

**ANALISIS KEBUTUHAN *SELF CHECK-IN*  
UNTUK MENGURANGI ANTRIAN PENUMPANG  
DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan  
Program Studi Manajemen Bandar Udara  
Program Diploma Tiga

Oleh :

**AURA MEUNASAH RINJANI**  
**NIT. 55242110008**



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

**ANALISIS KEBUTUHAN *SELF CHECK-IN*  
UNTUK MENGURANGI ANTRIAN PENUMPANG  
DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan  
Program Studi Manajemen Bandar Udara  
Program Diploma Tiga

Oleh :

**AURA MEUNASAH RINJANI**  
**NIT. 55242110008**



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

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEBUTUHAN FASILITAS *SELF CHECK-IN* UNTUK MENGURANGI ANTRIAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG**

Oleh :

**AURA MEUNASAH RINJANI**  
**NIT. 55242110008**

#### **PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA**

Menganalisis kebutuhan teknologi dalam industri penerbangan yang terus berkembang diperlukan sebagai peran penting teknologi di sektor penerbangan. Pada Bandar Udara ditemukan suatu permasalahan yaitu waktu tunggu dan waktu proses pelayanan *check-in* tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kebutuhan *self check-in* untuk mengurangi antrian penumpang di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Maka manfaat dilakukannya penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya bertambah wawasan terhadap antrian penumpang maupun *self check-in*, menjadikan penelitian ini sebagai masukan bagi perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa bandara, dan penelitian ini dapat bermanfaat untuk studi pustaka bagi instansi. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah pihak airline sebanyak empat orang, personel *terminal inspection service* sebanyak satu orang, personel customer service sebanyak satu orang, dan penumpang sebanyak enam orang. Kemudian objek penelitian adalah fasilitas *check-in counter*. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengambilan subjek penelitian yang digunakan adalah metode *nonprobability* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data seperti uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas dan uji konfirmasi. Hasil penelitian ini ditemukan beberapa permasalahan yang menjadi penyebab penumpukan antrian penumpang seperti *human error*, sistem *error*, belum tersedianya fasilitas *self check-in*, waktu proses dan waktu tunggu yang tidak sesuai, penumpang berkebutuhan khusus. Sehingga kesimpulan dari penelitian ini bahwa fasilitas *self check-in* dibutuhkan dan perlu disediakan sebanyak 7 fasilitas *self check-in*.

Kata kunci: Analisis kebutuhan, *self check-in*, antrian penumpang

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE NEED FOR SELF CHECK-IN FACILITIES TO REDUCE PASSENGER QUEUES AT RADIN INTEN II AIRPORT LAMPUNG**

By :

**AURA MEUNASAH RINJANI**  
**NIT. 55242110008**

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

*Analyzing the needs of technology in the growing aviation industry is necessary as an important role of technology in the aviation sector. At the airport, a problem was found, namely waiting time and check-in service process time not in accordance with the established time standard. The purpose of this research is to analyze the need for self check-in to reduce passenger queues at Radin Inten II Airport Lampung. So the benefits of doing this research hope that further researchers will gain insight into passenger queues and self check-in, make this research as input for companies that provide airport services, and this research can be useful for library studies for agencies. This research applies a qualitative method with a descriptive approach. The subjects in this study were four airline parties, one terminal inspection service personnel, one customer service personnel, and six passengers. Then the object of research is the check-in counter facility. This research data collection technique uses observation, interviews and documentation. The research subject retrieval technique used is a nonprobability method with purposive sampling technique. This research uses data validity techniques such as credibility test, transferability test, dependability test and confirmability test. The results of this study found several problems that caused the buildup of passenger queues such as human error, system error, unavailability of self check-in facilities, inappropriate processing time and waiting time, passengers with special needs. So the conclusion of this research is that self check-in facilities are needed and need to be provided as many as 7 self check-in facilities.*

*Keywords: Needs analysis, self check-in, passenger queues*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “ANALISIS KEBUTUHAN FASILITAS *SELF CHECK-IN* UNTUK MENGURANGI ANTRIAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG” 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 – Palembang.



