

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN*
COUNTER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA
MINANGKABAU PADANG**

PROYEK AKHIR



Oleh :

RICO HADI SAPUTRO
NIT. 30621017

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI
UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN*
COUNTER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA
MINANGKABAU PADANG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya
(A.Md.) pada Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

RICO HADI SAPUTRO
NIT. 30621017

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI
UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA MINANGKABAU PADANG

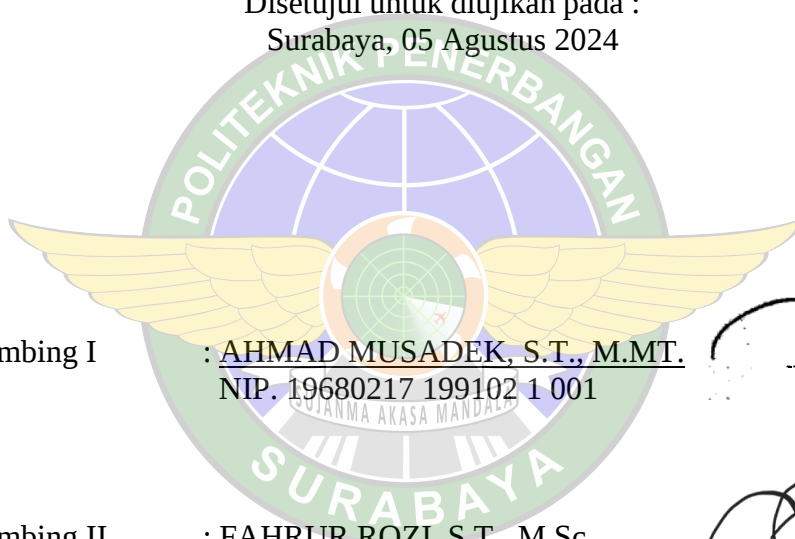
Oleh:

RICO HADI SAPUTRO
NIT. 30621017

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 05 Agustus 2024

Pembimbing I : AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT.
NIP. 19680217 199102 1 001

Pembimbing II : FAHRUR ROZLI, S.T., M.Sc
NIP. 19790620 200812 1 001



HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA MINANGKABAU PADANG

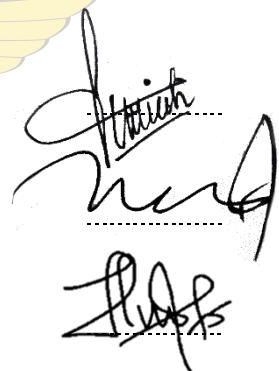
Oleh :

RICO HADI SAPUTRO
NIT. 30621017

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Tugas Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal Juli 2024

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. SITI FATIMAH, S.T., M.T
NIP. 19660214 199003 2 001
2. Sekretaris : AHMAD MUSADEK, ST, M.MT
NIP. 19680217 199102 1 001
3. Anggota : IWANSYAH PUTRA SS, M.Pd
NIP. 19840513 201902 1 001



Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom .M.T.
NIP. 19871109 200912 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

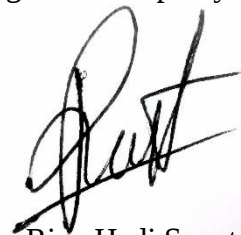
Nama : Rico Hadi Saputro
NIT : 30621017
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PETUGAS
CHECK-IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG MASKAPAI LION AIR DI
BANDAR UDARA MINANGKABAU PADANG

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Politeknik Penerbangan Surabaya maupun di Perguruan Tinggi lain, serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
2. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Politeknik Penerbangan Surabaya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Surabaya, 8 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan



Rico Hadi Saputro
NIT. 30621017

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, Tugas Akhir yang berjudul “ ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA MINANGKABAU PADANG “ ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

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

1. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis;
2. Bapak Ir. Agus Pramuka, M.M., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Bapak Ahmad Musadek, ST, M.MT selaku Pembimbing materi yang senantiasa membimbing dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir;
5. Bapak Fahrur Rozi, ST, MSc selaku Pembimbing penelitian yang senantiasa membimbing dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir;
6. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
7. Para Dosen, Instruktur, dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya;
8. Teman-teman seperjuangan D3 MTU VII, atas kebersamaan dan kerjasamanya selama menjadi taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya;

