

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan judul dan permasalahan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

Pelayanan terhadap pengguna jasa di terminal keberangkatan Bandar Udara Radin Inten II Lampung masih belum optimal. Waktu menunggu antrian *check-in* lebih dari 30 menit dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke *check-in counter* dan waktu proses lebih dari 2 menit 30 detik per penumpang. Oleh karena itu, setelah didapatkan faktor penyebab dari antrian penumpang yang terjadi di area *check-in counter*, maka Ketersediaan pada fasilitas nilai tambah *self check-in* dibutuhkan oleh penumpang, *airline*, *terminal inspection service*, petugas *check-in counter* dan *customer service* yang berperan langsung sebagai pengguna jasa bandara dan sebagai pemberi layanan kepada penumpang. Sehingga perlu disediakan mesin *self check-in* sebanyak 7 mesin di Bandara Radin Inten II Lampung.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis memiliki saran :

1. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) di terminal keberangkatan khususnya area *check-in counter* dengan lebih optimal agar standar waktu tunggu serta waktu proses pelayanan penumpang memenuhi nilai *level of service*.
2. Diharapkan unit TIS melakukan *briefing* secara lebih rutin dan memberikan pengarahan terhadap personel di area yang memerlukan fokus serta pengawasan lebih.

3. Diharapkan dapat melakukan pemantauan terus menerus pada area *check-in* agar posisi penumpang dalam antrian tetap mematuhi peraturan dalam menunggu pelayanan.
4. Diharapkan kedepannya disediakan Fasilitas nilai tambah mesin *self check-in* untuk mempermudah penumpang dan membantu petugas *check-in*.
5. Diharapkan jika fasilitas *self check-in* udah disediakan, diadakannya sosialisasi mengenai fasilitas tersebut dan memberikan signage atau petunjuk penggunaan yang baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, E. M. S. A., & Masyi'ah, A. N. (2022). ANALISIS PELAYANAN CHECK IN COUNTER OLEH PETUGAS PASASI PADA MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA. In *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan* (Vol. 5, Issue 2).
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna, Ed.; Pertama). Syakir Media Press.
- Abubakar, R. (2020a). *PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN* (Pertama). SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Abubakar, R. (2020b). *PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN* (Pertama). SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Ahmad, J. (2018). *Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis)*.
- Anggela, N. R. (2023). Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin Self Check-In Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta-Kulonprogo. *Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(3), 128–129. <https://doi.org/10.59031/jkpim.v1i3>
- ANNEX 14 Vol. 1.* (2016).
- Atmadjati, A. (2014). *MANAJEMEN OPERASIONAL BANDAR UDARA* (Vol. 2).
- Awaludin, F. (2022). *TEORI KEBUTUHAN MENURUT ABRAHAM MASLOW DAN IMPLEMENTASI BENTUK USAHA DALAM SETIAP HIERARKINYA*.
- Candra Yuniar, D., Gusti Agung Ayu Mas Oka, I., Wijaya Putra, B., Febiyanti, H., Syahrul Munir, M., Aldyan Putra Pratama, M., Yuspa Alhafidz, R., & Alaudin, A. (2022). Educational Socialization of Dangerous to Aircraft Activities in the Aviation Operations Safety Area. *669JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 7(2), 669–674.
- De Jesus, G. D. P., & Astutik, S. P. (2023). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer (TSO) Terhadap Pengawasan Fasilitas Pt Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *JKPIM: Jurnal Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(3), 116–126. <https://doi.org/10.59031/jkpim.v1i3>
- Dena, F. (2023). PENGARUH MODEL PEMBELAJARAN BERBASIS MASALAH MELALUI METODE DEBAT TERHADAP KEMAMPUAN BERPIKIR KRITIS SISWA. *Universitas Pendidikan Indonesia*, 28–28.
- Desiana, A., & Diah Ekawati, A. (2023). Key Drivers Passenger Satisfaction During The COVID-19 Pandemic at Adi Soemarmo Airport Key Drivers

- Kepuasan Penumpang Masa Pandemi COVID-19 Di Bandara Adi Soemarmo. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 2). <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Eko, A. P., Sona, M. N., & Rolliawati, D. (2019). PEMODELAN DAN SIMULASI ANTRIAN PENDAFTARAN DRIVER BARU GO-JEK DI SIDOARJO. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 17(1), 13–13.
- Faizah, F., & Widagdo, D. (2024). Implementasi PM Nomor 41 Tahun 2023 pada Unit Terminal Inspection Service dalam Optimalisasi Pengawasan Fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(2), 12. <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i2.2354>
- Fauziah, Agustina, I., & Andryana, S. (2022). ANALISIS IMPLEMENTASI RANDOM NUMBER GENERATE(RNG) PADA SIMULASI ANTRIAN MENGGUNAKAN APLIKASI BERBASIS.NET FRAMEWORK. *Seminar Nasional Informatika 2022*, 32–32.
- Inka Durrah, F., Prihartina Parhusip, T., Rusyana, A., Statistika, J., Syiah Kuala, U., & Aceh, B. (2018). Peramalan Jumlah Penumpang Pesawat Di Bandara Sultan Iskandar Muda Dengan Metode SARIMA (Seasonal Autoregressive Integrated Moving Average). In *Journal of Data Analysis* (Vol. 1, Issue 1).
- Ismi Zakiyah, & Gallis Nawang Ginusti. (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>
- Kawasati, R., & Iryana. (2019). *Teknik Pengumpulan Data*.
- MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 178 Tahun 2015 TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA. (2015).
- Moleong, L. J. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF* (L. J. Moleong, Ed.; Revisi, Vol. 38). PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Nurjanah, A. P., & Anggraini, G. (2020). Metode Bercerita Untuk Meningkatkan Kemampuan Berbicara Pada Anak Usia 5-6 Tahun. *Ilmiah Potensia*, 5(1).
- Nurrisqa, R. R. (2023). *PENGARUH KOMPETENSI KOMITE AUDIT DAN FINANCIAL STABILITY TERHADAP FINANCIAL STATEMENT FRAUD (STUDI PADA PERUSAHAAN SEKTOR REAL ESTATE DAN PROPERTI YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2018-2021)*.
- Paendong, M., & Tielung, M. V. J. (2016). PENGARUH KEBUTUHAN DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PONSEL

SMARTFRENDI GALERI SMARTFRENCABANG MANADO. *Berkah Ilmiah Efisiensi*, 16, 387–387.

Pamungkas, T. P., & Widagdo, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Customer Service PT. Angkasa Pura I dalam melayani Penumpang di Bandar Udara International Yogyakarta. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(2), 9. <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i2.2405>

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 31 T AHUN 2021 TENTANG SERTIFIKASI DAN REGISTRASI BANDAR UDARA. (2021).

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 41 TAHUN 2023 TENTANG PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN DI BANDAR UDARA. (2023).

Prianti, P., & Yudianto, K. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter Pada Maskapai Citilink PT. Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. *Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(3), 227–227. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v2i3.938>

Putra, W. W., & Hilal Raden Fatchul. (2023). Pengaruh Fasilitas Teknologi Mesin Self Check-in Terhadap Efektivitas Pengguna Jasa Penerbangan Di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan. *Jurnal Universal Technic (UNITECH)*, 2(2), 1–1.

Qomariyah, S., & Hamzah, F. (2013). ANALISIS NETWORK PLANNING DENGAN CPM (CRITICAL PATH METHOD) DALAM RANGKA EFISIENSI WAKTU DAN BIAYA PROYEK. *E-Jurnal Matriks Teknik Sipil*, 1(4), 2–2. <https://doi.org/10.20961/mateksi.v1i4.37494>

Resty Putrie, A., & Saputra, A. (2023). Analisis Kinerja Petugas Check In Counter Pada PT. Kokapura Avia Cabang Yogyakarta International Airport. *Journal of Management and Social Sciences (JMSS)*, 1(1), 98–98.

Saputri, S. R., Liyani, Y. A., & Astutik, E. P. (2023). ANALISIS FAKTOR YANG MELATARBELAKANGI KONSOLIDASI DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. *Bisnis Dan Keuangan TRANSEKONOMIKA / VOLUME*, 3(3). <https://transpublika.co.id/ojs/index.php/Transekonomika>

SKEP/77/VI/2005, Pub. L. No. 77, DIREKTUR JENDRAL PERHUBUNGAN UDARA 48 (2005).

