

**PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK IN* PADA ANTRIAN  
*CHECK IN COUNTER* TERHADAP PENINGKATAN  
LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

**AFIF MUFLIH**

**NIT. 55242110026**



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

**PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK IN* PADA ANTRIAN  
*CHECK IN COUNTER* TERHADAP PENINGKATAN  
LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

**AFIF MUFLIH**

**NIT. 55242110026**



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

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK IN* PADA ANTRIAN *CHECK IN* COUNTER TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA**

Oleh :

**AFIF MUFLIH**  
**NIT. 55242110026**

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

Bandar udara internasional Juanda sering terdapat antrian panjang penumpang tepatnya di departure 3 dan departure 4 karena di area tersebut sering terjadi penumpukan antrian. Sedangkan, terdapat fasilitas self check in bisa digunakan untuk peningkatan layanan saat jam sibuk bagi penumpang yang tidak membawa bagasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas *Self Check In* Pada Antrian *Check in Counter* Terhadap Peningkatan Layanan Saat Jam Sibuk Di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda. Penelitian ini menggunakan metode statistik kuantitatif dengan populasi yang diambil saat waktu sibuk (*peak hour*) keberangkatan, pada tanggal 23 Desember 2023 pukul 16.00 wib dengan jumlah 2446 penumpang di terminal 1 bandar udara internasional Juanda. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 96 responden sebagai sumber data dengan menggunakan teknik random sampling. Data yang didapat akan diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 26 untuk mencari hasil penelitian. Setelah melakukan pengolahan data penelitian sehingga mendapat hasil bahwa terdapat pengaruh Pengaruh Fasilitas *Self Check In* Pada Antrian *Check in Counter* Terhadap Peningkatan Layanan. Melalui pengujian hipotesis yang menghasilkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,050 > 1,985$  artinya  $H_0$  ditolak. Berdasarkan hasil nilai R square atau nilai koefisien determinasi sebesar 14,9% yang berarti kemampuan mempengaruhi dari self check in terhadap peningkatan layanan adalah sebesar 14,9%. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah Fasilitas self check in pada antrian check in counter berpengaruh positif terhadap peningkatan layanan.

Kata Kunci: *Check in*, penumpang, layanan

## **ABSTRACT**

### ***THE IMPACT OF SELF CHECK IN FACILITIES ON THE CHECK IN COUNTER FRONTLINE ON IMPROVED SERVICE DURING BUSY HOURS AT TERMINAL 1 OF JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT***

By :

**AFIF MUFLIH**  
**NIT. 55242110026**

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

*Juanda International Airport often experiences long queues at Departure 3 and Departure 4 due to congestion in these areas. However, there is a self check-in facility available that can enhance service during peak times for passengers who are not checking in luggage. This study aims to determine the impact of the Self Check-In Facility on Check-In Counter Queues and its effect on service improvement during peak hours at Terminal 1 of Juanda International Airport. This study employs a quantitative statistical method with a population sample taken during peak departure hours on December 23, 2023, at 16:00 WIB, involving 2,446 passengers in Terminal 1 of Juanda International Airport. A sample of 96 respondents was selected using random sampling techniques to serve as data sources. The collected data will be processed using IBM SPSS version 26 to derive the research results. The data analysis indicates a significant influence of self check-in facilities on check-in counter queues, leading to improved services. Hypothesis testing reveals a value of  $t$ -count greater than  $t$ -table ( $4.050 > 1.985$ ), indicating that the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected. The  $R$  square value or coefficient of determination is 14.9%, implying that the self check-in facilities contribute 14.9% to the improvement of services. Based on the research findings and discussions, it can be concluded that self check-in facilities at check-in counters have a positive impact on service improvement.*

*Keywords: Check-in, passengers, services*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: “PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK IN* PADA ANTRIAN *CHECK IN COUNTER* TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA” 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 : AFIF MUFLIH