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Surabaya, 8 Agustus 2024

Penulis



Rico Hadi Saputro

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PETUGAS *CHECK-IN COUNTER* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA MINANGKABAU PADANG

Oleh :
RICO HADI SAPUTRO
30621017

Bandar Udara Internasional Minangkabau merupakan bandara yang memiliki arus penumpang dan pesawat udara cukup tinggi. Pada saat pelaksanaan On The Job Training Bandar Udara Internasional Minangkabau Terjadi penumpukan penumpang di check-in counter Lion Air saat waktu sibuk. Dikaenakan banyak penumpang datang bersamaan membawa banyak barang bawaan. Namun Jumlah check-in counter yang dibuka tidak seimbang dan lamanya proses pelayanan check-in oleh petugas. Hal ini mengindikasikan belum optimalnya kualitas layanan yang ada sehingga mengakibatkan ketidakpuasan konsumen.

Metode penelitian yang di gunakan penulis teknik analisis deskriptif kuantitatif. Penulis menganalisa data menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan pelayanan dan *Metode Succesive Interval* (MSI) bertujuan data berskala ordinal yang ditransformasi menjadi data interval dan

Hasil pada IPA terdapat 8 atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan yaitu atribut Proses Check in, Pelayanan penumpang khusus/ disabilitas, Informasikan kondisi penerbangan, Kepercayaan penumpang, tanggung jawab terhadap kehilangan barang bagasi, Perhatian secara individu, Interior Check In Lion Air, dan kemampuan berkomunikasi dengan baik. Sehingga berdasarkan tingkat kepentingan penumpang, aspek tersebut perlu ditingkatkan dengan adanya standar pelayanan yang baik.

Kata Kunci : Bandar Udara Internasional Minangkabau, check-in counter, Lion Air, *Metode Succesive Interval* (MSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE QUALITY OF CHECK-IN COUNTER SERVICE ON LION AIR PASSENGER SATISFACTION AT MINANGKABAU PADANG AIRPORT

By:

RICO HADI SAPUTRO

30621017

Minangkabau International Airport is an airport that has a fairly high flow of passengers and aircraft. During the implementation of On The Job Training at Minangkabau International Airport, there was a build-up of passengers at the Lion Air check-in counter during peak hours. It is common for many passengers to come at the same time with a lot of luggage. However, the number of check-in counters opened was not balanced and the length of the check-in service process by the officer was not balanced. This indicates that the quality of existing services has not been optimal, resulting in consumer dissatisfaction.

The research method used by the author is a quantitative descriptive analysis technique. The author analyzed the data using the Importance Performance Analysis (IPA) to determine the value of the level of conformity between the level of importance and service and Succesive Interval Method (MSI) technique aiming at ordinal-scale data that was transformed into interval data.

The results of the IPA have 8 attributes that require improvement and improvement, namely attributes Check-in process, Special passenger/disability service, Inform flight conditions, Passenger confidence, responsibility for lost baggage, Individual attention, Lion Air Interior Check-in, and the ability to communicate well. So based on the level of interest of passengers, this aspect needs to be improved with good service standards.

Keywords: Minangkabau International Airport, check-in counter, Lion Air, Succesive Interval Method (MSI), and Importance Performance Analysis (IPA)

