



Pengaruh Sistem Web Check-In Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

Riza Prilia Mayasopa

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : 191009449@students.sttkd.ac.id

Annike Resty Putrie

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email: annike.resty@sttkd.ac.id

Korespondensi penulis: 191009449@students.sttkd.ac.id

Abstract, *The existence of a web check-in system facility provided by Citilink airline is one of the company's efforts to reduce complaints from passengers during the check-in process. Where many passengers have to stand for a long time to queue at the check-in counter. So that passengers feel tired and inefficient in the use of time. The purpose of this study is to obtain information about the effect of the web check-in system on Citilink airline passenger satisfaction at Abdulrachman Saleh Airport Malang in April - July 2023. In this study using quantitative research methods. In this study, primary data were used in the form of questionnaires distributed to Citilink airline passengers at Abdulrachman Saleh Airport, Malang with a total of 100 respondents. Secondary data was obtained from documentation in the form of data related to thesis preparation and literature study in the form of looking at previous guidelines. In analyzing the data, the instruments used are validity test, reliability test, normality test, simple linear regression test, T test and coefficient of determination test (R²). From the data analysis that has been done, it shows that the web check-in system has a positive and significant effect on Citilink airline passenger satisfaction at Abdulrachman Saleh Airport, Malang. Based on the results of the R square (R²) determination test, it can be concluded that the web check-in system has a 70.6% effect on Citilink airline passenger satisfaction at Abdulrachman Saleh Airport, Malang. While 29.4% of passenger satisfaction is influenced by other variables not examined. The simple linear regression test produces a constant value of 9.296 which is the consistency value of the passenger satisfaction variable (Y). Then the t test (partial) produces a significant value of 0.000 > 0.05 with a t count > t table (15.228 > 1.66055). The value obtained from the results of hypothesis testing shows that H₀ is rejected and H_a is accepted.*

Keywords: *Web Check-in System, passenger satisfaction*

Abstrak, Adanya fasilitas sistem web check-in yang disediakan oleh maskapai Citilink merupakan salah satu upaya perusahaan untuk mengurangi keluhan dari penumpang pada saat melakukan proses check-in. Dimana banyak penumpang yang harus berdiri lama untuk mengantre pada check-in counter. Sehingga penumpang merasa kelelahan dan tidak efisien dalam penggunaan waktu. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendapatkan informasi tentang pengaruh sistem web check-in terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang pada bulan April - Juli tahun 2023. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang berupa kuesioner yang disebarkan kepada penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dengan jumlah 100 responden, data sekunder diperoleh dari

dokumentasi yang berupa data terkait dengan penyusunan skripsi dan studi pustaka berupa melihat pada pedoman terdahulu. Dalam menganalisis data instrumen yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji regresi linier sederhana, uji T dan uji koefisien determinasi (R^2). Dari analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem web check-in mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Berdasarkan hasil uji determinasi R square (R^2) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem web check-in memiliki pengaruh 70,6% terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Sedangkan 29,4% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Uji regresi linier sederhana menghasilkan nilai konstanta sebesar 9,296 yang merupakan nilai konsistensi dari variabel kepuasan penumpang (Y). Kemudian pada uji t (parsial) menghasilkan nilai signifikan $0,000 > 0,05$ dengan nilai t hitung $> t$ tabel ($15,228 > 1,66055$). Nilai yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata kunci: Sistem Web Check-in, kepuasan penumpang.

PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan dan tuntutan konsumen, server web tidak berhenti berkembang dengan hanya berfungsi untuk mengirimkan file-file HTML yang isinya status belaka, namun server web masa kini juga dapat mengirim informasi yang sifatnya dinamis, berubah-ubah sesuai kondisi dan permintaan pengguna. Sekarang orang bisa membangun aplikasi web untuk mengedit file, memasukkan data, membaca informasi dari server database, mengirim e-mail dan bahkan menjadi sebuah “ alat registrasi ” di mana pengguna bisa menyelesaikan suatu proses registrasi secara online lewat web (Ibrahim, 2011).

