



## Analisis Pengaruh Penggunaan Mesin Self Check in Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Dewi Purnama Sari<sup>1</sup> Rahimudin<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [21091430@students.sttkd.ac.id](mailto:21091430@students.sttkd.ac.id)<sup>1</sup> [rahimudin@sttkd.ac.id](mailto:rahimudin@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Perkembangan teknologi yang pesat mendorong transportasi dalam berbagai sektor, termasuk transportasi udara. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah mesin *self check-in*, yang memungkinkan penumpang melakukan proses *check-in* secara mandiri tanpa bantuan petugas. Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang merupakan salah satu bandara yang telah menyediakan fasilitas mesin *self check-in* tersebut. Meskipun penelitian ini memberikan sejumlah manfaat seperti mengurangi antrian dan meningkatkan efisiensi waktu operasional, tetapi masih terdapat kendala dalam implementasinya, antara lain kendala teknis serta rendahnya kemampuan penumpang dalam menyesuaikan diri dengan teknologi baru. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan mesin *self check-in* terhadap tingkat kepuasan penumpang maskapai citilink di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan studi kepustakaan untuk menghubungkan teori-teori. Melibatkan 100 responden yang pernah menggunakan penggunaan mesin *self check-in* di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Data kemudian dianalisis menggunakan regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi untuk menganalisis persentase kepuasan penumpang terhadap penggunaan mesin *self check-in* secara mendalam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan mesin *self check-in* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang terbukti dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $0,001 < 0,05$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Besarnya pengaruh penggunaan mesin *self check-in* terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink adalah 77,3%, sedangkan 22,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Self Check-In*, Maskapai Citilink, Kepuasan penumpang



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang cepat disertai dengan perubahan pola hidup manusia telah mempercepat aktivitas manusia. Sehingga memunculkan keperluan yang kian bermacam serta rumit. Keperluan tersebut tidak sekedar terbatas pada barang, namun meliputi pula berbagai jenis layanan, termasuk layanan transportasi, salah satunya adalah transportasi udara. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah mesin *self check-in*, yang memperkenankan penumpang selaku pengguna jasa dalam melaksanakan prosedur *check-in* secara mandiri melalui mesin atau aplikasi *mobile*. Mesin *self check-in* tidak hanya mengurangi waktu antrian di *check-in counter*, tetapi juga menghadirkan kemudahan bagi penumpang terutama bagi mereka yang tidak membawa bagasi berbayar untuk langsung menuju *boarding gate* setelah mencetak *boarding pass* (Angela & Jumlad, 2023). Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, yang dikelola oleh PT Angkasa Pura Indonesia, telah menerapkan fasilitas mesin *self check in* dengan menyediakan lima kiosk khusus untuk penumpang melalui bagasi kabin maksimal 7 kg. Tetapi, fasilitas mesin *self check in* sekedar dapat digunakan oleh penumpang maskapai seperti Garuda Indonesia, Citilink, Batik Air, AirAsia, Lion Air, Wings Air, NAM Air, Super Air Jet dan Pelita Air.

Citilink Indonesia sebagai maskapai bertarif rendah, juga memanfaatkan mesin *self check in* untuk mempersingkat prosedur *check in* serta meningkatkan kenyamanan penumpang. Teknologi ini memungkinkan penumpang untuk *check-in* secara mandiri tanpa bantuan petugas, yang tidak hanya mempersingkat prosedur *check in* tetapi juga mengurangi antrian di konter. Penumpang yang tidak membawa bagasi pun dapat langsung menuju *boarding gate* setelah mencetak *boarding pass*. Kegiatan *check in* ini berevolusi dari konvensional ke *online* yang kemudian disebut *self check in*. Dengan fitur *check-in* mandiri, para penumpang dapat menyelesaikan prosedur *check in* sendiri tanpa pertolongan petugas (Kinasih, 2024).

