

## PENGARUH FASILITAS *SELF CHECK-IN* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK PADA MASA ARUS MUDIK LEBARAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HALIM PERDANAKUSUMA JAKARTA

<sup>1,\*</sup>Lu`luatul Fuadah, <sup>2</sup>Arif Fakhruddin

<sup>1,\*</sup>Jurusan Manajemen Transportasi

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
21081479@students.sttkd.ac.id

<sup>2</sup>Jurusan Manajemen Transportasi

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
arif.fakhruddin@sttkd.ac.id

### Article history:

Received July 14, 2024

Revised July 16, 2024

Accepted July 17, 2024

### Abstract

*It is hoped that the self-check-in facility can reduce queues at check-in counters and facilitate mobility during the Eid homecoming flow. The aim of this research is to determine the effect of self check-in facilities on Citilink Airlines passenger satisfaction during the Eid homecoming flow at Halim Perdanakusuma International Airport, Jakarta. This research is quantitative research using primary data in the form of surveys (questionnaires) for data collection and secondary data in the form of literature studies to connect theories. The population in this study were Citilink airline passengers who had self-check-in or had used the self-check-in facility provided by Citilink Airlines at Halim Perdanakusuma International Airport, Jakarta. A sample of 100 respondents was taken using a simple random sampling technique and using the Solvin formula. The data was then analyzed using instrument tests, simple linear regression analysis, coefficient of determination ( $R^2$ ) test, and T/significant test. The results of the analysis state that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, which means there is a significant influence between these two variables, and the self check-in facility variable has a significant positive effect on the passenger satisfaction variable. The influence of self check-in facilities on passenger satisfaction in this study was 74.6%, while the remainder was influenced by other factors or variables not used in the research.*

**Keywords:** *self check-in facility, passenger satisfaction, Eid homecoming flow*

## Pendahuluan

Banyaknya masyarakat yang bergantung pada jasa industri transportasi, khususnya angkutan udara, maskapai penerbangan semakin banyak menambah armada pesawatnya. Hal ini merupakan bagian dari suatu upaya industri penerbangan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa. Pelayanan yang sangat berarti akan diberikan pada setiap penerbangan, memberikan nilai positif kepada pelanggan dan menjamin kepuasan kualitas, yang akan berujung pada berkembangnya perilaku konsumen yang baik. Oleh karena itu, setiap industri selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satunya yaitu industri penerbangan PT Citilink Indonesia merupakan anak perusahaan dari PT Garuda Indonesia yang didirikan berdasarkan UU Natakusumah Nomor 1 pada tanggal 6 Januari tahun 2009. Maskapai Citilink merupakan penerbangan di bawah naungan Garuda Indonesia dengan penerbangan bertarif rendah atau *low-cost carrier* yang melayani penerbangan antarkota [1].

Pihak manajemen Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma telah memasang tujuh unit *self check-in* disediakan khusus untuk penumpang non bagasi. Penciptaan teknologi fasilitas *self check-in* merupakan sebuah inovasi baru di bidang penerbangan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan harapan tersedianya fasilitas *self check-in* dapat mengurangi antrian panjang penumpang. Di era kemudahan teknologi saat ini, *check-in* tidak harus dilakukan di *counter check-in* bandara dengan adanya fasilitas *self check-in* dan *web check-in* pada *website* resmi maskapai sangat memudahkan penumpang dalam mencetak *boarding pass* dan mempermudah penumpang yang membawa bagasi hanya perlu melakukan drop bagasi saja di *check-in counter* sedangkan penumpang yang tidak membawa barang bawaan (bagasi berbayar) tidak harus mengantri panjang di *check-in counter*. Dalam masa arus mudik lebaran penumpang yang mengalami keterlambatan, kesulitan, dan kelelahan dapat menjadi lebih sensitive terhadap kualitas pelayanan. Pada masa liburan, seperti lebaran, penumpang biasanya mengalami kesulitan dalam melakukan proses *check-in* dan pengumpulan bagasi karena adanya antrian panjang dan keterlambatan [2].

