang berbeda, termasuk fasilitas yang didedikasikan untuk keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas yang lebih mendasar yang dibutuhkan penumpang dan pekerja. BUMN bandara membawahi Badan Usaha Bandar Udara (BUBU) yang meliputi PT. Angkasa Pura II, sedangkan Ditjen Perhubungan Udara membawahi Unit Pelaksanaan Bandar Udara (UPBU).

Landasan Pacu aspal di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang memiliki Panjang 9.843 kaki. Ruas KM 10 Kecamatan Sukarami menjadi lokasi bandara ini. PT Angkasa Pura II mengelola Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Pada tanggal 1 Januari 1950 berganti nama menjadi Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang pada tanggal 1 Januari 1990 secara resmi dibuka. *Check in counter* adalah tempat pemrosesan tiket pesawat penumpang keberangkatan yang dibantu menggunakan kartu identitas seperti KTP maupun SIM yang akan dicetak menjadi sebuah *boarding pass*. *Check in* adalah proses untuk menunjukkan tiket calon penumpang di bandara sehingga dapat mengetahui *gate*, waktu *boarding*, serta *seat* dan agar tas/koper calon penumpang dapat diletakkan di bagasi pesawat.

Berdasarkan hasil observasi penulis selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) permasalahan yang terjadi dilapangan yaitu ada beberapa *check in counter* yang masih belum optimal pemakaiannya dengan ketentuan yang ada seperti *counter lion air*, karena masih banyak penumpang yang mengeluh atas keterlambatan kinerja petugas saat melayani penumpang

ketika melakukan proses pelayanan *check in*. Menurut PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang. Untuk batas waktu tunggu di dalam peraturan diatas yaitu  $\leq 30$  menit perpenumpang dan untuk proses pelayanan *check in* yaitu  $\leq 2$  menit 30 detik.

Berdasarkan uraian diatas, ditemukan fenomena yang terjadi *check in counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dengan memperkenalkan hal-hal sebagai berikut:

Tabel I 1 Fenomena permasalahan (Bandara SMB II, 2022)

<b>NO</b>	<b>FENOMENA</b>	<b>AKIBAT</b>	<b>KONDISI SAAT INI</b>
1.	Menurut PM 178 Tahun 2015 batas waktu Tunggu dan proses pelayanan <i>check in</i> penumpang melanggar aturan dan larangan yang ada	Waktu tunggu dan proses pelayanan <i>check in</i> penumpang terlalu lebih lama	Terjadinya kepadatan penumpang saat melakukan proses <i>check in</i> terutama pada jam sibuk ( <i>peak hour</i> )
2.	Penggunaan <i>check in counter</i>	Penggunaan <i>check-in counter</i> tidak maksimal karena <i>check-in counter</i> tidak dibuka semua dan hanya dilayani oleh personil yang terbatas	Terjadinya penumpukan penumpang di area <i>check-in</i>

Tabel I.2 *Level of Service* (Bandara SMB II, 2023)

**LAPORAN UNIT TERMINAL INSPECTION SERVICES TERHADAP LEVEL OF SERVICES  
KANTOR CABANG BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG  
TANGGAL 27 JANUARI 2023**

No	INDIKATOR	TOLAK UKUR	TEMUAN	TINDAK LANJUT (PERBAIKAN)	HASIL PENGUKURAN	PROSENTASE KETERCAPIAN	DOKUMENTASI
<b>A</b>	<b>LEVEL OF SERVICE</b>						
<b>1</b>	<b>PEMERIKSAAN PENUMPANG &amp; BAGASI</b>						
a	Pemeriksaan Penumpang Tunggu	< 07 Minute(s)	NIL	NIL	01'40"	100%	
b	Waktu Proses Pemeriksaan Normal	< 03 Minute(s)	NIL	NIL	00'25"	100%	
c	Waktu Proses Pemeriksaan Khusus	< 08 Minute(s)	NIL	NIL	02'02"	100%	
<b>2</b>	<b>PELAYANAN CHECK IN</b>						
a	Pelayanan Check In Tunggu	< 30 Minute(s)	tidak terpenuhi	NIL	31 menit	70 %	
b	Pelayanan Check In Proses	< 02 Minute(s) 30 Second(s)	tidak terpenuhi	NIL	3 menit	60 %	
<b>3</b>	<b>KETERSEDIAAN KURSI</b>	60%	NIL	NIL	270 Seat	100%	

Berdasarkan tabel I.2 diatas kolom nomor 2 tentang pelayanan *check in* dimana belum terlihat tercapainya *Level of Service* (LoS). Bahwa tabel fenomena yang terjadi adalah tidak tercapainya *Level of Service* (LoS) dikarenakan belum optimalnya pelayanan *check in* oleh maskapai maupun ground handling yang menyebabkan kepadatan antrian penumpang.