Nama : AURA MEUNASAH RINJANI

NIT : 55242110008

Pembimbing I

**MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.**

Penata Muda Tk.1 (III/b)  
NIP. 19880308 202012 1 006

Pembimbing II

**HERU KUSDARWANTO, S.E., M.T.**

Pembina (IV/a)  
NIP. 19790610 200012 1 004

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA

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

Pembina (IV/a)  
NIP. 19760612 199803 1 001

## **PENGESAHAN PENGUJI**

Tugas Akhir : “**ANALISIS KEBUTUHAN FASILITAS *SELF CHECK-IN* UNTUK MENGURANGI ANTRIAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG**” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal Juli 2024.

ANGGOTA



**M. INDRA MARTADINATA, S.ST., M.Si**

Pembina (IV/a)  
NIP. 19810306 200212 1 001

SEKRETARIS



**MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.**

Penata Muda Tk.1 (III/b)  
NIP. 19880308 202012 1 006

KETUA



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

Pembina (IV/a)  
NIP. 197506211998031002

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AURA MEUNASAH RINJANI

NIT : 55242110008

Program Studi : D-III MANAJEMEN BANDAR UDARA

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul **“ANALISIS KEBUTUHAN FASILITAS *SELF CHECK-IN* UNTUK MENGURANGI ANTRIAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG”** merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian 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, 24 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



AURA MEUNASAH RINJANI  
NIT. 55242110008

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR**

Tugas akhir D-III yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti 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 :

Rinjani, Aura Meunasah (2024) : **ANALISIS KEBUTUHAN FASILITAS *SELF CHECK-IN* UNTUK MENGURANGI ANTRIAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG**, 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.



*Dipersembahkan kepada Mama Baiq Corlina Mahdawati, Papa Julianto Wisnu  
Murti dan Adik saya Khanaya Zahira Azzahra.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayahNya, Proposal Tugas Akhir yang berjudul **ANALISIS KEBUTUHAN FASILITAS *SELF CHECK-IN* UNTUK MENGURANGI ANTRIAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG** ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Proposal Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan di Perguruan Tinggi sehingga memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

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

1. Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan dan menyelesaikan penulisan Proposal Tugas Akhir;
2. Teristimewa untuk kedua orang tua saya dan adik serta kakek nenek saya yang telah memberikan berkat, restu dan do'a serta dukungan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar dan baik;
3. Bapak Sukahir, S.Sit., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang;
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., S.S.T., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara;
5. Bapak Minulya Eska Nugraha, M.Pd. selaku dosen pembimbing I;
6. Bapak Heru Kusdarwanto, S.E., M.T. selaku dosen pembimbing II;
7. Seluruh Dosen, Instruktur dan Staff pada Program Studi Management Bandar Udara di Politeknik Penerbangan Palembang
8. Teruntuk Muhammad Akromi Dantama yang telah berkontribusi banyak dalam penulisan tugas akhir ini. Terima kasih telah senantiasa menemani dan selalu memberi dukungan baik semangat, doa, tenaga maupun materi kepada penulis;
9. Kepada teman teman terdekat saya terimakasih telah memberikan support berupa tawa dan canda selama penulisan Tugas Akhir ini;
10. Seluruh Taruna/i Politeknik Penerbangan Palembang dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Tentunya Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu Saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Palembang, Juli 2024



AURA MEUNASAH RINJANI  
NIT. 55242110008

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	v
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	vi
<b>PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	3
<b>C. Batasan Masalah</b> .....	3
<b>D. Tujuan Penelitian</b> .....	3
<b>E. Manfaat Penelitian</b> .....	3
<b>F. Sistematika Penulisan</b> .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	5
<b>A. Teori Penunjang</b> .....	5
1. Bandar Udara .....	5
2. Penumpang .....	5
3. Analisis .....	6
4. Kebutuhan .....	6
5. <i>Self Check-In</i> .....	6
6. Antrian .....	7
<b>B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan</b> .....	7
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	10
<b>A. Desain Penelitian</b> .....	10
<b>B. Subjek dan Objek Penelitian</b> .....	12
<b>C. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	12

