

**PENGARUH PENGGUNAAN *BAGGAGE TEST UNIT*
TERHADAP PROSES PELAYANAN *CHECK-IN* PENUMPANG
DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU**

TUGAS AKHIR



Oleh:

CINTIA FIDELLA
NIT. 55242110009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

**PENGARUH PENGGUNAAN *BAGGAGE TEST UNIT*
TERHADAP PROSES PELAYANAN *CHECK-IN* PENUMPANG
DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU**

TUGAS AKHIR

Karya tulis ini sebagai salah satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh:

CINTIA FIDELLA
NIT. 55242110009



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

ABSTRAK

PENGARUH PENGGUNAAN *BAGGAGE TEST UNIT* TERHADAP PROSES PELAYANAN *CHECK-IN* PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU

Oleh:

CINTIA FIDELLA
55242110009

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA

Bandara Internasional Kualanamu terus berkomitmen untuk meningkatkan standar pelayanan guna memastikan kenyamanan dan kepuasan penumpang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh observasi penulis di Bandara Internasional Kualanamu bahwa ditemukan masih terjadi antrian panjang di *check-in counter*. Salah satu penyebabnya adalah penanganan kepada penumpang saat melakukan proses pelayanan *check-in* yang membawa bagasi kabin dengan berat dan dimensi yang berlebihan atau tidak sesuai dengan aturan maskapai, akibatnya penumpang harus mengatur ulang dan mengurangi kembali bagasi kabin nya untuk menghindari biaya tambahan, sehingga proses pelayanan *check-in* penumpang membutuhkan waktu lebih dari 2 menit 30 detik yang tidak sesuai dengan standar waktu proses pelayanan *check-in* penumpang yaitu tidak lebih dari 2 menit 30 detik. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini melibatkan penumpang yang menggunakan *baggage test unit* di area *check-in counter* sebagai populasi, menggunakan teknik sampling kuota dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden. Kuesioner diberikan kepada responden melalui *google form*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh dari uji t adalah 0,005 yang lebih kecil dari 0,05 artinya terdapat pengaruh yang signifikan penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu. Manfaat dari penelitian ini yaitu memberikan rekomendasi yang dapat membantu penumpang maupun bandara guna meningkatkan efisiensi proses pelayanan *check-in* melalui penggunaan *baggage test unit*

Kata kunci: *Baggage test unit*, *check-in*, proses pelayanan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF BAGGAGE TEST UNIT USAGE ON PASSENGER CHECK-IN SERVICE PROCESS AT KUALANAMU INTERNATIONAL AIRPORT

By:

CINTIA FIDELLA
NIT. 55242110009

PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT DIPLOMA THREE PROGRAM

Kualanamu International Airport is committed to enhancing service standards to ensure passenger comfort and satisfaction. This research is motivated by the author's observations at Kualanamu International Airport, where long queues at the check-in counter were noted. One of the causes identified is the handling of passengers with carry on baggage that exceeds weight and size limits or does not comply with airline regulations. Consequently, passengers need to rearrange and reduce the carry on baggage to avoid additional charges, resulting in a check-in process taking more than 2 minutes and 30 seconds, which exceeds the standard check-in time of not more than 2 minutes and 30 seconds. The aim of this research is to investigate the impact of using baggage test unit on the check-in process at Kualanamu International Airport. The research method employed is descriptive quantitative research, involving passengers who used the baggage test unit at the check-in counter area as the population, with a sample size of 50 respondents selected through quota sampling. Respondents were given a questionnaire via Google Form. The research findings indicate a significance value obtained from the t-test of 0,005 which is less than 0,05 indicating a significant impact of using baggage test unit on the check-in process at Kualanamu International Airport. The benefit of this research is to provide recommendations that can assist both passengers and the airport in enhancing the efficiency of the check-in process through the use of baggage test unit.

Keywords: *Baggage test unit, check-in, service process*

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: “PENGARUH PENGGUNAAN *BAGGAGE TEST UNIT* TERHADAP PROSES PELAYANAN *CHECK-IN* PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang.



Nama : CINTIA FIDELLA

NIT : 55242110009

PEMBIMBING I

Ir. ASEP M. SOLEH, S.Si.T., S.T., M.Pd.

Pembina (IV/a)

NIP. 197506211998031002

PEMBIMBING II

FITRI MASITO, S.Pd., MS.ASM.

Penata Tk. 1 (III/d)

NIP. 198307192009122001

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA

Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 197606121998031001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir: “PENGARUH PENGGUNAAN *BAGGAGE TEST UNIT* TERHADAP PROSES PELAYANAN *CHECK-IN* PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 23 Juli 2024.

