

# TA AURA REPOSITORY.pdf

*by amhgfr25@gmail.com 1*

---

**Submission date:** 14-Aug-2024 10:06PM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2432249402

**File name:** TA\_AURA\_REPOSITORY.pdf (2.28M)

**Word count:** 16877

**Character count:** 105919

**ANALISIS KEBUTUHAN <sup>1</sup>SELF CHECK-IN  
UNTUK MENGURANGI ANTRIAN PENUMPANG  
DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG**

**<sup>2</sup>TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

**AURA MEUNASAH RINJANI**

**NIT. 55242110008**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA**

**PROGRAM DIPLOMA TIGA**

**POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

**JULI 2024**

**ANALISIS KEBUTUHAN <sup>1</sup>SELF CHECK-IN  
UNTUK MENGURANGI ANTRIAN PENUMPANG  
DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG**

**<sup>1</sup>TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

**AURA MEUNASAH RINJANI**

**NIT. 55242110008**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA**

**PROGRAM DIPLOMA TIGA**

**POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

**JULI 2024**

## ABSTRAK

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

Oleh :

AURA MEUNASAH RINJANI  
NIT. 55242110008

18  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA

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

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

## **ABSTRACT**

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

By :

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

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

89 analyzing the needs of technology in the growing aviation industry is necessary as an important role of technology in the aviation sector. At the airport, a problem was found, namely waiting time and check-52 service process time not in accordance with the established time standard. The purpose of 15s research is to analyze the need for self check-in to reduce passenger queues at Radin Inten II Airport Lampung. So the benefits of doing this research hope that further researchers will gain insight into passenger queues and self check-95 make this research as input for companies that provide 40 port services, and this research can be useful for library studies for agencies. This research applies a qualitative method with a descriptive approach. The subjects in this study were four airline parties, one terminal insp3 tion service personnel, one customer service perso51 l, and six passengers. Then the object of research is the check-in counter facility. This research data collection technique uses observation, in74 views and documentation. The research subject retrieval technique used is a n26 probability method with purposive sampling technique. This research uses data validity techniques such as credibility test, transferability test, dependability test and confirmability test. The results of this study found several problems that caused the buildup of passenger queues such as human error, system error, unavailability of self check-in faciliti12 inappropriate processing time and waiting time, passengers with special needs. So the conclusion of this research is that self check-in facilities are needed and need to be provided as many as 7 self check-in facilities.

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

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “ANALISIS KEBUTUHAN FASILITAS *SELF CHECK-IN* UNTUK MENGURANGI ANTRIAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang.



Nama : AURA MEUNASAH RINJANI

NIT : 55242110008

Pembimbing I

Pembimbing II

MINUZA ESKA NUGRAHA, M.Pd.

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

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

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

<sup>18</sup>  
KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA

<sup>2</sup>  
Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST.M.Si

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

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : “ANALISIS KEBUTUHAN FASILITAS <sup>1</sup> *SELF CHECK-IN* UNTUK *MENGURANGI ANTRIAN* <sup>13</sup> PENUMPANG DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal Juli 2024.

ANGGOTA

SEKRETARIS

<sup>2</sup>  
**M. INDRA MARTADINATA, S.ST., M.Si**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19810306 200212 1 001

<sup>2</sup>  
**MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.**  
Penata Muda Tk.1 (III/b)  
NIP. 19880308 202012 1 006

KETUA

**Ir. ASEP M. SOLEH, S.Si.T., S.T., M.Pd.**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 197506211998031002

## PERNYATAAN KEASLIAN

5  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AURA MEUNASAH RINJANI

NIT : 55242110008

Program Studi : D-III MANAJEMEN BANDAR UDARA

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 24 Juli 2024

Yang membuat pernyataan

AURA MEUNASAH RINJANI  
NIT. 55242110008



## PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir D-III yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil Penelitian Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut :

Rinjani, Aura Meunasah (2024) : **ANALISIS KEBUTUHAN FASILITAS <sup>1</sup>SELF CHECK-IN UNTUK MENGURANGI ANTRIAN <sup>1</sup>PENUMPANG DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG**, Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

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

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

## **1** **KATA PENGANTAR**

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

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

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

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

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

Palembang, Juli 2024

AURA MEUNASAH RINJANI  
NIT. 55242110008

**2**  
**DAFTAR ISI**

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

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

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 <sup>66</sup> Observasi .....	42
Lampiran 1.2 Observasi .....	43
Lampiran 1.3 Observasi .....	44
Lampiran 1.4 Observasi .....	45
Lampiran 3.1 PM 41 Tahun 2023 .....	82
Lampiran 3.2 <sup>6</sup> PM 178 Tahun 2015 .....	82
Lampiran 3.3 Level of Service Waktu Proses Pelayanan Check-in.....	83
Lampiran 3.4 Level of Service Waktu Tunggu Pelayanan Check-in.....	83
Lampiran 3.5 Pelayanan Penumpang Kebutuhan Khusus .....	84
Lampiran 3.6 <sup>3</sup> Antrian Penumpang di Check-in Counter .....	84
Lampiran 3.7 <sup>3</sup> Antrian Penumpang di Check-in Counter .....	84
Lampiran 3.8 Wawancara Tatap Muka .....	85
Lampiran 3.9 Wawancara Tatap Muka .....	85
Lampiran 3.10 Wawancara Tatap Muka .....	85
Lampiran 3.11 Wawancara Tatap Muka Penumpang .....	86
Lampiran 3.12 Wawancara Media Online (Zoom Meeting).....	86

## DAFTAR GAMBAR

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

**DAFTAR TABEL**

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



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

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

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

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

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

#### **B. Rumusan Masalah**

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

#### **C. Batasan Masalah**

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

#### **D. Tujuan Penelitian**

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

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

##### 1. Bagi Penulis

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

##### 2. Bagi Perusahaan

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

3. Bagi Lembaga Politeknik Penerbangan Palembang  
Memberikan ilmu pengetahuan sebagai data dokumentasi dan <sup>2</sup> bahan referensi ilmiah untuk penelitian yang akan dilakukan saat masa mendatang.

## **F. Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan <sup>1</sup> latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian atau batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

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

### **BAB III METODE PENELITIAN**

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

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

<sup>50</sup> Bab ini menjabarkan hasil yang didapatkan dari penelitian secara terperinci yang ada di lapangan dan bab ini menguraikan penjelasan <sup>46</sup> dari hasil yang didapatkan.

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

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

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Teori Penunjang

#### 1. Bandar Udara

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

Dari pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bandar udara merupakan sebagai tempat pesawat lepas landas dan dilengkapi berbagai fasilitas yang dapat menunjang pelayanan maupun bagi penggunanya.

#### 2. Penumpang

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

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

### 3. Analisis

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

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

### 4. Kebutuhan

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

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

### 5. Self Check-In

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

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

## 6. Antrian

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

## B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

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

Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan”. Metode Penelitian yang digunakan yaitu dengan metode penelitian kuantitatif. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi Self Check-In memiliki efek parsial, negatif, dan signifikan terhadap kinerja pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan. Nilai korelasi atau hubungan (R) adalah 0,461, dan dari temuan ini, koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,212 menunjukkan bahwa fasilitas teknologi mesin *self check-in* dapat berpengaruh dalam efektivitas pengguna jasa penerbangan sebesar 21,2%. Variabel lain yang tidak dijabarkan di penelitian ini berpengaruh dengan sisa 78,8%. Persamaan penelitian ini dan penelitian yang dimiliki penulis yaitu mengacu terhadap *self check-in* terhadap efektivitas pengguna jasa bandar udara. Kemudian, penelitian ini memiliki perbedaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif, sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Selanjutnya yang membedakan adalah lokasi yang menjadi tempat penelitian dan sub yang didasarkan pada penelitian ini pengaruh, sedangkan penulis sub yang didasarkan yaitu analisis.

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

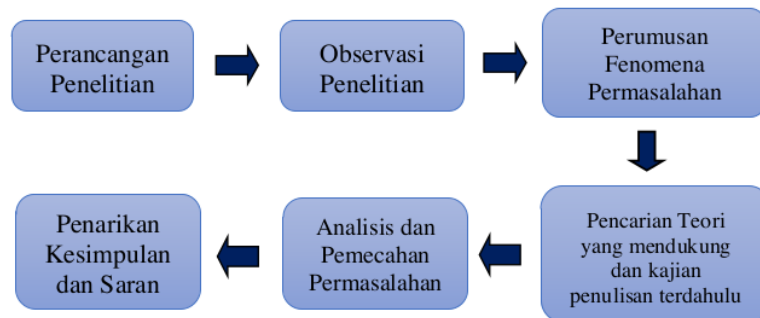


digunakan, pada metode di penelitian ini menggunakan kuantitatif, sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif. Selanjutnya yang menjadi pembeda adalah lokasi yang menjadi tempat penelitian dan sub yang didasarkan pada penelitian ini pengaruh, sedangkan penulis sub yang didasarkan yaitu analisis.

### A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana dalam metode ini menekankan pada kualitas bukan pada kuantitas atau jumlah. Penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk membangun perspektif melalui penggunaan kata-kata, gambaran, dan bukan angka-angka. Data dapat berasal dari catatan lapangan, foto, video, wawancara, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Moleong, 2018). Adapun, Output dari penelitian ini adalah guna menyelesaikan permasalahan yang terjadi dilapangan mengenai ketersediaan mesin *self check-in* dan penumpukan antrian penumpang.

Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dilakukan dalam beberapa tahapan berikut ini:

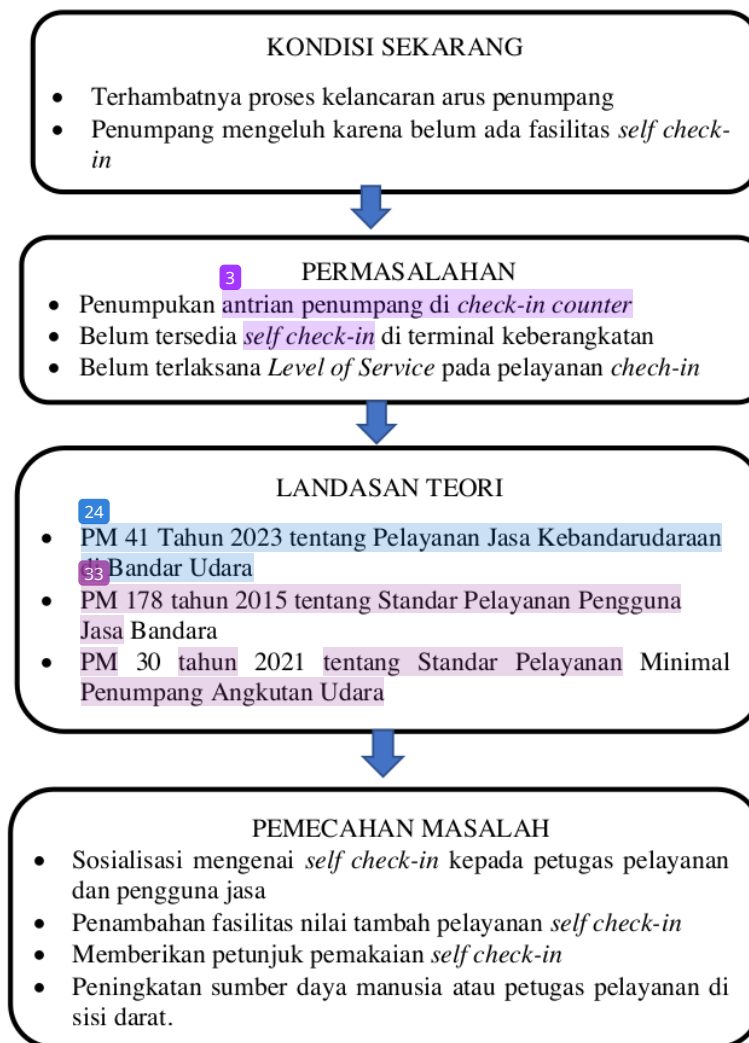


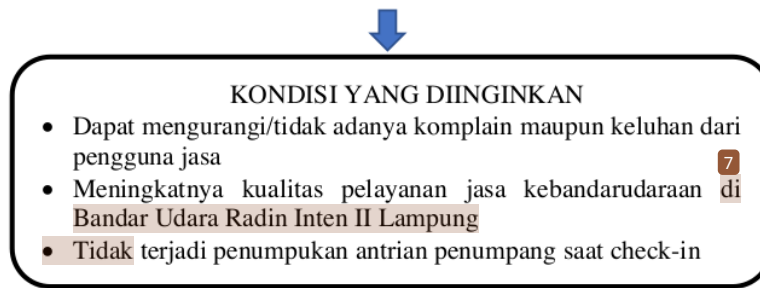
Gambar III.1 Tahapan Penelitian  
(Sumber : Dokumentasi Penulis Tahun 2024)

Untuk mewujudkan pelayanan jasa yang berkualitas, tepat, dan akurat dibutuhkan pelayanan informasi yang baik. Akan tetapi, pelayanan jasa yang berkualitas tidak akan tercapai jika belum didukung oleh rasa kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan jasa yang disediakan, salah satunya fasilitasnya berupa *self check-in* di terminal keberangkatan Bandar Udara Radin Inten II Lampung, Pihak perusahaan PT Angkasa Pura II selaku pengelola bandara diharapkan dapat meningkatkan

kualitas pelayanan jasa kebandarudaraan dengan disediakannya fasilitas pelayanan seperti *self check-in*.

Hubungan antara faktor-faktor tersebut dalam peranan *self check-in* dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan terhadap jasa kebandarudaraan di Bandar Udara Radin Inten II Lampung, dapat dilihat pada bar chart berikut :





Gambar III.2 Desain Penelitian  
(Sumber : Dokumentasi Penulis Tahun 2024)

## **B. Subjek dan Objek Penelitian**

### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah objek, kondisi, atau individu di mana data terkait variabel penelitian berada dan yang menjadi fokus permasalahan (Dena, 2023).

Sehingga yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pihak airline sebanyak empat orang, personel terminal inspection service sebanyak satu orang, personel customer service sebanyak satu orang, dan penumpang sebanyak enam orang.

### b. Objek Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2022), Objek penelitian merupakan tujuan dalam penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data, serta mendapatkan data berupa informasi yang objektif, sah, dan reliabel tentang suatu hal (variabel tertentu). Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah *check-in counter*.

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut (Sugiyono, 2022), Teknik pengumpulan data merupakan cara data dikumpulkan oleh peneliti untuk penelitian dari sumber data (baik subjek maupun sampel penelitian). Agar tujuan penelitian yang telah direncanakan dapat tercapai, diperlukan metode pengumpulan data yang akurat dan tepat.

1. Observasi  
Observasi adalah cara pengamatan yang dilakukan langsung di tempat kejadian untuk mengumpulkan data (Nurjanah & Anggraini, 2020). Metode ini dilakukan langsung di tempat kejadian pada area *check-in counter* selama penulis melaksanakan *On the Job Training* di Bandar Udara Radin Inten II Lampung guna mengetahui kejadian sesungguhnya. Pengamatan terhadap situasi kerja, situasi antrian, proses pada pelayanan dan lain sebagainya yaitu dilakukan dalam proses ini.
2. Wawancara  
Wawancara adalah peristiwa atau proses interaksi antara pewawancara dan individu yang diwawancarai melalui komunikasi langsung (Kawasati & Iryana, 2019). Langkah kedua yang digunakan pada penelitian ini adalah melakukan wawancara langsung kepada petugas check-in, kepala airline, *customer service*, *terminal inspection service*, *avsec* dan penumpang yang ada di area *check-in*. Situasi yang didapatkan seperti hambatan dan permasalahan yang terjadi dapat diketahui melalui proses wawancara. Adapun, Instrumen wawancara yang dapat penulis jabarkan, sebagai berikut

Tabel III.1 Informan (Penulis, 2024)

INFORMAN	
Nama	Jabatan
David Excel	Chief Garuda Indonesia
Tedi Surachman	Chief Lion Air
Tedianto	Chief AirAsia
Adi Aditya	Supervisor Super Air Jet
Dian Aprilia	Personel TIS
Nur Fauziah	Personel <i>Customer Service</i>
Lidya Karini	Personel <i>Check-in Counter</i>
Fabiyo Faza	Penumpang Garuda Indonesia
Khaira Putri Meiansyah	Penumpang Garuda Indonesia
Rizqi Nafis	Penumpang Garuda Indonesia
Casandra Azaria	Penumpang Garuda Indonesia
Arya Pandu	Penumpang Garuda Indonesia
Sherly Arpana	Penumpang Garuda Indonesia

Tabel III.2 Instrumen Wawancara (Penulis, 2024)

INSTRUMEN WAWANCARA	
Indikator	Pertanyaan
Self Check-in	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah fasilitas <i>self check-in</i> sudah tersedia sesuai?</li> <li>2. Apakah fasilitas <i>self check-in</i> dibutuhkan untuk mengatasi antrian penumpang?</li> <li>3. Bagaimana dampak belum tersedianya fasilitas nilai tambah <i>self check-in</i> ?</li> <li>4. Bagaimana manfaat mesin <i>self check-in</i> untuk mengurangi antrian penumpang?</li> </ol>
Antrian Penumpang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa saja faktor yang menyebabkan antrian penumpang pada area check-in counter dapat terjadi?</li> <li>2. Apa saja cara mengatasi antrian penumpang di area <i>check-in counter</i>?</li> <li>3. Bagaimana cara pengawasan personel unit TIS dalam antrian penumpang?</li> <li>4. Apakah unit TIS memiliki kendala dalam melakukan pengawasan pada area <i>check-in counter</i> saat terdapat antrian penumpang?</li> </ol>

78

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara memperoleh data dengan melalui dari banyak sumber seperti buku, transkrip atau laporan, catatan-catatan serta foto kegiatan (Abubakar, 2020a). Langkah ketiga yang digunakan pada penelitian ini adalah melakukan dokumentasi secara langsung di lapangan saat penulis berada di unit *Terminal Inspection Service* dan saat penulis di unit tersebut disokong dengan bantuan aplikasi yang mereka miliki yaitu *Iperform* untuk mendapatkan hasil dari apa yang penulis amati pada permasalahan di lapangan. *Iperform* adalah aplikasi yang hanya digunakan oleh petugas khusus di bandara udara untuk mengelola kegiatan seperti *level of service*, fasilitas, presendi, informasi pemilik akun, informasi bandar udara dan lainnya (Uri & Widagdo, 2023).

#### D. Teknik Pengambilan Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengambilan sampel nonprobability, yang berarti bahwa setiap elemen atau individu dalam populasi tidak memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk memilih sampel (Sugiyono, 2020). Teknik yang sering digunakan adalah *purposive sampling*, dan *snowball sampling*. Dalam teknik *sampling* ini, maka penulis memilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dikarenakan pada *purposive sampling* subjek ditentukan secara berurutan dan penyesuaian berkelanjutan dari sampel (Moleong, 2018).

Setelah subjek ditentukan, maka penulis memilih personil *terminal inspection service* sebagai subjek pertama yang diberikan wawancara. Alasan penulis memilih personil TIS menjadi subjek pertama, dikarenakan penulis melakukan observasi penelitian ini pada saat di unit tersebut dan TIS juga yang bertanggungjawab atas pengawasan fasilitas maupun pelayanan, sehingga TIS juga memberikan tujuan ke subjek selanjutnya yang dapat memberikan sumber lebih kepada penulis. Selanjutnya, setelah diarahkan oleh personil TIS, maka penulis menentukan subjek selanjutnya yaitu pihak *airline*, petugas *check-in counter*, personil *customer service*, dan ke penumpang. Alasan penulis memilih subjek tersebut dikarenakan akan menghasilkan sumber yang berhubungan dengan penelitian ini dan berkelanjutan dari hasil wawancara subjek pertama.

#### E. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan sebagai penyanggah apa yang telah dituduhkan kepada konsep penelitian kualitatif dan sebagai proses yang tidak dapat dihilangkan dalam penelitian kualitatif. Teknik untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas (Sugiyono, 2020).

##### 1. Uji Kredibilitas

Dalam penelitian kualitatif, kredibel data dapat dikonfirmasi jika aprera yang dilaporkan oleh peneliti sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada objek penelitian. Misalnya, jika di lapangan terjadi antrian panjang di konter *check-in* karena tidak tersedianya mesin *self check-in*, penulis

memperdalam penelitiannya dengan menggunakan triangulasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

4. <sup>28</sup> **Uji Transferabilitas**

Dalam penelitian kualitatif, nilai transferabilitas bergantung pada sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks dan situasi sosial lainnya. Penting untuk menjelaskan dengan <sup>29</sup> rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya dalam laporan penelitian agar pembaca dapat memahami bagaimana <sup>29</sup> hasil penelitian dapat digunakan dan dipahami di <sup>67</sup> situasi lain. Contohnya, penelitian ini menggambarkan pelayanan petugas di *check-in counter* Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

5. **Uji Dependabilitas**

Semua proses pada penelitian di tahap ini semua melibatkan survei. Ini dapat dilakukan oleh auditor independen atau pembimbing untuk memastikan keabsahan proses penelitian dari awal memasuki lapangan, teknik <sup>59</sup> pengumpulan data, pemeriksaan keabsahan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan.