Menurut Putra dan Hilal (2023), bahwa *self check in* adalah sistem layanan yang memungkinkan penumpang untuk melaksanakan *check in* sendiri guna memperpendek antrian, mengurangi kemungkinan terlambat terbang, dan memudahkan penumpang yang tidak membawa bagasi supaya tidak perlu menunggu lama dalam antrian. Dengan menggunakan mesin ini, dapat mempermudah penumpang dalam mencetak kartu *boarding pass* dan mengecek bagasi sehingga memberikan keuntungan besar dalam hal waktu dan kemudahan, karena penumpang tidak perlu lagi menunggu giliran di loket *check in*, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi proses pengecekan di bandara. Berikut adalah berbagai metode *self check in* yang tersedia di ialah sebagai berikut:

### Web Check In



Tentang Kami	Produk	Kontak	Downdetector
<ul style="list-style-type: none"><li>- Karir</li><li>- Seating Plan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- GreenPass &amp; Community</li><li>- Pre Book Meals</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kontak Kami</li><li>- Kantor</li><li>- Penjualan</li><li>- FAQ</li></ul>	

Gambar 1. Web Check In Citilink

Berdasarkan Gambar 1 di atas bahwa *Web Check-In* adalah proses pelaporan penumpang yang dilakukan melalui *website airlines* yang tersedia secara *online* dan membutuhkan koneksi *internet*. *Web Check-In* merupakan salah satu layanan operator jasa angkutan penerbangan dalam memberikan layanan *check in* kepada penumpang secara mandiri. Dalam konteks ini maskapai Citilink menyediakan *web check in* yang dapat di akses melalui <https://book.citilink.co.id>. Untuk menyelesaikan *web check in*, penumpang memerlukan beberapa dokumen penunjang misalnya paspor, tiket, KTP, serta visa (apabila diperlukan untuk perjalanan internasional). Salah satu keunggulan metode ini adalah penumpang dapat mencetak *boarding pass* secara mandiri setelah menyelesaikan proses *check-in*. Selain itu, penumpang juga memiliki opsi untuk mengajukan permintaan khusus, seperti *bassinet* bagi bayi, tambahan bagasi, atau memilih nomor kursi tertentu, apabila memungkinkan. Citilink biasanya memungkinkan penumpang untuk mengakses *web check-in* mulai dari 24 jam hingga 1 jam sebelum waktu keberangkatan penerbangan.

## Mobile Check In



Gambar 2. Mobile Check In Citilink

Berdasarkan Gambar 2 di atas merupakan contoh tampilan pada *Mobile Check In* yang merupakan proses *check in* yang dilakukan melalui *mobile* aplikasi yang dapat dilakukan melalui *smarthone*. Layanan ini tersedia untuk rute penerbangan domestik dan internasional. *Check in seluler (Mobile Check In)* yaitu sebuah fasilitas yang disediakan untuk memfasilitasi penumpang melakukan *check in mobile phone*. Caranya sama dengan *Web Check In*, hanya saja *Mobile Check In* ini menggunakan Aplikasi pada *smartphone*. Aplikasi resmi Citilink yaitu BetterFly Citilink, yang tersedia untuk diunduh masing-masing pengguna di Play Store dan App Store.

## Kiosk (Mesin Self Check In)



Gambar 3. Mesin Self Check In di Bandara

Berdasarkan Gambar 3 di atas merupakan kiosk/mesin *self check in* yang tersedia di bandara dengan sistem perangkat komputer dengan layar LCD yang dilengkapi *touchscreen* dan *sound system*. Semuanya digabungkan dan diletakkan didalam kabinet yang menyatu, dan di desain dengan menarik. Kabinet itu bisa disebut kiosk/*self check in*. Proses *check in* pada sistem ini memiliki prosedur yang sederhana, hanya dengan melakukan *scan barcode* atau memasukkan nomor *e-ticket*, kemudian memilih kursi (*seat*) dan cetak *boarding pass*. Meskipun penggunaan mesin *self check-in* menyederhanakan prosedur tiap calon penumpang, namun dalam kenyataannya banyaknya penumpang tetap memilih menggunakan cara konvensional, seperti *check in* di *counter* yang membutuhkan penanganan petugas. Menurut Fuadah dan