Pada dasarnya kualitas website merupakan konsep terpenting dalam perusahaan karena persepsi pelanggan terhadap kualitas situs web dapat memberikan kepuasan (Bai et al dalam Pratama, 2008). Hal tersebut memacu perusahaan di dunia untuk terus meningkatkan kualitas websitenya. Dalam hal ini persaingan antara satu maskapai dengan maskapai lainnya tidak dapat dihindari, baik penerbangan domestik maupun penerbangan internasional, semuanya saling bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk para konsumen.

Termasuk maskapai Citilink yang saat ini terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Maskapai Citilink saat ini telah memanfaatkan salah satu cara maskapai Citilink untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk para konsumen adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi digital, seperti dalam penerapan sistem web check-in terutama penerapan dalam sistem check-in online. Maskapai Citilink saat ini telah menerapkan 5 jenis sistem check-in yaitu, check-in konvensional, online atau web check-in, mobile check-in, self baggage drop dan self check-in. Sistem check-in konvensional yaitu check-in melalui counter yang dilayani oleh sumber daya manusia. Sistem ini masih memiliki kekurangan seperti terdapat antrian yang panjang di Check-in Counter. Untuk online atau web check-in dan mobile check-in memiliki persamaan sistematis check-in, namun terdapat perbedaan yaitu online atau web check-in menggunakan browser dan mobile check-in menggunakan aplikasi yang terdapat pada Google Play Store maupun Appstore. Self baggage drop adalah suatu fasilitas/tempat yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur

dalam check-in termasuk baggage drop yang menggunakan mesin. Sedangkan sistem online web check-in adalah suatu fasilitas/sistem dari maskapai Citilink agar memudahkan penumpang dalam check-in secara praktis tidak perlu mengantri dan berkerumun di counter yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan pelayanan yang menggunakan suatu layanan yang tidak termasuk baggage drop (www.citilink.co.id, 2023).

Sistem web check-in ini memiliki prosedur yang sangat mudah, dengan hanya memasukkan kode konfirmasi atau nomor e-ticket, kemudian memasukkan nama belakang penumpang dan muncul setelah itu boarding pass penumpang setelah itu bisa dicetak atau di screenshot agar mudah dalam menunjukkan kepada petugas gate. Dikarenakan prosedur check-in yang mudah, terdapat 83% penumpang lebih memilih 2 sistem web check-in (IATA Global Passenger Survey, 2014).

Untuk saat ini sistem web check-in di Indonesia hanya bisa digunakan untuk para penumpang yang tidak membawa bagasi dan yang bukan termasuk Special Pax maupun ibu hamil. Hal yang kurang menyenangkan bagi penumpang adalah dimana penumpang harus menunggu antrian yang panjang saat akan melakukan check-in sehingga banyak penumpang yang kelelahan karena berdiri lama. Berdasarkan penelitian terdahulu Syafi'I dan Ulfa (2021) disampaikan bahwa fasilitas check-in online memberikan dampak positif seperti efisiensi waktu, menambah rasa kepuasan dan ada rasa kemauan untuk membeli jasa kembali terhadap maskapai Citilink karena adanya kemudahan dari sistem web check-in ini. Kemudahan dari sistem web check-in ini salah satunya dapat dilakukan oleh penumpang sambil bersantai di ruang tunggu sehingga tidak menimbulkan kerumunan dan antrian yang panjang. Dampak lainnya dari penggunaan web check-in yaitu sebagai upaya untuk mengurangi penggunaan kertas pada saat ini yang berguna untuk mendukung program Go Green dimana salah satu dari program ini yaitu mengurangi penebangan hutan (Cahyadi, 2016).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Sistem Web Check-In terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang”, untuk mengetahui seberapa berpengaruh sistem ini terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Web Check-in