Meskipun fasilitas *self check-in* dapat memudahkan proses para calon penumpang. Namun kenyataannya sebagian penumpang masih memilih untuk memakai *check-in counter*. Sebagian penumpang merasakan bahwa *self check-in*, *check-in mobile*, dan *web check-in* kurang efisien karena tidak dapat langsung melakukan penitipan barang bawaan (bagasi berbayar) dan tetap harus kembali mengantri ditempat *check-in counter*. *Check-in counter* yang terdapat pada Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma sering terkendala eror sehingga penumpang harus kembali menunggu beberapa menit untuk mendapatkan *boarding pass*. meskipun begitu kurangnya pemahaman penumpang terhadap fasilitas *self check-in* menjadi salah satu penyebab penumpang masih saja mengantri di *check-in counter*. Hal tersebut yang membuat penumpang lebih tertarik terhadap *check-in counter* yang penumpang pikir meskipun tidak membawa bagasi dan telah melakukan *self check-in* pada fasilitas tersebut maka jalur yang akan di lalui menuju boarding gate tetap dengan melalui *check-in counter*.

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang menghasilkan temuan yang berbeda atau adanya *gap* hasil penelitian. Ghofur –peneliti pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang pada masa pandemi covid-19 – menyimpulkan bahwa fasilitas *self check-in* mempengaruhi kepuasan penumpang [3]. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Evelyana Vindasari Yonathan, yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan *check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali memiliki hasil bahwa kualitas pelayanan *check-in* mempengaruhi kepuasan penumpang [4]. Selanjutnya hasil temuan yang dilakukan oleh Nining Rika Anggela yang meneliti tentang analisis kepuasan penggunaan mesin *self check-in* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta – Kulonprogo memiliki hasil bahwa kepuasan penggunaan mesin *self check-in* di Bandara Internasional Yogyakarta menunjukkan angka yang tinggi, dibuktikan dengan hasil evaluasi untuk Indikator kesesuaian harapan memperoleh nilai evaluasi sebesar 4.39 [5].

Melihat adanya kondisi tersebut, belum banyak penelitian yang secara khusus membahas pengaruh terhadap kepuasan penumpang terutama pada saat arus mudik lebaran. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas *Self Check-In* terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink pada Masa Arus Mudik Lebaran di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta” untuk memahami sejauh mana penggunaan fasilitas *Self Check-In* memengaruhi kepuasan penumpang, khususnya dalam kelancaran proses *check-in*, kenyamanan, dan pengalaman keseluruhan di bandar udara.

## Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

**Pengertian bandar udara.** Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*), bandar udara merupakan area tertentu di daratan atau perairan termasuk bangunan, instalasi dan peralatan yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

**Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta.** Bandar Udara Halim Perdanakusuma merupakan bandar udara yang berlokasi di kecamatan Makassar, Jakarta Timur dan memiliki (kode IATA: HLP, ICAO: WIHH). Bandar udara ini aktif digunakan sebagai pusat Markas Komando Operasi Angkatan Udara 1 (KOOPS AU 1) TNI-AU. Disamping sebagai pangkalan militer, Halim juga digunakan sebagai bandar udara sipil utama di kota Jakarta. Bandara ini dulunya mempunyai nama Lapangan Terbang Cililitan, sebelum akhirnya berganti nama menjadi Bandara Halim Perdana Kusuma. Sejak tanggal 10 Januari 2014 mulai diresmikan sebagai bandar udara komersial, dimaksudkan untuk mengalihkan penerbangan dari Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta yang terlalu padat. Selain untuk melayani penerbangan komersial Bandar Udara Halim Perdanakusuma juga melayani penerbangan VVIP (*very very important person*) dan *charter flight*. Sejak tahun 2013 Bandar Udara Halim Perdanakusuma juga melayani penerbangan haji yang

dialihkan dari Bandara Soekarno-Hatta akibat revitalisasi yang dilakukan bandara tersebut [6].

