

**PENGARUH PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER*
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG**

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

M. ANAS MUKHTAROBBY ARMAS
NIT. 55242210012



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2025**

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG

Oleh :

M. ANAS MUKHTAROBBY ARMAS
NIT. 55242210012

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu, Deli Serdang. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya mutu pelayanan di *check-in counter* dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang positif, mengingat bandar udara sebagai pintu gerbang utama transportasi udara. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner terhadap 93 responden yang merupakan penumpang pesawat. Variabel yang dikaji meliputi dimensi kualitas pelayanan seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta kepuasan penumpang yang diukur dari pengalaman umum dan minat merekomendasikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa *pelayanan check-in counter* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan nilai koefisien determinasi sebesar **84,6%**. *Responsiveness* menjadi indikator dengan nilai terendah, sedangkan *empathy* memperoleh nilai tertinggi. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan di *check-in counter*, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan layanan di bandar udara guna meningkatkan kualitas pelayanan kebandarudaraan.

Kata Kunci: Pelayanan, *Check-in Counter*, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Internasional Kualanamu

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CHECK-IN COUNTER SERVICE ON PASSENGER SATISFACTION AT KUALANAMU DELI SERDANG INTERNATIONAL AIRPORT

By :

M. ANAS MUKHTAROBBY ARMAS
NIT. 55242210012

AIRPORT MANAGEMENT STUDY PROGRAM THREE DIPLOMA PROGRAM

*This study aims to analyze the influence of check-in counter service on passenger satisfaction at Kualanamu International Airport, Deli Serdang. The background of this research is based on the importance of service quality at check-in counters in creating a positive travel experience, considering that airports are the main gateway for air transportation. The study used a quantitative approach with a survey method using a questionnaire with 93 respondents, who were airline passengers. The variables studied included service quality dimensions such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as passenger satisfaction, measured by general experience and intention to recommend. The analysis results indicate that check-in counter service has a significant effect on passenger satisfaction, with a coefficient of determination of **84.6%**. Responsiveness was the indicator with the lowest score, while empathy received the highest score. It can be concluded that the better the quality of service at check-in counters, the higher the level of passenger satisfaction. These findings are expected to provide a basis for evaluation and development of airport services to improve the quality of airport services.*

Keywords: *Service, Check-in Counter, Passenger Satisfaction, Kualanamu International Airport*

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: “PENGARUH PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang - Palembang.



Nama : M. ANAS MUKHTAROBBY ARMAS

NIT : 55242210012

PEMBIMBING I

Ir. BAMBANG WIJAYA PUTRA, M.M.

Pembina Tingkat 1 (IV/b)
NIP. 19600901 198103 1 001

PEMBIMBING II

ZUSNITA HERMALA, S.Kom., M.Si.

Pembina (IV/a)
NIP. 19781118 200502 2 001

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA

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

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

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir: “PENGARUH PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas Akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 15 Juli 2025.

KETUA



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

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

SEKRETARIS



Ir. BAMBANG WIJAYA PUTRA, M.M.

Pembina Tingkat 1 (IV/b)
NIP. 19600901 198103 1 001

ANGGOTA



WILDAN NUGRAHA, S.E., MS.ASM.

Penata Tingkat 1 (III/d)
NIP. 19890121 200912 1 002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. ANAS MUKHTAROBBY ARMAS

NIT : 55242210012

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul; “PENGARUH PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian 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, 15 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan



M. ANAS MUKHTAROBBY ARMAS
NIT. 55242210012

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

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

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

Armas, M. A. M. (2025). *PENGARUH PELAYANAN CHECK-IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG*, 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.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan penulis untuk menyelesaikan Proposal Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG”**. Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Palembang dan meraih gelar Ahli Madya (A. Md).

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah berperan penting dalam proses bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir ini, terutama kepada:

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta, yang telah melimpahkan berkah, anugerah, dan perlindungan kepada penulis.
2. Orang tua dan keluarga, khususnya Bapak Drs. Abu Bakar, M.M. dan Ibu Martini Arifin, serta kakak-kakak tercinta M. Yasser Amryllah Armas, dan Siti Hayaty Elyusri Armas yang senantiasa memberikan dukungan moral, spiritual, dan material. Doa serta kasih sayang kalian adalah sumber kekuatan terbesar bagi penulis.
3. Bapak Dr. Capt. Ahmad Hariri, S.T., S.Si.T., M.Si. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S. H., S.ST., MSi, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang.
5. Bapak Ir. Bambang Wijaya Putra, M.M. selaku pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, koreksi, dan motivasi tiada henti selama proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Ibu Zusnita Hermala, S.Kom., M.Si, selaku pembimbing II yang juga telah memberikan saran, masukan, dan dukungan berharga yang sangat membantu penyelesaian tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen penguji, yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

