

Tugas Akhir Cintia Fidella.pdf

by amhgfr25@gmail.com 1

Submission date: 14-Aug-2024 10:18PM (UTC-0500)

Submission ID: 2432254448

File name: Tugas_Akhir_Cintia_Fidella.pdf (2.17M)

Word count: 13592

Character count: 86583

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

TUGAS AKHIR



Oleh:

CINTIA FIDELLA
NIT. 55242110009

2
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**

**²
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

PEMBIMBING II

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

Pembina (IV/a)

NIP. 197506211998031002

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

SEKRETARIS

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

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

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.Si.T., 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. ² 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

1
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 t_{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 bandara 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 & Aminatuzzuhro, 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	(Zakiah & 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 Garuda 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 Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak	Metode penelitian kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja petugas mempengaruhi kepuasan penumpang. Selanjutnya PT. Gapura 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. Kokapura 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>
--	--	--	--	--

BAB III METODE PENELITIAN

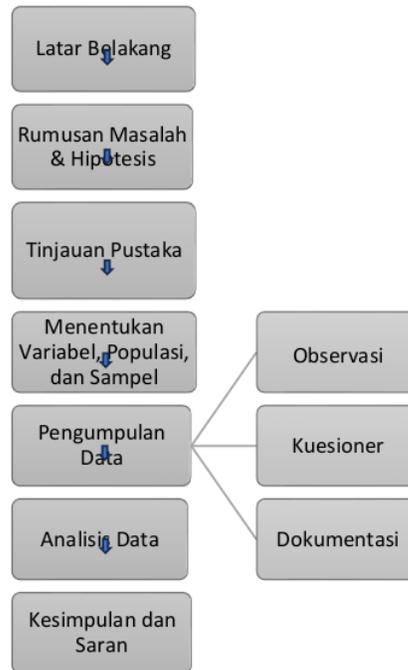
A. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan pada hasil yang objektif serta menggunakan pengolahan data secara statistik, guna menghasilkan informasi berupa angka (Sahir, 2021). Metode penelitian yang tepat membantu menciptakan kerangka penelitian yang jelas dan memastikan bahwa data yang telah dikumpulkan dapat mendukung tujuan penelitian yang ditentukan.

Metode penelitian memiliki peran penting untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil dari penelitian memiliki dasar yang kuat dan dapat diandalkan. Ada empat kata kunci yang harus diperhatikan yaitu metode penelitian, data, tujuan, dan kegunaan. Hal ini karena metode penelitian adalah cara ilmiah guna mengumpulkan data untuk tujuan yang diperlukan (Sugiyono, 2021).

B. Desain Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif karena berdasarkan pada permasalahan yang akan diteliti, penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Perumusan masalah, hipotesis, penentuan variabel, pemilihan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi hasil adalah semua bagian dari penelitian. Untuk memastikan bahwa penelitian dilakukan dengan baik, masing-masing dari fase ini memerlukan perencanaan yang tepat dan hati-hati (Amelia dkk., 2023). Berikut merupakan beberapa tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini.



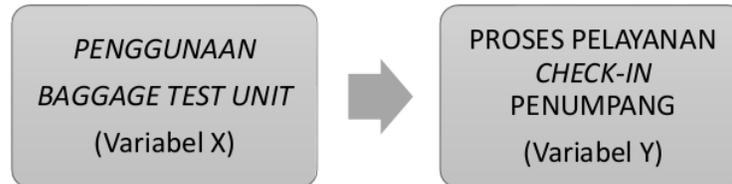
Gambar III. 1 Desain Penelitian
Sumber: Penulis (2024)

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut, karakteristik, objek, atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu dalam topik yang dipilih untuk dikaji oleh penulis untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Amruddin dkk., 2022). Variabel penelitian dibagi menjadi beberapa jenis berdasarkan hubungan antar variabel penelitian, yaitu:

1. Variabel bebas (*independent variable*), adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain atau secara teoritis memiliki dampak terhadap variabel lainnya.
 2. Variabel terikat (*dependent variable*), adalah variabel yang dibuat berdasarkan pemikiran ilmiah dan merupakan hasil dari perubahan variabel lainnya.
- (Priadana Sidik & Sunarsi Denok, 2021)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel bebas (variabel X) dan variabel terikat (variabel Y).



Gambar III. 2 Variabel Penelitian
(Sumber: Penulis, 2024)

Berdasarkan pengertian diatas dapat dibuat keterangan, yaitu:

1. Variabel bebas (X) adalah penyebab atau faktor yang mempengaruhi variabel lain yang disebut variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini variabel X adalah penggunaan *baggage test unit*.
2. Variabel terikat (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (X). Dalam penelitian ini variabel Y adalah proses pelayanan *check-in* penumpang.

D. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan gabungan secara umum dari objek atau subjek yang memiliki ciri tertentu yang akan dipelajari dengan tujuan menarik kesimpulan (Sugiyono, 2021). Populasi dapat diklasifikasikan menjadi populasi terbatas (*finit*) dan populasi tak terbatas (*infinit*). Populasi terbatas (*finit*) adalah populasi dimana jumlah anggotanya diketahui dengan pasti, sementara populasi tak terbatas (*infinit*) adalah di mana jumlah anggotanya tidak diketahui dengan pasti (Dahri, 2020). Contoh dari populasi terbatas (*finit*) adalah jumlah mahasiswa di suatu universitas yang sudah dapat diketahui secara pasti. Contoh populasi tak terbatas (*infinit*) yaitu semua orang atau pembeli yang datang ke sebuah pusat perbelanjaan, jumlah orang atau pembeli yang datang tidak dapat diketahui secara pasti.

Berdasarkan pengertian tersebut dalam penelitian ini untuk menentukan populasi menggunakan populasi tak terbatas (*infinite*) merupakan penumpang yang menggunakan *baggage test unit* di area *check-in counter* di Bandara Internasional Kualanamu.

2. Sampel

Sampel merupakan anggota populasi yang mempunyai ciri yang sama dengan populasi yang menjadi fokus penelitian (Amruddin dkk., 2022). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling* kuota. *Sampling* kuota adalah metode untuk memilih sampel dari populasi yang mempunyai karakteristik tertentu hingga jumlah atau kuota yang ditentukan (Sugiyono, 2021). Menurut Roscoe dalam buku *Research Methods for Business* (Sugiyono, 2021) mengatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah lebih dari 30, sehingga jumlah sampel yang lebih dari 30 sudah dapat menggambarkan populasi. Dalam penelitian ini penulis menentukan kuota atau jumlah sampel adalah 50 penumpang yang menggunakan *baggage test unit* di area *check-in counter* Bandara Internasional Kualanamu.

3. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah *baggage test unit* di *check-in counter* Bandara Internasional Kualanamu. Dalam melakukan suatu penelitian tentunya harus ada objek yang akan diteliti. Objek penelitian dapat berupa orang, barang, dan kejadian. Objek penelitian merupakan topik yang menjadi fokus dari sebuah penelitian (Priadana Sidik & Sunarsi Denok, 2021).

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrument Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merujuk kepada metode yang akan digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data yang diperlukan untuk sebuah penelitian. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi atau kombinasi keempatnya (Sugiyono,2022). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Dalam penelitian ini observasi dilakukan kepada penumpang di area *check-in counter* yang menggunakan *baggage test unit* di Bandara Internasional Kualanamu. Tujuan utama observasi dilakukan untuk membantu penulis mengumpulkan data secara langsung yang meningkatkan pemahaman mendalam tentang situasi yang diteliti. Melalui observasi, penulis dapat mengamati pola-pola perilaku yang muncul, dinamika interaksi antar individu, atau karakteristik lingkungan tertentu. Observasi artinya mengamati, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan tingkah laku, kegiatan atau peristiwa secara terencana (Amruddin dkk., 2022).

2. Kuesioner

Dalam penelitian ini kuesioner akan dibagikan kepada penumpang yang menggunakan *baggage test unit* di *check-in counter* Bandara Internasional Kualanamu. Tujuan utama dari penggunaan kuesioner adalah untuk mendapatkan data dari sampel responden yang mewakili populasi tertentu. Dengan menggunakan metode ini, penulis dapat mengumpulkan data secara efisien dan dapat menganalisisnya secara statistik untuk memperdalam pemahaman tentang topik penelitian. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang berisi serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang wajib diisi atau dijawab oleh responden (Amruddin dkk., 2022).

3. Dokumentasi

Data dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu foto atau gambar terkait penggunaan *baggage test unit* di area *check-in counter* Bandara Internasional Kualanamu. Teknik pengumpulan data dokumentasi dapat berupa gambar melibatkan penggunaan gambar atau visual sebagai penulis informasi dalam sebuah penelitian. Dengan memanfaatkan gambar, penulis dapat mendokumentasikan situasi, kondisi, atau fenomena tertentu yang sulit dijelaskan secara verbal. Dokumentasi digunakan karena sumber ini selalu ada, relevan dan mendasar dalam konteksnya (Priadana Sidik & Sunarsi Denok, 2021).