6. <sup>63</sup> **Uji Konfirmabilitas**

Konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif lebih mengacu pada konsep intersubjektivitas atau transparansi. Ini berarti peneliti harus bersedia menjelaskan secara rinci penelitiannya kepada publik terkait <sup>29</sup> proses dan elemen-elemen yang ada, sehingga pihak lain dapat menilai hasil temuan tersebut dan memberikan persetujuan.

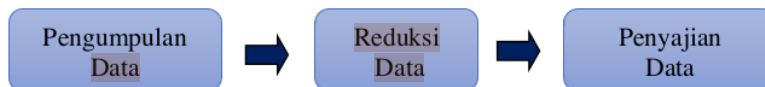
F. **Teknik Analisis Data**

<sup>49</sup> Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan analisis tanpa menggunakan prosedur data-data atau metode kuantifikasi lainnya. Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini menggunakan kata-kata, gambar, dan bukan angka, untuk penjabaran menyeluruh terhadap objek yang diteliti (Moleong, 2018). Dalam penulisan proposal <sup>9</sup> tugas akhir ini, penulis menggunakan metode



penelitian kualitatif deskriptif. Metode ini menerapkan teknik analisis data berdasarkan model Miles dan Huberman, yang melibatkan pengumpulan data langsung. Setelah mengumpulkan data melalui wawancara, dilakukan analisis terhadap hasil wawancara tersebut. (Sugiyono, 2022).

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan penulis dalam analisis kualitatif deskriptif memiliki tiga tahap.12QA



Gambar III.3 Teknik Analisis Data  
(Sumber : Dokumentasi Penulis Tahun 2024)

#### 1. Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2022), Pengumpulan data pada metode kualitatif menggunakan pengumpulan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya dengan dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan untuk memperoleh data yang banyak dan bervariasi.

#### 2. Reduksi Data

Menurut (Sugiyono, 2022), Reduksi data merupakan tahap memperoleh data dari pengelompokan, merangkum, pemilihan hal-hal pokok dan mencari tema serta polanya, sehingga data menghasilkan informasi yang akurat .

#### 3. Penyajian Data

Menurut (Sugiyono, 2022), Dalam penelitian kualitatif, data sering disajikan menggunakan teknik naratif. Penyajian data dengan cara ini memudahkan pemahaman mengenai apa yang terjadi dan membantu dalam merencanakan langkah kerja berikutnya.

81

**G. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan saat menjalankan <sup>56</sup> *On the Job Training* di Bandar Udara Radin Inten II Lampung, khususnya penulis melakukan penelitian di area terminal keberangkatan *check-in counter*. Selama jangka waktu 1 bulan, penulis melakukan observasi, pengawasan dan pengumpulan data saat berada di unit *Terminal Inspection Service* pada bulan desember.

Tabel III.3 Tempat dan Waktu Penelitian (Penulis, 2024)

Tahapan Penelitian	Waktu Penelitian			
	Oktober	November	Desember	Januari
Perancangan Penelitian				
Observasi Penelitian				
Perumusan Fenomena Permasalahan				
Pencarian Teori yang Mendukung dan Kajian Penulisan Terdahulu				
Analisis dan Pemecahan Permasalahan <sup>53</sup>				
Penarikan Kesimpulan dan Saran				

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Hasil Observasi

Selama penelitian berlangsung, penulis banyak mengetahui, mempelajari, dan memahami berbagai pengetahuan di lapangan yang dapat dipadukan dengan materi yang dipelajari. Dari hasil observasi penulis di lapangan, terdapat beberapa yang tidak sesuai ketentuan yang terjadi di area *check-in counter* disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya pelayanan *check-in* yang belum optimal, terjadinya penumpukan antrian penumpang seperti pada lampiran 3 observasi dan belum tersedianya fasilitas nilai tambah *self check-in*. Sedangkan wawancara dilakukan kepada pihak *Airline, Terminal Inspection Service, Customer Service* dan Penumpang di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data yang dapat menjawab tentang permasalahan dari hasil temuan penulis. Setelah itu dilakukan juga dokumentasi yang menjadi bukti keadaan di lapangan serta aturan yang digunakan.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari informasi pelayanan di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Jumlah penumpang yang menggunakan *check-in counter* pada bulan Oktober, November, dan Desember bertambah banyak, penambahan ini semakin didukung pada bulan Januari pembukaan rute baru mempengaruhi meningkatnya penggunaan *check-in counter* oleh penumpang.

Tabel IV.1 Jumlah Data Penumpang  
(Admin Bandar Udara Radin Inten II Lampung, 2024)

DATA PENUMPANG					
KETERANGAN	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	JANUARI	TOTAL
DOMESTIK	82.105	85.004	86.363	88.121	341.593
SUB TOTAL	82.105	85.004	86.363	88.121	341.593

Seperti jumlah data penumpang pada tabel diatas, menunjukkan bahwa pada bulan Oktober meningkat sebanyak 82.105 penumpang, bulan November sebanyak 85.004 penumpang, bulan Desember sebanyak 86.363 penumpang

dan yang terbaru pada bulan Januari terlihat penumpang meningkat lebih pesat sebanyak 96.121 penumpang. Sehingga total keseluruhan jumlah penumpang yang menggunakan *check-in counter* terhitung dari bulan Oktober 2023 hingga Januari 2024 sebanyak 341.593 penumpang.

Hasil dari pengamatan observasi yang penulis lakukan terhadap penyebab antrian penumpang dapat terjadi di area *check-in counter*, ditemukan beberapa faktor yang menjadi penyebab. Faktor Pertama tidak optimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas *check-in*. Hal ini disebabkan dari petugas karena kondisi kesehatan yang sedang tidak stabil, sehingga menghambat proses pelayanan sedikit lebih lambat. Faktor Kedua, dikarenakan sistem server *check-in down*. Hal ini membuat petugas *check-in counter* kesulitan mengakses sistem bersamaan, sehingga membuat sinyal memburuk untuk melakukan *check-in*. Faktor Ketiga, penyebab antrian penumpang dapat terjadi karena terdapat beberapa penumpang dengan memerlukan pelayanan berkebutuhan khusus, hal ini membuat petugas *check-in* perlu memeriksa lebih lama dan mengurus surat secara manual.



Gambar IV.1 Pelayanan Penumpang Kebutuhan Khusus  
(Dokumentasi Penulis, 2024)

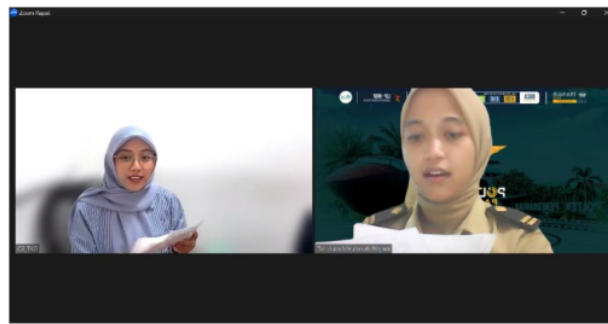
Faktor Keempat, karena belum tersedianya fasilitas nilai tambah *self check-in*. Hal ini jadi faktor utama penyebab antrian penumpang yang sering dikeluhkan penumpang selama penulis melakukan observasi.



Gambar IV.2 Area *Check-in Counter*  
(Dokumentasi Penulis, 2024)

### 16 32. Hasil Wawancara

Pada penelitian ini, penulis melakukan wawancara yang dilakukan secara langsung dan melalui media *zoom meeting*.



Gambar IV.3 Pelaksanaan Wawancara *Zoom Meeting*  
(Dokumentasi Penulis, 2024)



Gambar IV.4 Pelaksanaan Wawancara Secara Langsung  
(Dokumentasi Penulis, 2024)

**a. Antrian Penumpang pada Area *Check-in Counter***

1. Apa saja faktor yang menyebabkan masih terjadinya antrian penumpang di area *check-in counter*?

Informan 1 dalam Lampiran 2.1 (DA) selaku Personel Unit *Terminal Inspection Service* menyatakan bahwa faktor yang menyebabkan yaitu para petugas melaporkan sistem server *error* yang membuat sedikit terhambat.

Informan 7 dalam Lampiran 2.7 (LK) selaku Petugas *Check-in Counter* mengatakan bahwa faktor yang dapat menyebabkan yaitu dari faktor mereka sendiri, karena kondisi kesehatan yang sedang tidak stabil sehingga dapat menyebabkan pelayanan sedikit lebih lambat. Kemudian, faktor lainnya karena terdapat beberapa penumpang yang membutuhkan pelayanan kebutuhan khusus sehingga proses dilakukan secara manual. Informan 3 dalam Lampiran 2.3 (T) selaku *Chief AirAsia* mengatakan bahwa masih kurangnya management waktu dan prosedur mengantri yang belum teratur serta kurangnya fasilitas yang membantu.

2. Apakah fasilitas *check-in* sudah tersedia sesuai dengan ketentuan?

Informan 5 dalam Lampiran 5(DA) selaku Personel Unit *Terminal Inspection Service* mengatakan bahwa jika *check-in counter* sudah ada. Tetapi fasilitas nilai tambah mesin *self check-in* belum tersedia, sehingga ketentuan yang diterapkan bandara sesuai dengan PM 41 Tahun 2023 belum sesuai dan terlaksana.

Informan 2 dalam Lampiran 2.2 (DE) selaku *Chief Garuda Indonesia* mengatakan hal yang sama seperti Informan 1 (DA), bahwa fasilitas *check-in* berupa *self check-in* sampai saat ini belum tersedia.

Informan 8 dalam Lampiran 2.8 (FF) sebagai penumpang mendapatkan bahwa fasilitas *self check-in* belum tersedia.

3. Bagaimana dampak belum tersedianya fasilitas nilai tambah *self check-in* terhadap pelayanan *check-in*?

Informan 1 dalam Lampiran 2.1 (DA) selaku Personel Unit *Terminal Inspection Service* mengatakan bahwa mereka kesulitan mengalokasikan penumpukan antrian penumpang yang tidak kunjung berkurang dan personel TIS yang berada di lapangan sering mendapatkan keluhan langsung dari mengenai fasilitas *self check-in* yang tidak ada.

Informan 7 dalam Lampiran 2.7 (LK) selaku Petugas *Check-in Counter* mengatakan penumpukan antrian tidak terkendali, sehingga sistem server *check-in* sering mengalami error dan mendapatkan keluhan dari penumpang.

Informan 9 dalam Lampiran 2.9 (KPM) selaku Penumpang pengguna maskapai Garuda Indonesia mengatakan, karena belum tersedianya fasilitas *self check-in*, penumpang harus menunggu dalam waktu yang lama lebih dari 30 menit, sehingga antrian pelayanan tersebut membuat antrian tidak efektif.

Informan 4 dalam Lampiran 2.4 (AA) selaku *Supervisor Super Air Jet* mengatakan hal yang hampir sama dengan Informan 7 (LK) , bahwa dampaknya sering mendapatkan keluhan dari penumpang dan membuat server error sehingga pelayanan harus dilakukan manual ataupun menunggu.

