

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, M., & Patel, V. (2021). *Digitalization and Its Impact on Global Economies. Journal of Digital Transformation*, 6(2), 34-45.
- Bappenas. (2022). *Peta Jalan Pengembangan Industri Kedirgantaraan Indonesia 2022-2045*. Retrieved from [https://perpustakaan.bappenas.go.id/elibrary/file_upload/koleksi/migrasidata-publikasi/file/Policy_Paper/Peta Jalan Ekosistem Industri Kedirgantaraan Indonesia 2022- 2045.pdf](https://perpustakaan.bappenas.go.id/elibrary/file_upload/koleksi/migrasidata-publikasi/file/Policy_Paper/Peta_Jalan_Ekosistem_Industri_Kedirgantaraan_Indonesia_2022-2045.pdf)
- Budianto, E., & Purnama, A. (2022). *Implementasi aplikasi sistem informasi elektronik di lembaga pemerintah untuk meningkatkan efisiensi operasional. Jurnal Teknologi Informasi*, 15(2), 112-123.
- Dosinaen, Y. P. R. P., & Sastika, W. (2019). *Usulan Strategi Pemasaran pada PT Gunung Amal Solution International dengan Menggunakan Analisis Strength, Weakness, Opportunity, Treath dan Matriks IFAS EFAS Tahun 2019*. e-Proceeding of Applied Science, 5(2), 909–918.
- Farel, dkk. (2019). *Analisis Efisiensi Perbankan Konvensional dan Perbankan Syariah di Indonesia dengan Data Envelopment Analysis*. Dalam *Kumpulan Penelitian Terbaik Forum Riset Ekonomi dan Keuangan Syariah 2011*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Febrian, W. D., & Purnama, feY. H. (2020). *The Effect of Job Satisfaction, Work Discipline and Environment on Employee Job Performance. International Journal of Advances in Social Sciences and Humanities*, 1(1), 34–41. <https://doi.org/10.56225/ijassh.v1i1.37>
- Fuaddin, A. F., Pratama, F. T. Y., Putra, F. A. M., & Setiawan, I. (2025). *Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan dengan pendekatan PIECES framework (Studi Kasus: Universitas Amikom Purwokerto)*. *Merkurius: Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika*, 3(1), 272–282. <https://doi.org/10.61132/mercurius.v3i1.665>
- IATA. (2022). *Airlinke Industry Economic Performance*. Diakses dari <https://www.iata.org/>
- Ibrahim, M. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Juhadi. (2024). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Widina Media Utama.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. Sage Publications.
- Nugroho, Y., Setiawan, H., & Subagyo, S. (2021). *Penerapan sistem informasi berbasis komputer dalam mempercepat proses operasional di sektor bisnis*. *Jurnal Manajemen Operasional*, 13(1), 56-70.
- Pratama, & Anggraeni, R. (2022). *Dampak Teknologi Terhadap Efisiensi Operasional Maskapai Penerbangan di Indonesia*. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 17(3), 45- 58.
- Pratama, Arya. R. (2022). *Pengaruh Kualitas Website (WebQual 4.0) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Repository Universitas Airlangga*. Skripsi

- Pratama, I., & Hermawan, R. (2022). *Implementasi sistem informasi elektronik untuk meningkatkan kualitas informasi dan keamanan data. Jurnal Sistem Komputer dan Keamanan Data*, 8(3), 89-97.
- PT Citilink Indonesia.(2023). *Laporan Tahunan dan Profil Perusahaan*. Diakses dari <https://www.citilink.co.id/>
- Rizky, A., & Indrawati, L. (2021). *Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional di Sektor Industri*. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 10(3), 45-56.
- Sari, A. P. (2017). *Analisis efisiensi bank umum syariah di Indonesia dengan metode data envelopment analysis* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Cetakan ke-19). ALFABETA, CV.
- Suryana, A. (2021). *Pengaruh digitalisasi operasional terhadap produktivitas di pemerintahan menggunakan teknologi internet*. *Jurnal Teknologi dan Produktivitas*, 19(4), 112-121
- Suryanto, H. (2021). *Perkembangan Industri Penerbangan di Indonesia dan Tantangannya*. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 11(2), 88-102.
- Syafi'I, Imam., & Ulfa, Rosiana. (2021). *Implementasi Penggunaan Web Check- In Maskapai Citilink Guna Menekan Penyebaran Virus Covid-19 di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang*. Tugas Akhir
- Tan, Y., & Kumar, R. (2022). *Airline Industry Growth and Sustainability in a Globalized Economy*. *International Journal of Aviation Management*, 18(1), 33-47.
- Widiasworo, E. (2019). *Menyusun Penelitian Kuantitatif untuk Skripsi dan Tesis* (Vol. 1). Araska Publisher.
- Wijayanti, A. (2019). *Implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik*. *Jurnal Administrasi Publik*, 22(1), 33-44.
- Wijayanti, S (2022) *Efisiensi digital dalam layanan public, Jurnal Inovasi Pemerintahan**,8(1),44-52

LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Wawancara

A. Faktor Internal – Kekuatan (*Strengths*)

1. Bagaimana pemanfaatan teknologi digital seperti web check-in?
Kami sudah menyediakan layanan web check-in yang mudah, namun penggunaannya masih perlu ditingkatkan lewat edukasi pelanggan.
2. Apa strategi menjaga citra sebagai LCC terpercaya?
Kami fokus pada ketepatan waktu, harga terjangkau, dan peningkatan kenyamanan berbasis digital.
3. Sejauh mana dukungan dari Garuda Indonesia?
Sangat signifikan, terutama dalam hal akses ke sistem TI, jaringan rute, dan pelatihan operasional.
4. Bagaimana pengelolaan rute domestik?
Kami terus evaluasi rute yang potensial dan mengintegrasikannya dengan data preferensi pelanggan.
5. Strategi menjaga kinerja tim operasional?
Pelatihan berkala dan penerapan sistem pelaporan digital untuk memastikan respons cepat dan tepat.

B. Faktor Internal – Kelemahan (*Weaknesses*)

1. Mengapa web check-in belum optimal digunakan?
Karena sebagian pelanggan masih lebih nyaman check-in di bandara. Sosialisasi belum merata.
2. Bagaimana kesiapan infrastruktur TI di bandara?
Masih ada bandara dengan keterbatasan konektivitas, terutama di rute regional.
3. Apa risiko dari ketergantungan pada teknologi pihak ketiga?
Kami jadi kurang fleksibel dalam pengembangan fitur baru dan bergantung pada vendor.
4. Apakah promosi digital sudah menjangkau semua segmen?
Belum maksimal, khususnya pada pelanggan usia lanjut dan daerah dengan akses internet rendah.
5. Apa tantangan dalam pengembangan teknologi internal?
Keterbatasan SDM IT internal dan anggaran menjadi kendala utama.

C. Faktor Eksternal – Peluang (*Opportunities*)

1. Bagaimana Citilink memanfaatkan tren digitalisasi?
Kami fokus mengembangkan layanan mandiri seperti mobile check-in dan self baggage drop.
2. Apakah penetrasi smartphone sudah dimanfaatkan optimal?
Sudah, namun kami terus tingkatkan fitur mobile agar lebih user-friendly.
3. Apakah ada dukungan dari pemerintah untuk digitalisasi?
Ya, melalui regulasi transformasi digital dan pelatihan sektor aviasi.
4. Bagaimana edukasi efisiensi layanan ke pelanggan?
Kami buat konten sosial media dan panduan digital dalam aplikasi.
5. Apa hubungan antara digitalisasi dan ekspansi rute?
Digitalisasi mendukung efisiensi operasional di rute baru, termasuk proses reservasi dan boarding.

D. Faktor Eksternal – Ancaman (*Threats*)

1. Bagaimana menghadapi kompetisi digital antar maskapai?
Kami berinvestasi pada keunggulan layanan digital dan penguatan brand experience.
2. Tantangan infrastruktur bandara terhadap operasional?
Masih ada bandara yang belum terintegrasi penuh dengan sistem digital kami.
3. Bagaimana mitigasi risiko keamanan data?
Kami gunakan enkripsi data, audit rutin, dan kerja sama dengan vendor keamanan siber.
4. Pengaruh perubahan regulasi terhadap sistem digital?
Kami terus sesuaikan SOP digital agar tetap sesuai regulasi otoritas penerbangan.
5. Apa pendekatan terhadap pelanggan yang tidak puas dengan layanan digital?
Kami buka kanal feedback langsung dan lakukan tindak lanjut berbasis data keluhan.

