

---

## **Analisis Pengaruh Tingkat Pemahaman Dan Kendala Yang Di Hadapi Penumpang Terhadap Pemahaman Penggunaan Web Check-In Pada Maskapai Citilink Di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo**

**Afifa Agustus<sup>1</sup>, Fryda Fatmayati<sup>2</sup>**

Manajemen Transportasi Udara, Manajemen, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta, Indonesia  
Email: agustusafifa17@gmail.com

### **Abstract**

*To reduce crowds during a pandemics, the airlines convenience prospective passengers to check-in via web check-in, but due to lack of socialization from the airline, passengers are still confused and hesitant to use it due to lack of knowledge about web check-in Citilink airline at Adi Soemarmo International Airport, Solo. Many passengers still do manual check-in. The purpose of this study determine how much the analysis of the influence level of understanding and constraints on passengers on understanding of web check-in Citilink Airlines at Adi Soemarmo International Airport. This Research uses a quantitative method. The population is all Citilink passengers at the Adi Soemarmo Solo International Airport from September to October. The technique in this study is a purposive sampling, this data processing use a questionnaire, and the data processing use the SPSS 21 software program. The data analysis used validity test, reliability test, multiple linear regression, T test, F test, and coefficient of determination ( $R^2$ ). The results of the analysis on the F is  $F \text{ count} > F \text{ table}$ , there is an influence on the level of understanding and obstacles faced by passengers on understanding of web check-in on Citilink airlines at Adi Soemarmo Solo International Airport. And the result of the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 51,1% means the variable understanding of web check-in can explained by the variable level of understanding and obstacles faced by passengers, while 48,9% is explained by other variables.*

**Keywords:** *Level of Understanding, Constraints, Use Of Web Check-In, Adi Soemarmo International Airport*

### **Abstrak**

Untuk mengurangi kerumunan pada saat pandemi seperti ini maskapai memberikan kemudahan untuk para calon penumpang untuk melakukan *check-in* melalui web *check-in*, namun karena kurangnya sosialisasi dari pihak Maskapai membuat calon penumpang masih bingung dan ragu dalam menggunakan karenanya kurangnya pengetahuan terhadap penggunaan web *check-in* Maskapai Citilink Di Bandara Adi Soemarmo Solo. Sehingga membuat calon penumpang masih melakukan *check-in* manual. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar analisis pengaruh tingkat pemahaman dan kendala yang dipenumpang terhadap pemahaman penggunaan web *check-in* Maskapai Citilink Di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penumpang maskapai citilink di bandara adi soemarmo solo rute solo- jakarta periode bulan

september sampai oktober. teknik penelitian pada penelitian ini adalah teknik purposive sampling, Teknik pengolahan data ini menggunakan kuesioner, Dan pengolahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan program software SPSS 21. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reabilitas, regresi linier berganda, uji T, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil analisis pada uji F menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , artinya terdapat pengaruh tingkat pemahaman dan kendala yang dihadapi penumpang terhadap pemahaman penggunaan web check in pada Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Dan hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 51,1% artinya variabel pemahaman penggunaan web *check-in* dapat dijelaskan oleh variabel tingkat pemahaman dan kendala yang dihadapi penumpang, sedangkan 48,9% diterangkan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Tingkat pemahaman, Kendala, Penggunaan web *check-in*, Bandara Internasional Adi Soemarmo

## 1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari banyak pulau, yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Untuk memudahkan masyarakat menjangkau antar satu pulau ke pulau yang lain, masyarakat membutuhkan moda transportasi yang cepat, aman, dan efisien di bandingkan dengan moda transportasi yang lainnya. Seseorang menggunakan jasa angkut transportasi untuk melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain. Seseorang di sebut penumpang apabila dia memiliki tiket dan melakukan pembayaran yang sah. Penumpang memiliki peran yang sangat penting dalam perkembangan jasa transportasi di Indonesia, khusus nya transportasi udara. Meningkatnya minat masyarakat untuk menggunakan jasa angkutan udara membuat maskapai menghadirkan 3 segmen pemasaran, yaitu Segmen kelas Premium (*Full Service*), Segmen kelas menengah (*Midle Service*), dan Segmen kelas menengah bawah (*Midle low*) atau LCC (*Low Cost Carrier*). Setiap segmen memiliki target pasar yang berbeda. LCC ini menjadi Segmen pasar yang diminati oleh masyarakat, dengan harga tiket yang lebih murah masyarakat bisa berpergian menggunakan transportasi udara. Semenjak pandemi *Covid-19* mewabah di seluruh penjuru dunia mengakibatkan banyak hal berubah, dalam dunia aviasi khususnya. Untuk melayani penumpang yang ada di Bandara membuat Perusahaan penerbangan (*Airlines*) menciptakan suatu pelayanan baru menggunakan Web *check-in*, seperti yang sudah diberlakukan oleh Maskapai Citilink. Pelayanan tersebut bertujuan untuk mengurangi kerumunan atau antrian penumpang pada saat melakukan *check-in offline* di bandara. Sampai saat ini masih banyak calon penumpang yang kurang paham akan penggunaan layanan web *check-in*. Seperti yang terjadi di bandara Solo, masih di temui calon penumpang yang gagal melalukan *check-in* melalui web *check-in* citilink di karenakan kurangnya pemahaman serta sosialisasi penggunaan web *check-in*. Peneliti tertarik untuk mengambil penelitian yang berjudul “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”. Seiring berubahnya waktu dan bertambahnya jumlah penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, pihak Maskapai Citilink diminta untuk lebih meningkatkan pelayanan dalam memberikan sosialisasi mengenai penggunaan fasilitas *check-in*, terutama pada pelayanan web *check-in* agar mempermudah calon penumpang yang akan melakukan pemesanan tiket untuk berpergian menggunakan Maskapai Citilink

