

**TINGKAT PENGGUNAAN *SELF CHECK-IN KIOSK* (SCK)
DAN KEPATUHAN *ON-TIME PERFORMANCE* (OTP)
PADA PENERBANGAN DOMESTIK DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

PROYEK AKHIR



Oleh :

FRANCISKO DJERA JELOYA
NIT. 30623031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA PROGRAM
DIPLOMA TIGA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

**TINGKAT PENGGUNAAN *SELF CHECK-IN KIOSK* (SCK)
DAN KEPATUHAN *ON-TIME PERFORMANCE* (OTP)
PADA PENERBANGAN DOMESTIK DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Syarat Menempuh Mata Kuliah Tugas Akhir Pada Program
Studi Diploma Tiga Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

FRANCISKO DJERA JELOYA
NIT. 30623031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA PROGRAM
DIPLOMA TIGA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

TINGKAT PENGGUNAAN *SELF CHECK-IN KIOSK* (SCK) DAN
KEPATUHAN *ON-TIME PERFORMANCE* (OTP) PADA PENERBANGAN
DOMESTIK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh:

Fraancisko Djera Jelova
NIT: 30623031

Disetujui untuk pengujian pada :

Surabaya, 05 Mei 2026

Dosen Pembimbing:

Pembimbing I : Dr. Ir. SETYO HARIYADI, S.P., S.T., M.T.
NIP. 19790824 200912 1 001

Pembimbing II : Dr. Ir. SITI FATIMAH, M.T.
NIP. 19660214 199003 2 001



LEMBAR PENGESAHAN

**TINGKAT PENGGUNAAN *SELF CHECK-IN KIOSK* (SCK) DAN
KEPATUHAN *ON-TIME PERFORMANCE* (OTP) PADA PENERBANGAN
DOMESTIK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

Oleh:

Francisko Djera Jeloya
NIT. 30623031

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Studi Manajemen Transportasi Udara Program Diploma Tiga
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal : Surabaya, 05 Mei 2026

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. YUYUN SUPRAPTO, S.SiT., M.M.
NIP. 19820107 200502 2 001
2. Sekretaris : Dr. DIMAS ARYA, S.E., M.M.
NIP. 19890106 200912 1 002
3. Anggota : Dr. Ir. SETYO HARIYADI, S.P., S.T, M.T.
NIP. 19790824 200912 1 001



Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M. T.
NIP. 19871109 200912 2 002

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Francisko Djera Jeloya
NIT : 30623031
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Tugas Akhir : Tingkat Penggunaan *Self Check-In Kiosk (SCK)* Dan Kepatuhan *On-Time Performance (OTP)* Pada Penerbangan Domestik Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

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 diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi dan Akademi Penerbangan.

Surabaya,
Yang membuat pernyataan



Francisko Djera Jeloya
NIT. 30623031

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Proyek Akhir berjudul "TINGKAT PENGGUNAAN *SELF CHECK-IN KIOSK* (SCK) DAN KEPATUHAN *ON-TIME PERFORMANCE* (OTP) PADA PENERBANGAN DOMESTIK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA" dapat diselesaikan dengan baik.

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

Pada kesempatan ini penyusun juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan Proyek Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik, khususnya kepada:

1. Bapak Frederikus dan Mama Yasinta selaku orang tua yang selalu mampu menjadi motivator terbaik saya serta kakak, dan adik yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan selama ini.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T selaku Direktur politeknik penerbangan Surabaya.
3. Ibu Lady Silk Moonlight., S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Dr. Ir. Setyo Hariyadi, S. P., S. T., M.T. selaku Pembimbing materi yang senantiasa membimbing dan membantu dalam penyusunan Proyek Akhir.
5. Ibu Dr. Ir. Siti Fatimah, M.T selaku Pembimbing penelitian yang senantiasa membimbing dan membantu dalam penyusunan Proyek Akhir.
6. Dosen Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
7. Senior saya yang selalu memberikan semangat dan juga arahan untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan baik.
8. Teman-teman seangkatan Program Diploma Tiga Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX, atas kebersamaan dan kerjasamanya selama menjadi taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Surabaya, 09 April 2026



