

ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP LAYANAN *CHECK-IN ONLINE* DAN KONVENSIONAL PADA MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA TJILIK RIWUT PALANGKARAYA KALIMANTAN TENGAH

¹Sea Asha Rara Dini Santosa, ²Desiana Rachmawati

^{1, 2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak

*Maskapai Citilink salah satu maskapai yang menerapkan dua metode check-in online dan konvensional. Check-in online dapat langsung diakses melalui www.citilink-book.co.id dan check-in konvensional dapat dilakukan langsung melalui counter check-in yang ada di Bandara Tjilik Riwut Palangkaraya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan penumpang terhadap layanan check-in online dan konvensional pada maskapai Citilink di Bandara Tjilik Riwut Palangkaraya Kalimantan Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode pengambilan data menggunakan kuesioner. Penelitian dilakukan di counter check-in Citilink di Bandara Tjilik Riwut Palangkaraya, populasi penelitian yaitu penumpang maskapai Citilink rute PKY-SUB dengan sampel yang diambil dalam penelitian yaitu 100 responden. Penelitian ini dilakukan uji statistik deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang maskapai Citilink dengan layanan check-in online dan konvensional, dan uji nonparametric wilcoxon untuk mengetahui perbedaan kepuasan penumpang terhadap layanan check-in online dan konvensional. Hasil dari uji statistik deskriptif menunjukkan tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan check-in online pada web check-in maskapai Citilink sangat tinggi, sama dengan tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan check-in counter maskapai Citilink menunjukkan hasil sangat tinggi. Sedangkan, hasil uji wilcoxon menunjukkan nilai *asym.sig* (2-tailed) sebesar 0,278 sehingga penumpang maskapai Citilink rute PKY-SUB tidak memiliki perbedaan kepuasan terhadap layanan check-in online dan konvensional pada maskapai Citilink.*

Kata kunci : *check-in online, check-in konvensional, pelayanan.*

Abstract

*Citilink is one of the airlines that implements two methods of online and conventional check-in. Online check-in can be directly accessed through www.citilink-book.co.id and conventional check-in can be done directly through the check-in counter at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya. This study aims to determine differences in passenger satisfaction with online and conventional check-in services on Citilink airlines at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya, Central Borneo. This study uses a quantitative approach, data collection method using a questionnaire. The study was conducted at the Citilink check-in counter at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya, the research population was passengers on the Citilink airline on the PKY-SUB route with 100 respondents as samples taken in the study. This research was conducted with descriptive statistical tests to determine the level of satisfaction of Citilink airline passengers with online and conventional check-in services, and nonparametric Wilcoxon tests to determine differences in passenger satisfaction with online and conventional check-in services. The results of the descriptive statistical test show that the level of passenger satisfaction with the online check-in service on the Citilink airline web check-in is very high, the same as the level of passenger satisfaction with the Citilink airline check-in counter service which shows very high results. Meanwhile, the results of the Wilcoxon test show the *asym.sig* (2-tailed) value of 0.278 so that passengers on the Citilink airline on the PKY-SUB route have no difference in satisfaction with online and conventional check-in services on Citilink airlines.*

Keywords: *online check-in, conventional check-in, service.*

Pendahuluan

Pada saat ini, transportasi udara menjadi alat transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat untuk berpergian dari satu tempat ke tempat lainnya. Transportasi udara menjadi salah satu pilihan

¹Email Address : seaasha6@gmail.com

Received 03 Mei 2022, Available Online 01 Juli 2022

jenis transportasi yang banyak diminati masyarakat, karena menggunakan transportasi udara lebih menghemat waktu dan cepat sampai tujuan. Pada saat akan berpergian menggunakan pesawat udara adapun tahapan-tahapan yang akan dilakukan pada saat berada di bandara keberangkatan, seperti melakukan pengecekan tiket dan identitas diri, selanjutnya pengecekan barang bawaan dan diri penumpang yang dilakukan oleh petugas *aviation security*, selanjutnya penumpang menuju ke *check-in counter* untuk mengkonfirmasi tiket dan mengantarkan barang bawaannya yang akan dibagikan, setelah itu penumpang akan mendapatkan *boarding pass*, selanjutnya penumpang dapat menuju ke ruang tunggu untuk menunggu keberangkatannya.