**Citilink Indonesia** Sejak tahun 2001, Citilink Indonesia beroperasi sebagai maskapai penerbangan bertarif rendah dibawah unit bisnis Garuda Indonesia *Airlines* menggunakan banyak pesawat, manajemen *bandwidth* terbatas, dan banyak rute dengan fokus mengembangkan merk Garuda Indonesia sebagai penerbangan premium. Visi Citilink adalah menjadi maskapai *airlines* berbiaya rendah terkemuka di kawasan regional dengan mengutamakan keselamatan dan penyediaan layanan transportasi udara [7].

Penerbangan Citilink berasal dari penerbangan yang dikelola oleh SBU (Unit Bisnis Strategis) Citilink yang merupakan milik Garuda Indonesia dan dioperasikan melalui *Air Operator Certificate* (AOC) Garuda dengan nomor penerbangan Garuda Indonesia sejak Mei 2011, dengan nomor Maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Maskapai citilink telah menjadi maskapai penerbangan dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia sejak pertama kali menerbangkan A320 pada tahun 2011, dan telah mempercepat ekspansi di Garuda Indonesia untuk bersaing lebih agresif [1].

**Fasilitas** Fasilitas merupakan sarana segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Indikator fasilitas dibagi menjadi 5, yaitu:

1. Sesuai dengan kebutuhan yaitu fasilitas kerja yang disediakan perusahaan dapat mendukung kebutuhan kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara optimal.
2. Mampu mengoptimalkan hasil kerja yaitu fasilitas kantor yang disediakan dapat menghasilkan output yang optimal dan memaksimalkan hasil kerja karyawan.
3. Mudah dalam penggunaan yaitu fasilitas yang disediakan dapat mempermudah kerja karyawan dan sesuai dengan standar yang berlaku.
4. Mempercepat proses kerjaa yaitu fasilitas kantor yang disediakan perusahaan dengan maksud agar karyawan lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaannya dan dapat menghemat waktu.
5. Penempatan ditata dengan benar (sesuai prosedur) yaitu penataan fasilitas harus ditempatkan pada tempat yang tidak mengganggu jalannya aktivitas kerja karyawan, karena dengan penataan yang baik dapat mempermudah dan mempercepat proses kerja karyawan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 pasal 204 tentang Penerbangan adalah suatu fasilitas/tempat di luar daerah lingkungan kerja bandar udara yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan pelayanan sebagaimana halnya di bandar udara.

**Check-in.** *Check-in* merupakan prosedur wajib sebelum penerbangan, yaitu proses mengidentifikasi calon penumpang dengan maskapai penerbangan sebelum menaiki pesawat. *Check-in* dapat dilakukan secara mandiri melalui mesin *check-in* di bandara, atau melalui staf maskapai di bandar udara. *Check-in* dibuka mulai dibuka mulai 48 Jam hingga 30 menit sebelum waktu keberangkatan domestik dan internasional dibuka hingga 45 menit sebelum waktu keberangkatan. Berikut macam-macam *check-in*:

1. *Check-in counter* merupakan check-in secara manual di bandar udara dengan cara penumpang harus datang ke counter maskapai dan melakukan verifikasi identitas untuk mendapatkan boarding pass dan menyerahkan bagasi penumpang.
2. *Web check-in* dibuka mulai 48 Jam hingga 30 menit sebelum waktu keberangkatan. yang ditawarkan oleh maskapai Citilink merupakan cara lain untuk melakukan *check-in* melalui situs *website* Citilink-ID. *Web check-in* juga dibutuhkan data pendukung seperti paspor, tiket, KTP, dan juga visa jika akan melakukan perjalanan ke luar negeri. Perbedaan dengan proses check in di bandar udara yaitu, saat melaksanakan *web check-in* penumpang bisa melakukan mencetak *boarding pass* sendiri. Selain itu, penumpang bisa meminta beberapa request terhadap pihak

maskapai seperti permintaan bassinet untuk bayi, pendaftaran bagasi dan pemilihan nomor kursi penumpang jika memungkinkan.