Berdasarkan SKEP 77/VI/Tahun 2005 Tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, seharusnya satu maskapai maximal membuka 5 *check in counter* untuk mengurangi kepadatan antrian penumpang. Sedangkan yang terjadi dilapangan *check in counter* masih belum optimal sesuai dengan ketentuannya.

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang didasarkan pada landasan teori diatas, maka penulis berusaha mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

1. Apakah batas waktu tunggu penumpang pada jam sibuk (*peak hour*) sangat berpengaruh terhadap kelancaran arus *check in counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?
2. Apakah penggunaan *check in counter* sangat berpengaruh terhadap kelancaran arus *check in counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?
3. Apakah batas waktu tunggu penumpang dan Apakah penggunaan *check in counter* sangat berpengaruh terhadap kelancaran arus *check in counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh batas waktu dan proses *check in* yang dipakai pada saat jam sibuk penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penggunaan *check in counter* yang dipakai pada saat jam sibuk penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh batas waktu tunggu dan proses *check in* dalam penggunaan *check in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang area *check in counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

### D. Hipotesis

Untuk menguji H0 diterima atau ditolak digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

Perumusan hipotesis

1. Batas Waktu Tunggu dan Proses *Check In* (X1)

H0 :  $b_1 < 0,05$  berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara Batas waktu tunggu dan proses *Check-In* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *Check-In Counter* pada Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

H1 :  $b_1 > 0,05$  berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara Batas

waktu tunggu dan proses *Check-In* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *Check in counter*.

2. Penggunaan *check in counter* (X2)

H0:  $B_2 < 0,05$  berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan *check in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter*.

H1:  $b_2 > 0,05$  berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan *Check-In Counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *Check-In Counter*.

3. Batas waktu tunggu dan proses *check in* (X1), penggunaan *check in Counter* (X2) terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter* (Y)

H0:  $b_1$  dan  $b_2 < 0,05$  tidak ada pengaruh batas waktu tunggu dan proses *check-in* (X1) dan penggunaan *check-in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter*.

H1:  $b_2$  dan  $b_1 > 0,05$  berarti ada pengaruh batas waktu tunggu dan proses *check in* (X1) dan penggunaan *check in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter*.

### E. Manfaat penelitian

Manfaat Penelitian membahas tentang gambaran manfaat yang dapat diperoleh dari adanya penelitian tersebut:

1. Manfaat Teoritis

a. Berikan pendapat tentang khususnya Kantor Cabang Angkasa Pura II sebagai Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang bahan pertimbangan untuk mempermudah kelancaran antrian penumpang di area *check in counter*.

b. Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kebandarudaraan untuk dapat digunakan sebagai dasar mengadakan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

- a. Tingkatkan kemampuan penulis untuk mempraktikkan apa yang telah mereka
- b. Memberikan kontribusi pemikiran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang bahwa dengan adanya pengaruh jumlah penumpang pada jam sibuk terhadap arus kelancaran *check in counter* dapat meminimalisir kepadatan antrian penumpang.

#### **F. Batasan Masalah**

Penulis menyusun penelitian ini dengan demikian rupa agar peneliti dapat lebih mudah untuk melakukan pembahasan terhadap permasalahan yang diambil yaitu pengaruh batas waktu tunggu dan penggunaan *Check In* dengan arus kelancaran pelayanan penumpang area *Check In Counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Penulisan ini juga disusun berdasarkan dengan Pedoman Penulisan Tugas Akhir tahun 2023 milik Politeknik Penerbangan Palembang.

#### **G. Sistematika Penulisan**

##### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang masalah mengenai alasan penulis mengambil penulisan ini. Bab ini juga memuat rumusan masalah dan Batasan agar pembahasan dalam penulisan ini tidak meluas. Selain itu, terdapat tujuan penulisan dan manfaat penulisan yang menjelaskan tentang hal-hal yang disampaikan untuk menjawab permasalahan yang telah ditentukan sebelumnya dan sistematika penulisan sedangkan manfaat penulisan ini berisi teoritis dan praktis.

##### **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi penjabaran dari literatur yang digunakan dan kajian penulisan terdahulu yang relevan untuk mendukung permasalahan yang diteliti.

### 3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai desain penelitian, *variable* penelitian, populasi, sampel, dan objek penulisan, Teknik pengumpulan data dan *instrument* penulisan, Teknik analisis data, serta tempat dan waktu penelitian.