2. Instrument Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik kuesioner tertutup, yaitu metode pengumpulan data menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang memiliki opsi

jawaban yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam kuesioner tertutup ini akan memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan hanya memerlukan waktu singkat dalam mengisi jawaban. Dengan menggunakan metode ini dapat membantu kegiatan penelitian dalam standarisasi pengumpulan data, memudahkan analisis, dan memperoleh informasi yang terstruktur secara kuantitatif. Dalam konteks penelitian, keberadaan instrument penelitian merupakan komponen yang penting dalam metodologi penelitian. Instrument penelitian merupakan alat yang dimanfaatkan oleh penulis guna mengumpulkan, mengamati, serta menyelidiki masalah yang sedang diteliti (Priadana Sidik & Sunarsi Denok, 2021).

Tabel III. 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Penggunaan <i>Baggage Test Unit</i> (X)	1. Ketersediaan <i>baggage test unit</i> di area <i>check-in counter</i>	1
	2. Tingkat kesulitan dan kemudahan yang dirasakan penumpang dalam penggunaan <i>baggage test unit</i>	2
	3. Kejelasan informasi tentang petunjuk penggunaan <i>baggage test unit</i>	3
	4. Pemahaman dan disiplin dalam mematuhi aturan berat dan dimensi bagasi kabin	4, 5
	5. Transparansi proses pemeriksaan berat dan dimensi bagasi kabin setelah menggunakan <i>baggage test unit</i>	6
Proses Pelayanan <i>Check-in</i> Penumpang (Y)	1. Proses pelayanan dan waktu <i>check-in</i> penumpang	1, 2, 4
	2. Tingkat keterorganisasian proses <i>check-in</i> yang dirasakan penumpang	3

	3. Ketersediaan dan respons petugas terhadap pertanyaan atau keluhan penumpang terkait proses <i>check-in</i> dan penggunaan <i>baggage test unit</i>	5
--	---	---

Sumber: Penulis (2024)

Berdasarkan pengertian tersebut dalam penelitian ini untuk menentukan populasi menggunakan populasi tak terbatas (*infinite*) merupakan penumpang yang menggunakan *baggage test unit* di area *check-in counter* di Bandara Internasional Kualanamu.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan metode statistik yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan data yang telah dikumpulkan (Sugiyono, 2021). Analisis data dilakukan untuk mengolah data yang diperoleh menjadi lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Teknik analisis data merupakan metode atau cara untuk mengolah data sehingga menjadi informasi yang memiliki karakteristik yang mudah dipahami dan bermanfaat terutama dalam mencari solusi untuk permasalahan yang menjadi fokus penelitian (Fadilla dkk., 2022).

Berdasarkan pengertian tersebut dalam penelitian ini untuk menentukan populasi menggunakan populasi tak terbatas (*infinite*) merupakan penumpang yang menggunakan *baggage test unit* di area *check-in counter* di Bandara Internasional Kualanamu.

Penulis mengumpulkan data melalui kuesioner, setelah data terkumpul analisis data dilakukan secara deskriptif. Tujuannya agar hasil yang diperoleh menjadi lebih spesifik dan memberikan gambaran yang jelas tentang pengaruh penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu. Untuk skala pengukuran jawaban setiap item dari pernyataan kuesioner menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengetahui sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2022).

Tabel III. 2 Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, (2022)

Dalam penelitian ini alat untuk menganalisis data menggunakan *IBM SPSS Statistic Versi 26* dengan melakukan beberapa uji, yaitu:

1. Uji Instrument

Instrument yang bisa digunakan sebagai sarana pengumpulan data atau informasi dari responden adalah kuesioner. Uji instrument merujuk pada proses validasi alat pengukuran (instrument) yang digunakan untuk mengumpulkan data. Tujuan dari uji instrument adalah untuk memastikan bahwa alat pengukuran tersebut valid dan reliabel, sehingga data yang dikumpulkan bisa diandalkan dan interpretasi hasilnya dapat dianggap akurat. Uji instrument terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas (Norfai, 2020).

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana alat pengukuran yang digunakan dapat mengukur dengan tepat objek yang dimaksudkan (Wahyuni, 2020). Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan metode *pearson correlation* dengan mengkorelasikan skor item pertanyaan dengan skor totalnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi atau keandalan instrument penelitian memberikan hasil serupa jika digunakan dalam kondisi dan populasi yang sama (Wahyuni, 2020). Dalam penelitian ini untuk mengukur koefisien reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah serangkaian syarat atau asumsi yang harus terpenuhi agar hasil dari analisis statistik yang dilakukan dianggap valid dan dapat

diinterpretasikan dengan benar. Secara umum uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, uji hipotesis (uji t), dan uji autokorelasi (Arianty & Andira, 2021).

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu proses untuk menguji apakah data yang dikumpulkan memiliki distribusi normal atau tidak (Sugiyono, 2022). Uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa data berdistribusi normal dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan uji *glejser*.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Autokorelasi terjadi ketika observasi berurutan sepanjang waktu berhubungan satu sama lainnya. Hal ini sering terjadi pada data *time series* (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini uji autokorelasi menggunakan metode *Durbin-Watson*.

d. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk menguji apakah ada hubungan antara dua variabel atau lebih secara signifikan dapat dikatakan memiliki hubungan linear atau tidak (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini untuk memastikan hasil uji linearitas dapat diketahui berdasarkan ANOVA *table* pada bagian *deviation from linearity*.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana merupakan analisis yang hanya menggunakan dua variabel saja yaitu satu variabel bebas dan satu variabel terikat (Sahir,

2021). Dalam penelitian ini analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antar variabel penggunaan *baggage test unit* (X) dan proses pelayanan *check-in* penumpang (Y). Persamaan regresi linear sederhana dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a = konstanta

b = koefisien regresi

a. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel terikat dan variabel bebas berpengaruh satu sama lain (A. D. Putri dkk., 2023). Dalam penelitian ini uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) memiliki pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini untuk pengambilan keputusan hasil uji t bisa diketahui berdasarkan tabel *coefficients*.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar atau signifikan pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen yang sering disimbolkan dengan R^2 (Ghozali, 2018). Nilai R^2 berada antara nol sampai dengan 1. Nilai koefisien determinasi yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independent untuk memberikan penjelasan yang sangat terbatas tentang variabel dependen. Di sisi lain, jika nilai koefisien determinasi lebih besar dari nol (0) memiliki arti bahwa variabel-variabel independen dapat memberikan semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen.

G. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di area *check-in counter* Bandara Internasional Kualanamu. Tujuan pemilihan tempat ini dikarenakan sebagai lokasi *On the Job Training (OJT)* penulis sehingga memudahkan penulis dalam melakukan observasi dan pengumpulan data.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dimulai dari bulan oktober 2023 hingga februari 2024 di Bandara Internasional Kualanamu dilanjutkan dengan seminar proposal dan pengumpulan data untuk tugas akhir hingga bulan juli 2024.

1

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan penulis saat melakukan kegiatan OJT di Bandara Internasional Kualanamu, penulis menemukan bahwa masih terjadi antrian panjang di *check-in counter*. Salah satu penyebabnya yaitu penanganan bagasi terutama kepada penumpang yang membawa bagasi berlebih (*over baggage*). Penumpang yang membawa bagasi berlebih sering mengurangi atau menyesuaikan kembali bagasi kabin nya pada waktu proses pelayanan *check-in* untuk menghindari biaya tambahan. Hal ini tentu saja mengakibatkan waktu proses pelayanan *check-in* penumpang membutuhkan waktu yang lebih lama. Untuk mencegah terjadinya masalah tersebut pada salah satu maskapai/island *check-in counter* yaitu Citilink terdapat sebuah alat yaitu *baggage test unit* yang dapat digunakan oleh penumpang untuk memastikan berat dan dimensi bagasi kabin nya sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Hasil observasi penulis menunjukkan bahwa penumpang yang tidak menggunakan *baggage test unit* sebelum melakukan proses *check-in* terutama penumpang yang membawa bagasi berlebih (*over baggage*) waktu pelayanan *check-in* nya 3 sampai 4 menit, sedangkan penumpang yang menggunakan *baggage test unit* untuk memeriksa berat dan dimensi bagasi kabinnya sebelum melakukan proses *check-in* untuk memastikan bahwa bagasi kabinnya sudah sesuai dengan aturan maskapai, waktu pelayanan *check-in* penumpang tersebut kurang dari 2 menit 30 detik yang memenuhi standar waktu pelayanan *check-in* per penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan *baggage test unit* dapat membantu mengurangi waktu pelayanan *check-in* penumpang.

