

**PENGARUH KINERJA *PASSENGER HANDLING* TERHADAP
EFEKTIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG
PADA PROSES *CHECK IN* DI BANDARA INTERNASIONAL
JUANDA SURABAYA**

PROYEK AKHIR



Oleh:

SATRISNA RAMA BARANI
NIT. 30623045

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

**PENGARUH KINERJA *PASSENGER HANDLING* TERHADAP
EFEKTIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG
PADA PROSES *CHECK IN* DI BANDARA INTERNASIONAL
JUANDA SURABAYA**

PROYEK AKHIR

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



Oleh:

SATRISNA RAMA BARANI
NIT. 30623045

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KINERJA *PASSENGER HANDLING* TERHADAP EFEKTIVITAS
DAN KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG PADA PROSES *CHECK IN* DI
BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh :
SATRISNA RAMA BARANI
NIT. 30623045

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 11 Mei 2026

Pembimbing I : Dr. SLAMET HARIYADI, ST., MM
NIP. 19630408 198902 1 001

Pembimbing II : Dr. WIWID SURYONO, S.Pd., MM
NIP. 19611130 198603 1 001

Handwritten signatures of the supervisors and the student. The signature of Dr. Slamet Hariyadi is at the top, and the signature of Dr. Wiwid Suryono is below it. The student's signature is at the bottom right.

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KINERJA *PASSENGER HANDLING* TERHADAP EFEKTIVITAS
DAN KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG PADA PROSES *CHECK IN* DI
BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh :
SATRISNA RAMA BARANI
NIT. 30623045

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal : 11 Mei 2026

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. SUYATMO, S.T., S.Pd., M.T
NIP. 19630510 198902 1 001
2. Sekretaris : LUSIANA DEWI K, S.Pd., M.Pd
NIP. 19880511 201902 2 004
3. Anggota : Dr. SLAMET HARIYADI, ST., MM
NIP. 19630408 198902 1 001



Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.KOM, MT.
NIP. 19871109 200912 2 002

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Satrisna Rama Barani
NIT : 30623045
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Proyek Akhir : PENGARUH KINERJA *PASSENGER HANDLING*
TERHADAP EFEKTIVITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN PENUMPANG PADA PROSES
CHECK IN DI BANDARA INTERNASIONAL
JUANDA SURABAYA

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Proyek 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, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Proyek Akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila 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, 11 Mei 2026
Yang membuat pernyataan



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayahNya, Proyek Akhir yang berjudul *PENGARUH KINERJA PASSENGER HANDLING TERHADAP EFEKTIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG PADA PROSES CHECK IN DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA* ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan di Politeknik penerbangan Surabaya dan memperoleh gelar Ahli Madya Transportasi (A.Md.Tra).

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

1. Bapak Ahmad Bahrawi, SE, MT. Selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.KOM, MT. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya
3. Bapak Dr. Slamet Hariyadi, ST., MM, selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Dr. Wiwid Suryono, S.Pd., MM, selaku Dosen Pembimbing II.
5. Seluruh dosen dan sivitas akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya
6. Kedua Orang Tua serta kakak dan adik yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan selama ini.
7. Teman-teman seangkatan dan adik-adik kelas, atas dukungan yang diberikan

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

Surabaya, 11 Mei 2026



Penulis

ABSTRAK

PENGARUH KINERJA *PASSENGER HANDLING* TERHADAP EFEKTIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG PADA PROSES *CHECK IN* DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh :
SATRISNA RAMA BARANI
NIT. 30623045

Kinerja *passenger handling* merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang efektivitas dan kualitas pelayanan penumpang, khususnya pada proses check-in di Bandara Internasional Juanda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja *passenger handling*, efektivitas pelayanan, kualitas pelayanan, serta pengaruh kinerja terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan penumpang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan penumpang di area check-in. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak. Analisis data menggunakan statistik deskriptif dan inferensial, yaitu uji regresi linear sederhana, uji t, serta koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *passenger handling*, efektivitas pelayanan, dan kualitas pelayanan berada pada kategori baik hingga sangat baik. Secara parsial, kinerja *passenger handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan dengan nilai thitung sebesar 4,068 dan signifikansi 0,000, serta memberikan kontribusi sebesar 20,91%. Selain itu, kinerja *passenger handling* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai thitung sebesar 2,658 dan signifikansi 0,001, serta kontribusi sebesar 14,43%.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja *passenger handling* akan berdampak pada peningkatan efektivitas dan kualitas pelayanan penumpang. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kinerja melalui pelatihan, evaluasi, serta penyesuaian jumlah petugas guna mendukung pelayanan yang optimal.

Kata kunci : kinerja, *passenger handling*, efektivitas pelayanan, kualitas pelayanan, check-in

ABSTRACT

THE EFFECT OF PASSENGER HANDLING PERFORMANCE ON THE EFFECTIVENESS AND QUALITY OF PASSENGER SERVICE DURING THE CHECK-IN PROCESS AT JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT, SURABAYA

By :
SATRISNA RAMA BARANI
NIT. 30623045

Passenger handling performance is a crucial factor in supporting the effectiveness and quality of passenger service, particularly during the check-in process at Juanda International Airport. This study aims to determine passenger handling performance, service effectiveness, service quality, and the impact of performance on the effectiveness and quality of passenger service.

This study employed a quantitative approach with a survey method, distributing questionnaires to 100 respondents, representing passengers in the check-in area. Random sampling was used for sampling. Data analysis used descriptive and inferential statistics, including simple linear regression, t-tests, and the coefficient of determination.

