

**PENGARUH *CHECK-IN* MANUAL TERHADAP
EFEKTIVITAS ANTREAN PENUMPANG DITERMINAL
KEBERANGKATAN BANDARA TJILIK RIWUT
PALANGKA RAYA**

TUGAS AKHIR



Oleh :

ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY
NIT. 30622005

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

2025

**PENGARUH *CHECK-IN* MANUAL TERHADAP
EFEKTIVITAS ANTREAN PENUMPANG DITERMINAL
KEBERANGKATAN BANDARA TJILIK RIWUT
PALANGKA RAYA**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

ARDIANSYAH IMANSYAH QOLBY
NIT. 30622005

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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH *CHECK-IN* MANUAL TERHADAP EFEKTIVITAS ANTREAN
PENUMPANG DITERMINAL KEBERANGKATAN BANDARA TJILIK
RIWUT PALANGKA RAYA

Oleh:

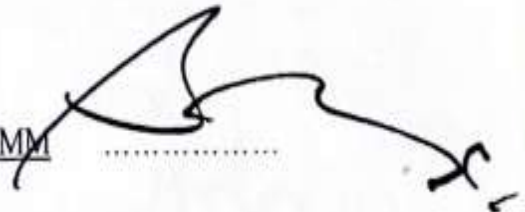
Ardiansyah Imansyah Qolby
NIT: 30622005

Disetujui untuk pengujian pada :

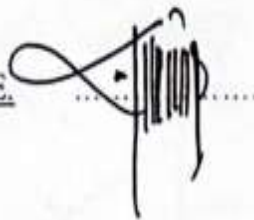
Surabaya, 23 Juli 2025

Dosen Pembimbing:

Pembimbing I : Dr. Bambang Driyono, S.SiT., ST., MM
NIP. 19710305 199301 1 001



Pembimbing II : Raming Puspitaningsih., A.Ma, S.E.
NIP. 19860514 201012 2 004



LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *CHECK-IN* MANUAL TERHADAP EFEKTIVITAS ANTREAN
PENUMPANG DITERMINAL KEBERANGKATAN BANDARA TJILIK
RIWUT PALANGKA RAYA

Oleh:

Ardiansyah Imansyah Qolby
NIT. 30622005

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Tugas Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal : Surabaya, 23 Juli 2025

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. Gunawan Sakti, ST, MT
NIP. 19881001 200912 1 003
2. Sekretaris : Bambang Bagus Harianto, S.SiT, MM
NIP. 19810915 200502 1 001
3. Anggota : Dr. Bambang Drivono, S.SiT, ST, MM
NIP. 19710305 199301 1 001

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara


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

ABSTRAK

PENGARUH *CHECK-IN* MANUAL TERHADAP EFEKTIVITAS ANTREAN PENUMPANG DITERMINAL KEBERANGKATAN BANDARA TJILIK RIWUT PALANGKA RAYA

Oleh:

Ardiansyah Imansyah Qolby
NIT. 30622005

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *check-in* manual terhadap efektivitas antrean penumpang di Terminal Keberangkatan Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya, serta mengidentifikasi upaya untuk menyesuaikan durasi antrean agar sesuai dengan standar pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data diperoleh melalui kuesioner, observasi, dan data lapangan. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa *check-in* manual berpengaruh signifikan terhadap efektivitas antrean, ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 16,521 yang lebih besar dari t tabel 2,02, dan nilai signifikansi 0,000 yang jauh di bawah batas 0,05. Artinya, pengaruh tersebut terbukti secara statistik. Berdasarkan PM 178 Tahun 2015, waktu antrean maksimal adalah 30 menit dan pelayanan maksimal per penumpang adalah 2 menit 30 detik. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa waktu tersebut sering terlampaui. Rekomendasi perbaikan meliputi penambahan *counter*, penyesuaian jumlah petugas, sistem antrean, dan penyediaan *self check-in*.