D. Teknik Pengambilan Subjek Penelitian .....	15
E. Teknik Keabsahan Data .....	15
F. Teknik Analisis Data .....	16
G. Tempat dan Waktu Penelitian .....	18
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>19</b>
A. Hasil Penelitian .....	19
1. Hasil Observasi .....	19
2. Hasil Wawancara .....	21
3. Hasil Dokumentasi .....	27
B. Pembahasan Masalah .....	32
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>36</b>
A. Kesimpulan .....	36
B. Saran .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>38</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Observasi .....	42
Lampiran 1.2 Observasi .....	43
Lampiran 1.3 Observasi .....	44
Lampiran 1.4 Observasi .....	45
Lampiran 3.1 PM 41 Tahun 2023 .....	82
Lampiran 3.2 PM 178 Tahun 2015 .....	82
Lampiran 3.3 Level of Service Waktu Proses Pelayanan Check-in.....	83
Lampiran 3.4 Level of Service Waktu Tunggu Pelayanan Check-in.....	83
Lampiran 3.5 Pelayanan Penumpang Kebutuhan Khusus .....	84
Lampiran 3.6 Antrian Penumpang di Check-in Counter .....	84
Lampiran 3.7 Antrian Penumpang di Check-in Counter .....	84
Lampiran 3.8 Wawancara Tatap Muka .....	85
Lampiran 3.9 Wawancara Tatap Muka .....	85
Lampiran 3.10 Wawancara Tatap Muka .....	85
Lampiran 3.11 Wawancara Tatap Muka Penumpang .....	86
Lampiran 3.12 Wawancara Media Online (Zoom Meeting).....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Tahapan Penelitian .....	10
Gambar III.2 Desain Penelitian.....	12
Gambar III.4 Teknik Analisis Data.....	17
Gambar IV.1 Pelayanan Penumpang Kebutuhan Khusus.....	20
Gambar IV.2 Area Check-in Counter .....	21
Gambar IV.3 Pelaksanaan Wawancara Zoom Meeting .....	21
Gambar IV.4 Pelaksanaan Wawancara Secara Langsung.....	21
Gambar IV.5 Observasi Level of Service Waktu Proses dan Waktu Tunggu .....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Informan.....	13
Tabel III.2 Instrumen Wawancara.....	13
Tabel III.4 Tempat dan Waktu Penelitian .....	18
Tabel IV.1 Jumlah Data Penumpang .....	19
Tabel IV.2 Data Pengguna Check-in Counter.....	29

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Karena menjadi anggota ICAO, Indonesia memiliki kemampuan untuk menyebarkan peraturan penerbangan sipil internasional serta melakukan pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaannya (Candra Yuniar, dkk., 2022). Menganalisis pentingnya teknologi dalam industri penerbangan terus berkembang diperlukan untuk meningkatkan kebutuhan teknologi sektor penerbangan. Sektor penerbangan mengalami pertumbuhan pesat, yang merupakan komponen penting dalam mendorong kemajuan, membantu mobilitas manusia, barang, dan jasa, membantu perkembangan wilayah, dan memperkuat hubungan internasional. Saat ini, jumlah penumpang dan barang yang diangkut melalui pesawat terus meningkat. Kegiatan penerbangan didefinisikan sebagai "penerbangan" dan bandar udara sebagai lokasi penerbangan (Syafei & Basri Said, 2022). Bandar Udara (juga disebut: pelabuhan udara) adalah tempat pesawat terbang dapat mendarat dan setidaknya memiliki landas pacu untuk melakukan lepas landas dengan berbagai fasilitas lain untuk pengguna dan operator layanan penerbangan (Atmadjati, 2014). Bandar udara salah satu penunjang yang memegang peran penting bagi suatu negara ataupun daerah sebagai gerbang atau pembuka dari suatu daerah atau fasilitator yang berfungsi sebagai penghubung antara daerah satu dengan daerah lainnya. Selain itu, bandara udara berfungsi sebagai pusat jaringan transportasi udara, pusat aktivitas perekonomian, pusat alih moda transportasi, pusat aktivitas industri dan pariwisata, membuka isolasi wilayah, dan sarana untuk meningkatkan pemahaman nasional.