a. Sistem Web

Sejalan dengan perkembangan dan tuntutan pengguna, server web tidak berhenti berkembang dengan hanya berfungsi untuk mengirimkan file-file HTML yang isinya status belaka, namun server web masa kini juga dapat mengirim informasi yang sifatnya dinamis, berubah-ubah sesuai kondisi dan permintaan pengguna. Sekarang orang bisa membangun aplikasi web untuk mengedit file, memasukkan data, membaca informasi dari server database, mengirim e-mail dan bahkan menjadi sebuah “alat registrasi” dimana pengguna

bisa menyelesaikan suatu proses registrasi secara online menggunakan situs web (Ibrahim, 2011).

b. Check-in online

Check-in merupakan sebuah proses registrasi bagi penumpang di konter maskapai yang terdapat di bandara. Dengan perkembangan teknologi, check-in tidak hanya bisa dilakukan di bandara, tetapi bisa dilakukan dari mana saja asalkan alat yang digunakan terhubung dengan koneksi internet. Check-in yang mengandalkan koneksi internet ini biasa disebut dengan web check-in atau online check-in. Selain itu, dalam web check-in juga bisa mengajukan beberapa permintaan ke pihak maskapai seperti permintaan bassinet untuk bayi, pendaftaran bagasi, juga pemilihan nomor kursi penumpang jika memungkinkan, beberapa maskapai ada biaya tambahan untuk pemilihan kursi. Tidak berbeda dengan proses check-in di bandara, web check-in juga membutuhkan dokumen pendukung seperti tiket, KTP, juga paspor dan visa jika penumpang akan menempuh perjalanan ke luar negeri. Perbedaannya adalah, saat melakukan web check-in, penumpang juga bisa mencetak boarding pass sendiri (www.citilink.co.id, 2023).

Kepuasan Penumpang

Dalam penelitian ini penumpang yang dimaksud adalah penumpang di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Menurut Kotler (2005) kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan hasil/prestasi produk yang dipikirkan terhadap kinerja/hasil produk yang diharapkan. Contohnya dalam penelitian ini, jika kinerja sistem web check-in ini memenuhi harapan, maka dari itu pelanggan akan merasa puas.

Indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2015) yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
- 2) Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
- 3) Kesiediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Jadi berdasarkan penjelasan diatas, kepuasan secara umum adalah suatu kondisi di mana keinginan, harapan dipenuhi serta dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan dengan kinerja yang dicapai, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui harapan penumpang agar harapan tersebut dapat dipenuhi oleh perusahaan.

Penumpang

Menurut Permenhub No.30 tahun 2021, penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam Tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (boarding pass). Kemudian menurut UU No.22 tahun 2009 pasal 1 ayat 25 yang dimaksud dengan penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan dengan mengikatkan diri setelah membayar dengan uang untuk mendapatkan tiket angkutan umum sebagai kontraprestasi dalam perjanjian pengangkutan, maka seseorang telah sah sebagai penumpang angkutan. Sedangkan menurut (Yoeti, 1999) penumpang adalah

pembeli produk dan jasa pada suatu perusahaan adalah pelanggan perusahaan barang dan jasa mereka dapat berupa seseorang atau individu dan dapat pula sebagai suatu perusahaan.

Maskapai Citilink

Sejak 2011, PT Citilink Indonesia telah menjadi maskapai penerbangan dengan pertumbuhan tercepat. Ketika mengambil A320 pertama PT Citilink Indonesia merupakan rencana ekspansi PT Garuda Indonesia agar dapat cepat lebih aktif bersaing dengan maskapai penerbangan di segmen budget traveller. Perusahaan ini didirikan setelah disetujui saham Citilink Indonesia 67% dimiliki oleh PT Garuda Indonesia (persero) dan PT Aerowisata memiliki 33% saham (www.citilink.co.id, 2023). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU PT Citilink Indonesia beroperasi dengan AOC (Agent Of Change) Garuda dan menggunakan penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya, sesuai dengan Akta NO. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% milik Garuda Indonesia dan 5,7 % milik Aerowisata (www.citilink.co.id, 2023).