3. Fasilitas *self check-in* (*self check-in kiosk*) adalah perangkat komputer dengan layar LCD yang dilengkapi *touchscreen* dan *sound system*. Semuanya digabungkan, diletakkan didalam kabinet yang menyatu, dan didesain dengan menarik. Cara *check-in* penumpang hanya perlu memasukkan kode *booking* dan nama belakang penumpang pada mesin *self check-in*. Setelah itu penumpang bisa langsung klik enter atau print *boarding pass* jika sudah yakin dengan data yang muncul pada layar mesin. Data yang dimaksud adalah nama lengkap, tujuan, dan pesawat yang akan digunakan sesuai dengan pesanan. Setelah *boarding pass* tercetak penumpang bisa langsung menunjukkan *boarding pass* kepada petugas untuk memasuki area SCP 2 menuju *boarding gate*.
4. *Mobil check-in* Citilink adalah proses *check-in* melalui aplikasi Citilink (yakni aplikasi *BetterFly* Citilink) yang dapat diunduh di *Play Store* atau *iOS*. Penumpang dapat melakukan *check-in* secara lebih praktis hanya dengan membuka aplikasi, mengetikkan nama belakang penumpang, dan kode booking pesawat.

**Penumpang.** Penumpang adalah setiap orang yang diangkut maupun harus diangkut baik yang berada di dalam pesawat udara maupun yang berada di dalam alat pengangkutan lainnya, di atas dasar dari persetujuan perusahaan maupun badan yang menyelenggarakan dari angkutan tersebut.

**Kualitas pelayanan penumpang.** Majid menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku/jasa tersebut memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani. Peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu proses yang melibatkan kemampuan organisasi dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka

**Kepuasan penumpang.** Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk barang atau jasa terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan tidak puas, dan jika kinerja sesuai ekspektasi, maka pelanggan akan puas atau senang. Terdapat 5 unsur atau elemen yang menyangkut kepuasan konsumen, beberapa elemen tersebut di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Harapan yaitu sebagai hasil dari aspirasi, keinginan, dan keyakinan mereka, individu mengharapkan untuk menerima produk dan layanan yang memenuhi harapan mereka.
2. Performa/kinerja adalah apa yang dipikirkan *customers* tentang seberapa baik produk atau layanan bekerja ketika mereka tidak memikirkan apa yang mereka inginkan.
3. Perbandingan adalah proses membandingkan bagaimana orang berpikir hal-hal atau layanan akan bekerja setelah membelinya dengan bagaimana mereka benar-benar bekerja.
4. Pengalaman, khususnya bagaimana pelanggan telah berinteraksi dengan merek tertentu produk atau layanan, membentuk harapan mereka.
5. Konfirmasi dan diskonfirmasi, konfirmasi terjadi ketika objek melakukan seperti yang diharapkan. Diskonfirmasi, di sisi lain, terjadi ketika asumsi lebih tinggi atau lebih rendah dari bagaimana produk sebenarnya bekerja.

**Arus mudik lebaran.** Arus mudik lebaran merupakan bagian dari budaya dan tradisi masyarakat di berbagai negara dengan mayoritas muslim. Tradisi Mudik juga dikenal sebagai "balik kampung" atau "mudik lebaran" sebuah kebiasaan yang umum di Indonesia di mana masyarakat melakukan perjalanan pulang/kembali ke kampung halaman. Arus mudik lebaran meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

1. Kebutuhan kultural, yaitu untuk mengunjungi orang tua dan keluarga, serta berziarah ke makam kerabat.
2. Makna budaya, yaitu tradisi, budaya, dan nilai-nilai sosial.
3. Aspek ekonomi, yaitu peningkatan penghasilan di bulan Ramadan, adanya tunjangan hari raya, dan peningkatan permintaan akan barang-barang konsumsi menjelang lebaran dapat mempengaruhi kemampuan finansial masyarakat untuk melakukan perjalanan mudik.
4. Kondisi social, yaitu jumlah libur yang tersedia, cuti bersama, dan agenda kegiatan keagamaan, juga memengaruhi arus mudik. Banyak orang yang memanfaatkan libur panjang untuk melakukan perjalanan, sehingga memicu peningkatan arus mudik.
5. Teknologi dan media social, yaitu informasi tentang kondisi lalu lintas, harga tiket, dan tips perjalanan dapat dengan mudah diakses melalui *platform online* dapat memengaruhi pola perjalanan.

