

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI TERMINAL
KEDATANGAN DALAM MENDUKUNG KELANCARAN
PERGERAKAN PENUMPANG *TRANSIT* DOMESTIK
MENUJU RUANG TUNGGU DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA**

PROYEK AKHIR



Oleh :

AHMAD ZAM ZAM MULYA
NIT.30623026

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI TERMINAL
KEDATANGAN DALAM MENDUKUNG KELANCARAN
PERGERAKAN PENUMPANG *TRANSIT* DOMESTIK
MENUJU RUANG TUNGGU DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA**

PROYEK AKHIR

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



**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

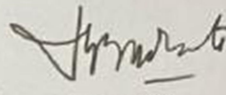
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI TERMINAL KEDATANGAN
DALAM Mendukung Kelancaran Pergerakan Penumpang
TRANSIT DOMESTIK MENUJU RUANG TUNGGU DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA

Oleh :

AHMAD ZAM ZAM MULYA
NIT.30623026

Disetujui untuk diajukan pada:
Surabaya, 04 Mei 2026

Pembimbing I : ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004



Pembimbing II : LUSIANA DEWI K., S.Pd., M.Pd.
NIP. 19980511 201902 2 004



LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI TERMINAL KEDATANGAN
DALAM MENDUKUNG KELANCARAN PERGERAKAN PENUMPANG
TRANSIT DOMESTIK MENUJU RUANG TUNGGU DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA

Oleh :

AHMAD ZAM ZAM MULYA
NIT.30623026

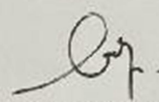
Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
pada tanggal : 04 Mei 2026

Panitia Penguji :

1. Ketua : AHMAD BAHRAWI, SE., MT.
NIP. 19800517 200012 1 003
2. Sekretaris : SITI JULIAHAH, S.S., M.Hum.
NIP. 19841228 201902 2 001
3. Anggota : ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004



Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



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

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Zam Zam Mulya
NIT : 30623026
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Proyek Akhir : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI
TERMINAL KEDATANGAN DALAM
MENDUKUNG KELANCARAN PERGERAKAN
PENUMPANG *TRANSIT* DOMESTIK MENUJU
RUANG TUNGGU DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA

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, mengalihmedia/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 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, 04 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Ahmad Zam Zam Mulya
NIT. 30623026

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat serta petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir yang berjudul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI TERMINAL KEDATANGAN DALAM MENDUKUNG KELANCARAN PERGERAKAN PENUMPANG *TRANSIT* DOMESTIK MENUJU RUANG TUNGGU DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA" dengan lancar dan tepat waktu.

Tugas ini salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan program Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Dalam proses penyusunan proyek akhir ini, penulis menerima banyak dukungan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang tanpa henti.
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 Anton Budiarto, S.E., M.T., selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Lusiana Dewi K, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II.
6. Para Dosen, Instruktur, Pengasuh, serta seluruh civitas akademika Politeknik Penerbangan Surabaya.
7. Rekan seperjuangan *course* Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara angkatan ke-9 yang juga memberi motivasi dan semangat;
8. Semua pihak yang tentunya tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam Proyek Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan dan peningkatan kualitas karya di masa mendatang.

Surabaya, 04 Mei 2026



Penulis

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI TERMINAL KEDATANGAN DALAM MENDUKUNG KELANCARAN PERGERAKAN PENUMPANG *TRANSIT* DOMESTIK MENUJU RUANG TUNGGU DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA

Oleh:

Ahmad Zam Zam Mulya

NIT.30623026

Bandar Udara Internasional Juanda sebagai salah satu bandar udara dengan tingkat mobilitas tinggi di Indonesia menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien di terminal kedatangan domestik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi pelayanan, kendala yang dihadapi penumpang, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan penumpang *transit* domestik menuju ruang tunggu di Bandar Udara Internasional Juanda. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di terminal kedatangan domestik untuk melihat kondisi fasilitas dan alur pergerakan penumpang. Wawancara dilakukan kepada petugas *ground handling*, *supervisor*, dan penumpang *transit* untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam terkait pelayanan yang diberikan. Analisis data dilakukan dengan mengacu pada konsep kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang meliputi aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di terminal kedatangan domestik secara umum telah berjalan dengan baik, ditunjukkan dari kondisi fasilitas yang memadai, kebersihan area, serta sikap petugas yang ramah dan responsif. Namun, masih terdapat kendala pada aspek sistem informasi berupa petunjuk arah (*signage*) yang belum sepenuhnya jelas, serta alur pergerakan penumpang yang masih bercampur dengan penumpang tujuan akhir. Selain itu, pada kondisi tertentu juga ditemukan antrean pada area *Security Check Point (SCP)* yang dapat menghambat kelancaran pergerakan penumpang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang penting dalam mendukung kelancaran pergerakan penumpang *transit* domestik. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada aspek sistem informasi, pengelolaan alur pergerakan, serta fasilitas pendukung agar pelayanan menjadi lebih optimal, efektif, dan efisien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penumpang *Transit*, Bandar Udara, *Signage*, *Ground Handling*

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT THE ARRIVAL TERMINAL IN SUPPORT OF THE SMOOTH FLOW OF DOMESTIC TRANSIT PASSENGERS TO THE WAITING AREA AT JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT

By:

Ahmad Zam Zam Mulya

NIT.30623026

Juanda International Airport, as one of the busiest airports in Indonesia, faces challenges in providing effective and efficient services at its domestic arrival terminal. This study aims to analyze service conditions, the challenges faced by passengers, and efforts to improve the quality of service for domestic transit passengers heading to the waiting area at Juanda International Airport. This study employs a qualitative approach using data collection techniques such as observation, interviews, and document analysis. Observations were conducted directly at the domestic arrival terminal to assess facility conditions and passenger flow patterns. Interviews were conducted with ground handling staff, supervisors, and transit passengers to gather in-depth information regarding the services provided. Data analysis was conducted based on the service quality concept (SERVQUAL), which encompasses the aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study indicate that service quality at the domestic arrival terminal is generally satisfactory, as evidenced by adequate facilities, clean surroundings, and staff who are friendly and responsive. However, there are still challenges regarding the information system, such as signage that is not entirely clear, and passenger flow that remains intermingled with that of final-destination passengers. Additionally, under certain conditions, queues form at the Security Check Point (SCP), which can hinder the smooth flow of passengers. Based on the results of this study, it can be concluded that service quality plays a crucial role in supporting the smooth flow of domestic transit passengers. Therefore, improvements are needed in the areas of information systems, movement flow management, and supporting facilities to ensure that services become more optimal, effective, and efficient.

Keywords: Service Quality, Transit Passengers, Airports, Signage, Ground Handling.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiv
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
 BAB 2 LANDASAN TEORI	 11
2.1 Bandar Udara	11
2.1.1 Pengertian Bandar Udara	11
2.1.2 Fungsi dan Peran Bandar Udara	12
2.2 Kualitas Pelayanan	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>SERVQUAL</i>)	15
2.3 <i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima)	20
2.3.1 Pengertian <i>Service Excellence</i>	20
2.3.2 Prinsip-Prinsip <i>Service Excellence</i>	21
2.4 Pelayanan Penumpang di Bandar Udara	22
2.4.1 Pengertian Pelayanan Penumpang	22
2.4.2 Pelayanan di Terminal Kedatangan	23
2.5 Penumpang <i>Transit</i> Domestik	24

2.5.1	Pengertian Penumpang <i>Transit</i>	24
2.5.2	Karakteristik Penumpang <i>Transit</i>	25
2.6	Pergerakan Penumpang di Bandar Udara.....	26
2.6.1	Pengertian Pergerakan Penumpang (<i>Passenger Flow</i>)	26
2.6.2	Faktor Yang Mempengaruhi Pergerakan Penumpang.....	27
2.7	Terminal Kedatangan	28
2.7.1	Pengetian Terminal Kedatangan.....	28
2.7.2	Pelayanan dan Fasilitas di Terminal Kedatangan.....	29
2.8	Kajian Penelitian Terdahulu Relevan.....	31
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Desain Penelitian.....	35
3.2	Subjek Penelitian dan Teknik Penentuan Informan	40
3.2.1	Subjek Penelitian.....	40
3.2.2	Teknik Penentuan Informan	41
3.3	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	42
3.3.1	Teknik Pengumpulan Data	42
3.3.2	Instrumen Penelitian.....	48
3.4	Teknik Analisis Data	52
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian	55
3.5.1	Tempat Penelitian.....	55
3.5.2	Waktu Penelitian	55
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Hasil Penelitian.....	56
4.1.1	Hasil Observasi.....	56
4.1.2	Hasil Wawancara.....	58
4.1.3	Studi Dokumentasi	60
4.1.4	Triangulasi.....	66
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
4.2.1	Analisis Kualitas Pelayanan Penumpang <i>Transit</i> Berdasarkan <i>SERVQUAL</i>	70
4.2.2	Analisis Kendala dalam Mendukung Kelancaran Pergerakan Penumpang <i>Transit</i>	73
4.2.3	Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Penumpang <i>Transit</i> 74	

BAB 5 PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
5.3 Keterbatasan Penelitian	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Alur Penelitian	37
Gambar 3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	44
Gambar 3.3 Tahapan Analisis Data Kualitatif.....	53
Gambar 4.1 Teknik Triangulasi.....	67
Gambar 4.2 Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>SERVQUAL</i>	72