Bandar Udara

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 tentang Penerbangan Tahun 2019, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

Bandar udara Abdulrachman Saleh merupakan bandar udara yang terletak di Jl. Komodor Udara Abdulrachman Saleh, Pakis, Kabupaten Malang, Jawa Timur, atau 17 km arah timur dari pusat Kota Malang. Dengan lokasi (ARP) 7.55.35LS/112.42.49BT. Memiliki kode ICAO WARA (dahulu WIAS) dan kode IATA MLG. Bandara Abdulrachman Saleh memiliki dua landasan pacu yang pertama untuk pesawat-pesawat kecil seperti Hercules C-130 dengan panjang 1.500 m, dan yang kedua kepada macam pesawat besar seperti Boeing 737 dengan panjang 2.300 m berdasarkan (Dirjen Perhubungan Udara).

Posisi Pangkalan Udara Abdulrachman Saleh begitu terjamin karena dikelilingi oleh benteng dunia dan berada di kaki gunung, ini menyebabkan Pangkalan Udara Abdulrachman Saleh tidak tampak begitu jelas di udara sehingga bila berada pesawat musuh melewati jalur udara di atasnya Pangkalan Udara ini akan tertutup oleh kabut. Ini merupakan posisi yang paling strategis kepada pertahanan militer tersebut yang juga dijadikan argumen Belanda memilih Kecamatan Pakis, Kabupaten Malang. Pemerintah Belanda pada waktu itu sengaja menciptakan landasan pacu cukup panjang, sehingga bisa dipergunakan kepada landing dan take off pesawat-pesawat berjenis lebar seperti pesawat Bomber, Glynmartin, Fokker, dan Jagers (Angkasa Pura 1, 2023).

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan (Sugiyono, 2017). Alasan mengapa penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dikarenakan peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh sistem web check-in terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang berupa data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data yang diangkakan (scoring) (Sugiyono, 2017).

Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat - syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian (Martono, 2010). Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh penumpang maskapai Citilink yang ada di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang pada periode bulan April - bulan Juli tahun 2023 dengan jumlah rata-rata 7.056 orang.

Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti (Martono, 2010). Penelitian ini menggunakan probability sampling dengan tehnik simple random karena menurut (Sugiyono, 2017) pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sampel pada penelitian ini yaitu penumpang maskapai Citilink yang dipilih sesuai kriteria untuk dilakukan penelitian. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin.

Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) kuesioner adalah sebuah alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis, yang bertujuan untuk mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi atau melalui pos. Sedangkan menurut (Nazir, 2003) kuesioner merupakan seperangkat pertanyaan yang secara logika berkorelasi dengan permasalahan penelitian. Setiap pertanyaan merupakan jawaban yang punya makna untuk menguji hipotesis.

2. Studi Literatur

Untuk keperluan studi literatur, penulis mencari referensi dari berbagai buku, jurnal, dan literatur lain terkait dengan masalah dalam penelitian ini untuk menjadi kajian pustaka.

Teknik Analisis Data

1. Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengatur sejauh mana tingkat validitas suatu kuesioner. Validitas merupakan ketepatan antara data yang sesungguhnya sesuai dengan obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh penulis. Dalam penelitian ini uji validitas digunakan untuk mengkorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan skor total. Apabila ada skor yang tidak memenuhi syarat, maka penelitian tidak dilanjutkan. Menurut Sugiyono (2017) syarat yang harus ada pada uji validitas:

- 1) Jika koefisien korelasi $r \geq 0,30$ maka data pernyataan dinyatakan valid.
- 2) Jika koefisien korelasi $r \leq 0,30$ maka data pernyataan dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban responden terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS 26.0 memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic (α) cronbach alpha. Suatu Variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai $\alpha > 0,60$ (Ghozali, 2012).

2. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2012) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen memiliki kontribusi atau tidak. Model regresi yang baik adalah dimana data distribusi normal atau mendekati normal.

3. Uji Regresi Linier Sederhana

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa Regresi Linier Sederhana bertujuan untuk mempelajari hubungan linier antara dua variabel. Fungsi analisis regresi yaitu untuk meramalkan pengaruh variabel prediktor terhadap variable kriterium atau untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara variable bebas (X) dengan sebuah variable terkait (Y). Analisis regresi linear sederhana terdiri dari satu variabel bebas (predictor) dan satu variabel terikat (respon) .

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah sebuah proses untuk melakukan evaluasi kekuatan bukti dari sampel, dan memberikan dasar untuk membuat keputusan terkait dengan populasinya. Tujuan uji hipotesis adalah untuk memutuskan apakah hipotesis yang diuji ditolak atau diterima. Uji hipotesis merupakan bagian dari statistik inferensial yang bertujuan untuk menarik kesimpulan mengenai suatu populasi berdasarkan data yang diperoleh dari sampel populasi tersebut. Untuk mempermudah dalam menganalisis data, semua data diolah dalam program aplikasi SPSS versi 26.

a. Uji T (Uji Signifikansi Parsial)

Uji T dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Adapun kriteria dalam pengambilan keputusan Uji T menurut Sugiyono (2017) sebagai berikut:

1) Membandingkan nilai t hitung dan t tabel

Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka terdapat pengaruh secara parsial pada variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan jika nilai t hitung $<$ t table maka tidak terdapat pengaruh secara parsial pada variabel bebas terhadap variabel terikat.

2) Membandingkan nilai signifikansi pada tabel output coefficients

Jika nilai signifikansi (2 tailed) $<$ 0,05, artinya terdapat pengaruh secara parsial pada variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan jika nilai signifikansi (2 tailed)

> 0,05, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial pada variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel (Ghozali, 2012). Nilai koefisien dari determinasi menunjukkan persentase variasi nilai variabel yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan. Uji determinasi dilakukan untuk melihat besarnya pengaruh sistem web check-in terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

Hasil Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengatur sejauh mana tingkat validitas suatu kuesioner. Validitas merupakan ketepatan antara data yang sesungguhnya sesuai dengan obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh penulis. Dalam penelitian ini uji validitas digunakan untuk mengkorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan skor total. Apabila ada skor yang tidak memenuhi syarat, maka penelitian tidak dilanjutkan atau pertanyaan digugurkan. Menurut Sugiyono (2017) syarat yang harus ada pada uji validitas:

- Jika koefisien korelasi $r \geq 0,30$ maka data pernyataan dinyatakan valid.
- Jika koefisien korelasi $r \leq 0,30$ maka data pernyataan dinyatakan tidak valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel (X)

Sistem Web <i>Check-in</i> (X)			
Pernyataan Butir	Nilai Korelasi	Nilai Sig.	Keterangan
1	.807**	,000	Valid
2	.794**	,000	Valid
3	.776**	,000	Valid
4	.887**	,000	Valid
5	.854**	,000	Valid
6	.869**	,000	Valid
7	.881**	,000	Valid
8	.581**	,000	Valid
9	.823**	,000	Valid
10	.858**	,000	Valid
11	.798**	,000	Valid
12	.895**	,000	Valid
13	.859**	,000	Valid
14	.519**	,000	Valid
15	.566**	,000	Valid

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2023

Sesuai Dengan tabel diatas menunjukkan hasil uji validitas yang telah diuji, hal ini digunakan untuk menguji semua pernyataan pada Variabel Sistem Web *Check-in* (X). Sesuai dengan hasil tersebut bahwa nilai koefisien korelasi $r \geq 0,30$ maka data pernyataan dinyatakan valid. Sehingga dapat dikatakan layak untuk mewakili variabel penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel (Y)