Kata kunci: *Check-in manual, efektivitas antrean, standar pelayanan, PM 178 Tahun 2015, Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya*

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF MANUAL CHECK-IN ON PASSENGER QUEUE EFFECTIVINESS AT THE DEPARTURE TERMINAL OF TJILIK RIWUT AIRPORT PALANGKA RAYA

By:

Ardiansyah Imansyah Qolby

NIT. 30622005

This study aims to analyze the influence of manual check-in on the effectiveness of passenger queues at the Departure Terminal of Tjilik Riwut Airport in Palangka Raya, as well as to identify efforts to adjust queue duration in accordance with service standards. A quantitative approach was used, with data collected through questionnaires, observations, and field data. The statistical test results show that manual check-in has a significant effect on queue effectiveness, as indicated by a t-value of 16.521, which is greater than the t-table value of 2.02, and a significance level of 0.000, which is far below the threshold of 0.05. This means the influence is statistically proven. According to the Ministry of Transportation Regulation No. PM 178 of 2015, the maximum queue duration is 30 minutes, and the maximum service time per passenger is 2 minutes 30 seconds. However, field observations show these limits are often exceeded. Recommended improvements include adding check-in counters, adjusting staff allocation, queue system management, and providing self check-in services.

Keywords: *manual check-in, queue effectiveness, service standards, PM 178 of 2015, Tjilik Riwut Airport Palangka Raya*

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ardiansyah Imansyah Qolby
NIT : 30622005
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Check-in* Manual Terhadap Efektivitas Antrean Penumpang DiTerminal Keberangkatan Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya.

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, 23 Juli 2015
Yang membuat pernyataan

BDF8BAMX311610758 Ardiansyah Imansyah Q.
NIT. 30622005

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian berjudul “PENGARUH *CHECK-IN* MANUAL TERHADAP EFEKTIVITAS ANTREAN PENUMPANG DITERMINAL KEBERANGKATAN BANDARA TJILIK RIWUT PALANGKA RAYA” dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan tugas akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

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

1. Bapak Moch Toha H.M dan Ibu Titin Rohmaniyah 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. Bambang Driyono, M.M selaku Pembimbing materi yang senantiasa membimbing dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Ibu Ramining Puspitaningsih., A.Ma. S.E. selaku Pembimbing penelitian yang senantiasa membimbing dan membantu dalam penyusunan Tugas 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 Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII, atas kebersamaan dan kerjasamanya selama menjadi taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya.

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

Surabaya, 23 Juli 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Hipotesis.....	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB 2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Teori Penunjang.....	6
2.1.1 Bandar Udara.....	6
2.1.2 Terminal.....	7
2.1.3 Penumpang.....	9
2.1.4 Antrean.....	11
2.1.5 <i>Check - In Counter</i>	11
2.2 Kajian Pustaka Terdahulu Yang Relevan.....	12
BAB 3 METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Alur Penelitian	17
3.3 Variabel Penelitian.....	18
3.3.1 Variabel bebas (Variabel X)	18
3.3.2 Variabel terkait (Variabel Y)	18
3.4 Data Penelitian	18

3.5	Populasi dan Sampel.....	19
3.5.1	Populasi.....	19
3.5.2	Sampel.....	19
3.6	Teknik Pengambilan Data.....	20
3.6.1	Obeservasi.....	20
3.6.2	Dokumentasi.....	20
3.7	Instrumen Penelitian.....	21
3.8	Analisis Data.....	22
3.9	Uji Prasarat Instrumen.....	23
3.9.1	Uji Validitas.....	23
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	24
3.10	Uji Prasarat Penelitian.....	25
3.10.1	Uji Normalitas.....	25
3.11	Uji Hipotesis.....	26
3.11.1	Uji T (Uji data secara parsial).....	26
3.12	Waktu dan Tempat.....	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		28
4.1	Gambaran Umum Responden.....	28
4.1.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	29
4.1.1	Uji Asumsi Klasik.....	32
4.1.3	Hasil Analisis.....	35
4.2	Pembahasan.....	36
4.2.1	Interpretasi Hasil Statistik.....	37
4.2.2	Kaitan Hasil Dengan Teori.....	38
4.2.3	Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya.....	39
4.2.4	Implikasi Penemuan Penelitian.....	40
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		41
5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....		43
LAMPIRAN.....		1