Sugiyono. (2020). *METODE PENELITIAN KUALITATIF* (S. Y. Suryandari, Ed.; 3rd ed., Vol. 3). Alfabeta.

Sugiyono. (2022a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RnD* (Alfabeta, Ed.). Alfabeta.

- Sugiyono. (2022b). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, dan RnD* (Sugiyono, Ed.; Vol. 26). Alfabeta.
- Sujarweni, W. . V. (2021). *METODE PENELITIAN* (W. . V. Sujarweni, Ed.). PUSTAKABARUPRESS.
- Syafei, I., & Basri Said, L. (2022). *Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar*.
- Tatrasandi, D., Melly A.D., Y. S., & Taaqbier, M. (2022). Pengaruh Mesin Self Check-in Terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 1–1.
- Ulfa, R. (2021). VARIABEL PENELITIAN DALAM PENELITIAN PENDIDIKAN . *Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*, 342–342.
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN, Pub. L. No. 1 (2009).
- Uri, M. T. H., & Widagdo, D. (2023). Analisis Implementasi Transformasi Digital Oleh PT. Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(3), 48–48.
- Yonathan, E. V., & Yudianto, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-in Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 1–1.
- Yusuf Abdhul Azis. (2023, July 31). *Desain Penelitian*. Penerbit Deepublisher.

LAMPIRAN


Lampiran 1. Hasil Observasi

Lembar Observasi

Waktu Observasi : 07.43
 Tanggal : 13 Desember 2023
 Lokasi : Unit *Terminal Inspection Service* (TIS)
 Pendamping : Dian Aprilia
 Observer : Aura Meunasah Rinjani

NO	Aspek yang Diamati	Terlaksana		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Terjadinya peningkatan jumlah penumpang	✓		Peningkatan penumpang di Bandara Radin Inten II Lampung masih normal
2	Waktu proses pelayanan <i>check-in</i> dan waktu tunggu layanan <i>check-in</i>	✓		Waktu proses dan waktu tunggu masih normal dan belum ada kendala
3	Penumpang pengguna <i>check-in counter</i> di Maskapai Garuda Indonesia	✓		Belum adanya peningkatan secara signifikan
4	Penumpang tanpa bagasi dan dengan bagasi di Maskapai Garuda Indonesia	✓		Keduanya masih normal dan belum ada penumpukan penumpang dengan bagasi
5	Penumpukan antrian di area <i>check-in counter</i>	✓		Antrian masih tergolong normal dan Penumpukan antrian secara signifikan belum terjadi
6	Penurunan performa serta kesehatan personel	✓		Para personel masih melaksanakan pekerjaan mereka dalam kondisi yang sehat dan prima

Lampung, 13 Desember 2023
 Pendamping


 DIAN APRILIAN

Lampiran 1.1 Observasi

Lembar Observasi

Waktu Observasi : 10.07
 Tanggal : 15 Desember 2023
 Lokasi : Unit *Terminal Inspection Service* (TIS)
 Pendamping : Dian Aprilia
 Observer : Aura Meunasah Rinjani

NO	Aspek yang Diamati	Terlaksana		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Terjadinya peningkatan jumlah penumpang	✓		Terjadi sedikit peningkatan penumpang di Bandara Radin Inten II Lampung tetapi masih kategori normal
2	Waktu proses pelayanan <i>check-in</i> dan waktu tunggu layanan <i>check-in</i>	✓		Waktu proses dan waktu tunggu sedikit melebihi waktu normal
3	Penumpang pengguna <i>check-in counter</i> di Maskapai Garuda Indonesia	✓		Ada peningkatan dan belum adanya peningkatan secara signifikan
4	Penumpang tanpa bagasi dan dengan bagasi di Maskapai Garuda Indonesia	✓		Keduanya masih normal dan belum ada penumpukan penumpang dengan bagasi secara signifikan
5	Penumpukan antrian penumpang di area <i>check-in counter</i>	✓		Di jam waktu sibuk terjadi sedikit antrian penumpang di area <i>check-in counter</i> dan tidak terjadi penumpukan antrian secara signifikan

6	Penurunan performa serta kesehatan personel	✓		Dikarenakan jam kerja mulai meningkat performa personel mulai menurun tetapi belum adanya terlihat personel yang sakit
---	---	---	--	--

Lampung, 15 Desember 2023
 Pendamping



DIAN APRILIA

Lembar Observasi

Waktu Observasi : 12.49
 Tanggal : 20 Desember 2023
 Lokasi : Unit *Terminal Inspection Service* (TIS)
 Pendamping : Dian Aprilia
 Observer : Aura Meunasah Rinjani

NO	Aspek yang Diamati	Terlaksana		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Terjadinya peningkatan jumlah penumpang	✓		Terjadi peningkatan penumpang di Bandara Radin Inten II Lampung dengan kategori sangat signifikan karena alur mudik
2	Waktu proses pelayanan <i>check-in</i> dan waktu tunggu layanan <i>check-in</i>	✓		Waktu proses dan waktu tunggu melebihi waktu normal secara signifikan
3	Penumpang pengguna <i>check-in counter</i> di Maskapai Garuda Indonesia	✓		Mengalami peningkatan secara signifikan oleh penumpang karena alur mudik
4	Penumpang tanpa bagasi dan dengan bagasi di Maskapai Garuda Indonesia	✓		Penumpang dengan bagasi membawa barang bawaan banyak meningkat secara signifikan dan penumpang tanpa bagasi yang tersisa cukup banyak, sehingga terjadi keseimbangan
5	Penumpukan antrian penumpang di area <i>check-in counter</i>	✓		Terjadi penumpukan antrian penumpang secara signifikan

6	Penurunan performa serta kesehatan personel	✓		Dikarenakan jam kerja meningkat dan pelayanan yang ekstra, performa personel menurun dan terlihat adanya personel yang sakit
---	---	---	--	--

Lampung, 20 Desember 2023
 Pendamping



DIAN APRILIA

Lembar Observasi

Waktu Observasi : 12.49
 Tanggal : 22 Desember 2023
 Lokasi : Unit *Terminal Inspection Service* (TIS)
 Pendamping : Dian Aprilia
 Observer : Aura Meunasah Rinjani

NO	Aspek yang Diamati	Terlaksana		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Terjadinya peningkatan jumlah penumpang	✓		Terjadi sedikit penurunan peningkatan penumpang dibanding jadwal puncak pertama lajur mudik dengan diakhir puncak lajur mudik di Bandara Radin Inten II Lampung
2	Waktu proses pelayanan <i>check-in</i> dan waktu tunggu layanan <i>check-in</i>	✓		Waktu proses dan waktu tunggu sedikit melebihi waktu normal dan tidak terjadi secara signifikan
3	Penumpang pengguna <i>check-in counter</i> di Maskapai Garuda Indonesia	✓		Pengguna <i>check-in</i> yang signifikan sebelumnya mengalami sedikit penurunan
4	Penumpang tanpa bagasi dan dengan bagasi di Maskapai Garuda Indonesia	✓		Penumpang dengan bagasi masih tergolong banyak tetapi tidak signifikan dan penumpang tanpa bagasi juga masih seimbang banyaknya dengan penumpang dengan bagasi
5	Penumpukan antrian penumpang di area <i>check-in counter</i>	✓		Masih terjadi penumpukan antrian penumpang secara signifikan

6	Penurunan performa serta kesehatan personel	✓		Jam kerja sudah tidak terlalu signifikan dan pelayanan masih perlu ekstra, tetapi performa personel tetap prima dan tidak terlihat adanya personel yang sakit
---	---	---	--	---

Lampung, 22 Desember 2023
 Pendamping



DIAN APRILIAN

Lampiran 1.4 Observasi

Lampiran 2. Hasil Wawancara

Hasil Wawancara 2.1

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Mba DA
- 2) Jabatan : Officer
- 3) Unit Kerja : *Terminal Inspection Service*
- 4) Waktu : 4 Januari 2024, 9:27 – 9:46 WIB
- 5) Lokasi : Bandara Radin Inten II Lampung
- 6) Metode : Face to Face
- 7) Pembuatan Transkrip : 17 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaann	Jawaban
“Selamat pagi mba, maaf mengganggu waktunya, mumpung tidak ada penerbangan, saya boleh wawancara mba?”	“yaa aura, bisa bisa. Yah kenapa ini?”
“Izin mba, sebelumnya saat saya bersama mba melakukan penilaian LOS antrian penumpang didapatkan hasil tidak sesuai yang ditentukan oleh bandara ini dan kita sempat berdiskusi, sehingga saya mengambil penelitian tentang antrian penumpang, jadi saya mau melakukan wawancara terkait penelitian saya”	“ohh iya, yang waktu dinas bareng kamu ya? Oke boleh”