Matrik IFE

No	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor Tertimbang
Kekuatan (Strengths)				
1	Penerapan teknologi digital seperti <i>web check-in</i> yang mudah	0,12	4	0,48
2	Reputasi Citilink sebagai maskapai berbiaya rendah yang terpercaya	0,10	4	0,40
3	Dukungan dari induk perusahaan (Garuda Indonesia)	0,08	3	0,24
4	Jaringan penerbangan domestik yang luas	0,10	3	0,30
5	Tim operasional yang responsif dan berpengalaman	0,10	3	0,30
Kelemahan (Weaknesses)				
6	Tingkat penggunaan <i>web check-in</i> masih rendah di kalangan penumpang	0,13	2	0,26
7	Infrastruktur IT yang belum sepenuhnya optimal di beberapa bandara	0,09	2	0,18
8	Ketergantungan terhadap teknologi pihak ketiga	0,10	2	0,20
9	Promosi digital belum menjangkau semua segmen pelanggan	0,10	2	0,20
10	Keterbatasan sumber daya dalam pengembangan teknologi internal	0,08	2	0,16
TOTAL		1,00		2,72

Matrik EFE

No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor Bobot
Peluang				
1	Tren digitalisasi layanan transportasi udara	0,15	4	0,60
2	Peningkatan penetrasi internet dan pengguna smartphone	0,15	3	0,45
3	Dukungan pemerintah terhadap transformasi digital	0,08	3	0,24
4	Meningkatnya kesadaran konsumen akan efisiensi layanan	0,09	3	0,27
5	Perluasan rute penerbangan domestik dan regional	0,08	2	0,16
Ancaman				
6	Persaingan ketat antar maskapai LCC	0,10	2	0,20
7	Ketergantungan pada infrastruktur bandara	0,09	2	0,18
8	Fluktuasi harga avtur dan biaya operasional lainnya	0,09	2	0,18
9	Perubahan regulasi industri penerbangan	0,10	2	0,20
10	Risiko ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan digital	0,07	2	0,14
Total		1,00		2,62

Matrik SWOT

Strengths (S)	Weaknesses (W)
1. Citra merek sebagai maskapai berbiaya rendah terpercaya.	1. Ketergantungan pada infrastruktur TI yang masih perlu ditingkatkan.
2. Jaringan rute domestik yang luas dan strategis.	2. Kurangnya edukasi pelanggan terkait penggunaan layanan digital (web check-in).
3. Dukungan dari Garuda Indonesia sebagai induk perusahaan.	3. Terbatasnya integrasi sistem IT antar layanan.
4. Komitmen terhadap inovasi digital layanan pelanggan.	4. Keterbatasan sumber daya manusia dalam implementasi teknologi baru.
Opportunities (O)	Threats (T)
1. Tren digitalisasi dan peningkatan penggunaan layanan online oleh pelanggan.	1. Persaingan ketat dari maskapai lain dalam inovasi layanan digital.
2. Dukungan regulasi pemerintah terhadap modernisasi transportasi udara.	2. Risiko keamanan data pelanggan dalam sistem digital.
3. Peningkatan kesadaran pelanggan akan efisiensi waktu dan layanan mandiri.	3. Ketidakstabilan ekonomi yang dapat menurunkan daya beli masyarakat.
4. Peluang kolaborasi dengan penyedia teknologi atau startup IT lokal.	4. Ketergantungan pada jaringan internet dan perangkat mobile pelanggan.

Matrik QSPM

Strategi Alternatif 1: Peningkatan Fitur dan Sosialisasi Web Check-in				
No	Faktor Strategis Utama	Bobot	Attractiveness Score (AS)	Total Attractiveness Score (TAS)
Faktor Internal (IFE)				
1	Citra merek yang kuat sebagai LCC	0,12	4	0,40
2	Dukungan dari Garuda Indonesia sebagai induk perusahaan	0,12	3	0,24
3	Infrastruktur teknologi sudah tersedia	0,08	4	0,28
4	Masih rendahnya penggunaan web check-in oleh pelanggan	0,10	4	0,40
5	Kurangnya sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem digital	0,09	4	0,32
Faktor Eksternal (EFE)				
6	Perkembangan teknologi digital yang pesat	0,10	4	0,40
7	Meningkatnya kebutuhan pelanggan terhadap layanan mandiri (self-service)	0,09	4	0,36
8	Ancaman serangan siber pada sistem digital	0,10	2	0,20
9	Kompetitor juga sudah mengembangkan fitur digital serupa	0,10	3	0,24
10	Perubahan preferensi pelanggan menuju layanan digital	0,10	4	0,40
Total TAS Strategi 1		1,00		3,24