4. Apakah unit TIS memiliki kendala dalam melakukan pengawasan pada terminal keberangkatan di area *check-in counter*?

Informan 5 dalam Lampiran 2.5 (DA) mengatakan bahwa untuk pengawasan di lapangan secara langsung masih memiliki kendala yaitu kurangnya personel saat pengawasan di area *check-in counter*. Hal ini dikarenakan personel yang minim akan tetapi memiliki tanggungjawab pada beberapa tugas beragam per personel, sehingga pengawasan kurang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara pada poin a. Dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas untuk *check-in* sudah tersedia , petugas memberikan pelayanan sudah sesuai dengan SOP dan secara optimal. Walaupun

sudah melakukan secara maksimal, terdapat waktu yang tidak memungkinkan bagi petugas untuk melayani secara optimal dengan penyebabnya yaitu kondisi petugas, sistem *error*, kurangnya personel di unit TIS. Fasilitas yang menunjang sudah tersedia akan tetapi fasilitas nilai tambah *self check-in* belum tersedia yang sering dikeluhkan penumpang, karena penumpang harus mengalami antrian di area *check-in counter*.

**b. Mengatasi Antrian Penumpang pada Area *Check-in Counter***

1. Bagaimana cara pengawasan personel unit TIS dalam antrian penumpang ?

Informan 1 dalam Lampiran 2.1 (DA) mengatakan bahwa untuk melakukan pengawasan pada antrian penumpang, personel TIS langsung turun di lapangan terhadap kegiatan pelayanan *check-in* oleh petugas, lalu personel TIS menggunakan aplikasi *level of service* untuk memantau waktu proses pelayanan *check-in* sehingga personel TIS langsung dapat mengatasi antrian dengan menyalurkan penumpang ke loket yang tidak terlalu menumpuk.

Responden (LK) mengatakan bahwa personel TIS membantu pengawasan terhadap fasilitas yang ada di *check-in counter* dan itu membantu petugas *check-in* tidak takut akan sistem server yang *error*.

2. Apa saja cara mengatasi antrian penumpang di *check-in counter*?

Informan 12 dalam Lampiran 2.12 (AP) mengatakan bahwa sebagai penumpang agar tidak mengalami waktu proses pelayanan yang memakan waktu sangat lama lagi, sangat membutuhkan adanya fasilitas tambahan seperti *self check-in*.

Informan 2 dalam Lampiran 2.2 (DE) menyatakan bahwa maskapai Garuda Indonesia memberikan arahan kepada petugas pelayanan *check-in counter* miliknya untuk selalu menjaga kesehatan diri karena itu dapat mempengaruhi kinerja, dan memberikan arahan untuk menggunakan sistem nomor antrian untuk mengatur antrian.



Informan 5 dalam Lampiran 2.5 (TS) selaku *Chief Liom Air* mengatakan bahwa dapat dengan cara menetapkan waktu yang tepat dan mengarahkan personil untuk tidak hanya melakukan pelayanan *check-in* tetapi dengan memantau antrian penumpang untuk dilakukan nomor antrian.

Informan 3 dalam Lampiran 2.3 (T) mengatakan hal yang bersangkutan dengan yang sebelumnya bahwa butuh ditetapkannya management waktu pelayanan dan menetapkan prosedur mengantri dengan cara tidak melewati batas *Q-line* ataupun melanggar nomor antrian.

Informan 8 dalam Lampiran 2.8 (FF) mengatakan perlunya kontrol dan kordinator lebih dari petugas untuk menangani situasi padat antrian serta penumpang datang saat 2 jam sebelum boarding.

3. Apakah fasilitas *Self check-in* dibutuhkan untuk mengatasi antrian penumpang?

Informan 13 dalam Lampiran 2.13 (SA) mengatakan bahwa sebagai penumpang yang sering menggunakan pesawat tanpa bagasi, fasilitas *self check-in* sangat dibutuhkan agar mempercepat proses *check-in*.

Informan 11 dalam Lampiran 2.11 (CA) mengatakan bahwa walaupun sebagai penumpang yang dengan bagasi, fasilitas *self check-in* juga dibutuhkan sehingga penumpang dengan bagasi hanya menyerahkan barang bawan ke bagasi tanpa menggunakan waktu lama dan hal tersebut dapat mengurangi antrian.

Informan 2 dalam Lampiran 2.2 (DE) mengatakan bahwa maskapai Garuda Indonesia membutuhkan fasilitas *self check-in* untuk membantu petugas miliknya agar lebih efisien dalam memberikan pelayanan.

Informan 10 dalam Lampiran 2.10 (RN) sebagai penumpang dengan bagasi mengatakan merasa bahwa *self check-in* juga perlu untuk membantu penumpang tanpa bagasi tidak perlu menunggu terlalu lama.

Informan 5 dalam Lampiran 2.5 (TS) mengatakan bahwa maskapai mereka yaitu Lion Air tidak memerlukan fasilitas *self check-in*, karena sedang mengusahakan aplikasi milik maskapainya.

4. Bagaimana manfaat fasilitas mesin *self check-in* dalam mengatasi antrian penumpang?

Informan 2 dalam Lampiran 2.2 (DE) menyatakan bahwa *self check-in* dapat membantu maskapai dalam hal efisien waktu penumpang ke dalam pesawat, membantu mengurangi jumlah penumpang yang harus dilayani di *check-in counter*, mengurangi antrian dan waktu tunggu yang lebih singkat, mengurangi keluhan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan dari maskapai Garuda Indonesia, serta maskapai dapat menghemat dari segi biaya operasional pada kebutuhan staff di *check-in counter* karena staff dapat dialokasikan ke area lain.

Informan 7 dalam Lampiran 2.7 (LK) menyatakan bahwa sebagai petugas *check-in*, fasilitas *self check-in* bermanfaat dalam membantu petugas terhadap pelayanan yang lebih efisien.

Informan 4 dalam Lampiran 2.4 (AA) mengatakan hal yang sama dengan Informan 2 dalam Lampiran 2.2 (DE) bahwa membantu dalam hal efisien waktu sehingga keluhan terhadap pelayanan maskapai mereka tidak mendapat keluhan.

Informan 6 dalam Lampiran 2.6 (NF) menyatakan bahwa sebagai petugas *Customer Service* yang melayani penumpang paling terdepan, fasilitas *self check-in* bermanfaat dalam mengurangi keluhan dari penumpang yang sering diberikan kepada petugas *customer service*. Menurutnya, setelah disediakan fasilitas *self check-in* perlu disediakan *signage* adanya fasilitas tersebut dan petunjuk untuk cara menggunakan fasilitas tersebut agar mempermudah penumpang.

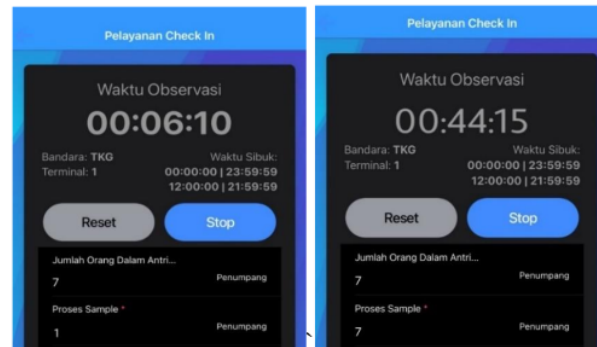
Informan 10 dalam Lampiran 2.10 (RN) mengatakan bahwa sebagai penumpang sudah merasakan manfaatnya saat pergi

menggunakan bandara lain yaitu manfaat *self check-in* yang dialaminya cepat dalam melakukan *check-in*.

Berdasarkan hasil wawancara poin b. Hasil yang didapatkan untuk mengatasi antrian pada penumpang di *check-in counter* bahwa antrian yang di dapatkan perlu diatasi dengan berbagai cara seperti mengatur waktu pelayanan dengan sesuai ketentuan, diterapkannya sistem nomor antrian ke penumpang lalu dengan kepala maskapai di lapangan selalu melakukan pemantauan atau pengawasan terhadap personil. Namun banyak hasil wawancara dari penumpang pun didapatkan kalau penumpang membutuhkan fasilitas mesin *self check-in* menurut mereka, mesin tersebut dapat mempercepat pencetakan tiket pesawat dan meminimalisir penumpukan antrian yang sangat lama, begitu juga didukung oleh hasil wawancara dari kepala maskapai maupun dari petugas *check-in* itu sendiri bahwa mesin *self check-in* dibutuhkan untuk membantu mereka mempercepat proses pelayanan dan bisa fokus pada pelayanan penumpang dengan bagasi ataupun penumpang dengan berkebutuhan khusus. Petugas pun merasa agar kondisi mereka bisa stabil dalam melakukan pelayanan karna yang seharusnya banyak dilakukan di *check-in counter*, jadi berkurang dengan adanya mesin *self check-in*. Sehingga, dapat disimpulkan pelayanan dan kesadaran dalam mengatasi antrian sudah cukup bagus tetapi masih dibutuhkan disediakannya mesin *self check-in*.

### **33. Hasil Dokumentasi**

Dokumentasi yang didapatkan selama penulis melaksanakan penelitian ini yaitu dengan menggunakan bantuan aplikasi *Iperform* dari unit *Terminal Inspection Service*. Aplikasi tersebut bekerja dengan cara menghitung nilai *level of service* pada waktu tunggu penumpang di *check-in counter* dan waktu proses pelayanan *check-in*. Berikut adalah hasil dokumentasi yang dapat penulis jabarkan :



Gambar IV.5 Observasi *Level of Service* Waktu Proses dan Waktu Tunggu (Dokumentasi Penulis, 2024)

Dari Gambar IV.5 merupakan data yang diambil oleh penulis pada saat di unit *Terminal Inspection Service* dibantu menggunakan aplikasi yang dimiliki unit tersebut bernama *Iperform*. Dalam aplikasi tersebut penulis melakukan pengecekan *Level of Service* di area *check-in counter* dengan menghitung waktu proses pelayanan dari 1 (satu) penumpang diantara 7 (tujuh) penumpang dalam antrian yang menghasilkan lebih dari waktu 2 menit 30 detik dan menghitung waktu tunggu pelayanan dari 7 (tujuh) penumpang dalam antrian yang menghasilkan lebih dari waktu 30 menit. Waktu yang tidak efisien dalam pelayanan *check-in* tersebut dapat menyebabkan penumpukan antrian penumpang di area *check-in counter*, sehingga tidak menghasilkan pelayanan dari petugas yang optimal dan mendapatkan keluhan dari penumpang yang membuat penilaian buruk terhadap pelayanan yang diberikan. Penulis melakukan observasi saat bertugas di unit *Terminal Inspection Service* tepatnya di area *check-in counter*. Selama 1 bulan lebih berada di unit ini, penulis mendapatkan jam tugas *office hour*, sehingga penulis dapat mengamati area tersebut pada waktu sibuk pagi dan siang hari. Adapun data pengguna *check-in counter* dari hasil observasi penulis bulan Desember 2023 hingga Januari 2024. Sebagai berikut :

