

**PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK-IN* TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA  
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Diploma Tiga

Manajemen Bandar Udara

Oleh:

**LATHIFA HASNA ARIQAH**  
**NIT. 55242110015**



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

**PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK-IN* TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA  
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**

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

Oleh:

**LATHIFA HASNA ARIQAH**  
**NIT. 55242110015**



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

## ABSTRAK

### PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK-IN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG

Oleh:

**LATHIFA HASNA ARIQAH**  
**NIT. 55242110015**

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

Penelitian ini di latar belakang oleh banyaknya penumpang yang lebih memilih untuk mengantri di konter *check-in* konvensional daripada melakukan proses *check-in* secara mandiri. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan penumpang sebagai variabel terikat dan fasilitas *self check-in* sebagai variabel bebas. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan fasilitas *self check-in* di terminal keberangkatan Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Peneliti menggunakan pendekatan Roscoe untuk menentukan jumlah sampel dan diperoleh jumlah sampel penelitian adalah sebanyak 42 orang yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang terdiri dari 10 soal menggunakan *Google Form* yang kemudian diolah dengan bantuan IBM SPSS seri 26. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan taraf signifikansi 5%. Hasil penelitian menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan nilai koefisien regresi (X) sebesar 0,906 dan nilai *R Square* 0,918. Simpulan dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang dengan nilai koefisien regresi (X) 0,906 yang berarti bahwa setiap penambahan 1% nilai fasilitas *self check-in* maka nilai kepuasan penumpang bertambah 0,906 dan pengaruh variabel fasilitas *self check-in* terhadap variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 91,8%.

**Kata kunci:** Pengaruh, *self check-in*, kepuasan penumpang

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF SELF CHECK-IN FACILITIES ON PASSENGER SATISFACTION AT AHMAD YANI AIRPORT SEMARANG**

By:

**LATHIFA HASNA ARIQAH**  
**NIT. 55242110015**

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

*This research is motivated by the large number of passengers who prefer to queue at conventional check-in counters rather than carry out the check-in process independently. The study aims to examine the effect of self-check-in facilities on passenger satisfaction at Jenderal Ahmad Yani Airport, Semarang. This research uses a quantitative approach with survey methods. The variables in this study are passenger satisfaction as the dependent variable and self-check-in facilities as the independent variable. The population consists of passengers who used the self-check-in facility at the departure terminal of Jenderal Ahmad Yani Airport, Semarang. Researchers used the Roscoe approach to determine the sample size, resulting in 42 samples collected through accidental sampling. Data collection involved distributing a questionnaire with 10 questions via Google Forms, and the data were processed using IBM SPSS version 26. The significance level was set at 5%. The results indicate that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, with a regression coefficient ( $X$ ) value of 0.906 and an  $R$  Square value of 0.918. The conclusion of this study is that self-check-in facilities significantly influence passenger satisfaction. Specifically, for every 1% increase in the self-check-in facility score, passenger satisfaction increases by 0.906. The self-check-in facility variable explains 91.8% of the variance in passenger satisfaction.*

**Keywords:** *Effect, self check-in, passenger satisfaction*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : "PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK-IN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG " 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 : LATHIFA HASNA ARIQAH  
NIT : 55242110015

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

  
MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd

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

  
GANDA RUSMANA, S.SiT., M.M

Pembina (IV/a)  
NIP. 19710314 199301 1 002

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA

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

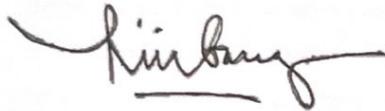
Pembina (IV/a)  
NIP. 19760612 199803 1 001

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : "PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK-IN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA AHMAD YANI SEMARANG" telah di pertahankan 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



**Ir. BAMBANG WIJAYA PUTRA, M.M**  
Pembina Tk. 1 (IV/b)  
NIP. 19600901 198103 1 001



**GANDA RUSMANA, S.SiT., M.M**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19710314 199301 1 002

KETUA



**Ir. DIRESTU AMALIA, S.T., MS.ASM.**  
Penata (III/c)  
NIP. 19831213 201012 2 003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lathifa Hasna Ariqah

NIT : 55242110015

Program Studi : Diploma III Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK-IN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA AHMAD YANI SEMARANG” merupakan karya asli saya bukan 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, 23 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Lathifa Hasna Ariqah

## **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 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 :

Ariqah, L. H. (2024) : *PENGARUH FASILITAS SELF CHECK-IN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA AHMAD YANI SEMARANG*, Tugas Akhir Program Diploma III, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan Sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang.