### 4. BAB IV HASIL / ANALISIS SERTA DISKUSI

Bab ini memaparkan dan menganalisis data-data yang didapatkan dari hasil penulisan yang tertuang dalam bentuk informasi tertulis, tabel, grafik, foto/gambar, atau bentuk lain yang disertai keterangan pendukung serta hasil pembahasan secara teoritik.

### 5. BAB V PENUTUP

Bab kesimpulan akhir penulisan dan saran yang direkomendasikan berdasarkan pengalaman dilapangan untuk perbaikan proses pengujian selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Teori Penunjang**

##### **1. Bandar udara**

Bandar udara adalah tempat naik, turunnya penumpang dan bagasi, serta pertemuan dengan mode transportasi lainnya, dan bandar udara juga digunakan untuk penanganan pengangkutan barang (*cargo*). Menurut Annex 14, Vol I “*Aerodrome Design and Operations Aerodrome, a defined area on land or water (including any buildings, installations and equipment) intended to be used either wholly or in part for the arrival, departure and surface movement of aircraft.*” “Dalam terjemahan bebas yaitu: Bandar udara adalah suatu daerah tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang dimaksudkan untuk digunakan baik seluruhnya maupun 19 Annex. Annex 14, Vol I 28 sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan di darat dari pesawat didarat dari pesawat udara.” Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, tanggal 12 Januari 2009 tentang Penerbangan dinyatakan bahwa: “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. (UU No 1, 2009).

##### **2. Terminal penumpang**

Terminal penumpang adalah semua bentuk bangunan yang menjadi penghubung sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses-akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya; pemrosesan penumpang datang; berangkat maupun transit dan tranfer serta pemindahan penumpang dan

bagasi dari dan ke pesawat udara yang memenuhi keselamatan dan keamanan penerbangan. (SNI, 2005).

### 3. Standar pelayanan bandar udara

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Jadi memberikan kualitas pelayanan yang maksimal menjadi tanggung jawab unit *Terminal Service* dalam melancarkan kegiatan alur keluar penumpang di dalam terminal keberangkatan.

### 4. *Level of service*

Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa Bandar Udara. Konsumen harus merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pihak Bandar Udara, sehingga citra perusahaan akan baik dimata konsumennya. PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Jasa Bandar Udara: “Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang disebut tingkat pelayanan *Level of Service* (LoS).

### 5. Penumpang

Setiap orang yang menggunakan jasa bandar udara, dan memiliki akses lebih untuk masuk kedalam kawasan bandar udara, dengan melalui pemeriksaan dan memiliki dokumen perjalanan untuk dapat meneruskan perjalanannya menggunakan angkutan udara disebut dengan penumpang. Menurut PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Kelas Ekonomi Angkatan Niaga Berjadwal Dalam Negeri: “Penumpang adalah orang yang Namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).”

### 6. *Terminal service*

Berdasarkan direksi AP II *Terminal Service* adalah salah satu unit di bandara yang bertanggung jawab untuk mengawasi hal-hal di terminal bandara dan mengurus setiap masalah yang timbul dengan fasilitas

terminal saat ini. Tugas *Terminal Service Officer* adalah memastikan semua yang dibutuhkan penumpang tersedia di terminal bandara. Pemeriksaan ini dilakukan secara berkala setiap hari.

#### 7. *Check-In Counter*

*Check In Counter* adalah fasilitas pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan yang dibantu menggunakan kartu identitas seperti KTP maupun SIM yang akan dicetak menjadi sebuah boarding pass. Menurut *Cambridge Dictionary*, *Check In* dalam dunia penerbangan memiliki arti khusus. *Check In* adalah proses untuk menunjukkan tiket calon penumpang di bandara sehingga dapat mengetahui gate, waktu keberangkatan (*boarding pass*). Serta *seat* dan agar tas/koper calon penumpang dapat diletakkan di bagasi pesawat.

#### 8. Pengaruh

Penelitian pengembangan termasuk kegiatan penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan pengetahuan baru, teknologi, atau inovasi dalam rangka meningkatkan atau mengembangkan produk, layanan, atau proses yang ada. Penelitian pengembangan bertujuan untuk mengembangkan suatu produk dengan mengkaji keefektifan produk tersebut.

#### 9. Jam Sibuk (*peak hour*)

Jam sibuk adalah bagian ketika kemacetan lalu lintas jalanan dan kepadatan transportasi umum mencapai puncaknya, jam sibuk di *Check In Counter* juga bisa menghasilkan kepadatan antrian penumpang dan tidak tercapainya *Level of Service (LoS)*.