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Daftar Kajian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Informan	42
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Wawancara Penumpang <i>Transit</i> Domestik	49
Tabel 3.3 Daftar Pertanyaan Wawancara <i>Airline Ground Handling</i>	50
Tabel 3.4 Daftar Pertanyaan Wawancara <i>Supervisor Ground Handling</i>	51
Tabel 3.5 Waktu Penelitian	55
Table 4.1 Studi Dokumentasi	61
Table 4.2 Hasil Triangulasi Penelitian.....	67



LAMPIRAN

Lampiran A.1 <i>Passanger Arrival, Transfer and Transit</i>	A-1
Lampiran A.2 <i>Transit Passanger Handling</i>	A-2
Lampiran B.1 Permohonan Pengambilan Data Penelitian	B-1
Lampiran C.1 <i>Disposisi Airport Operation & Services Division Head - SUB...</i>	C-1
Lampiran C.2 <i>Disposisi General Manager – SUB</i>	C-2
Lampiran D.1 Observasi Di Kedatangan	D-1
Lampiran E.1 Transkip Wawancara <i>Staff Ground Handling</i>	E-1
Lampiran E.2 Transkip Wawancara <i>Supervisor Ground Handling</i>	E-2
Lampiran E.3 Transkip Wawancara Penumpang <i>Transit</i>	E-3
Lampiran E.4 <i>Screenshot recorder</i> Wawancara.....	E-4
Lampiran F.1 Hasil Analisis Masalah.....	F-1
Lampiran F.2 Wawancara Pendahuluan	F-2
Lampiran F.3 Dokumentasi Awal.....	F-3
Lampiran F.4 Hasil Analisis Masalah.....	F-4
Lampiran F.5 Proses Analisis Masalah.....	F-5



DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
OJT	<i>On The Job Training</i>	6
SOP	Standar Operasional Prosedur	31
SPV	<i>Supervisor</i>	40
SCP	<i>Security Check Point</i>	74



DAFTAR PUSTAKA

- Afitasari, E., & Puspitasari, Y. (2023). *Pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di bandar udara depati amir pangkalpinang*. <https://doi.org/10.51903/manajemen.v3i1.211>
- Ali-Yahiya, T. (2011). *Quality of Service* (pp. 77–90). https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6457-1_5
- Althaf, M., & Awan, A. (2025). Pengaruh Penempatan Fasilitas Signage Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Bandar Udara Internasional Kertajati. *Jurnal Manuhara*, 3(2), 119–135. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v3i2.1663>
- Barros, A. G. de, Somasundaraswaran, A. K., & Wirasinghe, S. C. (2007). Evaluation of level of service for transfer passengers at airports. *Journal of Air Transport Management*, 13(5), 293–298. <https://doi.org/10.1016/J.JAIRTRAMAN.2007.04.004>
- Bilqis, N. K. A., & Afnan, D. (2024). *Handling of Passenger Arrivals by Sriwijaya Air Cassation Officers at Soetta Airport Tangerang*. <https://doi.org/10.62885/toursci.v1i4.200>
- Cahyani, S. N. R. (2024). Analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan petugas transit dan transfer di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Journal of Management and Social Sciences*. <https://jurnal.aksaraglobal.co.id/index.php/jmsc/article/view/386>
- Chiang, P. N., & Taaffe, K. (2014). *Analysis of Passenger Flow in Airport Terminal*. 102–105. <https://doi.org/10.1109/IIH-MSP.2014.32>
- Crowe, S., Creswell, K., Robertson, A., Huby, G., Avery, A., & Sheikh, A. (2011). The case study approach. *BMC Medical Research Methodology*, 11, 100. <https://doi.org/10.1186/1471-2288-11-100>
- de Neufville, R., & Odoni, A. (2013). *Airport systems: Planning, design, and management* (2nd ed.). McGraw-Hill. [https://repo.poltekbangsby.ac.id/id/eprint/582/1/Airport Systems Planning, Design and Management 2_E \(PDFDrive \).pdf](https://repo.poltekbangsby.ac.id/id/eprint/582/1/Airport%20Systems%20Planning,%20Design%20and%20Management%202_E%20(PDFDrive).pdf)
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The Sage handbook of qualitative research* (5th ed.). SAGE Publications. https://books.google.co.id/books/about/The_SAGE_Handbook_of_Qualitative_Research.html?hl=id&id=AmPgDQAAQBAJ&redir_esc=y
- Ding, Y. (2021). Digital Signage and Visualization in Airports’ ‘Way-finding.’ *DEStech Transactions on Economics, Business and Management*. <https://doi.org/10.12783/DTEM/AHEM2020/35321>

- Faisal, U., & Sekhar, V. P. (2023). Passenger perspectives on airline service quality in post-flight services: A conceptual analysis. *Journal of Management Research and Analysis*. <https://doi.org/10.18231/j.jmra.2023.026>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S. R. I., Honesti, L., Wahyuni, S. R. I., Mouw, E., Mashudi, I., Hasanah, N. U. R., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., & Waris, L. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Ginusti, G. N., & Windiyani, S. I. (2023). Analysis of signage availability and its optimization in the departure area of sams sepinggan international airport. *Jurnal Manajemen Dirgantara*. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i02.1031>
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How Many Interviews Are Enough? An Experiment with Data Saturation and Variability. *Field Methods*, 18(1), 59–82. <https://doi.org/10.1177/1525822X05279903>
- Halpern, N., & Mwesiumo, D. (2021). Airport service quality and passenger satisfaction: A systematic review. *Journal of Air Transport Management*, 94, 102081. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2021.102081>
- Hardani, H., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2023). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu. https://www.researchgate.net/publication/340021548_Buku_Metode_Penelitian_Kualitatif_Kuantitatif
- Indonesia, K. P. R. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/uu/2009/UU_No._1_Tahun_2009.pdf
- Indonesia, K. P. R. (2023). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara*. <https://jdih.dephub.go.id>
- John W. Creswell. (2013). *QUALITATIVE INQUIRY & RESEARCH DESIGN*. <https://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2018/04/CRESWELLQualitative-Inquiry-and-Research-Design-Creswell.pdf>
- Johnston, R. (2007). *Insights into Service Excellence* (pp. 17–35). https://doi.org/10.1007/978-3-8349-9544-5_2
- Jumawan, J., & Susanto, P. C. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara. *Aviasi*. <https://doi.org/10.52186/aviasi.v19i2.113>
- Kartika, I. D., Hardika, H., & Baskara, D. S. (2024). Excellent Service with the 3A Concept (Attitude, Attention, Action) at LPPP State University of Malang. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 7(3),

587–596. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v7i3.41921>

Kenyon, G. N., & Sen, K. C. (2015). *The Dimensions of Service Quality* (pp. 215–221). https://doi.org/10.1007/978-1-4471-6627-6_15

Kurniawan, R., Sebhatu, S. P., & Davoudi, S. (2017). *Passengers ' Perspective toward Airport Service Quality (ASQ) (Case Study at Soekarno-Hatta International Airport)*. 3(1), 21–32. https://www.researchgate.net/publication/368147501_PASSENGER'S_PER_SPECTIVE_TOWARD_AIRPORT_SERVICE_QUALITY_ASQ_CASE_STUDY_AT_SOEKARNO-HATTA_INTERNATIONAL_AIRPORT

Lehmann, C. (2019). *Characteristics of airports* (pp. 93–101). https://doi.org/10.1007/978-3-658-23036-4_8

Lubis, U. S. A., & Bunahri, R. R. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan pada Bandar Udara: Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Faktor Keamanan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v4i2.1575>

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/149484/qualitative-data-analysis-a-methods-sourcebook-3-e-.html>

Muzayyin, A., Attabi, N. M., & Kalbuana, N. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 6(5), 7588–7595. <https://doi.org/10.54373/imeij.v6i5.3976>

Nazhif, M. A. A., Huda, H. A., & Yuzal, I. (2018). *Managing passenger movement flow with green concept area: terminal 2, soekarno-hatta international airport*. 817–827. <https://doi.org/10.2991/GROST-17.2018.72>

Neufville, R. de. (2016). *Airport systems planning and design* (pp. 89–106). <https://doi.org/10.4324/9781315566351-13>

Nuraida, I., & Danil, L. (2019). A Model of Service Quality to Improve International Airports Ranking Stars. *Academy of Marketing Studies Journal*, 23(4). <https://www.abacademies.org/articles/A-model-of-service-quality-to-improve-international-airports-ranking-stars-1528-2678-23-4-235.pdf>

Oktavia, A., & Utomo, N. (2025). Analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas landside di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *AGREGAT*. <https://journal.um-surabaya.ac.id/Agregat/article/view/26205>

Pajri, S. A., & Ubaedillah, U. (2025). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang di Bandar Udara. *Globe.*, 3(3), 185–195. <https://doi.org/10.61132/globe.v3i3.1021>

