



**ANALISA BAGGAGE TRACKING SYSTEM DENGAN *QUALITY*
OF EXPERIENCE DI BANDARA SOEKARNO HATTA**

T E S I S

**Diajukan sebagai Salah Satu untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Teknik Elektro**

OLEH
VIARA
FITERANITA
55419120012

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM MAGISTER TEKNIK ELEKTRO

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2023

ABSTRAK

Baggage tracking system merupakan fasilitas yang dimiliki oleh pesawat udara dan bandar udara untuk mengangkut bagasi penumpang dari terminal keberangkatan sampai terminal kedatangan. Seiring dengan teknologi yang berkembang secara pesat, *baggage tracking system* membutuhkan teknologi yang lebih untuk meningkatkan layanan yang telah tersedia di Bandar Udara, *Baggage tracking system* memiliki peran yang penting dalam menjaga keamanan dan kenyamanan penumpang menggunakan transportasi udara.

Berdasarkan penilaian kualitas sistem yang telah dialami oleh penumpang, sehingga dapat meningkatkan sistem yang sudah diterapkan pada Bandar Udara. K Kualitas sistem digunakan sebagai acuan rekomendasi perbaikan dalam peningkatan pelayanan. Metode pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Of Experience* untuk mengukur kualitas pelayanan yang terjadi pada Baggage tracking System di Bandara Soekarno Hatta yang akan dijadikan acuan untuk memperbaiki sistem pelacakan bagasi yang ada saat ini.

Kata kunci : *Baggage Tracking, Quality Of Experience*

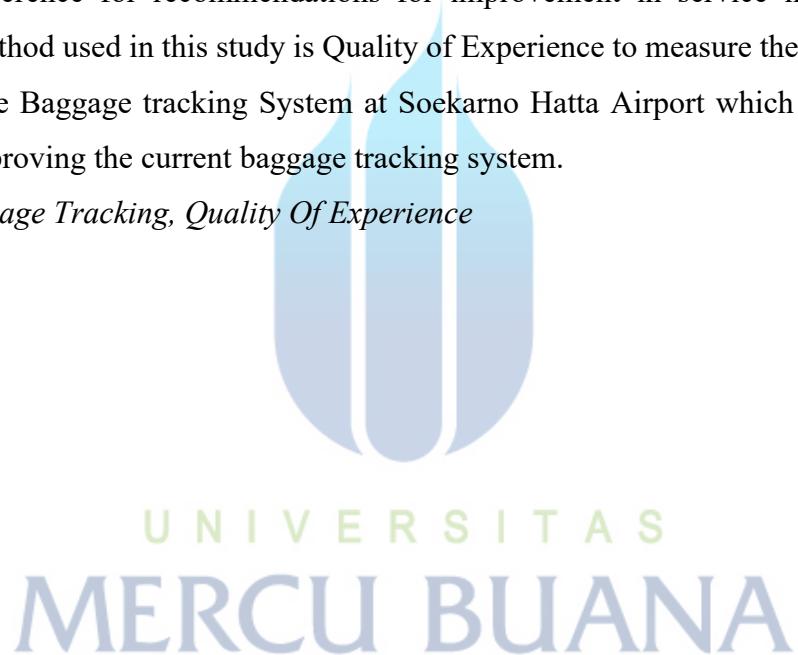


ABSTRACT

Baggage tracking system is a facility owned by airplanes and airports to transport passenger baggage from the departure terminal to the arrival terminal. Along with rapidly developing technology, the baggage tracking system requires more technology to improve the services available at airports. Baggage tracking systems have an important role in maintaining the safety and comfort of passengers using air transportation.

Based on the assessment of the quality of the system that has been experienced by passengers, so that it can improve the system that has been implemented at the airport. The quality of the system is used as a reference for recommendations for improvement in service improvement. The measurement method used in this study is Quality of Experience to measure the quality of service that occurs in the Baggage tracking System at Soekarno Hatta Airport which will be used as a reference for improving the current baggage tracking system.

Keyword : *Baggage Tracking, Quality Of Experience*



PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisa *baggage tracking system* dengan *Quality of Experience*
di Bandar Udara Soekarno Hatta

Nama : Viara Fiteranita

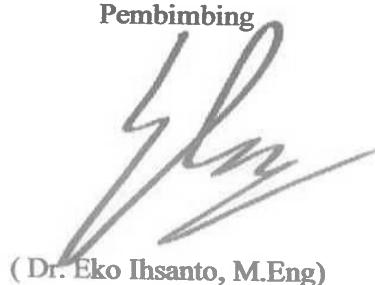
NIM : 55419120012

Program Studi : Magister Teknik Elektro

Tanggal : 20 Maret 2023

Mengesahkan

Pembimbing



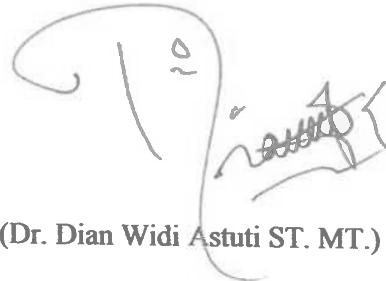
(Dr. Eko Ihsanto, M.Eng)

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

Ketua Program Studi



(Dr. Dian Widi Astuti ST, MT.)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Viara Fiteranita