DAFTAR ISI

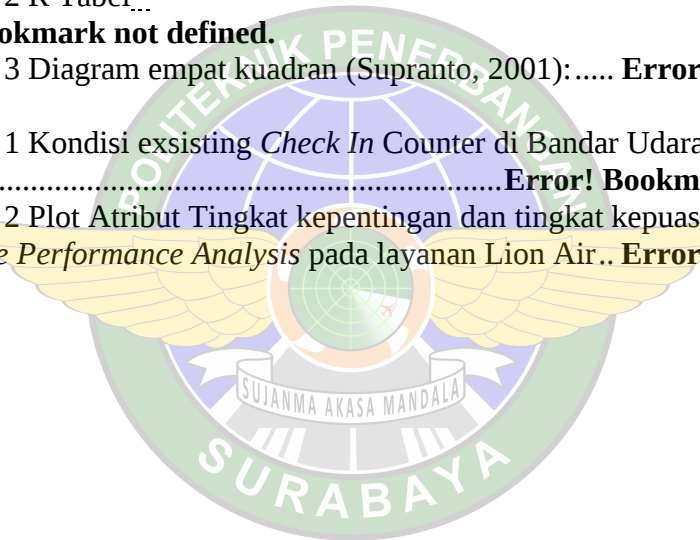
	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 Error! Bookmark not defined.
2.1 Bandar Udara	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Bandar Udara.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Peran Bandar Udara.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Fasilitas Bandar Udara	Error! Bookmark not defined.
2.2 Fasilitas <i>Check In</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 <i>Check In Counter</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Prosedur Pelaporan Tiket (<i>Check-in</i>)	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.2.3 Petugas <i>Check In</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3 Pelayanan <i>Check In</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
2.3.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 <i>Service excellence</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Manfaat <i>Service excellence</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Unsur Pokok <i>Service excellence</i> ...	Error! Bookmark not defined.
2.5 Maskapai Lion Air	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kepuasan Penumpang	Error! Bookmark not defined.
2.7 Definisi Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
2.8 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	

BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Variable Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi, Sampel dan Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengujian Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Uji Rehabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknis Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Uji Regresi Linear Sederhana.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) ..	Error! Bookmark not defined.
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Observasi <i>Check In Counter</i> Maskapai Lion Air	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Studi Literatur.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Desain Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 pengumpulan data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 analisa data	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Hasil Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Hasil Test <i>Validitas Rank Spearman</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Hasil Test of <i>Reliability Alpha Cronbach</i> ..	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Uji Koerelasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 <i>Metode Succesive Interval</i> (MSI) ..	Error! Bookmark not defined.
4.2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) ...	Error! Bookmark not defined.
4.2.7 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Data Angkutan Udara JamPuncak Pesawat/Penumpang Bulan Desember 2023	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2 R Tabel...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 3 Diagram empat kuadran (Supranto, 2001):	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Kondisi exsisting <i>Check In</i> Counter di Bandar Udara Minangkabau Padang	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Plot Atribut Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Persepsi <i>Importance Performance Analysis</i> pada layanan Lion Air..	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ketentuan Bagasi Tercatat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2 Tabel PPRP Lion Air CGK-PDG <i>Summer</i> 2023	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 3 Tabel Keberangkatan Penumpang Maskapai Lion Air Tahun 2023	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 4 Tabel Bagasi dan Cargo Maskapai Lion Air Tahun 2023	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 5 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Persentase Nilai	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5 Kisi – Kisi Variabel Pelayanan <i>Check In</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 6 Kisi – Kisi Variabel Kepuasan Penumpang.....	43
Tabel 3. 7 Tabel Waktu Penelitian.....	50
Tabel 4. 1 Indikator Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Desain Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Tingkat Harapan/ Kepentingan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Tingkat Harapan/ Kepentingan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Tingkat Harapan/ Kepentingan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Tingkat Harapan/ Kepentingan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Accountability</i>	43
Tabel 4. 7 Tingkat Harapan/ Kepentingan Responden Berdasarkan Dimensi <i>(Empathy)</i>	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 8 Tingkat Harapan/ Kepentingan Responden Berdasarkan Dimensi Tangibles	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Tingkat Harapan/ Kepentingan Responden Berdasarkan Dimensi Pelayanan yang dirasakan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Tingkat Harapan/ Kepentingan Responden Berdasarkan Dimensi Pelayanan yang dirasakan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Tingkat Harapan/ Kepentingan Responden Berdasarkan Dimensi Pelayanan yang dirasakan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Tingkat Harapan/ Kepentingan Responden Berdasarkan Dimensi Pelayanan yang dirasakan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas X.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Y.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Hasil Test of Reability	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Uji Korelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Skor Indikator	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Hasil MSI X1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Nilai Skor Rata-Rata Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Peraturan.....	A-1
A.1 Undang Undang Republik Indonesia Tahun 2009.....	A-1
A.2 PM 30 Tahun 2021.....	A-2
Lampiran B. Kuisisioner.....	B-1
B.1 Lembar Kuisisioner.....	B-1
B.2 Hasil Kuisisioner.....	B-4
B.3 Dokumentasi.....	B-8

