

**STRATEGI PENGEMBANGAN PENERAPAN WEB
CHECKIN DALAM MENINGKATKAN
OPERASIONALPENERBANGAN DI
PT.CITILINK INDONESIA**

***STRATEGIC DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF
WEB CHECK IN TO ENHANCE FLIGHT OPERATIONAL
PERFORMANCE AT PT. CITILINK INDONESIA***

Oleh
Prista Helma Riyadi
61201021008912

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025

**STRATEGI PENGEMBANGAN PENERAPAN WEB
CHECKIN DALAM MENINGKATKAN
OPERASIONALPENERBANGAN DI
PT.CITILINK INDONESIA**

***STRATEGIC DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF
WEB CHECK IN TO ENHANCE FLIGHT OPERATIONAL
PERFORMANCE AT PT. CITILINK INDONESIA***

**Oleh
Prista Helma Riyadi
61201021008912**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok
Tanggal : 12 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajement

Dr. Rizal Bakti., SE, MM.
NIDN : 0411067304

Drs.Henky Hendrawan, MM. M.si
NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

**Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

Prof. Dr. Abdul Hamid., MS.
NUPTK: 7048743644130093

**STRATEGI PENGEMBANGAN PENERAPAN WEB
CHECK IN DALAM MENINGKATKAN
OPERASIONAL PENERBANGAN DI
PT. CITILINK INDONESIA**

***STRATEGIC DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF
WEB CHECK IN TO ENHANCE FLIGHT OPERATIONAL
PERFORMANCE AT PT. CITILINK INDONESIA***

**Oleh
Prista Helma Riyadi
61201021008912**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok
Tanggal : 12 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Sentot Eko Baskoro, S.Si.MM, MH
NUPTK : 2452747648130092**

**Fajar Pitaloka, SE, MM
NUPTK : 2555762663130173**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen**

**Drs. Henky Hendrawan, MM. M.si
NUPTK : 7848743644130093**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Prista Helma Riadi

NIM : 61201021008912

Judul Skripsi : STRATEGI PENGEMBANGAN PENERAPAN WEB
CHECK-IN DALAM MENINGKATKAN OPERASIONAL PENERBANGAN DI
PT.CITILINK INDONESIA.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang di kuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan haknya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hak yang berkaitan
3. Penulisan hasil penelitian ini (Skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Ilmu Ekonomi GICI
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka saya siap menerima sanksi berupa :
 - a. pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Depok, 12 Juli 2025

Prista Helma Riyadi

Nama Lengkap : Prista Helma Riyadi
NIM : 61201021008912
Judul Skripsi : STRATEGI PENGEMBANGAN PENERAPAN WEB
CHECK-IN DALAM MENINGKATKAN OPERASIONAL PENERBANGAN DI
PT.CITILINK INDONESIA.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital dan perubahan perilaku konsumen menuntut maskapai penerbangan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. PT. Citilink Indonesia sebagai maskapai berbiaya rendah (LCC) perlu mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi pengembangan usahanya di tengah kompetisi industri penerbangan yang semakin digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor lingkungan internal dan eksternal, menentukan posisi strategis perusahaan, serta merumuskan alternatif strategi pengembangan usaha yang sesuai. Metode analisis yang digunakan mencakup analisis SWOT, matriks IFE-EFE, matriks IE, dan QSPM (*Quantitative Strategic Planning Matrix*) untuk mengevaluasi daya saing strategis perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor internal seperti citra merek yang kuat dan dukungan induk perusahaan menjadi kekuatan utama, sementara rendahnya adopsi web check-in merupakan kelemahan. Faktor eksternal menunjukkan adanya peluang melalui peningkatan layanan digital dan ancaman dari kompetitor serta risiko keamanan siber. Skor IFE sebesar 2,72 dan EFE sebesar 2,62 menempatkan Citilink pada kuadran V matriks IE, yaitu strategi hold and maintain. Strategi utama yang direkomendasikan adalah peningkatan fitur dan sosialisasi web check-in dengan skor QSPM tertinggi (3,24), disertai strategi penguatan sistem keamanan digital. Implementasi strategi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi layanan, memperkuat posisi kompetitif, dan mendukung pertumbuhan bisnis jangka panjang di pasar digital aviasi.

Kata Kunci : IFE, EFE, SWOT, QSPM

Nama Lengkap : Prista Helma Riyadi
NIM : 61201021008912
Judul Skripsi : STRATEGIC DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION
OF WEB CHECK-IN TO ENHANCE FLIGHT OPERATIONAL PERFORMANCE
AT PT.CITILINK INDONESIA.