ANGGOTA



MOHAMMAD SYUKRI PESILETTE, S.T., M.M

Pembina Tk. 1 (IV/b)
NIP. 197209081998031002

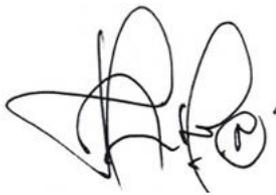
SEKRETARIS



FITRI MASITO, S.Pd., MS. ASM

Penata Tk. 1 (III/d)
NIP. 198307192009122001

KETUA



ANTON ABDULLAH, S.T., M.M

Pembina (IV/a)
NIP. 197810252000031001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cintia Fidella

NIT : 55242110009

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul “PENGARUH PENGGUNAAN *BAGGAGE TEST UNIT* TERHADAP PROSES PELAYANAN *CHECK-IN* PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU” merupakan 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 Palembang.

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

Palembang, 23 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



CINTIA FIDELLA

NIT. 55242110009

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 dan 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:

Fidella, C. (2024). Pengaruh Penggunaan *Baggage Test Unit* Terhadap Proses Pelayanan *Check-In* Penumpang Di Bandara Internasional Kualanamu. Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh Tugas Akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang.

HALAMAN PERUNTUKAN

*Dipersembahkan kepada
Bapak Ngamanken Sembiring dan Ibu Repelita Br Ginting*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *Baggage Test Unit* Terhadap Proses Pelayanan *Check-In* Penumpang Di Bandara Internasional Kualanamu”. Penyusunan tugas akhir ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga di Politeknik Penerbangan Palembang.

Dalam pembuatan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan kerjasama dari berbagai pihak, Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan berkat dan anugerahNya
2. Orang tua penulis dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir
3. Bapak Sukahir, S.SiT., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga
5. Bapak Asep Muhamad Soleh, S.SiT., S.T., M.Pd. dan Ibu Fitri Masito, S.Pd., MS.ASM. selaku dosen pembimbing dalam penyusunan tugas akhir
6. Para dosen, instruktur, dan pengasuh di Politeknik Penerbangan Palembang

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna sehingga dengan rendah hati penulis mengharapkan saran yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Palembang, 23 Juli 2024



Cintia Fidella

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN PENGUJI	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
HALAMAN PERUNTUKKAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Hipotesis.....	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Batasan Masalah.....	5
G. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Teori Penunjang	7
1. Bandar Udara.....	7
2. <i>Check-in</i>	8
3. Bagasi	9
4. <i>Baggage Test Unit</i>	10
5. Proses Pelayanan	11
6. Penumpang	11
7. Pengaruh.....	12
B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	13
BAB III METODE PENELITIAN	17

A. Metode Penelitian.....	17
B. Desain Penelitian.....	17
C. Variabel Penelitian	18
D. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian	19
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrument Penelitian	20
F. Teknik Analisis Data	23
G. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Hasil Penelitian	28
1. Hasil Observasi.....	28
2. Karakteristik Responden	28
3. Uji Instrument.....	30
4. Uji Asumsi Klasik	31
5. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	34
B. Pembahasan.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
A. Kesimpulan	40
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Desain Penelitian.....	18
Gambar III. 2 Variabel Penelitian	19

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	22
Tabel III. 2 Skala Likert.....	24
Tabel IV. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel IV. 3 Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel IV. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel IV. 5 Hasil Uji Normalitas	32
Tabel IV. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	33
Tabel IV. 7 Hasil Uji Autokorelasi	33
Tabel IV. 8 Hasil Uji Linearitas.....	34
Tabel IV. 9 Analisis Regresi Linear Sederhana	35
Tabel IV. 10 Hasil Uji t.....	35
Tabel IV. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Observasi Penulis	46
Lampiran B	Baggage Test Unit	47
Lampiran C	Ketentuan bagasi kabin Berdasarkan PM 30 Tahun 2021	47
Lampiran D	Surat Pernyataan Kuesioner	48
Lampiran E	Google Form Kuesioner	49
Lampiran F	Jawaban Responden	49
Lampiran G	Tabulasi Data Variabel X	54
Lampiran H	Tabulasi Data Variabel Y	55
Lampiran I	Distribusi Nilai r_{tabel}	56
Lampiran J	Uji Validitas	57
Lampiran K	Uji Reliabilitas	58
Lampiran L	Uji Normalitas	59
Lampiran M	Uji Heteroskedastisitas	59
Lampiran N	Uji Autokorelasi	59
Lampiran O	Uji Linearitas	60
Lampiran P	Analisis Regresi Linear Sederhana	60
Lampiran Q	Uji t	60
Lampiran R	Koefisien Determinasi (R^2)	61
Lampiran S	Tabel Durbin-Watson (DW)	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerbangan termasuk sektor yang mengalami pertumbuhan dengan cepat pada era globalisasi serta mobilitas tinggi saat ini (Nurchahyo dkk., 2023). Perkembangan industri penerbangan juga diiringi dengan perkembangan teknologi informasi misalnya penumpang dapat mengakses informasi online tentang jadwal penerbangan dan pemesanan tiket online yang dapat memberikan pengalaman yang positif kepada penumpang (Soleh dkk., 2020).