8. Seluruh staf, dosen, instruktur, dan pengasuh yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta berbagai fasilitas yang mendukung selama masa studi di Politeknik Penerbangan Palembang.
9. Rekan-rekan seperjuangan Taruna/i Program Studi Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-3, yang telah memberikan semangat, dukungan, serta kerja sama selama perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini..
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan memberikan kontribusi dalam penyelesaian tugas akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca.

Palembang, 15 Juli 2025



M. ANAS MUKHTAROBBY ARMAS
NIT. 55242210012/DIII/MBU03A

*Dipersembahkan untuk yang Terkasih
Ayahanda Drs. Abu Bakar, M.M., dan Ibunda Martini Arifin,
serta Saudara Kandung Tersayang
M. Yasser Amryllah Armas ,dan Siti Hayaty Elyusri Armas.*

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN PENGUJI	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Hipotesis Penelitian.....	4
E. Batasan Masalah	4
F. Manfaat Penelitian.....	4
G. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Teori Penunjang	7
1. Bandar Udara	7
2. <i>Check-in</i>	7
3. Kepuasan Penumpang	10
4. Pengaruh.....	10
5. Pelayanan.....	11
6. <i>Level Of Service</i>	12
B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
A. Metode Penelitian.....	16

B. Tahapan Penelitian.....	16
C. Variabel Penelitian.....	17
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	18
1. Populasi.....	19
2. Sampel.....	19
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	20
1. Teknik Pengumpulan Data.....	20
2. Instrumen Penelitian.....	20
F. Teknik Analisis Data.....	23
1. Uji Instrumen.....	23
2. Uji Asumsi Klasik.....	24
3. Uji Analisis Regresi Sederhana.....	24
4. Uji Hipotesis (Uji t).....	24
5. Uji Koefisien Determinasi.....	25
G. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Hasil.....	26
B. Pembahasan.....	36
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	42
A. Simpulan.....	42
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Tipe Check-in Linear.....	9
Gambar II. 2 Tipe Check-in Pass Through.....	9
Gambar II. 3 Tipe Check-in Island	9
Gambar III. 1 Tahapan Penelitian.....	17
Gambar III. 2 Variabel Penelitian	18
Gambar IV. 1 Kondisi area check-in counter pada saat peak hour	26
Gambar IV. 2 Data statistik peningkatan jumlah penumpang dari tahun ke tahun	27

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Referensi Penelitian Terdahulu	12
Tabel III. 1 Skala Likert	21
Tabel III. 2 Tabel Indikator Pernyataan	22
Tabel III. 3 Tingkat hubungan antar variabel	25
Tabel III. 4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
Tabel IV. 1 Data Pergerakan Penumpang 5 Tahun Terakhir (<i>AMC Sheet</i>).....	26
Tabel IV. 2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	27
Tabel IV. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
Tabel IV. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penerbangan	28
Tabel IV. 5 Jawaban Responden Variabel X.....	29
Tabel IV. 6 Jawaban Responden Variabel Y	30
Tabel IV. 7 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	31
Tabel IV. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Y	32
Tabel IV. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	32
Tabel IV. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	32
Tabel IV. 11 Hasil Uji Normalitas.....	33
Tabel IV. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	34
Tabel IV. 13 Hasil Uji Linearitas	34
Tabel IV. 14 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana.....	34
Tabel IV. 15 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	35
Tabel IV. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	36
Tabel IV. 17 Tabulasi Nilai rata-rata setiap pernyataan.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Daftar 11 Pernyataan Kuesioner.....	47
Lampiran B. Karakteristik Responden	49
Lampiran C. Jawaban Responden.....	50
Lampiran D. Tabulasi Data Jawaban Responden Variabel (X)	54
Lampiran E. Tabulasi Data Jawaban Responden Variabel (Y).....	56
Lampiran F. Distribusi Nilai r_{tabel}	58
Lampiran G. Hasil uji validitas variabel (X)	59
Lampiran H. Hasil uji validitas variabel (Y)	60
Lampiran I. Hasil uji reabilitas variabel (X)	60
Lampiran J. Hasil uji reabilitas variabel (Y)	60
Lampiran K. Hasil uji normalitas	61
Lampiran L. Hasil uji heterokedastisitas.....	62
Lampiran M. Hasil uji linearitas.....	63
Lampiran N. Hasil uji analisis regresi sederhana	63
Lampiran O. Hasil uji hipotesis (uji t)	63
Lampiran P. Distribusi Nilai t_{tabel}	64
Lampiran Q. Hasil uji koefisien determinasi.....	64
Lampiran R. Data rata-rata penumpang tanggal 20-25 bulan desember 2024....	65
Lampiran S. Dokumentasi penyebaran kuesioner & <i>QR CODE</i> Kuesioner	68
Lampiran T. Lembar Validasi Pernyataan Kuesioner	69
Lampiran U. Hasil Pengecekan Plagiarisme Tugas Akhir	71
Lampiran V. Lembar Bimbingan Tugas Akhir.....	72