Kepuasan Penumpang (Y)			
Pernyataan Butir	Nilai Korelasi	Nilai Sig.	Keterangan
1	.824**	,000	Valid
2	.844**	,000	Valid
3	.836**	,000	Valid
4	.833**	,000	Valid
5	.869**	,000	Valid
6	.820**	,000	Valid
7	.830**	,000	Valid
8	.802**	,000	Valid
9	.837**	,000	Valid
10	.814**	,000	Valid
11	.831**	,000	Valid
12	.833**	,000	Valid
13	.698**	,000	Valid
14	.656**	,000	Valid
15	.659**	,000	Valid

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2023

Sesuai Dengan tabel diatas menunjukkan hasil uji validitas yang telah diuji, hal ini digunakan untuk menguji semua pernyataan pada variabel Kepuasan Penumpang (Y). Sesuai dengan hasil tersebut bahwa nilai koefisien korelasi $r \geq 0,30$ maka data pernyataan dinyatakan valid. Sehingga dapat dikatakan layak untuk mewakili variabel penelitian.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Sistem Web <i>Check-in</i> (X)	0,953	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,955	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2023

Data dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil dari uji reliabilitas memperoleh nilai *cronbach's alpha* pada variabel sistem web *check-in* (X) sebesar 0,953, sedangkan pada variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,955. Hasil nilai tersebut $a \geq 0,6$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pada penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk mengambil data penelitian.

Hasil Uji Normalitas

Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas yaitu jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal. Sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.92460432
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.072
	Positive	.072
	Negative	-.044
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2023

Pada tabel diatas memberikan hasil bahwa nilai signifikansi 0,200, $0,200 > 0,05$, artinya yaitu nilai residual berdistribusi secara normal.

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.296	3.392		2.740	.007
Sistem Web Check-in	.838	.055	.840	15.338	.000

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2023

Pada tabel “*Coefficients*” memberikan informasi tentang persamaan regresi dan ada tidaknya pengaruh variabel sistem web *check-in* secara parsial terhadap variabel (Y).

- Nilai konstanta (α) sebesar 9,296 dengan tanda positif menyatakan bahwa apabila variabel sistem web *check-in* dianggap konstan maka nilai (Y) adalah 9,296 atau tidak mengalami perubahan.
- Koefisien regresi sebesar 0,838. Artinya jika ada Sistem web *check-in* (X) mengalami peningkatan sebesar 1% (satu persen), maka nilai kepuasan penumpang (Y) meningkat sebesar 0,838 dan bernilai positif. Sehingga sistem web *check-in* berpengaruh positif

terhadap kepuasan penumpang. Artinya jika ada sistem web *check-in*, maka kepuasan penumpang akan meningkat.

Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji T (Uji Signifikansi Parsial)

Tabel 6. Hasil Uji T (Parsial)

Variabel	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
(Constant)		2.740	.007
Sistem Web Check-in	.840	15.338	.000

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2023

Signifikansi variabel sistem web *check-in* (X) adalah 0,000, dimana $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh secara parsial dari variabel sistem web *check-in* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Kemudian dalam membandingkan t hitung dan t tabel, diketahui sebagai berikut:

$$T \text{ hitung (X)} = 15,338$$

$$T \text{ tabel} = 1,66055$$

Nilai t hitung (X) > t tabel, artinya terdapat pengaruh secara parsial dari variabel sistem web *check-in* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Untuk rumusan masalah 1, berdasarkan tabel *Coefficients* diatas diketahui bahwa kriteria dalam uji hipotesis secara parsial dapat disimpulkan bahwa nilai sig (X) adalah 0,000. $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh secara parsial dari variabel sistem web *check-in* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Untuk uji T nya, variabel (X) mempunyai nilai t hitung 15,338 dan t tabel = 1,66055 artinya nilai t hitung > t tabel ($15,228 > 1,66055$), artinya untuk hipotesisnya, H_0 ditolak, H_a diterima.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.840 ^a	.706	.703	5.955

