



Pengaruh Waktu Antrian *Check-In Counter* terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Yohana Arifa*¹, Amelia Puspa Tamara²

^{1,2} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

Alamat: Jl. Parangtritis No.5 No.KM.4, Druwo, Bangunharjo, Kec. Sewon, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55187

Korespondensi penulis: 21091577@students.sttkd.ac.id*

Abstrac: Based on PM 30 of 2021 concerning User Service Standards, check-in services at the airport are carried out at least 2 hours before the departure schedule, while the check-in service procedure has a time limit of two minutes and thirty seconds for each passenger, and the check-in queue can last for twenty minutes per passenger. This study aims to determine whether there is an effect of check-in counter queue time on Citilink airline passenger satisfaction at General Ahmad Yani Airport, Semarang and how big the influence is. This study uses a quantitative approach. This research was conducted at General Ahmad Yani Airport, Semarang with a focus on the object of the Citilink airline passenger check-in counter queue. The research period was from August to February 2024. The questionnaire was used as a data collection tool in the form of a form containing questions or statements that must be filled in for 100 respondents. Based on the results of the test and data analysis that has been done, the effect of check-in counter queue time on Citilink airline passenger satisfaction at General Ahmad Yani Airport Semarang, the results of the hypothesis test obtained t count greater than t table, namely $5.745 > 1.660$ and with a significant value smaller than the probability of $0.000 < 0.05$, it can be concluded that H_a is accepted and H_o is rejected or can be called the queue time variable has a positive effect on the passenger satisfaction variable. This means that if the queue time at the check-in counter experienced by passengers is getting longer because the service provided is still not in accordance with the standard, then passenger satisfaction will have an effect resulting in higher passengers who are less satisfied and vice versa if the queue time is short or in accordance with the provisions, passengers will feel satisfied.

Keywords: Queue Time, Check In Counter, Passenger Satisfactio

Abstrak: Berdasarkan PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa bahwa pelayanan check-in di bandara dilakukan sekurang kurangnya 2 jam sebelum jadwal keberangkatan, sementara prosedur layanan check-in memiliki batasan waktu dua menit tiga puluh detik untuk setiap penumpang, dan antrian check-in dapat berlangsung selama dua puluh menit tiap penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh waktu antrian check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dan seberapa besar pengaruh tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan fokus pada objek antrian check-in counter penumpang maskapai Citilink. Waktu penelitian pada bulan Agustus s/d Februari 2024, Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data yang berbentuk formulir yang berisi pertanyaan atau pernyataan yang wajib diisi bagi 100 responden. Berdasarkan dari hasil uji dan analisa data yang telah dilakukan, pengaruh waktu antrian check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang mengemukakan hasil dari uji hipotesis diperoleh t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $5.745 > 1.660$ dan dengan nilai signifikan lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak atau dapat disebut dengan variabel waktu antrian berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan penumpang. Hal tersebut berarti apabila waktu antrian di check-in counter yang dialami penumpang semakin lama dikarenakan pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan standar, maka kepuasan penumpang akan berpengaruh menghasilkan semakin tinggi penumpang yang kurang puas dan juga sebaliknya apabila waktu antrian sebentar atau sesuai dengan ketentuan maka penumpang akan merasa puas.

Kata kunci: Waktu Antrian, Checkin Counter, Kepuasan Penumpang

1. LATAR BELAKANG

Sektor transportasi udara di Indonesia mengalami perkembangan yang semakin baik. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya bandara baru yang dibangun untuk melayani kebutuhan masyarakat. Pemerintah Indonesia tidak hanya membangun bandara baru, tetapi juga meningkatkan atau memperluas bandara yang sudah ada dengan fasilitas tambahan. Bandar udara didefinisikan oleh Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan sebagai wilayah di daratan dan/atau perairan melalui sejumlah batas yang dipakai untuk tempat pesawat udara mendarat serta lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, serta pergerakan intra serta antarmoda transportasi. Bandar udara juga dipenuhi melalui fasilitas pokok serta fasilitas penunjang dan fasilitas keselamatan serta keamanan penerbangan (Kinasih, 2024).