Tahapan yang harus dilakukan sebelum melakukan penerbangan yaitu *check-in*. *check-in* kini dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya yaitu *check-in online* dan konvensional. Salah satu maskapai yang menerapkan metode *check-in online* dan konvensional yaitu maskapai Citilink. Maskapai Citilink menerapkan *check-in online* melalui www.citilink-book.co.id, penumpang juga dapat langsung melakukan *check-in* konvensional langsung ke *counter check-in* Citilink yang telah disediakan. Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya maskapai Citilink menerapkan 2 metode *check-in* yaitu *online* dan konvensional, tentu saja hal ini membuat kepuasan penumpang dalam setiap pelayanan *check-in* berbeda.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan *check-in online* pada maskapai Citilink ?, Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan *check-in* konvensional pada maskapai Citilink di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya rute PKY-SUB?, Seberapa besar tingkat perbedaan kepuasan penumpang terhadap pelayanan *check-in online* dan konvensional ?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan *check-in online* pada maskapai Citilink, mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan *check-in* konvensional pada maskapai Citilink di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya rute PKY-SUB, Mengetahui seberapa besar tingkat perbedaan kepuasan penumpang terhadap layanan *check-in online* dan konvensional pada maskapai Citilink.

Tinjauan Pustaka

Maskapai Citilink

Maskapai Citilink merupakan anak perusahaan dari maskapai GARUDA Indonesia yang didirikan pada tahun 2001, Citilink adalah maskapai *low cost carrier* yang hanya melayani penerbangan domestik. Pada tahun 2009 saham milik Citilink dimiliki oleh PT. Garuda Indonesia Tbk. Sebanyak 67% dan 33% dimiliki oleh PT. Aerowisata. Sejak Mei 2011, penerbangan Citilink Indonesia dikelola oleh *Strategic Business Unit* (SBU) Garuda Indonesia yang beroperasi dibawah AOC Garuda Indonesia dan menggunakan nomor penerbangan Garuda.

Check-in

Check-in merupakan suatu proses konfirmasi yang dilakukan oleh calon penumpang kepada awak pesawat sesaat sebelum ikut dalam penerbangan. *Check-in* saat ini memiliki 2 metode yang umum, yakni metode konvensional/*check-in* yang dilakukan langsung di *counter check-in* dengan cara mendaftar langsung pada petugas maskapai via mesin yang ada di bandara, metode berikutnya yaitu *check-in online* yaitu *check-in* yang dilakukan melalui *website* atau aplikasi penerbangan (Altera, 2021).

Pelayanan

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2016)

Adapun indikator pelayanan, yaitu :

1. *Tangible* (bukti fisik) meliputi tampilan fasilitas, peralatan, orang, dan peralatan yang dapat dilihat (Malau, 2017). Adapun dimensi dari *tangible* (Bukti fisik) yaitu, peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan yang bernampilan rapi dan profesional, dan semua hal yang berkaitan dengan daya tarik visual.
2. *Empathy* (Empati) terkait dengan pengetahuan yang dimiliki perusahaan mengenai kebutuhan aktual dan keinginan pelanggan (Kenyon dan Sen, 2015)
3. *Realibility* (Keandalan) yakni kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat tanpa kesalahan dan menyampaikan jasa tersebut dengan tepat waktu (Tjiptono dan Chandra, 2016)
4. *Responsiviness* (Daya tanggap) adalah menginformasikan pada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, layanan yang cepat untuk pelanggan, kesediaan dalam membantu pelanggan, dan kesiapan dalam menanggapi permintaan pelanggan.
5. *Assurance* (Jaminan) yaitu karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi, karyawan yang secara konsisten bersikap sopan, dan karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.