ABSTRACT

The development of digital technology and changes in consumer behavior require airlines to continuously innovate in improving service quality and operational efficiency. PT. Citilink Indonesia, as a low-cost carrier (LCC), needs to identify internal and external factors that influence its business development amidst the increasingly digital competition in the airline industry. This study aims to analyze the internal and external environmental factors, determine the company's strategic position, and formulate appropriate business development strategies. The analytical methods used include SWOT analysis, IFE-EFE matrix, IE matrix, and the Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) to evaluate the company's strategic competitiveness. The results indicate that internal factors such as a strong brand image and support from the parent company serve as key strengths, while the low adoption rate of web check-in is identified as a weakness. External factors reveal opportunities through enhanced digital services and threats from competitors and cybersecurity risks. With an IFE score of 2.72 and an EFE score of 2.62, Citilink is positioned in quadrant V of the IE matrix, suggesting a hold and maintain strategy. The main recommended strategy is the enhancement and promotion of web check-in features, scoring highest on the QSPM (3.24), accompanied by strengthening digital security systems. Implementing these strategies is expected to improve service efficiency, reinforce competitive positioning, and support long-term business growth in the digital aviation market.

Keywords : IFE, EFE, SWOT, QSPM

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Strategi pengembangan penerapan web check in dalam meningkatkan operasional penerbangan di PT. Citilink Indonesia*". Skripsi ini disusun sebagai bagian dari persyaratan untuk meraih gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, STIE GICI Business School. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi pihak-pihak terkait.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah berperan dalam memberikan dukungan, motivasi, serta masukan berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifai., SE. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid., MS. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici yang telah kampus dengan baik sampai saat ini.
3. Bapak Dr. (cand) Eko Yuliawan., SE., M.SI. selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik.
4. Bapak Hengky Hendrawan., M.M M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen.
5. Bapak. Dr. Rizal Bakti., SE., MM. selaku Dosen pembimbing saya yang telah sabar dan teliti dalam membimbing saya dalam menyusun tugas akhir saya.
6. Kepada kedua orang tua saya Bapak. Lili Riyadi dan Ibu. Susi Lawati yang senantiasa memberikan harapan, semangat, perhatian, kasih sayang serta doa yang tulus sehingga saya bisa dan dapat menyelesaikan pendidikan saya dengan baik.
7. Kepada Pimpinan Station Manager , Manager Service , Manager Operasional beserta Staff dan Jajaran PT. Citilink Indonesia terutama di Bandara Halim Perdanakusuma yang telah mensupport dan memberikan kesempatan saya dalam melaksanakan melakukan penelitian di perusahaan tersebut.
8. Kepada seseorang yang telah memberikan saya semangat yang luar biasa mulai dari saya memasuki perkuliahan sampai dengan saat ini , yang selalu bersedia membantu dan meluangkan waktunya untuk saya.
9. Kepada Teman-teman seperjuangan saya angkatan 2021 yang telah bersemangat menjalani perkuliahan dari tahap awal sampai dengan tahap akhir yang saling memberikan dukungan satu sama lain.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat banyak kekurangan yang perlu disempurnakan. Oleh karena itu dengan kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya Mahasiswi Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Depok, 13 Maret 2025

Prista Helma Riyadi
61201021008912

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup/Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Manfaat dan Tujuan Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Penelitian	6
1.5.2 Tujuan Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN TEORITIK	10
2.1 Digitalisasi dalam Penerbangan.....	10
2.1.1 Manfaat Digitalisasi	13
2.2 Sistem Informasi dalam Penerbangan.....	14
2.2.1 Indikator Sistem Informasi.....	15
2.3 Efisiensi Operasional	19
2.3.1 Indikator Efisiensi Operasional	20
2.4 Penelitian Terdahulu	22
2.5 Kerangka Pemikiran	24

BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.1.1 Tempat Penelitian	27
3.1.2 Waktu Penelitian	27
3.2 Jenis Penelitian	28
3.3 Jenis Data.....	29
3.4 Sumber Data	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5.1 Observasi	31
3.5.2 Wawancara	31
3.5.3 Dokumentasi	34
3.5.4 Triangulasi	34
3.6 Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	42
4.1.1.1 Visi dan Misi.....	44
4.2 Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	45
4.3 Matrik Internal Factor Evaluation(IFE)	46
4.4 Matrik External Factor Evaluation(EFE).....	48
4.5 Matrik Internal-External(IE).....	50
4.6 Matrik SWOT	51
4.7 Quantitative Strategic Planning Matrix(QSPM)	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Literatur Digitalisasi dalam Penerbangan.....	11
Tabel 2.2 Daftar Literatur Indikator Sitem Informasi	18
Tabel 2.3 Daftar Literatur Indikator Efisiensi Operasional	21
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	26
Tabel 3.4 Matriks SWOT	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Matriks SWOT	38
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penelitian	46
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	61
Lampiran 3. Matrik IFE	62
Lampiran 4. Matrik EFE	63
Lampiran 5. Matrik SWOT	64
Lampiran 6. Matrik QSPM.....	65
Lampiran 7. Curriculum Vitae	67
Lampiran 8. Kartu Bimbingan.....	68
Lampiran 9. Plagiarism	69