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2023

$$KD = r^2 \times 100\% = 0,706 \times 100\% = 70,6\%$$

Jadi besar pengaruh sistem web *check-in* terhadap kepuasan penumpang adalah 70,6%. Sisanya $100\% - 70,6\% = 29,4\%$ yang artinya pengaruh variabel sistem web *check-in* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 70,6% dan 29,4% variabel sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Sistem Web Check-In terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa nilai konstanta (α) sebesar 9,296 dengan tanda positif menyatakan bahwa apabila variabel sistem web *check-in* dianggap konstan maka nilai (Y) adalah 9,296 atau tidak mengalami perubahan, dan nilai koefisien sebesar 0,838. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa nilai sig (X) adalah 0,000. $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh secara parsial dari variabel sistem web *check-in* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Kemudian variabel (X) mempunyai nilai t hitung 15,338 dan t tabel 1,66055 artinya nilai t hitung $>$ t tabel ($15,228 > 1,66055$), artinya untuk hipotesisnya, H_0 ditolak, H_a diterima.

2. Hasil Uji Hipotesis pada Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada Uji Koefisien Determinasi (R^2) bahwa besarnya R Square senilai 0,706. Oleh karena itu, variabel bebas dapat digunakan untuk menjelaskan variabel terikat yaitu Kepuasan Penumpang (Y). Kemudian besar pengaruh sistem web *check-in* terhadap kepuasan penumpang adalah 70,6%. Sisanya ($100\% - 70,6\% = 29,4\%$) yang artinya pengaruh variabel sistem web *check-in* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 70,6% dan 29,4% variabel sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

3. Dampak Signifikan bagi Maskapai Citilink dan Penumpang/ Pelanggan Maskapai Citilink dengan Adanya Fasilitas Sistem Web *Check-in*

Proses peningkatan pelayanan Maskapai Citilink dengan adanya fasilitas sistem web *check-in* yang disediakan oleh maskapai Citilink merupakan salah satu upaya perusahaan untuk mengurangi keluhan dari penumpang pada saat melakukan proses *check-in*. Dimana banyak penumpang yang harus berdiri lama untuk mengantre pada *check-in counter*. Sehingga penumpang merasa kelelahan dan tidak efisien dalam penggunaan waktu. Fasilitas *check-in online* memberikan dampak positif seperti efisiensi waktu, menambah rasa kepuasan dan ada rasa kemauan untuk membeli jasa kembali terhadap maskapai Citilink karena adanya kemudahan dari sistem web *check-in* ini. Kemudahan dari sistem web *check-in* ini salah satunya dapat dilakukan oleh penumpang sambil bersantai di ruang tunggu sehingga tidak menimbulkan kerumunan dan antrian yang panjang. Namun proses sistem web *check-in* ini tidak dapat dilakukan oleh penumpang yang membawa bagasi atau penumpang yang termasuk dalam kategori *Special Pax*. Dampak lainnya dari penggunaan sistem web *check-in* yaitu sebagai upaya untuk mengurangi penggunaan kertas pada saat ini yang berguna untuk mendukung program *Go Green* dimana salah satu dari program

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden, kemudian data tersebut dianalisis melalui proses pengolahan data pengujian hipotesis oleh

program SPSS versi 26 serta pembahasan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem web check-in mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Berdasarkan hasil uji determinasi R square (R²) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem web check-in memiliki pengaruh 70,6% terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Sedangkan 29,4% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Nilai yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima.