Tabel IV.2 Data Pengguna *Check-in Counter* (Penulis, 2024)

NO	DATE	NO FLIGHT	ETD	PAX	PAX ANTRIAN (+- 30 Menit)	PAX TANPA BAGASI	PERSEN TASE (%)
1	22/12/2023	GA 073	07.10	121	48	39	39%
2	22/12/2023	GA 072	07.39	140	56	22	22%
3	22/12/2023	GA 074	13.02	145	47	27	27%
4	22/12/2023	GA 076	13.36	160	41	60	60%
5	24/12/2023	GA 071	07.45	139	34	53	53%
6	24/12/2023	GA 077	13.22	141	38	26	26%
7	24/12/2023	GA 072	15.31	127	28	22	22%
8	26/12/2023	GA 073	07.20	87	29	30	30%
9	26/12/2023	GA 072	08.42	199	42	88	88%
10	26/12/2023	GA 074	13.06	215	44	51	51%
11	26/12/2023	GA 076	14.25	131	32	46	46%
12	29/12/2023	GA 071	07.15	103	21	17	17%
13	29/12/2023	GA 7444	09.50	111	27	42	42%
14	29/12/2023	GA 077	13.55	187	43	44	44%
15	29/12/2023	GA 072	14.23	92	25	32	32%
16	31/12/2023	GA 073	07.44	146	36	26	26%
17	31/12/2023	GA 072	11.18	133	32	31	31%
18	31/12/2023	GA 074	12.46	167	45	52	52%
19	31/12/2023	GA 7444	15.39	113	24	22	22%
20	02/01/2024	GA 071	08.24	141	27	31	31%
21	02/01/2024	GA 077	14.54	161	33	23	23%
22	02/01/2024	GA 076	18.22	87	22	19	19%
TOTAL					35,18181818	863	65,50%

Dapat dilihat pada Tabel IV.2 menunjukkan data pengguna *check-in counter* maskapai Garuda Indonesia yang telah penulis observasi melalui aplikasi *Iperform*. Penulis mengamati dan mengambil maskapai Garuda Indonesia dikarenakan banyak penumpang yang datang pada saat waktu bersamaan, seringkali terdapat antrian yang melebihi batas *Q-Line* pada saat jam sibuk. Garuda Indonesia memiliki rata-rata waktu penumpang selama 35 menit dimana waktu tersebut melebihi ketentuan yang ditetapkan yaitu tidak boleh melebihi 30 menit dan diantara penumpang yang mengantri dengan bagasi, terdapat juga banyak penumpang yang mengantri tanpa bagasi yaitu sebanyak 863 penumpang. Dapat dikatakan bahwa waktu proses pelayanan *check-in* masih belum efektif untuk penumpang tanpa bagasi. Maka penulis menghasilkan observasi dan

mengasumsikan perlu disediakan mesin *self check-in* agar bisa berpeluang mengurangi panjangnya antrian di *check-in counter* sebesar 65,50%. Dengan disediakan mesin *self check-in* dapat mempermudah penumpang tanpa bagasi untuk melakukan *check-in* dengan cepat, sehingga penumpang dengan bagasi di *check-in counter* juga berjalan dengan lebih teratur dan tidak mengalami penumpukan antrian penumpang.

Berdasarkan data waktu sibuk yang didapatkan dan kebutuhan *self check-in* diperlukan, maka perlu adanya perkiraan fasilitas tersebut untuk disediakan, sebagai berikut:

Diketahui:

Jumlah Penumpang (a) = 215 (GA 074)

Jumlah Penumpang Transfer (b) = 0

Waktu Proses *check-in* (x) = 90 (2 jam sebelum / 30 menit sebelum tutup *check-in*)

Standard waktu proses (y) = 2,5

Realisasi rata-rata waktu proses (t1) = 2 menit (proses normal per penumpang)

Jumlah CICS = 12

CIC Garuda Indonesia = 2, sering digunakan 1

Perhitungan:

- Langkah pertama, mengetahui kategori luasan area keberangkatan

$$A = 0,75 ( a (1+f) + b) + 10$$

$$A = 0,75 ( 215 (1+2) + 0) + 10$$

$$A = 483,75 + 10$$

$$A = 484 + 10 = 494 \text{ m}^2$$

Luasan area keberangkatan yang dimiliki termasuk kategori menengah, karena dalam dalam SKEP/77/VI/2005, dikategorikan menengah pada jumlah 265 – 1320  $\text{m}^2$ .

Dengan begitu dapat ditentukan area *check-in* yang sesuai dengan luasan area keberangkatan dan banyaknya penumpang.

2. Langkah kedua, setelah mengetahui luasan area keberangkatan, diketahui kategori <sup>8</sup> luasan area *check-in*

$$A = 0,25 (a + b) m^2 (+ 10\%)$$

$$A = 0,25 (215 + 0) m^2 (+ 10\%)$$

$$A = 53,75 + 0,1 = 54 + 0,1 = 54,1 m^2$$

Luasan *area check-in* yang dimiliki termasuk kategori menengah, karena dalam dalam SKEP/77/VI/2005, dikategorikan menengah pada jumlah 34 – 165  $m^2$ .

Dengan begitu dapat ditentukan *self check-in* yang sesuai dengan luasan area *check-in*.

3. Langkah ketiga, setelah mengetahui luasan <sup>8</sup> *area check-in*, dapat diketahui *check-in counter* yang seharusnya tersedia ataupun digunakan

$$N = \frac{a}{(x:y)} = \frac{215}{(90:2,5)} = 5,97 = 6 \text{ check-in counter}$$

Pada Bandar Udara Radin Inten II Lampung memiliki 12 *check-in counter*, dan yang terpakai hanya 9 dari 12, lalu pada Garuda Indonesia hanya terpakai 2 dan yang sering digunakan hanya 1 *check-in counter*. Sedangkan didapatkan hasil yang menentukan *check-in counter* yang sebaiknya digunakan adalah 6, dilihat dari banyaknya penumpang pada maskapai Garuda Indonesia dan pada saat waktu sibuk. Sehingga, penumpang mengeluhkan hal ini dan membutuhkan fasilitas *self check-in*. Maka, dilihat dari permasalahan dan perhitungan area serta keterbatasan *check-in counter* yang tersedia, dapat ditentukan banyaknya *self check-in* yang perlu disediakan.

4. Langkah terakhir, menentukan banyaknya *self check-in* yang perlu disediakan

$$N = \left(\frac{a+b}{60}\right) \times 1 \text{ counter } (+10\%)$$

$$N = \left(\frac{215+0}{60}\right) \times 2 (+10\%)$$

$$N = 7,166 + 0,1 = 7,2 = 7 \text{ self check-in}$$

Setelah melakukan perhitungan pada ketersediaan yang diperlukan untuk *self check-in* yaitu sebanyak 7 fasilitas.

Dari hasil kedua dokumentasi diatas, peningkatan jumlah penumpang dan pengguna *check-in counter* meningkat diikuti dengan penumpang dengan bagasi maupun tidak dengan bagasi yang meningkat menghasilkan pelayanan petugas melewati waktu tunggu dan waktu proses yang ditentukan, sehingga peningkatan penumpang mempengaruhi adanya penumpukan antrian penumpang. Kemudian, setelah dilakukan perhitungan kebutuhan terhadap *self check-in* untuk disediakan sesuai kebutuhannya berdasarkan luasan area *check-in*, banyaknya penumpang dalam penerbangan di waktu sibuk, dan sedikitnya *check-in counter* yang sering dipakai, maka didapatkan hasil sebanyak 7 fasilitas *self check-in* agar penumpukan antrian penumpang di area *check-in* dapat berkurang.

#### **B. Pembahasan Masalah**

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya penumpukan antrian penumpang di area *check-in counter*, sebagai berikut :

Faktor pertama berdasarkan Lampiran 2.7 yaitu tidak optimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas *check-in*, para petugas yg memiliki kondisi kesehatan kurang stabil saat bertugas. Faktor ini dapat menyebabkan pelayanan yang sedikit lambat dan terjadi antrian penumpang. Faktor yang didapatkan dari pengamatan di lapangan, dapat didukung dengan kondisi dari penelitian lain dengan situasi yang sama yaitu sumber daya manusia atau petugas pelayanan *check-in* <sup>70</sup> menjadi salah satu faktor utama dari ketertinggalan adaptasi inovasi yang berdampak pada antrian penumpang (Uri & Widagdo, 2023). Selanjutnya, terdapat faktor kedua yang bisa menyebabkan antrian berdasarkan Lampiran 2.4 yaitu salah satunya juga disebabkan oleh sistem *server check-in down* sehingga membuat petugas kesulitan mengakses sistem bersamaan. Faktor ini dapat memperlambat proses *check-in* sehingga mengharuskan melalui proses manual dan membuat antrian penumpang serta penundaan penerbangan (*delay*). Faktor yang didapatkan ini dapat didukung dari penelitian lain dengan situasi sama bahwa kendala yang mempengaruhi



kinerja petugas salah satunya sistem *Server check-in* mengalami gangguan karena kapasitas yang tidak mencukupi, menyebabkan kesulitan akses secara bersamaan dan memburuknya sinyal selama proses *check-in* (Resty Putrie & Saputra, 2023). Lalu, faktor ketiga penyebab antrian penumpang berdasarkan Lampiran 2.6 dan 2.7 yaitu dapat terjadi karena yang disebabkan oleh penumpang dengan memerlukan pelayanan kebutuhan khusus. Faktor ini mengharuskan dilakukan pelayanan manual untuk memeriksa dan mengurus dokumen persyaratan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, sehingga penumpang harus menunggu lama dan terjadi antrian panjang. Faktor yang didapatkan ini dapat didukung dari hasil penelitian lain bahwa pengamatan yang dilakukan pada antrian penumpang didapatkan salah satu faktornya yaitu seperti penumpang keterbatasan fisik, sakit, ibu hamil dan lainnya, sehingga harus melalui banyak proses secara manual (Prianti & Yudianto, 2024). Selain beberapa faktor diatas, maka terdapat faktor lain berdasarkan Lampiran 2.8 yaitu yang dapat menyebabkan antrian ataupun penumpang menjadi terhambat dikarenakan belum tersedianya fasilitas nilai tambah *self check-in* untuk membantu pengguna jasa bandara dalam melakukan *check-in* secara mandiri. Faktor ini merupakan salah satu yang utama selain pelayanan petugas yang belum optimal sehingga penumpang sering mengeluhkan tidak adanya fasilitas tersebut dan penumpang harus merasakan waktu tunggu yang sangat lama. Faktor yang didapatkan ini dapat didukung dari hasil penelitian lain yang sama bahwa dikatakan saat ini proses *check-in* dapat dilakukan oleh penumpang dengan menyediakan fasilitas seperti *self check-in kiosk*. Penggunaan teknologi *self check-in* juga sebagai opsi kepada penumpang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan (Desiana & Diah Ekawati, 2023). Disebutkan bahwa dalam PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara menjelaskan tentang fasilitas nilai tambah yang lengkap, bersih, terlihat, dan berfungsi dengan baik. Akan tetapi ketentuan tersebut belum dilaksanakan oleh Bandara Radin Inten II Lampung, mengingat kenaikan jumlah penumpang yang sangat pesat karena pembukaan beberapa rute baru dan penambahan maskapai baru yang bergabung membuat jumlah pengguna jasa bandara meningkat bahkan membuat penumpukan antrian penumpang