- Park, J.-W., & Jung, S.-Y. (2011). Investigating the Differences in Transfer Passengers' Perceptions of Airport Service Quality. *Journal of Airport Management*, 5(4). https://www.researchgate.net/publication/382575697_Investigating_the_differences_in_transfer_passengers_perceptions_of_airport_service_quality
- Paternoster, J. (2008). Excellent airport customer service meets successful branding strategy. *Journal of Airport Management*, 2(3). https://www.researchgate.net/publication/237344947_Excellent_airport_customer_service_meets_successful_branding_strategy
- Poon, P. C. M., & McKercher, B. (2016). *The transit tourists in Hong Kong* (Vol. 12, pp. 31–46). <https://doi.org/10.1108/S1871-317320160000012004>
- Prakash, A., & Mohanty, R. P. (2013). Understanding service quality. *Production Planning & Control*, 24(12), 1050–1065. <https://doi.org/10.1080/09537287.2011.643929>
- Pratama, R. Y., & Haryati, E. S. (2023). *Optimization of Terminal Facilities to Improve Service Quality to Service Users at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya, Central Kalimantan*. <https://doi.org/10.57235/jetish.v2i2.795>
- Qosim, S. R., Kardi, K., Adriansyah, F., Pratiwi, A. K., & Kusumah, M. C. (2025). Tinjauan ketersediaan signage (rambu) guna kelancaran pergerakan penumpang di area check-in bandar udara adi soemarmo surakarta. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 8(2), 4224–4232. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v8i2.44519>
- Ramadhan, I., & Haryati, E. S. (2023). *Analisis Kendala Sisi Darat (landside) oleh Petugas Pelayanan Terminal (Terminal Service Officer) Di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok Nusa Tenggara Barat*. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i4.554>
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah*, 17(33), 81–95. <https://doi.org/10.18592/ALHADHARAH.V17I33.2374>
- Robert K. Yin. (2018). *CASE STUDY RESEARCH and APPLICATIONS Design and Methods*. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2914980>
- Sakburanapech, A., Thongpa, N., & Otanalai, P. (2023). Airline Service Quality Attributes. *Sustainable Aviation*, 209–214. https://doi.org/10.1007/978-3-031-37943-7_27
- Shao, M., Xie, C., Sun, L., & Jiang, L. (2019). Optimal layout of static guidance information in comprehensive transportation hubs based on passenger pathfinding behavior. *Sustainability*, 11(13), 3684. <https://doi.org/10.3390/SU11133684>
- Sricharoenpramong, S. (2018). Service quality improvement of ground staff at Don Mueang International Airport. *The Kasetsart Journal Social Sciences*,

39(1), 15–21. <https://doi.org/10.1016/J.KJSS.2017.12.001>

Sudur, M., & Pamuraharjo, H. (2024). Evaluasi pengaruh faktor pelayanan, fasilitas, dan keamanan penerbangan dalam meningkatkan kepuasan penumpang di bandara. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, 1(3), 373–383. <https://doi.org/10.59407/jismdb.v1i3.791>

Symonds, P. (2017). *Wayfinding Signage Considerations in International Airports*. 1(2), 60–80. <https://doi.org/10.15763/IJSW.V1I2.10>

Thaher, O., & S., I. (2017). *The Effect Of Service Excellence On Customer Satisfaction*. <https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/54029>

Usman, A., Azis, Y., Harsanto, B., & Azis, A. M. (2021). Airport service quality dimension and measurement: a systematic literature review and future research agenda. *International Journal of Quality & Reliability Management*. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2021-0198>

Victoria, D. E., & Ristiani, R. (2024). Analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan unit informasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*.

Wati, W. H., Pebrianti, R., & Kalbuana, N. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang: Tingkat kualitas pelayanan publik, on time performance dan fasilitas bandara. *Journal of Governance and Public Administration*. <https://www.mendeley.com/catalogue/c58c3bd9-edc0-3533-9f76-e91963f62684/>

Zidarova, E. D., & Zografos, K. G. (2011). Measuring Quality of Service in Airport Passenger Terminals. *Transportation Research Record*, 2214(2214), 69–76. <https://doi.org/10.3141/2214-09>

LAMPIRAN

Lampiran A. Standar Operasional Prosedur (SOP) Maskapai

Lampiran A.1 *Passanger Arrival, Transfer and Transit*

5.3. PASSENGER ARRIVAL, TRANSFER AND TRANSIT

A. DEFINITION OF TRANSFER AND TRANSIT

Secara garis besar unit transfer desk berfungsi untuk melayani pelanggan yang akan melanjutkan perjalanan dengan penerbangan lanjutan.

Transit adalah proses singgahnya pelanggan di suatu Bandara udara dalam jangka waktu tertentu untuk melanjutkan penerbangan ke Bandar udara tujuan dengan pesawat udara yang sama.

Transfer adalah proses singgahnya pelanggan di suatu Bandar udara dalam jangka waktu tertentu untuk melanjutkan penerbangan ke Bandar udara tujuan dengan pesawat yang berbeda.

TUGAS POKOK

- 1) Pengecekan data pelanggan transit per flight kedatangan, melalui:
 - a. PBI (Passenger Boarding Inbound)
 - b. Passenger Gender Counts di SSCI
- 2) Bertanggung jawab terhadap terselenggaranya seluruh kegiatan Transfer Desk (Passenger dan Bagasi) untuk minimized mishandling case.
- 3) Bertanggung jawab untuk pengumpulan data/ informasi dari station lain tentang rencana pelanggan dan bagasi yang akan melanjutkan perjalanannya.
- 4) Bertanggung jawab untuk penyelesaian proses administrasi jika ada misconnected pelanggan transit.
- 5) Membuat laporan secara berkala (harian/mingguan/bulanan) tentang penanganan pelanggan transit

Lampiran A.2 *Transit Passenger Handling*

E. TRANSIT PASSENGER HANDLING

Penumpang transit diizinkan turun dari pesawat dengan menyesuaikan waktu penerbangan selanjutnya.

Disembarkation of Transit Passenger

- 1) Mengarahkan pelanggan/customer ke bagian transfer desk untuk pemeriksaan (*Check-In*) boarding pass;
- 2) Menginformasikan kepada pelanggan/customer mengenai waktu boarding dan ruang tunggu;
- 3) Pastikan kembali validasi dan status Dokumen perjalanan dari setiap pelanggan/customer yang transit.

Boarding Transit Passenger

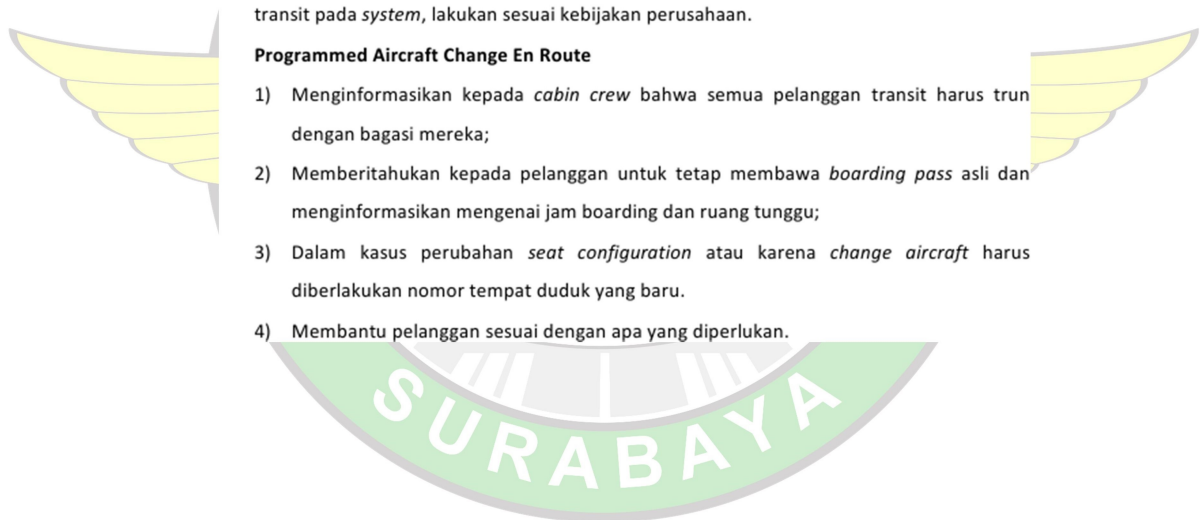
- 1) Pelanggan transit sudah berada di ruang tunggu sebelum jam penerbangan lanjutan;
- 2) Memeriksa kembali Dokumen perjalanan, boarding pass, sesuai pada *system*.

Missing Transit Passengers

Pastikan kembali jumlah pelanggan transit, jika terjadi ada perbedaan jumlah pelanggan transit pada *system*, lakukan sesuai kebijakan perusahaan.

Programmed Aircraft Change En Route

- 1) Menginformasikan kepada *cabin crew* bahwa semua pelanggan transit harus turun dengan bagasi mereka;
- 2) Memberitahukan kepada pelanggan untuk tetap membawa *boarding pass* asli dan menginformasikan mengenai jam boarding dan ruang tunggu;
- 3) Dalam kasus perubahan *seat configuration* atau karena *change aircraft* harus diberlakukan nomor tempat duduk yang baru.
- 4) Membantu pelanggan sesuai dengan apa yang diperlukan.