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, E. M. (2022). Analisis Pelayanan *Check In* Counter Oleh Petugas Pasasi. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, Vol 4, No. 2, 265-274.
- ARDIANSYAH, M. I. (2017). Perbandingan Kinerja Pelayanan Self. TUGAS AKHIR – RC14-1501.
- Aufa, M. D. (2023). Analisis Pelayanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *JUPEA* Vol 3 No. 2 Mei (2023) , 175-179.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi 4. BP-UNDIP. Semarang.
- Kurniawan, A. (2019). Kajian Kebutuhan Check-In Counter Domestik Pada Jam Sibuk. *Jurnal Ilmiah Aviiasi Langit Biru* Vol. 12 No.1 Februari 2019, 143-152.
- Peraturan Menteri Nomor 69 Tahun 2013 Pasal 1 tentang Tata n Kebandarudaraan Nasional.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2019 tentang Tata n Kebandarudaraan Nasional
- Poerwadarminta, W.J.S. (1997). Kamus besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka
- Putri, K. A. (2019). Analisa Tingkat Pelayanan Check-In Di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta Terhadap Kepuasan Penumpang. *Jurnal Teknologi Penerbangan*, ISSN : 2548 – 8090, 62-68.
- Raharjo, S. (2024, 03 25). Panduan Lengkap Uji Analisis Regresi Linear Sederhana dengan SPSS. Diambil dari SPSS ndonesia: <https://www.spssindonesia.com/2017/03/uji-analisis-regresi-linear-sederhana.html>

- Raharjo, S. (2023, 12 12). Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's Dengan SPSS. Diambil dari SPSS Indonesia: <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html>
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Teknik dokumentasi
- Sutrisno Hadi dalam Sugiyono. (2013). Teknik pengamatan/observasi
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 33 tentang Penerbangan.
- Utama, M. A. (2023). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Petugas. Vol.1, No.5 Oktober 2023, 264-272.
- WAHYUNI, N. (2024, January 18). Retrieved from BINUS UNIVERSITY: <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>
- Widjaja, E. L. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. 118-132. diambil dari <https://www.neliti.com/publications/83888/analisa-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepuasan-penumpang-maskapai-penerbang>.
- Zakiyah, I. (2022). Analysis of Batik Air Counter Check-In Services on Passenger Satisfaction at Komodo Labuan Bajo Airport . Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA) Vol.2, No.5, 2095-2110.

LAMPIRAN



UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 1 TAHUN 2009

TENTANG

PENERBANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa negara kesatuan Republik Indonesia adalah negara kepulauan berciri nusantara yang disatukan oleh wilayah perairan dan udara dengan batas-batas, hak-hak, dan kedaulatan yang ditetapkan oleh Undang-Undang;
- b. bahwa dalam upaya mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mewujudkan Wawasan Nusantara serta memantapkan ketahanan nasional diperlukan sistem transportasi nasional yang mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, pemererat hubungan antarbangsa, dan memperkukuh kedaulatan negara;
- c. bahwa penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang andal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis;
- d. bahwa perkembangan lingkungan strategis nasional dan internasional menuntut penyelenggaraan penerbangan yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peran serta swasta dan persaingan usaha, perlindungan konsumen, ketentuan internasional yang disesuaikan dengan kepentingan nasional, akuntabilitas penyelenggaraan negara, dan otonomi daerah;
- e. bahwa Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan sudah tidak sesuai lagi dengan kondisi, perubahan lingkungan strategis, dan kebutuhan penyelenggaraan penerbangan saat ini sehingga perlu diganti dengan undang-undang yang baru;

f. bahwa . . .