Perkembangan pengguna jasa transportasi semakin mengalami peningkatan, khususnya konsumen transportasi udara kian melaju dengan pesat. Dapat di lihat dari banyaknya penumpang yang melaksanakan berpergian dengan memakai transportasi udara. Sehingga membuat konsumen tertarik di bisnis penerbangan semakin tinggi, perihal tersebut bisa diketahui melalui munculnya maskapai-maskapai baru. Seiring dengan bertambahnya jenis layanan penerbangan, persaingan menjadi semakin ketat untuk menarik dan mempertahankan penumpang. Dengan menjual produk yang menguntungkan mereka, perusahaan maskapai penerbangan lain juga berusaha untuk tetap bertahan dalam industri yang kompetitif. Sekian dari satu yakni melalui pemberian layanan terbaik terhadap pengunjung dapat menjadi metode bisnis untuk menarik dan mempertahankan klien (Atwal, 2022).

Maskapai berbiaya hemat (LCC) Citilink merupakan salah satu bagian dari bisnis PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Bisnis ini dilahirkan pada di 2001 menjadi Divisi Strategis Garuda Indonesia serta bertindak menjadi pengganti maskapai berbiaya rendah di Indonesia. Maskapai Citilink harus memenuhi kebutuhan serta kesenangan penumpang, serta mengembangkan standar pelayanan serta fasilitas. Untuk memberikan kesan positif pada klien, harus memberikan layanan yang luar biasa. Permasalahan yang muncul misalnya seperti antrian yang panjang, sehingga terjadi ketidaknyamanan penumpang saat datang di loket check-in (Kusumayanti, 2022).

Berdasarkan PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa bahwa pelayanan check-in di bandara dilakukan sekurang kurangnya 2 jam sebelum jadwal keberangkatan, sementara prosedur layanan check-in memiliki batasan waktu dua menit tiga puluh detik untuk setiap penumpang, dan antrean check-in dapat berlangsung selama dua

puluh menit tiap penumpang. Pengaruh waktu antrian check-in terhadap kepuasan penumpang sangat signifikan, sebagaimana dibuktikan oleh berbagai penelitian yang menyoroti hubungan antara waktu tunggu dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Antrian panjang di konter check-in dapat menyebabkan ketidakpuasan, karena penumpang sering menganggap waktu tunggu yang lama sebagai cerminan kualitas layanan yang buruk (Ying & Jingwen, 2017). Waktu check-in sangat penting untuk meningkatkan kepuasan penumpang dan efisiensi operasional maskapai, misalnya penerapan sistem self check-in telah terbukti meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu antrian dibandingkan dengan metode check-in konvensional (Angela, 2023).

Kepuasan dan kenyamanan penumpang ialah sentimen kepuasan atau ketidakpuasan yang hadir dari perbandingan kapasitas (hasil) aktual produk melalui performa (hasil) yang diantisipasi (Kotler, 2018). Pelanggan akan merasa senang dan cenderung menggunakan produk lagi jika mereka menerima layanan yang baik. Menawarkan layanan terbaik dan memenuhi harapan pelanggan sangat penting karena memberikan layanan lebih dari sekadar melayani; layanan juga memerlukan pemahaman, perasaan, dan penyampaian dengan cara yang menyentuh hati klien dan meningkatkan reputasi perusahaan di mata mereka (Tjiptono, 2016). Penyedia layanan perlu mengantisipasi kebutuhan pelanggan guna mendapatkan apa yang diharapkan. Bisnis harus terlebih dahulu memahami permintaan penumpang dan bagaimana memenuhi kebutuhan tersebut (Sutarwati, dkk 2016).