*Dipersembahkan kepada  
Almh. Ibu Oktarina Nurkomariah, Bunda Agustina Marliah  
dan Bapak Andi Haryanto*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Swt. Atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat melaksanakan Tugas akhir yang berjudul “**Pengaruh Fasilitas *Self Check-in* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang**” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat Pendidikan di perguruan tinggi dan Akademi Penerbangan dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Selama penyusunan laporan ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan, perhatian, dan dorongan secara moral ataupun material kepada peneliti. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat melimpah dan lindungan-Nya kepada peneliti.
2. Teristimewa kepada kedua Orang Tua serta kakak dan adik yang selalu memberikan nasihat, doa restu dan bantuan serta dukungan kepada peneliti dalam penulisan Tugas Akhir maupun kegiatan belajar mengajar dalam menempuh pendidikan.
3. Bapak Sukahir, S.SiT.,M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang
4. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.S.T., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara
5. Bapak Minulya Eska Nugraha, M.Pd selaku dosen pembimbing I
6. Bapak Ganda Rusmana, S.SiT.,M.M selaku dosen pembimbing II.
7. Para dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif dalam menyusun Proposal Tugas Akhir ini.
8. Seluruh dosen dan instruktur serta civitas akademika Program Studi D-III Manajemen Bandar Udara.
9. Segenap pengasuh dan pembina di Politeknik Penerbangan Palembang yang senantiasa memberikan dukungan serta bimbingannya kepada peneliti dan rekan-rekan MBU angkatan ke-2.

10. Rekan seperjuangan MBU, TRBU, dan PPKP angkatan ke-II serta adik-adik Manajemen Bandar Udara angkatan III dan IV atas kebersamaan dan dukungan yang diberikan kepada peneliti.
11. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan Proposal Tugas Akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyelesaian Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, peneliti sangat menerima kritik dan saran positif yang sifatnya membangun dari pembaca sehingga dapat melengkapi dan menyempurnakan Tugas Akhir ini. Semoga dapat bermanfaat bagi peneliti dan juga pembaca pada umumnya.

Palembang, 23 Juli 2024



**LATHIFA HASNA ARIQAH**  
NIT. 55242110015/DII/MBU 02 A

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	<i>ii</i>
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>iii</i>
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	<i>iv</i>
PENGESAHAN PENGUJI.....	<i>v</i>
PERNYATAAN KEASLIAN.....	<i>vi</i>
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR.....	<i>vii</i>
PERUNTUKKAN.....	<i>viii</i>
KATA PENGANTAR.....	<i>ix</i>
DAFTAR ISI.....	<i>xi</i>
DAFTAR GAMBAR.....	<i>xiii</i>
DAFTAR TABEL.....	<i>xiv</i>
DAFTAR LAMPIRAN.....	<i>xv</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Hipotesis.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	5
G. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Literatur.....	7
1. Bandar udara.....	7
2. Penumpang.....	7
3. Standar pelayanan.....	8
4. Fasilitas.....	8
5. Self check-in.....	9
6. Kepuasan penumpang.....	9
B. Literatur Penunjang.....	9
C. Kajian Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	15

A.	Desain Penelitian .....	15
B.	Variabel Penelitian .....	15
C.	Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian.....	15
D.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	16
E.	Teknik Analisis Data.....	17
F.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		20
A.	Hasil Penelitian.....	20
B.	Pembahasan .....	26
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		30
A.	Kesimpulan.....	30
B.	Saran .....	30
DAFTAR PUSTAKA .....		31
LAMPIRAN.....		36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Variabel penelitian .....	15
---	----

## DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Skala likert .....	16
Tabel III. 2 Kisi – kisi angket.....	16
Tabel III. 3 Tahapan dan waktu penelitian.....	19
Tabel IV. 1 Karakteristik usia responden.....	20
Tabel IV. 2 Karakteristik jenis kelamin responden.....	20
Tabel IV. 3 Karakteristik pendidikan responden .....	21
Tabel IV. 4 Karakteristik maskapai penerbangan .....	21
Tabel IV. 5 Hasil uji validitas fasilitas <i>self check-in</i> .....	22
Tabel IV. 6 Hasil uji validitas kepuasan penumpang.....	22
Tabel IV. 7 Hasil uji reliabilitas fasilitas <i>self check-in</i> .....	23
Tabel IV. 8 Hasil uji reliabilitas kepuasan penumpang .....	23
Tabel IV. 9 Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	24
Tabel IV. 10 Hasil uji heteroskedastitas .....	24
Tabel IV. 11 Hasil uji linearitas .....	25
Tabel IV. 12 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner.....	36
Lampiran B Jawaban responden .....	39
Lampiran C Distribusi nilai $r_{tabel}$ .....	43
Lampiran D Tabulasi Data .....	44
Lampiran E Uji instrumen.....	46
Lampiran F Uji asumsi klasik .....	48

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Bandar udara atau bandara merupakan infrastruktur penting dalam sistem transportasi udara. Bandara adalah tempat bagi pesawat untuk melakukan lepas landas dan pendaratan, serta memfasilitasi aktivitas penerbangan secara efisien dan aman. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, “Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan antarmoda transportasi. Bandara dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.”

Guna memenuhi kebutuhan penumpang yang semakin beragam, bandar udara harus mampu mengikuti perkembangan teknologi. Daryanto (2018), menyatakan bahwa dengan kemajuan teknologi dan perubahan yang cepat dalam pola kehidupan manusia, menjadikan aktivitas manusia berkembang dengan cepat dan menuntut pemenuhan kebutuhan yang semakin beragam dan kompleks. Kebutuhan manusia tidak hanya mencakup barang, tetapi juga mencakup jasa, salah satunya jasa transportasi yang dalam hal ini adalah jasa angkutan udara. Dengan bertambahnya jumlah orang yang menggunakan layanan angkutan udara dari tahun ke tahun, bandar udara dituntut untuk dapat terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada penumpang mengikuti perkembangan zaman dan era digitalisasi.

Untuk mencapai hal ini, peningkatan fasilitas di bandara menjadi sangat penting. Fasilitas adalah faktor krusial dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna atau konsumen dengan menyediakan kenyamanan, kemudahan, dan memenuhi kebutuhan mereka, jika fasilitas yang disediakan memenuhi kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas (Emmywati, 2016). Salah satu elemen penting dalam

menghadirkan layanan kepada penumpang di bandara adalah fasilitas *check-in*. Agar lebih memudahkan penumpang dan meningkatkan efisiensi waktu beberapa bandara di Indonesia salah satunya Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang telah menerapkan inovasi dalam pelayanan *check-in* berupa fasilitas *self check-in* yang dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 41 Tahun 2023 merupakan salah satu fasilitas yang memberikan nilai tambah.

Menurut (Rahmawati et al.,) Fasilitas *self check-in* memberikan banyak manfaat terkait keselamatan penerbangan dengan mengurangi kesalahan manusia, meningkatkan pengelolaan waktu, meningkatkan keamanan data, serta memfasilitasi respons cepat terhadap ancaman keamanan. Dengan adanya integrasi teknologi canggih seperti *Artificial Intelligence* (AI), biometrik, dan *Internet of Things* (IoT), keselamatan penerbangan dapat ditingkatkan lebih jauh serta memberikan pengalaman terbang yang lebih aman bagi penumpang dan kru pesawat.

