

# Ta shabrina

*by* sucirizki67@gmail.com 1

---

**Submission date:** 06-Aug-2023 10:54PM (UTC-0400)

**Submission ID:** 2129650657

**File name:** TA\_shabrina\_update\_Sidang\_TA\_Fix\_\_1.pdf (1.54M)

**Word count:** 11718

**Character count:** 70867

**PENGARUH BATAS WAKTU TUNGGU DAN PROSES *CHECK*  
*IN* DALAM PENGGUNAAN *CHECK-IN COUNTER* PADA JAM  
SIBUK DENGAN ARUS KELANCARAN PELAYANAN  
PENUMPANG AREA *CHECK IN COUNTER* DI BANDAR  
UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD  
BADARUDDIN II PALEMBANG**

**TUGAS AKHIR**

Tugas Akhir untuk mengajukan persetujuan dari tim penguji mengenai aspek dan kedalaman pembahasan tentang Tugas Akhir Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Oleh:

**SHABRINA WAHYU KAMILA**

**NIT: 55242030044**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA**

**MANAJEMEN BANDAR UDARA**

**POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

**Juli 2023**

**PENGARUH BATAS WAKTU TUNGGU DAN PROSES *CHECK IN* DALAM PENGGUNAAN *CHECK-IN COUNTER* PADA JAM SIBUK DENGAN ARUS KELANCARAN PELAYANAN PENUMPANG AREA *CHECK IN COUNTER* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Diploma Tiga

Manajemen Bandar Udara

Oleh:

**SHABRINA WAHYU KAMILLA**

**NIT: 55242030044**



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

**Juli 2023**

## ABSTRAK

PENGARUH BATAS WAKTU TUNGGU DAN PROSES *CHECK IN* DALAM PENGGUNAAN *CHECK IN COUNTER* PADA JAM SIBUK DENGAN ARUS KELANCARAN PELAYANAN PENUMPANG AREA *CHECK IN COUNTER* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG

Oleh :

SHABRINA WAHYU KAMILLA

NIT: 55242030044

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA  
MANAJEMEN BANDAR UDARA

Abstrak Tugas Akhir Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Ke-I, Politeknik Penerbangan Palembang, Juli 2023.

Berdasarkan observasi penulis, penggunaan *Check In Counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang belum sesuai dengan PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang. Pada saat ini masih belum optimalnya pemakaian *Check In Counter* dan masih terjadinya kepadatan antrian penumpang di area *Check In Counter* pada jam sibuk. Oleh karena itu penggunaan *Check In Counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dapat dioptimalkan oleh PT Angkasa Pura II untuk mencegah terjadinya kepadatan antrian penumpang pada jam sibuk. Dengan dioptimalkan penggunaan *Check In Counter*, maka diharapkan petugas pelayanan *Check In Counter* dapat berlangsung dengan lancar sesuai dengan ketentuan ketentuan yang berlaku sehingga penggunaan *Check In Counter* dapat berjalan dengan lancar.

Kata Kunci : *Check In Counter*, fasilitas, penumpang, pelayanan, jam sibuk (*peak hour*)

*ABSTRACT*

*THE EFFECT OF WAITING TIMES AND USE CHECK-IN  
COUNTER IN PEAK HOURS WITH THE SMOOTH FLOW OF  
PASSENGER SERVICES AREA CHECK IN COUNTER AT  
PALEMBANG SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II  
INTERNATIONAL AIRPORT*

*By:*

SHABRINA WAHYU KAMILLA

NIT: 55242030044

*AIRPORT MANAGEMENT  
DIPLOMA THREE STUDY PROGRAM*

*Final Project Abstract of Diploma Three in Airport Management Study Program,  
Palembang Aviation Polytechnic, July 2023.*

*Based on the author's observation, use Check-In Counter at Palembang's Sultan Mahmud Badaruddin II Airport it is not in accordance with PM 178 of 2015 concerning Passenger Service Standards. At this time it is still not optimal usage Check-In Counter and there is still a density of passenger queues in the area Check-In Counter at rush hour. Hence the use Check-In Counter at Palembang's Sultan Mahmud Badaruddin II International Airport, PT Angkasa Pura II (Persero) can optimize it to prevent the density of passenger queues during peak hours. With optimized usage Check-In Counter, then expected service officers Check-In Counter can proceed smoothly in accordance with the applicable provisions until use Check-In Counter can run smoothly.*

*Keywords: Check-In Counter, Facilities, passenger, services, peak hour*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

TUGAS AKHIR: “PENGARUH BATAS WAKTU TUNGGU DAN PROSES *CHECK IN* DALAM PENGGUNAAN *CHECK IN COUNTER* DENGAN ARUS KELANCARAN PELAYANAN PENUMPANG AREA *CHECK IN COUNTER* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1 Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang.



Nama : SHABRINA WAHYU KAMILLA

NIT : 55242030044

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

HERLINA FEBIYANTI, S.T. M.M

Penata Tingkat 1 (III/d)

NIP. 19830207 200712 2 002

JALINSYAH DENY YUNUSAHAVID, S.E., M.M

NIK. 20004709

KETUA PROGRAM STUDI  
DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

<sup>1</sup>  
DWI CANDRA YUNIAR., S.H., S.ST., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP: 19760612 199803 1 001

## PENGESAHAN PENGUJI

TUGAS AKHIR: “PENGARUH BATAS WAKTU TUNGGU DAN PROSES *CHECK IN* DALAM PENGGUNAAN *CHECK IN COUNTER* DENGAN ARUS KELANCARAN PELAYANAN PENUMPANG AREA *CHECK IN COUNTER* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1 Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang. TA ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada Tanggal 25 Juli 2023

ANGGOTA

SEKRETARIS

DIRESTU AMALIA, S.T. MS. ASM.

Penata (III/c)

NIP. 19831213 201012 2 003

HERLINA FEBIYANTI, S.T. M.M

Penata Tingkat 1 (III/d)

NIP. 19830207 200712 2 002

KETUA

SUNARDI, S.T., M.Pd., M.T.

Penata Tingkat 1 (III/d)

NIP. 19720217 199501 1 001

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shabrina Wahyu Kamilla

NIT : 55242030044

Program Studi : Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul “PENGARUH BATAS WAKTU TUNGGU DAN PROSES *CHECK IN* DALAM PENGGUNAAN *CHECK IN COUNTER* DENGAN ARUS KELANCARAN *CHECK IN COUNTER* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” merupakan karya saya bukan merupakan hasil plagiarisme. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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, 25 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan

Shabrina Wahyu Kamilla

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR**

Tugas Akhir Diploma Tiga 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. TA ini dapat ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut:

Shabrina Wahyu Kamilla (2023): “PENGARUH BATAS WAKTU TUNGGU DAN PENGGUNAAN *CHECK IN COUNTER* DENGAN ARUS KELANCARAN *CHECK IN COUNTER* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG”. Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh TA haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang.

*Dipersembahkan Kepada*

*Ayahanda Wahyu Hidayat dan Ibunda Ruminingsih, serta adik tak pernah cukup  
rasa terimakasih atas cinta kasih, pengorbanan dan  
kesabaran mereka.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai jadwal yang ditentukan dan tak lupa memanjatkan sholawat serta salam kepada Nabi besar Muhammad SAW. Dan pada akhirnya penulis dapat menyusun sebuah laporan dari hasil praktek sebagai salah satu syarat penilaian pendidikan semester VI Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Angkatan Ke-1 Bravo di Politeknik Penerbangan Palembang.

Adapun maksud dari penulisan laporan ini adalah sebagai bekal saya dalam mendalami ilmu serta keterampilan yang telah penulis dapatkan selama pelaksanaan OJT.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang mendukung dalam terselesaikannya laporan ini, diantaranya:

1. Allah SWT, sang pencipta yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan kepada hamba-Nya.
2. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan ridho, serta doa, restu, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan lancar baik.
3. Bapak Sukahir S.Si.T.,MT. 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. Ibu Herlina Febiyanti, S.T. M.M selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir.
6. Bapak Jalinsyah Deny Yunusahavid, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir.
7. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Program Studi MBU.
8. Orang tua saya tercinta, Ibu Ruminingsih, Bapak Wahyu Hidayat, dan adik saya yang selalu memberikan kasih sayang dan do'a restu serta dukungan selama ini.

9. Rekan-rekan Tugas Akhir, atas kebersamaan dan kerja samanya.

10. Semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan penulisan laporan Tugas Akhir.

Demikian penulis ucapkan terima kasih, apabila terdapat salah kata dan penulisan bahasa maupun nama, penulis mohon maaf.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan, serta pengalaman yang penulis miliki, untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan sehingga kritik yang membangun serta saran sangat dinantikan penulis demi tersujudnya kesempurnaan proposal ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca terutama dalam dunia penerbangan.

Palembang, 25 Juli 2023

Shabrina Wahyu Kamilla

## 1 DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iv
PENGESAHAN PENGUJI .....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Hipotesis .....	4
E. Manfaat penelitian .....	5
F. Batasan Masalah .....	6
G. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Teori Penunjang .....	8
1. Bandar udara .....	8
2. Terminal penumpang .....	8
3. Standar pelayanan bandar udara .....	9
4. <i>Level of service</i> .....	9
5. Penumpang .....	9
6. <i>Terminal service</i> .....	9
7. <i>Check-In Counter</i> .....	10
8. Pengaruh .....	10
9. Jam Sibuk ( <i>peak hour</i> ) .....	10

10.	<i>Human Factor</i> .....	10
11.	<i>Check In</i> .....	11
12.	Batas Waktu Tunggu .....	11
13.	Kelancaran .....	11
B.	Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	11
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....		<b>14</b>
A.	Metode Penelitian .....	14
I.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	14
2.	Teknik Analisis Data .....	15
B.	Tahapan Penelitian .....	16
C.	Variabel Penelitian .....	17
D.	Teknik Analisis Data .....	18
E.	Waktu dan tempat penelitian .....	23
F.	Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian .....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>26</b>
A.	Hasil Analisa dan Pembahasan .....	26
B.	Pembahasan .....	36
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		<b>39</b>
A.	Kesimpulan .....	39
B.	Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>40</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>42</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Tahapan Penelitian (Adnan G, 2020) .....	16
Gambar III.2 Variabel Penelitian (Penulis, 2023).....	17