Fakhrudin (2024) bahwa salah satu alasan utama adalah kurangnya pemahaman mengenai penggunaan mesin *self check in*, serta keterbatasan fasilitas seperti drop bagasi untuk penumpang dengan bagasi berbayar, yang hanya dapat dilakukan di *counter check in*. Hal ini menyebabkan masih banyaknya penumpang merasa bahwa proses *check in* di *counter* tetap lebih mudah meskipun mereka tidak membawa bagasi. Penerapan *self check in* mempunyai maksud yakni untuk memberikan kemudahan kepada penumpang dalam proses *check in*, mengurangi jumlah antrian di *check in counter*, serta meminimalkan risiko keterlambatan penumpang dalam melakukan penerbangan. Selain itu, penerapan juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan penumpang dengan memberikan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman dan bebas dari hambatan, baik dari segi waktu maupun pelayanan (Bintang dan Ariebowo, 2024). Menurut Tatrasandi, dkk. (2022) terdapat 5 indikator untuk mengukur penerapan *self check-in*, yakni:

1. Sesuai dengan kebutuhan
2. Mampu mengoptimalkan hasil kerja
3. Mudah dalam penggunaan
4. Mempercepat proses kerja
5. Penempatan ditata dengan benar/sesuai prosedur

Penerapan *self check in* bertujuan untuk meningkatkan kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa pelayanan transportasi udara, yang dalam konteks ini adalah maskapai Citilink. Kepuasan penumpang merupakan indikator penting yang mencerminkan seberapa baik layanan yang dihadirkan oleh maskapai Citilink. Dalam industri penerbangan, kepuasan penumpang tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti harga tiket dan kenyamanan selama penerbangan, tetapi juga kualitas layanan yang diberikan termasuk layanan *check-in* (Helena, et al. 2024). Menurut Priansa (2017) terdapat tiga indikator untuk mengukur kepuasan penumpang, yaitu:

1. Harapan (Ekspektasi). Harapan penumpang ialah pandangan maupun kepercayaan mereka tentang apa yang nantinya diterima dari layanan sebelum mengalami langsung. Harapan mencakup kualitas, kinerja, harga, pengalaman layanan, dan kepuasan keseluruhan. Harapan ini amat berpengaruh pengalaman mereka sesudah memakai layanan tersebut.
2. Perbandingan. Perbandingan antara ekspektasi penumpang sebelum memakai layanan melalui penilaian mereka pada kinerja layanan setelah digunakan.
3. Pengalaman. Menggunakan layanan yang dapat memengaruhi ekspektasi penumpang adalah bagian dari pengalaman. Hal ini mencakup setiap langkah proses, termasuk penggunaan dan *feedback* pasca pemakaian. Sementara pengalaman yang buruk dapat merusak reputasi dan mengurangi jumlah penumpang, pengalaman yang baik dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan rekomendasi.
4. Konfirmasi. Konfirmasi terjadi ketika ekspektasi penumpang terhadap layanan sesuai dengan apa yang mereka rasakan setelah menggunakannya. Proses konfirmasi ini melibatkan perbandingan antara harapan penumpang dengan pengalaman aktual mereka.
5. Penyampaian Jasa yang dirasakan (Kinerja). Penyampaian jasa yang dirasakan mengevaluasi seberapa baik penyedia layanan memenuhi kebutuhan atau harapan penumpang. Banyak metrik yang digunakan untuk mengukur kinerja, termasuk kecepatan, ketepatan, ketergantungan, kenyamanan, dan kualitas komunikasi dengan penyedia layanan. Perbandingan antara kinerja aktual dan harapan penumpang dapat digunakan untuk mengukur faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan mereka. Kepuasan yang tinggi bisa mengembangkan kesetiaan penumpang selaku pengguna jasa serta mendukung