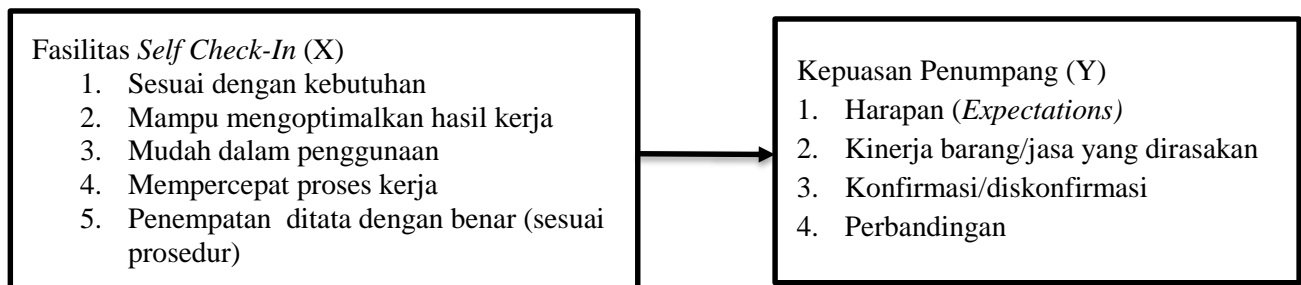
Arus mudik lebaran memiliki peran penting dalam pengembangan infrastruktur di Indonesia. Khususnya, bandar udara menjadi salah satu titik penting dalam arus mudik karena berfungsi sebagai tempat transit utama bagi masyarakat yang melakukan perjalanan pulang kampung. Kinerja pelayanan di bandar udara dan strategi pengembangan infrastruktur menjadi sangat relevan dalam menghadapi arus mudik lebaran.

### Hipotesis

$H_o$  : Tidak terdapat pengaruh kepuasan penumpang terhadap fasilitas *self check-in* di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta.

$H_a$  : Terdapat pengaruh kepuasan penumpang terhadap fasilitas *self check-in* di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta.

**Kerangka berfikir.** Kerangka berfikir dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka berfikir**

### Metode Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* dan menggunakan rumus solvin. Kriteria responden dalam penelitian ini para penumpang pesawat terbang yang sudah melakukan *self check-in* atau sudah pernah menggunakan fasilitas *self check-in* yang telah disediakan oleh Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara *survey* dengan menggunakan kuesioner. Metode ini menggunakan bantuan Google Form untuk penyebaran kuesioner guna memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam melakukan survey peneliti lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, dengan demikian dapat diperoleh pandangan secara menyeluruh dan memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil penelitian

Data yang diperoleh dari 100 responden yaitu para penumpang pesawat terbang yang sudah melakukan *self check-in* atau sudah pernah menggunakan fasilitas *self check-in* yang telah di sediakan oleh Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta, kemudian dihitung dan di dapatkan hasil dari kuesioner (angket) tersebut. Berikut deskripsi karakteristik responden setelah di kelompokkan sebagai berikut:

**Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.** Tabel 1 menunjukkan komposisi jenis kelamin responden penelitian. Berdasarkan tabel ini diketahui bahwa sebagian besar responden dengan berjenis kelamin laki-laki, yakni sebanyak 56 responden atau 56%. Sisanya, responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 44 responden atau 44%.

**Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Perempuan	44	44%
Laki-laki	56	56%
Total	100	100%

Sumber: Data primer peneliti, 2024

**Karakteristik responden berdasarkan usia.** Usia responden didaftarkan dalam Tabel 2. Berdasarkan tabel ini diketahui bahwa sebagian besar karakteristik responden berusia 17-27 tahun sebanyak 55 responden atau (55%), responden berusia 28-38 tahun sebanyak 18 responden atau (18%), responden berusia 39-50 tahun sebanyak 20 responden atau (20%), dan responden berusia  $\geq$  50 tahun sebanyak 7 responden atau (7%).

**Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia**

Umur	Jumlah	Presentase (%)
17-27	55	55%
28-38	18	18%
39-50	20	20%
$\geq$ 50	7	7%
total	100	100%

Sumber: Data primer peneliti, 2024

**Karakteristik responden berdasarkan berapa kali menggunakan transportasi udara.** Tabel 3 menunjukkan daftar berapa kali responden menggunakan transportasi udara. Berdasarkan tabel ini terlihat bahwa sebagian besar karakteristik responden yang menggunakan transportasi udara 1-2 kali sebanyak 55 responden atau (55%) sedangkan responden yang menggunakan transportasi udara  $\geq$  3 kali sebanyak 45 responden atau (45%).

**Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan berapa kali menggunakan transportasi udara**

Berapa Kali Menggunakan Transportasi Udara	Jumlah	Presentase
1-2 kali	55	55%
$\geq 3$ kali	45	45%
Total	100	100%

Sumber: Data primer peneliti, 2024

### Hasil uji instrument penelitian

**Uji validitas.** Tabel 4 mendaftarkan hasil uji validitas variabel pengaruh fasilitas *self check-in* (X). Berdasarkan tabel ini diketahui bahwa seluruh item pernyataan variabel X pengaruh fasilitas *self check-in* dinyatakan *valid*. Karena nilai  $r_{hitung} = 0,374$  yang berarti  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 4. Hasil uji validitas variabel pengaruh fasilitas *self check-in* (X)**

Butir Nilai Corrected Item $R_{tabel}$ Kriteria Pernyataan	Nilai Corrected Item Total Correlation $r_{hitung}$	Nilai Signifikan	$r_{tabel}$	Kriteria
P1	0,894	0,000	0,374	VALID
P2	0,852	0,000	0,374	VALID
P3	0,763	0,000	0,374	VALID
P4	0,742	0,000	0,374	VALID
P5	0,805	0,000	0,374	VALID
P6	0,888	0,000	0,374	VALID
P7	0,679	0,000	0,374	VALID
P8	0,783	0,000	0,374	VALID
P9	0,732	0,000	0,374	VALID
P10	0,728	0,000	0,374	VALID

Sumber: Output SPSS *Statistics* 26.0, 2024

Tabel 5 menunjukkan hasil uji validitas variabel kepuasan penumpang (Y). Berdasarkan tabel ini diketahui bahwa seluruh item pernyataan variabel (X) pengaruh fasilitas *self check-in* dinyatakan valid. Karena nilai  $r_{hitung} = 0,374$  yang berarti nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 5. Hasil uji validitas variabel kepuasan penumpang (Y)**

Butir Nilai Corrected Item $R_{tabel}$ Kriteria Pernyataan	Nilai Corrected Item Total Correlation $r_{hitung}$	Nilai Signifikan	$r_{tabel}$	Kriteria
P1	0,852	0,000	0,374	VALID
P2	0,878	0,000	0,374	VALID
P3	0,928	0,000	0,374	VALID
P4	0,745	0,000	0,374	VALID
P5	0,726	0,000	0,374	VALID
P6	0,821	0,000	0,374	VALID

P7	0,752	0,000	0,374	VALID
P8	0,828	0,000	0,374	VALID
P9	0,919	0,000	0,374	VALID
P10	0,786	0,000	0,374	VALID

Sumber: Output SPSS *Statistics* 26.0, 2024

**Uji reliabilitas.** Hasil uji reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini didaftarkan pada Tabel 6. Berdasarkan tabel, maka hasil nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel pengaruh fasilitas *self check-in* (X) sebesar 0,931 dan variabel kepuasan penumpang maskapai citilink pada arus mudik lebaran (Y) sebesar 0,947. Dengan demikian data memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 yang berarti hasil kedua pengujian reliabilitas instrument dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya.