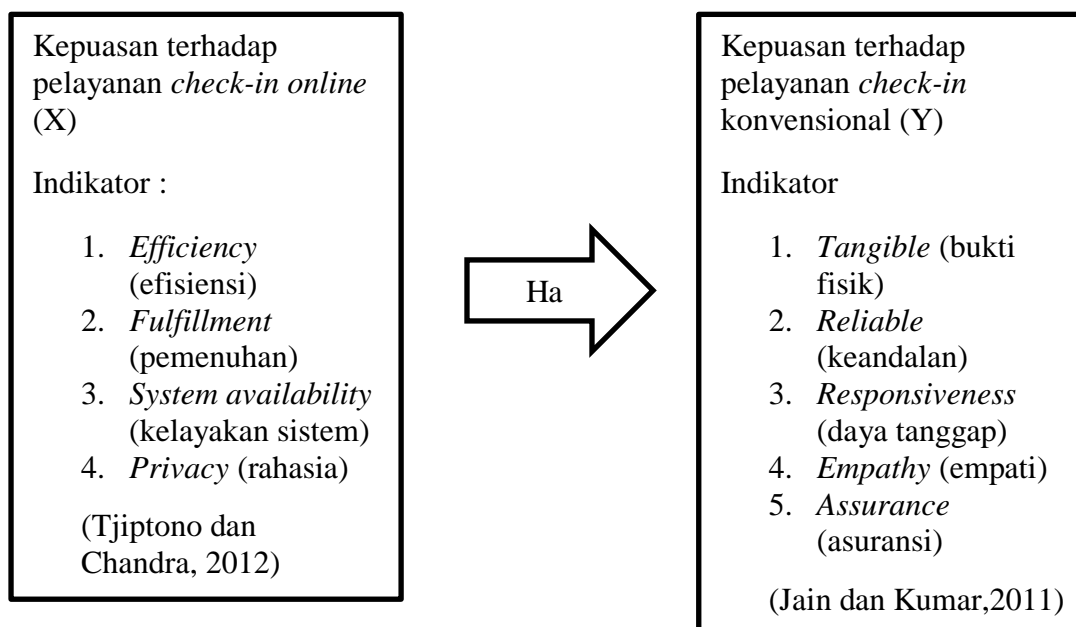
Pelayanan Elektronik

Semakin berkembangnya teknologi sehingga banyak kegiatan yang dapat dilakukan secara *online* sehingga tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan *online* pun akan mempengaruhi minat penumpang tersebut menggunakan jasa tersebut.

Adapun indikator pelayanan elektronik yaitu sebagai berikut :

1. *Efficiency* (Efisiensi) salah satu dimensi dari kualitas pelayanan elektronik yang meliputi, kemampuan pelanggan untuk mengakses website, kemampuan untuk mencari produk dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal (Jain dan Kumar, 2011).
2. *Fulfillment* (Pemenuhan) merupakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan elektronik yang meliputi, aktual kinerja perusahaan kontras dengan apa yang disajikan melalui website, mencakup akurasi janji layanan, seperti (Jain dan Kumar, 2011)
3. *System availability* (Kelayakan sistem) merupakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan elektronik yang meliputi, fungsionalitas teknik situs bersangkutan yang berfungsi sebagaimana mestinya (Jain dan Kumar, 2011)
4. *Privacy* (Rahasia) salah satu dimensi dari kualitas pelayanan elektronik yang meliputi, jaminan dan kemampuan perusahaan dalam menjaga integritas data dari pelanggan (Jain dan Kumar, 2011)

Kerangka Berfikir



Gambar 1.1 Kerangka Berfikir

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Desain penelitian (*research design*) adalah rencana untuk pengumpulan, pengukuran, dan analisis data, berdasarkan pertanyaan penelitian dari studi (Sekaran, 2017). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang maskapai Citilink yang berangkat dari Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya dengan rute tujuan Palangkaraya-Surabaya. Teknik sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu dihitung dengan rumus *Lameshow* yang dimana jumlah sampel ditentukan untuk 100 responden.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya pada tanggal 01-30 September 2021.

Jenis data dan sumber data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang digunakan untuk memperoleh data tentang persepsi penumpang terhadap pelayanan yang di berikan petugas *check-in* pada maskapai Citilink. Data yang terkumpul kemudian diolah kedalam bentuk kualitatif, yaitu dengan cara menetapkan skor jawaban dari pernyataan yang telah dijawab responden, dimana pemberian skor tersebut didasarkan pada ketentuan (Sugiyono, 2015).

Tabel 1.1 Penilaian skala *likert*

Alternatif	Bobot/Nilai (positif)
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Analisis Data

Analisis data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian, pengujian data dibantu menggunakan *software* SPSS 22 dan Microsoft Excel. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji coba instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, selanjutnya statistik deskriptif, uji prasyarat yang terdiri dari uji normalitas dan uji korelasi, dan uji *wilcoxon*.

Hasil dan Pembahasan

Uji Instrumen

Uji validitas dan uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan SPSS 22 dengan sumber data diperoleh dari 30 responden yang telah mengisi kuesioner. Dan dapat disimpulkan bahwa 30 responden yang mengisi kuesioner *check-in online* dan konvensional nilai *sig. (2-tailed) < 0,05* dan disimpulkan bahwa hasil uji instrumen tersebut valid. Sedangkan uji reliabilitas *check-in online* dan konvensional nilai *alpha cronbach > 0,6* maka disimpulkan bahwa penelitian ini reliabel.