2. Karakteristik Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 50 orang yang merupakan penumpang yang menggunakan *baggage test unit* sebelum melakukan proses *check-in* di Bandara Internasional Kualanamu. Kuesioner dibagikan kepada

responden melalui *google form*. Karakteristik responden dapat diuraikan berdasarkan jenis kelamin dan usia sebagai berikut.

a. Jenis Kelamin

Tabel IV. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki - laki	21	42%
2	Perempuan	29	58%
	Total	50	100%

Sumber: Penulis (2024)

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa dari total 50 responden, 21 orang (42%) berjenis kelamin laki-laki dan 29 orang (58%) berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

b. Usia

Tabel IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	18-25 tahun	20	40%
2	26-35 tahun	14	28%
3	36-45 tahun	9	18%
4	>45 tahun	7	14%
	Total	50	100%

Sumber: Penulis (2024)

Berdasarkan tabel tersebut dari total 50 responden 20 orang (40%) berusia 18-25 tahun, 14 orang (28%) berusia 26-35 tahun, 9 orang (18%) berusia 36-45 tahun, dan 7 orang (14%) berusia >45 tahun. Dengan demikian dapat diketahui bahwa penumpang yang menggunakan *baggage test unit* sebelum melakukan proses *check-in* lebih banyak pada rentang usia 18-25 tahun.

3. Uji Instrument

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu instrument penelitian pada setiap variabel. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis *pearson correlation*. Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika nilai r hitung $>$ r tabel maka data dinyatakan valid dimana data r tabel dapat dilihat pada tabel *product moment*, sebaliknya jika nilai r hitung $<$ r tabel maka data dinyatakan tidak valid (Wahyuni, 2020).

Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Penggunaan <i>Baggage Test</i> Unit (X)	X1	0,560	0,279	Valid
		X2	0,613	0,279	Valid
		X3	0,589	0,279	Valid
		X4	0,668	0,279	Valid
		X5	0,669	0,279	Valid
		X6	0,636	0,279	Valid
2	Proses Pelayanan <i>Check-In</i> Penumpang (Y)	Y1	0,724	0,279	Valid
		Y2	0,758	0,279	Valid
		Y3	0,630	0,279	Valid
		Y4	0,606	0,279	Valid
		Y5	0,773	0,279	Valid

Sumber: SPSS version 26

Berdasarkan tabel hasil pengujian validitas yang dilakukan pada masing- masing variabel di atas dengan jumlah responden sebanyak 50 orang menunjukkan bahwa semua nilai r hitung $>$ r tabel pada variabel penggunaan *baggage test unit (X)* dan variabel proses pelayanan *check-in* penumpang (Y) sehingga dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsisten atau tidaknya instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini uji reliabilitas

menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka data disebut dapat dinyatakan reliabel, sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka data tersebut dinyatakan tidak reliabel (Wahyuni, 2020).

Tabel IV. 4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
1	Penggunaan <i>Baggage Test Unit</i> (X)	0,678	6	Reliabel
2	Proses Pelayanan <i>Check-In</i> Penumpang (Y)	0,730	5	Reliabel

Sumber: SPSS version 26

Berdasarkan tabel hasil pengujian reliabilitas di atas dapat dilihat bahwa untuk variabel penggunaan *baggage test unit* (X) nilai *Cronbach's Alpha* adalah $0,678 > 0,60$ dan variabel proses pelayanan *check-in* penumpang (Y) nilai *Cronbach's Alpha* $0,730 > 0,60$ sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa semua pertanyaan dapat dinyatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui distribusi data dalam suatu penelitian normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika nilai signifikansi $> 0,05$ data dapat dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$ data dinyatakan tidak berdistribusi normal (Sugiyono, 2022).

Tabel IV. 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std.Deviation	2,86583891
MostExtreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,067
	Negative	-,088
Test Statistic		,088
Asymp Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: SPSS *version* 26

Berdasarkan hasil uji normalitas pada SPSS *version* 26 menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov* diatas diketahui bahwa nilai *Asmp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,200 > 0,05 artinya bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi memiliki ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser. Kriteria pengujian uji glejser adalah jika nilai signifikansi > 0,05 artinya tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, sebaliknya jika nilai signifikansi < 0,05 artinya terjadi gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

Tabel IV. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a					
Model	Unstandar dized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	3,201	1,776		1,802	,078
X	-,045	,081	-,079	-,548	,586

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: SPSS *version 26*

Berdasarkan tabel hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser di atas dapat dilihat nilai signifikansi variabel penggunaan *baggage test unit* (X) adalah 0,586 > 0,05 sesuai dengan kriteria pengujian uji glejser artinya tidak terdapat gejala heteroskedasitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan atau korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya) (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini uji autokorelasi menggunakan uji *Durbin-Watson* yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV. 7 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin- Watson
1	,389 ^a	,151	,133	2,896	1,769

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber: SPSS *version 26*

Syarat agar data dinyatakan tidak terjadi gejala autokorelasi adalah $DW > DU$ dan $DW < 4-DU$, sebaliknya jika nilai $DW < DU$ dan $DW > 4-DU$ hal ini menyatakan terjadi gejala autokorelasi. Dalam penelitian ini nilai DU dapat dilihat berdasarkan tabel Durbin-Watson (DW) $\alpha = 5\%$ pada $k=1$ dan $n=50$ yaitu 1,5849. Berdasarkan

tabel hasil uji autokorelasi diatas nilai Durbin-Watson $1,769 > 1,5849$ dan $1,769 < 2,4151$ artinya tidak terjadi gejala autokorelasi.

d. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel independen dan variabel dependen terdapat hubungan yang linear. Kriteria pengujian pada uji linearitas adalah jika nilai signifikansi *deviation from linearity* $> 0,05$, maka terdapat hubungan linear antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), sebaliknya jika nilai signifikansi *deviation from linearity* $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel X dan variabel Y (Ghozali, 2018).

Tabel IV. 8 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X Between Groups	(Combined)	130,776	11	11,889	1,316	,253
	Linearity	71,641	1	71,641	7,930	,008
	Deviation from Linearity	59,135	10	5,914	,655	,758
Within Groups		343,304	38	9,034		
Total		474,080	49			

Sumber: SPSS version 26

Berdasarkan tabel ANOVA hasil uji linearitas diatas dapat diketahui bahwa nilai *deviation from linearity* adalah $0,758 > 0,05$ artinya terdapat hubungan yang linear antara variabel penggunaan *baggage test unit* (X) dan variabel proses pelayanan *check-in* penumpang (Y) sesuai dengan kriteria pengujian linearitas.

5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dan terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan (Sahir, 2021). Persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y = a + bX$.

Tabel IV. 9 Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	12,338	2,897		4,260	,000
	Penggunaan_Baggage_Test_Unit	,387	,133	,389	2,923	,005
a. Dependent Variable: Proses_Pelayanan_Check_in						

Sumber: SPSS *version 26*

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diatas diperoleh nilai koefisien regresi $b = 0,387$ dan konstanta $a = 12,338$. Dengan demikian persamaan regresi $Y = a + bX$ adalah $Y = 12,338 + 0,387X$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X mempunyai pengaruh terhadap variabel Y dengan arah yang positif. Artinya apabila penggunaan *baggage test unit* (X) meningkat sebesar 1% maka proses pelayanan *check-in* (Y) meningkat sebesar 0,387.

a. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Kriteria pengujian pada uji t yaitu jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, sebaliknya jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak maka dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y (A. D. Putri dkk., 2023).

Tabel IV. 10 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	12,338	2,897		4,260	,000
	X	,387	,133	,389	2,923	,005
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: SPSS *version 26*

Pada tabel *coefficients* hasil uji t di atas dapat dilihat nilai signifikansi variabel penggunaan *baggage test unit* (X) $0,005 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis yang telah di buat, yaitu:

- a. H0: Tidak terdapat pengaruh penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu
- b. H1: Terdapat pengaruh penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu

Dapat disimpulkan H0 ditolak dan H1 diterima artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel penggunaan *baggage test unit* (X) terhadap variabel proses pelayanan *check-in* penumpang (Y)

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menggambarkan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Dengan melakukan uji koefisien determinasi ini akan dapat diketahui seberapa besar variabel independent mampu menjelaskan variabel dependennya, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor yang lain (Ghozali, 2018).

Tabel IV. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,389 ^a	,151	,133	2,896
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: SPSS version 26

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel *model summary* di atas dapat diketahui bahwa nilai *R Square* antara variabel penggunaan *baggage test unit* (X) terhadap variabel proses pelayanan *check-in* penumpang (Y) adalah 15,1% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Pembahasan

Bagasi kabin merupakan barang yang dibawa ke dalam kabin pesawat oleh penumpang sendiri selama melakukan perjalanan udara untuk memenuhi keperluan sehari-hari atau kebutuhan mereka selama penerbangan. Bagasi kabin berbeda dengan bagasi yang harus diserahkan pada saat *check-in* untuk dimasukkan ke dalam kargo pesawat. Bagasi kabin biasanya memiliki batasan ukuran dan berat yang lebih kecil yang ditetapkan oleh maskapai penerbangan.