## DAFTAR TABEL

Tabel I 1 Fenomena permasalahan (Bandara SMB II, 2022).....	2
Tabel I.2 Level of Service (Bandara SMB II, 2023).....	3
Tabel III 1 Skala Likert (Sugiyono, 2009).....	15
Tabel III.2 Indikator Variabel Bebas X (Sugiyono, 2015).....	18
Tabel III.3 Indikator variabel Y (Sugiyono, 2015).....	18
Tabel III.4 Jadwal Penelitian (Politeknik Penerbangan Palembang, 2022).....	23
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas (Sugiyono, 2015).....	26
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas (Sugiyono, 2015).....	27
Tabel IV.3 Hasil Uji Normalitas (Sugiyono & Susanto, 2017).....	28
Tabel IV.4 Hasil Uji Multikolinearitas (Sugiyono,2018).....	29
Tabel IV.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Sugiyono & Susanto, 2017).....	30
Tabel IV.6 Hasil Uji Linearitas (Sugiyono & Susanto, 2017).....	31
Tabel IV.7 Hasil Uji Autokorelasi (Sujarweni, 2015).....	32
Tabel IV.8 Hasil Analisis regresi linier berganda (Ghozali, 2018).....	32
Tabel IV.9 Hasil Uji T (Sudjiono, 2010).....	34
Tabel IV.10 Hasil Uji F (Sugiyono, 2018).....	35
Tabel IV.11 Hasil responden berdasarkan jenis kelamin (SPSS, 2020).....	35
Tabel IV.12 Hasil responden berdasarkan jenis kelamin (SPSS, 2020).....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran A</b> PM 178 Tahun 2015 .....	42
<b>Lampiran B</b> Kuesioner Penelitian .....	44
<b>Lampiran C</b> Daftar Pernyataan .....	46
<b>Lampiran D</b> Kuisisioner Data Pendapat Responden .....	47
<b>Lampiran E</b> Dokumentasi kepadatan antrian penumpang .....	53
<b>Lampiran F</b> Laporan Standar Pelayanan Terminal .....	53
<b>Lampiran G</b> Tabulasi Data .....	54
<b>Lampiran H</b> Hasil Uji Validitas .....	58
<b>Lampiran I</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	61
<b>Lampiran J</b> Hasil Uji Asumsi Klasik .....	62
<b>Lampiran K</b> Hasil Analisis Regresi Berganda .....	65
<b>Lampiran L</b> Hasil Uji T .....	67
<b>Lampiran M</b> Hasil Uji Autokorelasi .....	67

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Bandar udara adalah daerah yang dibatasi didarat atau di air yang berfungsi sebagai terminal kedatangan dan keberangkatan pesawat udara, tempat bongkar muat penumpang dan kargo, dan hub untuk transportasi intra dan antar moda. Bandara memiliki sejumlah jenis fasilitas yang berbeda, termasuk fasilitas yang didedikasikan untuk keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas yang lebih mendasar yang dibutuhkan penumpang dan pekerja. BUMN bandara membawahi Badan Usaha Bandar Udara (BUBU) yang meliputi PT. Angkasa Pura II, sedangkan Ditjen Perhubungan Udara membawahi Unit Pelaksanaan Bandar Udara (UPBU).

Landasan Pacu aspal di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang memiliki Panjang 9.843 kaki. Ruas KM 10 Kecamatan Sukarami menjadi lokasi bandara ini. PT Angkasa Pura II mengelola Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Pada tanggal 1 Januari 1950 berganti nama menjadi Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang pada tanggal 1 Januari 1990 secara resmi dibuka. *Check in counter* adalah tempat pemrosesan tiket pesawat penumpang keberangkatan yang dibantu menggunakan kartu identitas seperti KTP maupun SIM yang akan dicetak menjadi sebuah *boarding pass*. *Check in* adalah proses untuk menunjukkan tiket calon penumpang di bandara sehingga dapat mengetahui *gate*, waktu *boarding*, serta *seat* dan agar tas/koper calon penumpang dapat diletakkan di bagasi pesawat.

Berdasarkan hasil observasi penulis selama melaksanakan *On The Job Training* (OJT) permasalahan yang terjadi dilapangan yaitu ada beberapa *check in counter* yang masih belum optimal pemakaiannya dengan ketentuan yang ada seperti *counter lion air*, karena masih banyak penumpang yang mengeluh atas keterlambatan kinerja petugas saat melayani penumpang ketika melakukan

proses pelayanan *check in*. Menurut PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang. Untuk batas waktu tunggu di dalam peraturan diatas yaitu  $\leq 30$  menit perpenumpang dan untuk proses pelayanan *check in* yaitu  $\leq 2$  menit 30 detik.

Berdasarkan uraian diatas, ditemukan fenomena yang terjadi *check in counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dengan memperkenalkan hal-hal sebagai berikut:

Tabel I 1 Fenomena permasalahan (Bandara SMB II, 2022)

NO	FENOMENA	AKIBAT	KONDISI SAAT INI
1.	Menurut PM 178 Tahun 2015 batas waktu Tunggu dan proses pelayanan <i>check in</i> penumpang melanggar aturan dan larangan yang ada	Waktu tunggu dan proses pelayanan <i>check in</i> penumpang terlalu lebih lama	Terjadinya kepadatan penumpang saat melakukan proses <i>check in</i> terutama pada jam sibuk ( <i>peak hour</i> )
2.	Penggunaan <i>check in counter</i>	Penggunaan <i>check-in counter</i> tidak maksimal karena <i>check-in counter</i> tidak dibuka semua dan hanya dilayani oleh personil yang terbatas	Terjadinya penumpukan penumpang di area <i>check-in</i>

Tabel I.2 *Level of Service* (Bandara SMB II, 2023)

LAPORAN UNIT TERMINAL INSPECTION SERVICES TERHADAP LEVEL OF SERVICES  
KANTOR CABANG BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG  
TANGGAL 27 JANUARI 2023

No	INDIKATOR	TOLAK UKUR	TEMUAN	TINDAK LANJUT (PERBAIKAN)	HASIL PENGUKURAN	PROSENTASE KETERCAPAIAN	DOKUMENTASI
<b>A LEVEL OF SERVICE</b>							
<b>1</b>	<b>PEMERIKSAAN PENUMPANG &amp; BAGASI</b>						
a	Pemeriksaan Perumpang Tunggu	< 07 Minute(s)	NIL	NIL	01'40"	100%	
b	Waktu Proses Pemeriksaan Normal	< 03 Minute(s)	NIL	NIL	00'25"	100%	
c	Waktu Proses Pemeriksaan Khusus	< 06 Minute(s)	NIL	NIL	02'02"	100%	
<b>2</b>	<b>PELAYANAN CHECK IN</b>						
a	Pelayanan Check In Tunggu	< 30 Minute(s)	tidak terpenuhi	NIL	31 menit	70 %	
b	Pelayanan Check In Proses	< 02 Minute(s) 30 Second(s)	tidak terpenuhi	NIL	3 menit	60 %	
<b>3</b>	<b>KETERSEDIAAN KURSI</b>						
		60%	NIL	NIL	270 Seat	100%	

Berdasarkan tabel I.2 diatas kolom nomor 2 tentang pelayanan *check in* dimana belum terlihat tercapainya *Level of Service (LoS)*. Bahwa tabel fenomena yang terjadi adalah tidak tercapainya *Level of Service (LoS)* dikarenakan belum optimalnya pelayanan *check in* oleh maskapai maupun ground handling yang menyebabkan kepadatan antrian penumpang.

Berdasarkan SKEP 77/VI/Tahun 2005 Tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, seharusnya satu maskapai maximal membuka 5 *check in counter* untuk mengurangi kepadatan antrian penumpang. Sedangkan yang terjadi dilapangan *check in counter* masih belum optimal sesuai dengan ketentuannya.

### B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang didasarkan pada landasan teori diatas, maka penulis berusaha mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

1. Apakah batas waktu tunggu penumpang pada jam sibuk (*peak hour*) sangat berpengaruh terhadap kelancaran arus *check in counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?
2. Apakah penggunaan *check in counter* sangat berpengaruh terhadap kelancaran arus *check in counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?
3. Apakah batas waktu tunggu penumpang dan Apakah penggunaan *check in counter* sangat berpengaruh terhadap kelancaran arus *check in counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh batas waktu dan proses *check in* yang dipakai pada saat jam sibuk penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penggunaan *check in counter* yang dipakai pada saat jam sibuk penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh batas waktu tunggu dan proses *check in* dalam penggunaan *check in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang area *check in counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

### D. Hipotesis

Untuk menguji H0 diterima atau ditolak digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

Perumusan hipotesis

1. Batas Waktu Tunggu dan Proses *Check In* (X1)

H0 :  $b_1 < 0,05$  berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara Batas waktu tunggu dan proses *Check-In* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *Check-In Counter* pada Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

H1 :  $b_1 > 0,05$  berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara Batas

waktu tunggu dan proses *Check-In* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *Check in counter*.

2. Penggunaan *check in counter* (X2)

H0:  $B_2 < 0,05$  berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan *check in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter*.

H1:  $b_2 > 0,05$  berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan *Check-In Counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *Check-In Counter*.

3. Batas waktu tunggu dan proses *check in* (X1), penggunaan *check in Counter* (X2) terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter* (Y)

H0:  $b_1$  dan  $b_2 < 0,05$  tidak ada pengaruh batas waktu tunggu dan proses *check-in* (X1) dan penggunaan *check-in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter*.

H1:  $b_2$  dan  $b_1 > 0,05$  berarti ada pengaruh batas waktu tunggu dan proses *check in* (X1) dan penggunaan *check in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter*.

### E. Manfaat penelitian

Manfaat Penelitian membahas tentang gambaran manfaat yang dapat diperoleh dari adanya penelitian tersebut:

1. Manfaat Teoritis

a. Berikan pendapat tentang khususnya Kantor Cabang *Angkasa Pura II* sebagai *Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang* bahan pertimbangan untuk mempermudah kelancaran antrian penumpang di area *check in counter*.

b. Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kebandarudaraan untuk dapat digunakan sebagai dasar mengadakan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

- a. Tingkatkan kemampuan penulis untuk mempraktikkan apa yang telah mereka
- b. Memberikan kontribusi pemikiran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang bahwa dengan adanya pengaruh jumlah penumpang pada jam sibuk terhadap arus kelancaran *check in counter* dapat meminimalisir kepadatan antrian penumpang.

#### **F. Batasan Masalah**

Penulis menyusun penelitian ini dengan demikian rupa agar peneliti dapat lebih mudah untuk melakukan pembahasan terhadap permasalahan yang diambil yaitu pengaruh batas waktu tunggu dan penggunaan *Check In* dengan arus kelancaran pelayanan penumpang area *Check In Counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Penulisan ini juga disusun berdasarkan dengan Pedoman Penulisan Tugas Akhir tahun 2023 milik Politeknik Penerbangan Palembang.

#### **G. Sistematika Penulisan**

##### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang masalah mengenai alasan penulis mengambil penulisan ini. Bab ini juga memuat rumusan masalah dan Batasan agar pembahasan dalam penulisan ini tidak meluas. Selain itu, terdapat tujuan penulisan dan manfaat penulisan yang menjelaskan tentang hal-hal yang disampaikan untuk menjawab permasalahan yang telah ditentukan sebelumnya dan sistematika penulisan sedangkan manfaat penulisan ini berisi teoritis dan praktis.

##### **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi penjabaran dari literatur yang digunakan dan kajian penulisan terdahulu yang relevan untuk mendukung permasalahan yang diteliti.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai desain penelitian, *variable* penelitian, populasi, sampel, dan objek penulisan, Teknik pengumpulan data dan *instrument* penulisan, Teknik analisis data, serta tempat dan waktu penelitian.