NIT : 55242110026

PEMBIMBING I

**Dr. Ir. SETIYO, M.M.**  
Pembina Tk.1 (IV/b)  
NIP. 196011271980021001

PEMBIMBING II

**MUH. SYAHRUL MUNIR, S.E., M.M.**  
Penata Muda Tk.1 (III/b)  
NIP. 198406292008121002

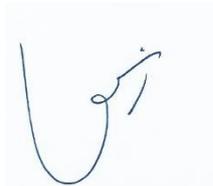
KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA

**Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si.**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 197606121998031001

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir: “PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK IN* PADA ANTRIAN *CHECK IN COUNTER* TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas Akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 24 Juli 2024.

ANGGOTA



**VIKTOR SURYAN, S.T., M.Sc.**

Penata Tk.1 (III/d)  
NIP. 198610082009121004

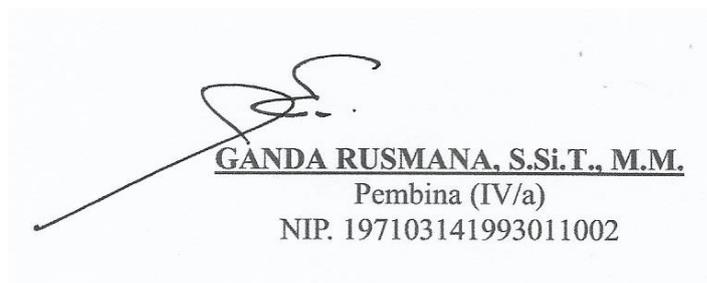
SEKRETARIS



**Dr. Ir. SETIYO, M.M.**

Pembina Tk.1 (IV/b)  
NIP. 196011271980021001

KETUA



**GANDA RUSMANA, S.Si.T., M.M.**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 197103141993011002

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Afif Muflih

NIT : 55242110026

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Diploma Tiga

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK IN* PADA ANTRIAN *CHECK IN COUNTER* TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA” merupakan karya asli saya bukan hasil plagiarisme.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.



## PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

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

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

Muflih, A. (2024): PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK IN* PADA ANTRIAN *CHECK IN COUNTER* TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA, Tugas Akhir Program Diploma III, 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:  
Ayahanda Sulaiman dan Ibunda Omyati  
Serta Kakak Albari Putra*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan hidayahNya, Tugas Akhir yang berjudul *PENGARUH FASILITAS SELF CHECK IN PADA ANTRIAN CHECK IN COUNTER TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN SAAT JAM SIBUK DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA* ini dapat diselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses pelaksanaan penulisan Tugas Akhir, terutama kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat, iman, dan memberi kelancaran dalam penelitian penulis.
2. Kedua Orang Tua yang telah memberikan Restu dan Do'a serta dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan Tugas Akhir ini dengan lancar serta menyelesaikan dengan baik.
3. Bapak Sukahir, S.Si.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.S.T., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.
5. Bapak selaku Dosen Pembimbing Pertama Dr. Ir. Setiyo, M.M.
6. Bapak selaku Dosen Pembimbing Kedua Muh. Syahrul Munir, S.E., M.M.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.
8. Rekan-rekan Taruna-Taruni, atas Kebersamaan dan kerja samanya.
9. Semua orang yang sudah mendukung dan menyemangati dalam segala keadaan yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Tentunya karya tulis ini masih jauh dari sempurna. Atas segala kesalahan dan kata kata yang kurang berkenan, kami memohon maaf. Saran dan kritik membangun kami harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Palembang, 24 Juli 2024



Afif Muflih

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Hipotesis.....	6
G. Sistematika Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. TEORI PENUNJANG.....	7
1. Bandar Udara.....	7
2. Check in.....	8