terjadi. Oleh karena itu, Faktor kelima yang didapatkan dampaknya saat penulis melakukan observasi di lapangan ditemukan antrian penumpang lebih dari 2 menit 30 detik waktu proses per penumpang, sehingga saat penulis mengambil sampel 7 orang per *line* melebihi 30 menit waktu tunggu. Faktor ini menjadi faktor selanjutnya yang menjadi utama permasalahan karena sering mendapatkan keluhan dari pengguna jasa bandara. Disebutkan dalam PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara bahwa batas waktu lamanya menunggu *check-in* per penumpang dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke counter *check-in* tidak lebih dari 30 menit dan waktu proses lamanya pelayanan per penumpang tidak lebih dari 2 menit 30 detik. Faktor yang didapatkan ini dapat didukung dari penelitian lain dalam situasi sama bahwa dikatakan Waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas terkadang melebihi 2 menit 30 detik sesuai peraturan, karena sistem sering mengalami gangguan. Selain itu, penumpang yang datang dalam kelompok juga dapat menyebabkan penundaan, sehingga penumpang harus menunggu lebih dari 30 menit dan antrian menjadi lebih panjang (Ismi Zakiyah & Gallis Nawang Ginusti, 2022). Hal yang tidak sesuai dengan ketentuan waktu tersebut mengakibatkan penumpukan antrian penumpang dan mempengaruhi penilaian pelayanan yang kurang baik dari keluhan penumpang. Diketahui, hal tersebut bertentangan dengan keadaan yang ada di lapangan dan hal tersebut belum memenuhi nilai *level of service*. Kemudian yang terakhir bukan merupakan salah satu faktor utama, tetapi faktor ini juga penting yaitu saat penulis berada di unit TIS menyadari bahwa masih kurangnya personel yang berada di unit tersebut. Kurangnya personel mengakibatkan minimnya fokus pada lokasi yang perlu banyak diperhatikan seperti area *check-in counter*. Faktor ini juga dapat menyebabkan antrian penumpang tidak berkurang, karena kurangnya pengawasan terutama saat antrian penumpang terjadi. Faktor yang didapatkan ini dapat didukung dari penelitian lain dengan situasi sama bahwa dikatakan kurangnya personel mengakibatkan tidak terpenuhinya kinerja personel dan kurangnya koordinasi dengan personel sehingga minimnya fokus pada lokasi yang perlu banyak diperhatikan seperti area *check-in counter* (De Jesus & Astutik, 2023). Lalu selain kurangnya personel, penulis menemukan salah satu

tidak kesesuaian antara SOP yang berlaku untuk unit TIS terhadap pelaksanaan yang dilakukan oleh unit *Terminal Inspection Service* yaitu tidak melaksanakan *briefing*, Sedangkan sesuai dengan peraturan Direksi PT. Angkasa Pura II tentang Standar Operasional Prosedur unit *Terminal Inspection Service* secara rutin sebelum melakukan tugas yang diberikan wajib melakukan *briefing* terhadap personel. Kurangnya *briefing* membuat personel hanya melakukan pengawasan beberapa kali pada area tertentu termasuk area *check-in counter*, sehingga antrian penumpang tidak dapat dialokasikan. Akan tetapi Faktor ini bertolak belakang dengan hasil pengamatan dari penelitian lain yaitu dikatakan unit TIS melakukan *briefing* sebelum dan sesudah melaksanakan tugas, hal ini karena sistem kerja dengan konsep *shift* untuk efisiensi pengawasan dan tersusunnya koordinasi yang baik dari kepala unit kepada personel (Faizah & Widagdo, 2024).

Selama melakukan penelitian di unit TIS Bandar Udara Radin Inten II Lampung, peneliti mendapat beberapa usulan solusi untuk penumpukan antrian penumpang di bandara, seperti berikut:

Unit TIS memberikan usulan solusi dalam melakukan pengawasan berdasarkan Lampiran 2.1, salah satunya dengan pengecekan *level of service* menggunakan aplikasi yang dimiliki seperti *Iperform* di area *check-in counter* dan membantu mengalokasikan antrian penumpang. Usulan solusi ini dapat didukung dari penelitian lain dengan situasi sama bahwa dikatakan unit TIS dalam melakukan pengawasan dikelola melalui aplikasi *Iperform* yang berisi pengecekan fasilitas, perhitungan nilai *level of service* (Uri & Widagdo, 2023), Selanjutnya, berdasarkan Lampiran 2.1 yaitu petugas *check-in* mengatakan bahwa mereka memberikan usulan solusi dengan cara mengusahakan agar kondisi pribadi tetap prima dan memberikan pelayanan secara optimal serta petugas *check-in* juga rutin melaporkan kondisi sistem pada server mereka. Usulan solusi ini dapat didukung dari penelitian lain dengan situasi sama yaitu dikatakan bahwa peneliti mengamati jika petugas sudah melakukan pelayanan sesuai SOP dan suatu waktu petugas mengalami kendala *Human Factor* karena petugas sering kelelahan maka petugas tetap

menjaga kondisinya dengan memberikan pelayanan yang optimal, serta petugas *check-in* juga selalu memperhatikan fungsi yang baik pada sistem *server check-in k-in* yang *error* dengan cara melaporkannya segera ke unit terkait yang bertanggung jawab atas fasilitas bandara (Abadi & Masyi'ah, 2022). Lalu, petugas *customer service* sebagai penyambut pertama penumpang serta menjadi tempat penumpang menyampaikan keluhannya, berdasarkan Lampiran 2.6 petugas *customer service* memberikan usulan berupa solusi dengan cara membantu unit TIS mengumumkan kepada penumpang di area terminal keberangkatan agar tidak mengantri dengan menumpuk. Usulan solusi yang diberikan dapat didukung dari hasil penelitian lain dengan situasi sama yaitu dikatakan bahwa *customer service* menjalankan tugas dengan SOP dimana petugas memiliki daya tanggap yang baik, jika unit TIS mengalami kesulitan dalam mengatur alur antrian, maka petugas langsung memberikan arahan sesuai SOP yang berlaku (Pamungkas & Widagdo, 2024). Usulan solusi yang diberikan dari ketiga sebelumnya, kurang berjalan jika belum ada keterkaitan dari pihak maskapai, maka berdasarkan Lampiran 2.2 pihak *airline* memberikan usulan solusi seperti mengusahakan petugasnya selalu melakukan pelayanan sesuai SOP dan melakukan pengawasan terhadap petugas maupun fasilitas pada *check-in counter* agar menghindari kesalahan yang dapat menimbulkan keluhan dari penumpang atas pelayanan yang diberikan. Usulan solusi ini didukung oleh hasil penelitian lain dalam situasi serupa yang menyatakan bahwa pimpinan tim setiap maskapai harus mengantisipasi kesalahan, baik yang disengaja maupun tidak, dengan memberikan pengarahan sebelum dan sesudah pekerjaan sebagai bentuk pengawasan dan evaluasi. Kemudian setiap tahunnya *leader team* maskapai memberikan *training* untuk para petugas agar dapat lebih terlatih dalam menghadapi masalah pada *check-in counter* serta selalu mengingat dan menjalankan pelayanan sesuai SOP yang ada dengan lebih handal (Abadi & Masyi'ah, 2022). Kemudian, usulan solusi yang telah diberikan diatas akan sangat menghasilkan perubahan yang cukup mempengaruhi dari permasalahan antrian penumpang dengan dilengkapi oleh usulan solusi yang berasal dari keluhan penumpang serta permintaan penumpang berdasarkan Lampiran 2 yaitu menyediakan fasilitas *self check-in*

untuk membantu pengguna jasa bandara dalam melakukan *check-in*. Usulan solusi ini merupakan salah satu yang sangat bisa membantu petugas dan penumpang terkhusus penumpang yang tidak membawa bagasi. Usulan solusi yang disiapkan ini dapat didukung dari hasil hasil penelitian lain dengan pernyataan yang membuat penulis maupun pembaca Penyediaan fasilitas *self check-in kiosk* diperlukan karena penumpukan antrian penumpang biasanya terjadi ketika ada 2 atau 3 penerbangan yang berdekatan atau bersamaan waktunya dan masing-masing penerbangan tersebut penuh. Selain itu, penumpang tanpa bagasi sering melakukan *check-in manual* yang sebenarnya bisa dilakukan melalui *self check-in* (Resty Putrie & Saputra, 2023). Kemudian, Penerapan teknologi *self check-in* juga dapat meningkatkan sistem manajemen antrian yang efisien dengan cara petugas *check-in* yang bertanggungjawab bekerja sama dengan mitra eksternal untuk memastikan kelancaran proses *check-in* (Prianti & Yudianto, 2024).