## 2. KAJIAN TEORI

Penulis menetapkan landasan teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bandar udara

Bandar udara adalah bagian kawasan di daratan atau perairan dengan batas tertentu yang digunakan untuk tempat pesawat mendarat dan juga lepas landas, naik dan turunnya penumpang, bongkar dan muat barang, dan tempat perpindahan dari satu moda ke moda transportasi lainnya, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. (PM 38Tahun 2015)

### 2. Sejarah Perusahaan

Citilink Indonesia adalah maskapai yang berkembang pesat di Indonesia sejak tahun 2011 di bawah naungan Garuda Group. Pada saat mengambil pesawat a320 pertama dan percepatan ekspansi yang masuk dalam bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih berani pada segmen budget traveller. PT. Citilink Indonesia adalah anak perusahaan dari Garuda Indonesia. Citilink memiliki ijin usaha penerbangan tanggal 27 Januari 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code “QG”, ICAO destination “CTV” dan call sign “Supergreen”.

### 3. Kendala

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005) Kendala adalah suatu halangan atau suatu keadaan yang membatasi, menghalangi tercapainya suatu sasaran atau tujuan yang mengakibatkan terhambatnya suatu pelaksanaan.

### 4. Pemahaman

Menurut Yusuf Anas (2017) pemahaman adalah kemampuan dalam menggunakan pengetahuan kurang lebih sama dengan yang diajarkan dan sesuai dengan tujuan penggunaannya. Indikator pemahaman adalah segala sesuatu yang mampu memahami dengan cara mempertahankan, memberdayakan, menduga, menerangkan, menafsirkan, memperkirakan, menentukan, memperluas, menyimpulkan, memberi contoh, dan menulis kembali. Indikator pemahaman menyatakan bahwa pemahaman memiliki arti lebih luas atau dari sekedar pengetahuan.

## 3. METODE PENELITIAN

### A. Desain penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode kuantitatif berlandaskan pada positifisme, yang berguna untuk meneliti populasi atau sampel tertentu.

### B. Populasi dan Sampel

Penulis menetapkan populasi dari penelitian ini adalah seluruh penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan menggunakan Teknik *Purposive Sampling*. Penulis menggunakan rumus Lemeshow yaitu sebagai berikut:

$$n = Z \alpha^2 x P x Q \quad (1)$$

L<sub>2</sub>

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

$Z\alpha$  = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai  $\alpha = 5\% = 1.96$

$P$  = Prevalensi outcome, karena data belum didapat, maka dipakai 50%

$Q = 1 - P$

$L$  = Tingkat ketelitian 10%

Berdasarkan rumus diatas, maka :

$$n = (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 = 96.04$$

Dari perhitungan tersebut jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 96, namun karena untuk memudahkan peneliti maka sampel dibulatkan menjadi 100. Peneliti menetapkan kriteria dalam pemilihan sampel yaitu Penumpang di Solo yang pernah menggunakan maskapai Citilink dalam periode waktu bulan September – Oktober tahun 2021.