<p>“oke izin mba, selama mba jadi petugas disini, apa ya mba yang jadi faktor penyebab antrian penumpang? ”</p>	<p>“antrian penumpang sih.. hm, kalo saya sebagai TIS pastinya dapet laporan ya dari petugas lain kalo sistem error di check-in, jadi menurut saya ya salah satunya karena sistem error”</p>
<p>“okee, pertanyaan kedua, fasilitas untuk check-in udah tersedia mba?”</p>	<p>“fasilitas yang gimana nih aura? Kalo sekarang kan kita masih manual, ya tapi udah tersedia. Nah kl setau saya bandara lain udah ada cetak tiket gitu ya sendiri, apasih self check-in, itu kita belum ada, ya padahal bandara ini udah nerapin aturan baru PM 41 itu dek”</p>
<p>“hmm gitu ya mba, jadi pernah gak dari TIS kena dampaknya krn belum ada self check-in?”</p>	<p>“ya sering sih...em..lebih ke antrian yang panjang dan lama sih, dari avsec juga sampein ke kita karna penumpang marahnya juga ke avsec, ya mereka ngeluh langsung waktu kita susah ngatur antrian gitu jadi lama dan mereka juga nyariin self check-in”</p>
<p>“terus mba, kalo udah kayak gitu, unit TIS punya kendala gak dalam pengawasan di check-in counter?”</p>	<p>“tentu saja adaa, kita juga kan kurang orang ya karna dibagi ke avio, jadi dengan tugas yang banyak gak bisa kepegang semua sama kami”</p>
<p>“jadi gimana cara pengawasan TIS dalam antrian penumpang?”</p>	<p>“ohh kalo kita langsung sih yg nanganin apalagi lg numpuk panjang, habis itu ya kyk waktu itu kita barengan nge cek LOS pake Iperform kl udh hasilnya gak sesuai mulai kita atur kyk minta penumpang ke loket</p>

	<p>satunya, trs kita cek kalo numpuk gini sistem error gak, jadi bisa sekalian bantu petugasnya deh gitu dan itu juga jadi cara kita ngatasin antrian aaaa”</p>
<p>“selanjutnya, menurut mba butuh gak self check-in?”</p>	<p>“gimana ya... kalo kami TIS tuh merasa butuh self check-in.... tapi kita ngikut dari atasan sih dek”</p>
<p>“Lalu bagaimana menurut mba manfaat kalau ada self check-in untuk mengatasi antrian?”</p>	<p>“wah.. ya cukup kebantu sih, walaupun penumpang juga ada yang pake web check-in tapi mereka tuh males belajar gitu dek, jadi banyak ngeluh nya ga ada self check-in, kan kalau ada mesin itu ya bisa dikasih petunjuk biar penumpang bisa pake”</p>
<p>“oke udah sih itu aja mba pertanyaan saya hehe.. Terimakasih banyak udah mau wawancara nya mba”</p>	<p>“iyooo santai aja aaaa.semangat semangat ya dekk...Oh iya dek saya mau kasih tau, yah saran aja sih, kalo mau info lebih lanjut bisa kamu wawancara dari pihak airline nya gitu loh... ya.. kayak chief nya lebih bagus, terus nanti kamu bisa tanyain petugas check-in nya langsung juga”</p>

Hasil Wawancara 2.2

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Pak DE
- 2) Jabatan : Chief
- 3) Unit Kerja : Airline Garuda Indonesia
- 4) Waktu : 4 Januari 2024, 13:10 – 13:24 WIB
- 5) Lokasi : Bandara Radin Inten II Lampung
- 6) Metode : Face to Face
- 7) Pembuatan Transkrip : 18 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaann	Jawaban
Selamat siang, izin pak, sebelumnya saya berterima kasih bapak sudah menyempatkan waktunya siang ini untuk melakukan wawancara dengan saya. Izin pak, saya Aura OJT dari Poltekbang Palembang. Saya akan mengambil penelitian untuk tugas akhir saya terkait antrian penumpang dan fasilitas check-in. Apakah saya boleh menanyakan beberapa ke bapak?	“Siang ya mba aura. Boleh saja”
Siap makasih pak. untuk pertanyaan yang pertama, bagaimana menurut bapak dari sisi maskapai, faktor apa yang jadi penyebab antrian penumpang di check-in counter?	“Ya.. yang pastinya sering itu ya karna faktor sistem mba.. kami sering loading gitu apalagi ya udah banyak yang di proses.. kadang juga karna anggota kami sih yang lagi kurang fit mba.. ya kami juga gak terlalu sering

	pengontrolan anggota ke counter langsung ...begitu mba”
Oh oke pak, selanjutnya, apakah fasilitas check-in sudah tersedia dengan sesuai?	“haha ya kalo check-in counter udah ada toh mba.. kalo fasilitas lain yang kami butuh itu kayak self check-in perlu, karna TIS juga sering tanya ke kami untuk diajukan ke atasan..”
Siap pak, jadi gimana dampak belum adanya self check-in terhadap pelayanan check-in?	“ ada mba dampaknya tuh... ya itu tadi sistem loading.. anggota kami kurang fit, antrian juga jadi panjang mba apalagi jam sibuk.. jadi petugas kami juga kena komplek.. makanya saya bilang ke TIS kalo perlu self check-in”
Selanjutnya, dari sisi maskapai sendiri, apa saja cara mengatasi antrian penumpang di check-in counter?	“kalau saya ngasih briefing sebelum kerja ataupun lagi kerja ya mba untuk mereka biar fit terus, dan saya juga kasih tau mereka biar diterpain nomor antrian biar rapih teratur penumpang nyaman ..”
Wah iya bener antrian penumpang, oiya pak menurut bapak, apakah fasilitas self check-in melihat antrian penumpang meningkat?	Kalau menurut saya sih sangat butuh ya biar anggota saya jadi kebantu gitu loh.. biar gak dapet komplek lagi, jadi penumpang juga cepet dan kita kasih pelayanan yang efisien”

<p>Hmm... Bagaimana manfaatnya dari self check-in sih pak untuk antrian penumpang?</p>	<p>Kalau buat saya sendiri sudah terbiasa ya mba hadapin antrian penumpang.... apa lagi sebelum saya di bandara ini, bandara sebelumnya udah ada self check-in, jadi saya merasakan manfaat dari self check-in ya cukup bantu gak bikin antrian numpuk mba lebih efisien waktunya... kebetulan sebelumnya saya sebagai koor maskapai yg di lapangan, jadi petugas juga fokus sama yang bawa bagasi biar cepet mba... kami juga jadi hemat sih bisa dibilang dari biaya operasional staff di check-in karna bisa diperlukan ke area lain”</p>
<p>Okeee siap saya jadi dapet pengalaman bapak. Terima kasih banyak pak atas tanggapannya, selamat siang pak.</p>	<p>Siaap sama sama mba aura, siang mba</p>

Hasil Wawancara 2.3

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Pak T
- 2) Jabatan : Chief
- 3) Unit Kerja : Airline AirAsia
- 4) Waktu : 5 Januari 2024, 10:01 – 10:13 WIB
- 5) Lokasi : Bandara Radin Inten II Lampung
- 6) Metode : Face to Face
- 7) Pembuatan Transkrip : 20 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaann	Jawaban
<p>Selamat siang, izin pak. Eem..sebelumnya saya berterima kasih bapak sudah bersedia untuk melakukan wawancara dengan saya. Izin pak, saya Aura OJT dari Poltekbang Palembang. Saya akan mengambil penelitian untuk tugas akhir saya terkait antrian penumpang dan fasilitas check-in. Apakah saya boleh mengajukan pertanyaan ke bapak?</p>	<p>Iya dek, siang... gapapa panas ya dek ruangnya... jadi gimana yang mau adek tanyakan?</p>
<p>Saya izin melakukan wawancara ya pak terkait penelitian saya</p>	<p>Oh iya boleh dek</p>