Penumpang dapat mencapai tujuan mereka dengan aman dan cepat saat menggunakan pesawat sehingga menjadi cara yang sering dipilih penumpang untuk pergi ke tempat tujuan mereka (Yuniar dkk., 2023). Konektivitas moda transportasi udara yang lebih baik menghubungkan berbagai destinasi di seluruh dunia, mendukung pertumbuhan pariwisata dan perdagangan internasional (Nawari & Nieamah, 2023).

Bandara sebagai infrastruktur penting dalam dunia penerbangan juga mengalami perkembangan dengan berinovasi dalam meningkatkan kepuasan dan pengalaman penumpang (Nataya & Yudianto, 2022). Beberapa bandara di Indonesia yang dapat kita temukan saat ini telah dilengkapi dengan fasilitas seperti *lounge*, restoran, dan pusat perbelanjaan yang lengkap sehingga menciptakan lingkungan yang nyaman, dan menyenangkan bagi penumpang (Utama Bayu Dananjaya & Rezki Jahen Fachrul, 2021).

Bandara Internasional Kualanamu berada di Kabupaten Deli Serdang, 26 km dari arah timur kota Medan (Angkasa Pura II, 2020) yang memiliki peran penting dalam menghubungkan Medan dengan destinasi domestik dan internasional sebagai pusat utama perjalanan bisnis dan rekreasi. Bandara Internasional Kualanamu telah berhasil menarik investasi dan mempromosikan pariwisata di Sumatera Utara (Siregar dkk., 2024).

Dalam kegiatan operasional di bandara kualitas pelayanan yang efisien dan cepat merupakan faktor penting dalam memberikan pengalaman positif kepada

penumpang (Widyaningrum & Susanti, 2023). Salah satu komponen penting dari proses pelayanan di bandara adalah area *check-in counter* sebagai tempat melakukan proses *check-in* yang melibatkan proses pemeriksaan tiket, identitas penumpang, dan penanganan bagasi (Astuti & Yudianto, 2023).

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan kegiatan *OJT* di Bandara Internasional Kualanamu, antrian panjang di *check-in counter* merupakan persoalan yang kerap dialami oleh penumpang. Salah satu faktor penyebab antrian panjang adalah penanganan bagasi penumpang, terutama jika ada penumpang yang membawa bagasi melebihi batas berat atau dimensi yang telah ditentukan.

Standar waktu proses pelayanan *check-in* per penumpang adalah 2 menit 30 detik dan Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan *baggage test unit* yang disesuaikan dengan ukuran dimensi *headrack* kabin setiap tipe pesawat yang dioperasikan. Berdasarkan (PM 30 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, 2021), Apabila waktu pelayanan *check-in* per penumpang lebih dari 2 menit 30 detik dapat menyebabkan antrian panjang dan batas berat bagasi kabin penumpang pesawat Airbus A320 adalah 7 Kg dengan ukuran 56 cm x 36 cm x 23 cm sementara pesawat ATR 72-600 yaitu 7 Kg dengan ukuran 41 cm x 34 cm x 17 cm (Citilink, 2024).

Baggage test unit adalah alat pemeriksaan bagasi yang digunakan untuk memeriksa dimensi dan berat bagasi kabin penumpang. Sebelum memasuki proses antrian, penumpang dapat menggunakan *baggage test unit* untuk memastikan bahwa berat dan ukuran bagasi kabin memenuhi batas yang ditetapkan oleh maskapai penerbangan (Citilink, 2024). Hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan waktu pelayanan di *check-in counter* dan mengurangi antrian panjang terutama bagi penumpang yang membawa bagasi melebihi batas berat atau dimensi (Putrie Annike Resty & Saputra Andika, 2023). Jika bagasi melebihi batas yang ditentukan, penumpang dapat segera menyesuaikan atau mengatur ulang bagasi mereka. Hal ini membantu menghindari situasi dimana penumpang harus mengurangi barang dari bagasi mereka di tengah antrian atau proses pelayanan *check-in* untuk menghindari

biaya tambahan yang dapat mengganggu dan memperlambat proses pelayanan *check-in* (Habibah & Kusuma, 2024).