### C. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014) Analisis data adalah kegiatan yang harus dilakukan setelah penelitian. Analisis data dilakukan setelah data dari seluruh respon dan atau sumber data lain terkumpul. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif dengan menggunakan SPSS.21.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji 50 sampel. Dengan menggunakan Teknik Korelasi *Product moment*. Dengan  $N= 50$   $df=48$ , signifikansi 5% sehingga mendapatkan  $r$  tabel 0,279. Instrumen dikatakan valid apabila  $r$  hitung sama dengan atau lebih besar dari  $r$  tabel dengan taraf signifikansi 5%, sebaliknya jika  $r$  hitung kurang dari  $r$  tabel maka dikatakan tidak valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah suatu ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Peneliti menggunakan ketentuan *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) dimana suatu konstruk dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha*  $>0,6$

Tabel (3.6)  
Hasil uji Reliabilitas

<i>Cronbach Alpha</i>	Hasil
0,823 $> 0,6$	Reliabel
0,857 $> 0,6$	Reliabel
0,797 $> 0,6$	Reliabel

Berdasarkan tabel (3.6) hasil uji Reliabilitas antara variabel Pemahaman penumpang, Kendala penumpang dan Pemahaman penggunaan web *check-in* maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut Reliabel.

### 3. Asumsi Klasik

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Analisis statistik nonparametrik Kolmogorov-Smirnov dapat digunakan untuk mengetahui apakah suatu residual berdistribusi normal atau tidak. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data terdistribusi secara normal (Ghozali, 2018)

### 4. Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2016) analisis regresi linier berganda adalah regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Adapun persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 \quad (2)$$

Keterangan :

$Y$  = Variabel Dependental

$a$  = Harga Konstanta

$b_1$  = Koefisien Regresi Pertama

$b_2$  = Koefisien Regresi Kedua

$X_1$  = Variabel Independent Pertama

$X_2$  = Variabel Independent Kedua

### 5. Pengujian Hipotesis

1) Uji T adalah suatu uji koefisien regresi parsial individual yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel indepen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) secara individual mempengaruhi variabel dependen ( $Y$ ). Jika nilai  $Sig < 0,05$  maka variabel independen ( $X$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ) dan jika terdapat nilai  $Sig > 0,05$  maka variabel independen ( $X$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ).

2) Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) secara simultan terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Menyatakan bahwa Jika nilai  $Sig < 0,05$  maka variabel independen ( $X$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ) dan apabila nilai  $Sig > 0,05$  maka variabel independen ( $X$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ).

### 6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Sugiyono (2018) Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukannya uji ini adalah untuk mengetahui prosentase perubahan variabel dependen ( $Y$ ) yang disebabkan oleh variabel independen ( $X$ ). Hasil berbanding lurus,yaitu Jika  $R^2$  semakin besar, maka prosentase perubahan variabel dependen ( $Y$ ) yang disebabkan oleh variabel independen ( $X$ ) semakin tinggi. Jika  $R^2$  semakin kecil maka prosentase perubahan variabel dependen ( $Y$ ) yang disebabkan oleh variabel independen ( $X$ ) semakin rendah.

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

## 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui hasil keputusan memiliki nilai signifikansi  $> 0,05$  yang bersifat normalitas. Hasil dari uji Normalitas adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Hasil uji normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Total pemahaman penggunaan web check-in
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	18,95
	Std. Deviation	4,078
Most Extreme Differences	Absolute	,135
	Positive	,069
	Negative	-,135
Kolmogorov-Smirnov Z		1,349
Asymp. Sig. (2-tailed)		,053

Sumber : Data yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.1 maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi adalah sebesar  $0,053 > 0,05$ . Maka data tersebut terdistribusi normal. Sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dalam model regresi.

## 2. Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui besarnya Pengaruh tingkat pemahaman dan kendala yang dihadapi penumpang terhadap pemahaman penggunaan web *check-in* Maskapai Citilink di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo maka perlu dilakukan uji regresi linier berganda. Penulis sajikan hasil uji regresi linier berganda berdasarkan tabel berikut :

**Tabel 4.2 Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1,548	1,785		,867	,388
Total_tingkat pemahaman penumpang	,574	,065	,641	8,812	,000
	,118	,042	,206	2,830	,006