**Tabel 6. Hasil uji reliabilitas**

No	Variabel	Nilai Croanbach`s Alpha	Dinyatakan
1.	Fasilitas <i>Self Check-In</i> (X)	0,931	RELIABEL
2.	Kepuasan Penumpang (Y)	0,947	RELIABEL

Sumber: Output SPSS *Statistics* 26.0, 2024

Berdasarkan tabel ini maka hasil nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel pengaruh fasilitas *self check-in* (X) sebesar 0,931 dan variabel kepuasan penumpang Maskapai Citilink pada arus mudik lebaran (Y) sebesar 0,947 sehingga memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Jadi, hasil kedua pengujian reliabilitas instrument dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya.

### Hasil uji hipotesis

**Analisis regresi sederhana.** Tabel 7 memperlihatkan hasil analisis regresi linier sederhana pada data yang diperoleh. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien regresi fasilitas *self check-in* berpengaruh dan signifikan bernilai positif terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink pada masa arus mudik lebaran di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. Hal tersebut didasarkan pada hasil sebesar 16,104 dengan tingkat signifikansi < 5% yaitu 0,000 hasil tersebut menyatakan bahwa kepuasan penumpang akan meningkat apabila pengetahuan tentang fasilitas *self check-in* pada Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta ditingkatkan. Semakin tinggi pengetahuan tentang fasilitas *self check-in* maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta.

**Tabel 7. Analisis regresi linier sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.589	2.476		2.258	.026
	Fasilitas Self Check-In	.879	.055	.852	16.104	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data Primer Peneliti, 2024

**Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>).** Tabel 8 memperlihatkan hasil uji koefisien determinasi R<sup>2</sup>. Tabel ini menunjukkan nilai koefisien determinasi atau R *Square* sebesar 0,726 atau 72,6%. Nilai R *Square* didapatkan dari angka korelasi yang dikuadratkan yakni 0,852 dikalikan dengan 0,852. Berdasarkan analisis tersebut dapat diketahui fasilitas *self check-in* berpengaruh 72,6% terhadap kepuasan



penumpang. Sedangkan sisanya, yakni  $(100\% - 72,6\%) = 27,4\%$ , dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 8. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852 <sup>a</sup>	.726	.723	2.057

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Self Check-In

Sumber: Data primer peneliti, 2024

**Uji T/signifikan.** Hasil uji T menggunakan *software* aplikasi IBM SPSS *statistics* 26.0 for window pada data yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 9. Terlihat pada tabel ini, nilai signifikannya adalah sebesar 0,000. Karena sig 0,000 yang berarti  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas *self check-in* X berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang Y (atau,  $H_0$  ditolak). Berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  ( $= 16,104$ )  $> t_{tabel}$  (2,62693), dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas *self check-in* X berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang Y (atau,  $H_a$  diterima).

**Tabel 9. Uji T/signifikan**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.589	2.476		2.258	.026
	Fasilitas Self Check-In	.879	.055	.852	16.104	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data Primer Peneliti, 2024

## Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dan seberapa besar pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink pada masa arus mudik lebaran di Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta. Pembahasan masing-masing variabel disajikan sebagai berikut:

*Pengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink pada masa arus mudik lebaran di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta* – Berdasarkan uji T diperoleh nilai sig sebesar 0,000 yang berarti  $< 0.05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak. Nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 16,104. Karena  $t_{hitung}$  ini lebih besar daripada  $t_{tabel}$  (yakni 2,62693) maka berarti  $H_a$  diterima. Hasil dari uji T menyatakan bahwa ‘terdapat pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink pada arus mudik lebaran di Bandar Udara Internasional Halim perdanakusuma Jakarta’. Dalam penelitian ini juga menggunakan analisis regresi linear dengan mengolah data menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistics* 26.0 dengan hasil sebagai berikut: (a) konstanta  $a = 5,589$ , dan (b) koefisien regresi X sebesar 0,879. Kedua nilai ini berharga positif, artinya menunjukkan bahwa pengaruh variabel X terhadap Y bernilai positif.