Setelah penulis melakukan pengamatan pada penumpang yang menggunakan *baggage test unit* untuk memeriksa berat dan dimensi bagasi kabin mereka sebelum masuk ke barisan antrian atau melakukan proses *check-in*, penulis menemukan bahwa waktu pelayanan penumpang tersebut memenuhi standar waktu pelayanan *check-in* yaitu tidak lebih dari 2 menit 30 detik. Sedangkan penumpang yang tidak menggunakan *baggage test unit* waktu pelayanan *check-in* mereka membutuhkan waktu selama 3 sampai 4 menit karena penumpang yang kelebihan bagasi harus mengurangi kembali bagasi mereka saat proses pelayanan *check-in* untuk menghindari biaya tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan *baggage test unit* efektif untuk mengurangi waktu pelayanan *check-in* sehingga dapat mengurangi antrian panjang di *check-in counter* sekaligus meningkatkan kepuasan penumpang.

Meskipun penggunaan *baggage test unit* sudah dapat kita temukan di bandara tetapi penelitian lebih lanjut dibutuhkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas penggunaan *baggage test unit* selama penumpang melakukan proses *check-in*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang. Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat ditemukan pemahaman yang baru tentang efektivitas penggunaan *baggage test unit*, potensi manfaatnya dalam mengurangi antrian, dan memberikan rekomendasi yang dapat membantu bandara dalam meningkatkan efisiensi pelayanan *check-in* penumpang untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan penumpang. Berdasarkan permasalahan yang sudah dibahas di atas penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penggunaan *Baggage Test Unit* Terhadap Proses Pelayanan *Check-In* Penumpang Di Bandara Internasional Kualanamu”

B. Rumusan Masalah

Apakah terdapat pengaruh penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu.

D. Hipotesis

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dibuat, maka penulis menentukan hipotesis sebagai berikut.

H0: Tidak terdapat pengaruh penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu

H1: Terdapat pengaruh penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

- a. Meningkatkan pemahaman dan pengetahuan dalam bidang manajemen pelayanan di industri penerbangan, terutama terkait dengan penggunaan *baggage test unit* di area *check-in counter* bandara
- b. Mengembangkan keterampilan penulis dalam penelitian dan analisis data melalui pengolahan dan interpretasi data

2. Bagi Politeknik Penerbangan Palembang

- a. Meningkatkan reputasi Politeknik Penerbangan Palembang dalam menghasilkan penelitian yang relevan dan bermanfaat di bidang manajemen bandar udara
- b. Meningkatkan kualitas pendidikan dengan memperkaya kurikulum Politeknik penerbangan Palembang melalui hasil penelitian yang dapat diintegrasikan ke dalam pembelajaran

3. Bagi Bandara Internasional Kualanamu

- a. Memberikan rekomendasi tentang efektivitas penggunaan *baggage test unit* dalam mengoptimalkan proses pelayanan di *check-in counter*

- b. Meningkatkan efisiensi operasional di *check-in counter* dengan mengurangi waktu antrian penumpang yang disebabkan oleh penanganan bagasi penumpang

F. Batasan Masalah

Untuk membuat penelitian ini lebih terarah dan fokus pada masalah yang ingin dipecahkan, maka penulis membuat batasan masalah yaitu memusatkan pembahasan terkait pengaruh penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi lima bab. Setiap bab memiliki tujuan masing-masing. Berikut merupakan penjelasan tentang tujuan masing-masing bab.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan memberikan gambaran umum tentang konteks, latar belakang dan tujuan penelitian yang akan dilakukan. Pada bab ini akan menjelaskan alasan membahas topik penelitian tersebut, mengidentifikasi permasalahan yang ingin diselesaikan, dan merumuskan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Selain itu pada bab ini akan menjelaskan manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian dan memberikan batasan tentang ruang lingkup penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan menjelaskan dasar teoritis yang menjadi landasan bagi penelitian yang akan dilakukan. Dalam bab ini mengumpulkan teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, yang dapat mendukung dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap permasalahan yang akan diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan menjelaskan desain penelitian yang akan dipilih, variabel penelitian, populasi, sampel, objek penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan dan instrumen penelitian. Bab ini

akan memberikan kerangka kerja dalam penelitian untuk mengumpulkan dan menganalisis data dengan cara yang sistematis dan objektif.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menyajikan hasil penelitian, analisis statistik, hubungan antar variabel, dan pembahasan berdasarkan data yang telah dikumpulkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini kesimpulan akan disajikan dengan ringkasan singkat dari hasil penelitian dan dikaitkan dengan tujuan awal penelitian serta hipotesis yang telah dibuat. Sementara itu, untuk bagian saran memberikan rekomendasi yang berkaitan dengan judul penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Penunjang