## KESIMPULAN DAN SARAN

## A. Kesimpulan

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

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

## B. Saran

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

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

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

### DAFTAR PUSTAKA

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



- Kepuasan Penumpang Masa Pandemi COVID-19 Di Bandara Adi Soemarmo. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 2). <http://journal.yrpiuku.com/index.php/msej>
- Eko, A. P., Sona, M. N., & Rolliawati, D. (2019). PEMODELAN DAN SIMULASI ANTRIAN PENDAFTARAN DRIVER BARU GO-JEK DI SIDOARJO. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 17(1), 13–13.
- Faizah, F., & Widagdo, D. (2024). Implementasi PM Nomor 41 Tahun 2023 pada Unit Terminal Inspection Service dalam Optimalisasi Pengawasan Fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(2), 12. <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i2.2354>
- Fauziah, Agustina, I., & Andryana, S. (2022). ANALISIS IMPLEMENTASI RANDOM NUMBER GENERATE(RNG) PADA SIMULASI ANTRIAN MENGGUNAKAN APLIKASI BERBASIS.NET FRAMEWORK. *Seminar Nasional Informatika 2022*, 32–32.
- Inka Durrak, F., Prihartina Parhusip, T., Rusyana, A., Statistika, J., Syiah Kuala, U., & Aceh, B. (2018). Peramalan Jumlah Penumpang Pesawat Di Bandara Sultan Iskandar Muda Dengan Metode SARIMA (Seasonal Autoregressive Integrated Moving Average). In *Journal of Data Analysis* (Vol. 1, Issue 1).
- Ismi Zakiyah, & Gallis Nawang Ginusti. (2022). Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(5), 2095–2110. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i5.313>
- Kawasati, R., & Iryana. (2019). *Teknik Pengumpulan Data*.
- MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 178 Tahun 2015 TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA*. (2015).
- Moleong, L. J. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF* (L. J. Moleong, Ed.; Revisi, Vol. 38). PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Nurjanah, A. P., & Anggraini, G. (2020). Metode Bercerita Untuk Meningkatkan Kemampuan Berbicara Pada Anak Usia 5-6 Tahun. *Ilmiah Potensia*, 5(1).
- Nurrisqa, R. R. (2023). *PENGARUH KOMPETENSI KOMITE AUDIT DAN FINANCIAL STABILITY TERHADAP FINANCIAL STATEMENT FRAUD (STUDI PADA PERUSAHAAN SEKTOR REAL ESTATE DAN PROPERTI YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2018-2021)*.
- Paendong, M., & Tielung, M. V. J. (2016). PENGARUH KEBUTUHAN DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PONSEL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

36  
LAMPIRAN


Lampiran 1. Hasil Observasi

**Lembar Observasi**

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

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

Lampung, 13 Desember 2023  
 Pendamping

  
 DIAN APRILIAN

Lampiran 1.1 Observasi

### Lembar Observasi

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

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

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

Lampung, 15 Desember 2023  
 Pendamping

  
 DIAN APRILIA

### Lampiran 1.2 Observasi

### Lembar Observasi

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

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

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

Lampung, 20 Desember 2023  
 Pendamping

  
 DIAN APRILIA

### Lembar Observasi

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

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

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

Lampung, 22 Desember 2023  
 Pendamping

  
 DIAN APRILIAN

Lampiran 1.4 Observasi

## Lampiran 2. Hasil Wawancara

### Hasil Wawancara 2.1

#### a. Identitas Narasumber

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

#### b. Isi Wawancara

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



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

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

## Hasil Wawancara 2.2

### a. Identitas Narasumber

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

### b. Isi Wawancara

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

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

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

### Hasil Wawancara 2.3

#### a. Identitas Narasumber

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

#### b. Isi Wawancara

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

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

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



#### Hasil Wawancara 2.4

##### a. Identitas Narasumber

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

##### b. Isi Wawancara

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

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

Emhh saya rasa cukup mas. Saya ucapkan terimakasih atas waktu dan responnya mas. Selamat siang mas.

“ Siapp dekk.. jangan sungkan nanti tanyakan lagi...”

## Hasil Wawancara 2.5

### a. Identitas Narasumber

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

### b. Isi Wawancara

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

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

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

## Hasil Wawancara 2.6

### a. Identitas Narasumber

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

### b. Isi Wawancara

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

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



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

## Hasil Wawancara 2.7

### a. Identitas Narasumber

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

### b. Isi Wawancara

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

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

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

## Hasil Wawancara 2.8

### a. Identitas Narasumber

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

### b. Isi Wawancara

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

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

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

## Hasil Wawancara 2.9

### a. Identitas Narasumber

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

### b. Isi Wawancara

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



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

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

## Hasil Wawancara 2.10

### a. Identitas Narasumber

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

### b. Isi Wawancara

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

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

### Hasil Wawancara 2.11

#### a. Identitas Narasumber

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

#### b. Isi Wawancara

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

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

## Hasil Wawancara 2.12

### a. Identitas Narasumber

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

### b. Isi Wawancara

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

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



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

### Hasil Wawancara 2.13

#### a. Identitas Narasumber

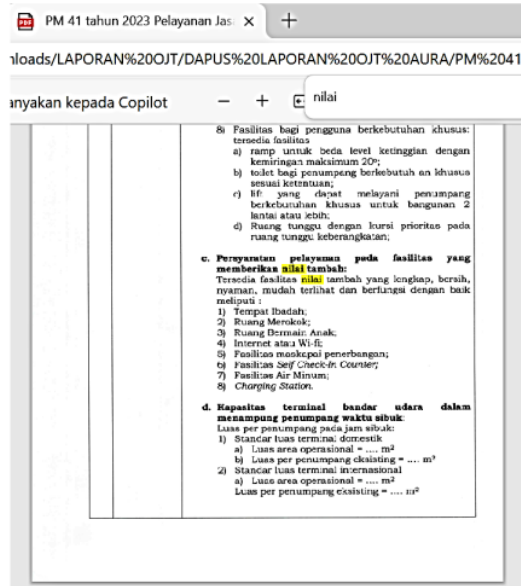
- 1) Nama : Kak SA
- 2) Posisi : Penumpang
- 3) Waktu : 11 Januari 2024, 11:09 – 11:14 WIB
- 4) Lokasi : Bandara Radin Inten II Lampung
- 5) Metode : Face to Face
- 6) Pembuatan Transkrip : 25 Juni 2024

#### b. Isi Wawancara

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

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

### Lampiran 3. Hasil Dokumentasi



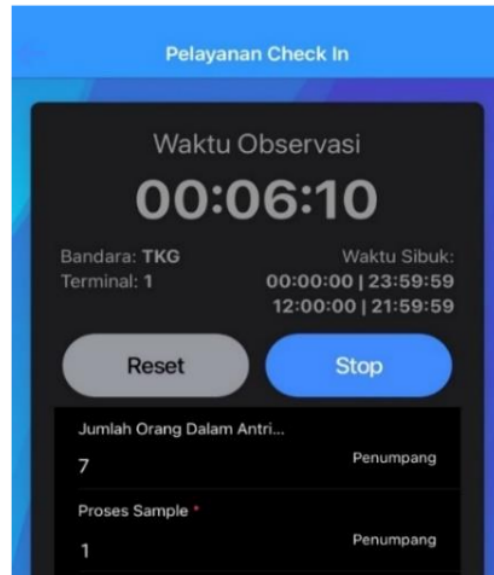
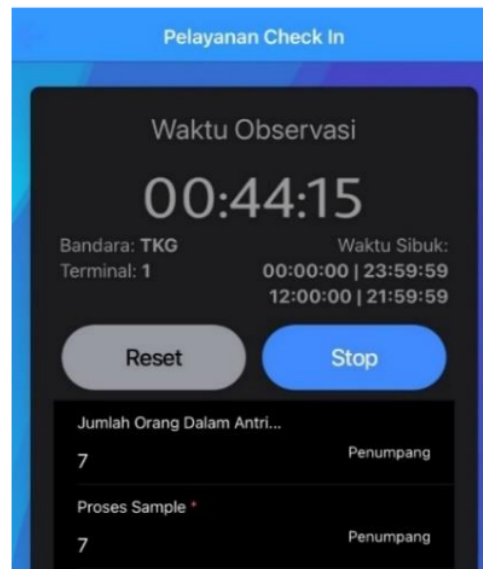
Lampiran 3.1 PM 41 Tahun 2023

Users/OWNER/Downloads/PM\_178\_TAHUN\_2015.pdf

Tanyakan kepada Copilot

No	Uraian	Waktu	Waktu tunggu	Waktu proses	Waktu tunggu	Waktu proses	Waktu tunggu	Waktu proses	Waktu tunggu	Waktu proses	
1.2	Pelayanan Check-in	Waktu	1.2.1 waktu menunggu < 30 menit	1.2.1.1 Waktu tunggu : luas waktu layanan menunggu check-in per penumpang, dihitung dari mulai menunggu sampai masuk ke counter check-in	1.2.1.1 Waktu proses : luas waktu layanan menunggu check-in per penumpang, dihitung dari mulai menunggu sampai masuk ke counter check-in	a) Seluruh objek pelayanan masih dalam standar waktu yang ditetapkan	0	b) Tersedia 1-4 atau sampai empat objek pelayanan yang melebihi standar waktu yang ditetapkan	15	c) Tersedia 5-9 (lima sampai sembilan) proses pelayanan melebihi standar waktu yang ditetapkan	10
			1.2.2 waktu proses < 2 menit 30 detik	1.2.2.1 Waktu proses : berapa waktu proses pelayanan per penumpang	1.2.2.1 Waktu proses : berapa waktu proses pelayanan per penumpang	a) Seluruh objek pelayanan masih dalam standar waktu yang ditetapkan	0	b) Tersedia 1-4 atau sampai empat objek pelayanan yang melebihi standar waktu yang ditetapkan	15	c) Tersedia 5-9 (lima sampai sembilan) proses pelayanan melebihi standar waktu yang ditetapkan	10
						d) Tersedia 10 (sepuluh) atau lebih proses pelayanan melebihi standar waktu yang ditetapkan	0				

Lampiran 3.2 PM 178 Tahun 2015

Lampiran 3.3 *Level of Service* Waktu Proses Pelayanan Check-inLampiran 3.4 *Level of Service* Waktu Tunggu Pelayanan Check-in



Lampiran 3.5 Pelayanan Penumpang Kebutuhan Khusus



<sup>3</sup> Lampiran 3.6 Antrian Penumpang di *Check-in Counter*



<sup>3</sup> Lampiran 3.7 Antrian Penumpang di *Check-in Counter*



Lampiran 3.8 Wawancara Tatap Muka



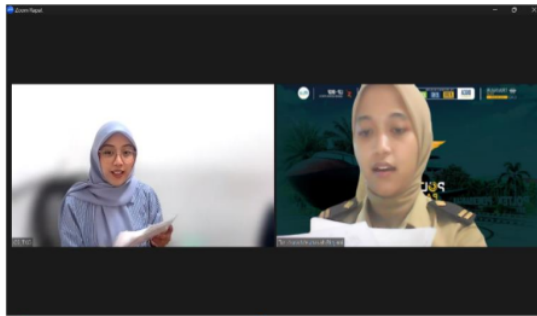
Lampiran 3.9 Wawancara Tatap Muka



Lampiran 3.10 Wawancara Tatap Muka



Lampiran 3.11 Wawancara Tatap Muka Penumpang



Lampiran 3.12 Wawancara Media *Online* (Zoom Meeting)



# TA AURA REPOSITORY.pdf

## ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.poltekbangplg.ac.id">repository.poltekbangplg.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="#">Submitted to Sriwijaya University</a> Student Paper	2%
3	<a href="http://jurnal.sttkd.ac.id">jurnal.sttkd.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://journal.unimar-amni.ac.id">journal.unimar-amni.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://repo.poltekbangsby.ac.id">repo.poltekbangsby.ac.id</a> Internet Source	<1%
6	<a href="http://jurnal.aksaraglobal.co.id">jurnal.aksaraglobal.co.id</a> Internet Source	<1%
7	<a href="http://ejournal.poltekbangsby.ac.id">ejournal.poltekbangsby.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://repository.its.ac.id">repository.its.ac.id</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1%