Peneliti

ABSTRAK

TINGKAT PENGGUNAAN *SELF CHECK-IN KIOSK* (SCK) DAN KEPATUHAN *ON-TIME PERFORMANCE* (OTP) PADA PENERBANGAN DOMESTIK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh:

Francisko Djera Jeloya

NIT. 30623031

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi persentase tingkat penggunaan fasilitas *Self Check-In Kiosk* (SCK) dan tingkat kepatuhan *On-Time Performance* (OTP) pada maskapai penerbangan domestik di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif berdesain variabel mandiri dengan menganalisis populasi data sekunder historis dari laporan kinerja operasional PT Angkasa Pura sepanjang periode Januari hingga Desember 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan SCK belum optimal di angka 12,08%, sehingga 87,92% penumpang masih sangat bergantung pada konter pelaporan konvensional maupun daring. Pada evaluasi OTP, maskapai seperti Garuda Indonesia (66%–99%), Pelita Air (65%–98%), dan Citilink (tertinggi 96,31%) berhasil mendominasi capaian di atas Standar Pelayanan Minimum ($\geq 80\%$), berbanding terbalik dengan maskapai bervolume masif seperti Lion Air (27%–61,65%) dan Batik Air (31%–77,02%) yang secara persisten berada di bawah ambang batas toleransi. Melalui penelitian ini, pengelola bandar udara diharapkan dapat mengoptimalkan edukasi SCK kepada penumpang, sementara maskapai diharapkan mampu memperketat pengawasan waktu putar pesawat (*turnaround time*) guna mewujudkan efisiensi layanan secara menyeluruh.

Kata Kunci: *Self Check-In Kiosk* (SCK), *On-Time Performance* (OTP), Efisiensi Terminal, Bandar Udara Internasional Juanda, Kuantitatif Deskriptif.

ABSTRACT

THE UTILIZATION RATE OF SELF CHECK-IN KIOSK (SCK) AND ON-TIME PERFORMANCE (OTP) COMPLIANCE FOR DOMESTIC FLIGHTS AT JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT SURABAYA

By:

Francisko Djera Jeloya

NIT. 30623031

This study aims to evaluate the percentage of Self Check-In Kiosk (SCK) utilization and the On-Time Performance (OTP) compliance rate across domestic airlines at Terminal 1 of Juanda International Airport Surabaya. The descriptive quantitative method with an independent variable design was employed by analyzing the historical secondary data population from PT Angkasa Pura's operational reports throughout January to December 2025. The results show that SCK utilization is not yet optimal at 12.08%, indicating that 87.92% of passengers still heavily rely on conventional and web check-in counters. In the OTP evaluation, airlines such as Garuda Indonesia (66%–99%), Pelita Air (65%–98%), and Citilink (peaking at 96.31%) successfully dominated achievements above the Minimum Service Standards ($\geq 80\%$), whereas massive-volume airlines like Lion Air (27%–61.65%) and Batik Air (31%–77.02%) persistently fell below the tolerance threshold. Through this research, airport management is expected to optimize SCK education for passengers, while airlines are expected to tighten aircraft turnaround time supervision to achieve comprehensive service efficiency.

Keywords: *Self Check-In Kiosk (SCK), On-Time Performance (OTP), Terminal Efficiency, Juanda International Airport, Descriptive Quantitative.*

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Teori Penunjang	8
2.1.1 Bandar Udara	8
2.1.2 Fasilitas	10
2.1.3 <i>Self Check-In Kiosk</i>	11
2.1.4 <i>On Time Perfomance (OTP)</i>	12

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Alur Penelitian	20
3.3 Variabel Penelitian	21
3.4 Indikator Penelitian.....	22
3.5 Data Penelitian.....	23
3.6 Populasi dan Sampel.....	23
3.6.1 Populasi.....	23
3.6.2 Sampel.....	24
3.7 Teknik Pengambilan Data	24
3.7.1 Pengumpulan Data (Studi Dokumentasi).....	25
3.7.2 Pengelompokan Data (Tabulasi)	25
3.8 Analisis Data	25
3.8.1 Penghitungan Persentase Penggunaan Fasilitas SCK	26
3.8.2 Penghitungan Persentase Kepatuhan Bulanan	26
3.8.3 Interpretasi dan Penyajian Data	28
3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Deskripsi Data Operasional	30
4.2 Hasil Persentase Tingkat Penggunaan <i>Self Check-In Kiosk</i> (SCK)	30
4.2.1 Persentase SCK Keseluruhan (Januari – Desember 2025)	31
4.2.2 Persentase Penggunaan SCK Berdasarkan Maskapai	33
4.3 Hasil Persentase Kepatuhan <i>On-Time Performance</i> (OTP).....	35
4.4 Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	54
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Pembagian Zona Kawasan Bandar Udara	6
Gambar 2.3 Fasilitas Pelaporan Mandiri (Self Check-In Kiosk)	10
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	16