4. BAB IV HASIL / ANALISIS SERTA DISKUSI

Bab ini memaparkan dan menganalisis data-data yang didapatkan dari hasil penulisan yang tertuang dalam bentuk informasi tertulis, tabel, grafik, foto/gambar, atau bentuk lain yang disertai keterangan pendukung serta hasil pembahasan secara teoritik.

5. BAB V PENUTUP

Bab kesimpulan akhir penulisan dan saran yang direkomendasikan berdasarkan pengalaman dilapangan untuk perbaikan proses pengujian selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Teori Penunjang

##### 1. Bandar udara

Bandar udara adalah tempat naik, turunnya penumpang dan bagasi, serta pertemuan dengan mode transportasi lainnya, dan bandar udara juga digunakan untuk penanganan pengangkutan barang (*cargo*). Menurut Annex 14, Vol I “*Aerodrome Design and Operations Aerodrome, a defined area on land or water (including any buildings, installations and equipment) intended to be used either wholly or in part for the arrival, departure and surface movement of aircraft.*” “Dalam terjemahan bebas yaitu: Bandar udara adalah suatu daerah tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang dimaksudkan untuk digunakan baik seluruhnya maupun 19 Annex. Annex 14, Vol I 28 sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan di darat dari pesawat didarat dari pesawat udara.” Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, tanggal 12 Januari 2009 tentang Penerbangan dinyatakan bahwa: “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 intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. (UU No 1, 2009).

##### 2. Terminal penumpang

Terminal penumpang adalah semua bentuk bangunan yang menjadi penghubung sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses-akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya; pemrosesan penumpang datang; berangkat maupun transit dan tranfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari

dan ke pesawat udara yang memenuhi keselamatan dan keamanan penerbangan. (SNI, 2005).

3. Standar pelayanan bandar udara

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Jadi memberikan kualitas pelayanan yang maksimal menjadi tanggung jawab unit *Terminal Service* dalam melancarkan kegiatan alur keluar penumpang di dalam terminal keberangkatan.

4. *Level of service*

Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa Bandar Udara. Konsumen harus merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pihak Bandar Udara, sehingga citra perusahaan akan baik dimata konsumennya. PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Jasa Bandar Udara: “Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang disebut tingkat pelayanan *Level of Service* (LoS).

5. Penumpang

Setiap orang yang menggunakan jasa bandar udara, dan memiliki akses lebih untuk masuk kedalam kawasan bandar udara, dengan melalui pemeriksaan dan memiliki dokumen perjalanan untuk dapat meneruskan perjalanannya menggunakan angkutan udara disebut dengan penumpang. Menurut PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Kelas Ekonomi Angkatan Niaga Berjadwal Dalam Negeri: “Penumpang adalah orang yang Namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).”

6. *Terminal service*

Berdasarkan direksi AP II *Terminal Service* adalah salah satu unit di bandara yang bertanggung jawab untuk mengawasi hal-hal di terminal bandara dan mengurus setiap masalah yang timbul dengan fasilitas terminal

saat ini. Tugas *Terminal Service Officer* adalah memastikan semua yang dibutuhkan penumpang tersedia di terminal bandara. Pemeriksaan ini dilakukan secara berkala setiap hari.

#### 7. *Check-In Counter*

*Check In Counter* adalah fasilitas pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan yang dibantu menggunakan kartu identitas seperti KTP maupun SIM yang akan dicetak menjadi sebuah boarding pass. Menurut *Cambridge Dictionary*, *Check In* dalam dunia penerbangan memiliki arti khusus. *Check In* adalah proses untuk menunjukkan tiket calon penumpang di bandara sehingga dapat mengetahui gate, waktu keberangkatan (*boarding pass*). Serta *seat* dan agar tas/koper calon penumpang dapat diletakkan di bagasi pesawat.

#### 8. Pengaruh

Penelitian pengembangan termasuk kegiatan penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan pengetahuan baru, teknologi, atau inovasi dalam rangka meningkatkan atau mengembangkan produk, layanan, atau proses yang ada. Penelitian pengembangan bertujuan untuk mengembangkan suatu produk dengan mengkaji keefektifan produk tersebut.

#### 9. Jam Sibuk (*peak hour*)

Jam sibuk adalah bagian ketika kemacetan lalu lintas jalanan dan kepadatan transportasi umum mencapai puncaknya, jam sibuk di *Check In Counter* juga bisa menghasilkan kepadatan antrian penumpang dan tidak tercapainya *Level of Service (LoS)*.

#### 10. *Human Factor*

*Human Factor* atau disebut sebagai faktor manusia adalah suatu bidang ilmu yang mempelajari tentang hubungan atau interaksi manusia dengan elemen lain dalam sebuah sistem, *human factor* juga disebut sebagai bidang ilmu yang berupa konsep teoritis yang mempelajari cara agar kinerja manusia dapat optimal sehingga performa sistem secara keseluruhan pun meningkat.

#### 11. *Check In*

Menurut PM 178 Tahun 2015 adalah proses untuk menunjukan tiket calon penumpang di bandara sehingga dapat mengetahui *gate*, waktu *boarding*, serta *seat* dan agar tas/koper calon penumpang dapat diletakkan di bagasi pesawat.

#### 12. Batas Waktu Tunggu

Menurut PM 178 Tahun 2015 adalah batas waktu lamanya menunggu *check in* penumpang, dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke *check in counter*.

#### 13. Kelancaran

Adalah keadaan arus lancarnya antrian penumpang di area *check in counter* dapat memenuhi ketentuan yang ada. (Dora Merciana, 2020)

### **B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Pendekatan penelitian terdahulu pada penelitian ilmiah bertujuan untuk melakukan perbandingan dari hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang terjadi sekarang. Kajian penelitian terdahulu menjadi salah satu rujukan penulis untuk menambah kajian pustaka dan teori yang digunakan untuk menganalisa penelitian tersebut.

Pada saat melakukan penelitian tidak ditemukannya judul penelitian yang sama dengan penelitian yang sedang ditulis saat ini. Tetapi penulis mengangkat beberapa penelitian yang dapat dijadikan referensi untuk memperbanyak kajian pustaka pada penelitian ini. Berikut merupakan beberapa penelitian yang penulis ambil sebagai bahan rujukan dalam penelitian ini:

1. Optimalisasi Penggunaan *Check-in Counter* pada Bandara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang" oleh R. P. Arifin, T. H. Yulianto, dan A. Pranata (2017). Hasil dari penelitian ini untuk mengoptimalkan penggunaan *Check-In Counter* di Bandara Soekarno-Hatta. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan simulasi untuk menemukan solusi optimal dalam menentukan jumlah counter yang diperlukan untuk mengurangi waktu

tunggu dan mencegah terjadinya *Over-Capacity*. Hasilnya menunjukkan bahwa penambahan jumlah counter dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan dan memperbaiki tingkat pelayanan pada bandara.

2. “Analisa Kinerja *Check-In Counter* Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang Pariaman Terhadap Tingkat Pelayanan Penumpang” oleh Maha, Putri Handayani AS (2017). Hasil dari penelitian ini menganalisa *check in counter* berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Republik Indonesia Nomor: SKEP/284/X/1999, menganalisa Level of Service khususnya pada daerah *Check-In Counter* berdasarkan standar IATA (*International Air Transport Association*) dan memprediksi tingkat pertumbuhan jumlah penumpang serta kapasitas *Check-In Area* pada Bandar Udara Internasional Minangkabau 10 tahun ke depan dan berdasarkan hasil survey lapangan yang dilakukan.
3. “Analisis Kapasitas dan Waktu Tunggu Pada Sistem Antrian *Check-In* di Bandara Internasional Ngurah Rai Bali” oleh W. K. S. Wirawan, I. B. S. Purnama, dan I. A. W. Kusuma (2018). Hasil dari penelitian ini untuk menganalisis kapasitas dan waktu tunggu dalam sistem antrian *Check-In* di Bandara Internasional Ngurah Rai Bali. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengamatan lapangan dan simulasi untuk mengumpulkan data dan menganalisis performa sistem antrian. Hasilnya menunjukkan bahwa kapasitas sistem antrian sudah mencapai batas maksimal dan waktu tunggu rata-rata pelanggan cukup lama. Oleh karena itu, diperlukan penambahan counter dan optimalisasi sistem antrian untuk meningkatkan kinerja sistem dan mengurangi waktu tunggu pelanggan.
4. “Analisa Tingkat Pelayanan *Check-In* Di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta Terhadap Kepuasan Penumpang” oleh Putri, Khuntari Adzani and Soegiri, Hary and Asj’ari, Rachmadita Firdauzy (2019). Hasil penelitian ini adalah penumpang kurang puas dengan pelayanan *Check-In* di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta karena luas area *Check-In* dan jumlah *check-in counter* yang tersedia belum bisa melayani

penumpang dengan maksimal.

5. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check-In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang” oleh Pratiwi, Novita (2020). Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan perhitungan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan skor yang didapat hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan petugas *Check-In Conter* terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Studi kuantitatif adalah “strategi penelitian didasarkan pada positivisme dan dicirikan oleh focus pada populasi atau sampel tertentu, penggunaan instrument penelitian, dan analisis kuantitatif atau *statistic* sebagai sarana untuk mengevaluasi gagasan.”, demikian definisi Sugiyono (2017)

#### **1. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

##### **a. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1) Observasi**

Teknik observasi (pengamatan) digunakan untuk mengumpulkan data tentang benda dan kejadian yang dapat dilihat oleh panca indera. Ada kemungkinan bahwa data yang dikumpulkan dari observasi lebih dapat diandalkan daripada data wawancara dalam beberapa keadaan.

##### **2) Kuisisioner**

Kuisisioner yaitu jawaban-jawaban responden tersebut akan diukur dengan menggunakan skala likert. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena *social*. Caranya responden diminta menjawab pertanyaan umum yang akan digunakan sebagai dasar pengukur variabel. Responden diminta menyatakan sangat setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel III 1 Skala Likert (Sugiyono, 2009)

Pernyataan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi menurut sugiyono (2015: 329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

#### b. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau mengukur objek dari suatu variabel penelitian. Untuk menjawab atau menguji sebuah hipotesis digunakan lah analisis regresi linier sederhana

## 2. Teknik Analisis Data

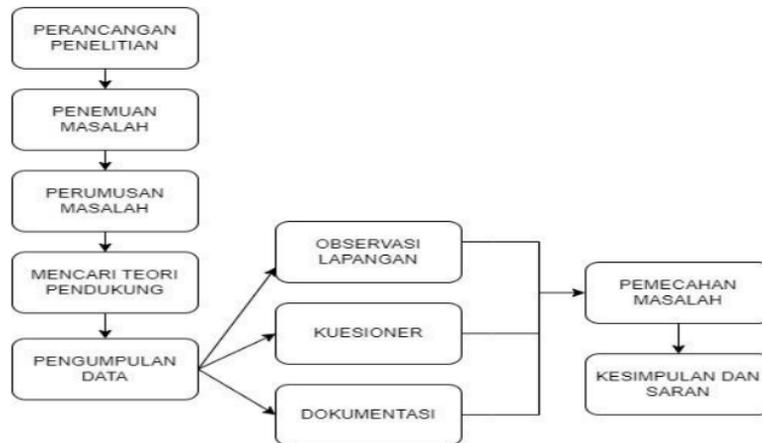
Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit, melakukan sintesa, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2018). Setelah penulis memperoleh data, kemudian disajikan menggunakan Teknik analisis deskriptif kuantitatif yang berupa Teknik menganalisis dan mendiskripsikan atau mengungkapkan karakteristik variabel-variabel yang menjadi focus penulis yaitu batas waktu tunggu antrian penumpang pada jam sibuk (*peak hour*), dan penggunaan ketersediaan *check-in counter*.