Contoh bagasi kabin yang sering dibawa oleh penumpang seperti koper kecil, tas tangan, ransel, laptop *bag*, dan barang pribadi lainnya yang diperlukan penumpang selama melakukan penerbangan. Bagasi kabin memberikan keuntungan bagi penumpang karena mereka dapat dengan mudah mengakses barang-barang penting mereka dan memberikan rasa aman karena barang mereka berada di bawah pengawasan langsung penumpang itu sendiri selama perjalanan.

Baggage test unit adalah perangkat atau alat yang digunakan untuk menguji atau memeriksa berat dan dimensi bagasi kabin penumpang. Alat ini biasanya berada di area *check-in counter*. Penumpang yang menggunakan *baggage test unit* sebelum melakukan proses *check-in* dapat memastikan sendiri bahwa berat dan dimensi bagasi kabin nya sudah sesuai dengan aturan maskapai atau belum.

Dengan memeriksa dimensi dan berat bagasi kabin sebelum penumpang menuju ke *boarding gate*, petugas di bandara juga dapat mengantisipasi lebih dini potensi terjadinya masalah terkait berat dan dimensi bagasi kabin sehingga mengurangi kemungkinan penundaan atau masalah saat proses boarding, karena penumpang dapat diberitahu atau diberikan kesempatan untuk menyesuaikan bagasi kabin mereka jika terlalu besar atau berat.

Penggunaan *baggage test unit* juga dapat membantu penumpang untuk menghindari masalah terkait berat dan dimensi bagasi kabin yang dapat memperlambat waktu proses pelayanan *check-in* karena hal ini dapat mengakibatkan antrian panjang di *check-in counter*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh (Putrie Annike Resty & Saputra Andika, 2023) yang menyatakan bahwa salah satu masalah yang sering dihadapi petugas *check-in counter* yang dapat menyebabkan

antrian panjang adalah penanganan kepada penumpang yang membawa bagasi berlebih (*over baggage*).

Dengan proses pelayanan *check-in* penumpang yang memenuhi standar waktu pelayanan yaitu tidak lebih dari 2 menit 30 detik sekaligus menghindari terjadinya antrian panjang di *check-in counter*, tentunya hal ini dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang selama berada di bandara. Penumpang cenderung merasa lebih puas dengan proses *check-in* yang lebih cepat dan efisien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh (Zakiyah & Ginusti, 2022) yang menyatakan bahwa proses pelayanan *check-in* yang baik adalah salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kenyamanan dan kepuasan penumpang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang. Fokus utama adalah pada perbandingan waktu proses pelayanan *check-in* untuk penumpang yang menggunakan dan tidak menggunakan *baggage test unit* sebelum melakukan proses pelayanan *check-in*. Proses pelayanan *check-in* adalah serangkaian langkah yang harus dilakukan penumpang untuk memperoleh *boarding pass* sebelum mereka bisa naik ke pesawat. Proses *check-in* dimulai dari pemeriksaan tiket, identitas penumpang, dan penanganan bagasi hingga mendapatkan *boarding pass*. Proses ini merupakan bagian penting dari persiapan sebelum melakukan penerbangan.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan *baggage test unit* di *check-in counter* Bandara Internasional Kualanamu menggunakan teknik sampling kuota (Sahir, 2021) (Amelia dkk., 2023) dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden. Data dari responden dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan *google form*. Setelah data dikumpulkan dilakukan analisis data untuk mengetahui pengaruh penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang.

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan maka diperoleh nilai signifikansi 0,005 yang lebih kecil dari 0,05 artinya H₀ ditolak dan H₁ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara penggunaan *baggage test*

unit terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu, artinya semakin meningkat intensitas penggunaan *baggage test unit* maka proses pelayanan *check-in* penumpang semakin baik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *baggage test unit* memiliki dampak positif terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di bandara. Dengan mempercepat waktu proses *check-in*, sekaligus dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang di bandara. Penggunaan *baggage test unit* dapat dinilai sebagai salah satu langkah untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengoptimalkan penanganan bagasi kabin penumpang dan meningkatkan kualitas layanan di bandara.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu. Penggunaan *baggage test unit* secara signifikan dapat membantu penumpang untuk mengurangi waktu proses pelayanan *check-in* dan menghindari antrian panjang di *check-in counter*.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian yang telah diperoleh yaitu di setiap maskapai/*island check-in counter* sebaiknya disediakan *baggage test unit* agar semua penumpang dapat menggunakannya sebelum melakukan proses *check-in* guna memastikan berat dan dimensi bagasi kabin nya sudah sesuai dengan aturan maskapai sehingga dapat membantu mengurangi waktu pelayanan *check-in* penumpang serta menghindari antrian panjang di *check-in counter*. Selanjutnya untuk memastikan *baggage test unit* dapat digunakan dengan maksimal oleh penumpang sebaiknya ditambahkan papan petunjuk penggunaan yang jelas dan mudah dipahami terkait manfaat dan cara penggunaan *baggage test unit*.

DAFTAR PUSTAKA

- Albana, F., & Firdausy, D. M. (2022). Pengaruh Kinerja Penanganan Dan Kualitas Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Maskapai Citilink Rute Malang-Jakarta. 2(3), 310–319. <https://doi.org/10.55606/jaem.v2i3.355>
- Amelia, D., Setiaji, B., Jarkawi, Primadewi, K., Habibah, U., Peny, T. L. L., Rajagukguk, K. P., Nugraha, D., Safitri, W., Wahab, A., Larisu, Z., & Dharta, F. Y. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. <https://penerbitzaini.com/>
- Amruddin, Priyanda Roni, Agustina Tri Siwi, Ariantini Nyoman Sri, Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif. Pradina Pustaka.
- Ananta, N. Y., & Albanna, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Kepulauan Riau. Dalam Media Online) Jurnal Ground Handling Dirgantara (Vol. 5, Nomor 2). <https://doi.org/10.56521/jgh.v4i02.686>
- Andriani, N. (2023). Analisis Penanganan Operasional Baggage Handling System Dalam Meningkatkan Keamanan Bagasi Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Nusa Tenggara Barat. Dalam Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan (Vol. 1, Nomor 4). <https://doi.org/10.61132/maeswara.v1i4.69>
- Angkasa Pura II. (2020). Bandara Internasional Kualanamu. Angkasa Pura II. https://angkasapura2.co.id/id/business_relation/our_airport/17-bandara-internasional-kualanamu
- Arianty, N., & Andira, A. (2021). Pengaruh Brand Image dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembeli. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v4i1.6766>
- Astuti, A. F., & Yudianto, K. (2023). Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Layanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Dalam Media Online) Jurnal Ground Handling Dirgantara (Vol. 5, Nomor 1). <https://doi.org/10.56521/jgh.v4i02.739>
- Citilink. (2024). Info Bagasi. Citilink. <https://www.citilink.co.id/en/baggage-info>
- Dahri, M. (2020). Pengantar Belajar Statistika Dasar. <https://doi.org/10.31219/osf.io/spzyr>
- Disastra, I. F., & Ginusti, G. N. (2022). Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Oleh PT Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2630>
- Fadilla, Z., Ketut Ngurah Ardiawan, M., Eka Sari Karimuddin Abdullah, M., Jannah Ummul Aiman, M., & Hasda, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif (2022 ed.). <http://penerbitzaini.com>