kesuksesan bisnis maskapai penerbangan. Oleh karena itu, jika fasilitas *self check in* tidak memenuhi ekspektasi, penumpang akan merasa tidak puas. Sebaliknya, apabila fasilitas yang tersedia sesuai harapan penumpang, mereka nantinya merasa puas atau senang. Tingkat kepuasan penumpang juga dapat dievaluasi berdasarkan kualitas fasilitas yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Menurut Tjiptono (2019) bahwa kepuasan penumpang dapat diartikan sebagai respon emosional yang muncul baik berupa rasa puas maupun kecewa yang timbul sesudah individu membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja layanan dengan ekspektasi awal.

Studi ini bertujuan dalam menganalisis dampak penggunaan mesin *self check in* terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Diharapkan temuan studi ini dapat memberikan kontribusi kepada maskapai penerbangan untuk meningkatkan pemahaman penumpang terkait penggunaan teknologi seperti mesin *self check in* serta memberikan rekomendasi bagi maskapai dan pengelola bandara untuk meningkatkan kualitas layanan kepada penumpang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam menguji hipotesis yang telah disusun. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada sumber pengetahuan yang benar, yang dipakai untuk meneliti suatu populasi ataupun sampel, datanya dikumpulkan dengan instrumen penelitian, sifat analisis datanya statistik, yang tujuannya untuk pengujian terhadap hipotesis yang sudah ditentukan Sugiyono (2020). Selain itu, metode kuantitatif juga bermanfaat untuk mendapatkan informasi yang akurat dalam mengukur hubungan antara dua atau lebih variabel, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif terkait pengaruh pemakaian mesin *self check in* terhadap kepuasan penumpang (Anshori, 2020). Tingkat kesalahan dalam penelitian ini ditentukan sebesar 10% (0,1), yang menunjukkan bahwa terdapat kemungkinan 10% untuk menolak hipotesis nol secara keliru atau membuat kesimpulan yang salah akibat pengaruh faktor-faktor acak. Dengan tingkat kesalahan tersebut, tingkat keakuratan penelitian ini adalah 90%, yang berarti hasil analisis dapat diandalkan dalam batas keyakinan tersebut. Populasi berjumlah 2.368 orang yang merupakan jumlah penumpang Citilink yang melakukan penerbangan melalui Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang periode September 2024. Dalam menentukan sampel, perhitungan menggunakan rumus *Slovin* sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 100. Penumpukan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket kepada para penumpang secara *online* melalui *google form*. Skala yang digunakan yaitu *skala likert* untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi penumpang. *Skala likert* digunakan sebagai pilihan jawaban pada kuesioner dan berfungsi untuk mengkategorikan variabel. Jawaban pada item-item pertanyaan mempunyai gradasi dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju dengan skor 1 sampai dengan 4 (Sugiyono, 2020). Kemudian melakukan studi pustaka yaitu dengan membaca buku, jurnal penelitian dan juga karya ilmiah lainnya untuk dijadikan referensi. Sedangkan, teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana, uji t dan koefisien determinasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Instrumen Penelitian**

#### **Uji Validitas**

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Penggunaan Mesin <i>Self Check In</i> (X)	P1	0,745	0,194	Valid
	P2	0,617	0,194	Valid
	P3	0,789	0,194	Valid
	P4	0,761	0,194	Valid
	P5	0,775	0,194	Valid
	P6	0,859	0,194	Valid
	P7	0,747	0,194	Valid
	P8	0,771	0,194	Valid
	P9	0,761	0,194	Valid
	P10	0,781	0,194	Valid
	P11	0,831	0,194	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	P1	0,789	0,194	Valid
	P2	0,758	0,194	Valid
	P3	0,811	0,194	Valid
	P4	0,885	0,194	Valid
	P5	0,824	0,194	Valid
	P6	0,822	0,194	Valid
	P7	0,803	0,194	Valid
	P8	0,842	0,194	Valid
	P9	0,796	0,194	Valid

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan valid, karena r hitung lebih besar dari r tabel.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
Penggunaan Mesin <i>Self Check In</i> (X)	0,775	0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,787	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan reliabel, karena apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari (>) 0,60.

### Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

**Tabel 3. Output Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,803	1,567		1,150	,253
	Penggunaan Mesin <i>Self Check In</i> (X)	,765	,042	,879	18,263	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 1,803 sedang nilai ( b /koefisien regresi) sebesar 0,765 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$y = a + bX$$

$$= 1,803 + 0,765X$$

- Konstanta sebesar 1,803 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Penumpang adalah sebesar 1,803.
- Koefisien regresi X sebesar 0,765 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Penggunaan Mesin *Self Check In*, maka nilai Kepuasan Penumpang bertambah sebesar 0,765 dan koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

## Hasil Uji Hipotesis

Tabel 4. Output Uji t Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,803		1,150	,253
	Penggunaan Mesin <i>Self Check In</i> (X)	,765	,042	,879	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Berdasarkan hasil uji t menjelaskan bahwa Penggunaan Mesin *Self Check In* (X) memiliki nilai t-hitung sebesar 18,263 > dari t-tabel sebesar 1,660 dan nilai sig. 0,001 < 0,05 artinya  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Penggunaan Mesin *Self Check In* terhadap Kepuasan Penumpang Citilink.

## Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. Output Uji Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,879 <sup>a</sup>	,773	,771	1,900

a. Predictors: (Constant), X  
b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan pada hasil tersebut diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwasannya Penggunaan Mesin *Self Check In* memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Citilink, yaitu sebesar 0,773 atau 77,3%. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat kekuatan hubungan variabel X terhadap Y, berdasarkan perhitungan koefisien korelasi dengan nilai korelasi 0,879.

## Pembahasan

### Penggunaan Mesin *Self Check In* Berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Penggunaan mesin *self check in* terbukti memiliki berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan antara variabel penggunaan mesin *self check in* dengan variabel kepuasan penumpang menggunakan pendekatan regresi linear sederhana dan uji t. Aspek penggunaan mesin *self check in* yang diteliti mencakup kecepatan respon sistem, mutu informasi yang disediakan, kemampuan dalam memperbaiki kesalahan, elemen visual tambahan, serta perlindungan privasi pengguna. Sementara itu, kepuasan penumpang diukur



melalui tiga indikator utama, yaitu sejauh mana layanan memenuhi harapan, keinginan untuk kembali menggunakan layanan, dan kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Hasil analisis dengan model regresi menghasilkan persamaan  $Y = 1803 + 0,765X + e$ . Persamaan ini menggambarkan adanya hubungan positif antara variabel penggunaan mesin *self check in* dan kepuasan penumpang. Koefisien regresi sebesar 0,765 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel X akan diikuti oleh kenaikan sebesar 0,765 satuan pada variabel Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan mesin *self check in* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan penumpang. Aspek-aspek dalam penggunaan mesin *self check in* memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Waktu respon sistem merujuk pada seberapa cepat sistem merespons perintah dari penggunaan dan mencetak *boarding pass*. Kualitas informasi berkaitan dengan kejelasan informasi yang ditampilkan untuk memandu pengguna memahami setiap tahapan proses mesin *self check in* secara mudah melalui tampilan layar yang informatif. Pemulihan kesalahan mencerminkan kemampuan sistem dalam memberikan arahan saat terjadi kesalahan serta memulihkan proses dengan cepat dan efisien. Tambahan visual meliputi penataan menu yang sistematis dan penggunaan ikon yang mudah di pahami oleh pengguna. Sementara itu, privasi mengacu pada perlindungan terhadap data pribadi penumpang, termasuk pengaturan visibilitas layar serta penghapusan otomatis data setelah proses *self check in* selesai, sehingga tidak ada informasi yang tersimpan di mesin.