Total_kendala penumpang				
-------------------------	--	--	--	--

*Sumber : Data yang diolah (2022)*

- a. Konstanta sebesar 1,548 memiliki arti bahwa nilai konsisten variabel Y atau variabel dependen (pemahaman penggunaan web *check-in*) sebesar 1,548.
- b. Koefisien regresi X1 atau variabel independen (Tingkat pemahaman penumpang) sebesar 0,574 dapat diartikan bahwa setiap bertambahnya 1% nilai Tingkat pemahaman penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo bertambah sebesar 0,574. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat diartikan bahwa arah pengaruh variabel Tingkat pemahaman penumpang terhadap pemahaman penggunaan web *check-in* Maskapai Citilink adalah positif. Semakin meningkat tingkat pemahaman penumpang maka semakin meningkat juga pemahaman penggunaan web *check-in* Maskapai Citilink.
- c. Koefisien regresi X2 atau variabel independen (Tingkat kendala penumpang) sebesar 0,118 dapat diartikan bahwa setiap bertambahnya 1% nilai Kendala penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo bertambah sebesar 0,118. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat diartikan bahwa arah pengaruh variabel Kendala penumpang terhadap pemahaman penggunaan web *check-in* Maskapai Citilink adalah positif. Semakin meningkat kendala penumpang maka semakin meningkat juga pemahaman penggunaan web *check-in* Maskapai Citilink.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Signifikansi (Uji T)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (tingkat pemahaman penumpang dan kendala penumpang) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (pemahaman penggunaan web *check-in*). Hasil hipotesis dalam pengujian ini dapat dilihat pada tabel 4.2,  $t_{hitung}$  pada Tingkat pemahaman penumpang adalah 7,189

$$\begin{aligned}
 T_{tabel} &= (a/2 ; n-k-1) \\
 &= (0,5/2 ; 100-2-1) \\
 &= (0,025 ; 97) = 1,985 \text{ (dilihat dari lampiran distribusi nilai } t_{tabel})
 \end{aligned}$$

Dari hasil tersebut dapat dibuktikan bahwa H1 dan H2 diterima yang artinya variabel tingkat pemahaman penumpang (X1) dan variabel kendala penumpang (X2) secara parsial berpengaruh terhadap pemahaman penggunaan web *check-in*.

#### b. Uji Simultan (F)

Uji signifikansi adalah suatu uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X1 dan X2) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Jika nilai  $Sig < 0,05$  maka variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) dan jika nilai  $Sig > 0,05$  maka variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

**Tabel 4.3 Uji Simultan (F)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	857,131	2	428,566	52,647	,000 <sup>b</sup>

Residual	789,619	97	8,140		
Total	1646,750	99			

Sumber : Data yang diolah (2022)

F tabel :  $n-k-1 = 100-2-1 = 97$  dengan nilai F tabel sebesar 3,09

Berdasarkan tabel uji F diatas, maka dapat dipahami bahwa nilai F-hitung 52,647 > F-tabel 3,09. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan Pengaruh tingkat pemahaman dan kendala yang dihadapi penumpang terhadap pemahaman penggunaan web *check-in* di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo.

c. Uji Determinasi (Uji  $R^2$ )

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan prosentase variabel independen (tingkat pemahaman dan kendala penumpang) yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen (pemahaman penggunaan web *check-in*). Hasil uji Determinasi adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.4 Uji Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,721 <sup>a</sup>	,520	,511	2,853

Sumber : Data yang diolah (2022)

- Besar nilai korelasi atau hubungan (R) adalah 0,721
- Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,511 yang memiliki arti bahwa secara simultan variabel tingkat pemahaman penumpang (X1) dan variabel kendala penumpang (X2) memberikan pengaruh terhadap variabel pemahaman penggunaan web *check-in* (Y) sebesar 51%. Dan sisanya sebesar 49% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian.

## B. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian memiliki tujuan untuk memberikan hasil olah data, serta analisis dari olah data dan gambaran dari penelitian. Berdasarkan Rumusan masalah didapat pembahasan sebagai berikut :

- Pengaruh variabel tingkat pemahaman penumpang (X1) terhadap variabel pemahaman penggunaan web *check-in*. Dari pengujian yang telah dilakukan menggunakan program SPSS 21 antara variabel tingkat pemahaman penumpang (X1) terhadap variabel pemahaman penggunaan web *check-in* diperoleh perbandingan yaitu  $t_{hitung} = 8,812 > 1,985$ . Hasil dari perbandingan tersebut menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan penumpang berpengaruh terhadap pemahaman penggunaan web *check-in* Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang pernah dilakukan oleh (Puji Lestari (2019)) yang mendapatkan hasil bahwa tingkat pemahaman penumpang berpengaruh terhadap pemahaman penggunaan web *check-in*.
- Pengaruh variabel kendala yang dihadapi penumpang (X2) terhadap variabel pemahaman penggunaan web *check-in*. Dari pengujian yang telah dilakukan

menggunakan program SPSS 21 antara variabel kendala penumpang (X2) terhadap variabel pemahaman penggunaan web *check-in* (Y) diperoleh perbandingan yaitu  $t_{hitung} = 2,830 > 1,98$ . Hasil dari perbandingan tersebut menunjukkan bahwa kendala penumpang berpengaruh terhadap pemahaman penggunaan web *check-in* Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang pernah dilakukan oleh (Puji Lestari (2019)) yang mendapatkan hasil bahwa tingkat pemahaman penumpang berpengaruh terhadap pemahaman penggunaan web *check-in*.