- Ferdian, M. (2020). Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara. <https://doi.org/10.35968/jh.v1i1.650>
- Frisnawati, E., Roellyanti, M. V., & Syafira, N. R. (2023). Pengaruh Kinerja Petugas Pasasi Dalam Sweeping Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i02.988>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Vol.9th). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habibah, I. W. E., & Kusuma, N. M. P. (2024). Analisis Penanganan Kompensasi Delay pada Maskapai Lion Air terhadap Kepuasan Penumpang oleh PT Kokapura di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. 5, 540. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i2.3526>
- Jamhary, Tambun, M. S. M. O. S. S., & Tumanggor, A. H. U. (2022). Analisis Waktu Pelayanan Check In Counter Di Bandara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/13526>
- Khoirunnisa, S., & Astutik, S. P. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali Dengan Metode Customer Satisfaction Index. Jurnal Kewarganegaraan, 6(1). <https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2682>
- Maharani, N. C., & Sutarwati Sri. (2023). Upaya Meningkatkan Pelayanan Untuk Mencapai On Time Performance Pada Petugas Check-In Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta (Vol. 5, Nomor 1). <https://doi.org/10.56521/jgh.v5i01.856>
- Manafe, M. T. P., & Fatmayati, F. (2023). Pengaruh Service Excellent Petugas Check In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. <https://doi.org/10.59581/jmk-widyakarya.v1i5.1144>
- Martono K. (2020). Pelayanan Penumpang Untuk Menarik Wisatawan Asing (Wisman) Di Indonesia (Vol. 10, Nomor 2). <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-> <https://doi.org/10.35968/jh.v10i2.467>
- Masito, F., Komalasari, Y., Idyaningsih, N., Hamzah, S., & Winarto, H. (2022). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat. Airman: Jurnal Teknik dan Keselamatan Transportasi, 5(2), 127–134. <https://doi.org/10.46509/ajtk.v5i2.288>
- Maulina Evaf. (2022). Peranan Unit Operation Dalam Mempersiapkan Pemberangkatan Pesawat Udara Pada Maskapai Penerbangan Di Bandara Soekarno Hatta, Jakarta. <https://doi.org/10.35968/jmm.v13i1.832>
- Nataya, D. V., & Yudianto, K. (2022). Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia di Bandar Udara International Yogyakarta. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v4i6.1219>

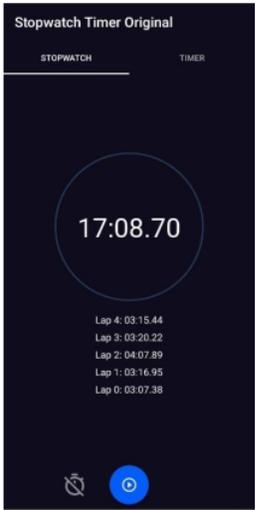
- Nawari, M. A., & Nieamah, K. F. (2023). Analisis Potensi Pariwisata Di Kawasan Aerotropolis Yogyakarta International Airport (YIA). *Jurnal Mahasiswa*, 5(3), 91–102. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v5i3>
- Norfai. (2020). *Manajemen Data Menggunakan SPSS*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary.
- Nubatonis Reonaldi Altofianus, & Laksana, A. P. (2023). Analisis Pemahaman Penumpang Terhadap Penerapan Bagasi Berbayar Maskapai Lion Air di Bandar Udara El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur. <https://doi.org/10.51903/jupea.v3i1.627>
- Nurchahyo, Y. B., Ramadhan, G. R., Supriadi, A., Ardiani, G. T., & L.K, D. H. (2023). Pendekatan Non Parametik: Apakah Industri Penerbangan Indonesia Sudah Efisien? *WELFARE Jurnal Ilmu Ekonomi*, 4(1), 42–53. <https://doi.org/10.37058/wlfr.v4i1.7048>
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- PM 30 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. (2021). Menteri Perhubungan.
- Prayudhista, E., & Aminatuzzuhro, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Oleh PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2426>
- Priadana Sidik, & Sunarsi Denok. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Putra, W. A. (2022). Analisis Penanganan Unit Lost And Found Dalam Kasus Damage Baggage Pada Saat Tiba Di Arrival Station Bandar Udara Tjlik Riwut Palangkaraya Periode Agustus-Oktober 2021. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i2.3037>
- Putri, A. D., Ahman, Hilmia, R. S., Almaliyah, S., & Permana, S. (2023). Pengaplikasian Uji T Dalam Penelitian Eksperimen. 4(3). <https://doi.org/10.46306/lb.v4i3>
- Putri, L. R. (2020). Pengaruh Pariwisata Terhadap Peningkatan PDRB Kota Surakarta. <https://jurnal.uns.ac.id/cakra-wisata/article/view/41082>
- Putrie Annike Resty, & Saputra Andika. (2023). Analisis Kinerja Petugas Check In Counter Pada PT. Garuda Angkasa Cabang Yogyakarta International Airport. *Journal of Management and Social Sciences (JMSS)*, 1(1). <https://doi.org/10.59031/jmss.v1i1.77>
- Raden, A. P., & Ambarsari, N. A. (2023). *Analysis of the Application of Paid Baggage on the Interests of Lion Air Airline Passengers at Komodo Airport, Labuan Bajo, East Nusa Tenggara*. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi (JUPEA)*, 3(3). <http://hubud.dephub.go.id/https://doi.org/10.51903/jupea.v3i3.808>

- Rafiq, A. (2020). Dampak Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Suatu Masyarakat. <https://doi.org/10.33822/gk.v3i1.1704>
- Rahmawati, Q. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Boarding Gate Dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. 2(3), 300–309. <https://doi.org/10.55606/jaem.v2i3.354>
- Sahir, S. H. (2021). Metodologi Penelitian. www.penerbitbukumurah.com
- Samaloisa, A. P., Hidayat, A., & Tjiptowidjojo, A. (2022). Pengembangan Terminal Penumpang Bandar Udara Rokot Sipora Kabupaten Kepulauan Mentawai. Dalam *Jurnal CSDS* (Vol. 1, Nomor 1). <https://doi.org/10.37477/csds.v1i1.370>
- Saputri, R. D. (2023). Pengaruh Penanganan *Sweeping Bagasi* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia Di Yogyakarta International Airport. *Student Research Journal*, 1(4), 189–206. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i4>
- Sari, A. N., & Wakhidah, E. N. (2022). Pengaruh Bagasi Berbayar Dan Kenaikan Harga Tiket Pesawat Terhadap Minat Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. <https://doi.org/10.36841/consilium.v2i2.2110>
- Siregar, D., Daulay, A., Sabrina, H., Aramita, F., & Tarigan, E. D. S. (2024). Pengaruh Manajemen Kewirausahaan terhadap Daya Saing UMKM di Sektor Pariwisata Kabupaten Deli Serdang. *EKOMA: Jurnal Ekonomi*, 3(2). <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i2.3037>
- Soleh, A. M., Oka, I. G. A. A. M., & Kristiawan Muhammad. (2020). Kondisi Literasi Media Digital Dalam Aktifitas Kerja Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang. <http://dx.doi.org/10.17977/um027v5i22020p051>
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma. <https://doi.org/10.35968/jmm.v12i1.631>
- Susilowati Tri, & Nurfadilah Dila. (2022). Prosedur Penanganan Berat dan Keseimbangan Pesawat Garuda GA 320 Pada Saat Take Off dan Landing di Unit Load Control PT Gapura Angkasa. <https://doi.org/10.35968/jmm.v13i2.939>
- Syafei, I., & Basri Said, L. (2022). Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. <https://doi.org/10.52103/jfo.v2i1.868>
- Tatrasandi, D., A.D, Y. S. M., & Taaqbier, M. (2022). Pengaruh Mesin Self Check-in Terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2). www.citilink.co.id. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i2.3122>

- Tomos, Y. K., & Astutik Septiyani Putri. (2023). Analisis Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. <https://doi.org/10.57235/motekar.v1i2.1061>
- Utama Bayu Dananjaya, & Rezki Jahen Fachrul. (2021). Perkembangan Industri Penerbangan dan Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v6i2.1901>
- Utama, M. E. P., & Roellyanti, M. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3034387>
- UU No.1 Tentang Penerbangan. (2009). Kementerian Perhubungan.
- Wahyuni, M. (2020). Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Olah Data Manual Dan SPSS Versi 25. Bintang Pustaka Madani.
- Widyaningrum, K. A., & Susanti, A. (2023). Analisis Fasilitas Area Check-in Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda. Dalam Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi (Vol. 1, Nomor 3). <https://journal.unesa.ac.id/index.php/mitrans/article/view/24763/10747>
- Yonathan, E. V., & Yudianto, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i2.3485>
- Yuniar, D. C., Munir, M. S., Febiyanti, H., & Anwar, S. (2023). *Development of X Ray Simulator Learning Media in Junior Aviation Security Course Based on MOOCS*. 8(1), 50–60. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v8i1.10438>
- Zakiah, I., & Ginusti, G. N. (2022). Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Jurnal Multidisiplin Madani, 2(5), 2095–2110. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i5.313>

LAMPIRAN

Lampiran A Observasi Penulis

NO	WAKTU <i>CHECK-IN</i>	KONDISI <i>CHECK-IN COUNTER</i>
1		
2		

Lampiran B *Baggage Test Unit*



Lampiran C Ketentuan bagasi kabin Berdasarkan PM 30 Tahun 2021

h. ketentuan Bagasi Kabin yaitu:

- 1) Bagasi Kabin dengan ketentuan sesuai tipe pesawat yang dioperasikan yaitu:
 - a) pesawat jet dan pesawat propeller di atas 30 (tiga puluh) tempat duduk dengan berat 7 (tujuh) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.
 - b) pesawat propeller sampai dengan 30 (tiga puluh) tempat duduk dengan berat 5 (lima) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.
- 2) Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan **baggage test unit** yang disesuaikan dengan ukuran dimensi *headrack* kabin setiap tipe pesawat yang dioperasikan.
- 3) Informasi disampaikan melalui pengumuman resmi secara tertulis yang diletakkan di *check in counter*, **baggage test unit** dan/atau *standing banner*.
- 4) Bagasi Kabin yang melebihi ketentuan butir 1), diberlakukan sebagai Bagasi Tercatat dan selisih berat dikenakan biaya Bagasi Tercatat apabila berat Bagasi Tercatat telah melebihi ketentuan Bagasi Tercatat cuma-cuma.