Bandar Udara Radin Inten II Lampung (TKG) merupakan sebuah Bandar Udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero) dengan mempunyai tujuan perusahaan yaitu menjamin terselenggaranya fasilitas Bandar Udara dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal, terkhususnya pada area *check-in counter*, dikarenakan lonjakan penumpang secara terus menerus mengakibatkan kepadatan, sehingga sering terjadi antrian cukup panjang dan



penumpukan penumpang di depan *check-in counter*. Hal ini menjadi perhatian penulis untuk melakukan observasi langsung di lapangan. Saat penulis melakukan observasi selama melaksanakan *On The Job Training* di Unit *Terminal Inspection Service* menggunakan aplikasi *Level of Service* milik unit tersebut, penulis menemukan suatu permasalahan yaitu waktu tunggu dan waktu proses pelayanan *check-in* tidak sesuai dengan standar waktu yang ditentukan di PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara disebutkan bahwa waktu tunggu penumpang dari mengantri sampai maju ke *check-in counter* adalah kurang dari 30 menit per penumpang dan waktu proses pelayanan adalah kurang dari 2 menit 30 detik per penumpang. Selain itu, tidak hanya ditemukan waktu tunggu dan waktu proses pelayanan yang tidak sesuai ketentuan, tetapi penulis menerima keluhan dari penumpang bahwa tidak adanya fasilitas *self check-in* untuk membantu mereka agar mempercepat proses *check-in*. Setelah mendapatkan keluhan tersebut, penulis melakukan kembali observasi mengenai fasilitas yang ada di Bandar Udara Radin Inten II Lampung dan penulis menemukan bahwa fasilitas pelayanan nilai tambah seperti *self check-in* belum tersedia. Permasalahan ini menjadi objek fokus penulis sehingga penulis menemukan bahwa hal tersebut belum memenuhi ketentuan yang ada di PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara pada poin 2 C No.6 disebutkan bahwa persyaratan pelayanan di fasilitas yang memiliki fasilitas seperti fasilitas *self-check-in*. Kemudian, belum memenuhi ketentuan yang ada di PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Minimal Pelayanan Penumpang Angkutan Udara pada Bab IV No.4 E yang berbunyi Badan Usaha Angkutan Udara dapat menyediakan fasilitas *self check-in* di Bandar Udara dengan tetap memenuhi ketentuan keamanan dan keselamatan penerbangan. Kemudian, penelitian terdahulu yang berjudul Pengaruh Fasilitas Teknologi Mesin *Self Check-in* Terhadap Efektivitas Pengguna Jasa Penerbangan Di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan, menjelaskan bahwa *Self-check-in* memengaruhi efisiensi pengguna jasa penerbangan, dan dapat dikatakan jika *self check-in* dapat membantu antrian penumpang meskipun ada dampak positif dan negatif nya (Putra & Hilal Raden Fatchul, 2023).

Berdasarkan keadaan yang terjadi, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Analisis Kebutuhan Fasilitas *Self Check-In* untuk Mengurangi Antrian Penumpang di Bandar Udara Radin Inten II Lampung”.

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pendahuluan latar belakang yang ada, dimana terjadi antrian yang panjang dari penumpang, maka dapat dirumuskan masalah yaitu Bagaimana analisis kebutuhan fasilitas *self check-in* di Bandar Udara Radin Inten II Lampung?

**C. Batasan Masalah**

Penulis membatasi topik penelitian ini hanya pada area *check-in counter* dan berkonsentrasi pada analisis kebutuhan *self-check-in* di Bandar Udara Radin Inten II Lampung, sehingga pembahasan ini lebih terfokus. Dengan demikian, kemungkinan adanya penyimpangan dalam pembahasan akan diminimalkan.

**D. Tujuan Penelitian**

Tujuan terhadap penelitian ini adalah untuk menganalisis kebutuhan *self check-in* di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

**E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman penulis tentang fasilitas *self-check-in* dan tingkat pelayanan yang ada apakah sudah dalam keadaan optimal atau belum sesuai dengan *Level of Service*, agar terciptanya tingkat efisiensi saat *check-in* di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan ini akan menjadi inspirasi bagi perusahaan untuk meningkatkan fasilitas dan layanan Bandar Udara Radin Inten II Lampung untuk memenuhi kebutuhan penumpang.