Sebagai salah satu gerbang utama di Jawa Tengah, Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang turut serta mengimplementasikan teknologi ini dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional bandara. Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang, yang terletak di bagian barat kota Semarang, Jawa Tengah, dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I (Persero). Bandara ini memiliki lima kios *self check-in* yang diperuntukkan bagi penumpang dengan bagasi kabin maksimal 7 kg. Namun, saat ini yang dapat menggunakan kios *self check-in* hanya penumpang maskapai Lion Air, Citilink, Batik Air, dan Sriwijaya Air.

Fasilitas *self check-in* memungkinkan penumpang menyelesaikan proses *check-in* secara mandiri tanpa bantuan petugas. Melalui mesin otomatis tanpa perlu mengantri di konter *check-in* yang dioperasikan oleh petugas. Namun, kenyataannya saat melakukan *On the Job Training* di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang, dalam satu hari peneliti dapat menemukan 4 orang penumpang yang lebih memilih untuk mengantri di konter *check-in* konvensional daripada

melakukan proses *check-in* secara mandiri dikarenakan terjadi *error* saat menggunakan fasilitas *self check-in* tersebut. Adanya kesalahan teknis atau *error* dimana monitor menampilkan status *loading* cukup lama dapat menyebabkan kebingungan dan kepanikan pada penumpang, oleh karena itu, penting untuk melakukan pengujian pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang guna mendapatkan pemahaman yang jelas tentang bagaimana teknologi ini berkontribusi terhadap pengalaman dan kepuasan penumpang.

Penelitian telah menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas *self check-in* dapat berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Sebagai contoh sebuah penelitian oleh Tatrāsandi et al., (2022) menemukan bahwa fasilitas *self check-in* memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandara Adisucipto. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan tentang fasilitas *self check-in*, semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang di bandara tersebut.

Penelitian oleh Suoth, (2020) juga menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel fasilitas *self check-in* dan variabel kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, fasilitas *self check-in* memiliki hubungan dengan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali (PT. Garuda Indonesia) dengan pengaruh sebesar 24,7%. Penumpang yang merasa puas cenderung memiliki pengalaman positif yang dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap maskapai dan bandara tersebut.

Dari penelitian terdahulu yang telah disebutkan menunjukkan bahwa fasilitas *self check-in* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di lokasi lain, oleh karena itu penting untuk mengevaluasi hal yang sama di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa fasilitas ini umumnya diterima dengan baik oleh penumpang dan berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan mereka. Namun keberhasilan implementasi fasilitas ini sangat bergantung pada berbagai faktor, termasuk kemudahan penggunaan, keandalan teknologi, dan dukungan dari staf bandara. Pengalaman di

berbagai bandara menunjukkan bahwa meskipun fasilitas *self check-in* membantu mengurangi waktu antrian dan meningkatkan efisiensi proses *check-in*, penumpang masih membutuhkan bantuan dari petugas dalam beberapa situasi tertentu.

Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk melihat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang di lokasi yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana fasilitas *self check-in* mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini akan mengevaluasi aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, kecepatan proses *check-in*, dan persepsi penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Dengan memahami pengaruh fasilitas ini terhadap kepuasan penumpang, diharapkan bahwa pengelola bandara dapat mengimplementasikan langkah-langkah yang efektif untuk meningkatkan pelayanan mereka dan mempertahankan reputasi baik bandara di mata publik serta bermanfaat bagi keselamatan penerbangan karena dapat meningkatkan keamanan serta meningkatkan kinerja bandara dan maskapai.

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti memilih untuk menjadikan permasalahan tersebut sebagai fokus utama dalam tulisan berjudul **“Pengaruh Fasilitas *Self Check-in* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, peneliti mendapatkan rumusan masalah yaitu apakah terdapat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang?