Lampiran D Surat Pernyataan Kuesioner**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i
Di Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswi ² Program Studi Manajemen Bandar Udara di Politeknik Penerbangan Palembang

Nama : Cintia Fidella
NIT : 55242110009

Dalam rangka untuk menyelesaikan tugas akhir, saya melakukan penelitian tentang “Pengaruh penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu” sekiranya saudara/i berkenan sebagai responden untuk mengisi kuesioner ini, saya berharap saudara/i menjawab kuesioner ini dengan jujur dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang saudara/i berikan hanya akan digunakan untuk penelitian ini.

Atas kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,



Cintia Fidella
NIT. 55242110009

Lampiran E *Google Form* Kuesioner

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

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk menyelesaikan Tugas Akhir pada Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara di Politeknik Penerbangan Palembang, dengan ini saya Cintia Fidella menyampaikan kuesioner penelitian mengenai "Pengaruh Penggunaan *Baggage Test Unit* Terhadap Proses pelayanan *Check-In* Penumpang di Bandara Internasional Kualanamu". Data yang saudara/i berikan akan dirahasiakan dan hanya akan digunakan untuk penelitian ini. Saya mengucapkan terimakasih atas kesediaan saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk menjawab semua pernyataan dalam kuesioner ini.

[Sign in to Google](#) to save your progress. [Learn more](#)

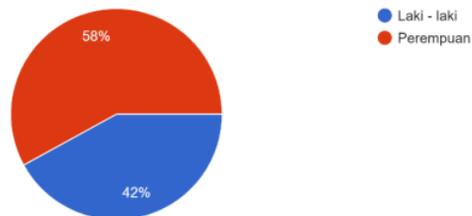
* Indicates required question

Nama *

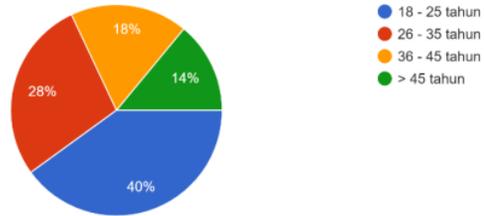
Your answer

Lampiran F Jawaban Responden

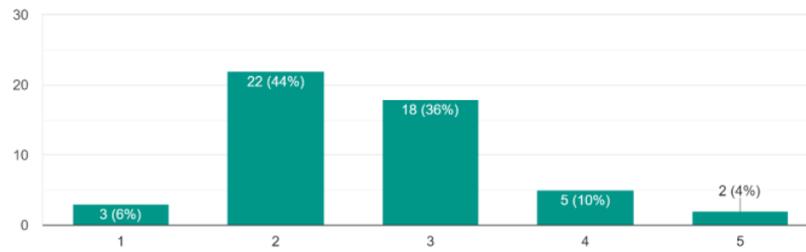
Jenis Kelamin
50 jawaban



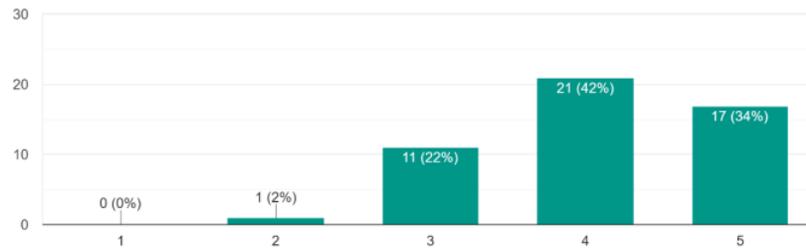
Usia
50 jawaban



1. Di setiap maskapai/island check-in counter sudah tersedia baggage test unit
50 jawaban

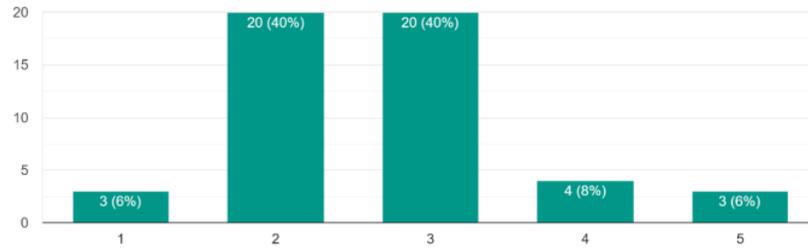


2. Saya merasa penggunaan baggage test unit tidak sulit
50 jawaban



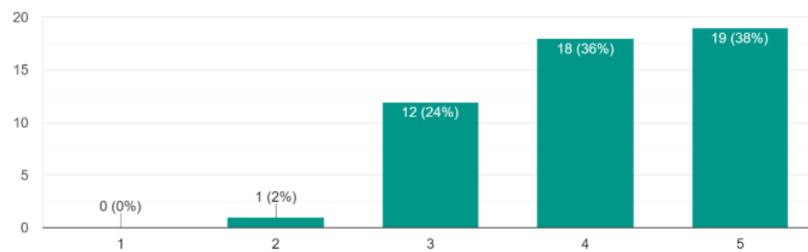
3. Petunjuk penggunaan baggage test unit sudah jelas dan membantu saya dalam memahami cara menggunakannya

50 jawaban



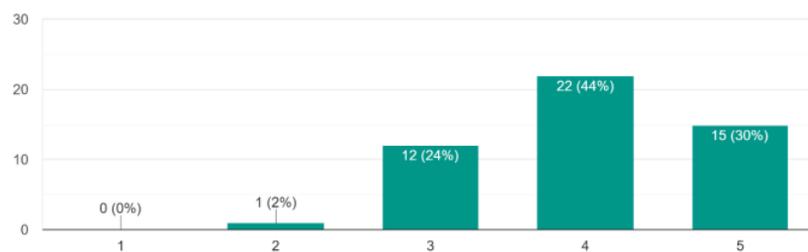
4. Saya merasa lebih mudah untuk memahami aturan berat dan dimensi bagasi kabin setelah menggunakan baggage test unit

50 jawaban



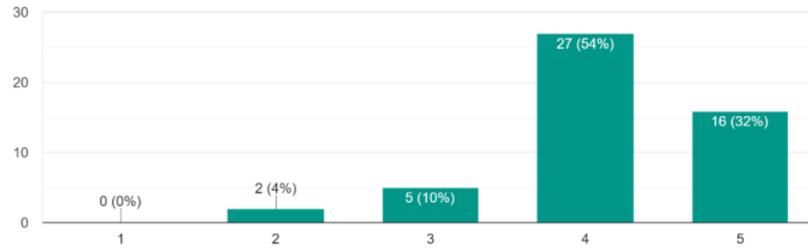
5. Penggunaan baggage test unit membantu saya untuk lebih disiplin dalam mematuhi aturan berat dan dimensi bagasi kabin

50 jawaban



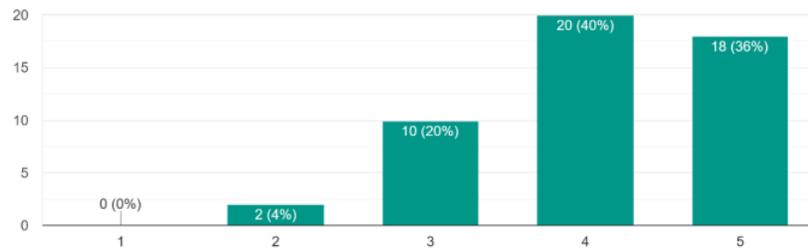
6. Penggunaan baggage test unit membuat proses pemeriksaan berat dan dimensi bagasi kabin saya menjadi lebih transparan

50 jawaban



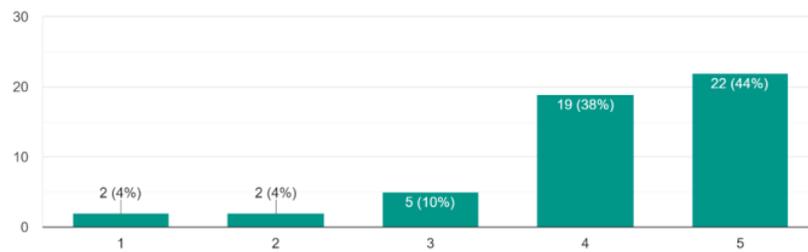
1. Penggunaan baggage test unit membantu mengurangi waktu pelayanan check-in saya