1. Bandar Udara

Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat untuk 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 Tentang Penerbangan, 2009). Bandara adalah bagian penting dalam industri penerbangan yang memfasilitasi perpindahan orang dan barang menjadi lebih cepat dan efisien. Secara umum pengertian bandar udara mencakup berbagai fasilitas dan pelayanan yang mendukung operasional penerbangan, termasuk landasan pacu, terminal penumpang, fasilitas keamanan, dan area parkir (Syafei & Basri Said, 2022).

Bandar udara juga memberikan pelayanan atau fasilitas seperti *lounge*, toko, restoran, dan layanan pendukung lainnya. Bandar udara mempunyai peran penting dalam memfasilitasi perjalanan udara, baik pada dalam skala lokal, nasional, maupun global (Khoirunnisa dkk., 2022). Bandar udara merupakan pintu gerbang utama bagi orang-orang yang melakukan perjalanan antar kota, negara, dan benua, serta menjadi pusat aktivitas ekonomi dan sosial di wilayah sekitarnya. Pentingnya bandar udara semakin diperkuat dengan perannya dalam mendukung konektivitas global dan pertumbuhan ekonomi (Maulina Evaf, 2022).

Dengan adanya bandar udara, mobilitas penduduk meningkat, perdagangan internasional semakin cepat, dan pariwisata terus berkembang (Rahmawati, 2022). Oleh karena itu, pengelolaan, pengembangan, dan pemeliharaan bandar udara merupakan faktor penting dalam menjamin kelancaran dan efisiensi kegiatan operasional di bandar udara sebagai bagian sistem transportasi udara yang kompleks. Jadi, bandara merupakan bagian penting dalam infrastruktur transportasi udara yang mendukung pertumbuhan ekonomi dan mobilitas penduduk (Samaloisa dkk., 2022).

2. *Check-in*

Check-in merupakan proses dimana calon penumpang melakukan konfirmasi kepada pihak maskapai sebelum naik ke pesawat udara, sehingga maskapai penerbangan dapat mengelola data penumpang agar diberikan akses ke penerbangan yang mereka pilih (Tatrasandi dkk., 2022). *Check-in* merupakan proses penting yang harus dilakukan oleh penumpang sebelum penerbangan (*pre-flight*). Saat melakukan proses *check-in* penumpang harus memiliki dokumen yang diperlukan seperti tiket pesawat dan identitas diri yang sah. Petugas akan memverifikasi dokumen-dokumen tersebut serta mengonfirmasi detail penerbangan, kursi yang dipilih, dan layanan tambahan jika diperlukan. Bagi penumpang yang membawa bagasi terdaftar, mereka akan menyerahkan bagasinya ke petugas penanganan bagasi setelah proses *check-in* (Yonathan & Yudianto, 2022).

Penumpang yang telah melakukan proses *check-in* akan mendapat *boarding pass* sehingga penumpang dapat melanjutkan ke proses berikutnya, yaitu melewati pemeriksaan keamanan dan menuju ke *gate* keberangkatan. Proses *check-in* sendiri berlangsung dalam satu unit yang disebut *check-in counter* yang terletak di area keberangkatan gedung terminal bandara (Prayudhista & Aminatuzuhro, 2022). *Check-in counter* merupakan tempat untuk melakukan proses *check-in* yang dilakukan penumpang untuk memperoleh dokumen berupa *boarding pass*, sehingga sebelum penumpang masuk ke dalam pesawat dapat mengakses ruang tunggu (*boarding gate*) terlebih dahulu (Ananta & Albanna, 2023). Proses *check-in* di bandara bertujuan untuk memastikan bahwa semua penumpang dan bagasinya tercatat dengan benar, sehingga kegiatan operasional penerbangan dapat dilakukan dengan lancar dan efisien.

Petugas di *check-in counter* juga dapat memberikan informasi tambahan kepada penumpang tentang fasilitas bandara, aturan penerbangan, dan prosedur keamanan. Mereka juga dapat membantu penumpang dengan pertanyaan atau kebutuhan khusus mereka sehubungan dengan perjalanan udara (Putrie Annike Resty & Saputra Andika, 2023). Dengan melakukan *check-in* secara tepat waktu dan sesuai

prosedur, penumpang dapat menikmati perjalanannya yang lancar, aman dan nyaman.