<p>Gini pak, jadi pertanyaan pertama itu... emm... sepengalaman bapak, apa saja faktor yang jadi penyebab antrian penumpang check-in counter?</p>	<p>“ kalo pengalaman saya sih ya karna masih kurang adanya management waktu... kadang saya berikan arahan ke koor, sudah diberikan sama koor lapangan tapi ya masih kurang dan masih belum teratur.. itu apanya sih prosedurnya atau sistem ngantri nya lah gitu.. Qline belum terpasang atau fasilitas yang membantu juga masih kurang ya menurut saya... agak repot sih petugas yang di counter jadi agak lambat”</p>
<p>Kalau fasilitas check-in udah tersedia sesuai dengan ketentuan pak?</p>	<p>Untuk sekarang fasilitas check-in di counter sudah tersedia dong deng... kalau gak ya orang gabisa check-in hehehe... maksud adek mungkin selain yang di counter... bandara ini belum ada self check-in aja sih dek, itu kami juga udah menyarakan ke assment disini”</p>
<p>Terus menurut bapak, kan self check-in belum ada, gimana dampaknya terhadap pelayanan check-in?</p>	<p>“ pastinya sih butuh makan waktu yang banyak ya.. kalau adek liat di area sana itu numpukk.. saya kan sering control petugas saya.. jadi ya dampaknya petugas saya juga kewalahan dan agak makan waktu apalagi yang ada bagasi, terus server jadi lag dek... conveyor kami jadi bunyi juga”</p>
<p>Baik pak, selanjutnya apa aja sih cara mengatasi antrian penumpang di check-in counter?</p>	<p>“ seperti yang saya bilang perihal pertanyaan adek faktor penyebab tadi, kurang management waktu... hemm itu perlu ditetapkan si, udah selalu saya</p>

	<p>berikan arahan tapi kedepannya saya akan buat penetapan manajemen waktu... sama saya juga menekankan kepada petugas saya untuk tegas ke penumpang agar tidak melewati batas Qline... mungkin itu sih sementara yang saya lakukan ke anggota supaya tidak terlalu menumpuk”</p>
<p>Wahh.. oke pak, jadi menurut bapak apakah self check-in dibutuhkan untuk mengatasi antrian penumpang?</p>	<p>“ sebenarnya pelayanan saat ini dari kami udah maksimal pastinya ya dek.. tapi kalau dibilang butuh, ya kami butuh”</p>
<p>Kalau menurut bapak butuh, kenapa sih pak? Apa manfaat dari self check-in dalam mengatasi antrian?</p>	<p>“ manfaatnya ya tadi itu manajemen waktu dek.. terus supaya petugas kami juga lebih efisien, penumpang di bandara ini jadi cobain teknologi kayak di bandara lain gitu, dengan gitu penumpang nyaman sama pelayanan kami... singkatnya sih..emh apa ya.. ohh lebih cepet deh gitu dek haha...”</p>
<p>Iyaa nah pak betul hahah saya ucapkan terima kasih ya pak atas waktunya, saya izin untuk melanjutkan wawancara ke Mas Adi paka, selamat siang pak</p>	<p>Okeee dek.. maaf dek ini panas dari tadi.. lanjut dek, semangat ya</p>

Hasil Wawancara 2.4

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Mas AA
- 2) Jabatan : Airline Supervisor
- 3) Unit Kerja : Airline Super Air Jet
- 4) Waktu : 5 Januari 2024, 13:11 – 13:37 WIB
- 5) Lokasi : Bandara Radin Inten II Lampung
- 6) Metode : Face to Face
- 7) Pembuatan Transkrip : 21 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaann	Jawaban
<p>Selamat siang, izin mas. sebelumnya saya berterima kasih mas sudah mau wawancara dengan saya. Izin pak, saya Aura OJT dari Poltekbang Palembang. Saya akan mengambil penelitian untuk tugas akhir saya terkait antrian penumpang dan fasilitas check-In. Apakah saya boleh mas, bertanya kepada mas?</p>	<p>“Siang aura, apa yang perlu saya bantu? Atau mau di vlog sekalian? “</p>
<p>Siap tidak mas, hanya berupa dokumentasi wawancara. Jadi mas, menurut mas sebagai supervisor yang biasa memantau ke lapangan, apa aja faktor penyebab dari antrian penumpang?</p>	<p>“Hmm okee auraa. Banyak yaa faktornya, mungkin bisa dikatakan jawaban nya akan sama kalau kamu tanya yang bersangkutan, tapi..emm.. kalau saya sih..ehh yang sering dialami dari petugas itu cuma error dari sistem ya”</p>

<p>Cuma itu ya mas? Tapi untuk fasilitas check-in di counter sudah tersedia dengan ketentuan kan mas??</p>	<p>“ Ohhhh ya udah udah, udah sesuai dek.. error itu bukan karna fasilitasnya, tapi karna antrian banyak dan terlalu banyak yang harus diinput dengan waktu singkat sesuai yang diminta ketentuan bandara... jadi ya error sinyal hilang, terpaksa manual”</p>
<p>Ohh oke oke mas. Terus mas, kan dibandara ini belum ada self check-in ya, ada gak dampak dari belum adanya fasilitas itu?</p>	<p>“dampak.. gimana ya, ya kalo kami sejauh ini Cuma di error sistem, jadi agak lama dikit dari biasanya karna harus manual.... paling dapet omelan dari penumpang hehe”</p>
<p>Oke mas, selanjutnya pendapat mas, cara untuk mengatasi antrian penumpang di check-in counter?</p>	<p>“Untuk SAJ sih kami belum terlalu padat dan sampai setumpuk kayak maskapai lain yang sudah buka rute baru ya dek.. tapi ya kalo ada kendala sistem error dan jadi antri juga, caranya sih saya minta petugas atau saya sendiri alokasikan penumpang ke loket SAJ yang tidak error’</p>
<p>Menurut mas, self check-in dibutuhkan gak untuk antrian penumpang?</p>	<p>“ butuh kok dek... perlu juga itu”</p>
<p>Perlu ya mas... kenapa perlu? Apakah manfaat dari mesin self check-in untuk mengatasi antrian penumpang?</p>	<p>“perlu nya itu.. ehh ke kalau sistem lagi error dan harus manual tuh kan ya.. yah yang lain tinggal pakai self check-in cetak tiket... efisien waktu untuk bagasi tercatat biar gak dapat keluhan penumpang karna terlalu lama... oke ada lagii??”</p>

<p>Emhh saya rasa cukup mas. Saya ucapkan terimakasih atas waktu dan responnya mas. Selamat siang mas.</p>	<p>“ Siapp dekk.. jangan sungkan nanti tanyakan lagi...”</p>
--	--

Hasil Wawancara 2.5

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Pak TS
- 2) Jabatan : Airline Supervisor
- 3) Unit Kerja : Airline Lion Air
- 4) Waktu : 5 Januari 2024, 10:54 – 11:10 WIB
- 5) Lokasi : Bandara Radin Inten II Lampung
- 6) Metode : Face to Face
- 7) Pembuatan Transkrip : 21 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaann	Jawaban
<p>Selamat pagi, izin pak. sebelumnya saya berterima kasih mas sudah meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dengan saya. Izin pak, saya Aura OJT dari Poltekbang Palembang. Saya akan mengambil penelitian untuk tugas akhir saya terkait antrian penumpang dan fasilitas check-In. Apakah saya boleh pak bertanya beberapa hal pak?</p>	<p>“iya pagi mba nya.. waduh hal apa itu mbaa.. takut mba hehe.. bercanda mba “</p>
<p>Siap maaf pak, hanya perihal yang berkaitan dengan penelitian saya pak</p>	<p>“yaa mbaa lanjut ajaa.... insyaallah tak jawab”</p>
<p>Izin pak, menurut bapak, apasaja faktor penyebab antrian penumpang di check-in counter?</p>	<p>“ penyebabnya bisa dari operator bisa dari penumpang bisa dari server error mbaa”</p>