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Moda transportasi udara salah satu solusi ideal untuk menjadi pilihan dalam perjalanan yang efisien, aman, dan nyaman. Pesawat terbang memainkan peran penting dalam menghubungkan berbagai pulau, wilayah, dan daerah terpencil yang tidak dapat diakses dengan mudah oleh moda transportasi lainnya. Selain itu, pesawat terbang juga menjadi alat transportasi yang efisien dan praktis untuk melakukan perjalanan lintas negara (Atwal & Laksana, 2022). Sementara itu, bandar udara merupakan area yang berada di daratan atau perairan dengan batas wilayah tertentu, yang difungsikan sebagai lokasi pendaratan dan keberangkatan pesawat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, 2009).

Bandar udara juga berperan sebagai lokasi bagi penumpang untuk naik dan turun, serta tempat dilakukannya aktivitas bongkar muat kargo. Selain itu, bandar udara berfungsi sebagai titik integrasi antar berbagai moda transportasi, dilengkapi dengan sarana keselamatan dan keamanan penerbangan yang memadai, serta fasilitas utama dan pendukung lainnya (Pm 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara, 2023). Bandar udara memiliki peran strategis sebagai pintu masuk utama dalam mendukung aktivitas ekonomi di suatu wilayah, sekaligus membuka konektivitas menuju daerah-daerah terpencil yang sulit dijangkau akibat kendala geografis.

PT Angkasa Pura Indonesia merupakan badan usaha milik negara yang bertugas menyediakan berbagai layanan yang berkaitan dengan operasional bandar udara. Tujuan didirikannya perusahaan ini adalah untuk menyelenggarakan dan mengembangkan layanan kebandarudaraan serta layanan lain yang berkaitan dengan bandar udara dan sektor pariwisata, dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik serta mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Bandar Udara Internasional Kualanamu yang terletak di Deli Serdang merupakan salah satu bandar udara paling besar dan padat aktivitasnya di Indonesia, berperan sebagai pintu utama transportasi udara untuk kawasan Sumatera Utara.

Sebagai bandar udara bertaraf internasional, mutu layanan menjadi elemen krusial dalam meningkatkan kepuasan penumpang serta memperkuat daya saing terhadap bandar udara lain, baik di dalam negeri maupun di tingkat global. Salah satu aspek penting dalam pengalaman penumpang adalah proses *check-in counter*, yang merupakan tahap awal sebelum penumpang melanjutkan perjalanan (Clarista Sukma Ardhana & Kifni Yudianto, 2024).

Dalam beberapa tahun terakhir, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh layanan *check-in* di Bandar udara Internasional Kualanamu, seperti peningkatan jumlah penumpang, keterbatasan loket *check-in*, serta kecepatan layanan yang dipengaruhi oleh sistem dan tenaga kerja. Pada saat peneliti melaksanakan penelitian adanya temuan berupa penumpang yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi yang jelas, serta kesiapan petugas dalam menangani berbagai situasi di area *check-in*. Hal ini dapat berdampak pada persepsi penumpang terhadap kualitas layanan secara keseluruhan dan tingkat kepuasan mereka terhadap bandar udara.

Proses *check-in* yang cepat, efisien, dan nyaman dapat memberikan kesan positif bagi penumpang, sementara keterlambatan, antrean panjang, atau pelayanan yang kurang ramah dapat menimbulkan ketidakpuasan (Bimalaya & Puspitasari, 2022). Dalam industri penerbangan, kepuasan penumpang menjadi faktor kunci dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, mendorong rekomendasi positif, serta membangun citra bandar udara dan maskapai yang beroperasi di dalamnya.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu, Deli Serdang. Menurut PM 41 Tahun 2023 kualitas pelayanan adalah komponen pelayanan jasa yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa kebandarudaraan secara keseluruhan yang dinikmati oleh pengguna jasa berupa ketersediaan, kondisi, waktu pelayanan dan kemampuan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan peraturan perundang-undangan.

Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan *check-in* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang serta memberikan

rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan guna menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih baik bagi pengguna jasa bandar udara. Salah satu faktor pelayanan yang mempengaruhi yakni kemampuan pelayanan. Dalam penelitian ini kemampuan pelayanan yang di maksud adalah kesigapan petugas dalam merespon masalah yang sering di hadapi oleh calon penumpang. Gangguan pada sistem *check-in* kerap menjadi hambatan bagi penumpang, seperti lambannya sistem atau kesalahan teknis yang dapat menyebabkan keterlambatan, ketidaknyamanan, hingga antrean panjang saat proses *check-in* berlangsung. Oleh sebab itu, dibutuhkan respons cepat dari petugas serta sistem *check-in* yang handal dan beroperasi lancar tanpa kendala.

Selain itu, ketidakpastian dalam proses *check-in* juga menjadi masalah, terutama karena kurangnya komunikasi dan informasi yang jelas terkait gangguan tersebut. Hal ini mengakibatkan proses *check-in* menjadi tidak lancar dan kurang efektif. Penumpukan antrean sering terjadi, terutama ketika petugas memerlukan waktu lama untuk memperbaiki masalah sistem yang terjadi. Karena itu, penyampaian informasi yang terbuka dan mudah dipahami saat terjadi kendala menjadi sangat penting, disertai dengan pemberian solusi yang tanggap dan efisien (Clarista Sukma Ardhana & Kifni Yudianto, 2024).

Dengan mempercepat proses pemeriksaan barang bawaan, diharapkan penumpukan antrean dapat diminimalisir, sehingga pengalaman *check-in* bagi penumpang menjadi lebih baik dan efisien. Dengan begitu memahami hubungan antara pelayanan *check-in* dan kepuasan penumpang diperlukan, diharapkan dengan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi maskapai dan bandar udara, serta pihak terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga tercipta pengalaman perjalanan yang memuaskan bagi penumpang. Diharapkan, temuan dalam penelitian ini dapat menjadi acuan dalam upaya peningkatan dan penyempurnaan layanan guna mendorong kepuasan penumpang. Atas dasar latar belakang tersebut, penulis menyusun kajian ini dengan judul **"PENGARUH PELAYANAN CHECK-IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG."**

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan penjabaran yang disampaikan pada latar belakang, peneliti merumuskan permasalahannya adalah apakah pelayanan *check-in counter* di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang?

C. Tujuan Penelitian

Riset ini dilakukan dengan maksud untuk mengukur tingkat kepuasan layanan pada loket *check-in* di Bandar udara Internasional Kualanamu Deli Serdang serta mengkaji sejauh mana layanan tersebut memengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

D. Hipotesis Penelitian

H₀ : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan di konter *check-in* dan kepuasan penumpang di Bandar udara Internasional Kualanamu Deli Serdang.

H_a : Terdapat pengaruh antara pelayanan di konter *check-in* dan kepuasan penumpang di Bandar udara Internasional Kualanamu Deli Serdang.

E. Batasan Masalah

Penulisan Tugas Akhir ini secara khusus menitikberatkan pada pengaruh layanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di area *check-in counter* island D maskapai Lion Air selama *peak hour* operasional, yakni pukul (09.00-11.00) WIB.

F. Manfaat Penelitian

Berikut ini merupakan sejumlah *output* manfaat yang bisa diperoleh dari penyusunan Tugas Akhir berdasarkan hasil penelitian ini.

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan pemahaman penulis terkait topik Tugas Akhir yang diteliti, sekaligus menjadi sarana untuk mengaplikasikan teori serta ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di Politeknik Penerbangan Palembang.

2. Bagi Perusahaan

Informasi yang di peroleh dalam hasil penelitian harap dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam melakukan evaluasi terhadap Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang di waktu mendatang.

3. Bagi Lembaga Politeknik Penerbangan Palembang

Dapat meningkatkan pengetahuan serta menyediakan dokumentasi sebagai sumber wawasan tambahan, yang sekaligus dapat dijadikan referensi untuk melaksanakan penelitian ilmiah dalam kegiatan Tugas Akhir yang akan datang.