## B. Tahapan Penelitian

### 1. Desain penelitian

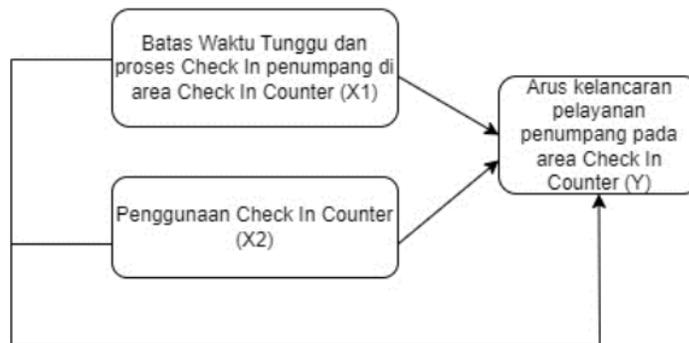
Menurut Herdayat (2019) penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku untuk dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik. Untuk dapat menghasilkan penelitian yang baik, maka dibutuhkan desain penelitian untuk menunjang dan memberikan hasil penelitian yang sistematis. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Menurut Adnan G 2020, metode kuantitatif adalah penelitian yang melibatkan data *numerical* dan analisa *statistic* (deduktif) termasuk penelitian kuantitatif. Data yang di dapat dioleh menggunakan aplikasi SPSS series 25. Menurut Zein (2019) SPSS yaitu *software* khusus untuk pengolahan data *statistic* yang paling populer dan paling banyak digunakan di seluruh dunia. SPSS dipakai dalam berbagai riset pasar, pengendalian dan perbaikan mutu (*quality improvement*), serta riset-riset sains.



Gambar III.1 Tahapan Penelitian (Adnan G, 2020)

### C. Variabel Penelitian



Gambar III.2 Variabel Penelitian (Penulis, 2023)

Variabel terikat (*dependent variable*) atau variabel yang tergantung pada variabel lainnya, serta variabel bebas (*independent variable*). Variabel- variabel yang di gunakan pada penelitian ini adalah

1. *Independent Variable* atau variabel bebas (X1, X2) merupakan variabel yang dapat mempengaruhi variabel terikat (Y), atau suatu variabel yang keberadaannya tidak dapat dipengaruhi oleh variabel lain (Sugiyono 2013:39). Adapun yang menjadi variabel bebas batas waktu tunggu dan proses pelayanan *check in* dalam penggunaan *check in counter* (X2).
2. *Dependent variable* atau variabel terikat (Y) adalah merupakan yang mengalami perubahan akibat pengaruh variabel bebas (X1, X2). Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah arus kelancaran pelayanan penumpang pada area *check-in counter* (Y).

Tabel III.2 Indikator Variabel Bebas X (Sugiyono, 2015)

Variabel Penelitian	Indikator
1. Batas waktu tunggu dan proses <i>check in</i> penumpang di area <i>check in counter</i>	Kepadatan antrian penumpang di <i>check in counter</i> yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada
2. Penggunaan <i>check in counter</i>	Penggunaan <i>check in counter</i> tidak sesuai dengan ketentuan

Tabel III.3 Indikator variabel Y (Sugiyono, 2015)

Variabel Penelitian	Indikator
1. Arus kelancaran pelayanan penumpang pada area <i>check in counter</i>	1. Minim nya <i>check in counter</i> yang dipakai 2. Kurang nya petugas airline di setiap <i>check in counter</i>

#### D. Teknik Analisis Data

##### 1. Uji Instrumen

###### a) Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrument digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono, (2015:2) untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkolerasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Rumus validitas yang digunakan adalah rumus *person product moment*, yaitu

$$r = \frac{\sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (1)$$

keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien Korelasi

n: Banyaknya sampel

$\sum XY$  : Jumlah perkalian variabel x dan y

$\Sigma X$  : Jumlah nilai variabel x

$\Sigma Y$  : Jumlah nilai variabel y

$\Sigma Y^2$ : Jumlah pangkat dari nilai variabel x

$\Sigma Y^2$ : Jumlah pangkat dari variabel y

Uji validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh penulis. Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat validitas suatu kuisioner sebagai berikut.

- 1) Jika koefisien korelasi R Hitung  $\geq$  R Tabel *item* tersebut dinyatakan valid
- 2) Jika koefisien korelasi R Hitung  $\leq$  R Tabel maka *item* tersebut dinyatakan tidak valid

b) Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2018) Menggunakan program SPSS *for windows*, variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut:

- 1) Jika nilai *cronbach's alpha*  $> 0,06$ , maka reliabel
- 2) Jika nilai *cronbach's alpha*  $< 0,06$ , maka tidak reliabel

Menurut Priyatno (2013:30), variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai *cronbach's alpha*  $> 0,06$

## 2. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini memakai beberapa uji prasyarat yang harus dipenuhi sebagai syarat untuk melakukan uji regresi sehingga akan memperoleh penelitian yang bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Esetimators*). BLUE merupakan asumsi yang dikembangkan oleh *Gaus Markov Theorem*. Adapun uji asumsi yang harus dipenuhi sebelum asumsi analisis regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Uji Normalitas

Menurut (Sugiyono & Susanto, 2017), normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sampel yang diambil dari populasi itu berdistribusi secara normal atau tidak. Data yang terdistribusi secara normal dapat dilihat dari bentuknya seperti lonceng dan simetris. Pada uji normalitas digunakan metode *one-sample kolmogorov-smirnov*.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Deteksi problem multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan lawannya yaitu *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai tolerance < 0,10 atau nilai VIF  $\geq 10$  maka menunjukkan adanya multikolinearitas. (Sugiyono, 2018).

c) Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Sugiyono & Susanto, 2017) merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui variabel pengganggu dalam persamaan regresi yang mempunyai variasi yang sama atau tidak.

d) Uji Linearitas

Menurut (Sugiyono & Susanto, 2017) untuk mengetahui linearitas hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Analisis regresi sebagai suatu teknik atau analisis statistika yang dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan statistik anatar dua variabel atau lebih. Dengan demikian analisis regresi digunakan untuk mengkaji hubungan ketergantungan antara suatu variabel terikat (*dependent*) terhadap satu atau lebih variabel bebas (*independent*).

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sujarweni (2015:160) “Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui batas waktu tunggu dan penggunaan *check in counter* terhadap arus kelancaran di area *check in counter*. Selain itu juga analisis

regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini". Berikut adalah rumus yang akan dihitung dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \quad (2)$$

Dimana:

Y = garis regresi /variabel response (arus kelancaran pelayanan penumpang pada *check in counter*)

a = konstanta

b<sub>1</sub>,b<sub>2</sub>= nilai konstanta regresi

X<sub>1</sub>,X<sub>2</sub> = variabel bebas (Batas waktu menunggu penumpang, penggunaan *check in counter*).

Setelah itu hasil yang di dapat diuji dengan menggunakan uji t pada tingkat keyakinan 0,95 atau taraf nyata  $\alpha = 0,05$ .

#### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah salah satu metode yang dapat menguji signifikansi pengaruh variabel Batas waktu tunggu dan proses *check in* (X<sub>1</sub>), Penggunaan *check in counter* (X<sub>2</sub>) secara parsial terhadap variabel arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter* (Y). Untuk menguji H<sub>0</sub> diterima atau ditolak digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

Perumusan hipotesis

a. Batas waktu tunggu dan proses *check in* (X<sub>1</sub>)

H<sub>0</sub> :  $b_1 < 0,05$  berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara Batas waktu tunggu dan proses *check in* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter* pada Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

H<sub>1</sub> :  $b_1 > 0,05$  berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara batas waktu tunggu dan proses *check in* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter*.

b. Penggunaan *check in counter* (X2)

H0:  $B_2 < 0,05$  berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan *check in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter*.

H1:  $b_2 > 0,05$  berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan *check in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter*.

c. Batas waktu tunggu dan proses *check In* (X1), penggunaan *check In Counter* (X2) terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *Check In Counter* (Y)

H0:  $b_1$  dan  $b_2 < 0,05$  tidak ada pengaruh batas waktu tunggu dan proses *check in* (X1) dan Penggunaan *check in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter*.

H1:  $b_2$  dan  $b_1 > 0,05$  berarti ada pengaruh batas waktu tunggu dan proses *check in* (X1) dan penggunaan *check in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter*.

## 5. Uji Autokorelasi

Menurut Sujarweni (2015:159) "Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya". Untuk data time series autokorelasi sering terjadi. Tapi untuk data yang sampelnya *crosssection* jarang terjadi karena variabel pengganggu satu berbeda dengan yang lain. Mendeteksi autokorelasi menggunakan nilai durbin watson dengan kriteria jika:

- Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- Angka D-W diantara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi
- Angka D-W diatas +2 berarti autokorelasi negative.

## E. Waktu dan tempat penelitian

### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini penulis mengambil lokasi area *check-in counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Dengan pemilihan tempat penelitian tersebut akan memudahkan peneliti mendapatkan hasil yang akurat terkait judul penulis.

### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai pada bulan September 2022-Januari 2023 yaitu selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT).

Tabel III.4 Jadwal Penelitian (Politeknik Penerbangan Palembang, 2022)

Uraian	September 2022	Oktober 2022	November 2022	Desember 2022	Januari 2023
Observasi Lapangan					
Pengumpulan Data					
Proses Data					
Penelitian					
Proposal Tugas Akhir					
Tugas Akhir					

## F. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2010). Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulan. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh penumpang yang melakukan penerbangan di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dalam satu tahun 2022 berjumlah 1.031.727 penumpang.