Kepuasan penumpang sangat berkaitan erat dengan pelayanan di counter check-in. Contohnya dibuktikan oleh penelitian Jamhary, dkk (2022) bahwa waktu check-in sering kali tidak sesuai dengan ketentuan sehingga menimbulkan respon yang buruk dari penumpang. Kemudian oleh Zakiyah dan Ginusti (2022) bahwa pelayanan check-in sangat mempengaruhi kepuasan penumpang, seperti lamanya petugas dalam mengatur orang karena jumlah loket check-in yang sangat terbatas, yang menyebabkan antrean yang relatif panjang. Dalam studi Wati (2024) menemukan salah satu permasalahan yang sering terjadi pada check-in counter adalah kurangnya disiplin waktu dari petugas check-in counter, yang mengakibatkan antrian sebelum petugas check-in datang serta kurangnya pengalaman service excellent pada pegawai check-in counter, karena perihal tersebut bertolak belakang dengan teori tentang pelayanan yaitu petugas harus responsive, empathy, reliability, assurance dan tangible.

Menurut pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan, sering menemukan antrean panjang di area check-in di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Sekian dari satu aspek terjadinya antrian ialah ketersediaan

fasilitas yang tidak seimbang dengan jumlah pergerakan penumpang, serta pengelolaan bagasi penumpang, khususnya apabila terdapat pengunjung yang mengangkut bagasi yang beratnya melebihi batasan berat atau ukuran yang ditetapkan dan kemudian disebabkan minim pengetahuan penumpang terhadap penggunaan check-in mandiri maupun self check-in, akibatnya mayoritas penumpang menggunakan check-in konvensional. Bagasi kabin di pesawat Citilink Airbus A320 tidak boleh lebih dari 7 kg dan berukuran 56 cm x 36 cm x 23 cm, sedangkan untuk pesawat ATR 72-600 tidak boleh lebih dari 7 kg dan berukuran 41 cm x 34 cm x 17 cm (Citilink, 2024). Tidak lebih melalui dua menit dan tiga puluh detik bagi setiap penumpang untuk melakukan check-in, tetapi dibutuhkan tiga hingga empat menit bagi mereka yang memiliki barang bawaan terlalu banyak lalu harus mengurangnya selama prosedur check-in untuk menghindari pembayaran ekstra, dari permasalahan seperti inilah terjadinya antrian di ruang check-in.

2. KAJIAN TEORITIS

a. Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Bandar Udara berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan menjelaskan bahwa Bandar udara ialah suatu wilayah melalui sejumlah batas khusus yang bisa berada di daratan maupun perairan yang dipakai dalam kegiatan pendaratan serta penerbangan pesawat udara, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan perpindahan intra dan antarmoda transportasi. Bandar udara didukung melalui fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya serta fasilitas keselamatan serta keamanan penerbangan. Sebagai moda transportasi yang dapat menjangkau setiap lokasi, hal ini memiliki tujuan strategis di Indonesia dan memiliki pengaruh terhadap tingkat pertumbuhan serta peran dan perkembangan negara.

b. Maskapai Citilink

Unit Strategi Bisnis (USB) yang terpisah dari PT Garuda Indonesia Airlines disebut Citilink. Karena Citilink hanya menawarkan layanan penting yang dibutuhkan pelanggan, Citilink terutama ditargetkan untuk mereka yang tidak membutuhkan Full Frills Service. Tidak seperti maskapai lain yang menggunakan sub-kelas atau biasanya kursi murah dengan ketersediaan yang terbatas, produk layanan dasar Citilink dirancang dalam penerbangan point-to-point di mana alokasi kursi ialah ekonomi serta hingga sekarang hanya terdapat satu harga untuk tiap penerbangan Citilink. Perihal ini ditujukan guna memberikan makin banyak pilihan kepada penumpang dalam hal adanya kursi (citilink.co.id, 2024).

c. Check-In Counter

Melalui Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa, menjelaskan bahwa Check-in counter ialah prosedur pemberitahuan calon penumpang kepada perusahaan transportasi udara untuk melakukan penerbangan. Check in counter yaitu di antara departemen yang menawarkan layanan kepada para pengunjung di bandara. Untuk memberikan layanan terbaik, petugas konter check-in harus meningkatkan keterampilan pribadi dan kualitas layanan mereka karena semakin banyaknya orang yang menggunakan transportasi udara saat ini.

d. Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler (dalam Angela, 2023) mengatakan bahwa kepuasan penumpang ialah sentimen kepuasan atau ketidakpuasan yang muncul dari perbandingan performa (atau hasil) aktual produk melalui performa (atau hasil) yang diharapkan. Ketika mereka membandingkan pengalaman mereka, maka mereka dapat mengukur tingkat kepuasannya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan fokus pada objek antrian check-in counter penumpang maskapai Citilink. Waktu penelitian pada bulan Agustus s/d Februari 2024, Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data yang berbentuk formulir yang berisi pertanyaan atau pernyataan yang wajib diisi bagi 100 responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1) Deskripsi Data

Pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, yang dimana data dihasilkan dalam bentuk angka, maka dari hal itu digunakan analisis deskriptif menggunakan perangkat lunak statistik IBM SPSS 22 Statistic for Windows. Pada penelitian ini diperoleh data sebanyak 100 responden yang merupakan penumpang dari Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

a. Jenis Kelamin

Tabel 1. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Perempuan	60	60%
Laki-laki	40	40%
Total	100	100%

Sumber: Data olah oleh penulis (2025)

Berdasarkan tabel dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 responden, maka diperoleh hasil berdasarkan jenis kelamin perempuan sejumlah 60 orang dengan presentase 60%, dan responden berjenis kelamin laki-laki sejumlah 40 orang dengan presentase 40%. Hasil data tersebut menunjukkan responden perempuan lebih banyak jumlahnya daripada responden laki-laki dengan jumlah presentase 60%.

b. Usia

Tabel 2. Usia

Usia	Jumlah	Presentase
18 - 25 Tahun	56 orang	56%
26 - 30 Tahun	18 orang	18%
31 - 40 Tahun	15 orang	15%
> 40 Tahun	11 orang	11%
Total	100 orang	100%

Sumber: Data olah oleh penulis (2025)

Berdasarkan tabel dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 responden, maka hasil data yang diperoleh berdasarkan kategori usia responden dari 18-25 tahun sejumlah 56 orang dengan presentase 56%, responden usia 26-30 tahun sejumlah 18 orang dengan presentase 18%, responden usia 31-40 tahun sejumlah 15 orang dengan presentase 15%, dan berusia lebih dari 40 tahun sejumlah 11 orang dengan presentase 11%. Hasil data menyatakan bahwa responden yang paling mendominasi dalam penelitian ini merupakan pada rentang usia 18-25 tahun dengan presentase sebesar 56%.

c. Pendidikan Terakhir

Tabel 3. Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SMA/SMK Sederajat	76	76%
D3/D4	12	12%
S1	11	11%
S2	1	1%

Sumber: Data olah oleh penulis (2025)

Berdasarkan tabel dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 responden, maka hasil data yang diperoleh berdasarkan kategori pendidikan terakhir dari responden SMA sejumlah 76 orang dengan presentase 76%, responden dengan pendidikan terakhir D3/D4 sejumlah 12 orang dengan presentase 12%, responden dengan pendidikan terakhir S1 sejumlah 11 orang dengan presentase 11%, dan responden dengan pendidikan terakhir S2 sejumlah 1 orang dengan presentase 1%. Hasil data menyatakan bahwa responden yang paling mendominasi dalam penelitian ini merupakan responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK dengan presentase sebesar 76%.

d. Frekuensi Menggunakan Maskapai Citilink

Tabel 4. Frekuensi Menggunakan Maskapai Citilink

Frekuensi	Jumlah	Presentase
1 kali	27 orang	27%
2 kali	62 orang	62%
> 3 kali	11 orang	11%

Sumber: Data olah oleh penulis (2025)

Berdasarkan tabel dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 responden, maka diperoleh hasil berdasarkan frekuensi menggunakan Maskapai Citilink 1 kali sejumlah 27 orang dengan presentase 27%, menggunakan 2-3 kali sejumlah 62 orang dengan presentase 62%, dan menggunakan lebih dari 3 kali sejumlah 11 orang dengan presentase 11%. Hasil data menyatakan bahwa responden yang paling mendominasi dalam penelitian ini merupakan penumpang dengan frekuensi yang menggunakan Maskapai Citilink sebanyak 2-3 kali dengan presentase sebesar 62%.

2) Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	10.51509850
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.069
	Negative	-.108
Test Statistic		.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.006 ^c

Sumber: Output SPSS (2025)

Pada kriteria pengambilan keputusan uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov yaitu apabila nilai signifikan (Asymp) yang diperoleh $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal. Hasil dari uji normalitas Kolmogorov-Smirnov yang telah dilakukan memperoleh nilai Asymp. Sig sebesar 0,006 dimana lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hasil data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PENUMPANG * WAKTU ANTRIAN CHECK-IN COUNTER	Between Groups	6914.064	27	256.076	2.389	.002
	Linearity	3686.078	1	3686.078	34.386	.000
	Deviation from Linearity	3227.986	26	124.153	1.158	.306
	Within Groups	7718.176	72	107.197		
Total		14632.240	99			

Sumber: Output SPSS (2025)

Pada kriteria pengambilan keputusan uji linearitas yaitu apabila nilai Deviation from linearity signifikan $> 0,05$ maka data tersebut memiliki hubungan linear yang signifikan antara variabel independen dan dependen. Hasil dari uji linearitas yang telah dilakukan memperoleh nilai Deviation from linearity sebesar 0,306 yang membuktikan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara Waktu Antrian Check-in Counter dan Kepuasan Penumpang.

3) Uji Hipotesis

a. Regresi Linear Sederhana

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.502 ^a	.252	.244	10.569

Sumber: Output SPSS (2025)

Hasil dari uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) sebesar 0,502 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat, kemudian hasil dari nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,252 yang menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu waktu antrian check-in counter memberikan pengaruh sebesar 25,2% terhadap variabel terikat yang merupakan kepuasan penumpang.

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.971	3.272		2.742	.007
WAKTU ANTRIAN CHECK-IN COUNTER	.603	.105	.502	5.745	.000

Sumber: Output SPSS (2025)

Hasil dari uji regresi linear Coefficient diatas menunjukkan model persamaan regresi linear sederhana memprediksi tentang pengaruh waktu antrian check-in counter terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hasil tersebut dapat menunjukkan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

$$Y = 8.971 + 0.603 X$$

Dari perhitungan tersebut dapat memperlihatkan bahwa Y merupakan variabel dependen (Kepuasan Penumpang), sedangkan X merupakan variabel independen (Waktu Antrian Check-in counter). Hasil nilai konstanta yang didapatkan sebesar 8.971, yang artinya nilai konsisten Kepuasan Penumpang 8.971, sedangkan nilai koefisien regresi X sebesar 0,603 yang menunjukkan bahwa, pada setiap penambahan 1 poin nilai Waktu Antrian Check-in Counter maka nilai Kepuasan Penumpang bertambah sebesar 0,603. Dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi tersebut bernilai positif atau bisa dikatakan searah, yang dimana setiap kenaikan 1 satuan variabel kepuasan penumpang membuat variabel waktu antrian check-in counter naik sebesar 0,603.

b. Uji T

Tabel 9. Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.971	3.272		2.742	.007
WAKTU ANTRIAN CHECK-IN COUNTER	.603	.105	.502	5.745	.000

Sumber: Output SPSS (2025)

Hasil dari uji T diatas dipergunakan agar dapat membandingkan nilai t hitung dan t tabel berdasarkan beberapa poin seperti berikut:

c. Perumusan Hipotesis

Tingkat signifikan jika $< 0,05$ maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan jika tingkat signifikan $> 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, sehingga pada hasil uji T diatas menunjukkan bahwa tingkat nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti $< 0,05$ maka disimpulkan bahwa Waktu Antrian Check-in Counter mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang atau disebut dengan H_a diterima.