Lampiran B. Permohonan Pengambilan Data Penelitian

Lampiran B.1 Permohonan Pengambilan Data Penelitian



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
BADAN LAYANAN UMUM
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Jl. Jemur Andayani 1/73
Surabaya – 60236

Telepon : 031-8410871
031-8472936
Fax : 031-8490005

Email : mail@poltekbangsby.ac.id
Web : www.poltekbangsby.ac.id



Nomor : UM.002/18/Poltekbang.Sby/2026
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : Satu Lembar
Hal : Permohonan Pengambilan Data Penelitian

Surabaya, 20 April 2026

Yth. General Manager PT. Angkasa Pura Indonesia Cabang Bandar Udara Juanda Surabaya

Dengan hormat disampaikan, bahwa Taruna Tingkat III D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya akan memasuki semester akhir, dimana terdapat mata kuliah Tugas akhir. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir tersebut diperlukan pengambilan data penelitian di tempat yang menjadi fokus penelitiannya.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Bapak General Manager PT. Angkasa Pura Indonesia Cabang Bandar Udara Juanda Surabaya berkenan memberikan izin untuk kegiatan pengambilan data dimaksud sebagaimana rincian terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan perkenan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Direktur,



Ahmad Bahrawi, SE., MT.
NIP. 198005172000121003

"Luruskan Niat dan Ikhlas Dalam Bekerja (Luna & Ija)"



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran Surat Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya
 Nomor : UM.002/18/Poltekbang.Sby/2026
 Tanggal : 20 April 2026

NO	NAMA TARUNA DAN JUDUL PENELITIAN	PERMOHONAN IZIN/ PERMINTAAN DATA
1	NI KADEK YOCHA ADITYA MAHARANI	Pengisian Kuesioner tentang Penilaian dan Tingkat Kepatuhan Penumpang terhadap Intensitas Pengawasan dan Kejelasan Informasi Larangan terkait Prohibited item di Bandara Internasional Juanda
	Pengaruh Intensitas Pengawasan Petugas Aviation Security dan Kejelasan Informasi Terlarang terhadap Kepatuhan Penumpang Terkait Prohibited Item di Bandara Internasional Juanda	
2	AHMAD ZAM ZAM MULYA	1. Observasi langsung di Kedatangan 1 B 2. Wawancara SPV AOLT dan Petugas TIS, Penumpang Transit dan Staff GH Maskapai 3. SOP Bandara
	Analisis Kualitas Pelayanan di Kedatangan dalam mendukung Kelancaran Pergerakan Penumpang Transit Domestik Menuju Ruang Tunggu di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	
3	MUHAMMAD GIRALD AULAFGAFARI	Pengisian Kuesioner dengan para penumpang dan penjemput jamaah umrah terkait apakah pemanfaatan area pendukung seperti holding umroh kedatangan dapat dimaksimalkan, bermanfaat dan manajemen arus kedatangan tanpa ada hambatan
	Pengaruh Ketersediaan Informasi dan Aksesibilitas Fasilitas terhadap Pemanfaatan Holding Umroh Kedatangan di Bandara Internasional Juanda	
4	SHERLY PUSPITA MAHARANI	Pengisian Kuesioner kepada Penumpang di Bandara
	Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fasilitas Bandara terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda	
5	FRANCISKO DJERA JELOYA	Data Prosentase dan Pengguna mesin self check in periode bulanan sepanjang tahun 2025 sampai 2026
	Efektifitas Fasilitas Pelaporan Mandiri (Self Check-In) Guna Tercapainya Ketepatan Waktu Operasional di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	

Direktur,



Ahmad Bahrawi, SE., MT.
 NIP. 198005172000121003

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran C. Disposisi PT. Angkasa Pura Indonesia Cabang Bandar Udara Juanda Surabaya

Lampiran C.1 Disposisi Airport Operation & Services Division Head - SUB



Airport Operation & Services Division Head - SUB

No. Surat	: UM.002/11/POLTEKBANG.SBY/2	Tanggal	: 24 Apr 2026
	026		
Surat Dari	: Airport Operation & Services Division Head - SUB	No. Agenda	: DISP.SUB.OOS.37071/IV/2026-B
Perihal	: Permohonan Pengambilan Data Penelitian Politeknik Penerbangan Surabaya		

Kepada Yth.

1. Airport Operation & Services Officer (Galih Arya Anggara) - SUB
2. Airport Operation Landside & Terminal Department Head (Hendro Vivandry) - SUB

- Proses
- Selesaikan

Catatan:

Lembar Disposisi ini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Nomor & Tanggal Surat pada Agenda.

DISPOSISI

BUDI ARIYANTO

Airport Operation & Services Division Head - SUB

Dokumen ini dikeluarkan dari Naskah Dinas InJourney Airports dan dinyatakan sah tanpa dibubuhi tanda tangan basah. Dalam hal verifikasi keabsahan dokumen dapat diakses pada <https://nadia.injourneyairports.id/rd?734867.230426093711>

Lampiran C.2 Disposisi *General Manager* – SUB



General Manager - KC Bandara Internasional Juanda - SUB

No. Surat	: UM.002/11/POLTEKBANG.SBY/2	Tanggal	: 23 Apr 2026
	026		
Surat Dari	: General Manager - KC Bandara Internasional Juanda - SUB	No. Agenda	: DISP.SUB.GMY.36784/IV/2
			026-B
Perihal	: Permohonan Pengambilan Data Penelitian Politeknik Penerbangan Surabaya		

Kepada Yth.

1. Airport Operation & Services Division Head (Budi Ariyanto) - SUB

- Selesaikan
- Untuk diketahui - Udk

Catatan:

Lembar Disposisi ini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Nomor & Tanggal Surat pada Agenda.

DISPOSISI

sesuai ketentuan yang berlaku

SHIVELY SANSSOUCI

Ph. General Manager - KC Bandara Internasional Juanda - SUB

Dokumen ini dikeluarkan dari Naskah Dinas InJourney Airports dan dinyatakan sah tanpa dibubuhi tanda tangan basah. Dalam hal verifikasi keabsahan dokumen dapat diakses pada <https://nadia.injourneyairports.id/ra?734867.230426093711>

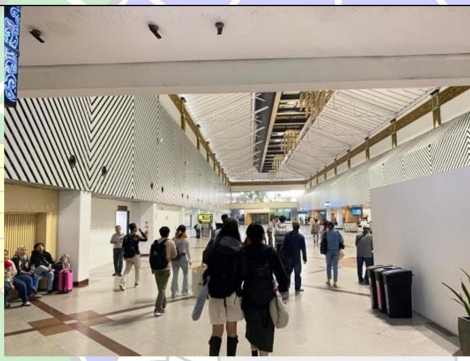
Lampiran D. Laporan Observasi Di Kedatangan

Lampiran D.1 Observasi Di Kedatangan

Lokasi : Di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda

Waktu Observasi: Rabu, 29 Mei 2026, 14:00 - 17:00

No	Waktu (WIB)	Dokumentasi	Penjelasan
1.	14:44	 Kepadatan Penumpang	Kedatangan penumpang di terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda, terlihat bahwa arus penumpang bergerak secara relatif teratur menuju titik informasi dan area lanjutan sesuai kebutuhan masing-masing. Pada bagian tengah area kedatangan terdapat papan petunjuk arah (<i>signage</i>) yang cukup jelas dan menggunakan pencahayaan kontras berwarna kuning dan hitam, sehingga mudah terlihat dari jarak tertentu. Papan petunjuk tersebut memberikan informasi mengenai arah menuju ruang tunggu, pengambilan bagasi, serta fasilitas lain seperti musholla. Hal ini menunjukkan bahwa secara visual, sistem informasi arah

			telah tersedia dan terpusat pada satu titik strategis. (namun tidak ada penanda arah untuk pelaporan <i>transit</i>), (pelaporan <i>transit</i> berada di sebelah kanan diantara pengambilan bagasi B1-B2-B3), (sehingga beberapa penumpang <i>transit</i> tidak melapor dan malah ikut keluar bersama penumpang yang final destination).
2.	14:50	 Jalur Pengambilan Bagasi B1-B2-B3 dan Pelaporan <i>Transit</i>	Pada jalur pengambilan bagasi B1-B2-B3 dan area pelaporan <i>transit</i> di Bandar Udara Internasional Juanda, terlihat bahwa kondisi area cukup luas dengan arus pergerakan penumpang yang relatif teratur. Penumpang berjalan menuju area pengambilan bagasi yang mengikuti jalur utama koridor. Pada sisi kanan area terlihat fasilitas tempat sampah yang tersusun rapi, sedangkan di sisi kiri terdapat beberapa tempat duduk yang digunakan oleh penumpang untuk beristirahat. Selain itu,

			terlihat pula beberapa petugas yang berjaga di area tersebut, serta adanya papan petunjuk arah (<i>signage</i>) yang menginformasikan lokasi pengambilan bagasi dan pelaporan <i>transit</i>. Namun, terkait dengan penumpang <i>transit</i> domestik, tidak terlihat secara jelas adanya penunjuk arah khusus menuju area pelaporan <i>transit</i> dari jauh jika terjadi kepadatan. Hal ini berpotensi menyebabkan penumpang <i>transit</i> harus mencari informasi tambahan atau bertanya kepada petugas.
3.	14:57	 Pelaporan <i>Transit</i>	Terlihat beberapa penumpang sedang mengantre untuk melakukan proses pelaporan sebelum melanjutkan penerbangan berikutnya. Area pelaporan dilengkapi dengan meja layanan yang dijaga oleh petugas serta pembatas antrian menggunakan tali pembatas. Di sisi kanan terdapat papan petunjuk

			bertuliskan “Pelaporan <i>Transit</i>” dengan tanda panah yang cukup jelas dan mudah terlihat. Hal ini menunjukkan bahwa secara visual, informasi mengenai lokasi pelaporan sudah tersedia dengan baik.
4.	14:45	 Jalur Menuju <i>Exit</i> dan Ruang Tunggu	Pada area jalur keluar (<i>exit</i>) dan jalur <i>transit</i> di Bandar Udara Internasional Juanda, terlihat adanya kepadatan penumpang yang cukup tinggi pada satu titik pergerakan. Pada bagian atas terdapat papan petunjuk arah (<i>signage</i>) yang menunjukkan arah menuju pindah pesawat (<i>transfer</i>) dan ruang tunggu ke arah kiri, serta pengambilan bagasi dan pintu keluar ke arah depan. Meskipun petunjuk arah telah tersedia, arus penumpang terlihat bercampur antara penumpang yang akan keluar dan penumpang yang melakukan <i>transit</i>. Kondisi ini menyebabkan beberapa

			penumpang <i>transit</i> cenderung mengikuti arus menuju pintu keluar, sehingga berpotensi salah arah. Selain itu, terlihat pula adanya penumpang yang berhenti sejenak untuk memperhatikan petunjuk arah atau mencari informasi, yang menunjukkan bahwa masih terdapat kebingungan dalam menentukan jalur <i>transit</i> yang tepat.
5.	15:08	 Tangga Menuju Ruang Tunggu Penumpang <i>Transit</i>	Jalur menuju <i>security check point</i> dan ruang tunggu bagi penumpang <i>transit</i> dilengkapi dengan eskalator dan tangga manual yang berada berdampingan. Beberapa penumpang terlihat menggunakan eskalator sambil membawa koper dan tas kabin. Fasilitas eskalator membantu penumpang dalam membawa barang bawaan sehingga pergerakan menuju ruang tunggu menjadi lebih mudah.