## 2. Sampel

Menurut Sujarweni (2015), sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Sampel juga diambil dari populasi yang benar-benar mewakili dan valid yaitu dapat mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini akan dilakukan penyebaran kuesioner terhadap penumpang dengan jumlah responden sebanyak 56 responden yang merupakan penumpang jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang di tahun 2022 yang berjumlah 1.031.727 penumpang. Pada sampel ini penulis akan mengambil sampel dengan menggunakan rumus slovin yaitu:

(3)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel alias tingkat signifikansi adalah 0,05 (5%)

Berdasarkan jumlah penumpang pertahun

$$n = \frac{1.031.727}{1 + 1.031.727 \cdot 0,05^2}$$

$$n = \frac{1.031.727}{1 + 1.031.727 \cdot 0,025}$$

$$n = \frac{1.031.727}{1 + 18.238}$$

$$n = \frac{1.031.727}{1 + 18.239}$$

$$n = 56,5$$

$$n = 56$$

Dengan asumsi jumlah penumpang yang melakukan penerbangan sehingga didapatkan sampel sebanyak 56,5 dilakukan pembulatan menjadi 56 penumpang.

### 3. <sup>18</sup>Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu kondisi yang menggambarkan atau menerangkan suatu situasi dari objek yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran yang jelas dari suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2017:39) pengertian 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”. Objek penelitian adalah fenomena atau masalah yang menjadi fokus dalam suatu penelitian. Ini adalah hal yang ingin diteliti dan dianalisis untuk memperoleh hasil dan solusi. Objek penelitian dapat berupa konsep, fenomena, peristiwa, kejadian, individu, kelompok, atau sistem yang memiliki masalah atau permasalahan yang ingin diteliti. Dalam penelitian ini menjadi objek penelitian adalah *check in counter area* di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Analisa dan Pembahasan

#### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a. Hasil Uji Validitas

Hasil Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel IV.1 berikut:

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas (Sugiyono, 2015)

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
(X1)	X1.1	0,727	0,263	VALID
	X1.2	0,643	0,263	VALID
	X1.3	0,571	0,263	VALID
(X2)	X2.1	0,517	0,263	VALID
	X2.2	0,511	0,263	VALID
	X2.3	0,527	0,263	VALID
(Y)	Y1	0,807	0,263	VALID
	Y2	0,803	0,263	VALID
	Y3	0,730	0,263	VALID

Hasil uji validitas pada tabel IV.1 menunjukkan bahwa seluruh instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel batas waktu tunggu dan proses *check-in* (X1), penggunaan *check-in counter* (X2), arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check-in counter* (Y). Nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,263. Hal ini menunjukkan penelitian tersebut valid dan layak digunakan sebagai

instrument penelitian.

#### b. Uji Reliabilitas

Pengukuran realibilitas dapat dilakukan dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja. Didalam pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *cronbach alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila hasil  $\alpha > 0,60$  = reliabel dan hasil  $\alpha < 0,60$  = tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas instrument dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel IV.2:

Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas (Sugiyono, 2015)

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Batas Waktu Tunggu dan proses <i>Check-In</i> penumpang (X1)	0,634	Reliabel
Penggunaan <i>Check-In Counter</i> (X2)	0,855	Reliabel
Arus kelancaran pelayanan penumpang di area <i>Check-In Counter</i> (Y)	0,677	Reliabel

Hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam Tabel IV.2 menunjukkan bahwa seluruh instrument penelitian memiliki koefisien nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,6, maka pernyataan tersebut dinyatakan reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

## 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Pada penelitian ini dilakukan uji normalitas dengan menggunakan analisis statistik *one-sample kolmogorov-smirnov*, yaitu dengan membandingkan *kolmogorov-smirnov* hitung dengan nilai signifikan, dan analisis grafik histogram berikut ini merupakan hasil analisis yang dilakukan:

19  
Tabel IV.3 Hasil Uji Normalitas (Sugiyono & Susanto, 2017)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		56
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.03262162
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.051
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan tabel IV.3 diatas, nilai uji normalitas yaitu 0,200 dimana nilai ini lebih besar dibandingkan nilai signifikan pada uji normalitas yaitu 0,05. Hal ini menjelaskan bahwa model regresi sudah memenuhi asumsi normalitas atau data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Deteksi problem multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan lawannya yaitu *Variance Inflation Faktor (VIF)*. jika nilai tolerance  $< 0,10$  atau nilai VIF lebih dari 10 maka menunjukkan adanya multikolinearitas. (Sugiyono, 2018).

Tabel IV.4 Hasil Uji Multikolinearitas (Sugiyono,2018)

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Unstandardied Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collineart Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3.353	1.259		2.664	.010		
	Total.X1	-.124	.061	-.269	-2.036	.047	.999	1.00
	Total.X2	-.026	.085	-.041	-.309	.758	.999	1.00

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Berdasarkan Tabel IV.4 tersebut ditunjukkan bahwa tidak terdapat variabel bebas yang memiliki nilai tolerance  $< 0,10$  dan juga tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF  $\geq 10$ . Maka dari pada itu model regresi bebas dari gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui variabel pengganggu dalam persamaan regresi mempunyai variansi sama atau tidak. Jika mempunyai variansi yang sama, berarti tidak terdapat heteroskedastisitas. Sedangkan jika mempunyai

variansi yang tidak sama maka terdapat gejala heteroskedastisitas. Pada tabel IV.5 ini dapat ditunjukkan hasil analisis uji heteroskedastisitas.

Tabel IV.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Sugiyono & Susanto, 2017)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.353	1.259		2.664	.010
	Total.X1	-.124	.061	-.269	-2.036	.047
	Total.X2	-.026	.085	-.041	-.309	.758

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Berdasarkan tabel IV.5 tersebut, ditunjukkan bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikan  $\geq 0,05$  (5%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu *absolute error*, maka dari itu, penelitian ini bebas dari gejala heteroskeditas.

d. Uji Linearitas

Analisis regresi sebagai sebagai suatu teknik atau analisis statistika yang dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan statistik antara dua variabel atau lebih. Dengan demikian analisis regresi digunakan untuk mengkaji hubungan ketergantungan antara suatu variabel tak bebas (*dependent*) terhadap satu atau lebih variabel (*independent*). Pada tabel IV.6 ini dapat ditunjukkan hasil uji linearitas:

Tabel IV.6 Hasil Uji Linearitas (Sugiyono &amp; Susanto, 2017)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total.Y* Total.X1	Between Groups	(Combined)	41.176	10	4.118	.977	.476
		Linearity	2.427	1	2.427	.576	.452
		Deviation from Linearity	38.749	9	4.305	1.021	.438
	Within Groups		189.681	45	4.215		
	Total		230.857	55			

Berdasarkan tabel IV.6 tersebut, ditunjukkan bahwa nilai *Deviation from Linieritas*  $> 0,05$  ( $0,438 > 0,05$ ). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa variabel literasi Batas waktu tunggu dan proses *Check-In*, Penggunaan *Check-In Counter* dan arus kelancaran pelayanan penumpang di area *Check-In Counter* memiliki hubungan yang linier. Setelah hasil asumsi klasik maka diketahui pada persamaan regresi tidak terjadi gejala linieritas, distribusi data adalah normal dan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas serta memiliki data yang linier sehingga model bisa digunakan karena mendapatkan hasil prediksi yang baik atau memberikan manfaat dengan benar.

### 3. Uji Autokorelasi

Menurut Sujarweni (2015:159) “Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya”. Untuk data *time series* autokorelasi sering terjadi. Tapi untuk data yang sampelnya *crosssection* jarang terjadi karena variabel pengganggu satu berbeda dengan yang lain. Mendeteksi autokorelasi menggunakan nilai durbin watson dengan kriteria jika:

- a. Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- b. Angka D-W diantara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi
- c. Angka D-W diatas +2 berarti autokorelasi negative.

<sup>21</sup>  
Tabel IV.7 Hasil Uji Autokorelasi (Sujarweni, 2015)

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.125 <sup>a</sup>	.016	-.021	2.071	1.693
a. Predictors: (Constant), Total.X2, Total.X1					
b. Dependent Variable: Tota.Y					

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (2018), regresi linier berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel *independent*. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Adapun regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

Tabel IV.8 Hasil Analisis regresi linier berganda (Ghozali, 2018)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.125 <sup>a</sup>	.016	-.021	2.071
a. Predictors: (Constant), Total.X2, Total.X1				
b. Dependent Variable: Tota.Y				

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.171	2.145		5.675	.000
	Total.X1	.080	.104	.105	.771	.444
	Total.X2	-.076	.144	-.072	-.528	.600

a. Dependent Variable: Tota.Y

## 5. Uji T

Uji T (Test T) adalah metode statistik untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara dua buah *mean* sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan (Sudjiono, 2010). Uji ini digunakan untuk menguji signifikan masing-masing koefisien, sehingga diketahui apakah ada batas waktu tunggu dan proses *check-in* penumpang, penggunaan *check-in counter* terhadap kelancaran arus pelayanan penumpang di area *check-in counter* pada Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang adalah memang nyata terjadi (signifikan) atau hanya diperoleh secara kebetulan. Langkah-langkah uji statistiknya adalah:

### a. Menentukan formulasi hipotesis

Dalam menentukan formulasi harus disesuaikan dengan hipotesis

#### 1. Batas Waktu Tunggu dan Proses *check-in* (X1)

H0:  $\beta_1 < 0,05$  berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara Batas waktu tunggu dan proses *check-in* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check-in counter* pada Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

H1:  $\beta_1 > 0,05$  berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara Batas waktu tunggu dan proses *check-in* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check-in counter*.

2. Penggunaan *check-in counter* (X2)

H0 :  $\beta_2 < 0,05$  berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan *check-in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check-in counter*.

H1 :  $\beta_2 > 0,05$  berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan *check-in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check-in counter*.

**b. Menentukan Level of Significance**

Penelitian ini menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

Kriteria penerimaan dan penolakan H0

1. H0 ditolak apabila nilai  $\text{sig.t} \leq 0,05$
2. H0 diterima apabila nilai  $\text{sig.t} \geq 0,05$

Tabel IV.9 Hasil Uji T (Sudjiono, 2010)

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.171	2.145		5.675	.000		
	Total.X1	.080	.104	.105	.771	.444	.999	1.001
	Total.X2	-.076	.144	-.072	-.528	.600	.999	1.001

a. Dependent Variable: Tota.Y

Berdasarkan tabel IV.9 menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel penggunaan *Check-In Counter* yaitu  $\geq 0,05$  yang dimana memiliki pengaruh

terhadap variabel arus kelancaran pelayanan penumpang di area *Check-In Counter*.

## 6. Uji F

Tabel IV.10 Hasil Uji F (Sugiyono, 2018)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.622	2	1.811	.422	.658 <sup>b</sup>
	Residual	227.235	53	4.287		
	Total	230.857	55			
a. Dependent Variable: Tota.Y						
b. Predictors: (Constant), Total.X2, Total.X1						

Berdasarkan tabel IV.10 dapat dilihat nilai signifikan bahwa nilai uji F yaitu sebesar 0,658 yang dimana  $\geq 0,05$ . dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka tidak terdapat pengaruh nilai yang disignifikan.