3. Bagi Lembaga Politeknik Penerbangan Palembang  
Memberikan ilmu pengetahuan sebagai data dokumentasi dan bahan referensi ilmiah untuk penelitian yang akan dilakukan saat masa mendatang.

## **F. Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian atau batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi tentang teori penunjang, kajian pustaka, penelitian sama yang pernah dilakukan terdahulu.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Tugas akhir menjelaskan metode penelitian, perencanaan, metode yang digunakan, materi dan alat, variabel, serta instrumen yang diperlukan untuk mencapai rancangan prototipe, termasuk gambaran analisis hasil yang diharapkan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjabarkan hasil yang didapatkan dari penelitian secara terperinci yang ada di lapangan dan bab ini menguraikan penjelasan dari hasil yang didapatkan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Tahap di bab ini yaitu ditariknya sebuah kesimpulan dari hasil dan pembahasan agar mengetahui penelitian yang diperoleh menghasilkan tujuan yang diinginkan peneliti.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

##### **1. Bandar Udara**

Dalam Keputusan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional, Bandar Udara didefinisikan sebagai area yang memiliki batas-batas tertentu sebagai tempat mendarat, lepas landas, naik turun penumpang, dan barang, serta sebagai lokasi transportasi intra dan antarmoda yang dilengkapi dengan fasilitas pokok dan pendukung. Bandar Udara (juga disebut: pelabuhan udara) adalah tempat pesawat terbang dapat mendarat dan setidaknya memiliki landas pacu untuk melakukan lepas landas dengan berbagai fasilitas lain untuk pengguna dan operator layanan penerbangan.

Dari pendapat ahli diatas, maka dapat disimpulkan bandar udara merupakan sebagai tempat pesawat lepas landas dan dilengkap berbagai fasillitas yang dapat menunjang pelayanan maupun bagi penggunanya.

##### **2. Penumpang**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara dinyatakan, “Penumpang adalah individu yang namanya tercantum dalam tiket, dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah, dan memiliki pas masuk pesawat (juga sebagai: boarding pass)”. Penumpang adalah orang yang wajib diangkut dalam pesawat atau alat transportasi lainnya dengan izin lembaga yang menyediakan transportasi tersebut (Inka Durrah, dkk, 2018).

Dari pendapat ahli diatas, maka dapat disimpulkan penumpang adalah orang yang diangkut dengan disertakan dokumen identitas diri yang sudah disetujui atas persetujuan angkutan yang akan digunakan.

### 3. **Analisis**

Dikutip oleh (Saputri, dkk., 2023) menurut Hanjoyo Analisis adalah penelitian acara untuk mengetahui situasi sebenarnya (penyebab, sebab akibat, duduk kasus, dll.); memecah objek bagian dan melihat bagaimana bagian itu saling berhubungan agar pemahaman yang didapatkan lebih baik. Analisis adalah jenis penelitian yang menggunakan berbagai metode untuk membuat kesimpulan yang dapat diterima (Ahmad, 2018).

Dari pendapat ahli diatas, maka dapat disimpulkan analisis merupakan metode penelitian untuk mengetahui situasi sebenarnya dengan menggunakan seperangkat prosedur agar menghasilkan inferensi yang valid.

### 4. **Kebutuhan**

Dikutip oleh (Awaludin, 2022) menurut Maslow Kebutuhan adalah tindakan yang dilakukan seseorang untuk mengatasi kekurangan mereka. Keinginan manusia akan suatu barang atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan fisik atau rohani dimana dapat berupa nyata atau tidak nyata (Paendong & Tielung, 2016).

Dari pendapat ahli diatas, maka dapat disimpulkan kebutuhan merupakan keinginan manusia berupa usaha yang dijalankan untuk memenuhi kepuasan jasmani ataupun rohani.