d. Penetapan Kriteria

Pada kriteria besarnya nilai t tabel untuk signifikan 0,05 (5%) $df=n-2$ yang berarti $100-2= 98$ dengan t tabel 1.660.

e. Hasil t Hitung

Pada nilai t hitung yang didapatkan melalui pengolahan data menggunakan software IBM SPSS 22.0 for Windows, didapatkan hasil sebesar 5.745.

f. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.502 ^a	.252	.244	10.569

Sumber: Output SPSS (2025)

Hasil dari uji koefisien determinasi tabel tersebut menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Nilai R Square sebesar 0,252 atau 25,2% yang menunjukkan bahwa waktu antrian check-in counter memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 25,2% yang dimana sisanya 74,8% dipengaruhi faktor lainnya yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Pembahasan

Peneliti melakukan penelitian ini untuk mengetahui dan menguji pengaruh dari waktu antrian check-in counter terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden para penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang yang sudah pernah mengalami waktu antrian di check-in counter lebih dari 20 menit, maka peneliti dapat menyajikan hasil data sebagai berikut:

Pengaruh Waktu Antrian Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink

Berdasarkan hasil pada penelitian ini yang telah diuji menggunakan IBM SPSS memperlihatkan bahwa waktu antrian check-in counter berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, yang dimana berarti H_a diterima, terutama penumpang yang cenderung menilai pengalaman yang telah mereka rasakan secara langsung berdasarkan disiplin waktu dan pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin lama waktu antrian yang dirasakan oleh penumpang dari pelayanan yang diberikan oleh Maskapai Citilink maka akan menimbulkan kesan yang kurang puas terhadap pengguna jasa dan menimbulkan pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Pada hasil jawaban kuesioner terdapat pada pernyataan variabel Y bahwa kualitas pelayanan petugas check-in counter terdapat faktor yang memberikan ketidakpuasan penumpang yaitu efektif, efisien dan responsiveness berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh para responden.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu yang juga menyoroti penelitian pada check-in counter terhadap kepuasan penumpang menjelaskan hasil temuannya bahwa petugas check-in counter harus dapat lebih tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang, karena dari hasil penyebaran kuesioner banyak penumpang merasa tidak puas pada indikator responsiveness dengan jumlah sebanyak 8%, penelitian Sembiring, dkk (2023) pada penelitian tersebut menemukan bahwa ketidakpuasan penumpang juga dipengaruhi oleh responsiveness dan tangibles yang dimana hal tersebut merujuk dan akan berpengaruh pada waktu antrian penumpang di check-in counter.

Pada penelitian lain juga menyoroti bahwa di check-in counter masih sering terjadi kepadatan antrian penumpang terutama pada jam sibuk, pada penelitian Kamilla (2023) berjudul “Pengaruh Batas Waktu Tunggu dan Proses Check In Dalam Penggunaan Check-In Counter Pada Jam Sibuk dengan Arus Kelancaran Pelayanan Penumpang Area Check In Counter di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang” dalam penelitian ini menjelaskan bahwa di unit check-in counter masih belum optimal pemakaiannya dan masih terjadi kepadatan antrian penumpang di area check-in counter terutama pada saat jam sibuk, hal tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh petugas belum berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga menyebabkan kepadatan antrian tersebut.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menjelaskan berdasarkan pada output dari uji T yang menyatakan bahwa H_a diterima, yaitu pada skor t hitung dari variabel pengaruh waktu antrian check-in counter adalah $0,000 < 0,05$ dan t hitung yang