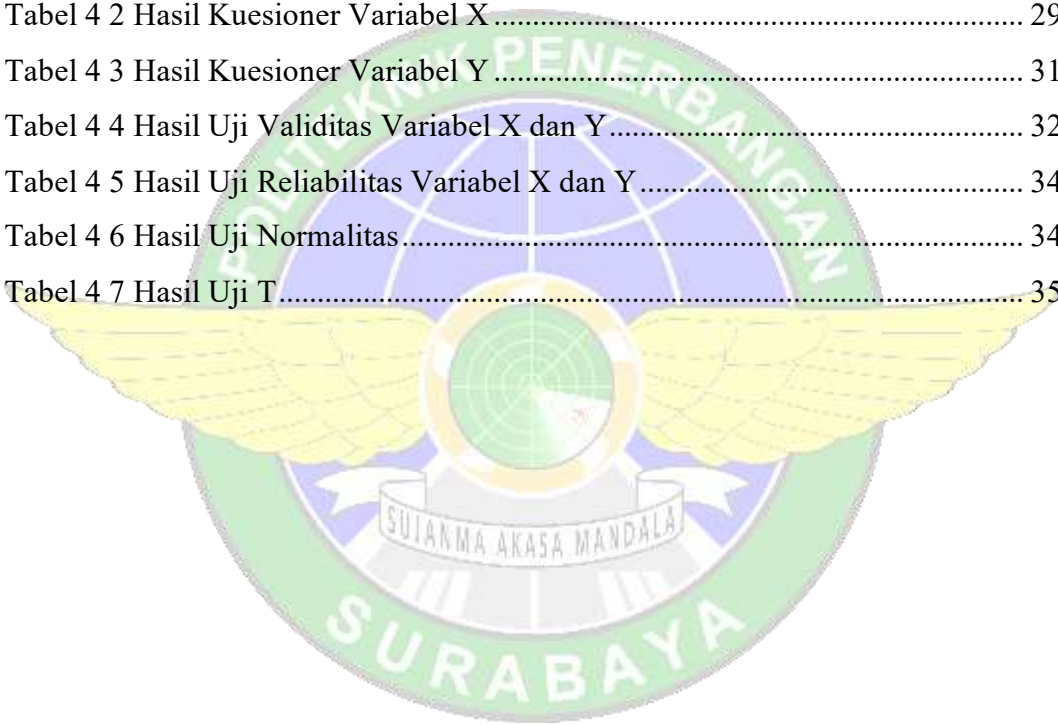
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Desain Penelitian	17
Gambar 3. 2 Variabel Penelitian	18



DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3 1 Intrumen variabel X.....	21
Tabel 3 2 Instrumen Variabel Y	21
Tabel 3 3 Skala Likert	22
Tabel 3 4 Indeks Reliabilitas Instrumen	24
Tabel 3 5 Jadwal Penelitian	27
Tabel 4 1 Responden Berdasarkan Usia	28
Tabel 4 2 Hasil Kuesioner Variabel X.....	29
Tabel 4 3 Hasil Kuesioner Variabel Y	31
Tabel 4 4 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y.....	32
Tabel 4 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	34
Tabel 4 6 Hasil Uji Normalitas.....	34
Tabel 4 7 Hasil Uji T	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Regulasi.....	A-1
Lampiran A 1 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2021	A-1
Lampiran A 2 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021	A-2
Lampiran A 3 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2021	A-3
Lampiran A 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan	A-4
Lampiran A 5 ICAO Annex 14 Tentang Aerodrome.....	A-5
Lampiran A 6 KM 20 TAHUN 2005 Mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara Sebagai Standar Wajib	A-6
Lampiran B Pernyataan Variabel X Pengaruh Check-in Manual	B-1
Lampiran C Pernyataan Variabel Y Efektivitas Antrean Penumpang	C-1
Lampiran D Kuesioner Penelitian	D-1
Lampiran E Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Pada Penumpang	E-1
Lampiran F Dokumentasi antrean penumpang di check-in counter Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya	F-1
Lampiran G Kompilasi Bulanan Pengukuran Level Of Service Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya Bulan Januari 01 2025	G-1
Lampiran H Lembar Validasi.....	H-1