*Seberapa besar pengaruh fasilitas self check-in terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink pada masa arus mudik lebaran di Bandar Udara Internasional Halim perdanakusuma Jakarta* – Tabel 8 memperlihatkan bahwa nilai koefisien determinasi atau *R Square* adalah sebesar 0,726 atau 72,6%. Nilai *R Square* didapatkan dari angka korelasi yang dikuadratkan yakni 0,852 dikalikan dengan 0,852. Hasil dari analisis regresi linear sederhana menyatakan bahwa fasilitas *self check-in*

berpengaruh 72,6% terhadap kepuasan penumpang. Sementara sisanya  $(100\% - 72,6\%) = 27,4\%$  dipengaruhi oleh faktor/variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian.

## Kesimpulan

Pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink pada arus mudik lebaran di Bandar Udara Internasional Halim perdanakusuma Jakarta telah dikaji dalam penelitian ini. Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel, yakni variabel bebas dan variabel terikat, ujian hipotesis T telah dilakukan. Hasil menunjukkan bahwa nilai  $\text{sig} = 0,000$  (yang berarti  $< 0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak. Sementara nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  berturut-turut adalah 16,104 dan 2,62693. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima.

Analisis regresi linear untuk mengolah data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistics* 26.0. Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut: konstanta  $a = 5,589$ , dan koefisien regresi  $X$  sebesar 0,879. Dengan demikian pengaruh variabel  $X$  terhadap  $Y$  bernilai positif. Nilai korelasi  $R^2$  adalah sebesar 0,852 dan nilai determinasi  $R$  square sebesar 0,726. Hasil analisis regresi linear sederhana ini menyatakan bahwa pengaruh fasilitas *self check-in* terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink pada masa arus mudik lebaran di Bandar Udara Internasional Halim perdanakusuma Jakarta adalah sebesar 74,6%. Sementara sisanya, 27,4% merupakan kontribusi atau sumbangan dari faktor atau variabel lain.

## Daftar Pustaka

- [1] PT. Citilink Indonesia. 2024. *Company Profile Citilink*. Citilink-ID. <https://en-qg.travewell.com/company-profile>
- [2] PT. Citilink Indonesia. 2024. *Daftar Self Check-In Kiosk*. Citilink-ID. <https://www.citilink.co.id/self-check-in-kiosk>
- [3] Ghofur, K. R. 2021. *Pengaruh Fasilitas Self Check-In terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang pada Masa Pandemi Covid-19*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.
- [4] Yonathan, E. V. 2022. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CHECK-IN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO BOYOLALI*. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- [5] Anggela, N. R. 2023. Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin Self Check-In Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta–Kulonprogo. *Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(3), 127-134.
- [6] Prakoso, J. P. 2023. *Sejarah Bandara Halim Perdana Kusuma*. *Bisnis Indonesia*. <https://bisnisindonesia.id/article/sejarah-bandara-halim-perdana-kusuma>
- [7] PT. Citilink Indonesia. 2024. *Sejarah Citilink*. Citilink-ID. <https://www.citilink.co.id/id/citilinkpedia/history-of-citilink>
- [8] Darus, M. D., Mahalli, K. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 3(6), 14857.
- [9] Mahriani, E. 2019. “Tradisi” Mudik Bagi Perekonomian. UIN Antasari. <https://www.uin-antasari.ac.id/tradisi-mudik-bagi-perekonomian/>
- [10] ICAO 2009, Annex 14 aerodromes, Fifth Edition, *International Civil Aviation Organization*, Montreal.
- [11] Sugiyono.(2024). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta, Bandung.
- [12] *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 pasal 204 tentang Penerbangan*.
- [13] Wulandari, S. 2022. *Pengaruh Word of Mouth, Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Secara E-Commerce di PT. Natural Nusantara Yogyakarta pada Tahun 2017-2021*. Dissertation, Universitas Bhayangkara Surabaya.