G. Sistematika Penulisan

Penulis menerapkan format penulisan sesuai dengan standar yang tercantum dalam buku pedoman yang ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Palembang, dengan tujuan untuk menjaga konsistensi dan keseragaman dalam penyusunan sistematika penulisan.

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini akan menguraikan dasar pemikiran di balik penelitian, menjelaskan signifikansi topik yang dipilih, serta memaparkan celah pengetahuan yang ingin diisi oleh studi ini. Selain itu, merumuskan masalah yang menjadi landasan penelitian, batasan, tujuan, hipotesis, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini membahas berbagai teori, konsep, dan literatur relevan yang menjadi landasan teoritis bagi penelitian ini, serta akan diulas penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan topik studi saat ini, mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta kontribusi unik dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan jenis atau paradigma penelitian yang digunakan, seperti kualitatif, kuantitatif, atau campuran, beserta alasannya. Memaparkan langkah-langkah sistematis yang akan ditempuh dalam melaksanakan penelitian, dari awal hingga akhir, variabel penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data seta tempat dan waktu penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan data dan temuan-temuan yang diperoleh dari penelitian secara objektif serta hasil penelitian akan diinterpretasikan, dianalisis, dan dikaitkan dengan teori serta penelitian terdahulu yang relevan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini merangkum poin-poin penting dan jawaban atas pertanyaan penelitian berdasarkan temuan yang ada serta berisi saran-saran praktis atau saran untuk penelitian lanjutan berdasarkan implikasi dari hasil studi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Penunjang

1. Bandar Udara

Menurut Undang-Undang No.1 Tahun 2009 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.

2. *Check-in*

Salah satu layanan yang ditawarkan oleh bandar udara adalah proses *check-in*. Layanan ini bertujuan untuk menyelesaikan semua pemeriksaan keamanan serta memenuhi berbagai persyaratan sebelum keberangkatan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, 2009). *Check-in counter* merupakan tempat di mana petugas melakukan pemeriksaan serta verifikasi berbagai aspek yang berkaitan dengan keselamatan penumpang, sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh maskapai penerbangan (Hodi, & Rachman, 2019).

Check-in counter merupakan tempat di mana calon penumpang melakukan proses registrasi identitas dan penyerahan bagasi, kemudian akan dimuat ke dalam pesawat udara (M Helmy, 2021). *Counter check-in* merupakan tahap dimana calon penumpang menunjukkan tiket mereka di bandar udara. Proses ini penting untuk mengetahui informasi tentang gerbang keberangkatan, waktu *boarding*, serta penempatan kursi. Selain itu, di tahap ini, tas atau koper calon penumpang juga akan ditempatkan di bagasi pesawat (Pm 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara, 2023). Berikut beberapa macam proses *check-in* yang ada :

a. *Check-in* Konvensional

Sistem *check-in* konvensional adalah proses *check-in* yang dilakukan melalui meja layanan yang dijaga oleh petugas maskapai

(Hodi, & Rachman, 2019). Pada metode *check-in* secara manual, calon penumpang melakukan komunikasi tatap muka dengan petugas bandar udara yang melayani di meja *check-in*. Penumpang akan melalui sejumlah tahapan, termasuk pengecekan tiket, penyerahan bagasi, penerimaan kartu naik pesawat, dan pelayanan *check-in* lainnya.

b. *Check-in Online*

Check-in melalui perangkat seluler merupakan fasilitas yang ditawarkan oleh maskapai untuk mempermudah penumpang dalam menyelesaikan proses *check-in* secara digital. Melalui aplikasi atau laman resmi *airlines*, penumpang bisa menyelesaikan proses *check-in* secara praktis tanpa harus hadir secara fisik di bandar udara.

c. *Self Check-in*

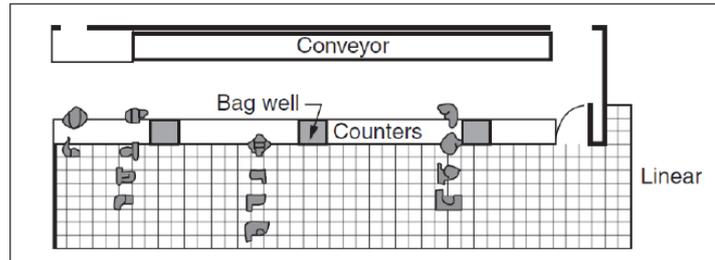
Check-in mandiri merupakan layanan yang memberikan kemudahan bagi penumpang untuk menyelesaikan proses *check-in* melalui mesin otomatis, meski tidak termasuk layanan penyerahan bagasi. Langkah-langkahnya sederhana, cukup dengan *scan* kode batang atau memasukkan nomor *e-ticket*, memilih kursi tempat duduk yang diinginkan, lalu kartu naik pesawat akan otomatis tercetak (Hodi, & Rachman, 2019).