Ohh oke pak. Untuk fasilitas check-in sendiri sudah tersedia dengan sesuai ketentuan pak?	“sudah ya mbaa kalo untuk di check-in counter sendiri...”
Baik pak, kan bandara belum ada mesin self check-in, ada gak dampaknya terhadap pelayanan?	“ya karna ga ada self check-in jadi semua yang ada bagasi maupun ngga lewat counter dulu ya mba, kecuali yang udah check-in online, itupun jarang mba... jadi sering antri penumpang nunggu lama, dapet keluhan penumpang maupun dari TIS juga mba kita nya”
Menurut bapak, apa aja cara mengatasi antrian penumpang?	“ saya bertanggung jawab juga atas kinerja petugas... jadi saya bilang ke mereka untuk gak Cuma lakuin pelayanan aja tapi pantau antrian biar bisa diterapkan waktu yang tepat dengan ditegaskan ke penumpang pakai nomor antrian.. seperti itu mba”
Oke pak, walaupun begitu, tp menurut pengalaman bapak, pernah pakai self check-in?	“ ohh iya pernah mba”
Nah dari pengalaman bapak, apa yang menurut bapak manfaat dari fasilitas self check-in untuk mengatasi antrian?	“ ya kalo pribadi, lebih cepet jadi saya gaperlu ke check-in counter”
Emm baik pak, oke oke. Saya ucapin terimakasih sama bapak udah menanggapi wawancara ini.	“ Iya mba sama sama ya mbaa”

Izin pak untuk melanjutkan tugas, terimakasih pak.	
---	--

Hasil Wawancara 2.6

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Mba NF
- 2) Jabatan : Officer
- 3) Unit Kerja : Customer Service
- 4) Waktu : 1 Juni 2024, 8:22 – 8:31 WIB
- 5) Lokasi : Poltekbang Palembang
- 6) Metode : Media Online (*Zoom Meeting*)
- 7) Pembuatan Transkrip : 22 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaann	Jawaban
<p>Selamat pagi, izin mba. Sebelumnya maaf jika mengganggu waktu mba untuk melakukan wawancara bersama saya melalui zoom meeting.</p>	<p>“Pagi aura, ya gapapa dek.. saya juga senang bisa membantu..”</p>
<p>Siap terimakasih mba. Izin mba sebelumnya saya mengambil penelitian tentang antrian penumpang dan fasilitas self check-in. Apakah saya boleh menanyakan beberapa dalam hal terkait penelitian sayang?</p>	<p>“oh ya silahkan, boleh, ada apa aura?”</p>

<p>Izin mba. Sebagai petugas pelayanan di bandara, pernah gak mba ngamatin, apa faktor penyebab terjadinya antrian di check-in counter?</p>	<p>“ hmm apa ya aura... sebab kami melayani pelayanan di terminal... kalau ngamatin dari saya kerja disini sih... saat saya minta estimasi kedalam, itu antri panjang, terus saya lihat petugas check-in nya lagi bantu bapak yang sakit ngurus dokumen buat syarat sama kursi roda deh... jadi itu bikin lama ”</p>
<p>Ohh gitu ya mba. Terus mba, fasilitas check-in udh check-in udh sesuai ketentuan kan ?</p>	<p>“udah sih dek... pastinya bandara akan sesuai ketentuan biar bagus juga kan yah”</p>
<p>Oke. Tapi fasilitas kyk self check-in itu udah ada mba?</p>	<p>“oh ya aura.. kalo fasilitas yang kayak gitu belum ada disini..”</p>
<p>Karna self check-in belum ada, dampaknya ada gak mba buat pelayanan di check-in counter?</p>	<p>“ ya mungkin ada ya aura, kalo yang kata saya tadi kan jadi lama buat melayani penumpang dengan dokumen atau syarat, ngantri numpuk gitu... harusnya sih penumpang bisa langsung pake self check-in”</p>
<p>Hmm oke mba. Menurut mba, mengatasi antrian penumpang di check-in counter bagaimana mba?</p>	<p>“sebenernya saya kurang tau juga sih ya dek karna itu bukan bagian kita.... tapi pernah waktu padet sampe ke tenant antrinya, itu TIS minta tolong kami untuk announce... jadi kalo kami Cuma bisa bantu itu”</p>
<p>Buset sampe tenant ya mba.. okelah. Kalo liat situasi gitu, menurut mba butuh gak fasilitas</p>	<p>“ nah ini saya bisa jawab ya dek... menurut saya butuh, karna penumpang tuh ya sering ke CS nanya self check-in dimana, pokoknya nanyain deh... ehh..habis itu nanyain juga karena</p>

<p>self check-in untuk mengatasi antrian penumpang?</p>	<p>mereka disuruh check-in online gak ngerti sama males tapi ga mau juga ngantri di check-in counter... kadang bingung juga sama penumpang dek”</p>
<p>Hehe.. iya bener mba. Berarti kalo butuh, emang manfaat adanya fasilitas self check-in apa mba?</p>	<p>“ menurutku ya waktunya jadi lebih efisien, mengurangi keluhan dari penumpang, permudah petugas maupun penumpang...ya kalo ada nanti, kasih petunjuk penggunaan biar penumpang tau cara pakainya, karna mereka tuh malas”</p>
<p>Siapp siapp. Terimakasih atas waktu wawancaranya mba. Semangat kerjanya</p>	<p>“Okeyyy lanjut aura, seneng nih ditanyain. Semangat juga dekk....”</p>

Hasil Wawancara 2.7

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Mba LK
- 2) Jabatan : Officer
- 3) Unit Kerja : Airline Check-in Counter
- 4) Waktu : 15 Januari 2024, 10:42 – 9:53 WIB
- 5) Lokasi : Bandara Radin Inten II Lampung
- 6) Metode : Face to Face
- 7) Pembuatan Transkrip : 22 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaann	Jawaban
Selamat Pagi, izin mba. saya Aura OJT dari Poltekbang Palembang. Saya akan mengambil penelitian untuk tugas akhir saya terkait antrian penumpang dan fasilitas check-in. Apakah saya boleh mba, melakukan wawancara kepada mba?	“oh iya pagi mba.. kalau boleh tau wawancara gimana tuh mba? “
Jadi mba, saya hanya bertanya perihal penelitian saya, kebetulan mba sendiri sebagai pemberi layanan check-in ke penumpang. Apakah boleh mba?	“ohh ...ohh ya boleh bisa aja ini mba... tapi saya Cuma bisa sebentar karna bentar lagi mau open check-in mba...”

<p>Iya gapapa mba, singkat aja. Oke langsung aja mba. Selaku petugas check-in, apa aja sih faktor penyebab antrian penumpang di check-in counter?</p>	<p>“ faktor itu ada beberapa ya mba... faktor penumpang datang bersamaan, faktor kami sendiri yang kurang sehat jadi agak lambat pengerjaan, penumpang yang butuh pelayanan khusus gitu loh ada juga mba... banyak dokumen yang diurus... apalagi yah.. emhh.. oh ini mba, penumpang ber grup itu haduhh jadi banyak yang di input kadang sampe sistem down”</p>
<p>Oke, terus fasilitas check-in nya udah tersedia sesuai ketentuan kan mba?</p>	<p>“yah.. udah mba, ada tag baggage, printer, komputer, monitor.... nih conveyor, ya lengkap sih”</p>
<p>Oke bagus mba. Kalau mesin self check-in udah ada mba?</p>	<p>“oh kalau mesin kiosk itu belum ada mba, harusnya sih udah ada ya mba.... tapi gak tau juga deh saya kenapa belum, sayang banget aja.. heehhm”</p>
<p>Terus mba, gimana dampak belum tersedianya mesin self check-in terhadap pelayanan check-in?</p>	<p>“penumpukan jadi gak kekontrol, server jadi sering down jadi kami dapet keluhan dan teguran juga dari koor maskapai mba”</p>
<p>Oh iya mba, TIS kan membantu juga ya... gimana sih cara TIS selama membantu pengawasan saat terjadi antrian penumpang?</p>	<p>“iyah.... membantu mba, mereka nanyain fasilitas atau sistem kami lancar gak terus bantu ngatur juga mba di barisan... jadi kami bisa fokus dan tidak takut sekalau sistem down”</p>
<p>Lalu mba dari sisi petugas check-in apa saja cara mengatasi antrian penumpang ?</p>	<p>“ menjaga kestabilan dulu pastinya mba.. kalo kami aja gak siap gimana mau melayani.. kalau udah padat kami</p>

	batasi dengan nomor antrian maupun Qline”
Kalau begitu, apakah mesin self check-in dibutuhkan untuk mengatasi antrian penumpang?	“ uhh butuhhh mbaa serius deh, kami suka kewalahan dan kasian sama penumpang yang ga bawa bagasi perlu nunggu lama sampe ngemper gitu mba.... semoga ada deh mesin self check-in cukup ngebantu”
Berarti mba, apa manfaat mesin self check-in untuk mengatasi antrian?	“ manfaatnya bantu kami kami inilah mba untuk pelayanan biar lebih efisien ajah gitu..”