3. Pengaruh tingkat Pemahaman penumpang dan kendala yang dihadapi penumpang terhadap pemahaman penggunaan web *check-in*. Dari pengujian yang telah dilakukan menggunakan program SPSS 21 antara variabel tingkat pemahaman penumpang (X1) dan variabel kendala penumpang (X2) terhadap variabel pemahaman penggunaan web *check-in* (Y) diperoleh perbandingan yaitu  $F_{hitung} = 52,647 > 1,985$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat pemahaman penumpang (X1) dan kendala penumpang (X2) berpengaruh terhadap pemahaman penggunaan web *check-in* Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang pernah dilakukan oleh (Puji Lestari (2019)) yang mendapatkan hasil bahwa tingkat pemahaman penumpang berpengaruh terhadap pemahaman penggunaan web *check-in*.

## 5. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan penulis dapat penulis tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Adanya Pengaruh variabel tingkat pemahaman penumpang (X1) terhadap variabel pemahaman penggunaan web *check-in*.

Nilai  $t_{hitung}$  diketahui nilai t variabel X1 sebesar  $8,812 > 1,985$  yang berarti variabel X1 yang mewakili variabel tingkat pemahaman penumpang berpengaruh terhadap variabel Y yang mewakili variabel pemahaman penggunaan web *check-in* Maskapai Citilink. Berdasarkan data tersebut maka dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa X1 (tingkat pemahaman penumpang) berpengaruh terhadap Y (pemahaman penggunaan web *check-in*) Maskapai Citilink.

2. Pengaruh variabel kendala yang dihadapi penumpang (X2) terhadap pemahaman penggunaan web *check-in*.

Nilai  $t_{hitung}$  diketahui nilai t variabel X2 sebesar  $2,830 > 1,985$  yang berarti variabel X2 yang mewakili kendala penumpang berpengaruh terhadap variabel Y yang mewakili variabel pemahaman penggunaan web *check-in* Maskapai Citilink. Berdasarkan data tersebut maka dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa X2 (kendala penumpang) berpengaruh terhadap Y (pemahaman penggunaan web *check-in*) Maskapai Citilink.

3. Pengaruh tingkat Pemahaman penumpang dan kendala yang dihadapi penumpang terhadap pemahaman penggunaan web *check-in*.

Nilai Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,520 yang memiliki arti Dimana data tersebut dapat di masukkan kedalam korelasi kuat, sesuai dengan interval koefisien (dilihat di lampiran). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat pemahaman penumpang (X1) dan variabel kendala penumpang (X2) memberikan pengaruh terhadap variabel pemahaman penggunaan web *check-in* (Y) sebesar 52%. Dan sisanya sebesar 48% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

## B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka dapat penulis berikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo

Diharapkan kepada bagian *check-in* Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo dapat lebih meningkatkan lagi baik dari segi pelayanan di bidang informasi dan jasa maupun sarana penunjang pemberian informasi mengenai web *check-in* dan melengkapi sistem *self check-in* karena dengan meningkatkan bagian informasi dan fasilitas penunjang maka dapat meningkatkan juga kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan fasilitas yang ada di bandara dan juga lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan data sehingga penelitian ini dapat dilaksakan dengan baik, peneliti selanjutnya di harapkan ditunjang pula dengan wawancara bersama sumber yang berkompeten di bidangnya. kasih kepada pihak tertentu, misalnya sponsor pengabdian, hindari pernyatakan terimakasih yang berlebihan.

## 6. DAFTAR RUJUKAN

- Anas, Yusuf. 2017. Manajemen Pembelajaran dan Instruksi Pendidikan. Yogyakarta: Irasod.Ghozali, Imam. 2009. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang. UNDIP.
- Geovani, Aldelweis Yosmaning. 2017. “Pengaruh Self Check-In Kiosk Bagi Penumpang Maskapai Gruda Indonesia Dalam Mencapai Customer Satisfaction Index Di Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng.” Tugas Akhir. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. Diakses dari <https://digilib.sttkd.ac.id>
- Profil Citilink. Diakses dari <https://www.citilink.co.id/company-profile>
- Purwanto. 2010. Evaluasi Hasil belajar. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Manajemen Bandung : Alfabeta
- Wahyoe. (2011, November 3). *Jurnal Perhubungan Udara* . Retrieved Juli 5 , 2021, From WARTAARDHIA <https://www.wartaardhia.com/index.php/wartaardhia/article/viev/173/174>.