Statistik deskriptif

1. Statistik deskriptif tingkat kepuasan penumpang berdasarkan variabel

Tabel 1.2 Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	Mean	Jumlah pertanyaan	Mean per item pertanyaan	Rentang Skala	Keterangan
Check-in Online	45,71	11	4,16	3,668 - 5,000	Sangat Puas
Check-in Konvensional	50,10	12	4,18	3,668 - 5,000	Sangat Puas

2. Statistik deskriptif tingkat kepuasan penumpang indikator *check-in online*

Tabel 1.3 Statistik deskriptif indikator *check-in online*

Indikator	Mean	Jumlah Pertanyaan	Mean per item pertanyaan	Rentang Skala	Keterangan
<i>Efficiency</i>	12,54	3	4,18	3,668 - 5,000	Sangat Puas
<i>Fulfillment</i>	12,48	3	4,16	3,668 - 5,000	Sangat Puas
<i>System</i>	12,42	3	4,14	3,668 -	Sangat Puas

Indikator	Mean	Jumlah Pertanyaan	Mean per item pertanyaan	Rentang Skala	Keterangan
<i>availability</i>				5,000	
<i>Privacy</i>	8,27	2	4,36	3,668 - 5,000	Sangat Puas
Jumlah		11			

3. Statistik deskriptif tingkat kepuasan penumpang indikator *check-in* konvensional

Tabel 1.4 Statistik deskriptif indikator *check-in* konvensional

Indikator	Mean	Pertanyaan	Mean per item pertanyaan	Rentang skala	Keterangan
<i>Tangibles</i>	12,68	3	4,23	3,668 - 5,000	Sangat puas
<i>Reliability</i>	12,41	3	4,14	3,668 - 5,000	Sangat puas
<i>Responsiveness</i>	8,23	2	4,12	3,668 - 5,000	Sangat puas
<i>Assurance</i>	8,33	2	4,17	3,668 - 5,000	Sangat puas
<i>Empathy</i>	8,45	2	4,23	3,668 - 5,000	Sangat puas
Jumlah		12			

Uji prasyarat

1. Uji normalitas

Hasil dari uji normalitas data menggunakan SPSS 22 dengan sig. $0,00 < 0,05$ data penelitian tidak berdistribusi normal. Maka selanjutnya akan dilakukan uji non parametris (uji *wilcoxon*).

2. Uji korelasi

Uji korelasi pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 22 dengan hasil Sig. (2-tailed) *check-in* online dan *check-in* konvensional $0,00 < 0,05$ kedua variabel pada penelitian ini dapat dinyatakan berkorelasi atau berhubungan.

Uji Wilcoxon

Tabel 1.6 Uji *wilcoxon*

Test Statistics ^a	
	Online - Konvensional
Z	-1,084 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,278

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Diketahui nilai *asympt.sig (2-tailed)* pada penelitian ini yaitu 0,278 maka menurut dasar keputusan uji *wilcoxon* $0,278 > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Sehingga, diketahui bahwa H_0 diterima, yang berarti tidak terdapat perbedaan kepuasan penumpang terhadap pelayanan *check-in online* dan *check-in* konvensional pada maskapai Citilink rute PKY-SUB.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu : penumpang yang menggunakan pelayanan *check-in online* maskapai Citilink merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, penumpang yang menggunakan pelayanan *check-in* konvensional maskapai Citilink rute PKY-Sub sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, dan diketahui bahwa tidak ada perbedaan kepuasan penumpang terhadap layanan *check-in online* dan konvensional pada maskapai Citilink rute PKY-SUB di Bandara Tjilik Riwut Palangkaraya Kalimantan Tengah.