Hasil Wawancara 2.8

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Kak FF
- 2) Posisi : Penumpang
- 3) Waktu : 6 Januari 2024, 11:03 – 11:12 WIB
- 4) Lokasi : Bandara Radin Inten II Lampung
- 5) Metode : Face to Face
- 6) Pembuatan Transkrip : 23 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaann	Jawaban
<p>Selamat Siang, izin kak. saya Aura sedang Training disini dari Poltekbang Palembang. Maaf kak sebelumnya apakah boleh minta waktunya sebentar? Saya akan mengambil penelitian untuk tugas akhir saya terkait antrian penumpang dan fasilitas check-in. Apakah saya boleh mba, melakukan wawancara kepada mba?</p>	<p>“ehhh iya siang... mau apa ya kak? “</p>
<p>Jadi mba, Saya akan mengambil penelitian untuk tugas akhir saya terkait antrian penumpang dan fasilitas check-in. Apakah saya boleh mba, melakukan wawancara kepada mba?, kebetulan mba sendiri sebagai penumpang</p>	<p>“ohh... hmm... okeh boleh deh kak”</p>

<p>Terimakasih kak. Oke kak, kita langsung aja ya kak. Jadi pertanyaan pertama. Sebagai penumpang nih... pasti kakak pernah antri saat check-in, saat antri itu nunggu lama atau gak kak?</p>	<p>“pernah sih kalau check-in nunggu lama gitu yahh maksudnya... pernah kak”</p>
<p>Oke, terus menurut kakak apa aja faktor penyebab jadi antri lama gitu kak?</p>	<p>“emhh... apa ya kak hehe... aku mah waktu itu karna dateng barengan sama jadwal yang selanjutnya, waktu itu aku agak mepet dateng kak”</p>
<p>Ohh berarti maksud kakak ...antrian itu juga bisa terjadi karna dateng yang bersamaan kayak kata kakak itu?</p>	<p>“nah iya sih..oh iya harusnya aku ngantri sih karna aku sempat nanya ke petugas yang disekitar sini.... ada self check-in gak... hehe.. ya karna mepet kan aku gitu kak”</p>
<p>Ohh oke kak. Terus menurut kakak fasilitas untuk check-in penumpang udah tersedia lengkap belum?</p>	<p>“ya itu kak... aku sempat cariin self check-in ternyata belum ada kata petugasnya... untuk counter ya udah tersedia tapi aku gak nemu ada self check-in”</p>
<p>Hmm... terus dampak belum adanya self check-in untuk penumpang kayak kakak gini, gimana?</p>	<p>“terpaksa nunggu yah mba.. gak bisa cepet...haha... kalo mepet kayak waktu itu jadi dipanggil panggil karna harus ngantri dulu...”</p>
<p>Oke oke... terus kak, menurut kakak sebagai penumpang, apa saja cara mengatasi antrian penumpang di area check-in?</p>	<p>“ emmhh... aku liat sih petugas masih kurang dalam mengatur antrian ya kak... jadi aku harus nanya nanya dulu ke petugas... jadi menurutku perlu kontrol lebih dari petugasnya juga kak... yahh sama kesadaran dari</p>

	penumpang nya mba, jangan kayak saya datang mepet hehehe...”
Jadi sebagai penumpang, kakak butuh gak self check-in untuk mengatasi antrian?	“ butuh kak.. makanya saya nyariin di bandara ini tapi belum ada”
Menurut kakak, kenapa butuh? Apa manfaat self check-in untuk mengatasi antrian penumpang?	“ butuh karna... ya karna menurut saya kita kan gak pernah tau ya mba kayak antrian panjang gitu... jadi penumpang bisa lebih cepet”
Okehh mantap kak. Ini saya ucapin makasih banyak atas waktunya kak. Semoga perjalanan kakak nyaman. Siang kak	“ amin amin.. sama sama yah kak”

Hasil Wawancara 2.9

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Kak KPM
- 2) Posisi : Penumpang
- 3) Waktu : 6 Januari 2024, 13:05 – 13:14 WIB
- 4) Lokasi : Bandara Radin Inten II Lampung
- 5) Metode : Face to Face
- 6) Pembuatan Transkrip : 23 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaann	Jawaban
Selamat Siang mba. saya Aura sedang Training disini dari Poltekbang Palembang. Maaf kak sebelumnya apakah boleh minta waktunya sebentar?... emh untuk wawancara kak	“siangg.. ya siang mba.. wawancara apa yah mba? “
Jadi mba, Saya training dari sini, akan mengambil penelitian untuk tugas akhir saya terkait antrian penumpang dan fasilitas check-in. Jadi, apakah saya boleh kak, mewawancarai kakak? Kakak sebagai penumpang	“...ya mba....”
Makasih ya kak. Saya langsung bertanya ya kak. Sebagai penumpang pasti pernah antri saat check-in, ngapain aja kak selama ngantri?	“yah pernah mba kalo ngantri yah... nunggu sambil cek tiket aja di hp”

Oke, pernah ngalamin antri yang cukup makan waktu kak?	“ pernah.. pernah sih mba agak lama nunggu aja dikit”
Apa aja sih saat itu penyebab antrian sampai kakak nunggu sedikit lama waktu check-in?	“emhh... bentar ya mba...emhh apa yah mba... Cuma ya antrian depan saya banyak bawa barang... bagasi”
Karna barang bawaan bagasi yang banyak berarti ya kak. Oke lanjut kak, menurut kakak apa aja cara mengatasi antrian dari sisi penumpang?	“ caraa..emh cara..caranya ya dari rumah kalo saya itu udah cek tiket, kyk jam terbang itu berapa jadi bisa ngira ngira dateng lebih cepet.... biar bisa siapin barang yang perlu juga yah mba yah....”
Oke mantap kak... nah untuk kakak deh.. kan di bandara ini belum ada self check-in, butuh gak disediakan mesin self check-in kak? Itu loh kak... bisa cetak tiket sendiri	“beberapa kali saya bepergian.... gak terlalu sering pakai self check-in mba... tapi ya saya rasa perlu yah... karna yah gimana ya... kalo gak bawa bagasi biar cepet...”
Oke oke kak..... ini kak kondisinya belum ada mesin slef check-in... gimana dampak yang kakak rasain belum adanya self check-in?	“ nunggu lama dikit mba... saat itu di bandar ini saya mau ke surabaya ya... transit dulu ke jakarta... nunggu agak lebih dari tiga puluh menit... kurang efektif jadi antriannya waktu itu dibelakang saya udah banyakk...”
Beneran tiga puluh menit mba?	“ ya di hitung hitung karna saat itu saya cek terus.. ya betulan sekitar segitu mba...”
Berarti kalo lagi situasi gitu butuh ya kak, self check-in?	“ haa iyahh... butuh mba”

Okeyy kak. Menurut kakaknya... manfaat dari self check-in untuk antrian apa kak?	“ biar cepet sih mba”
Biar cepet... ohh okelah kak. Terimakasih atas respon baiknya atas wawancara ini... safe flight kak	“ iya sama sama yah.. mbaa”

Hasil Wawancara 2.10

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Kak RN
- 2) Posisi : Penumpang
- 3) Waktu : 6 Januari 2024, 8:11 – 8:17 WIB
- 4) Lokasi : Bandara Radin Inten II Lampung
- 5) Metode : Face to Face
- 6) Pembuatan Transkrip : 24 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaann	Jawaban
Selamat Pagi Kak. saya Aura sedang Training disini dari Poltekbang Palembang. Maaf kak sebelumnya apakah boleh minta waktunya sebentar?...	“Pagi kak... yah kak? “
Jadi mba, Saya training disini, akan mengambil penelitian untuk tugas akhir saya tentang antrian penumpang dan fasilitas check-in. Ehh.. jadi apa saya boleh wawancarain kakak nya?	“ eeehh.. hemm.. he’eh boleh kak”
Hehe makasih kak... oke kak, yang pertama saya mau tanya...sebagai penumpang, menurut kakak apa sih penyebab antrian penumpang saat check-in?	“kayaknya ya kak... kayaknya sih karna penumpang datengnya suka diwaktu samaan... seperti aku dateng nih nah nanti ada penumpang lain datang.... ya karna telat dan jadinya ngurus bagasi nya dia sih kak”