### **C. Batasan Masalah**

Untuk menyajikan gambaran yang terfokus dan membahas topik secara jelas sesuai dengan judul dan permasalahan, peneliti membatasi cakupan masalah yang akan diamati, antara lain :

1. Penelitian ini dibatasi pada periode Mei – Juni 2024.
2. Penelitian ini berfokus untuk melihat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

### **E. Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban awal yang didasarkan pada teori terhadap pertanyaan penelitian yang dirumuskan (Sugiyono, 2022). Hipotesis pada penelitian ini adalah:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

$H_a$  : Terdapat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Meningkatkan pemahaman dan pengetahuan peneliti mengenai fasilitas *self check-in* dan kepuasan penumpang dalam penggunaannya.
2. Menjadi bahan masukan bagi Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan guna memberikan kepuasan terhadap penumpang sebagai pengguna jasa penerbangan.
3. Sebagai kontribusi dalam bidang ilmu pengetahuan dan dokumentasi data, serta menjadi referensi penting untuk penelitian mendatang.

## **G. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini mengulas tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, hipotesis, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini membahas tentang teori – teori penunjang dan kajian penelitian terdahulu.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang desain penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel, dan objek penelitian, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, teknik analisis data, serta tempat dan waktu penelitian.

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

Dalam bab ini akan mengulas tentang hasil penelitian yang mencakup data yang telah diperoleh, analisis data, pembahasan dan hasil penelitian.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini akan membahas tentang kesimpulan dan saran dari penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Literatur**

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

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Bab I Pasal 1 Ayat 33, “Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya”. Dalam *International Civil Aviation Organization (ICAO) Annex 14*, “Bandar udara atau bandara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan di darat dari pesawat udara.”

Dapat disimpulkan pengertian dari bandara adalah kawasan yang terletak di daratan atau perairan yang dilengkapi dengan fasilitas yang memungkinkan pesawat udara untuk mendarat, lepas landas, dan melakukan pergerakan di darat. Selain itu, bandara juga berfungsi sebagai tempat untuk naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan sebagai titik perpindahan antar moda transportasi. Kawasan ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas pokok dan penunjang yang mendukung operasional penerbangan.

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

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021, “Penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).” Kategori penumpang terbagi menjadi 3 yaitu:

1. *Adult* (dewasa)

Penumpang yang masuk ke dalam kategori dewasa adalah penumpang dengan usia 12 tahun ke atas.

2. *Child* (anak – anak)

Penumpang yang digolongkan dalam kategori anak – anak adalah penumpang yang memiliki usia 2 tahun ke atas.

3. *Infant* (bayi)

Penumpang yang masuk ke dalam kategori bayi adalah penumpang yang berusia di bawah 2 tahun.

### 3. Standar pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 pada pasal 1 menyatakan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adapun standar pelayanan yang dimaksud meliputi kapasitas terminal bandara dalam menampung penumpang pada waktu sibuk, pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, serta pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah.

### 4. Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Maulidiah et al., 2023). Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen dalam penyampaian. Fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran yang memiliki peran cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaian.

Menurut Tjiptono (2014) fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan untuk mempermudah atau mendukung pelaksanaan suatu kegiatan, yang dapat berupa alat, ruang, atau layanan. Guna mempermudah proses *check-in* penumpang dapat menggunakan berbagai macam cara seperti melalui fasilitas *self check-in*, *mobile check-in*, dan *check-in* melalui konter konvensional.

### 5. *Self check-in*

*Self check-in* adalah suatu fasilitas atau tempat yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan serta pelayanan yang menggunakan suatu mesin namun tidak termasuk *baggage drop*. Sistem *self check-in* ini memiliki prosedur yang sangat mudah, dengan hanya melakukan *scan barcode* atau memasukkan nomor *e-ticket*, kemudian memilih kursi dan *print boarding pass* (Ardiansyah & Ahyudanari, 2017).