DAFTAR PUSTAKA

- (2016:123), K. dan K. (2024). Management & Marketing. In *Journal of Clinical Orthodontics* (Vol. 58, Nomor 1).
- (Kleinrock, 1975: 12). (n.d.). 2015.134547.Queueing-Systems-Volume-1-Theory.pdf.
- Alimuddin. (2023). Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan pada UPTD Puskesmas Lakessi Parepare. *Journal of Mathematics Learning Innovation (Jmli)*, 1(2), 163–175. <https://doi.org/10.35905/jmlipare.v1i2.4298>
- Annex 14. (2016). Annex 14 - Volume I: Aerodrome Design and Operations. In *ICAO International Civil Aviation Organization: Vol. I* (Nomor July).
- Ghozali. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*.
- Hardani et al. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Nomor 1).
- Iskandar. (2019). Analisis Sistem Antrian Dengan Metode Simulasi. *Jurnal Desiminasi Teknologi*, 7(1), 51–59.
- Mengurangi, U., & Penumpang, A. (2024). *Analisis kebutuhan self check-in untuk mengurangi antrian penumpang di bandar udara radin inten ii lampung*.
- Muhammad Dhiyaul Aafa, & Yuniar Istiyani, S.IP., M. S. (2023). Analisis Pelayanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 3(2), 175–179. <https://doi.org/10.51903/jupea.v3i2.670>
- Nasution (2018:35). (n.d.). *MANAJEMEN TRANSPORTASI*.
- Noverio. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 914–923.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2021 Pasal 1 Butir 8-9. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2021*. 583.
- Peraturan Pemerintah 74 Tahun 2014. (2014). Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan. In *Kementerian Perhubungan* (Vol. 53, Nomor 9, hal. 1689–1699).
- PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pengguna Jasa Bandar Udara. (2015). Peraturan Menteri. *Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Satu Naskah*, 021, 2018.
- PM 30 Tahun 2021 Pasal 1 Butir 6. (2008). *menteri perhubungan republik*

indonesia.

- PM 41 Tahun 2023 Pasal 13. (2023). Analisis Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. *MOTEKAR: Jurnal Multidisiplin Teknologi dan Arsitektur*, 1(2), 87–98. <https://doi.org/10.57235/motekar.v1i2.1061>
- PM 69 Tahun 2013. (n.d.). PERATURAN MENTERI. *Bioinformatics*, 22(7), 874–882.
- PM Nomor KM 20 Tahun 2005. (2005). *SNI KM 20 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 Mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara Sebagai Standar Wajib* (hal. 6–7).
- Putri Aseha. (2023). Analisis Sistem Antrian Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Pekanbaru. *Matematika Sains*, 1(2), 41–49.
- Rismansyah, M. R., Musadek, A., Widodo, C. E., Surabaya, P. P., Corresponding, I., & Moonlight, L. S. (2024). Web-Based Flight Schedule Reminder Application Article History. *Application, Information System and Software Development Journal Appissode Journal*, 2(3), 36–43. <https://doi.org/12.34567/Appissode.v3xxx.12345>
- Saamena, T., Silk Moonlight, Lady, & Irfansyah, A. (2023). Design of E-Module Practicum En-Route Flight Information (EFI) Course with the Rapid Application Development (RAD) Model at Aviation Polytechnic of Surabaya. *Proceeding of International Conference of Advance Transportation, Engineering, and Applied Social Science*, 2(1), 962–968. <https://doi.org/10.46491/icateas.v2i1.1767>
- Siti Ratna W, C. M. (2024). Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Wings Air Kepada Penumpang Di Bandar Udara Muhammad Salahuddin Bima. *I(1)*, 124–133.
- Smith, 2020 : 78). (n.d.). *The Role of Terminals in Modern Transportation*. Los Angeles: Sage Publications.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Nomor January).
- Sugiyono. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Sukardi (2020:112). (n.d.). *Manajemen Bandar Udara*.
- Taha, (2017: 305). (2019). Antimicrobial Agents and Chemotherapy. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Nomor 1).
- Tumewu. (2021). Efektivitas Pengelolaan Terminal Angkutan Umum Tipe B Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–11.
- UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. (2009). *UU NO. 1 Tahun 2009*.

2(1), 1–8.

Yohana Arifa, & Amelia Puspa Tamara. (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.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2013:205). (n.d.). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. 6th Edition*.