Kemudahan bagi penumpang semakin meningkat dengan adanya sarana di bandar udara yang memungkinkan mereka menyelesaikan proses *check-in* sendiri tanpa perlu bantuan langsung dari petugas. *Self check-in* dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan dan efisiensi. Penumpang cukup menjalani beberapa langkah sederhana, yakni:

1. Memasukkan nomor *e-ticket* atau memindai kode batang,
2. Menentukan kursi dari opsi yang disediakan,
3. Mencetak boarding pass secara mandiri.

Standar tipe dan layout fasilitas *check-in* tercantum dalam *Manual of Standard Terminal Operation*. Menurut *Federal Aviation Administration* (FAA) (*Manual of Standard Terminal Operation*, 2012), terdapat tiga tipe utama dari *counter check-in* dan bagasi, yaitu:

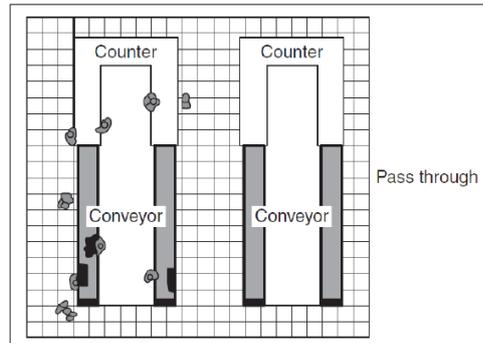
1. Desain linear sering digunakan di area yang luas, dengan bentuk yang memudahkan penumpang untuk langsung meninggalkan loket setelah proses selesai.



Gambar II. 1 Tipe *Check-in Linear*

Sumber : *Manual of Standard Terminal Operation*

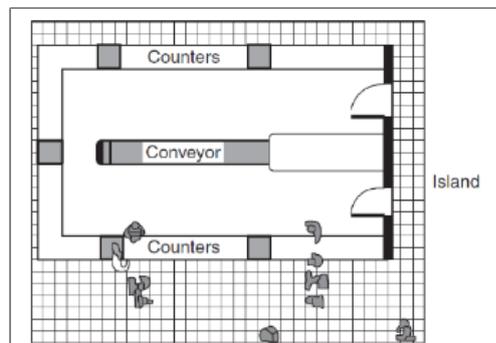
2. Metode *pass through/flow through* sering digunakan di bandar udara yang memiliki volume pelaporan bagasi yang tinggi.



Gambar II. 2 Tipe *Check-in Pass Through*

Sumber : *Manual of Standard Terminal Operation*

3. *Island* biasanya digunakan di bandar udara yang memiliki karakteristik HUB (terpusat). Setiap *island* terletak sejajar dengan aliran penumpang yang melalui ruang publik (*public hall*).



Gambar II. 3 Tipe *Check-in Island*

Sumber : *Manual of Standard Terminal Operation*

3. Kepuasan Penumpang

Kepuasan merupakan kondisi emosional yang dirasakan individu, berupa rasa senang atau kecewa, yang biasanya timbul setelah mengevaluasi persepsi dan pengalaman terhadap suatu pekerjaan, hasil produk, dan ekspektasi yang dimilikinya (Ananta & Albanna, 2023). Penumpang adalah individu atau orang yang namanya tertera pada tiket, dapat menunjukkan identitas diri sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta memiliki boarding pass (Pm 30 2021 Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, 2021).

Tingkat kepuasan penumpang bisa dinilai dengan membandingkan pengalaman yang mereka rasakan selama perjalanan (Bimalaya & Puspitasari, 2022). Kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional individu yang muncul setelah membandingkan kualitas layanan yang diperoleh dengan ekspektasi yang dimilikinya (Riyani et al., 2021). Apabila kenyamanan, kecepatan dalam pelayanan, dan keramahan dapat diberikan dengan baik, maka penumpang cenderung akan merasa sangat puas terhadap layanan tersebut (Bimalaya & Puspitasari, 2022).

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang menjadi tolak ukur untuk menilai sejauh mana layanan atau produk dari suatu perusahaan atau institusi dapat menjawab harapan-harapan serta keinginan konsumennya.

4. Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengaruh dapat diartikan sebagai kapasitas yang dimiliki oleh suatu objek atau individu dalam membentuk perilaku, pandangan, maupun sikap seseorang. Interaksi saling memengaruhi antara pihak-pihak yang terlibat menjadi faktor terjadinya pengaruh tersebut (Istiani & Islamy, 2020). Dari uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh adalah daya atau kapasitas yang dimiliki untuk mengubah sikap, situasi, maupun kondisi lingkungan di sekitarnya. Dampak tersebut bisa muncul melalui interaksi secara langsung ataupun melalui cara yang tidak langsung.

5. Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan indikator sejauh mana produk atau jasa mampu memenuhi kepuasan kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan adalah bentuk usaha dalam memenuhi keinginan pelanggan terhadap produk dan jasa, sekaligus menjamin bahwa proses penyampaian layanan sejalan dengan ekspektasi mereka (Riyani et al., 2021). Dua aspek penting yang harus diperhatikan meliputi ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diinginkan serta pengalaman nyata yang mereka alami selama menerima layanan tersebut (Kusumayanti et al., 2022).

Menurut (Pm 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara, 2023) yang dimaksud dengan indikator kualitas pelayanan adalah komponen pelayanan jasa yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa kebandarudaraan secara keseluruhan yang dinikmati oleh pengguna jasa berupa ketersediaan, kondisi, waktu pelayanan dan kemampuan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan peraturan perundang-undangan.

Merujuk pada PM 41 Tahun 2023 kualitas layanan dapat dimaknai sebagai suatu bentuk usaha untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan pelanggan, dengan menyediakan layanan yang sesuai dan efektif guna menjawab ekspektasi mereka (Clarista Sukma Ardhana & Kifni Yudianto, 2024). Berdasarkan pada pandangan para peneliti terdahulu yang telah dijelaskan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menyediakan layanan dan produk unggulan yang selaras dengan harapan mereka.

Terdapat lima indikator kunci yang menentukan kualitas pelayanan jasa:

- a. Kondisi fisik (*Tangible*) mengacu pada aspek-aspek yang tampak secara fisik, seperti penampilan petugas, perlengkapan, serta elemen-elemen lain yang dapat diamati dan dinilai secara langsung.
- b. Keandalan (*Reliability*) merupakan kapasitas dalam menyajikan layanan dengan ketepatan waktu, keakuratan, konsistensi, serta mampu memenuhi kepuasan pelanggan.

- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) meliputi kecekatan dan daya tanggap petugas dalam menyampaikan layanan, serta kesiapan mereka untuk merespons kebutuhan penumpang dengan sikap sigap dan bersahabat.
- d. Jaminan (*Assurance*) menggambarkan penguasaan, kemampuan, kesantunan, serta integritas petugas dalam menepati janji yang telah disampaikan, sekaligus memastikan bahwa layanan yang diberikan aman, bebas dari risiko, dan tidak menimbulkan ketidakpastian.
- e. Empati (*Empathy*) menunjukkan kesediaan petugas untuk menjalin hubungan yang baik, melakukan komunikasi yang efektif, serta memahami kebutuhan individu setiap penumpang.

6. *Level Of Service*

Level of Service (LOS) adalah suatu konsep yang bisa digunakan untuk mengukur tingkat pelayanan dalam berbagai sektor. Dalam konteks transportasi, LOS berfokus pada aspek kenyamanan, keselamatan, efisiensi, serta kecukupan infrastruktur yang tersedia bagi pengguna transportasi. Di lingkungan bandar udara, konsep LOS dapat digunakan sebagai alat ukur terhadap mutu pelayanan di macam-macam sektor, seperti konter *check-in*, area pemeriksaan keamanan, berbagai fasilitas penunjang bagi penumpang, serta ruang tunggu. Melalui indikator seperti durasi antrean, efektivitas proses, keterbukaan informasi, dan tingkat kepuasan penumpang, pengelola bandar udara dapat menilai serta mengoptimalkan mutu layanan yang disediakan bagi para pengguna.

B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian ini merujuk pada studi-studi terdahulu yang memiliki kesamaan dalam judul maupun konteks pembahasan dengan topik yang sedang dikaji. Studi-studi tersebut dijadikan sebagai rujukan guna mencegah terjadinya duplikasi penelitian terhadap permasalahan yang serupa.