### 6. Kepuasan penumpang

Kepuasan penumpang adalah sebagai perasaan yang muncul dan menjadi *output* penilaian terhadap pengalaman penumpang dalam menggunakan jasa atau produk (Azali & Fauzia, 2023). Kepuasan penumpang juga dapat didefinisikan sebagai penilaian penumpang tentang kinerja suatu produk atau jasa yang digunakan dimana jika kinerja yang diberikan jauh dari ekspektasi maka dapat menimbulkan rasa kecewa dan jika kinerja yang diberikan melebihi ekspektasi maka yang timbul adalah rasa puas.

## B. Literatur Penunjang

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2021), “Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.” Berdasarkan pemikiran Hugiono dan Poerwantana (dalam Handayani, 2022) pengaruh adalah kekuatan yang mendorong atau meyakinkan seseorang dan cenderung membentuk atau menimbulkan suatu dampak ataupun efek, sehingga dapat disimpulkan pengaruh adalah daya atau

kekuatan yang berasal dari sesuatu atau seseorang yang dapat membentuk watak, kepercayaan, atau tindakan seseorang, serta menghasilkan suatu dampak atau efek. Untuk melihat suatu pengaruh antara satu variabel dependen dan satu variabel independen dapat menggunakan regresi linear sederhana. Dalam regresi linear sederhana, hubungan antar variabel bersifat linear, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan variabel Y secara tetap (Muhartini et al., 2021). Setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul maka dilakukan analisis data yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Dalam melakukan analisis regresi linear sederhana, penting untuk memahami konsep populasi, sampel, dan objek penelitian agar hasil penelitian dapat digeneralisasi secara akurat. Sugiyono (2022), berpendapat bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Menurut Ghozali (2018), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dipilih karena keterbatasan dalam penelitian, seperti anggaran dan waktu, sehingga tidak memungkinkan untuk melibatkan seluruh anggota populasi, oleh karena itu, jumlah sampel diharapkan dapat merepresentasikan populasi penelitian (Sofyani, 2023). Dalam menentukan jumlah sampel, menurut Roscoe dalam (Sugiyono, 2022) Ukuran sampel yang memadai dalam penelitian berkisar antara 30 hingga 500. Sugiyono, (2022) menyatakan bahwa objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sugiyono (2022) mengemukakan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari agar diperoleh informasi yang kemudian dapat disimpulkan. Dalam regresi sederhana melibatkan dua variabel saja yaitu variabel dependen dan variabel independen. Tujuannya adalah untuk

mengukur seberapa kuat hubungan antara kedua variabel tersebut. Persamaan regresi sederhana dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : variabel dependen (kepuasan penumpang)

X : variabel independen (fasilitas *self check-in*)

a : konstanta (apabila nilai X sebesar 0, maka Y akan sebesar konstanta)

b : koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

Untuk mengukur pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang, indikator-indikator dari kedua variabel tersebut perlu dicermati. Berdasarkan PM 41 Tahun 2023 dapat disusun daftar pernyataan sebagai berikut:

- a. Variabel fasilitas *self check-in* dengan indikator pertanyaan fungsionalitas, kecepatan proses, frekuensi kendala atau *error*, kebersihan, dan fitur fasilitas *self check-in*.
- b. Variabel kepuasan penumpang dengan indikator pertanyaan kemudahan memahami instruksi, ketersediaan staf, kepuasan dengan bantuan staf, perasaan aman terkait privasi data, dan kemudahan menemukan fasilitas *self check-in*.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner untuk melakukan analisis data agar lebih efisien dimana kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2022). Menurut Waruwu (2023), instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen penelitian yang akan digunakan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Pada penelitian ini skala yang digunakan adalah skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial.

Sugiyono (2022), berpendapat bahwa analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam

analisis data yaitu mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Menurut Sugiyono (2022), uji validitas merupakan proses membandingkan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian. Uji ini bertujuan untuk menilai seberapa valid kuesioner yang digunakan dalam penelitian, sedangkan uji reliabilitas adalah penilaian terhadap konsistensi dan stabilitas data atau temuan yang dilakukan setelah uji validitas untuk memastikan bahwa pernyataan atau pertanyaan yang digunakan telah valid.