6.	15:20	 Jalan Menuju Ruang Tunggu Penumpang Transit Setelah Pemeriksaan <i>Security Check Point</i>	Jalur pergerakan penumpang <i>transit</i> menuju ruang tunggu setelah melalui pemeriksaan <i>security check point</i> terlihat cukup tertata dengan kondisi fasilitas yang bersih dan pencahayaan yang memadai.
7.	16:13	 Ruang Tunggu	Ruang tunggu penumpang terlihat dalam kondisi cukup baik dengan fasilitas tempat duduk yang tersedia dalam jumlah memadai dan tertata rapi. Area ini juga dilengkapi dengan pencahayaan yang cukup serta kondisi kebersihan yang terjaga, sehingga memberikan kenyamanan bagi penumpang selama menunggu. Selain itu, terdapat fasilitas pendukung seperti tempat sampah terpilah, tempat <i>charger</i> alat elektronik dan area komersial yang dapat digunakan penumpang.

8.	15:17	 Lift khusus untuk penumpang <i>transit</i> yang membutuhkan penanganan khusus	Fasilitas lift yang disediakan untuk penumpang <i>transit</i> berkebutuhan khusus terlihat dalam kondisi baik dan layak digunakan. Lift ini memiliki ruang yang cukup luas serta dilengkapi dengan tombol kontrol yang mudah dijangkau, sehingga memudahkan akses bagi penumpang dengan keterbatasan mobilitas. Selain itu, kondisi kebersihan dan pencahayaan di dalam lift juga terjaga dengan baik sehingga memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna.
9.	16:44	 Toilet di Kedatangan	Fasilitas toilet di area kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda berada dalam kondisi bersih, rapi, dan cukup nyaman digunakan. Toilet dilengkapi dengan wastafel, cermin, sabun, <i>hand dryer</i>, serta urinal yang tertata dengan baik. Pencahayaan juga memadai dan ruangan cukup luas sehingga mendukung kenyamanan penumpang.

Lampiran E. Transkrip Rekaman Wawancara

Lampiran E.1 Transkrip Wawancara *Staff Ground Handling*

Tempat : Di Kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda

Hari/Tanggal : Rabu, 29 April 2026

Waktu : 14.18 WIB

Narasumber : Bagus Ari Wicaksono (N)

Usia : 33 Tahun

Jabatan : *Staff Ground Handling* Lion Air

Masa Kerja : 14 Tahun

Suku : Jawa

Pewawancara : Ahmad Zam Zam Mulya (P)



P : Assalamualaikum WR WB, izin memperkenalkan nama saya Ahmad Zam Zam Mulya. Izin berkenan kak, jika saya wawancarai terkait kebutuhan tugas akhir saya.

N : Walaikumsalam WR WB, nama saya bagus dari Lion Air Surabaya mungkin ada beberapa hal yang bisa masnya tanyakan saya bisa bantu jawab untuk jawab.

P : 1. Bagaimana kondisi fasilitas terminal yang mendukung pelayanan penumpang *transit* domestik saat ini?

N : Untuk fasilitas terminal sudah cukup baik apalagi untuk masalah kebersihan ataupun untuk masalah fasilitas termasuk toilet kamar mandi atau baby care sudah cukup baik

P : 2. Apakah papan petunjuk arah dan sarana informasi sudah memadai untuk membantu penumpang *transit*?

N : Kalau untuk penanda mungkin masih banyak penumpang masih bingung, soalnya untuk sign board nya (*signage*) masih kurang jelas jadi biasanya kalau penumpang tidak begitu mengerti pasti bertanya, seperti itu.

P : 3. Bagaimana upaya petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penumpang *transit*?

N : Petugas biasanya langsung membantu penumpang yang terlihat kebingungan dengan memberikan arahan langsung. Selain itu, kami juga berusaha merespon pertanyaan penumpang dengan cepat agar mereka tidak terlambat menuju penerbangan berikutnya.

P : 4. Apakah prosedur pelayanan penumpang *transit* sudah berjalan sesuai standar operasional?

N : Untuk prosedur pelayanan penumpang transit sudah cukup baik mas, untuk masalah kalau dari saya untuk masalah pemberitahuan di simbol simbol itu juga cukup baik tapi kalau misalkan dari mungkin kendalanya dari penumpang sendiri mas kalau misalkan emang dia enggak begitu paham kan pasti tanya lagi ke kita.

P : 5. Bagaimana tindakan petugas ketika penumpang mengalami kebingungan atau keterlambatan?

N : Kita disini sebagai petugas setidaknya harus empati ke penumpang misalkan kalau misalkan ada penumpang terlihat bingung maka kita mungkin menghampiri penumpang bertanya ke penumpang apa yang membuat dia bingung.

P : 6. Apakah jumlah petugas saat jam sibuk cukup untuk melayani penumpang *transit*?

N : Sangat cukup mas karena untuk apa namanya petugas *transit* dari kita sudah optimal.

P : 7. Bagaimana petugas memberikan rasa aman dan kepastian informasi kepada penumpang *transit*?

N : Untuk masalah memberikan rasa aman dan kepastian informasi kita pastikan kalau misalkan emang ada penumpang yang nggak ngerti atau bingung mengenai, mengenai informasi kita pastikan memberitahu yang sejelas jelasnya kepada penumpang.

P : 8. Apakah petugas telah memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup dalam melayani penumpang *transit*?

N : Kalau untuk menangani masalah kemampuan dan pengetahuan dalam melayani penumpang sudah cukup optimal.

P : 9. Bagaimana cara petugas memberikan pelayanan yang ramah dan memahami kebutuhan penumpang?

N : Kita sebagai petugas setidaknya yaitu empati ke penumpang kalau misalkan emang penumpang butuh bantuan terhadap kita, kita harus siap.

P : 10. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan agar pelayanan penumpang *transit* domestik menjadi lebih optimal?

N : Kalau untuk masalah pelayanan penumpang udah cukup baik sih mas tapi cuma kalau misalkan dari transit mungkin untuk scp nya scp nya kan cuma satu di sini jadi itu membuat kalau misalkan penumpangnya banyak membuat antrian di scp jadi enggak berjalan optimal mungkin bisa ditambah scp

P : Baik cukup mas, saya tutup Assalamualaikum WR WB

N : Walaikumsalam WR WB

Lampiran E.2 Transkrip Wawancara *Supervisor Ground Handling*

Tempat : Di Kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda

Hari/Tanggal : Kamis, 30 April 2026

Waktu : 16.29 WIB

Narasumber : Muhammad Azis (N)

Usia : 36 Tahun

Jabatan : *Supervisor Ground Handling*

Masa Kerja : 15 Tahun

Suku : Batak

Pewawancara : Ahmad Zam Zam Mulya (P)



P : Assalamualaikum pak, izin selamat sore pak. Izin memperkenalkan diri nama Ahmad Zam Zam Mulya, izin berkenan untuk saya wawancarai terkait kebutuhan tugas akhir saya pak.

N : Walaikumsalam WR WB, iya bisa mas.

P : 1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kondisi fasilitas terminal yang mendukung pelayanan penumpang *transit* domestik saat ini?

N : Kalau untuk surabaya sudah lumayan bagus ada petunjuknya dari penumpang mendarat sampai turun dan pelaporan di meja *transit* juga sudah ada kemudian dari fasilitas pemeriksaan juga sudah cukup baik.

P : 2. Apakah sarana informasi seperti papan petunjuk arah (*signage*) dan area pelayanan sudah memadai untuk menunjang kelancaran penumpang *transit*?

N : Sudah sudah cukup bagus sudah ada sudah ada petunjuknya semua displaynya juga sudah muncul, sudah mengetahui arahnya informasi untuk informasi transit sudah sangat mudah diakses.

P : 3. Bagaimana pengawasan yang dilakukan terhadap petugas agar pelayanan penumpang *transit* berjalan sesuai standar operasional?

N : Oh ya kalau kita ada kontrol kontrol kontrol apa namanya kontrol secara berkala ya kemudian kita juga aktif *monitoring* saat penumpang *landing* juga kita monitor kemudian jika jika ada yang tidak sesuai ya kita bisa langsung memberikan pengarahannya.

P : 4. Apakah prosedur pelayanan penumpang *transit* domestik telah berjalan secara konsisten dan efektif?

N : Sudah jadi penumpang yang lapor di meja *transit* itu sudah kita lakukan pengecekan id dan tiket penumpang yang mana itu memang untuk melakukan filter terhadap keamanan penerbangan.

P : 5. Bagaimana langkah yang dilakukan ketika terjadi lonjakan penumpang *transit* atau keterlambatan penerbangan?

N : Kalau itu kita bisa mitigasi dari awal mas jadi kan kita memang cek apakah *flight* itu akan *delay* atau tidak kemudian nanti kalau pun dia *delay* akan kita filter mana yang *flight* yang paling urgensi yang paling mepet dengan konektingannya jadi kita bisa filter dari lonjakan penumpangnya.