#### 10. *Human Factor*

*Human Factor* atau disebut sebagai faktor manusia adalah suatu bidang ilmu yang mempelajari tentang hubungan atau interaksi manusia dengan elemen lain dalam sebuah sistem, *human factor* juga disebut sebagai bidang ilmu yang berupa konsep teoritis yang mempelajari cara agar kinerja manusia dapat optimal sehingga performa sistem secara keseluruhan pun meningkat.

### 11. *Check In*

Menurut PM 178 Tahun 2015 adalah proses untuk menunjukkan tiket calon penumpang di bandara sehingga dapat mengetahui *gate*, waktu *boarding*, serta *seat* dan agar tas/koper calon penumpang dapat diletakkan di bagasi pesawat.

### 12. Batas Waktu Tunggu

Menurut PM 178 Tahun 2015 adalah batas waktu lamanya menunggu *check in* perpenumpang, dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke *check in counter*.

### 13. Kelancaran

Adalah keadaan arus lancarnya antrian penumpang di area *check in counter* dapat memenuhi ketentuan yang ada. (Dora Merciana, 2020)

## **B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Pendekatan penelitian terdahulu pada penelitian ilmiah bertujuan untuk melakukan perbandingan dari hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang terjadi sekarang. Kajian penelitian terdahulu menjadi salah satu rujukan penulis untuk menambah kajian pustaka dan teori yang digunakan untuk menganalisa penelitian tersebut.

Pada saat melakukan penelitian tidak ditemukannya judul penelitian yang sama dengan penelitian yang sedang ditulis saat ini. Tetapi penulis mengangkat beberapa penelitian yang dapat dijadikan referensi untuk memperbanyak kajian pustaka pada penelitian ini. Berikut merupakan beberapa penelitian yang penulis ambil sebagai bahan rujukan dalam penelitian ini:

1. Optimalisasi Penggunaan *Check-in Counter* pada Bandara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang" oleh R. P. Arifin, T. H. Yulianto, dan A. Pranata (2017). Hasil dari penelitian ini untuk mengoptimalkan penggunaan *Check-In Counter* di Bandara Soekarno-Hatta. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan simulasi untuk menemukan solusi

optimal dalam menentukan jumlah counter yang diperlukan untuk mengurangi waktu tunggu dan mencegah terjadinya *Over-Capacity*. Hasilnya menunjukkan bahwa penambahan jumlah counter dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan dan memperbaiki tingkat pelayanan pada bandara.

2. “Analisa Kinerja *Check-In Counter* Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang Pariaman Terhadap Tingkat Pelayanan Penumpang” oleh Maha, Putri Handayani AS (2017). Hasil dari penelitian ini menganalisa *check in counter* berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Republik Indonesia Nomor: SKEP/284/X/1999, menganalisa Level of Service khususnya pada daerah *Check-In Counter* berdasarkan standar IATA (*International Air Transport Association*) dan memprediksi tingkat pertumbuhan jumlah penumpang serta kapasitas *Check-In Area* pada Bandar Udara Internasional Minangkabau 10 tahun ke depan dan berdasarkan hasil survey lapangan yang dilakukan.
3. “Analisis Kapasitas dan Waktu Tunggu Pada Sistem Antrian *Check-In* di Bandara Internasional Ngurah Rai Bali” oleh W. K. S. Wirawan, I. B. S. Purnama, dan I. A. W. Kusuma (2018). Hasil dari penelitian ini untuk menganalisis kapasitas dan waktu tunggu dalam sistem antrian *Check-In* di Bandara Internasional Ngurah Rai Bali. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengamatan lapangan dan simulasi untuk mengumpulkan data dan menganalisis performa sistem antrian. Hasilnya menunjukkan bahwa kapasitas sistem antrian sudah mencapai batas maksimal dan waktu tunggu rata-rata pelanggan cukup lama. Oleh karena itu, diperlukan penambahan counter dan optimalisasi sistem antrian untuk meningkatkan kinerja sistem dan mengurangi waktu tunggu pelanggan.
4. “Analisa Tingkat Pelayanan *Check-In* Di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta Terhadap Kepuasan Penumpang” oleh Putri, Khuntari Adzani and Soegiri, Hary and Asj’ari, Rachmadita Firdauzy (2019). Hasil penelitian ini adalah penumpang kurang puas dengan pelayanan *Check-In* di Terminal Keberangkatan

Domestik Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta karena luas area *Check-In* dan jumlah *check-in counter* yang tersedia belum bisa melayani penumpang dengan maksimal.

5. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check-In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang” oleh Pratiwi, Novita (2020). Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan perhitungan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan skor yang didapat hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan petugas *Check-In Conter* terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.