Dalam dimensi kepuasan konsumen, kesesuaian harapan penumpang pada penggunaan mesin *self check in* dinilai melalui adanya kesesuaian ketika membandingkan antara ekspektasi dengan kinerja penggunaan mesin *self check in*, baik dari aspek kecepatan layanan maupun kualitas secara keseluruhan. Minat untuk kembali menggunakan layanan mencerminkan tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan penumpang, yang dapat memotivasi mereka untuk kembali memanfaatkan penggunaan mesin *self check in* tersebut dimasa mendatang. Sementara itu, kesediaan untuk merekomendasikan mencerminkan tingkat kepuasan yang paling tinggi, di mana penumpang tidak hanya puas sebagai pengguna, tetapi juga terdorong untuk membagikan pengalaman positifnya kepada keluarga atau teman, serta menyarankan penggunaan mesin *self check in* berdasarkan pengalaman pribadi yang menyenangkan. Hasil uji t menunjukkan nilai pengaruh sebesar  $0,001 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan mesin *self check in* memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink. Dengan demikian, peningkatan kualitas dalam penggunaan layanan mesin *self check in* secara konsisten dapat meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penggunaan mesin *self check in* dan kepuasan penumpang maskapai Citilink dapat ditinjau dari karakteristik pengguna, yang sebagian besar merupakan generasi muda berusia 21 hingga 35 tahun (66,3%), kelompok yang lebih umumnya lebih terbuka terhadap kemajuan teknologi. Selain itu, proporsi terbesar berasal dari kalangan pelajar dan mahasiswa (53,8%), yang menunjukkan tingkat literasi digital yang tinggi sehingga mampu memaksimalkan penggunaan layanan mesin *self check in*, yang menyatakan bahwa penerimaan terhadap teknologi layanan mandiri, seperti mesin *self check in* sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan manfaatnya, motivasi pengguna untuk terus memanfaatkan layanan ini berkaitan erat dengan pengalaman positif yang mereka peroleh. Tingginya jumlah pengguna yang telah menggunakan layanan ini lebih dari satu kali mencerminkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap kualitas layanan yang tersedia. Temuan ini menunjukkan bahwa mesin *self check in* mampu memenuhi kebutuhan penumpang, khususnya dalam aspek efisiensi waktu dan kemudahan dalam proses *check in*.



Peningkatan kualitas penggunaan mesin *self check in* di bandar udara memiliki peran krusial dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Teknologi layanan mandiri seperti mesin *self check in* dapat meningkatkan kepuasan penumpang dengan memberikan kemudahan dan efisiensi waktu dalam proses *check in*. Hasil penelitian ini selaras dengan berbagai studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa penggunaan mesin *self check in* terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink yang memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas layanan di bandara. Sistem ini tidak hanya mempercepat proses *check in*, tetapi juga mengurangi antrian, meningkatkan kenyamanan, serta memberikan pengalaman yang lebih efisien bagi penumpang. Kemudahan dalam pengoperasian dan aksesibilitas mesin *self check in* juga menjadi faktor yang memperkuat kepuasan pengguna. Dengan demikian, implementasi teknologi ini dapat dianggap sebagai salah satu upaya strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan penumpang. Secara keseluruhan penelitian ini menegaskan pentingnya keberadaan mesin *self check in* dalam memengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil uji regresi, diperoleh koefisien sebesar 0,765 dengan tingkat signifikansi 0,001, yang mengindikasikan adanya hubungan positif dan signifikan antara variabel tersebut. Hal ini memberikan dasar yang kuat untuk terus mengembangkan kualitas layanan mesin *self check in*, khususnya dalam hal kecepatan respon sistem, akurasi informasi, kemampuan penanganan kesalahan, elemen visual tambahan, serta aspek privasi, guna meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap layanan penggunaan mesin *self check in* di era digital saat ini.