10	Faizah Faizah, Djoko Widagdo. "Implementasi PM Nomor 41 Tahun 2023 pada Unit Terminal Inscpection Service dalam Optimalisasi Pengawasan Fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya", Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering, 2024 Publication	<1 %
11	<a href="http://journal.arimbi.or.id">journal.arimbi.or.id</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<1 %
15	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
16	<a href="http://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://peraturan.go.id">peraturan.go.id</a> Internet Source	<1 %

19	<a href="https://repository.poltekkes-tjk.ac.id">repository.poltekkes-tjk.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="https://ppid.dephub.go.id">ppid.dephub.go.id</a> Internet Source	<1 %
21	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
22	Submitted to University of North Georgia Student Paper	<1 %
23	<a href="https://garuda.kemdikbud.go.id">garuda.kemdikbud.go.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="https://jdih.dephub.go.id">jdih.dephub.go.id</a> Internet Source	<1 %
25	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	<1 %
26	<a href="https://ejournal.mandalanursa.org">ejournal.mandalanursa.org</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="https://repository.unjaya.ac.id">repository.unjaya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
28	Retno Ayu. "Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri", Jurnal EMT KITA, 2023 Publication	<1 %

29	Internet Source	<1 %
30	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://eprints.polsri.ac.id">eprints.polsri.ac.id</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="http://repository.iainpurwokerto.ac.id">repository.iainpurwokerto.ac.id</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://anyflip.com">anyflip.com</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="http://digilib.sttkd.ac.id">digilib.sttkd.ac.id</a> Internet Source	<1 %
35	<a href="http://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet Source	<1 %
36	Submitted to College of the Canyons Student Paper	<1 %
37	Submitted to IAIN Kudus Student Paper	<1 %
38	Submitted to Krida Wacana Christian University Student Paper	<1 %
39	<a href="http://etd.umm.ac.id">etd.umm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="http://journal2.um.ac.id">journal2.um.ac.id</a> Internet Source	<1 %

<1 %

41

[wartaardhia.com](http://wartaardhia.com)

Internet Source

<1 %

42

Andika Rimba Kusumawardana, Eka Prayudhista. "Implementasi Safety Culture Petugas Aviation security (AVSEC) PT Angkasa Pura 1 terhadap Keamanan dan Keselamatan Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali Jawa Tengah", *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 2023

Publication

<1 %

43

Submitted to Houston Community College

Student Paper

<1 %

44

Submitted to IAIN Pontianak

Student Paper

<1 %

45

[eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id)

Internet Source

<1 %

46

[repository.uph.edu](http://repository.uph.edu)

Internet Source

<1 %

47

[ejurnalqarnain.stisnq.ac.id](http://ejurnalqarnain.stisnq.ac.id)

Internet Source

<1 %

48

[ecampus.iainbatusangkar.ac.id](http://ecampus.iainbatusangkar.ac.id)

Internet Source

<1 %

49

[eprints.radenfatah.ac.id](http://eprints.radenfatah.ac.id)

Internet Source

<1 %

50

[id.123dok.com](http://id.123dok.com)

Internet Source

<1 %

51

[journal.unnes.ac.id](http://journal.unnes.ac.id)

Internet Source

<1 %

52

[repositorio.ucsg.edu.ec](http://repositorio.ucsg.edu.ec)

Internet Source

<1 %

53

[repository.umsu.ac.id](http://repository.umsu.ac.id)

Internet Source

<1 %

54

[www.ejournal.unmuha.ac.id](http://www.ejournal.unmuha.ac.id)

Internet Source

<1 %

55

Shelly Nabila Putri, Awan Awan. "Pengaruh Fungsional Peralatan Keamanan terhadap Kinerja Petugas Unit Aviation Security di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali", *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 2023

Publication

<1 %

56

Submitted to Syntax Corporation

Student Paper

<1 %

57

[ejournal.unma.ac.id](http://ejournal.unma.ac.id)

Internet Source

<1 %

58

[repository.upi.edu](http://repository.upi.edu)

Internet Source

<1 %

59	<a href="https://etheses.uinmataram.ac.id">etheses.uinmataram.ac.id</a> Internet Source	<1 %
60	<a href="http://lukassy.blogspot.com">lukassy.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
61	<a href="https://repository.stipjakarta.ac.id">repository.stipjakarta.ac.id</a> Internet Source	<1 %
62	<a href="https://repository.uinjambi.ac.id">repository.uinjambi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
63	<a href="https://repository.unpkediri.ac.id">repository.unpkediri.ac.id</a> Internet Source	<1 %
64	Jeine Tando, Hanny Komalig, Nelson Nainggolan. "Prediksi Jumlah Penumpang Kapal Laut di Pelabuhan Laut Manado Menggunakan Model ARMA", d'CARTESIAN, 2016 Publication	<1 %
65	M Indra Martadinata, Herlina Febiyanti, Viktor Suryan, Randa Agusta Pratama, Hani Adhwa Nabilah. "Implementasi Safety Management System Di Bandar Udara Internasional Radin Inten Ii Pada Masa Pandemi Covid -19", Journal of Airport Engineering Technology (JAET), 2021 Publication	<1 %
66	Submitted to Politeknik STIA LAN Student Paper	<1 %

67 Riska Maulida, Fera Sartika, Al Hidayani. <1 %  
"Lama Pemanasan Carbol Fuchsin Pada  
Pewarnaan Preparat BTA", Borneo Journal of  
Medical Laboratory Technology, 2024  
Publication

---

68 Sella Aprilia Sari Rangkuti, M. Iqbal, Tengku <1 %  
Juhri Agustan. "ANALISIS SISTEM AKUNTANSI  
PENGGAJIAN KARYAWAN GUNA  
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS  
PENGENDALIAN INTERNAL PADA PT. PALMA  
GEMILANG KENCANA", Worksheet : Jurnal  
Akuntansi, 2024  
Publication

---

69 [dspace.uii.ac.id](https://dspace.uii.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

70 [ejournal.alhafiindonesia.co.id](https://ejournal.alhafiindonesia.co.id) <1 %  
Internet Source

---

71 [ejournal.uin-malang.ac.id](https://ejournal.uin-malang.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

72 [journal.upy.ac.id](https://journal.upy.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

73 [journal.yrpiiku.com](https://journal.yrpiiku.com) <1 %  
Internet Source

---

74 [jurnal.harianregional.com](https://jurnal.harianregional.com) <1 %  
Internet Source

---

[pt.scribd.com](https://pt.scribd.com)



75

Internet Source

&lt;1 %

76

[scholar.unand.ac.id](https://scholar.unand.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

77

[statik.unesa.ac.id](https://statik.unesa.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

78

[vdocuments.site](https://vdocuments.site)

Internet Source

&lt;1 %

79

Kadek Oka Putra Astawa, Yulia Aji Puspitasari. "Analisis Pengamanan Pagar Perimeter Dalam Menunjang Keamanan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo", *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 2023

Publication

&lt;1 %

80

Muhammad Isan Anadwi, Fauzia Fahmi Yuniarti Nasution. "Pengaruh Penanganan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia oleh PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng", *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 2024

Publication

&lt;1 %

81

[digilib.iain-palangkaraya.ac.id](https://digilib.iain-palangkaraya.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

82	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1 %
83	<a href="http://fr.scribd.com">fr.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
84	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	<1 %
85	<a href="http://repository.pnb.ac.id">repository.pnb.ac.id</a> Internet Source	<1 %
86	<a href="http://repository.unisba.ac.id">repository.unisba.ac.id</a> Internet Source	<1 %
87	<a href="http://stpblog.me">stpblog.me</a> Internet Source	<1 %
88	<a href="http://www.nusantaranews.net">www.nusantaranews.net</a> Internet Source	<1 %
89	A.H.G. Kusumah, C.U. Abdullah, D. Turgarini, M. Ruhimat, O. Ridwanudin, Y. Yuniawati. "Promoting Creative Tourism: Current Issues in Tourism Research", CRC Press, 2021 Publication	<1 %
90	Evi Yani, Ade Fitria Lestari, Hilda Amalia, Ari Puspita. "Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model", Jurnal Informatika, 2018 Publication	<1 %

91

Wulan Dari, Irwina Meilani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Check in Counter terhadap Kepuasan Penumpang pada Waktu Peak Hour di Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin", Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering, 2024

Publication

&lt;1 %

92

Abunawas Abunawas, Mansyur Ramli, Ramlawati Ramlawati. "Pengaruh Kompetensi, Stres Kerja dan disiplin kerja Terhadap Kinerja Inspektur Keamanan Penerbangan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar", PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, 2021

Publication

&lt;1 %

93

Mochamad Nizar Shulthoni, Fauzia Fahmi Yuniarti Nasution. "Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer (TSO) dalam melakukan Pengawasan Fasilitas di Area Ruang Tunggu Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya", Aerospace Engineering, 2024

Publication

&lt;1 %

94

Muslimah, Muslimah. "Strategi Pembelajaran Kreatif Menulis Puisi Pada Madrasah Ibtidaiyah Di Kecamatan Purwojati Kabupaten Banyumas", Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (Indonesia), 2022

&lt;1 %

95

Yuli Rahmawati, Peter Charles Taylor.  
"Empowering Science and Mathematics for  
Global Competitiveness", CRC Press, 2019

Publication

<1 %

---

96

repository.usu.ac.id

Internet Source

<1 %

---

97

www.wartaardhia.com

Internet Source

<1 %

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      Off

Exclude bibliography      On

# TA AURA REPOSITORY.pdf

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---

PAGE 13

---

PAGE 14

---

PAGE 15

---

PAGE 16

---

PAGE 17

---

PAGE 18

---

PAGE 19

---

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---

PAGE 64

---

PAGE 65

---

PAGE 66

---

PAGE 67

---

PAGE 68

---

PAGE 69

---

PAGE 70

---

PAGE 71

---

PAGE 72

---

PAGE 73

---

PAGE 74

---

PAGE 75

---

PAGE 76

---

PAGE 77

---

PAGE 78

---

PAGE 79

---

PAGE 80

---

PAGE 81

---

PAGE 82

---

PAGE 83

---

PAGE 84

---

PAGE 85

---

PAGE 86

---

PAGE 87

---

PAGE 88

---

PAGE 89

---

PAGE 90

---

PAGE 91

---

PAGE 92

---

PAGE 93

---

PAGE 94

---

PAGE 95

---

PAGE 96

---

PAGE 97

---

PAGE 98

---

PAGE 99

---

PAGE 100

---

PAGE 101

---

PAGE 102

---

PAGE 103

---