P : 6. Bagaimana Bapak/Ibu memastikan petugas dapat merespons kebutuhan penumpang *transit* dengan cepat?

N : Ya kita ada *preparation* namanya mas jadi dari *start duty* kita kita ada *preparation* jadi ada data yang sudah kita pegang jadi mana mana yang butuh penanganan lebih nanti kita bisa eskalasi dari data yang kita *prepare*.

P : 7. Bagaimana *supervisor* memastikan petugas memiliki kompetensi dan pengetahuan yang cukup dalam melayani penumpang *transit*?

N : Kalau itu sudah ada *training* dari maskapainya sendiri memang ada beberapa *training* yang dilakukan dan diadakan oleh maskapai.

P : 8. Bagaimana pemberian informasi yang akurat dan kepastian pelayanan kepada penumpang *transit* diawasi oleh *supervisor*?

N : Intinya kita memang fokus di apa ya bahasanya ya mau pemberian informasi yang akurat oh kalau pemberian informasi yang akurat itu ya kita kita berdasarkan *boarding pass* atau tiket yang dibawa penumpang jadi dengan berdasarkan itu kita bisa arahkan alur penumpang itu naiknya kemana ruang tungguanya dimana terus jam *boarding* nya dimana gitu..

P : 9. Bagaimana arahan kepada petugas agar memberikan pelayanan yang ramah dan memahami kebutuhan penumpang *transit*?

N : Arahan kepada oh kalau kalau petugas itu kan sudah ada *training* nya jadi memang secara *basic* itu petugas petugas dari maskapai itu sudah dibekali standar standar pelayanan untuk penumpang kemudian untuk di lapangan ya kita berdasarkan data yang kita *prepare* itu dan juga berdasarkan tiket dan *boarding pass* penumpang.

P : 10. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan penumpang *transit* domestik menjadi lebih optimal?

N : Ini kompleks ini ya kalau untuk pelayanan ini kalau yang pertama ya dari sdm sih memangnya dari sdm tetap harus ada harus ada *training training* yang dilakukan secara *continue* ya jadi tidak cuma sekali tapi tetap harus ada rekaman rekaman kemudian juga di lapangan kita ada kontrol juga apa ya saya kira itu aja kayaknya.

P : Mungkin itu saja yang bisa saya tanyakan pak, izin terima kasih

N : Baik mas



Lampiran E.3 Transkrip Wawancara Penumpang *Transit*

Tempat : Di Kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda

Hari/Tanggal : Kamis, 30 April 2026

Waktu : 15.43 WIB

Narasumber : Tata (N)

Jabatan : Penumpang *Transit* Domestik

Pewawancara : Ahmad Zam Zam Mulya (P)



P : Assalamualaikum mbak. Izin memperkenalkan diri nama Ahmad Zam Zam Mulya, izin berkenan untuk saya wawancarai terkait kebutuhan tugas akhir saya mbak.

N : Walaikumsalam WR WB, iya boleh mas.

P : 1. Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fasilitas terminal seperti ruang tunggu, toilet, eskalator, lift, dan kebersihan area *transit* di Bandar Udara Juanda?

N : Menurut saya ketika setelah tadi kan saya dapat arahan untuk melaporkan *transit* dulu ketika keluar dari pesawat di garbarata sama koridor nya ya bersih sih mas kayak terjaga juga untuk fasilitas fasilitasnya eskalatornya juga tadi bagus ketika turun juga tadi saya menemui beberapa informasi terkait bandara juanda jadi ya menurut saya baik.

P : 2. Apakah papan petunjuk arah (*signage*) menuju ruang tunggu atau *gate* keberangkatan mudah ditemukan dan dipahami?

N : Dari saya sendiri ya mas kan dari pesawat itu udah dikasih tahu sama pramugarnya jadi turun waktu keluar dari garbaratanya itu saya menemui dari pihak maskapai terus langsung dikasih tahu kalau semisal *transit* nya itu harus turun dulu ke kedatangan domestik nah itu diarahin habis itu untuk *sign* kayak petunjuk arahnya juga kelihatan sih untuk mau turun ke kedatangannya itu dimana.

P : 3. Apakah pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai dengan kebutuhan Anda selama proses *transit*?

N : Iya sudah, oh kan saya membutuhkan *transit* hanya dari awal untuk keluar dari pesawat sampai melaporkan *transit* nya sampai disuruh ke atas lagi untuk menunggu kembali lagi ke pesawat ya berjalan dengan lancar sih mas.

P : 4. Apakah informasi yang diberikan petugas mengenai jalur *transit* atau ruang tunggu sudah jelas dan tepat?

N : Iya sudah jelas yang saya terima.

P : 5. Bagaimana respon petugas saat Anda meminta bantuan atau bertanya mengenai jalur *transit*?

N : Respon dari mereka langsung kayak singkat dan singkat padat jelas gitu juga saya suka sih jadi nggak perlu basa basi juga.

P : 6. Apakah petugas sigap membantu ketika penumpang mengalami kesulitan?

N : Iya, mereka sangat selalu kayak semisal saya kebingungan itu mereka langsung, kalau semisal saya bingung langsung ditanya, dibantu.

P : 7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman selama proses perpindahan dari area kedatangan menuju ruang tunggu?

N : Untuk aman dan nyaman iya, tapi itu kan biasanya *transit* itu dikasih waktu kan mas dari pihak *airline* nya jadi saya buru buru sih tapi untuk *transit* nya aman saja.

P : 8. Apakah petugas terlihat mampu dan meyakinkan dalam memberikan pelayanan?

N : Ya menurut saya juga mampu dan baik.

P : 9. Apakah petugas melayani Anda dengan ramah, sopan, dan penuh perhatian?

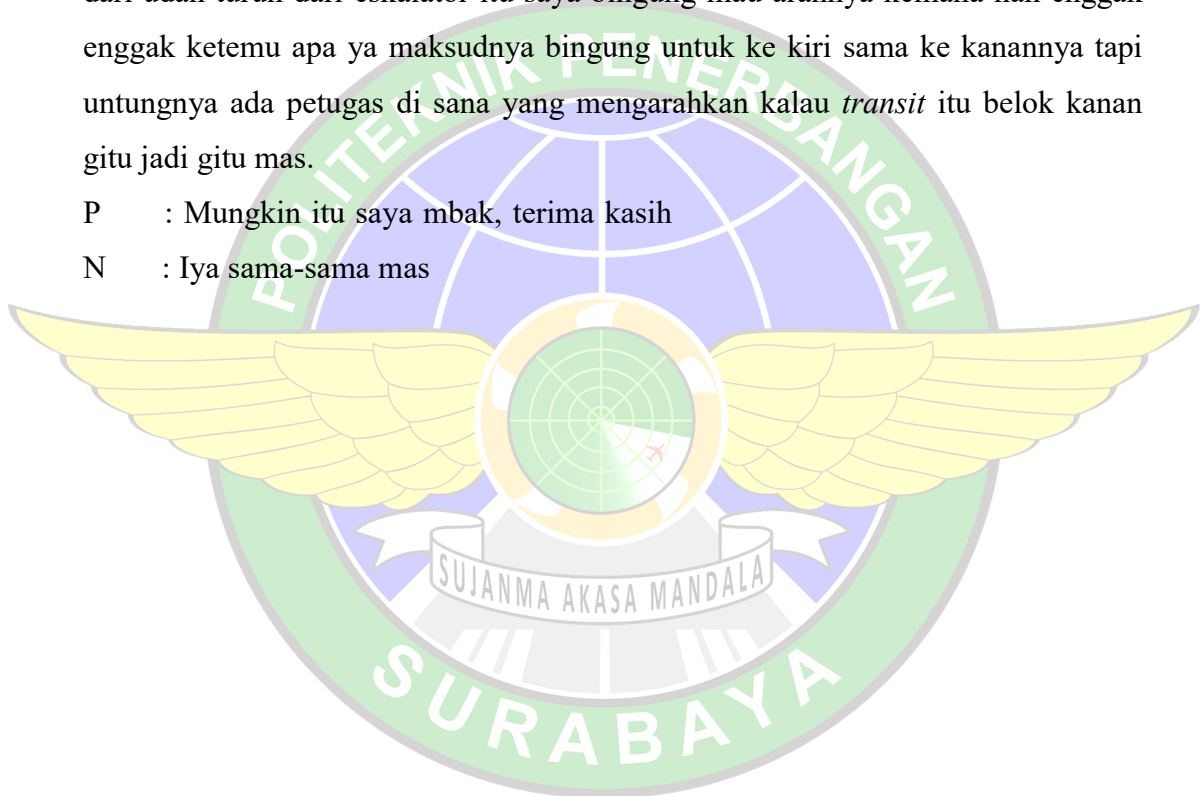
N : Ya benar mas disini petugas petugasnya sangat menerapkan enam s pelayanan enam s jadi seperti itu.

P : 10. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki agar pelayanan penumpang transit domestik menjadi lebih baik?