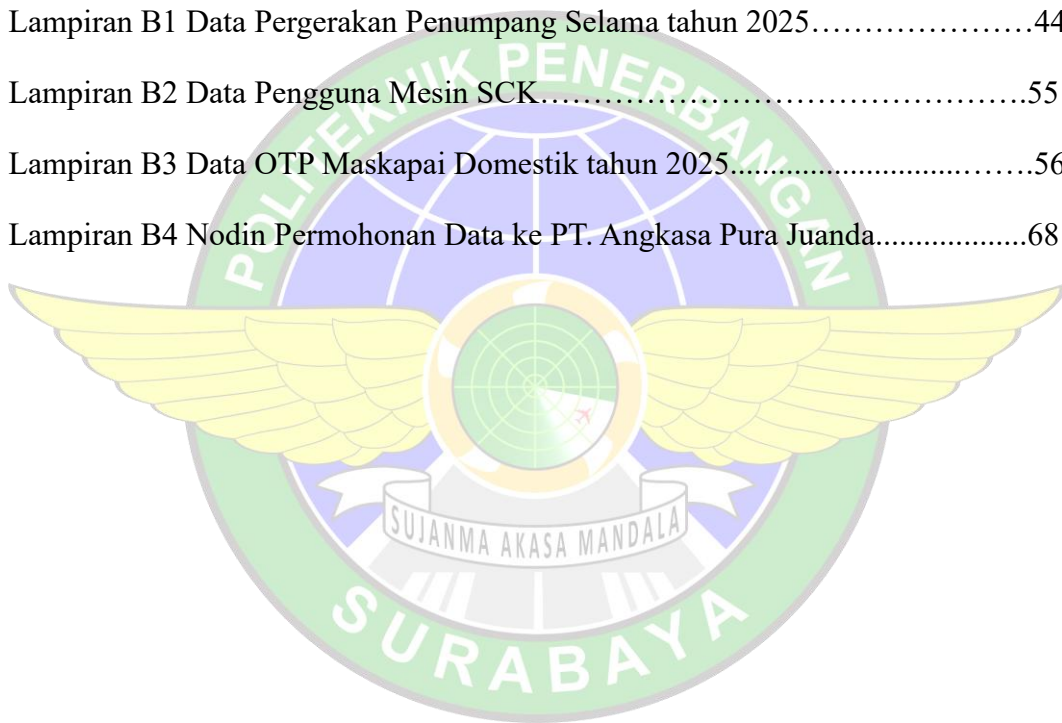


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Presentasi penggunaan mesin self check in periode Desember 2024	2
Tabel 2.1 Jurnal yang relevan.....	12
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	24
Tabel 4.1 Persentase penggunaan mesin SCK Januari-Desember 2025.....	30
Tabel 4.2 Persentase kontribusi penggunaan mesin SCK tahun 2025.....	34
Tabel 4.3 Capaian OTP tiap maskapai bulan Januari.....	37
Tabel 4.4 Capaian OTP tiap maskapai bulan Februari.....	38
Tabel 4.5 Capaian OTP tiap maskapai bulan Maret.....	38
Tabel 4.6 Capaian OTP tiap maskapai bulan April.....	39
Tabel 4.7 Capaian OTP tiap maskapai bulan Mei.....	40
Tabel 4.8 Capaian OTP tiap maskapai bulan Juni.....	40
Tabel 4.9 Capaian OTP tiap maskapai bulan Juli.....	41
Tabel 4.10 Capaian OTP tiap maskapai bulan Agustus.....	42
Tabel 4. 11 Capaian OTP tiap maskapai bulan September.....	42
Tabel 4.12 Capaian OTP tiap maskapai bulan Oktober.....	43
Tabel 4.13 Capaian OTP tiap maskapai bulan November.....	44
Tabel 4.14 Capaian OTP tiap maskapai bulan Desember.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A1 Permenhub Nomor 36 Tahun 2021.....	46
Lampiran A2 Permenhub Nomor 69 Tahun 2013.....	47
Lampiran A3 UU No. 1 Tahun 2009	49
Lampiran A4 Permenhub Nomor 178 Tahun 2015.....	50
Lampiran A5 KP 112 Tahun 2018.....	52
Lampiran A6 Annex 14.....	53
Lampiran B1 Data Pergerakan Penumpang Selama tahun 2025.....	44
Lampiran B2 Data Pengguna Mesin SCK.....	55
Lampiran B3 Data OTP Maskapai Domestik tahun 2025.....	56
Lampiran B4 Nodin Permohonan Data ke PT. Angkasa Pura Juanda.....	68