A.2 PM 30 Tahun 2021



MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 30 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG ANGKUTAN UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara perlu mengatur Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;
b. bahwa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri telah tidak sesuai dengan kebutuhan hukum masyarakat;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

19. Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penerbangan.
20. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

Pasal 2

Peraturan Menteri ini mengatur Pelayanan Penerbangan yang diberikan oleh Badan Usaha Angkutan Udara untuk:

- a. pelayanan Penumpang kelas ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal; dan
- b. rute penerbangan dalam negeri.

BAB II

PELAYANAN BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL

Bagian Kesatu

Kelompok Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal

Pasal 3

- (1) Setiap Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal yang melayani rute Angkutan Udara dalam negeri harus menetapkan kelompok pelayanan sebelum melaksanakan kegiatan Angkutan Udara Niaga Berjadwal.
- (2) Pelayanan Penerbangan yang disediakan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dikelompokkan sebagai berikut:
 - a. pelayanan dengan standar maksimum;
 - b. pelayanan dengan standar menengah; atau
 - c. pelayanan dengan standar minimum.
- (3) Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam menyediakan Pelayanan Penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memberitahukan kepada pengguna jasa tentang kondisi dan spesifikasi pelayanan yang disediakan.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara
Niaga Berjadwal

Pasal 4

Dalam melaksanakan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal harus memiliki Standar Pelayanan yang memenuhi asas perlindungan konsumen, yang meliputi:

- a. Standar Pelayanan Penumpang kelas ekonomi; dan
- b. Standar Pelayanan bagi Penumpang berkebutuhan khusus.

Pasal 5

Pelaksanaan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, dituangkan dalam dokumen Standar Operasional Prosedur Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal.

Pasal 6

- (1) Standar Pelayanan Penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, merupakan Standar Pelayanan minimal, yang memuat paling sedikit:
- a. informasi yang jelas terhadap jenis dan spesifikasi yang ditawarkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara;
 - b. akses informasi yang jelas dan transparan terhadap pemberlakuan tarif;
 - c. syarat dan ketentuan pengangkutan yang tidak bertentangan dengan asas perlindungan konsumen;
 - d. informasi kepastian operasional penerbangan;
 - e. Penumpang memperoleh hak dan perlindungan ketika penerbangannya mengalami gangguan operasional termasuk gangguan penerbangan pada skala besar;
 - f. Penumpang berkebutuhan khusus memperoleh akses terhadap pelayanan Angkutan Udara tanpa ada diskriminasi dan memiliki hak untuk menyampaikan

kebutuhannya selama penerbangan (*pre-notification*);
dan

- g. Penumpang memiliki akses untuk menyampaikan keluhan dan setiap keluhan wajib ditindaklanjuti oleh Badan Usaha Angkutan Udara.

- (2) Standar Pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
- a. Standar Pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*);
 - b. Standar Pelayanan selama penerbangan (*in-flight*);
dan
 - c. Standar Pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*);

Pasal 7

- (1) Pemberian pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf a, meliputi:
- a. informasi penerbangan;
 - b. pemesanan Tiket (*reservation*);
 - c. penerbitan Tiket (*ticketing*);
 - d. pelaporan Tiket sebelum keberangkatan (*check-in*);
 - e. proses *Boarding*;
 - f. penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan *Denied Boarding Passenger*; dan
 - g. penanganan keluhan Penumpang.
- (2) Pemberian pelayanan selama penerbangan (*in-flight*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf b, meliputi:
- a. fasilitas di dalam pesawat udara;
 - b. awak pesawat udara; dan
 - c. penanganan keluhan Penumpang.
- (3) Pemberian pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf c, meliputi:
- a. proses turun pesawat;
 - b. Transit atau Transfer;
 - c. pengambilan Bagasi Tercatat; dan
 - d. penanganan keluhan Penumpang.