Eeh.. maksudnya gimana ya kak? Maksudnya diwaktu bersamaan dateng nya?	“ iyaa kakk ”
Oke, pernah ngalamin antri yang lama gitu kak?	“pernah kakk....”
Oke lanjut kak, kakak kan penumpang, nah kalo dari penumpang itu apa aja sih yang dilakukan biar gak antri?	“ dateng cepet...”
Oke, kakak kan pernah rasain tuh antri lama waktu check-in... kl situasinya gitu, mesin self check-in butuh gak kak?	“butuh kak... supaya penumpang yang suka gak bawa bagasi buat bepergian gak usah nunggu lama lama ”
Di bandara radin inten kan belum ada mesin self check-in kak.... apa dampak yang dirasakan oleh kakak karna belum ada mesin	“ kalo di bandara ini ya aku baru dua kali kesini dan belum ngerasain dampak dari antriannya sih kak... waktu aku di semarang itu antrian panjang banget lama... jadi aku pake self check-in”
Ohh oke.. berarti manfaat mesin self check-in itu apa kak?	“ya itu kak... cepet langsung aja sat set”
Memang cepetnya itu berapa lama kak?	“ gak sampe 2 menit... soalnya kan tinggal klik... udah ada petunjuk juga”
Wahh info baru kak hehe. Saya ucapin makasih banyak ke kakak udah luangin waktu menunggu nya. Safe flight kak	“ hehe.. iya kak, makasih juga, sama sama”

Hasil Wawancara 2.11

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Kak CA
- 2) Posisi : Penumpang
- 3) Waktu : 8 Januari 2024, 9:21 – 9:25 WIB
- 4) Lokasi : Bandara Radin Inten II Lampung
- 5) Metode : Face to Face
- 6) Pembuatan Transkrip : 24 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaann	Jawaban
Selamat Pagi Kak. saya Aura sedang Training disini dari Poltekbang Palembang. Maaf kak, boleh minta waktunya sebentar?.	“Pagi..... kenapa yah?”
Jadi kak, Saya melakukan penelitian untuk tugas akhir saya tentang antrian penumpang dan fasilitas check-in. Boleh gak saya wawancara kakak selaku penumpang?	“ iyah kak...”
Makasih kak. Okeh pertama, apa aja penyebab antrian penumpang saat check-in?	“faktor bagasi yang banyak.... saya kan bawa bagasi juga, menurut saya agak lama”
Terus kak, menurut kakak apa aja cara mengatasi antrian penumpang?	“ perlu banget sih petugasnya lebih siget lagi yah...”

Oke, pernah ngalamin antri yang lama gitu kak?	“ini baru aja saya selesai check-in.... lama banget kak... ampun deh
Kalau boleh tau berapa lama kakak menunggu antrian check-in itu?	“ saya mulai ada dibarisan itu sekitar jam 7.51 dan sekarang baru selesai.. nih jam 8.37”
Wihh lama juga kak.... kenapa gitu kak	“ya banyak yang bawa bagasi.... petugasnya juga tadi saya liat kular kilir... jadi agak lelet”
Hm baiklah. Selanjutnya kak, karna baru aja merasakan antrian lama waktu check-in, menurut kakak butuh gak mesin self check-in buat ngurangin antrian penumpang?	“ walaupun saya bawa bagasi ya.... tetep butuh kak, tinggal cetak tiket jadi Cuma ngasih barang bagasi.... apalagi mesin kyk gitu lebih diperluin yang gak bawa bagasi”
Ohh oke.. berarti manfaat mesin self check-in itu apa kak?	“ngurangin antrian jadi gak nunggu lama”
Oke itu terakhir kak pertanyaan dari saya. makasih ya kak udah luangin waktu dan responnya. Safe flight kak	“ oke.... iya kak”

Hasil Wawancara 2.12

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Kak AP
- 2) Posisi : Penumpang
- 3) Waktu : 8 Januari 2024, 14:07 – 14:16 WIB
- 4) Lokasi : Bandara Radin Inten II Lampung
- 5) Metode : Face to Face
- 6) Pembuatan Transkrip : 24 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaann	Jawaban
Selamat Siang Kak.. saya Aura sedang Training di bandara ini dari Poltekbang Palembang, Saya sedang melakukan penelitian tentang antrian penumpang dan fasilitas check-in. sebelumnya, boleh minta waktu kakak sebentar?	“Siang.... iya mba?”
Iya kak saya lagi buat penelitian tentang antrian penumpang....Jadi jika berkenan, apakah kakak mau saya wawancarai selaku penumpang?	“ silahkan mba.... jadi mba training gitu ya disini?”
Iya kak kami nyebutnya On the job training. Maaf kak, bisa langsung mulai kak?	“oh ya ya... ya mba”

Menurut kakaknya, apa aja faktor penyebab antrian di check-in counter?	“ waktu mau anuin tag di tas bagasi saya itu.... sempet gak bisa.. orang yang ngurus check-in nya harus benerin dulu deh, sempet di catet dulu”
Ohh tag bagasi juga pernah error kayak gitu ya kak?	“ya... kalo waktu itu sih iya”
Waktu error itu proses perbaikannya lama gak kak jadi bikin lama dan ngantri?	“gak lama lama amat sih kak... tapi ya bikin ngantri... gaenak saya waktu itu karna ngurus barang punya saya jadi lama”
Menurut kakak, apa aja sih cara buat atasi antrian saat check-in?	“ gak telat dateng ya kak.. apa yang dirasa perlu itu dibawa lengkap... menurutku check-in di mesin nya itu sendiri lebih cepet.... self check-in namanya kak...atau online untuk yang ngerti kak....”
Berarti menurut kakak butuh mesin self check-in?	“ iya butuh kak... online juga bisa kak... tapi kebanyakan kan orang itu termasuk saya sih... suka yang langsung di tempat... ada petunjuk juga kan beda sama online harus cari lagi....”
Hmm gitu... berarti kakak ngerasain manfaat self check-in?	“iyaa...saya pernah pake di bandara lain... karna kayaknya disini belum ada kan ya kak?”
Iya belum ada kak... jadi apa manfaatnya bagi penumpang sih kak?	“ ngebantu banget biar kalo ada kejadian kejadian antri lama gaperlu nungguin lagi...”

Tapi kalo belum ada self check-in terus ada kejadian yang bikin antri lama... gimana dampaknya?	“ yaudah kak nunggu aja deh... nunggu lama ngantrii ... puannjjaanngg heeh“
Hahaha... iya ya kak	“ iya itu kak hahaha..”
Okeh kak itu semua pertanyaan dari saya. Saya terimakasih karna kakak udah mau di wawancara. Safe flight kak.	“ Terimakasih kembali kak... sama sama”

Hasil Wawancara 2.13

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Kak SA
- 2) Posisi : Penumpang
- 3) Waktu : 11 Januari 2024, 11:09 – 11:14 WIB
- 4) Lokasi : Bandara Radin Inten II Lampung
- 5) Metode : Face to Face
- 6) Pembuatan Transkrip : 25 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaann	Jawaban
Selamat Siang Kak.. saya Aura yang lagi Training di bandara ini dan saya dari Poltekbang Palembang. Saya sekarang lagi melakukan penelitian tentang antrian penumpang dan fasilitas check-in. kalau boleh saya minta waktu kakak sebentar?	“Ohhh.... yah?”
Iya kak, kalau boleh saya minta waktu kakak sebentar? saya lagi buat penelitian tentang antrian penumpang.... Jika kakaknya ada waktu, apakah kakak bersedia saya wawancarai selaku penumpang?	“ masih ada waktu sih kak.... sampe jam 13.45 saya mau masuk soalnya kak....”
Iya sempat kak... Cuma dikit aja kok. Boleh kak?	“oh oke kak... iya boleh aja”