3. Penumpang .....	9
4. Standar Pelayanan .....	10
B. Penelitian Yang Relevan .....	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. Desain Penelitian .....	13
B. Variabel Penelitian .....	14
C. Populasi dan Sampel.....	14
1. Populasi .....	14
2. Sampel.....	15
D. Teknik Pengumpulan Data .....	15
1. Observasi.....	15
2. Kuisisioner .....	16
E. Teknik Analisis Data .....	16
1. Uji Instrumen.....	16
2. Uji Asumsi Klasik .....	19
3. Analisis Regresi Sederhana .....	20
4. Uji Hipotesis.....	20
5. Uji Koefisien Determinasi.....	21
F. Tempat dan Waktu Penelitian .....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	22
1. Karakteristik Responden .....	22
2. Hasil Uji Intrumen.....	23
3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	24
4. Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	27
5. Hasil Uji T .....	28

6. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	28
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	30
A. Kesimpulan.....	30
B. Saran .....	30
DAFTAR PUSTAKA .....	31
LAMPIRAN .....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 grafik perbandingan penumpang perbulan tahun 2022 dan 2023 .....	2
Gambar I. 2 Kondisi area check in saat peek hour .....	2
Gambar III. 1 Desain Penelitian .....	13
Gambar III. 2 Variabel Penelitian .....	14
Gambar IV. 1 Hasil Uji Normalitas .....	25

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Lalu Lintas Udara .....	1
Tabel III. 1 Skala Likert .....	17
Tabel III. 2 Rancangan Pertanyaan Kuisisioner .....	17
Tabel IV. 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	22
Tabel IV. 2 Distribusi Responden Menurut Usia .....	22
Tabel IV. 3 Hasil Pengujian Validitas .....	23
Tabel IV. 4 Hasil Realibilitas .....	23
Tabel IV. 5 Hasil Normalitas .....	24
Tabel IV. 6 Hasil Heteroskedastisitas .....	26
Tabel IV. 7 Hasil Uji Linearitas .....	26
Tabel IV. 8 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	27
Tabel IV. 9 Hasil Uji T .....	28
Tabel IV. 10 Hasil Uji Determinasi .....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Lembar Bimbingan.....	33
Lampiran B Kuesioner Penelitian .....	35
Lampiran C Pertanyaan kuisisioner .....	36
Lampiran D jawaban Responden .....	38
Lampiran E Titik Persentase Distribusi r ( $r_{tabel}$ ) .....	42
Lampiran F Titik Persentas Disitribusi t ( $t_{tabel}$ ) .....	43
Lampiran G Tabulasi Data .....	44
Lampiran H Uji Instrumen .....	46
Lampiran I Uji Asumsi Klasik .....	47
Lampiran J Analisis Regresi Sederhana .....	48
Lampiran K Uji Hipotesis .....	48
Lampiran L Uji Koefesien Deteminasi.....	48
Lampiran M Dokumentasi Penulis.....	48

## DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Nama	Pertama kali Muncul dalam halaman
AOLT	: <i>Airport Operation Landside &amp; Terminal</i>	3
OJT	: <i>On The Job Training</i>	21
UU	: Undang – Undang	7
KM	: Keputusan Menteri Perhubungan	7
PM	: Peraturan Menteri Perhubungan	4
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solution</i>	16
BLUE	: <i>Best Linier Unbiased Estimated</i>	19
ICAO	: <i>International Civil Aviation Organization</i>	7