### 5. ***Self Check-In***

*Self Check-In* adalah alat di mana orang dapat melakukan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dengan menggunakan mesin, kecuali baggagedrop. Tahap yang dilakukan hanya perlu scan barcode atau nomor e-ticket, kemudian dapat memilih kursi, dan mencetak boarding pass (Anggela, 2023). Perhitungan untuk menentukan ketersediaan fasilitas *self check-in* terdapat di SKEP/77/VI/2005.

Dari pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan *self check-in* adalah fasilitas pelayanan yang memiliki prosedur dengan memasukkan nomor *e-ticket*, kemudian memilih *seat* dan print *boarding pass*.

## 6. Antrian

Antrian adalah Pelanggan yang membutuhkan layanan dari satu atau lebih layanan (Eko, dkk., 2019). Antrian pengguna terjadi karena kebutuhan layanan melebihi kapasitas fasilitas layanan sistem (Fauziah, dkk., 2022). Dari pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan antrian adalah suatu sistem garis tunggu oleh pelanggan yang diakibatkan karena kebutuhan akan layanan melebihi dari kapasitas.

## B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

- a. **Evelyna Vindasari Yonathan, Kifni Yudianto**, Pada tahun 2022 melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-In* terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali”. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan metode penelitian kuantitatif. Objek penelitian di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini meliputi kuisisioner dan dokumentasi. Adapun kesimpulan dari jurnal ini adalah berdasarkan hasil nilai yang sudah didapat bahwa ada nilai positif yang berpengaruh dengan tingkat kualitas pelayanan *check-in* terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa di Bandara. Persaman penelitian ini dan penelitian yang dimiliki penulis yaitu mengacu terhadap kepuasan pelayanan *check-in* dan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dokumentasi. Kemudian, perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian oleh penulis adalah pada metode penelitian, dikarenakan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan penelitian oleh penulis menggunakan metode kualitatif. Selanjutnya yang menjadi pembeda adalah lokasi yang menjadi tempat penelitian dan sub yang didasarkan pada penelitian ini pengaruh, sedangkan penulis sub yang didasarkan yaitu analisis.
- b. **Wardani Winata Putra, Raden Fatchul Hilal**, Pada tahun 2022 melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Teknologi Mesin Self Check In Terhadap Efektivitas Pengguna Jasa Penerbangan Di Bandar

Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggán Balikpapan”. Metode Penelitian yang digunakan yaitu dengan metode penelitian kuantitatif. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi Self Check-In memiliki efek parsial, negatif, dan signifikan terhadap kinerja pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggán Balikpapan. Nilai korelasi atau hubungan (R) adalah 0,461, dan dari temuan ini, koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,212 menunjukkan bahwa fasilitas teknologi mesin *self check-In* dapat berpengaruh dalam efektivitas pengguna jasa penerbangan sebesar 21,2%. Variabel lain yang tidak dijabarkan di penelitian ini berpengaruh dengan sisa 78,8%.

Persamaan penelitian ini dan penelitian yang dimiliki penulis yaitu mengacu terhadap *self check-in* terhadap efektivitas pengguna jasa bandar udara. Kemudian, penelitian ini memiliki perbedaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif, sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Selanjutnya yang membedakan adalah lokasi yang menjadi tempat penelitian dan sub yang didasarkan pada penelitian ini pengaruh, sedangkan penulis sub yang didasarkan yaitu analisis.

- c. **Dani Tatrásandi, You She Melly A.D., Mohammed Taaqbier**, Pada tahun 2022 melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Mesin Self Check-in Terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta”. Metode penelitian yang diterapkan adalah metode kuantitatif, yang menggunakan data berbentuk angka. Hasil analisis menunjukkan bahwa mesin *self check-in* memiliki nilai positif yang berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandara Adisucipto, dengan nilai hitung sebesar 3,833 pada tingkat signifikansi tertentu. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama mengkaji pengaruh mesin *self check-in* terhadap kepuasan penumpang. Kemudian, perbedaan dari penelitian ini adalah metode yang

digunakan, pada metode di penelitian ini menggunakan kuantitatif, sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif. Selanjutnya yang menjadi pembeda adalah lokasi yang menjadi tempat penelitian dan sub yang didasarkan pada penelitian ini pengaruh, sedangkan penulis sub yang didasarkan yaitu analisis.