Saran

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan PT Citilink Indonesia di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang terus mempertahankan dan meningkatkan tingkat kecanggihan fasilitas yang diberikan karena sistem yang mudah dan praktis akan berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

2. Bagi Peneliti yang akan datang

Peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan sampel yang lebih banyak sehingga dapat memperluas penelitian ini dengan menambah variabel lagi. Sehingga dapat menghasilkan hasil yang memuaskan

DAFTAR PUSTAKA

Agustus, Afifa., & Fatmawati, Fryda. (2022). Analisis Pengaruh Tingkat Pemahaman dan Kendala yang di Hadapi Penumpang terhadap Pemahaman Penggunaan Web Check-In pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *Tugas Akhir*.

Angkasa Pura 1. (2023). Bandar Udara Abdulrachman Saleh. Diakses dari <https://bandara.co.id/v1/directory-airport/bandara/bandar-udara-abdulrachman-saleh/>

Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur penelitian : Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bimalaya, Pratiwi. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. *Tugas Akhir*.

Cahyani, R.W., & Dharasta. Y. S. M. A. (2022). Analisis Penerapan Check-in Online Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Tugas Akhir*.

Citilink Ground Operation and Services Book

Citilink Indonesia. (2023). Web *Check-In*. Diakses dari <https://www.citilink.co.id/early-web-check-in>

Dirjen Perhubungan Udara. (2019). Data Bandar Udara. Diakses dari <https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/BandaraDetail>

- Dwiloka., Bambang., & Riana, R. (2005). *Teknik Menulis Karya Ilmiah (Skripsi, Tesis, Disertasi, Artikel, Makalah dan Laporan)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ekayanti, Rachma., Umar, Sudirman. H. I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Check-In Counter PT Citilink Indonesia terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Tugas Akhir*.
- Ghozali, I., Nasehudin, T.S. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ibrahim, Ali. (2011). Perancangan Sistem Pemesanan Tiket Pesawat Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi*. 3(1). 320-326.
- Ina, M.A.R., & Yudhianto, Kifni. (2021). Analisis Penerapan Web Check-In Maskapai Citilink pada Masa New Normal di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang Tahun 2021. *Tugas Akhir*.
- Kemdikbud Republik Indonesia. (2016). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kuesioner>
- Kotler, Philip. (1995). *Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. (Ancella Anitawati Hermawan, Penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Majid, S. A., & Probo, Eko. D.W. (2009). *Ground handling: Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pamungkas, Aditya., & Frisnawati, Elnia. (2021). Analisis Sistem Self Check-In pada Kinerja Petugas Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *Tugas Akhir*.
- Peraturan Menteri Nomor 30 Tahun 2021 *Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*. 24 Mei 2021. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Menteri Nomor 35 Tahun 2021 *Penyelenggara Angkutan Udara*. 28 Mei 2021. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2021 *Penyelenggaraan Bidang Penerbangan*. 02 Februari 2021. Pemerintah Pusat. Jakarta.
- Pratama, Arya. R. (2018). Pengaruh Kualitas Website (WebQual 4.0) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Repository Universitas Airlangga. *Skripsi*.
- Reynaldi, Recksy. (2021). Analisis Perbandingan Tingkat Usabilitas, Citra Perusahaan, dan Kualitas Layanan Aplikasi Online Shop, Terhadap Kepuasan Pelanggan Belanja Online. *Skripsi*. 74-97.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT.Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: PT.Alfabeta.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT.Afabeta.
- Suwito, Joko. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV Global AC Banjarbaru, *Jurnal Penelitian*. 14(3), 255- 262.
- Syafi'I, Imam., & Ulfa, Rosiana. (2021). Implementasi Penggunaan Web Check- In Maskapai Citilink Guna Menekan Penyebaran Virus Covid-19 di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Tugas Akhir*.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran, Ed. 4*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 *Penerbangan*. 12 Januari 2009. Lembaga Negara Republik Indonesia. Pemerintah Pusat. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. 2009 Lembaga Negara Republik Indonesia. Pemerintah Pusat. Jakarta.
- Yoeti, Oka. A. (1999). *Manajemen Wisata Konvensi*. Gorontalo: Pertja.