<p>Hehe makasih ya kak. Baik... kakak pernah gak alamin ngantri waktu mau check-in ?</p>	<p>“ tadi kak... saya ngantri”</p>
<p>Maaf kak, ngantrinya cukup lama atau ya masih ngantri biasa karna giliran aja gitu?</p>	<p>“kalo tadi masih ngantri biasa sih kak”</p>
<p>Hem oke kak... kalo boleh tau kakaknya bawa bagasi atau gak kak?</p>	<p>“oh kalo saya sih gak ada bagasi... emang saya selalu cuma traveling bawa tas dukung... gak mau ribet...”</p>
<p>Oh gitu kak... kalau menurut kakak, apa penyebab dari antrian penumpang?</p>	<p>“mungkin karna orang orang yang bawa barang banyak ke bagasi kak.... ih itu lah saya gak mau ribet...hahaha”</p>
<p>Oke oke kak... jadi antisipasi sebagai penumpang biar gak antri lama apa?</p>	<p>“ kalo saya caranya ya.... gak bawa barang banyak kak”</p>
<p>Hmm... kan kakak selalu gak bawa bagasi... menurut kakak butuh gak mesin self check-in yang bisa cetak sendiri tiket nya?</p>	<p>“ya.. butuh kalo gitu... jadi tambah enak dong cepet saya nya”</p>
<p>Baik kak... terimakasih atas waktu dan responnya... hanya itu aja yang saya tanyakan... safe flight kak</p>	<p>“ ohh udah kak?? Kira saya ada lagi hehe..”</p>
<p>Udah kak... hehe. Makasih banyak kak, saya izin lanjut dulu kak..</p>	<p>“ oke sama sama kak...”</p>

Lampiran 3. Hasil Dokumentasi

PM 41 tahun 2023 Pelayanan Jas

loads/LAPORAN%20OJT/DAPUS%20LAPORAN%20OJT%20AURA/PM%2041

Tanyakan kepada Copilot nilai

8) Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus: tersedia fasilitas
a) ramp untuk beda level ketinggian dengan kemiringan maksimum 20°;
b) toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus sesuai ketentuan;
c) lif yang dapat melayani penumpang berkebutuhan khusus untuk bangunan 2 lantai atau lebih;
d) Ruang tunggu dengan kursi prioritas pada ruang tunggu keberangkatan;
c. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah: Tersedia fasilitas nilai tambah yang lengkap, bersih, nyaman, mudah terlihat dan berfungsi dengan baik meliputi:
1) Tempat ibadah;
2) Ruang Merokok;
3) Ruang Dermair: Anak;
4) Internet atau Wi-fi;
5) Fasilitas masking penerbangan;
6) Fasilitas Self Check-in Counter;
7) Fasilitas Air Minum;
8) Charging Station.
d. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk: Luas per penumpang pada jam sibuk:
1) Standar luas terminal domestik
a) Luas area operasional = m ²
b) Luas per penumpang eksisting = m ²
2) Standar luas terminal internasional
a) Luas area operasional = m ²
Luas per penumpang eksisting = m ²

Lampiran 3.1 PM 41 Tahun 2023

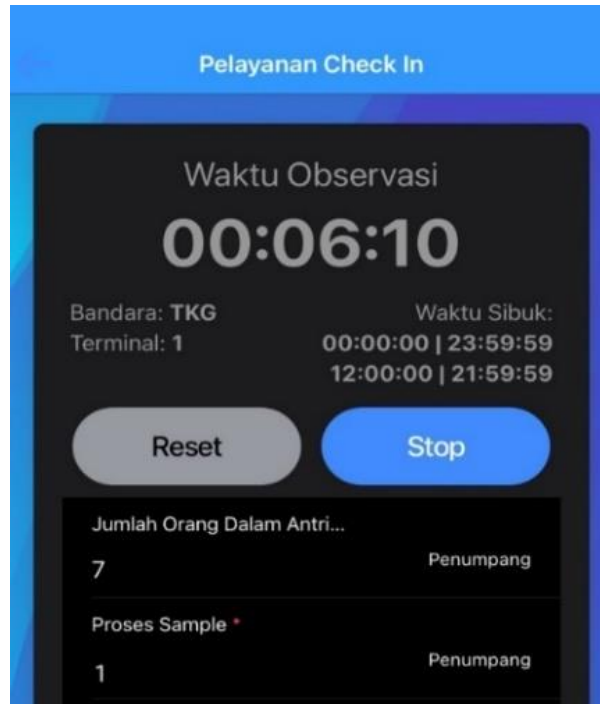
Users/OWNER/Downloads/PM_178_TAHUN_2015.pdf

Tanyakan kepada Copilot 13 dari 29

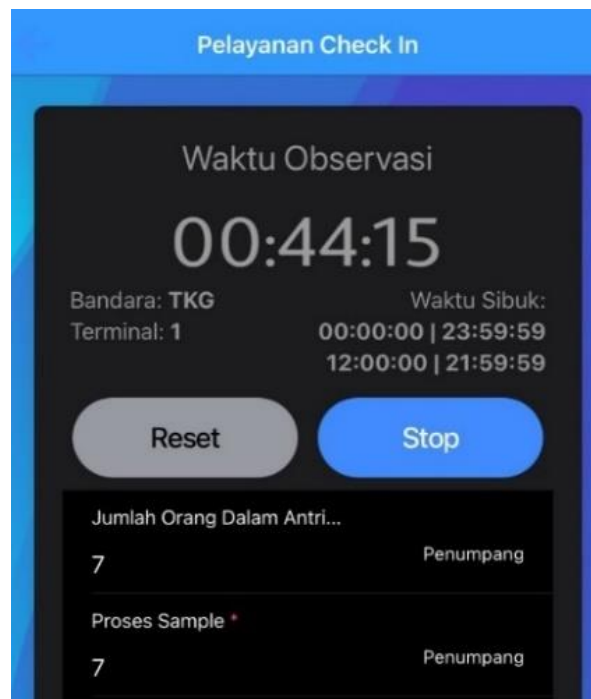
1.2	Pelayanan Check-in	Waktu	1.2.1	waktu menunggu < 30 menit	1.2.1.1	Waktu tunggu : batas waktu lamanya menunggu check-in per penumpang, dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke counter check-in	a	Seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan	20
							b	terdapat 1-4 atau sampai empat objek penilaian yang melebihi standar waktu yang ditentukan	15
							c	Terdapat 5-9 lima sampai sembilan proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	10
							d	Terdapat 10 (sepuluh) atau lebih proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	0
			1.2.2	waktu proses : < 2 menit 30 detik	1.2.2.1	Waktu proses : kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang	a	Seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan	20
							b	terdapat 1-4 atau sampai empat objek penilaian yang melebihi standar waktu yang ditentukan	15
							c	Terdapat 5-9 lima sampai sembilan proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	10
							d	Terdapat 10 (sepuluh) atau lebih proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	0

-3-

Lampiran 3.2 PM 178 Tahun 2015



Lampiran 3.3 *Level of Service* Waktu Proses Pelayanan *Check-in*



Lampiran 3.4 *Level of Service* Waktu Tunggu Pelayanan *Check-in*



Lampiran 3.5 Pelayanan Penumpang Kebutuhan Khusus



Lampiran 3.6 Antrian Penumpang di *Check-in Counter*



Lampiran 3.7 Antrian Penumpang di *Check-in Counter*



Lampiran 3.8 Wawancara Tatap Muka



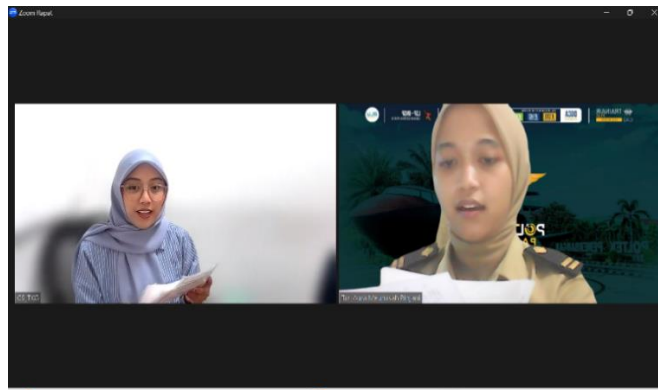
Lampiran 3.9 Wawancara Tatap Muka



Lampiran 3.10 Wawancara Tatap Muka



Lampiran 3.11 Wawancara Tatap Muka Penumpang



Lampiran 3.12 Wawancara Media *Online* (Zoom Meeting)