50 jawaban



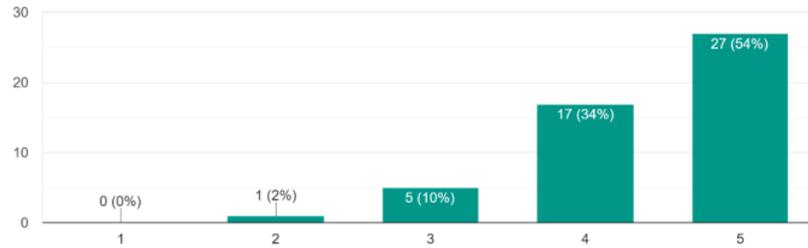
2. Penggunaan baggage test unit membantu mengurangi waktu antrian saya selama melakukan proses check-in

50 jawaban



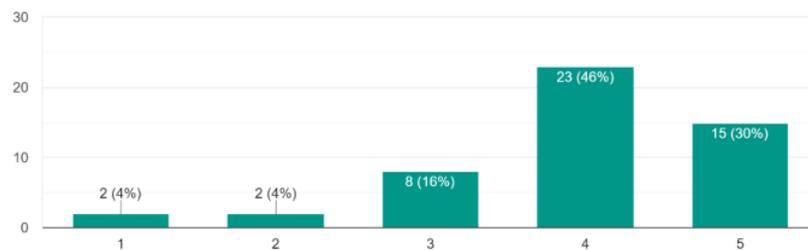
3. Proses check-in saya menjadi lebih terorganisir dengan menggunakan menggunakan baggage test unit terlebih dahulu

50 jawaban



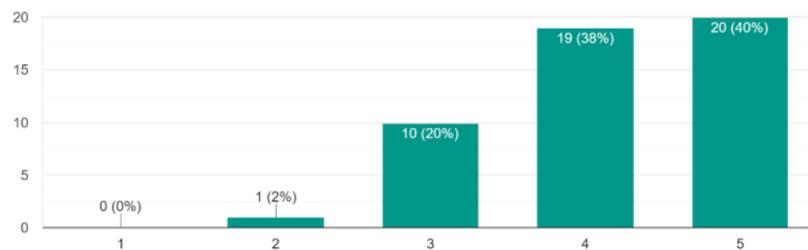
4. Penggunaan baggage test unit membantu saya untuk menghindari masalah terkait berat dan dimensi bagasi kabin saat proses check-in

50 jawaban



5. Petugas di check-in counter responsif dan membantu dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan terkait dengan proses check-in dan penggunaan baggage test unit

50 jawaban



Lampiran G Tabulasi Data Variabel X

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X_TOTAL
1	3	4	3	3	3	4	20
2	2	4	3	4	4	4	21
3	3	5	3	3	3	3	20
4	4	5	4	3	3	5	24
5	4	4	5	4	4	4	25
6	5	5	5	5	5	5	30
7	4	4	4	4	4	4	24
8	2	5	2	4	5	4	22
9	2	5	2	3	3	4	19
10	2	4	2	5	4	5	22
11	2	3	2	5	4	5	21
12	3	3	3	5	4	5	23
13	3	5	3	3	3	5	22
14	2	4	3	4	4	4	21
15	3	4	2	4	4	4	21
16	3	3	2	3	3	3	17
17	3	3	3	3	3	3	18
18	2	2	2	2	2	2	12
19	2	5	2	5	5	5	24
20	2	4	2	4	4	4	20
21	3	3	3	3	3	4	19
22	3	5	3	5	5	3	24
23	2	5	3	5	5	5	25
24	3	5	3	5	5	5	26
25	2	4	3	5	5	4	23
26	2	4	2	5	5	4	22
27	2	4	3	4	4	4	21
28	3	3	2	4	4	4	20
29	2	3	2	3	4	4	18
30	2	5	2	4	3	4	20
31	2	5	2	4	4	4	21
32	3	3	3	3	3	3	18
33	2	4	3	4	4	2	19
34	2	4	2	4	4	5	21
35	4	4	4	4	4	4	24
36	3	3	3	3	5	4	21
37	4	4	4	4	4	4	24
38	1	4	1	4	4	4	18
39	1	5	1	4	4	5	20
40	3	3	3	3	3	4	19
41	2	3	2	5	3	4	19
42	2	4	2	4	4	4	20

43	3	5	2	5	5	5	25
44	5	5	5	5	5	5	30
45	3	5	3	5	4	5	25
46	1	5	1	5	5	5	22
47	2	4	2	5	5	4	22
48	3	4	3	5	5	4	24
49	2	4	2	5	5	4	22
50	3	4	3	5	4	5	24

Lampiran H Tabulasi Data Variabel Y

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y_TOTAL
1	4	4	4	5	4	21
2	5	5	5	4	4	23
3	4	3	3	4	3	17
4	5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	4	5	22
6	4	5	4	4	5	22
7	4	1	5	4	4	18
8	4	1	4	4	3	16
9	3	4	4	3	5	19
10	3	5	5	4	4	21
11	5	5	5	4	4	23
12	5	5	5	4	5	24
13	5	5	5	5	5	25
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	3	3	5	4	3	18
17	3	4	5	3	3	18
18	2	2	5	5	5	19
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	5	4	24
22	4	5	5	4	4	22
23	4	4	5	2	5	20
24	5	4	5	1	5	20
25	5	5	4	1	4	19
26	5	5	5	5	5	25
27	5	4	5	5	4	23
28	4	5	5	4	4	22
29	4	4	4	3	4	19
30	4	5	4	4	4	21
31	3	4	5	4	3	19
32	3	3	3	3	3	15

33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	3	4	3	18
35	5	5	5	5	5	25
36	3	3	3	3	3	15
37	4	4	4	4	3	19
38	3	5	4	4	4	20
39	3	4	5	5	5	22
40	2	2	2	2	2	10
41	3	3	5	3	3	17
42	5	5	5	5	4	24
43	4	4	4	4	4	20
44	5	4	5	5	5	24
45	5	5	4	5	5	24
46	5	5	3	5	5	23
47	4	5	5	5	5	24
48	4	5	5	4	5	23
49	5	4	5	3	5	22
50	5	4	4	3	5	21

Lampiran I Distribusi Nilai r_{tabel}

**Distribusi Nilai r_{tabel}
Signifikansi 5% dan 1%**

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210

Lampiran J Uji Validitas

Correlations								
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X_TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	,043	,087**	-,057	-,018	,080	,560**
	Sig. (2-tailed)		,768	,000	,696	,903	,582	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
X2	Pearson Correlation	,043	1	,089	,381**	,412**	,451**	,613**
	Sig. (2-tailed)	,768		,539	,006	,003	,001	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
X3	Pearson Correlation	,870**	,089	1	-,010	,036	,036	,589**
	Sig. (2-tailed)	,000	,539		,943	,803	,805	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
X4	Pearson Correlation	-,057	,381**	-,010	1	,762**	,524**	,668**
	Sig. (2-tailed)	,696	,006	,943		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
X5	Pearson Correlation	-,018	,412**	,036	,762**	1	,403**	,669**
	Sig. (2-tailed)	,903	,003	,803	,000		,004	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
X6	Pearson Correlation	,080	,451**	,036	,524**	,403**	1	,636**
	Sig. (2-tailed)	,582	,001	,805	,000	,004		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
X_TOTAL	Pearson Correlation	,560**	,613**	,589**	,668**	,669**	,636**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y_TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,521**	,297*	,221	,508**	,724**
	Sig. (2-tailed)		,000	,036	,122	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y2	Pearson Correlation	,521**	1	,293*	,246	,506**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,000		,039	,084	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y3	Pearson Correlation	,297*	,293*	1	,276	,456**	,630**
	Sig. (2-tailed)	,036	,039		,052	,001	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y4	Pearson Correlation	,221	,246	,276	1	,287*	,606**
	Sig. (2-tailed)	,122	,084	,052		,043	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y5	Pearson Correlation	,508**	,506**	,456**	,287*	1	,773**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,043		,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y_TOTAL	Pearson Correlation	,724**	,758**	,630**	,606**	,773**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran K Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,678	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	19,02	7,408	,311	,671
X2	17,56	7,313	,411	,635
X3	18,96	7,182	,337	,664
X4	17,54	6,947	,473	,614
X5	17,62	7,057	,487	,611
X6	17,50	7,316	,454	,623

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,730	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16,64	6,562	,546	,663
Y2	16,58	5,881	,547	,661
Y3	16,32	7,283	,446	,701
Y4	16,78	6,910	,337	,749
Y5	16,56	6,415	,626	,635

Lampiran L Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,000000
	Std. Deviation	2,86583891
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,067
	Negative	-,088
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran M Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,201	1,776		1,802	,078
	X	-,045	,081	-,079	-,548	,586