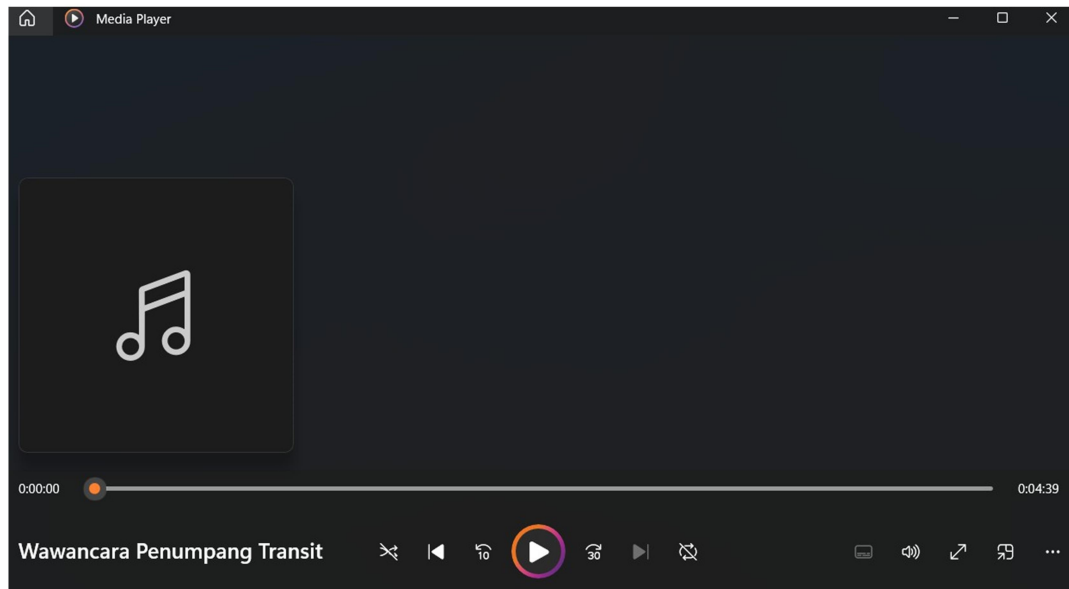
N : Menurut saya yang perlu diperbaiki apa ya mas menurut saya sih sudah baik ya dari desainnya juga tapi pada saat turun turun di kedatangan domestik itu dari udah turun dari eskalator itu saya bingung mau arahnya kemana nah enggak enggak ketemu apa ya maksudnya bingung untuk ke kiri sama ke kanannya tapi untungnya ada petugas di sana yang mengarahkan kalau *transit* itu belok kanan gitu jadi gitu mas.

P : Mungkin itu saya mbak, terima kasih

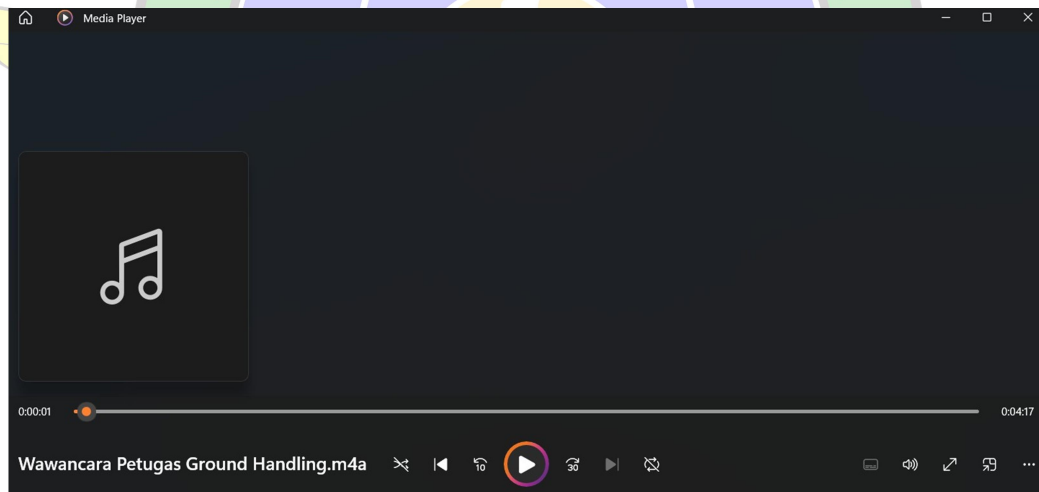
N : Iya sama-sama mas



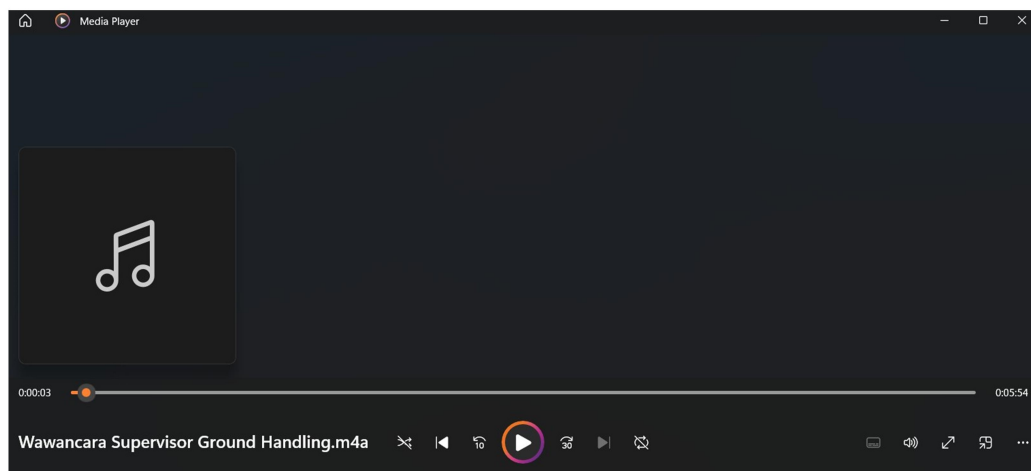
Lampiran E.4 *Screenshot recorder* Wawancara
Lampiran E.4.1 Wawancara Penumpang *Transit*



Lampiran E.4.2 Wawancara Petugas *Ground Handling*



Lampiran E.4.3 Wawancara *Supervisor Ground Handling*



Lampiran F. Hasil dan Proses Analisis Masalah

Lampiran F.1 Hasil Analisis Masalah

Lokasi : Terminal Kedatangan Domestik Bandar Udara Internasional Juanda

Waktu : Januari 2026

Observasi pendahuluan dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi awal pelayanan penumpang *transit* domestik di terminal kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda. Berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan beberapa kondisi yang berkaitan dengan pelayanan penumpang *transit* domestik menuju ruang tunggu.

Hasil observasi pendahuluan menunjukkan bahwa kondisi fasilitas terminal secara umum sudah baik dan mendukung kenyamanan penumpang. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, terutama pada sistem informasi berupa petunjuk arah (*signage*) menuju pelaporan *transit* dan ruang tunggu. Selain itu, penumpang *transit* domestik masih terlihat mengikuti arus penumpang tujuan akhir sehingga berpotensi mengalami kesalahan arah.

Tabel Hasil Observasi Pendahuluan

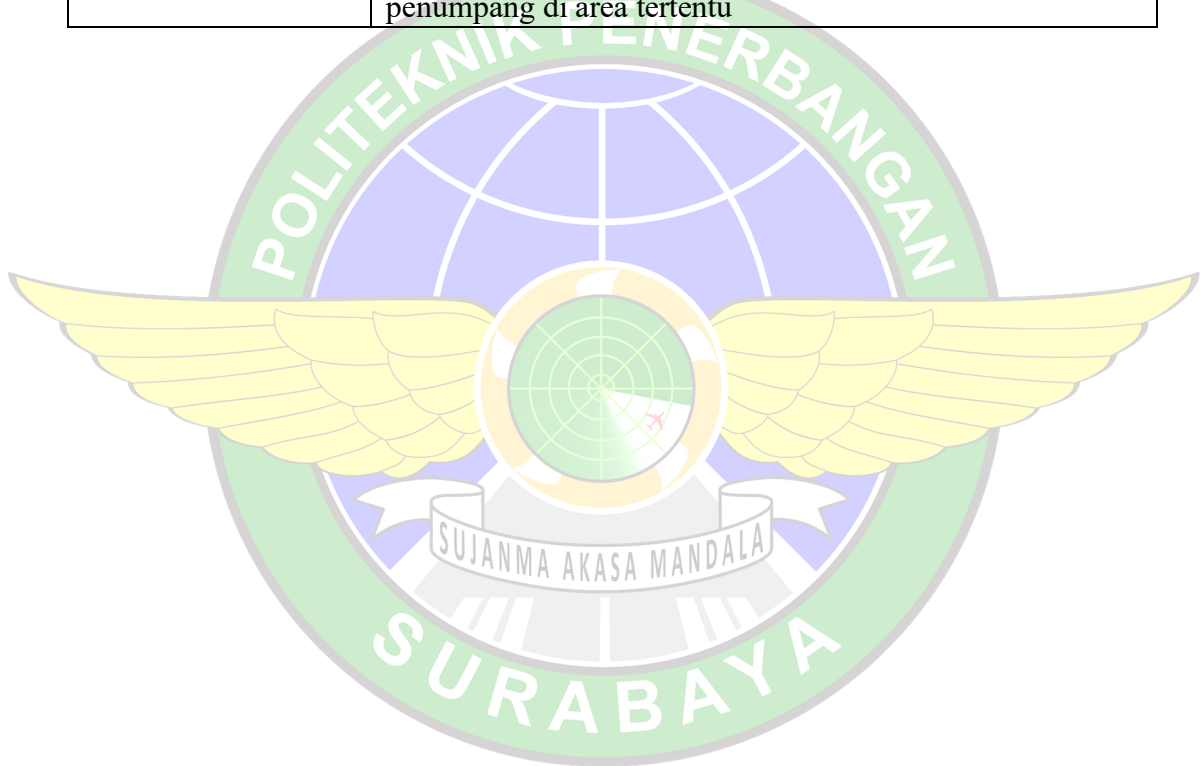
No	Hasil Pengamatan Awal	Kondisi Lapangan
1	<i>Signage</i> menuju jalur <i>transit</i> belum jelas	Tidak terdapat penanda khusus menuju pelaporan <i>transit</i> pada beberapa titik
2	Jalur penumpang <i>transit</i> bercampur dengan penumpang tujuan akhir	Penumpang mengikuti arus keluar terminal
3	Penumpang masih sering bertanya kepada petugas	Banyak penumpang meminta arahan menuju jalur <i>transit</i>
4	Area SCP mengalami antrean pada kondisi ramai	Jumlah jalur pemeriksaan terbatas
5	Informasi <i>transit</i> belum tersebar merata	Tidak semua area memiliki informasi <i>transit</i>

Lampiran F.2 Wawancara Pendahuluan

Wawancara pendahuluan dilakukan secara informal kepada beberapa petugas dan penumpang untuk memperoleh gambaran awal mengenai pelayanan penumpang *transit* domestik.