# BAB I

## PENDAHULUAN

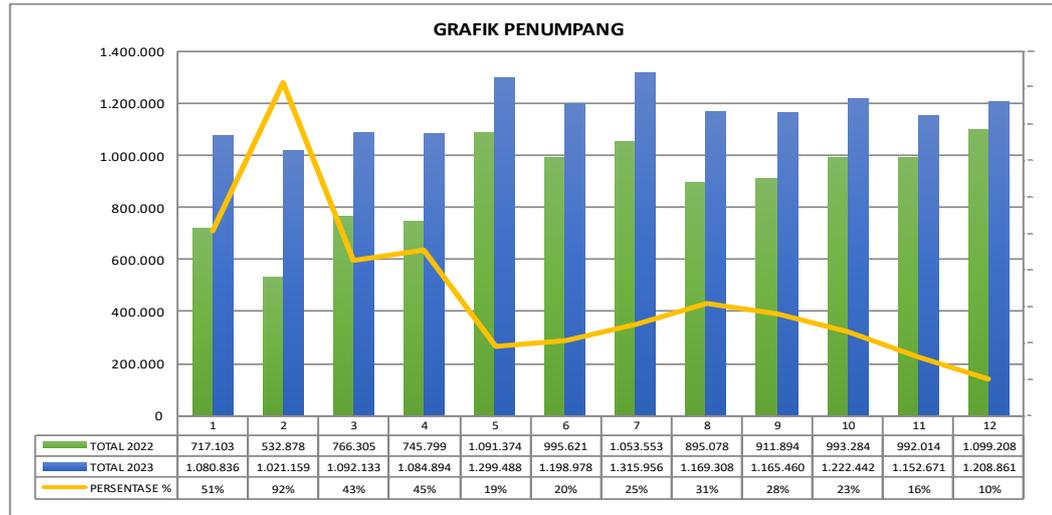
### A. Latar Belakang

Pada era kemajuan teknologi yang pesat, sistem transportasi memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas antarwilayah serta memfasilitasi pertumbuhan ekonomi. Transportasi bukan sekadar sarana perpindahan, perkembangan teknologi transportasi mencerminkan kemajuan peradaban manusia. Peningkatan infrastruktur jalan raya, perkeretaapian, penerbangan, dan transportasi maritim menjadi cermin kemauan masyarakat untuk menghadapi tantangan mobilitas dan konektivitas. Dalam transportasi ini melibatkan aktivitas dari pesawat udara sebagai sarana angkutan dan bandar udara sebagai infrastruktur yang berperan dalam melayani kegiatan angkutan udara. Bandar udara Internasional Juanda ialah salah satu bandara yang di kelola PT Angkasa Pura I (Persero) yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang terjamin. Bandar Udara Internasional Juanda juga salah satu jaringan transportasi yang sangat penting karena secara langsung serta tidak langsung menghubungkan dari berbagai kota maupun berbagai negara di dunia. Dengan Adanya Bandar Udara Internasional Juanda yang sebagai salah satu bandara terpadat dalam negeri yang setiap tahunnya dapat menampung kapasitas 14 juta penumpang pertahun. Seiring Meningkatnya minat penumpang dalam memilih transportasi udara dapat dilihat di Bandar Udara Internasional Juanda. Jumlah penumpang di bandar udara ini meningkat pada setiap tahunnya. Berikut adalah data peningkatan mobilitas penumpang dan pesawat sejak tahun 2021-2023 dan grafik penumpang 2022-2023 di Bandar Udara Internasional Juanda :

Tabel I. 1 Data Lalu Lintas Udara

Tahun	Aircraft	Passanger	Cargo
2021	55,942	5,909,837	70,244,407
2022	78,028	10,794,111.00	68,413,353
2023	96,391	14,012,186	67,522,888

(Sumber Laporan Tahunan Bandar Udara Internasional Juanda)



Gambar I. 1 grafik perbandingan penumpang perbulan tahun 2022 dan 2023

(Sumber Admin Bandar Udara Internasional Juanda)

Tabel 1.1 dan gambar 1.1 di atas menunjukkan terjadi kenaikan penumpang tahun 2022 dan tahun 2023. Jumlah total Penumpang pada tahun 2022 yaitu 10.794.111 penumpang, sedangkan jumlah Total penumpang Pada tahun 2023 yaitu 14.012.186 penumpang, Adanya kenaikan penumpang pada grafik serta data yang ada di atas, dapat diketahui perkembangan penumpang dan seberapa padatnya Bandara Internasional Juanda dari tahun ke tahun.