Lampiran B-2 Kuesioner

B.1 Lembar Kuisisioner

KUISIONER KEPUASAN PELAYANAN CHECK IN COUNTER

Kuisisioner ini diperlukan untuk mengumpulkan data dan persepsi penumpang tentang layanan check-in counter Lion Air di bandar udara Minakabau Padang

putrorhe@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Penumpang *

Jawaban Anda

Berikutnya

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Penyamanan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

KUISIONER KEPUASAN PELAYANAN CHECK IN COUNTER

[putrorhe@gmail.com](#) Ganti akun Tidak dibagikan

Bagian Tertentu

- Apakah Jadwal penerbangan Lion Air yang online

	1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐
Sangat Setuju					
- Proses Ground Handling (ticketing, check-in, boarding) Kurang dari 2 menit 30 detik

	1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐
Sangat Setuju					
- Penerbangan Lion Air tiba sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

	1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐
Sangat Setuju					
- Maskapai Lion Air telah memberikan informasi penerbangan yang lengkap dan tepat

	1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐
Sangat Setuju					
- Setiap petugas check in counter Lion Air melayani penumpang khusus/disabilitas menggunakan peralatan kursi roda (Wheel Chair) dengan baik

	1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐
Sangat Setuju					
- Crew Lion Air selalu menginformasikan kondisi penerbangan (cuaca, keterlambatan, denied boarding, maupun pembatalan)

	1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐
Sangat Setuju					
- Pengantaran bagasi Lion Air dari pesawat ke Terminal kedatangan tepat waktu

	1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐
Sangat Setuju					
- Penanganan masalah bagasi Lion Air cepat diselesaikan

	1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐
Sangat Setuju					
- Kenyamanan yang diberikan Lion Air sudah baik

	1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐
Sangat Setuju					
- Kepercayaan penumpang menggunakan jasa penerbangan Lion Air sudah baik

	1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐
Sangat Setuju					

1

6. Saya Puas akan Pelayanan Proses Ground Handling (ticketing, check-in, boarding) Kurang dari 2 menit 30 detik.

12345

Sangat Tidak Setuju
☐
☐
☐
☐
☐
Sangat Setuju

7. Saya Puas terhadap Petugas Petugas Check In Bertanggung jawab terhadap kerusakan barang bagasi penumpang

12345

Sangat Tidak Setuju
☐
☐
☐
☐
☐
Sangat Setuju

8. Saya Puas terhadap Petugas Petugas Check In Bertanggung jawab terhadap kehilangan barang bagasi penumpang

12345

Sangat Tidak Setuju
☐
☐
☐
☐
☐
Sangat Setuju

9. Saya Puas Perhatian secara individu untuk penumpang (anak kecil yang terbang sendiri tanpa orang tua, ibu hamil, orang sakit, lansia) dari karyawan sudah baik