3. Bagasi

Bagasi adalah barang yang dibawa penumpang ke dalam pesawat serta diizinkan oleh maskapai penerbangan, untuk digunakan selama melakukan penerbangan atau selama beraktivitas di tempat tujuan. Bagasi penumpang biasanya terdiri dari barang pribadi, baik yang dibawa ke dalam kabin pesawat maupun sebagai bagasi tercatat (Susilowati & Saputra, 2021).

Istilah bagasi dibagi menjadi dua yaitu:

1. Bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.
2. Bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama (UU No.1 Tentang Penerbangan, 2009)

Bagasi penumpang dapat dimasukkan ke kabin pesawat menjadi bagasi kabin atau diserahkan kepada pihak maskapai penerbangan untuk dimasukkan ke dalam kargo pesawat sebagai bagasi tercatat (Putra, 2022). Bagasi penumpang harus memenuhi ketentuan dan batasan yang ditetapkan oleh maskapai penerbangan, termasuk berat maksimum dan dimensi bagasi. Penumpang diizinkan membawa satu atau beberapa bagasi terdaftar dengan berat tertentu secara gratis, sedangkan bagasi tambahan atau yang melebihi berat atau ukuran akan dikenakan biaya tambahan (Ferdian, 2020).

Sebelum diproses untuk dimuat ke dalam pesawat, bagasi penumpang harus melewati proses pemeriksaan keamanan di bandara untuk memastikan tidak adanya benda-benda yang dilarang atau berbahaya di dalamnya. Pemeriksaan bagasi dapat menggunakan mesin *x-ray* atau pemeriksaan manual oleh petugas keamanan (Andriani, 2023). Bagasi penumpang juga diberi tanda pengenal seperti *tag* bagasi sehingga petugas maskapai penerbangan dapat melacak dan mengidentifikasi bagasi tersebut selama perjalanan. Hal ini memastikan bahwa bagasi tiba di tempat tujuan yang tepat dan diberikan kepada pemiliknya dengan aman. Penanganan

bagasi penumpang di bandara perlu dilakukan dengan teliti dan hati-hati agar menghindari kehilangan atau kerusakan barang (Disastra & Ginusti, 2022).

4. *Baggage Test Unit*

Baggage test unit adalah perangkat yang digunakan di area *check-in counter* di bandara untuk mengukur berat dan dimensi bagasi kabin penumpang. Fungsi utama *baggage test unit* yaitu memastikan bahwa berat dan dimensi bagasi kabin penumpang memenuhi batas yang ditetapkan oleh maskapai penerbangan. *Baggage test unit* umumnya terdiri dari timbangan elektronik yang mengukur berat, panjang, lebar, dan tinggi bagasi. Saat penumpang meletakkan bagasinya di atas *baggage test unit* informasi berat dan dimensi bagasi kabin akan ditampilkan pada layar (Citilink, 2024). Informasi ini digunakan oleh maskapai untuk memastikan bahwa bagasi kabin tidak melebihi batas berat yang diizinkan dan untuk memberikan biaya tambahan jika bagasi melebihi batas tersebut (Martono K, 2020).

Baggage test unit di *check-in counter* merupakan salah satu alat penting dalam proses penanganan bagasi di bandara. Perangkat ini membantu memastikan bahwa bagasi penumpang sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh maskapai penerbangan (Nubatonis Reonaldi Altofianus & Laksana, 2023). *Baggage test unit* juga membantu dalam menciptakan pengalaman positif penumpang di bandara dengan memastikan sendiri bahwa bagasi sudah memenuhi persyaratan sebelum mencapai *check-in counter* sehingga penumpang dapat menghindari biaya tambahan yang dikenakan maskapai penerbangan jika bagasi melebihi batas berat atau dimensi yang diizinkan, sekaligus menghindari kemungkinan terjadinya masalah terkait bagasi saat proses *check-in* (Yonathan & Yudianto, 2022).

Baggage test unit juga membantu dalam mengoptimalkan penggunaan ruang bagasi kabin di pesawat. Dengan mengetahui berat dan dimensi bagasi secara akurat, maskapai penerbangan dapat melakukan penataan bagasi dengan lebih efisien, mengoptimalkan kapasitas kabin di pesawat, dan mengurangi risiko kelebihan beban untuk menjaga keseimbangan dan stabilitas penerbangan (Susilowati Tri & Nurfadilah Dila, 2022). *Baggage test unit* merupakan salah satu komponen penting dalam sistem penanganan bagasi yang efisien di bandara dan memberikan manfaat bagi penumpang, maskapai penerbangan, dan otoritas bandara dalam menjaga

keselamatan penerbangan dan kenyamanan penumpang selama melakukan perjalanan.