Tabel II. 1 Referensi Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas	Temuan dari hasil analisis mengindikasikan bahwa mutu	Kesamaan terletak pada metode penelitian	Perbedaan utama terletak pada lokasi pelaksanaan

	<p><i>Check-in Counter</i> terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali (Clarista Sukma Ardhana & Kifni Yudianto, 2024)</p>	<p>layanan yang diberikan oleh maskapai Citilink mampu meningkatkan tingkat kepuasan penumpang sebesar 14,884. Penelitian ini juga mengungkap bahwa lima dimensi kualitas layanan—<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance</i>, dan <i>empathy</i>—secara kolektif memberikan kontribusi sebesar 67,1% terhadap tingkat kepuasan pelanggan maskapai Citilink.</p>	<p>yang diterapkan, yakni pendekatan kuantitatif, serta variabel terikat yang dianalisis, yaitu kepuasan penumpang.</p>	<p>penelitian, yaitu di Bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, serta variabel bebas yang difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan petugas di konter <i>check-in</i>.</p>
2	<p>Pengaruh Kualitas Petugas <i>Check-in Counter</i> Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima (Bimalaya & Puspitasari, 2022).</p>	<p>Temuan penelitian mengindikasikan bahwa sebagian besar pelanggan Wings Air merasa puas terhadap ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas di konter <i>check-in</i>. Meski demikian, terdapat sejumlah petugas yang terlambat dalam menjalankan proses <i>check-in</i>, sehingga memicu berbagai kendala dan menurunkan tingkat kepuasan penumpang. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh</p>	<p>Penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal pendekatan yang digunakan, yaitu metode kuantitatif, serta fokus pada variabel terikat yang dikaji, yakni kepuasan penumpang.</p>	<p>Perbedaan dalam studi ini terdapat pada tempat pelaksanaan penelitian, yakni di Bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, serta pada variabel bebas yang dibahas, yaitu pengaruh kualitas layanan dari petugas <i>check-in counter</i>.</p>

		petugas di konter check-in berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang Wings Air.		
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Check-in Counter</i> Maskapai Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate (Atwal & Laksana, 2022).	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat keterkaitan yang berarti antara mutu pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan penumpang.	Kesamaan yang ditemukan terletak pada metode penelitian yang memakai pendekatan kuantitatif, serta variabel terikat yang dianalisis, yaitu kepuasan penumpang.	Perbedaan kedua penelitian ini terlihat pada lokasi studi yang dilakukan di Bandar udara Sultan Babullah Ternate, serta variabel bebas yang menitikberatkan pada pengaruh kualitas layanan check-in counter dari Maskapai Garuda Indonesia.
4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Avsec di <i>Security Check Point</i> (SCP) terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate (Ibrahim, 2022).	Hasil data yang dikumpulkan melalui kuesioner dari 96 responden mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan petugas keamanan AVSEC dengan tingkat kepuasan pengguna jasa di Bandar udara Sultan Babullah Ternate.	Kesamaan terlihat pada pendekatan penelitian yang digunakan, yakni metode kuantitatif, serta pada variabel terikat yang menjadi fokus utama, yaitu tingkat kepuasan penumpang.	Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada lokasi pelaksanaannya, yaitu di Bandar udara Sultan Babullah Ternate, serta pada variabel bebas yang dibahas, yaitu dampak kualitas layanan petugas Avsec di area pemeriksaan keamanan.
5	Analisis Pelayanan <i>Check-in Counter</i> Maskapai	Pelayanan <i>check-in</i> Maskapai Batik Air di Bandar udara Labuan Bajo secara umum dianggap	Kesamaan dalam penelitian ini terdapat pada variabel	Penelitian ini memiliki perbedaan pada metode yang diterapkan,

	<p>Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo (Ismi Zakiyah & Gallis Nawang Ginusti et al., 2022).</p>	<p>memuaskan, meskipun masih ada beberapa aspek yang memerlukan peningkatan. Kedua, berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh 30 responden, tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan Maskapai Batik Air tercatat sebesar 90%, yang menunjukkan bahwa mayoritas penumpang merasa puas. Namun demikian, sejumlah penumpang menyampaikan keluhan terkait antrean yang terlalu panjang, prosedur pembayaran bagasi yang dianggap merepotkan, serta kurangnya keramahan dari petugas.</p>	<p>terikat yang dikaji, yaitu fokus terhadap tingkat kepuasan penumpang.</p>	<p>yaitu menggunakan pendekatan kualitatif, dengan lokasi penelitian yang berpusat di Bandar udara Komodo, Labuan Bajo. Di samping itu, variabel bebas yang dianalisis berkaitan dengan layanan check-in counter Maskapai Batik Air.</p>
--	--	---	--	--

Sumber : (Pengolahan Data Peneliti, 2024)