## 7. Karakteristik Responden

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan oleh peneliti dan telah diisi oleh para responden, maka dapat dipaparkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, sebagai berikut:

### a) Jenis Kelamin

Tabel IV.11 Hasil responden berdasarkan jenis kelamin (SPSS, 2020)

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	24	42,8%
Perempuan	32	51,7%
Total	56	100%

Berdasarkan tabel IV.11 diatas menunjukkan bahwa responden paling banyak berjenis kelamin Perempuan sebanyak 32 orang (57,1%), dan laki-laki sebanyak 24 orang (42,8%). Data tersebut menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah perempuan.

b) Usia

Tabel IV.12 Hasil responden berdasarkan jenis kelamin (SPSS, 2020)

	Umur	Jumlah	Presentase
1.	12 – 18 Tahun	22	39,2%
2.	19 – 25 Tahun	10	17,8%
3.	26 – 35 Tahun	17	30,3%
4.	36 – 45 Tahun	7	12,5%
5	46 – 55 Tahun	0	0%
	Total	56	100%

Berdasarkan tabel IV.12 diatas menunjukkan bahwa responden paling banyak berusia 12-18 tahun sebanyak 22 orang atau 39,2%, lalu disusul dengan rentan usia 26-35 tahun sebanyak 17 orang atau 30,3%, kemudian ada rentan usia 36-45 tahun sebanyak 7 orang atau 12,5%, lalu ada rentan usia 46-55 tahun tidak ada responden yang menjawab.

## B. Pembahasan

Analisis hasil temuan penelitian ini adalah analisis terhadap kesesuaian teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian. Sebelum serta perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Berikut ini ada 3 bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Batas waktu tunggu dan proses *check-in* terhadap kelancaran arus pelayanan penumpang di area *check-in counter*

Pengujian signifikan pengaruh Penggunaan *check-in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check-in counter* dilakukan dengan melakukan uji-t, yaitu berdasarkan tabel IV.10 signifikansi t variabel Batas waktu tunggu dan proses *check-in* terhadap kelancaran arus pelayanan penumpang di area *check-in counter* yaitu signifikan  $> 0,05$  bila dibandingkan, nilai signifikannya  $\geq 0,05$ . Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga batas waktu tunggu dan proses *check-in* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelancaran arus pelayanan penumpang di area *check in counter*. Hal ini berarti bahwa semakin baik penggunaan *check in counter* pada Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang maka semakin meningkat arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter*.

2. Penggunaan *check in counter* terhadap kelancaran arus pelayanan penumpang di area *check in counter*

Pengujian signifikan pengaruh Penggunaan *check-in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check-in counter* dilakukan dengan melakukan uji-t, yaitu berdasarkan tabel IV.10 signifikansi t variabel Penggunaan *check in counter* terhadap kelancaran arus pelayanan penumpang di area *check in counter* yaitu signifikan  $> 0,05$  bila dibandingkan, nilai signifikannya  $\geq 0,05$ . Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga penggunaan *check in counter* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelancaran arus pelayanan penumpang di area *check-in counter*. Hal ini berarti bahwa semakin baik penggunaan *check-in counter* pada Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang maka semakin meningkat arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter*.

3. Batas waktu tunggu dan penggunaan *check in counter* terhadap kelancaran arus pelayanan penumpang di area *check in counter*

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pada Tabel IV.10 Yang

menyajikan hasil penyebaran kuesioner terhadap variabel kelancaran arus pelayanan penumpang di area *check-in counter* dilakukan dengan melakukan uji-t, yaitu berdasarkan tabel signifikan t variabel Batas waktu tunggu dan proses *check in* terhadap kelancaran arus pelayanan penumpang di area *check in counter* yaitu signifikan sebesar 0,05, bila dibandingkan, nilai signifikan  $\leq 0,05$ , maka H0 diterima dan H1 ditolak.

Dari hasil pembahasan diatas dinyatakan untuk kedua variabel tersebut bahwa H0 diterima dan H1 nya ditolak karena masih belum optimalnya batas waktu tunggu dan penggunaan *check in counter* di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dapat dilihat pada tabel uji T.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan oleh penulis dalam pembuatan Tugas akhir ini, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat penulis sampaikan antara lain:

1. Untuk batas waktu tunggu dan proses *check in* yang disignifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  nya ditolak dan  $H_1$  nya diterima dengan kesimpulan hasil yang disignifikan  $t$  variabel adalah  $H_0$  tidak ada pengaruh batas waktu tunggu dan proses *check in* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check-in counter* sedangkan  $H_1$  terdapatnya pengaruh adanya batas waktu tunggu dan proses *check in* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check-in counter*.
2. Untuk penggunaan *check in counter* yang disignifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  nya ditolak dan  $H_1$  nya diterima dengan kesimpulan hasil yang disignifikan  $t$  variabel adalah  $H_0$  tidak ada pengaruh penggunaan *check in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter* sedangkan  $H_1$  terdapatnya pengaruh adanya penggunaan *check in counter* terhadap arus kelancaran pelayanan penumpang di area *check in counter*.
3. Untuk kedua variabel diatas untuk  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang telah disignifikasikan dengan beberapa Uji yang dipakai di bab 4.

#### B. Saran

Dari hasil pembahasan dan pemecahan masalah pada bab-bab tersebut diatas penulis dapat memberikan saran untuk pengelola jasa Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang yaitu dengan mengoptimalkan penggunaan *check in counter* untuk melayani penumpang, agar tidak terjadinya penumpukan di area *check in counter* karena tidak tercapainya *Level of Service* (LoS) terutama pada jam sibuk (*peak hour*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Priambodo, D., Trisakti, I., Silvia, P., & Wahyuni, E. (2019). JUMLAH PENERBANGAN TERHADAP JUMLAH PENUMPANG PADA ANTRIAN CHECK IN COUNTER. In *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik (JMBTL)* (Vol. 5, Issue 3). <http://library.itl.ac.id/jurnal>
- Putri, K. A., Soegiri, H., Firdauzy Asj'ari, R., Manajemen, J., Udara, T., Fakultas), Penerbangan, M., Penerbangan, P., Jl, S., & Andayani, J. (2019). *ANALISA TINGKAT PELAYANAN CHECK-IN DI TERMINAL KEBERANGKATAN DOMESTIK BANDAR UDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG*.
- <sup>14</sup> Vindasari Yonathan, E., Yudianto -Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, K., Yudianto, K., <sup>14</sup> Studi Manajemen Transportasi Udara, P., Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, S., Bantul, K., & Daerah Istimewa Yogyakarta, P. (2022). <sup>14</sup> Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2).
- Astuti, A. F., Yudianto, K., Manajemen, D., Udara, T., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., & Abstrak, Y. (2022). <sup>10</sup> *PENGARUH KINERJA DAN KUALITAS LAYANAN CHECK-IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA* (Vol. 4, Issue 2).
- <sup>10</sup> Handayani, M. P. (2017). *Analisa Kinerja Check-In Counter Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang Pariaman Terhadap Tingkat Pelayanan Penumpang*. Fakultas Teknik Universitas Andalas Padang.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan <sup>15</sup> International Civil Aviation Organization (Icao). *Aerodrome, Annex 14 Volume 1*.

Dora Merciana (2020) pengertian kelancaran arus menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

Peraturan Menteri Perhubungan 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang.

## LAMPIRAN

### Lampiran A PM 178 Tahun 2015



PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 178 Tahun 2015  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 17 huruf f Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara, perlu diatur mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
- b. bahwa sehubungan dengan hal sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4956);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pembangunan dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5295);



**Lampiran B SKEP 77/VI/2005**

**DEPARTEMEN PERHUBUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA**

**PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA****NOMOR : SKEP/77/VI/2005****TENTANG****PERSYARATAN TEKNIS  
PENGOPERASIAN FASILITAS TEKNIK BANDAR UDARA****DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA****DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 48 tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum telah diatur mengenai Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara;
  - b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara;
- Mengingat :**
1. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Nomor 53 Tahun 1992, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3481);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4075);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4146);
  4. Keputusan Presiden Nomor 102 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen sebagaimana telah diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 45 Tahun 2002;

**Lampiran C** Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Wr.Wb

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden yang terhormat

Perkenalkan saya Shabrina Wahyu Kamilla, Taruna Politeknik Penerbangan Palembang. saat ini saya sedang menyusun tugas akhir dan melakukan pengumpulan data dengan judul "PENGARUH BATAS WAKTU TUNGGU DAN PENGGUNAAN *CHECK IN COUNTER* DENGAN ARUS KELANCARAN PELAYANAN PENUMPANG *CHECK-IN COUNTER* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG". saya memohon kesediaan Bapak, Ibu, dan Saudara/i meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini.

Semua data jawaban yang Bapak, Ibu, Saudara/i berikan dijamin kerahasiaan dan hanya digunakan untuk penelitian saja. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya Shabrina Wahyu Kamilla mengucapkan Terima Kasih

Palembang, 25 Juli 2023

Hormat saya,

Shabrina Wahyu Kamilla

**Lampiran D** Daftar Pernyataan

**1. Batas Waktu Tunggu dan Proses *Check-In* (X1)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Menurut anda, apakah waktu proses <i>Check-In</i> di bandara SMB II Palembang sudah baik?					
2	Apakah waktu tunggu antrian di <i>Check-In Counter</i> $\leq$ 30 Menit:					
3	Apakah batas waktu di <i>Check-In Counter</i> sudah maksimal dengan ketentuan yang sudah ada?					

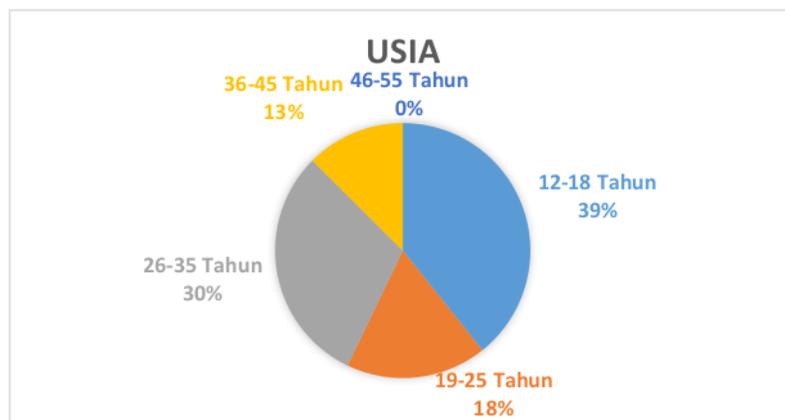
**2. Penggunaan *Check-In Counter* (X2)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Apakah <i>Check-In Counter</i> yang digunakan cukup saat pelaksanaan proses <i>Check-In</i> ?					
2	antrian penumpang pada jam sibuk berjalan dengan lancar					
3	Bagaimana kemampuan petugas <i>Check-In</i> dalam menangani penumpang dengan cepat?					