dihasilkan sebesar 5.745 dengan nilai t tabel sebesar 1.660 yang artinya menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh waktu antrian check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan dari hasil uji hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,252 atau 25,2%. Hal tersebut berarti bahwa pengaruh waktu antrian check-in counter (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar 25,2% dan selebihnya yaitu 74,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Besarnya Pengaruh Waktu Antrian Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada variabel waktu antrian check-in counter memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang pada maskapai Citilink sebesar 25,2% dan selebihnya 74,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini, seperti yang dibahas pada penelitian lain bahwa pada unit check-in counter seperti, dari kinerja pelayanan petugas dan fasilitas penunjang yang diberikan di unit check-in counter juga dapat menjadi salah satu faktor alasan penumpang puas atau tidak, pada penelitian terdahulu oleh Hary Soegiri, dkk (2019) berjudul “Analisa Tingkat Pelayanan Check-In di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta Terhadap Kepuasan Penumpang” mengemukakan bahwa penumpang kurang puas dengan pelayanan di unit check-in counter pada terminal keberangkatan dikarenakan kurangnya jumlah check-in counter dan kurangnya luas area yang tersedia mempengaruhi pelayanan yang belum maksimal, hal tersebut tidak sebanding dengan arus penumpang yang menyebabkan antrian panjang para calon penumpang di check-in counter dan kinerja pelayanan petugas check-in counter belum sesuai dengan standarnya atau ketentuan yang berlaku. Selanjutnya pada penelitian Nia Lavenia, dkk (2024) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Check in Counter Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai” mengemukakan bahwa kepuasan penumpang di check-in counter dipengaruhi oleh faktor seperti kehandalan layanan, kecepatan tanggapan, kepercayaan, keamanan, empati perhatian terhadap kebutuhan pelanggan dan keberadaan fasilitas.

Pada penelitian ini penulis mencoba untuk lebih mengemukakan lagi dengan lebih mendalami dan memfokuskan pada waktu antrian di unit check-in counter dapat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang yang menggunakan maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan menggunakan beberapa

indikator sebagai pedoman untuk pernyataan kuesioner pada penelitian ini, sehingga menghasilkan jawaban dari responden dan melakukan uji data menggunakan IBM SPSS pada penelitian ini mengemukakan hasil bahwa waktu antrian di unit check-in counter ternyata berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink sebesar 25,2% .

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan pada hasil pembahasan dan hasil penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat diperoleh dari pengaruh waktu antrian check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang sebagai berikut:

- a. Setelah melakukan berbagai pengujian menggunakan IBM SPSS maka berdasarkan dari hasil uji dan analisa data yang telah dilakukan, pengaruh waktu antrian check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang mengemukakan hasil dari uji hipotesis diperoleh t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $5.745 > 1.660$ dan dengan nilai signifikan lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak atau dapat disebut dengan variabel waktu antrian berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan penumpang. Hal tersebut berarti apabila waktu antrian di check-in counter yang dialami penumpang semakin lama dikarenakan pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan standar, maka kepuasan penumpang akan berpengaruh menghasilkan semakin tinggi penumpang yang kurang puas dan juga sebaliknya apabila waktu antrian sebentar atau sesuai dengan ketentuan maka penumpang akan merasa puas.
- b. Berdasarkan hasil pada pengujian yang dilakukan dengan perhitungan koefisien determinasi menghasilkan bahwa variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 25,2% dengan 74,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang diluar dari variabel waktu antrian check-in counter (X). Hasil tersebut diperkuat dengan bukti perhitungan uji koefisien determinasi pada R Square sebesar 0,252 yang berarti waktu antrian di check-in counter berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 25,2%.

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang peneliti berikan sebagai berikut:

1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber wawasan dan pertimbangan bagi pihak maskapai, khususnya Maskapai Citilink dalam meningkatkan kualitas layanan,

pelatihan petugas dan fokus utama dalam perbaikan penanganan waktu antrian panjang serta komunikasi respon yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan penumpang.