NIM : 55419120012

Program Studi : Magister Teknik Elektro

Dengan judul ‘Analisa *baggage tracking system* dengan *Quality of Experience* di Bandar Udara Soekarno Hatta’ telah dilakukan pengecekan similarity dengan system Turnitin pada tanggal 03 April 2023 dengan didapatkan nilai persentase sebesar 11 %

Jakarta, 03 April 2023

Admininstrasi Turnitin



Miyono , S.Kom

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Analisa *baggage tracking system* dengan *Quality of Experience*
di Bandar Udara Soekarno Hatta

Nama : Viara Fiteranita

NIM : 55419120012

Program Studi : Magister Teknik Elektro

Tanggal : 31 Maret 2023

Merupakan hasil studi Pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Elektro Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 31 Maret 2023



Viara Fiteranita

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT, yang memberikan Kesehatan , kelancaran sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis dengan judul : **Analisa *baggage tracking system* dengan *Quality of Experience* di Bandar Udara Soekarno Hatta.** Penulisan tesis ini ditujukan sebagai syarat untuk memperoleh dan mendapatkan gelar Magister Teknik Elektro pada program Pascasarjana di Univesitas Mercu Buana.

Dalam penyelesaian tesis ini tentunya masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis. Terima kasih penulis ucapkan untuk Dr. Eko Ihsanto, M.Eng. selaku dosen pembimbing yang selalu mengarahkan penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Semoga dengan diselesaiannya tesis ini dapat memberikan manfaat khususnya di dunia Pendidikan baik untuk diri sendiri maupun orang lain.

Jakarta, 31 Maret 2023



Viara Fiteranita

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang dengan Karunia dan Rahmat-Nya sehingga dapat terselesaikan pembuatan tesis ini dengan baik. Shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang merupakan suritauladan bagi seluruh umat.

Selama proses penulisan tugas akhir ini, banyak dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Eko Ihsanto, M.Eng selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan bimbingan serta masukan kritik dan saran kepada penulis selama penggerjaan tesis ini.
2. Bapak Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT dan Ibu Dr. Dian Widi Astuti sebagai Dekan Fakultas Teknik dan Kepala Program Studi Magister Teknik Elektro, dan seluruh Dosen Pasca Sarjana Teknik Elektro Universitas Mercu Buana.
3. Bapakku tercinta Drs. Moh Mahlul, S.pd yang selalu memberikan support saya untuk menyelesaikan tesis ini, dan Ibu yang sangat saya sayangi Nur Cholidah yang tidak putus mendoakan saya selama proses penulisan tesis ini.

Semoga Allah S.W.T memberikan rahmat dan memberkahi segala yang telah kita lakukan. tesis ini ditulis dengan segala keterbatasan wawasan dan pikiran penulis. Kritik dan saran sangat diharapkan sebagai masukan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga tugas akhir ini berguna bagi semua kalangan bidang pendidikan

DAFTAR ISI

JUDUL.....	I
ABSTRAK.....	II
ABSTRACT.....	III
PENGESAHAN TESIS.....	IV
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	V
PERNYATAAN.....	VI
KATA PENGANTAR	VII
UCAPAN TERIMA KASIH	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. RUMUSAN MASALAH.....	3
1.3. TUJUAN PENELITIAN.....	3
1.4. BATASAN PENELITIAN	3
1.5. MANFAAT PENELITIAN	3
BAB II.....	4
LANDASAN TEORI	4
2.1. <i>BAGGAGE TRACKING SYSTEM</i>	4
2.2. <i>QUALITY OF EXPERIENCE (QoE)</i>	7
2.3. UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS.....	9
2.4. PENELITIAN TERKAIT	11
BAB III	14
METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1. DIAGRAM ALUR PENELITIAN	14
3.2. INDIKATOR VARIABEL PENELITIAN	16
3.3. POPULASI PENELITIAN.....	15
3.4. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	16
BAB IV	17
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	17
4.1. HASIL PENELITIAN.....	17
4.1.1. <i>Identifikasi Ruang Lingkup Sistem</i>	17
4.1.2. <i>Profil Responden</i>	17
4.2. HASIL UJI VALIDITAS DAN REALIABILITAS.....	19
4.3. ANALISIS STATISTIKA DESKRIPTIF	22
4.2.1. <i>Deskripsi Variabel Penelitian</i>	23
BAB V	29

KESIMPULAN.....	29
5.1. KESIMPULAN	29
DAFTAR PUSTAKA.....	30
LAMPIRAN 1 TABEL R PRODUCT MOMENT.....	31
LAMPIRAN 2. KUESIONER.....	35



DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Kriteria tingkat reabilitas	9
Tabel 2 2 Penelitian terkait	12
Tabel 3 1 Indikator variable penelitian	14
Tabel 4 1 Korelasi variable X (Efektivitas)	19
Tabel 4 2 Korelasi Variable Y (Harapan Utama Penumpang)	20
Tabel 4 3 Uji Validitas	21
Tabel 4 4 Uji Reabilitas	21
Tabel 4 5 Penentuan Kategori Skor Berdasarkan Jawaban Responden.....	22
Tabel 4 6 Persentase Jawaban Responden Variabel Efektifitas (X)	25



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Alur Proses Baggage Handling	5
Gambar 2 2 Dimensi Kualitas.....	7
Gambar 2 3 Rating Scale	8
Gambar 2 4 Report SITA 2015, Diakses Januari 2021.....	11
Gambar 3 1 Diagram Alur Penelitian	15
Gambar 4 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	18
Gambar 4 2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	18