**3. Arus kelancaraan pelayanan penumpang di area *Check-In Counter* (Y)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Menurut Anda, apakah kepadatan jumlah penumpang pada jam sibuk berdampak pada kelancaran arus di <i>Check-In Counter</i> ?					
2	Apakah menurut anda penambahan jumlah petugas di <i>Check-In Counter</i> dapat meningkatkan kelancaran arus pada jam sibuk penumpang?					
3	Menurut anda, apakah sering terjadi kesalahan atau masalah teknis yang mempengaruhi kelancaran arus di <i>Check-In Counter</i> ?					

**Lampiran E** Kuisisioner Data Pendapat Responden

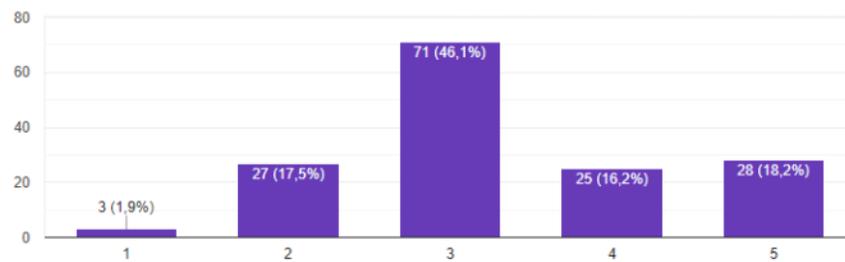




1. Menurut anda, Apakah Waktu proses Check-in di bandara SMB II Palembang sudah baik?

[Salin](#)

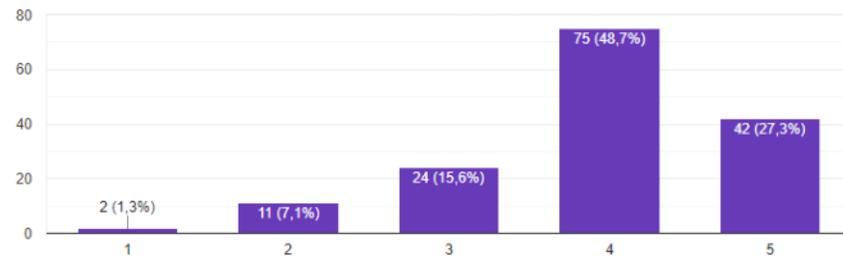
154 jawaban



2. Apakah waktu tunggu antrian di Check-in counter kurang dari 30 menit?

[Salin](#)

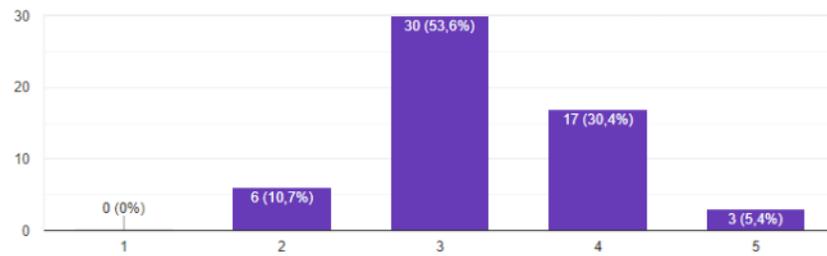
154 jawaban



3. Apakah batas waktu di Check-In Counter sudah maximal dengan ketentuan yang sudah ada?

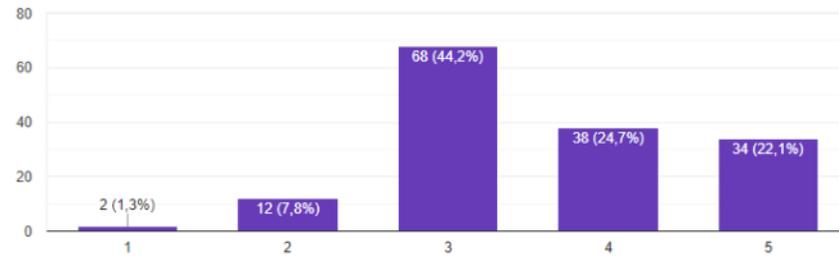
[Salin](#)

56 jawaban



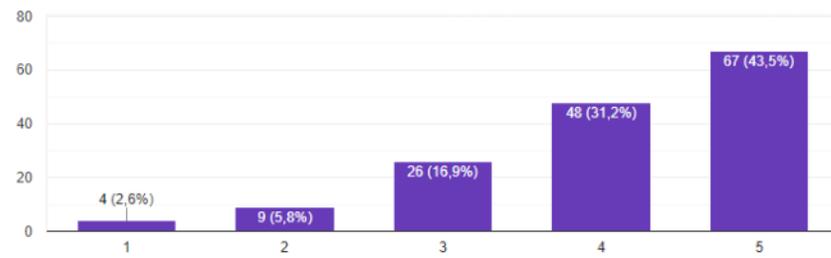
4. Apakah Check-in counter yang digunakan cukup saat pelaksanaan proses check-in? [Salin](#)

154 jawaban



5. Antrian penumpang pada jam sibuk berjalan dengan lancar? [Salin](#)

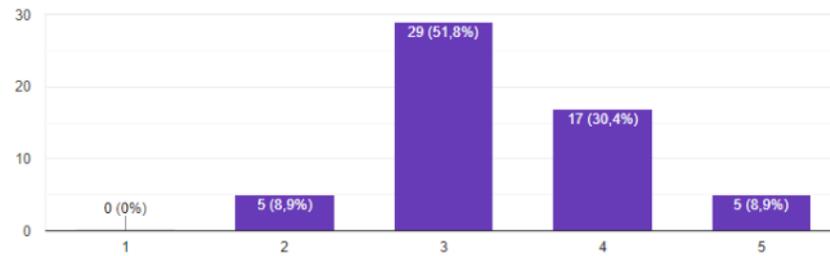
154 jawaban



6. Bagaimana kemampuan petugas Check-In Counter dalam menangani penumpang dengan cepat ?

[Salin](#)

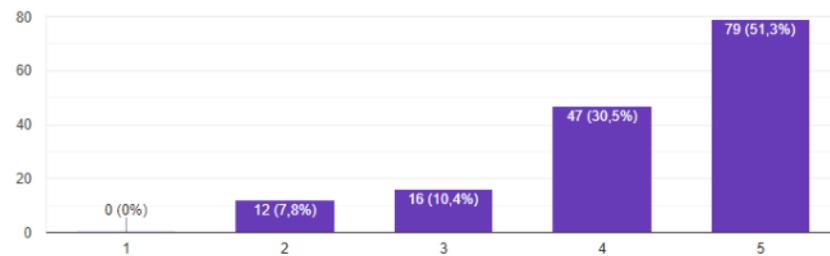
56 jawaban



7. Menurut Anda, apakah kepadatan jumlah penumpang pada jam sibuk berdampak pada kelancaran arus di check-in counter?

[Salin](#)

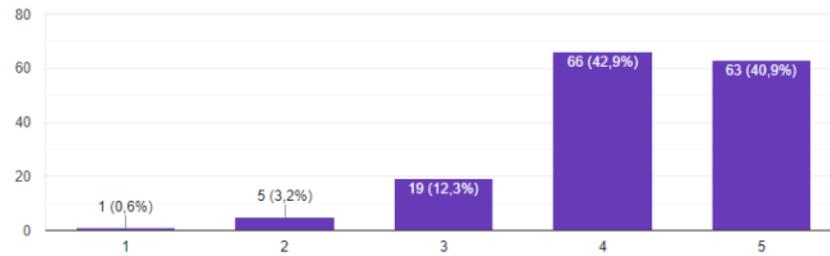
154 jawaban



8. Apakah menurut anda penambahan jumlah petugas di check-in counter dapat meningkatkan kelancaran arus pada jam sibuk penumpang?

 Salin

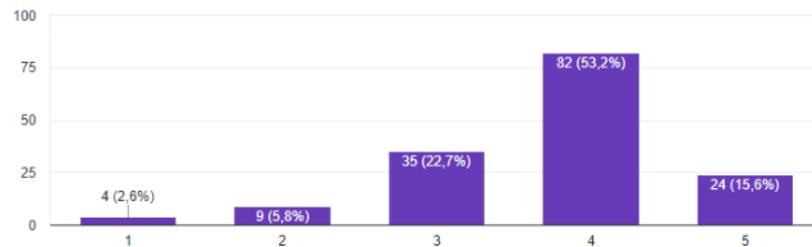
154 jawaban



9. Menurut anda, apakah sering terjadi kesalahan atau masalah teknis yang mempengaruhi kelancaran arus di check-in counter?

 Salin

154 jawaban



### Lampiran F Dokumentasi kepadatan antrian penumpang



### Lampiran G Laporan Standar Pelayanan Terminal

**LAPORAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL**  
SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II AIRPORT  
Terminal 1  
Bulan : 01-2018

No	Bentuk Layanan	Indikator	Tolak Ukur	Capaian	
				Rata - rata	%
<b>LEVEL OF SERVICE</b>					
	Antrian Pemeriksaan Penumpang	Waktu	< 7 menit	4.96666666666667	
	Proses Pemeriksaan Penumpang & Barang Kondisi Normal	Waktu	< 3 menit	1.78125	
	Proses Pemeriksaan Penumpang & Barang Kondisi Khusus	Waktu	< 8 menit	2.80645161290323	
	Antrian Pelayanan Check In	Waktu	< 30 menit	9.46666666666667	
	Proses Pelayanan Check-In	Waktu	< 2 menit 30 det	1.83333333333333	
	Antrian Pemeriksaan Imigrasi				

**Lampiran H** Tabulasi Data

Responden	Usia	Jenis Kelamin
Zahirah putri dita	26-35 Tahun	Perempuan
Edwin Kurdi Herlambang	18-25 Tahun	Laki-laki
M.Rizky alfarizi	18-25 Tahun	Laki-laki
wulan sari	26-35 Tahun	Perempuan
Halimatusadia	12-18 Tahun	Perempuan
May Nur Hasanah	18-25 Tahun	Perempuan
MELKHIAS	18-25 Tahun	Laki-laki
Fajar	18-25 Tahun	Laki-laki
Ahmad Nurkholis	18-25 Tahun	Laki-laki
Rahman Kartiko Wicaksono jati	18-25 Tahun	Laki-laki
ira	26-35 Tahun	Perempuan
Fachregi	18-25 Tahun	Laki-laki
lisnani minarti	18-25 Tahun	Perempuan
Rumi	36-45 Tahun	Perempuan
Azriel	18-25 Tahun	Laki-laki
Rahmat	26-35 Tahun	Laki-laki
Harum	26-35 Tahun	Perempuan
Helena	18-25 Tahun	Perempuan
Danendra Mulya Pangestu	18-25 Tahun	Laki-laki
Dwi Oktarlina Lestari	12-18 Tahun	Perempuan
Indah N	12-18 Tahun	Perempuan
Wildan Nugraha	26-35 Tahun	Laki-laki
Sulaeha	36-45 Tahun	Perempuan
Ani kustianingsih	26-35 Tahun	Perempuan
Ahmad Rofei	36-45 Tahun	Laki-laki