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran N Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,389 ^a	,151	,133	2,896	1,769

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Lampiran O Uji Linearitas**ANOVA Table**

			Sum of		Mean		
			Squares	df	Square	F	Sig.
Y * X	Between	(Combined)	130,776	11	11,889	1,316	,253
	Groups	Linearity	71,641	1	71,641	7,930	,008
		Deviation from Linearity	59,135	10	5,914	,655	,758
Within Groups			343,304	38	9,034		
Total			474,080	49			

Lampiran P Analisis Regresi Linear Sederhana**Coefficients^a**

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,338	2,897		4,260	,000
	Penggunaan_Baggage_ Test_Unit	,387	,133	,389	2,923	,005

a. Dependent Variable: Proses_Pelayanan_Check_in

Lampiran Q Uji t**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,338	2,897		4,260	,000
	X	,387	,133	,389	2,923	,005

a. Dependent Variable: Y

Lampiran R Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,389 ^a	,151	,133	2,896

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Lampiran S Tabel Durbin-Watson (DW)

Tabel Durbin-Watson (DW)
α = 5%

n	dl								
	k=1	k=2	k=3	k=4	k=5	k=6	k=7	k=8	k=9
6	0,6102	1,4002							
7	0,6996	1,3564	0,4672	1,8964					
8	0,7629	1,3324	0,5591	1,7771	0,3674	2,2866			
9	0,8243	1,3198	0,6291	1,6983	0,4548	2,1282	0,2957	2,5881	
10	0,8791	1,3197	0,6972	1,6413	0,5253	2,0163	0,3760	2,4137	0,2427
11	0,9273	1,3241	0,7580	1,6044	0,5948	1,9280	0,4441	2,2833	0,3155
12	0,9708	1,3314	0,8122	1,5784	0,6577	1,8640	0,5120	2,1766	0,3796
13	1,0097	1,3404	0,8612	1,5621	0,7147	1,8159	0,5745	2,0943	0,4445
14	1,0450	1,3503	0,9054	1,5507	0,7667	1,7788	0,6321	2,0296	0,5052
15	1,0770	1,3605	0,9455	1,5432	0,8140	1,7501	0,6852	1,9774	0,5620
16	1,1062	1,3709	0,9820	1,5396	0,8572	1,7277	0,7340	1,9351	0,6150
17	1,1330	1,3812	1,0154	1,5361	0,8968	1,7101	0,7790	1,9005	0,6641
18	1,1576	1,3913	1,0461	1,5333	0,9331	1,6961	0,8204	1,8719	0,7098
19	1,1804	1,4012	1,0743	1,5355	0,9666	1,6851	0,8588	1,8482	0,7523
20	1,2015	1,4107	1,1004	1,5367	0,9976	1,6763	0,8943	1,8283	0,7918
21	1,2212	1,4200	1,1246	1,5385	1,0262	1,6694	0,9272	1,8116	0,8286
22	1,2395	1,4299	1,1471	1,5408	1,0529	1,6640	0,9579	1,7974	0,8629
23	1,2567	1,4395	1,1682	1,5435	1,0778	1,6597	0,9864	1,7855	0,8949
24	1,2728	1,4488	1,1878	1,5464	1,1010	1,6565	1,0131	1,7753	0,9249
25	1,2879	1,4577	1,2063	1,5495	1,1228	1,6540	1,0381	1,7666	0,9530
26	1,3022	1,4664	1,2236	1,5528	1,1432	1,6523	1,0616	1,7591	0,9784
27	1,3157	1,4748	1,2399	1,5562	1,1624	1,6510	1,0836	1,7527	1,0042
28	1,3284	1,4829	1,2553	1,5596	1,1805	1,6503	1,1044	1,7473	1,0276
29	1,3405	1,4908	1,2699	1,5631	1,1976	1,6498	1,1241	1,7426	1,0487
30	1,3520	1,4984	1,2837	1,5666	1,2138	1,6498	1,1426	1,7386	1,0706
31	1,3630	1,5057	1,2969	1,5701	1,2282	1,6500	1,1602	1,7352	1,0904
32	1,3734	1,5129	1,3093	1,5736	1,2437	1,6505	1,1769	1,7323	1,1082
33	1,3834	1,5200	1,3212	1,5770	1,2576	1,6511	1,1927	1,7298	1,1270
34	1,3929	1,5270	1,3325	1,5805	1,2707	1,6519	1,2078	1,7277	1,1439
35	1,4019	1,5341	1,3433	1,5838	1,2833	1,6528	1,2221	1,7259	1,1601
36	1,4107	1,5411	1,3537	1,5872	1,2953	1,6539	1,2358	1,7245	1,1755
37	1,4190	1,5479	1,3635	1,5904	1,3068	1,6550	1,2489	1,7233	1,1901
38	1,4270	1,5548	1,3730	1,5937	1,3177	1,6563	1,2614	1,7223	1,2042
39	1,4347	1,5616	1,3821	1,5969	1,3283	1,6575	1,2734	1,7215	1,2176
40	1,4421	1,5684	1,3908	1,6000	1,3384	1,6588	1,2848	1,7209	1,2305
41	1,4493	1,5750	1,3992	1,6031	1,3480	1,6603	1,2958	1,7205	1,2428
42	1,4562	1,5814	1,4073	1,6061	1,3573	1,6617	1,3064	1,7202	1,2546
43	1,4628	1,5877	1,4151	1,6091	1,3663	1,6632	1,3166	1,7200	1,2660
44	1,4692	1,5939	1,4226	1,6120	1,3749	1,6647	1,3263	1,7200	1,2769
45	1,4754	1,6000	1,4298	1,6148	1,3832	1,6662	1,3357	1,7200	1,2874
46	1,4814	1,6060	1,4369	1,6176	1,3912	1,6677	1,3448	1,7201	1,2976
47	1,4872	1,6119	1,4435	1,6204	1,3989	1,6692	1,3535	1,7203	1,3073
48	1,4928	1,6177	1,4500	1,6231	1,4064	1,6708	1,3619	1,7206	1,3167
49	1,4982	1,6234	1,4564	1,6257	1,4136	1,6723	1,3701	1,7210	1,3258
50	1,5034	1,6290	1,4625	1,6283	1,4206	1,6739	1,3779	1,7214	1,3346
51	1,5086	1,6345	1,4684	1,6309	1,4273	1,6754	1,3855	1,7218	1,3431
52	1,5135	1,6397	1,4741	1,6334	1,4339	1,6769	1,3929	1,7223	1,3512
53	1,5183	1,6449	1,4797	1,6359	1,4402	1,6785	1,4000	1,7228	1,3592
54	1,5230	1,6500	1,4851	1,6383	1,4464	1,6800	1,4069	1,7234	1,3669
55	1,5276	1,6014	1,4903	1,6406	1,4523	1,6815	1,4136	1,7240	1,3743
56	1,5320	1,6045	1,4954	1,6430	1,4581	1,6830	1,4201	1,7246	1,3815
57	1,5363	1,6075	1,5004	1,6452	1,4637	1,6845	1,4264	1,7253	1,3885
58	1,5405	1,6105	1,5052	1,6475	1,4692	1,6860	1,4325	1,7259	1,3953
59	1,5446	1,6134	1,5099	1,6497	1,4745	1,6875	1,4385	1,7266	1,4019
60	1,5486	1,6162	1,5144	1,6518	1,4797	1,6889	1,4443	1,7274	1,4083
61	1,5524	1,6189	1,5189	1,6540	1,4847	1,6904	1,4499	1,7281	1,4146
62	1,5562	1,6216	1,5232	1,6561	1,4896	1,6918	1,4554	1,7288	1,4206
63	1,5599	1,6243	1,5274	1,6581	1,4943	1,6932	1,4607	1,7296	1,4265
64	1,5635	1,6268	1,5315	1,6601	1,4990	1,6946	1,4659	1,7303	1,4322
65	1,5670	1,6294	1,5355	1,6621	1,5035	1,6960	1,4709	1,7311	1,4378
66	1,5704	1,6318	1,5395	1,6640	1,5079	1,6974	1,4758	1,7319	1,4433
67	1,5738	1,6343	1,5433	1,6660	1,5122	1,6988	1,4806	1,7327	1,4486
68	1,5771	1,6367	1,5470	1,6678	1,5164	1,7001	1,4853	1,7335	1,4537
69	1,5803	1,6390	1,5507	1,6697	1,5205	1,7015	1,4899	1,7343	1,4588
70	1,5834	1,6413	1,5542	1,6715	1,5245	1,7028	1,4943	1,7351	1,4637

Tugas Akhir Cintia Fidella.pdf

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

3%

2

repository.poltekbangplg.ac.id

Internet Source

1%

3

Submitted to Universitas Sanata Dharma

Student Paper

1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

Tugas Akhir Cintia Fidella.pdf

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76