5. Proses Pelayanan

Proses pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang terjadi sebagai hasil dari adanya hubungan atau komunikasi antara penumpang dan petugas maskapai penerbangan, petugas keamanan, dan staf bandara atau hal tambahan yang diberikan oleh penyedia layanan dengan tujuan menyelesaikan persoalan penumpang (Nurhadi, 2020). Proses pelayanan dimulai dari penumpang berada di terminal keberangkatan hingga tiba di bandara tujuan. Setiap langkah dalam proses ini harus memberikan pelayanan terbaik yang dimaksudkan untuk menciptakan pengalaman yang aman, nyaman, dan efisien bagi semua orang yang terlibat (Masito dkk., 2022).

Dalam kegiatan *check-in*, proses pelayanan adalah serangkaian tahapan atau kegiatan yang terdiri dari pemeriksaan tiket serta identitas penumpang, dan penanganan bagasi (Manafe & Fatmayati, 2023). Proses pelayanan yang diberikan kepada penumpang harus maksimal karena kualitas pelayanan yang diberikan menunjukkan bagaimana gambaran bandara itu sendiri. Bandara yang memberikan pelayanan terbaik menciptakan kesan positif dan menggambarkan profesionalisme serta keunggulan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang (Yonathan & Yudianto, 2022).

Proses pelayanan yang baik juga penting untuk memastikan bahwa bandara mematuhi semua regulasi yang berlaku. Dengan memberikan pelayanan yang optimal bandara dapat memastikan bahwa mereka mematuhi semua aturan dan standar yang berlaku, sehingga dapat mengurangi risiko berupa sanksi atau pelanggaran. Proses pelayanan yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional bandara (Astuti & Yudianto, 2023).

6. Penumpang

Penumpang di bandara merupakan individu atau kelompok yang menggunakan layanan bandara untuk melakukan perjalanan udara, baik itu untuk tujuan bisnis, liburan, atau alasan lainnya. Penumpang adalah bagian penting dari sistem yang ada

di bandara yang memiliki peran dalam proses pelayanan dan kegiatan operasional bandara (Albana & Firdausy, 2022). Selama perjalanan mereka di bandara, penumpang menjalani berbagai tahapan, seperti proses *check-in*, pemeriksaan keamanan, menunggu di area *gate* keberangkatan, naik ke pesawat hingga tiba di tempat tujuan.

Penumpang di bandara tidak hanya sebatas pada penerima layanan, tetapi juga mencakup kewajiban untuk mematuhi aturan dan regulasi yang berlaku. Penumpang harus mematuhi prosedur keamanan, mengikuti instruksi petugas bandara, dan menjaga ketertiban di seluruh area bandara (Tomos & Astutik Septiyani Putri, 2023). Penting untuk dicatat bahwa pengalaman penumpang di bandara dapat memengaruhi reputasi bandara itu sendiri.

Pengalaman yang positif dapat meningkatkan kepuasan penumpang, sebaliknya pengalaman yang buruk dapat berdampak negatif pada persepsi terhadap bandara dan menyebabkan ketidakpuasan penumpang (Astuti & Yudianto, 2023). Untuk menciptakan pengalaman yang positif bagi penumpang dan memastikan kegiatan operasional bandara yang efisien, bandara harus berupaya untuk menyediakan layanan yang berkualitas, responsi terhadap kebutuhan penumpang, dan mematuhi standar keamanan dan regulasi yang berlaku (Utama & Roellyanti, 2022).

7. Pengaruh

Pengaruh adalah suatu respons yang dihasilkan dari suatu hal berupa tindakan atau keadaan untuk mengubah situasi dimana yang mempengaruhi dan yang dipengaruhi mempunyai hubungan sebab akibat satu sama lain. Dalam sebuah penelitian, pengaruh merujuk pada efek atau dampak yang dimiliki suatu variabel atau faktor terhadap variabel lain (L. R. Putri, 2020).

Pengaruh dapat mengacu pada hubungan sebab-akibat antara variabel penelitian. Pengaruh juga bisa merujuk pada interaksi antara variabel-variabel tersebut, di mana satu variabel dapat memengaruhi cara variabel berperilaku atau bereaksi. Pengaruh dalam penelitian merupakan konsep yang mendasar dan penting untuk dipahami. Hal ini mencakup sejauh mana variabel yang diteliti mempengaruhi variabel lainnya, dan bagaimana hubungan ini dapat dijelaskan, diukur, dan diinterpretasikan dalam konteks penelitian (Rafiq, 2020).