Daftar Pustaka

- Agnes. 2019. *Terminal Baru Bandara Tjilik Riwut Akan Segera Diresmikan, Bangunannya Tidak Lepas dari Unsur Budaya Suku Dayak*. <https://idea.grid.id/read/091624603/terminal-baru-bandara-tjilik-riwut-akan-segera-diresmikan-bangunannya-tidak-lepas-dari-unsur-budaya-suku-dayak?page=all>. Diakses Juni 2021
- Anonim. 2020. *Check-in Citilink Berapa Jam Sebelum Keberangkatan*. <https://citilinketracking.blogspot.com/2020/02/check-in-citilink-berapa-jam-sebelum.html> . Juni 2021
- Abdillah. 2021. *Korelasi adalah pengertian, rumus, korelasi ganda dan parsial*. Rumusrumus.com. diakses januari 2022
- Billy, Billy. 2019. *Pengaruh Keselamatan Kerja (K3) dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan pada PT. Margawood Tata Respati*. Universitas Buddhi Dharma Tangerang : Skripsi
- Buana, Danner Aprilia. (2021). *Pengaruh Financial Technology dan Indek Predikat Kumulatif (IPK) Terhadap Tingkat Literasi Keuangan Mahasiswa STIE Dewantara Jombang*. Thesis : STIE PGRI Dewantara
- Citilink. 2021. <https://www.citilink.co.id/en/company-profile>. Diakses Juni 2021
- Dawaty, Syafni. 2020. *Hipotesis*. <https://raharja.ac.id/2020/11/04/hipotesis/>. Juni 2021
- Dewi, Listya Lintang. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik (PHYSICAL EVIDENCE) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel California Bandung (Survei pada pelanggan Hotel California Bandung)*. Repository.unpas : Skripsi thesis
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Hilalludin, Teja. 2019. *Pengaruh Perhatian Orang Tua Terhadap Kedisiplinan Belajar Peserta Didik dan Dampaknya Terhadap Hasil Belajar (Survei pada peserta didik kelas XI di SMA Negeri 1 Manonjaya)*. Thesis : Universitas Siliwangi
- Isnan, Muhammad Ariefian dan Sutopo. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang)*. Ejournal Undip : Jurnal
- Keumala, Moulita. 2016. *Peranan Ground Handling PT. Garuda Angkasa Dalam Kegiatan Boarding Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Bandar Udara Internasional Kualanamu*. Repository USU : Karya Ilmiah
- Marista, Antonius Wiwit. 2009. *Perbedaan Kepuasan Kerja Antara Karyawan Tetap dan Karyawan Kontrak*. Skripsi
- Palittin, Vini Adeline Arka. 2018. *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta*. Jurnal UAJY:Thesis.
- Pratama, Ricko Syahputra. 2018. *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Stasiun Tugu Dan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta*. Skripsi
- Puspita, Gita Tiara. 2014. *Analisis Perbandingan Mahasiswa Akuntansi Mengenai Perilaku Etis Akuntan*. Repository Universitas Pendidikan Indonesia
- Putri, Melia Kusuma. 2019 . *Analisis Security Check dan Check-in Counter Terhadap Tingkat Pelayanan Penumpang dengan Metode Trend Analysis*. Digital Repository Universitas Internasional Batam : Thesis
- Saputra, Deni. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Muda Kecamatan Blang Bintang Kabupaten Aceh Besar Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat*. Unmuha Repository : Tugas Akhir
- Stanley Lemeshow, David W. Hosmer J, Janeile Klar & Stephen K. Lwanga. 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta, hal 2
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta, Bandung

- Sukma, Muhammad Ilham. 2019. *Pengaruh Karakteristik Individu, Motivasi Kerja dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Staf PNS) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik..* Thesis : Universitas Muhammadiyah Gresik
- Syahputra, Bobby. 2019. *Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Layanan Listrik Prabayar dan pascabayar PT. PLN.* Tugas Akhir
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality And Satisfaction.* Cv. Andi Offset. Yogyakarta
- Viguna, Difa Dharmara. 2018. *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Kelas Eksekutif dan Ekonomi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kereta Api Senja Utama Solo (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP VI Yogyakarta).* Skripsi :Universitas Islam Indonesia
- Widiningtyas, Maulidina. 2020. *Kualitas Pelayanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.* UPN Repository : Thesis.
- Widiyastuti, Eka. 2019. *Dampak Integrasi E-Service Quality, E-Satisfaction, dan E-Payment Terhadap E-Repurchase Intention Konsumen Dalam Menggunakan Fitur Go-Food (Studi kasus pada karyawan Multi Buana Group).* Skripsi : STIE Indonesia
- Zahir, Fakhri. 2019. *Pengertian dan Tips Check In Online (Semua Maskapai).* <https://bills.alterra.id/pengertian-dan-tips-check-in-online-semua-maskapai/>. Juni 2021