2) Bagi Peneliti yang Akan Datang

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah pengetahuan bagi pembaca serta menjadi referensi yang berharga bagi peneliti di masa yang akan datang, meskipun penelitian ini masih memiliki beberapa kekurangan terutama pada indikator dan kuesioner yang digunakan, akan tetapi temuan yang dihasilkan diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam memperkaya pemahaman di bidang yang diteliti. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan dengan lebih baik dan lebih rinci serta menelusuri lagi khususnya dalam mengkaji pengaruh waktu antrian di check-in counter terhadap kepuasan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggela, Nining Rika (2023). *Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin Self Check-In di Bandar Udara Internasional Yogyakarta – Kulonprogo. Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen, Vol.1, No. 3, Hal. 10.* DOI: <https://doi.org/10.59031/jkpim.v1i3>.
- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Atwal, Siti Balqis (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Maskapai Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 20, No 1.* DOI: <https://doi.org/10.36841/growth-journal.v20i1.1904>
- Bahri, S. (2018). *Metode Penelitian Bisnis.* Yogyakarta: Andi.
- Citilink Indonesia (2024). Profil Company Maskapai Citilink. Retrieved from: <https://www.citilink.co.id/company-profile>
- Creswell (2017). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Campuran.* Yogyakarta: Pusat Pelajar.
- Drestanto, Rizky Bagaskara (2019). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Penumpang Dan Bagasi Di Check In Counter Milik PT Garuda Angkasa Yogyakarta. Skripsi, Universitas Islam Indonesia.* Retrieved from <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/14160>
- Emzir (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif.* Depok: Rajawali Pers.
- Ghozali (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Edisi 9.* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Jamhary, dkk (2022). *Analisis Waktu Pelayanan Check In Counter Di Bandara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin. Prosiding Seminar Nasional Teknik (SENASTIKA)*

- 2022), *Universitas Islam Kalimantan MAB*. Retrieved from <https://eprints.uniska-bjm.ac.id/13579/1/SN-15.pdf>.
- Kinasih, Wening (2024). *Analisis Pengaruh Airport Self Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Prosiding SNITP (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)*, 8(1), 230–238. <https://doi.org/10.46491/snitp.v8i1.1961>
- Kotler, Philip (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kumala, Bella Sukma (2019). *Prosedur Pelayanan Check In Maskapai Garuda Indonesia PT. Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. jurnal.sttkd.ac.id*.
- Kusumayanti, Firda Amalia (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 4(2).
- Lavenia, N., & Amri, A. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Chek in Counter Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. eCo-Fin*, 6(2), 322-330.
- Maghfira, Alyadykta Qonie (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Membership Supergreen Garudamiles Terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Citilink Di Bandar Udara International Ahmad Yani Semarang. jurnal.sttkd.ac.id*
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.
- Sari, Desy Rozana & Putra, Kurnia Hadi (2019). *Analisis Waktu Pelayanan Check In Counter Di Bandara Abdul Rachman Saleh Malang. Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan, dan Infrastruktur FTSP ITATS*. Retrieved from <https://ejurnal.itats.ac.id/stepplan/article/view/722>
- Sembiring, E. K., Martadinata, M. I., Sunardi, S., & Suryan, V. (2023). *Pengaruh Pelayanan Petugas Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang pada Jam Sibuk di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. In Prosiding SNITP (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan) (Vol. 7, No. 1)*.
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Surat Keputusan Menteri Perhubungan RI Nomor: KM 31 Tahun 2024 tentang Penetapan Status Bandar Udara Internasional.

- Sutarwati, Sri. dkk (2016). *Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Udara Terhadap Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan Di Bandara Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 3(2).
- Tjiptono, Fandy (2016). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan*.
- Wati, Siti Ratnah (2024). *Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Wings Air Kepada Penumpang Di Bandar Udara Muhammad Salahuddin Bima. Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Umum (JMMU), Vol. 1(1), Hal 124-133. DOI: <https://doi.org/10.56606/jmmu.v1i1.198>*
- Ying & Jingwen (2017). *Optimizing the Passenger Throughput at an Airport Security Checkpoint. Advances in Computer Science Research (ACSR), volume 73, 7th International Conference on Education, Management, Information and Computer Science (ICEMC 2017)*. DOI: 10.2991/icesame-17.2017.100
- Zakiah, Ismi, & Ginusti, Gallis Nawang (2022). *Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(5), 2095-2110.