Hasil Wawancara Pendahuluan

Informan	Hasil Wawancara Pendahuluan
Petugas <i>Ground Handling</i>	Penumpang <i>transit</i> masih sering bertanya mengenai arah menuju pelaporan transit dan ruang tunggu
Penumpang <i>Transit Domestik</i>	Petunjuk arah menuju jalur <i>transit</i> masih kurang jelas
<i>Supervisor</i>	Pada kondisi ramai masih terjadi kepadatan arus penumpang di area tertentu



Lampiran F.3 Dokumentasi Awal

Dokumentasi awal diperoleh saat observasi pendahuluan berlangsung di terminal kedatangan domestik Bandar Udara Internasional Juanda.

Tabel Dokumentasi Awal

No	Keterangan	Foto
1	Foto Area Kedatangan Domestik	
2	Foto Jalur Perpindahan Penumpang Domestik <i>Transit</i>	
3	Foto <i>Signage</i> / Petunjuk Arah	 

4	Foto Area Pelaporan <i>Transit</i>	
5	Foto Area Setelah Melalui SCP	



Lampiran F.4 Hasil Analisis Masalah

Lokasi: Terminal Kedatangan Domestik Bandar Udara Internasional Juanda

Waktu: Observasi Awal: Januari, 2026

No	Permasalahan	Kondisi Lapangan	Dampak
1	<i>Signage</i> menuju jalur <i>transit</i> belum jelas	Tidak terdapat penanda khusus menuju pelaporan <i>transit</i> pada beberapa titik	Penumpang <i>transit</i> mengalami kebingungan arah
2	Jalur penumpang <i>transit</i> bercampur dengan penumpang tujuan akhir	Penumpang mengikuti arus keluar terminal	Berpotensi salah arah
3	Penumpang masih bergantung pada petugas	Banyak penumpang bertanya arah kepada petugas	Mengurangi efisiensi pelayanan
4	Area SCP terbatas saat kondisi ramai	Terjadi antrean pada waktu tertentu	Menghambat pergerakan menuju ruang tunggu
5	Informasi <i>transit</i> belum tersebar merata	Tidak semua titik memiliki informasi <i>transit</i>	Penumpang kurang mandiri dalam mencari arah

Lampiran F.5 Proses Analisis Masalah

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi informasi yang dianggap penting dan berkaitan dengan kualitas pelayanan penumpang *transit* domestik di terminal kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda. Data yang memiliki kesamaan makna kemudian dikelompokkan ke dalam kategori tertentu agar memudahkan proses analisis dan penarikan kesimpulan.

Tabel reduksi data penelitian disajikan sebagai berikut:

Data Mentah	Hasil Reduksi
Penumpang mengatakan masih bingung mencari jalur <i>transit</i>	Kendala pada <i>signage</i>
Petugas membantu memberi arah kepada penumpang	Responsivitas petugas baik
Area SCP mengalami antrean saat ramai	Kendala fasilitas pendukung
Ruang tunggu bersih dan nyaman	Fasilitas fisik memadai

2. Penyajian Data

Setelah proses reduksi data dilakukan, data kemudian disajikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah peneliti dalam memahami hasil penelitian. Penyajian data dilakukan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* dan kendala pelayanan yang ditemukan selama penelitian.

Tabel Penyajian Data Berdasarkan *SERVQUAL*

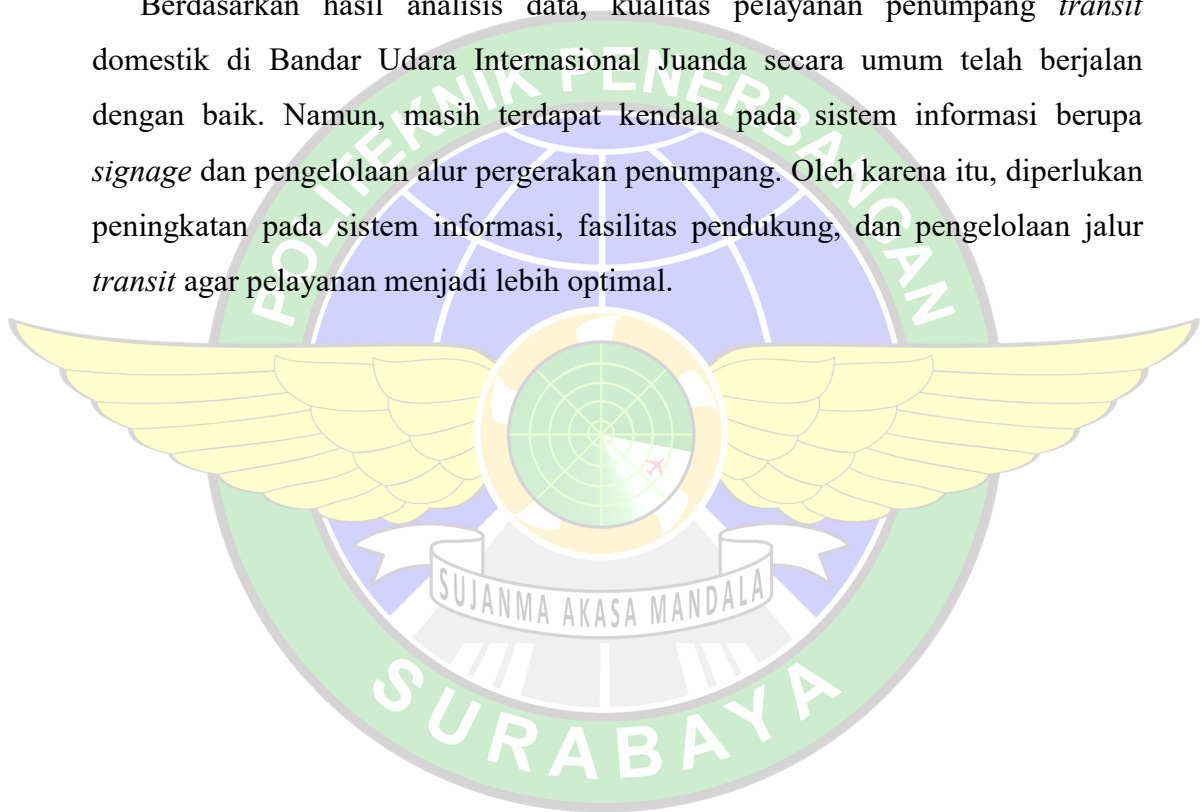
Dimensi <i>SERVQUAL</i>	Hasil Penelitian
<i>Tangible</i>	Fasilitas bersih dan nyaman
<i>Reliability</i>	Pelayanan berjalan sesuai SOP
<i>Responsiveness</i>	Petugas cepat membantu penumpang
<i>Assurance</i>	Informasi diberikan dengan jelas
<i>Empathy</i>	Petugas ramah dan peduli

Kendala Pelayanan

Kendala	Dampak
<i>Signage</i> kurang jelas	Penumpang bingung arah
Jalur bercampur	Penumpang <i>transit</i> salah arah
SCP terbatas	Antrean saat ramai

3. Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, kualitas pelayanan penumpang *transit* domestik di Bandar Udara Internasional Juanda secara umum telah berjalan dengan baik. Namun, masih terdapat kendala pada sistem informasi berupa *signage* dan pengelolaan alur pergerakan penumpang. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada sistem informasi, fasilitas pendukung, dan pengelolaan jalur *transit* agar pelayanan menjadi lebih optimal.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



AHMAD ZAM ZAM MULYA, lahir di Kabupaten Gowa pada tanggal 28 Mei 2001. Anak pertama dari tiga bersaudara, pasangan Bapak Mulyono dan Ibu HJ. Nurbaya DG. Rannu. Bertempat tinggal di JL. Katimbang RT 001/RW 005, Kelurahan Katimbang, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi

Selatan. Mulai pendidikan di SDN Sipala 2 Makassar pada Tahun 2006 sampai 2013. Melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 30 Makassar pada Tahun 2013 dan lulus pada Tahun 2016. Melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 18 Makassar pada Tahun 2017 dan lulus pada Tahun 2019. Selanjutnya pada Tahun 2023 diterima sebagai taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya pada Program Studi DIII Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX sampai dengan saat ini. Selama mengikuti Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya, peneliti telah mendapat kesempatan melaksanakan *On The Job Training* selama dua kali, peneliti melakukan *On The Job Training* pertama di PT. Lion Group Bandar Udara Internasional Juanda dan melakukan *On The Job Training* kedua di Bandar Udara Internasional Juanda.

CEK PLAGIARISME



Page 2 of 161 - Integrity Overview

Submission ID trn:old::3618:141465912

30% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

- 21% Internet sources
- 14% Publications
- 26% Submitted works (Student Papers)