### **Besaran Pengaruh Penggunaan Mesin *Self Check In* terhadap Kepuasan Penumpang Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan mesin *self check in* memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan hasil uji determinasi  $R^2$  menunjukkan nilai sebesar 0,773 yang artinya sebesar 77,3% variasi dalam kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh keberadaan dan kualitas penggunaan mesin *self check in*. Angka ini mencerminkan pengaruh yang kuat dengan signifikan dengan tiga perempat variasi kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel atau faktor lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Temuan ini menekankan pentingnya pengembangan penggunaan mesin *self check in* dalam meningkatkan kepuasan penumpang maskapai Citilink, terutama di bandara dengan tingkat kepadatan yang tinggi.

### **KESIMPULAN**

Pada Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, penggunaan mesin *self check in* berdampak pada tingkat kepuasan penumpang, khususnya penumpang yang terbang dengan maskapai Citilink. Hal ini ditunjukkan oleh uji  $t$  dan analisis regresi linear sederhana, yang menunjukkan adanya hubungan yang substansial antara kedua variabel tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan mesin *self check in* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang berdampak pada tingkat kepuasan penumpang yang terbang menggunakan maskapai Citilink. Melalui analisis regresi linear sederhana, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang positif antara penggunaan mesin *self check in* dan tingkat kepuasan penumpang. Hasil uji  $t$  juga mendukung analisis ini, dengan nilai 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, semakin mudah dan sering penggunaan mesin *self check in*, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang khususnya penumpang maskapai Citilink. Hal ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan teknologi dalam proses *check in* mampu meningkatkan kualitas pelayanan maskapai. Oleh



karena itu, pengembangan dan penyempurnaan fitur pada mesin *self check in* menjadi langkah strategis dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya bagi maskapai Citilink. Besarnya pengaruh penggunaan mesin *self check in* terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang mencapai 77,3% dan sisanya 22,7% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberadaan mesin *self check in* memberikan kontribusi kepada pengalaman dan persepsi penumpang terhadap layanan maskapai. Kemudahan akses, kecepatan proses, serta pengurangan antrian menjadi beberapa alasan mengapa penggunaan mesin ini sangat diapresiasi oleh penumpang. Oleh karena itu, optimalisasi fungsi dan pemeliharaan mesin *self check in* secara berkala menjadi penting untuk terus meningkatkan kepuasan penumpang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggela, N. R., & Jumlad, W. (2023). Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin Self Check-In di Bandar Udara Internasional Yogyakarta–Kulonprogo. *Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(3), 127-134.
- Anshori, M (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Airlangga University Press.
- Bintang, A. I., & Ariebowo, T. (2024). Pengaruh Efektivitas Penggunaan Mesin Self Check-In terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport. *Global Leadership Organizational Research in Management*, 2(1), 311-323.
- Fuadah, L., & Fakhrudin, A. (2024). Pengaruh Fasilitas Self Check-In terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink pada Masa Arus Mudik Lebaran di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 17(1), 180-189.
- Helena, Evita, Irawandi, Desviany Astuti, & Afriyanto, Dwi. (2024). Pengaruh Efektivitas Penggunaan Self Check-In terhadap Kepuasan Penumpang. *GJMI: Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(7), 168–71.
- Kinasih, W. (2024). Analisis Pengaruh Airport Self Service terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. In *Prosiding SNITP (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)* (Vol. 8, No. 1, pp. 230-238).
- Priansa, Donni (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Putra, W. W., & Hilal, R. F. (2023). Pengaruh Fasilitas Teknologi Mesin Self Check In terhadap Efektivitas Pengguna Jasa Penerbangan di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan. *Jurnal Universal Technic*, 2(2), 94-104.
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*: Bandung: Alfabeta
- Tatrasandi, D., You She Melly AD, & Taaqbier, M. (2022). Pengaruh Mesin Self Check-In terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 2761-2768.