DAFTAR PUSTAKA

- (ICAO), I. C. A. O. (2018). *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation: Aerodromes Volume I*.
- Ardiansyah, M. I., & Ahyudanari, E. (2017). Perbandingan Kinerja Pelayanan Self Check-In dengan Check-In Konvensional untuk Maskapai Citilink dan AirAsia di Bandar Udara Internasional Surabaya. *Jurnal Teknik ITS*, 6(2), E96–E101. <https://media.neliti.com/media/publications/510326-none-61d52229.pdf>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Astutianingrum, V., Kusumawardani, D. A., Suprpto, Y., & Chaeruddin, C. (2021). Pengaruh Kepadatan Traffic Terhadap On Time Performance Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan (Snitp) Tahun 2021*, 1–5.
- Ballang, A., & Tangdialla, R. (2023). Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Café Mie Setang Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara. 1(6), 113–125.
- Bazargan, M. (2010). *Airline Operations and Scheduling* (2nd ed.). Ashgate Publishing.
- Belobaba, P., Odoni, A., & Barnhart, C. (2009). *The Global Airline Industry*. John Wiley & Sons, Ltd.
- Harahap, R. R. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Medan.
- Horonjeff, R., McKelvey, F. X., Sproule, W. J., & Young, S. B. (2010). *Planning and Design of Airports*.
- Ikhsan, M., & Yudianto, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Jaminan Keselamatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Journal of Creative Student Research*, 2(4), 300–313.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Edition). Pearson Education.
- Moonlight, L. S., Rochmawati, L., Suhanto, S., & Rifai, M. (2022). Sistem Informasi On Time Performance (OTP) Penerbangan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Warta Penelitian Perhubungan*, 34(2), 93–104. <https://doi.org/10.25104/warlit.v34i2.1956>
- Ninik Sriyani, A. S. H. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. 7, 31–38.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Nomor KP 112 Tahun 2018. (2018).
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2021 (Pasal 1 angka 8 dan 9). (2021). 583.

- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 69 Tahun 2013*. (2013). 1046, 1–15.
- PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pengguna Jasa Bandar Udara*. (2015).
- Purwadi, A., Dian, T., Sari, R., Sabbit, U., & Lubis, A. (2024). *Analisis Pengaruh Efektivitas Mesin Self Check-In terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta*. 2(2), 195–201. <https://doi.org/10.61510/skyeast.v2i2.36>
- Putri, N. E. P., & Panji, H. (2024). Analisis Perbedaan Tingkat on Time Performance (OTP) pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *JCRD: Journal of Citizen Research and Development*, 1(2), 166–177.
- Siahaan, J. M., Ricardianto, P., Kurniawan, J. S., Setiawan, E. B., & Abidin, Z. (2023). On Time Performance pada Bandara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 10(03), 203–214. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tumpu, M., Sudirman, Waris, M., Kardita, P. C. P., Kusuma, A., Rachman, R., Juwenie, Sabandar, S. Y., Alpius, Syukuriah, Lambe, K. H. P., & Tandi, A. (2024). *Perencanaan Transportasi*. Arsy Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. (2009). <https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/28862/>
- Wensveen, J. G. (2015). *Air Transportation: A Management Perspective* (8th ed.). Ashgate Publishing.