Gambar I. 2 Kondisi area check in saat peek hour

(Sumber Olahan Data Penulis 2024)

Dalam suatu bandar udara harus menyiapkan Salah satu fasilitas yang tersedia di Terminal Keberangkatan untuk melayani penumpang dan barang bawaan. Dengan

adanya fasilitas *check in counter* penumpang mendapatkan pelayan dan pengalaman yang baik pengguna jasa transportasi udara. Area *check in counter* ini digunakan untuk proses *check in* dan masukan barang bagasi penumpang sebelum melakukan penerbangan. Dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih, sehingga pelayanan *check in* menjadi lebih mudah dengan menggunakan fasilitas *self check-in* di bandar udara internasional juanda. fasilitas ini merupakan inovasi baru yang dapat mempermudah penumpang dalam melakukan beberapa prosedur keberangkatan (Anggela, 2023). fasilitas *self check in* ini bisa digunakan saat penumpang tidak membawa barang bagasi. Penggunaan *self check in* bisa digunakan penumpang untuk melakukan proses tanpa harus ke loket *check in counter*.

Dalam Pelaksanaan observasi pada bagian unit *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)*, penulis melakukan observasi langsung di terminal 1 tepatnya di *departure 3* dan *4* pada saat jam sibuk. Pada *departure 3* ini terdapat tempat *check in counter* yg digunakan maskapai Super Air Jet, Air Asia, Nam Air, Wings Air, Sriwijaya Air, Susi Air dan Airfast Indonesia sedangkan di *departure 4* terdapat Maskapai Lion Air serta Batik Air. Area *check in counter* ini sering terjadinya penumpukan antrian di antrian *check-in* Lion dan Super Air Jet. Pemumpukan antrian ini biasanya terjadi karena jam penerbangan yang hampir berdekatan dan juga kebanyakan dari penumpang membawa banyak barang bagasi yang menyebabkan lambatnya proses *check in*. Pada fasilitas *self check in* masih berjalan kurang optimal karena beberapa penumpang masih ada yang belum tahu cara menggunakan mesin *self check in*, pada beberapa situasi fasilitas *check in* tidak bisa mencetak *boarding pass* dan kebanyakan dari penumpang memutuskan ke antrian *check in counter* konvensional saat membawa barang bagasi mengakibatkan antrian yang panjang di *counter check in*. Seiring berjalannya waktu peningkatan jumlah penumpang pesawat senantiasa terus bertambah mengakibatkan adanya kepadatan di area *check in* dapat menyebabkan kualitas pelayanan penumpang kurang maksimal pada *check in counter*. Peningkatan pelayanan bandar udara merupakan tanggung jawab pengelola bandar udara. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus berdasarkan standar kesesuaian pelayanan yang ditetapkan secara nasional dan internasional.

Pengelola bandar udara berupaya untuk lebih meningkatkan kuantitas dan kualitas fasilitas yang ada guna memberikan pelayanan berkualitas (Dewi Dyah W, 2019).

Berdasarkan PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara berisikan standar pelayanan calon penumpang dan penumpang di terminal bandar udara yang merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan. Standar pelayanan yang dimaksud dimulai sejak memasuki area pelayanan, sebagai pengguna jasa bandar udara di area keberangkatan sampai dengan keluar di area pelayanan area kedatangan. Standar Pelayanan terhadap penumpang yang memberikan nilai tambah pada pelayanan salah satunya yaitu dengan adanya fasilitas *self check in counter*. Standar Pelayanan yang baik menjadi tolak ukur pada pada fasilitas *self check in* yaitu fasilitas tersebut bisa berfungsi, mudah terlihat dan areanya dalam kondisi bersih.

Dengan adanya permasalahan di atas, peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas *Self Check In* Pada Antrian *Check in Counter* Terhadap Peningkatan Layanan Saat Jam Sibuk Di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda”

## **B. Rumusan Masalah**

Berlandaskan latar belakang yang diuraikan tersebut, maka penulis berusaha mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* terhadap peningkatan pelayanan saat jam sibuk di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda?
2. Seberapa besar pengaruh fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* terhadap peningkatan layanan saat jam sibuk di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda?