The results indicate that passenger handling performance, service effectiveness, and service quality are categorized as good to excellent. Partially, passenger handling performance has a positive and significant effect on service effectiveness, with a t-value of 4.068 and a significance level of 0.000, contributing 20.91%. Furthermore, passenger handling performance also has a positive and significant effect on service quality, with a t-value of 2.658 and a significance level of 0.001, contributing 14.43%.

Based on these results, it can be concluded that improving passenger handling performance will impact the effectiveness and quality of passenger service. Therefore, efforts to improve performance through training, evaluation, and staffing adjustments are needed to support optimal service.

Keywords : performance, passenger handling, service effectiveness, service quality, check-in

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Batasan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Hipotesis Penelitian	8
1.7 Manfaat Penelitian	8
1.8 Sistematika Penelitian	9
BAB 2 LANDASAN TEORI	11
2.1 Kinerja <i>Passenger Handling</i>	11
2.2 Efektivitas Pelayanan	16
2.3 Kualitas Pelayanan	18
2.4 Penelitian Terdahulu yang relevan	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Operasional Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen	27
3.5 Analisis Penelitian	28
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	31
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	32
4.2 Hasil Penelitian	33
4.3 Pembahasan	47
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Antrian Penumpang.....	5
Gambar 4.1 Persentase Kinerja	34
Gambar 4.1 Persentase Kinerja	34
Gambar 4.2 Persentase Efektivitas	38
Gambar 4.3 Persentase Kualitas	41
Gambar 4.4 Tabel t	49

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Observasi Berdasarkan PM 41.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	20
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	27
Tabel 3.2 Data Skor Jawaban.....	28
Tabel 3.3 Kriteria CVR.....	28
Tabel 3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja <i>Passenger Handling</i>	33
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Efektivitas Pelayanan	37
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linier Kinerja (X) terhadap Efektifitas (Y1)	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linier Kinerja (X) terhadap Kualitas (Y2)	44
Tabel 4.7 Hasil Uji KD (X) terhadap Efektivitas (Y1).....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji KD (X) terhadap Kualitas (Y2)	47

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A1 Data Mentah Reabilitas	54
Lampiran A2 Kuisisioner Penelitian	57
Lampiran A3 Hasil Kuisisioner	60
Lampiran A4 Hasil Validasi	69
Lampiran A5 Hasil SPSS	71

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Indraswari, D., & Fakhrudin, A. (2024). Pengaruh Service Excellent Petugas Check In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 17(1), 212–219. <https://doi.org/10.56521/MANAJEMEN-DIRGANTARA.V17I1.1164>
- Arifa, Y., & Puspa Tamara, A. (2025). Pengaruh Waktu Antrian Check-In Counter terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), 220–235. <https://doi.org/10.61132/MAESWARA.V3I1.1638>
- BPS. (2025). *Statistik Transportasi Udara Indonesia*. BPS.
- Edgar Partoguan, I., & Hodi, H. (2023). Pengaruh Kedisiplinan Dan Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan Administrasi Komunikasi Di Bandar Udara Halim Perdanakusuma. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 102–109. <https://doi.org/10.55606/JAEMB.V3I1.930>
- Faizal, I., Pamuraharjo, H., & Ubaedillah, U. (2025). The Effect of Airport Service Quality Performance on Passenger Satisfaction at Juwata Tarakan International Airport. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 5(7), 9019–9032. <https://doi.org/10.59188/EDUVEST.V5I7.50789>
- Fuadah, L., Fakhrudin, A., & Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, J. (2024). Pengaruh Fasilitas Self Check-In Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Pada Masa Arus Mudik Lebaran Di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 17(1), 180–189. <https://doi.org/10.56521/MANAJEMEN-DIRGANTARA.V17I1.1161>
- International Air Transport Association (IATA). (2020). *Airport Handling Manual (AHM)*. IATA.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Keamanan Penerbangan Nasional*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Nugraha, R. E., Kurniawan, J. S., Pahrudin, C., Marina, S., & Tatiana, Y. (2025). Analysis of the Influence of Service Quality and Supporting Airport Facilities on Customer Satisfaction at Halim Perdanakusuma Airport. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 491–499. <https://doi.org/10.38035/JEMSI.V7I1.6367>
- Nur, M., Yahya, M., Sidiq, D., Wahyudi, & Sabur, F. (2023). Service Quality Model towards Passenger Satisfaction at Sultan Hasanuddin Makassar International Airport. *Asian Research Journal of Arts & Social Sciences*, 19(4), 18–25.

<https://doi.org/10.9734/ARJASS/2023/V19I4434>

- Saputra, N. (2020). Manajemen Strategis Dalam Bisnis. In *Manajemen Bisnis Kontemporer Prinsip Dasar dan Aplikasi* (Issue October).
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (ke-27). ALFABETA.
- Turizkiyah, Y., Makkie, N., & Kusuma, P. (2025). Pengaruh Durasi Pengambilan Bagasi dan Citra Maskapai terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. *Jurnal Rimba Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 86–105. <https://doi.org/10.61132/RIMBA.V3I2.1717>
- Usman, A., Azis, Y., Harsanto, B., & Azis, A. M. (2023). The Impact of Service Orientation and Airport Service Quality on Passenger Satisfaction and Image: Evidence from Indonesia. *Logistics 2023*, Vol. 7, Page 102, 7(4), 102. <https://doi.org/10.3390/LOGISTICS7040102>
- Widyaningsih, M., Nugroho, A., Kaniati, R., Inggitha, A., & Haryoso, P. (2026). Implementation of Green Airport and Digital Innovation on Service Quality and Passenger Satisfaction at Soekarno-Hatta Airport. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 14(1), 971–982. <https://doi.org/10.37641/JIMKES.V14I1.4574>