Pengujian asumsi klasik dilakukan berdasarkan beberapa kriteria untuk memastikan bahwa besaran atau koefisien statistik yang diperoleh merupakan estimasi parameter yang dapat diandalkan atau tepat (Rinaldi & Nanang Prayudyanto, 2021). Uji asumsi klasik terdiri dari:

- a. Uji normalitas, bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi, distribusi variabel dependen, variabel independen, atau keduanya normal atau tidak. (Akbar et al., 2024).
- b. Uji linearitas, bertujuan untuk untuk menentukan apakah terdapat hubungan linear yang signifikan antara dua atau lebih variabel yang diuji (C. K. Setiawan & Yosepha, 2020).
- c. Uji heteroskedastisitas, bertujuan untuk menguji apakah ada ketidaksamaan varians dari residu antara satu pengamatan dengan pengamatan lain dalam model regresi (Purba et al., 2021).

Hipotesis penelitian dibuat berdasarkan pemahaman terhadap proses tertentu, terutama terkait dengan landasan teori dan dalil yang relevan dengan kasus atau fenomena yang menjadi objek penelitian (Yam & Taufik, 2021). Uji hipotesis dengan uji T dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

- b. Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### C. Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung pembahasan mengenai masalah tersebut, peneliti berupaya mencari literatur dan penelitian terdahulu yang relevan dan sejalan dengan masalah yang sedang diselidiki. Penelitian sebelumnya menjadi landasan bagi peneliti untuk memperkaya teori yang digunakan dalam studi ini. Berikut adalah beberapa penelitian terkait yang dijadikan acuan dalam penelitian ini:

1. Adelia Irvana Bintang dan Teguh Ariebowo dengan judul **“Pengaruh Efektivitas Penggunaan Mesin *Self Check-In* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Yogyakarta *International Airport*.”**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah efektivitas penggunaan mesin *self check-in* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandara Internasional Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan data primer berupa survei (kuesioner) dan observasi dalam pengumpulan datanya.

Hasil penelitian menunjukkan efektivitas penggunaan mesin *self check-in* pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan dimana diketahui dari nilai rata-rata dan persentase paling tinggi variabel Efektivitas penggunaan mesin *self check-in* yaitu pada item “*Self check-in* membantu penumpang menghindari antrean panjang”. Hal ini sangat selaras berdasarkan fakta bahwa banyak orang tidak ingin membuang waktu dan penumpang ingin suatu hal yang lebih efektif dan efisien.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan variabel *self check-in* dan kepuasan penumpang serta memakai metode kuantitatif dalam penelitiannya. Pembedanya adalah penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas penggunaan fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini bertujuan untuk

melihat apakah terdapat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang.

Selain itu penelitian terdahulu ini menjadikan penumpang maskapai Citilink saja sebagai populasinya dan pada penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan seluruh penumpang maskapai yang menggunakan fasilitas *self check-in*. Lokasi penelitian juga berbeda dimana penelitian terdahulu berlokasi di Bandara Internasional Yogyakarta dan penelitian saat ini berlokasi di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

2. Lani Agrecia Suoth dengan judul **“Pengaruh Fasilitas *Self Check-in* Terhadap Kepuasan Penumpang PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.”** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut, dimana fasilitas *self check-in* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali (PT. Gapura Angkasa) dengan pengaruh sebesar 24,7%.

Seperti penelitian sebelumnya, persamaannya adalah berfokus meneliti pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang dan menggunakan metode kuantitatif sebagai metode penelitiannya sedangkan yang menjadi pembedanya adalah penelitian ini menjadikan penumpang PT. Gapura Angkasa sebagai populasinya sementara pada penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan seluruh penumpang maskapai yang menggunakan fasilitas *self check-in*, selain itu lokasi penelitian juga berbeda dimana penelitian terdahulu berlokasi di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dan penelitian saat ini berlokasi di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.