### **C. Batasan Masalah**

Agar memberikan pembahasan dan gambaran yang terarah dan jelas, maka penulis membatasi masalah pada penelitian yaitu berfokus pada area check in counter di terminal 1 tepatnya pada pengaruh fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* untuk peningkatan layanan saat jam sibuk tepatnya di *departure 3* dan *departure 4* Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda.

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil pengaruh fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* terhadap peningkatan layanan saat jam sibuk di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* terhadap peningkatan layanan saat jam sibuk di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda

### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang bisa diperoleh melakukan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis  
Dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan mengenai pengaruh fasilitas *self check-in* pada antrian *check in counter* terhadap peningkatan layanan saat jam sibuk di terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda.
2. Bagi Perusahaan  
Dapat dijadikan pertimbangan dengan Harapan memberikan kontribusi berupa masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas Bandar Udara Internasional Juanda guna memberikan kepuasan untuk penumpang sebagai pengguna jasa.
3. Bagi Lembaga Politeknik Penerbangan Palembang  
Manfaat Penelitian ini diharapkan untuk memajukan ilmu pengetahuan serta data dokumentasi yang berguna sebagai referensi ilmiah untuk penelitian selanjutnya.

## **F. Hipotesis**

Dalam penelitian ini terdapat hipotesis yang menjadi jawaban sementara, yaitu :

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh antara fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* terhadap peningkatan layanan saat jam sibuk di Bandar Udara Internasional Juanda

H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh fasilitas *self check in* pada antrian *check in counter* terhadap peningkatan layanan saat jam sibuk di Bandar Udara Internasional Juanda

## **G. Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan dari penelitian ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian ini menerangkan latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian/batasan masalah, tujuan penelitian, hipotesis, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bagian ini mencakup teori-teori pendukung dan kajian pustaka dari penelitian penelitian sebelumnya yang relevan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Penelitian tugas akhir terdapat Metode menjelaskan tentang perencanaan, variable, bahkan atau materi dan alat yang digunakan, data yang dibutuhkan, instrumen untuk mencapai rancangan, metodologi, atau bahkan bahan serta peralatan yang digunakan, dan analisis hasil yang diharapkan.

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

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

### **BAB V SIMPULAN**

Dalam bagian ini akan membahas tentang kesimpulan serta saran mencakup penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. TEORI PENUNJANG**

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

Dalam ICAO (*International Civil Aviation Organization*) pada *Annex 14, Aerodrome a defined area on land or water (including any buildings, installations and equipment) intended to be used either wholly or in part for the arrival, departure and surface movement of aircraft*. Berdasarkan kalimat di atas bahwa Aerodrome adalah area tertentu di daratan atau perairan termasuk bangunan yang diperuntukkan untuk melayani kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat udara di darat, baik secara keseluruhan maupun sebagian.

Berdasarkan (Undang - Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, 2009) pasal 1 (satu) nomor 33 bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Berdasarkan jalur penerbangannya bandar udara dibagi menjadi dua jenis yaitu bandar udara internasional dan bandar udara domestik. Berdasarkan (Undang - Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, 2009) bandar udara internasional adalah bandar udara yang peranannya dan kedudukannya sebagai pintu gerbang pelayanan internasional. Bandar udara internasional harus mengikuti prosedur pelayanan yang berlaku dalam dunia penerbangan internasional. Untuk memproses kedatangan dan keberangkatan meliputi keimigrasian bea dan cukai, karantina, dan pemeriksaan lainnya.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, KM 211 Tahun 2020. Daerah terbatas (*Restricted Area*) merujuk pada area khusus di dalam fasilitas navigasi penerbangan dimana setiap orang yang masuk dilakukan

langkah-langkah pengendalian keamanan. Sementara itu, Sisi Darat mengacu pada daerah tertentu dan gedung-gedung di bandar udara selain daerah keamanan terbatas dan daerah terkendali yang dilakukan langkah-langkah keamanan. Daerah sisi darat ini mencakup :

1. Area lapor diri (*check-in area*)
2. Area *lobby* terminal keberangkatan dan kedatangan
3. Area penurunan penumpang (*drop zone*)
4. Area penjemputan penumpang (*pick up zone*)
5. Fasilitas penghubung antamoda
6. Area parkir kendaraan
7. Fasilitas jasa terkait penunjang dan memberi nilai tambah.