B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama, Tahun	Judul	Metode	Hasil
1	(Saputri, 2023)	Pengaruh penanganan <i>sweeping</i> bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport	Metode penelitian kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan <i>sweeping</i> bagasi maskapai Citilink Indonesia telah memberikan pelayanan yang sangat baik dan memberikan kepuasan kepada penumpang.
2	(Jamhary dkk., 2022)	Analisis Waktu Pelayanan <i>Check In Counter</i> di Bandara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin	Metode penelitian kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di <i>check in counter</i> Garuda Indonesia di Bandara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin sudah sesuai dengan Peraturan Menteri No. 38 Tahun 2015. Hal ini karena maskapai Garuda Indonesia sangat mengutamakan kualitas pelayanan <i>check-in</i> .
3	(Zakiyah & Ginusti, 2022)	<i>Analysis of Batik Air Counter Check-In Services on Passenger Satisfaction at Komodo Labuan Bajo Airport</i>	Metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan <i>check-in counter</i> yang diberikan sudah baik. Berdasarkan hasil analisis kepuasan penumpang menunjukkan rata-rata penumpang pengguna Batik Air merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.
4	(Nubatonis Reonaldi Altofianus &	Analisis pemahaman penumpang	Metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan dengan

	Laksana, 2023)	terhadap penerapan bagasi berbayar maskapai Lion Air di Bandar Udara El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur		menerapkan aturan bagasi berbayar dianggap memberatkan penumpang, terutama penumpang yang berasal dari kelas ekonomi atau menengah.
5	(Susilowati Tri & Nurfadilah Dila, 2022)	Prosedur Penanganan Berat dan Keseimbangan Pesawat Garuda GA 320 Pada Saat <i>Take Off</i> dan <i>Landing</i> di <i>Unit Load Control</i> PT Gapura Angkasa	Metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas <i>load control</i> dapat menghitung berat pesawat menggunakan sistem komputer. Semua informasi dapat dimasukkan melalui ALTEA sehingga informasi tercantum mulai dari jumlah penumpang, bagasi kargo, dll.
6	(Raden & Ambarsari, 2023)	<i>Analysis of the Application of Paid Baggage on the Interests of Lion Air Airline Passengers at Komodo Airport, Labuan Bajo, East Nusa Tenggara</i>	Metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penumpang merasa dengan diberlakukannya bagasi prabayar ini, penumpang kurang tertarik dengan layanan yang diberikan maskapai. Kebijakan ini dinilai sangat memberatkan penumpang khususnya penumpang kelas ekonomi menengah
7	(Sari & Wakhidah, 2022)	Pengaruh Bagasi Berbayar dan Kenaikan Harga Tiket Pesawat Terhadap Minat Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar	Metode penelitian kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kenaikan harga tiket dan bagasi berbayar mempengaruhi minat penumpang menggunakan maskapai Lion Air

		Udara Ahmad Yani Semarang		
8	(Maharani & Sutarwati Sri, 2023)	Upaya Meningkatkan Pelayanan Untuk Mencapai <i>On Time Performance</i> Pada Petugas <i>Check-In</i> Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta	Metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu hal yang mempengaruhi <i>On Time Performance</i> yaitu kendala pada saat petugas harus menimbang bagasi penumpang, memeriksa apabila ada kelebihan berat yang tentunya membutuhkan waktu lebih penumpang yang terlambat.
9	(Frisnawati dkk., 2023)	Pengaruh Kinerja Petugas Pasasi Dalam <i>Sweeping</i> Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak	Metode penelitian kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja petugas mempengaruhi kepuasan penumpang. Selanjutnya PT. Garuda Angkasa dapat melakukan evaluasi kerja untuk memastikan petugas pasasi dapat menjalankan tugasnya secara optimal dan meningkatkan kepuasan penumpang
10	(Putrie Annike Resty & Saputra Andika, 2023)	Analisis Kinerja Petugas <i>Check In Counter</i> Pada PT. Garuda Avia Cabang Yogyakarta <i>International Airport</i>	Metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu masalah yang sering dihadapi petugas <i>check-in</i> adalah sistem <i>server check-in down</i> , antrian panjang penumpang, kelebihan bagasi, dan keluhan penumpang lainnya. Selanjutnya perusahaan sebaiknya dapat menjaga kualitas pelayanan penumpang, menemukan solusi,

				dan menyelesaikan masalah yang terdapat di <i>check-in counter</i>
--	--	--	--	--