Lilik Indriani	36-45 Tahun	Perempuan
Yamin	36-45 Tahun	Laki-laki
Milly Maria Ulfah	36-45 Tahun	Perempuan
Heri sunari	18-25 Tahun	Perempuan
Lena	18-25 Tahun	Perempuan
Liyana Dwi Apriani	12-18 Tahun	Perempuan
Ghina	18-25 Tahun	Perempuan
Tumina andriani	26-35 Tahun	Perempuan
Misba Rianti	26-35 Tahun	Perempuan
Azhar Arrayan Hidayat	12-18 Tahun	Laki-laki
Aulia	18-25 Tahun	Perempuan
Nada	12-18 Tahun	Perempuan
Dava	12-18 Tahun	Laki-laki
Jamilah	26-35 Tahun	Perempuan
Zahra	18-25 Tahun	Perempuan
Alexander	26-35 Tahun	Laki-laki
Rifly Sabily	26-35 Tahun	Laki-laki
Rafirli Yuspa	26-35 Tahun	Laki-laki
Jojo	12-18 Tahun	Laki-laki
Sinta Dewi	36-45 Tahun	Perempuan
Bima	18-25 Tahun	Laki-laki
RIDAWATI	36-45 Tahun	Perempuan
Jersey	26-35 Tahun	Laki-laki
Bagas Desta	18-25 Tahun	Laki-laki
Rumi	36-45 Tahun	Perempuan
Satria Candra	18-25 Tahun	Laki-laki
Raihan Gemilang	26-35 Tahun	Laki-laki
Dimas Abiyyu	18-25 Tahun	Laki-laki

Kholiq	12-18 Tahun	Laki-laki
Ade Mutia	26-35 Tahun	Perempuan
Jorga Almayra	12-18 Tahun	Perempuan

No	Batas Waktu Tunggu dan proses <i>check-in</i> penumpang								Kelancaran arus pelayanan <i>check-in</i> counter			
	X1	X1.	X1	TOTAL	X2.	X2.	X2.	TOTAL	Y	Y	Y	TOTAL
	.1	2	.3	_X1	1	2	3	_X2	1	2	3	_Y
1	5	1	4	10	5	4	5	14	5	5	5	15
2	4	3	5	12	3	3	3	9	5	5	5	15
3	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	4	12
4	5	1	2	8	5	5	5	15	3	2	3	8
5	1	2	4	7	4	5	5	14	5	3	3	11
6	4	4	3	11	4	4	5	13	5	5	4	14
7	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	3	13
8	5	4	3	12	5	5	5	15	4	4	4	12
9	3	3	3	9	5	5	5	15	4	4	4	12
10	3	4	3	10	4	4	4	12	5	5	3	13
11	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	3	13
12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11
13	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10
14	5	4	4	13	4	5	4	13	3	3	3	9
15	1	1	2	4	4	4	4	12	2	3	3	8
16	1	1	2	4	3	3	3	9	5	5	5	15
17	4	4	4	12	3	3	3	9	5	5	4	14
18	5	3	4	12	4	5	4	13	4	3	3	10
19	1	3	5	9	4	5	5	14	4	4	4	12
20	4	4	3	11	5	5	5	15	2	4	5	11

21	4	4	4	12	5	4	4	13	5	5	4	14
22	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	4	14
23	4	2	5	11	5	4	4	13	2	2	2	6
24	4	3	3	10	4	4	4	12	4	5	4	13
25	4	4	4	12	5	4	4	13	5	5	5	15
26	4	3	4	11	5	5	5	15	5	4	4	13
27	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	3	13
28	5	1	5	11	4	4	4	12	4	4	2	10
29	1	3	1	5	4	4	4	12	5	5	5	15
30	5	2	3	10	5	4	5	14	5	4	5	14
31	5	2	4	11	5	4	5	14	5	5	5	15
32	5	2	2	9	3	5	3	11	5	5	3	13
33	5	4	5	14	4	4	5	13	4	4	2	10
34	3	4	3	10	4	4	4	12	4	5	2	11
35	3	5	1	9	4	4	4	12	4	4	4	12
36	5	5	5	15	3	3	3	9	3	4	3	10
37	4	3	4	11	3	3	3	9	2	4	4	10
38	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
39	4	2	4	10	4	4	5	13	3	4	2	9
40	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12
41	3	5	3	11	4	5	4	13	4	4	3	11
42	5	5	5	15	5	5	3	13	3	4	4	11
43	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	5	13
44	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4	4	12
45	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15
46	3	5	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12
47	3	5	5	13	3	3	3	9	5	5	5	15
48	5	5	5	15	3	5	3	11	4	4	4	12
49	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12
50	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15

51	4	4	4	12	5	5	5	15	4	5	4	13
52	5	5	3	13	3	3	3	9	5	4	4	13
53	5	5	5	15	4	4	4	12	5	3	4	12
54	4	5	5	14	4	4	4	12	3	5	4	12
55	5	5	5	15	5	4	4	13	5	4	4	13
56	4	4	4	12	3	5	3	11	4	2	4	10

### Lampiran I Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas batas waktu tunggu dan proses *Check-In Counter* (X1)

		X1.1	X1.2	x1.3	Total.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.164	.292'	.727''
	Sig. (2-tailed)		.226	.029	.000
	N	56	56	56	56
X1.2	Pearson Correlation	.164	1	-.054	.643''
	Sig. (2-tailed)	.226		.692	.000
	N	56	56	56	56
x1.3	Pearson Correlation	.292'	-.054	1	.571''
	Sig. (2-tailed)	.029	.692		.000
	N	56	56	56	56
Total.X1	Pearson Correlation	.727''	.643''	.571''	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56

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

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

### Hasil Uji Validitas penggunaan *Check-In Counter* (X2)

		X2.1	X2.2	X2.3	Total.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	-.273*	.251	.517**
	Sig. (2-tailed)		.042	.062	.000
	N	56	56	56	56
X2.2	Pearson Correlation	-.273*	1	-.214	.511**
	Sig. (2-tailed)	.042		.113	.000
	N	56	56	56	56
X2.3	Pearson Correlation	.251	-.214	1	.527**
	Sig. (2-tailed)	.062	.113		.000
	N	56	56	56	56
Total.X2	Pearson Correlation	.517**	.511**	.527**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Hasil Uji Validitas arus kelancaran pelayanan penumpang di area *Check-In Counter*  
(Y)

Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Tota.Y
Y1	Pearson Correlation	1	.535**	.344**	.807**
	17 Sig. (2-tailed)		.000	.009	.000
	N	56	56	56	56
Y2	Pearson Correlation	.535**	1	.359**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.000
	N	56	56	56	56
Y3	Pearson Correlation	.344**	.359**	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.009	.007		.000
	N	56	56	56	56
Tota.Y	Pearson Correlation	.807**	.803**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

### Lampiran J Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas batas waktu tunggu dan proses *Check-In Counter* (X1)

5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.634	3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	7.50	3.745	.442	.537
X1.2	7.89	3.734	.386	.623
x1.3	7.61	3.879	.513	.450

Hasil Uji Validitas penggunaan *Check-In Counter* (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.855	3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	8.32	1.713	.779	.748
X2.2	8.29	1.990	.643	.873
X2.3	8.36	1.652	.768	.759

12  
**Lampiran K Hasil Uji Asumsi Klasik**

Hasil Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		56
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.03262162
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.051
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

c. Lilliefors Significance Correction.

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

#### Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.353	1.259		2.664	.010		
	Total.X1	-.124	.061	-.269	-2.036	.047	.999	1.001
	Total.X2	-.026	.085	-.041	-.309	.758	.999	1.001

a. Dependent Variable: ABS\_RES

#### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.353	1.259		2.664	.010
	Total.X1	-.124	.061	-.269	-2.036	.047

	Total.X2	-.026	.085	-.041	-.309	.758
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table								
			Sum of Squares	df	Mean Squae	F	Sig.	
Tota.Y Total.X1	*	Between Groups	(Combined)	41.176	10	4.118	.977	.476
			Linearity	2.427	1	2.427	.576	.452
			Deviation from Linearity	38.749	9	4.305	1.021	.438
		Within Groups		189.681	45	4.215		
		Total		230.857	55			

### Lampiran L Hasil Analisis Regresi Berganda

20

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total.X2, Total.X1 <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: Tota.Y			
b. All requested variables entered.			

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.125 <sup>a</sup>	.016	-.021	2.071
a. Predictors: (Constant), Total.X2, Total.X1				
b. Dependent Variable: Tota.Y				

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.622	2	1.811	.422	.658 <sup>b</sup>
	Residual	227.235	53	4.287		
	Total	230.857	55			

a. Dependent Variable: Tota.Y
b. Predictors: (Constant), Total.X2, Total.X1

Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
Model						
1	(Constant)	12.171	2.145		5.675	.000
	Total.X1	.080	.104	.105	.771	.444
	Total.X2	-.076	.144	-.072	-.528	.600
a. Dependent Variable: Tota.Y						

## Lampiran M Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>									
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	Model								
	(Constant)	12.171	2.145			5.675	.000		
	Total.X1	.080	.104	.105		.771	.444	.999	1.001
	Total.X2	-.076	.144	-.072		-.528	.600	.999	1.001

a. Dependent Variable: Tota.Y

## Lampiran N Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.125 <sup>a</sup>	.016	-.021	2.071	1.693

a. Predictors: (Constant), Total.X2, Total.X1

b. Dependent Variable: Tota.Y

# Ta shabrina

---

## ORIGINALITY REPORT

---

17%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	4%
2	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
3	repository.its.ac.id Internet Source	1%
4	digilib.sttkd.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
6	ejournal.poltekbangsby.ac.id Internet Source	1%
7	repository.unej.ac.id Internet Source	1%
8	eprints.unisnu.ac.id Internet Source	1%
9	scholar.unand.ac.id Internet Source	1%

---

10	<a href="http://jurnal.sttkd.ac.id">jurnal.sttkd.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://ojs.unud.ac.id">ojs.unud.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://journal.upy.ac.id">journal.upy.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://repositori.umsu.ac.id">repositori.umsu.ac.id</a> Internet Source	1 %
17	<a href="http://eprints.ubhara.ac.id">eprints.ubhara.ac.id</a> Internet Source	1 %
18	<a href="http://epub.imandiri.id">epub.imandiri.id</a> Internet Source	1 %
19	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1 %
20	Submitted to Universitas Papua Student Paper	1 %
21	Submitted to iGroup Student Paper	1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

# Ta shabrina

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---

PAGE 13

---

PAGE 14

---

PAGE 15

---

PAGE 16

---

PAGE 17

---

PAGE 18

---

PAGE 19

---

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---

PAGE 64

---

PAGE 65

---

PAGE 66

---

PAGE 67

---

PAGE 68

---

PAGE 69

---

PAGE 70

---

PAGE 71

---

PAGE 72

---

PAGE 73

---

PAGE 74

---

PAGE 75

---

PAGE 76

---

PAGE 77

---

PAGE 78

---

PAGE 79

---

PAGE 80

---

PAGE 81

---

PAGE 82

---

PAGE 83

---