## 2. Check in

*Check-In* merupakan tahapan di mana penumpang melaporkan diri sebelum berangkat menggunakan suatu alat transportasi. Proses ini dapat dilakukan atau melalui layanan mandiri atau melalui *counter* oleh petugas lalu akan mendapatkan *boarding pass*. Setelah memiliki *boarding pass*, proses selanjutnya adalah boarding, di mana penumpang diizinkan memasuki ruang tunggu setelah verifikasi kesesuaian antara identitas pada *boarding pass* dan dokumen identitas yang dimiliki penumpang (I Wayan Ray, 2020). Sekarang terdapat berbagai cara untuk melaksanakan *check-in* di Indonesia, antara lain:

### 1. *Check-In* konvensional

Check-in konvensional ialah fasilitas yang memakai personel sumber daya manusia demi memenuhi berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan layanan melalui counter yang dioperasikan oleh sumber daya manusia.

Check-in konvensional memakai personel sumber daya manusia demi mengatur loket yang dimaksudkan untuk mematuhi protokol keamanan juga layanan berbeda.

### 2. *Online Check-In* atau *Web Check-In*

*Online Check-In* atau *web check-in* adalah fitur yang disediakan oleh maskapai penerbangan yang memungkinkan penumpang melakukan check-in dengan mudah melalui Internet. Di Indonesia, sistem *check-in online* atau *web check-*

in, dan *mobile check-in* tidak dapat sepenuhnya mengurangi atau menghilangkan antrian di *counter check-in* karena Calon penumpang masih perlu memasukkan bagasinya di *counter check-in*

### 3. *Mobile Check-In*

Mobile check-in ialah sebuah Fasilitas yang disediakan maskapai yang memudahkan pelanggan melakukan *check-in* memakai perangkat seluler. Caranya sama dengan *Check-In Online (Web Check-In)* hanya saja *Check-In Seluler (Mobile Check-In)* ini menggunakan Aplikasi.

### 4. *Self Check-In*

*Self Check-In* adalah fasilitas yang dirancang dengan memakai mesin untuk melaksanakan prosedur dan persyaratan keamanan serta pelayanan. Sistem *check-in* mandiri ini sangat mudah. scan barcode Anda atau masukkan nomor *e-tiket*, pilih kursi Anda dan cetak *boarding pass*.

## 3. Penumpang

Setiap orang yang menggunakan jasa bandar udara, dan memiliki akses lebih untuk masuk kedalam kawasan bandar udara, dengan melalui pemeriksaan dan memiliki dokumen perjalanan untuk dapat meneruskan perjalanannya menggunakan angkutan udara disebut dengan penumpang. Penumpang didefinisikan sebagai individu yang namanya terdaftar pada tiket penerbangan. Status penumpang dibuktikan dengan dokumen identitas yang sah. Selain itu, mereka harus memiliki boarding pass untuk masuk ke dalam pesawat (KM 211 Tahun 2020 Tentang Keamanan Penerbangan Nasional, 2020).

Menurut Handoyo & Sudibyo (2011) Penumpang adalah individu yang berada di dalam pesawat, tetapi bukan bagian dari awak pesawat atau awak cadangan dengan dokumen yang dimiliki oleh penumpang seperti tiket pesawat. Terdapat beberapa jenis penumpang, termasuk penumpang gelap, yang tidak memiliki dokumen penumpang yang sah. Penumpang transit adalah mereka yang berada di sebuah bandara untuk melanjutkan penerbangan dengan menggunakan pesawat yang sama. Sementara itu, penumpang transfer adalah mereka yang melanjutkan perjalanan dengan menggunakan pesawat yang berbeda.