12345

Sangat Tidak Setuju
☐
☐
☐
☐
☐
Sangat Setuju

10. Saya Puas Karyawan Lion Air membantu penumpang yang mengalami kesulitan dengan sigap

12345

Sangat Tidak Setuju
☐
☐
☐
☐
☐
Sangat Setuju

11. Saya Puas Karyawan Lion Air memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan penumpang

12345

Sangat Tidak Setuju
☐
☐
☐
☐
☐
Sangat Setuju

12. Saya Puas Karyawan Lion Air memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik

12345

Sangat Tidak Setuju
☐
☐
☐
☐
☐
Sangat Setuju

13. Saya percaya sebagai penumpang menggunakan jasa penerbangan Lion Air sudah baik

12345

Sangat Tidak Setuju
☐
☐
☐
☐
☐
Sangat Setuju

14. Saya Puas terhadap Penanganan masalah bagasi Lion Air cepat diselesaikan

12345

Sangat Tidak Setuju
☐
☐
☐
☐
☐
Sangat Setuju

15. Saya Puas dengan Jaminan asuransi yang diberikan Lion Air kepada penumpang sudah baik

12345

Sangat Tidak Setuju
☐
☐
☐
☐
☐
Sangat Setuju

16. Saya Puas Aksesoris yang digunakan karyawan Lion Air sesuai Standar Perusahaan (ID Card, Name Tag, Baret)

12345

Sangat Tidak Setuju
☐
☐
☐
☐
☐
Sangat Setuju

17. Saya Puas dengan Jadwal penerbangan Lion Air yang ontime

12345

Sangat Tidak Setuju
☐
☐
☐
☐
☐
Sangat Setuju

18. Saya Puas terhadap Pengantaran bagasi Lion Air dari pesawat ke Terminal Kedatangan tepat waktu

12345

Sangat Tidak Setuju
☐
☐
☐
☐
☐
Sangat Setuju

19. Saya Puas Penerbangan Lion Air tiba sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

12345

Sangat Tidak Setuju
☐
☐
☐
☐
☐
Sangat Setuju

Kembali
Kirim
Kosongkan formulir

Jangan pernah menyimpan sendiri melalui Google Formulir

Komentar ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. Laporan Penyalahgunaan - Penyalahgunaan - Kebijakan Privasi

Google Formulir

B.2 Hasil Kuisioner

Book1 - Excel

Sign in

Share

File

Home

Insert

Page Layout

Formulas

Data

Review

View

Help

Tell me what you want to do

Clipboard

Undo

Redo

Paste

Font

Times New Roman

12

<

Book1 - Excel

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Tell me what you want to do

Clipboard Paste Font Times New Roman 12 Bold Italic Underline Color Font Face Paragraph Alignment Number Styles Cells Editing

Sign in

AutoSum Fill Sort & Find & Filter & Select

Conditional Formatting Table Styles

Format as Cell Styles

Insert Delete Format

Number

General % \$ 0.00 0.00

ab Wrap Text Merge & Center

Clipboard

Ready

Type here to search

LQ45 +0.32%

1:28 PM 8/1/2024

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	
13	Riko Pratomo	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	59
14	Dina Angraini	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	70	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
15	Doni Saputra	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	90	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
16	Ayu Permawati	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	65	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	68
17	Rahmat Saputra	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	70	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	54	
18	Mira Sari	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58	
19	Zainal Arifin	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	86	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	59	
20	Anis Permawati	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	
21	Fikri Ridayat	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	65	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	67	
22	Yuliani	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
23	Purnama	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	
24	Dedi Santoso	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	
25	Anisa Nur Fitri	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	67	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	57	
26	Almaul Fadi	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	87	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	67	
27	Sari Dewi Angraini	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	78	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	57	
28	Dani Ramadhan	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	78	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	3	55
29	Fadli Albar Kusni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	
30	Adi Peris	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	
31	Iris Kertika Ayu	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	89	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71	
32	Bayu Irwan Syah	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	
33	Lina Susanti	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	95	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
34	Fajar Hidayatullah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71	
35	Siska Marlioni	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	
36	Andra Pratama	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	
37	Nural Fitri	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74	
38	Agus Santoso	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	89	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71

B - 6

Book1 - Excel

Sign in

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Tell me what you want to do

Clipboard Paste Font Times New Roman 12 A A Merge & Center Alignment

Conditional Formatting Table Styles Cell Styles

AutoSum Fill Clear Sort & Filter Find & Select

Delete Format

Editing

AL1

66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	
Lulman Hslim	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67	
Sari Nur Rahmawati	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	53		
Aldi Nur Fickman	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62		
Vina Novita	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	71		
Joni Saputra	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	65		
Mega Sari	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	73		
Ibham Fadli	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	68		
Feri Andini	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	55		
Toni Saputra	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	70		
Eris Sutawati	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	68		
And Kertawan	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47			
Eris Mubini	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56		
Syahrul Ramadhani	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62			
Eris Susanti	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62		
Alim Nur Hafidza	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45			
Mega Sari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75		
Dina Ayu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68		
Rizal Ramadhan	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	59		
Jeddi Permawati	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75		
Arif Budiman	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	71		
Yulio	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61			
Yudi Santoso	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65		
Nurul Hidayati	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	53		
Fahim Fadli	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	58		
Dina Kertila	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	62	
Ayo Pratama	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	62
Fahri Alamsyah	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57		

Sheet1

Ready

Type here to search

LO45 +0.32%

1:29 PM 8/1/2024

ENG

47%

B.3 Dokumentasi