#### 4. Standar Pelayanan

Menurut (Suhartoyo, 2019) pada jurnalnya “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”, Layanan ialah serangkaian operasi atau aktivitas yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara manusia dan orang lain atau mesin sebenarnya dengan tujuan memuaskan klien. Dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, murah, dan terukur kepada masyarakat, standar pelayanan menjadi tolok ukur yang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan. Standar Pelayanan yang baik menjadi tolok ukur pada pada fasilitas *self check in* yaitu fasilitas tersebut bisa berfungsi, mudah terlihat dan areanya dalam kondisi bersih (PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara, 2023) Standar pelayanan yang diberikan kepada penumpang diawali dari penumpang yang memasuki beranda (*curb*) keberangkatan dan dari kedatangan hingga beranda (*curb*) kedatangan penumpang (PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara, 2023). Berikut adalah beberapa standar pelayanan terhadap penumpang:

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang.
2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang
3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah.
4. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang Ketika jam sibuk.

#### B. Penelitian Yang Relevan

Pendekatan penelitian terdahulu pada penelitian ilmiah bertujuan untuk melakukan perbandingan dari hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang terjadi sekarang Penelitian yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh bandar udara terkait fasilitas peningkatan pelayanan *check-in* telah dilakukan sebelumnya dan relevan dengan penelitian dan permasalahan yang akan

diangkat oleh penulis. Berikut merupakan beberapa penelitian yang penulis ambil sebagai bahan rujukan dalam penelitian ini:

1. “Analisa Tingkat Pelayanan *Check-In* Di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta Terhadap Kepuasan Penumpang” oleh Putri et al. (2019). Dari penelitian ini penumpang kurang puas dengan pengalaman *Check-In* di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta sebab area Check In kecil dan jumlah *check-in counter* terbatas.
2. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check-In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang” oleh Pratiwi (2020). Perhitungan analisis regresi linier sederhana dipakai untuk analisis data dalam penelitian ini. Dari skor tersebut, temuan penelitian menunjukkan bahwa di Bandara Abdulrachman Saleh Malang, kepuasan penumpang Batik Air dipengaruhi secara signifikan dari pemberian kualitas layanan oleh karyawan *check-in counter*.
3. “Kajian kebutuhan *check-in counter* pada jam sibuk (*peak hour*) dengan menggunakan *service time* di bandar udara internasional Minangkabau Padang” oleh Kurniawan et al. (2019). Hasil penelitian ini adalah menunjukkan kekurangan jumlah check in counter paling banyak terjadi pada maskapai Lion Air yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada check in counter di bandar udara internasional Minangkabau Padang.
4. “Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin Self Check-in di Bandar Udara Internasional Yogyakarta-Kulonprogo” oleh Pratiwi (2020). Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mendapatkan Kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa bandar udara dalam menggunakan mesin Self Check-in adalah sudah sesuai dengan harapan, minat dalam menggunakan mesin tersebut , serta ketersediaan merekomendasikan. Sedangkan berdasarkan hasil evaluasi menunjukkan bahwa penggunaan mesin Self Check in yang terdapat pada bandara tersebut, penumpang merasakan kepuasan..

5. “Perbandingan Kinerja Self Check-In dan Check-In Konvensional untuk Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Soekarno-Hatta” oleh Muhammad Irfan Ardiansyah (2017). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pendekatan *check-in* konvensional lebih efisien dibandingkan *check-in* mandiri, terlihat dari kuantitas pengguna di *counter check-in* dan alasan berkontribusi terhadap hal ini. Penyebabnya adalah faktor manusia (petugas di area *check-in*) serta sejauh mana penumpang kurang memahami perkembangan terkini tentang penggunaan self check-in.