Strategi Alternatif 1: Peningkatan Fitur dan Sosialisasi Web Check-in				
No	Faktor Strategis Utama	Bobot	Attractiveness Score (AS)	Total Attractiveness Score (TAS)
Strategi Alternatif 2: Penguatan Sistem Keamanan dan Integrasi Teknologi				
No	Faktor Strategis Utama	Bobot	Attractiveness Score (AS)	Total Attractiveness Score (TAS)
Faktor Internal (IFE)				
1	Citra merek yang kuat sebagai LCC	0,10	3	0,30
2	Dukungan dari Garuda Indonesia sebagai induk perusahaan	0,12	4	0,32
3	Infrastruktur teknologi sudah tersedia	0,09	3	0,21
4	Masih rendahnya penggunaan web check-in oleh pelanggan	0,10	2	0,20
5	Kurangnya sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem digital	0,09	2	0,16
Faktor Eksternal (EFE)				
6	Perkembangan teknologi digital yang pesat	0,10	3	0,30
7	Meningkatnya kebutuhan pelanggan terhadap layanan mandiri (self-service)	0,10	3	0,27
8	Ancaman serangan siber pada sistem digital	0,10	4	0,40
9	Kompetitor juga sudah mengembangkan fitur digital serupa	0,10	3	0,24
10	Perubahan preferensi pelanggan menuju layanan digital	0,10	3	0,30

Strategi Alternatif 1: Peningkatan Fitur dan Sosialisasi Web Check-in				
No	Faktor Strategis Utama	Bobot	Attractiveness Score (AS)	Total Attractiveness Score (TAS)
Total TAS Strategi 2		1,00		2,70



Prista Helma Riyadi

09 Januari 2001

☎ 089692367006

☎ pristahelmariadi@gmail.com

📍 Jl. Damai 3 RT.8/15 No.41
Jatiwaringin Pondok Gede

Work Experience

CustomerService Assistant

2018 – Now

PT. Citilink Indonesia, Jakarta

Melakukan Escorting kepada passenger baik itu VIP, CIP ataupun Passenger umum lainnya dengan cara memberikan pelayanan service dengan baik, atas keluhan serta kebutuhan passenger tersebut. Serta menghandle customer yang datang langsung ke area counter ticketing citilink untuk membantu memenuhi kebutuhan terikait Ticket ataupun lainnya.

Teller

2018 – 2018

Koperasi Syariah BMT cahaya Kebajikan

Melayani para nasabah untuk Menabung , Peminjaman, dan Pembayaran membuat report harian dan bulanan tentang masuk dan keluarnya uang. melakukan sales manajemen seperti promosi dan himbauan bagi para nasabah yang lama ataupun yang baru .

Education

Adminitstration Office

2016 – 2018

SMK YADIKA 6 BEKASI

Belajar mengoperasikan dan membuat Surat, Laporan, membuat agenda kantor,mengelola data perkantoran,, melaksanakan peng-arsipan data,, membuat rekapan data perkantoran

Management Bussiness

2021 – Now

Gici Bussiness Scholl

mempersiapkan mahasiswa untuk memiliki kemampuan dalam mengelola berbagai aspek bisnis, seperti pengelolaan keuangan, sumber daya manusia, pemasaran, produksi, operasi, dan strategi bisnis.

Expertise

- Ms. Office
- Good Comunication
- Team Works

- Service Customer
- Escorting



KARTU BIMBINGAN

NAMA : PRISTA HELMA RIYADI
NIM : 6021021008912
PROGRAM STUDI : Manajemen
JENJANG STUDI : S-1
JUDUL SKRIPSI : EVALUASI DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN OPERASIONAL PENERBANGAN DI PT. CITILINK INDONESIA
NAMA PEMBIMBING : Dr. Rizal Bakti, SE, MM
PERIODE BIMBINGAN : 1 Februari s/d 31 Agustus 2025
PERPANJANGAN :

NO	TANGGAL	TOPIK BAHASAN	TANDA TANGAN	TANDA TANGAN
			PEMBIMBING	MAHASISWA
1.	17/02/2025	Sharing dan Penentuan Judul		
2.	23/02/2025	Penyusunan BAB I		
3.	27/02/2025	Revisi penyusunan BAB I		
4.	02/03/2025	Penyusunan BAB II		
5.	05/03/2025	Penyusunan BAB III		
6.	09/03/2025	Penyusunan dan Review BAB		
7.	13/03/2025	Penyempurnaan seluruh BAB		
8.	03/05/2025	Penyusunan BAB IV		
9.	18/05/2025	Revisi penyusunan & isi BAB IV		
10.	7/06/2025	Penyusunan & peninjauan BAB V		
11.	21/06/2025	Revisi & Penyempurnaan BAB V		
12.	28/06/2025	Accepted Laporan akhir Bab 1-5		

Depok, 1 Februari 2025
STIE GICI

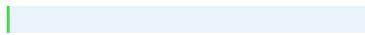
Kaiur Manajemen
Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si



Plagiarism Checker X - Report

Originality Assessment

1%



Overall Similarity

Date: Jul 2, 2025 (04:16 PM)

Matches: 116 / 15703 words

Sources: 3

Remarks: Low similarity detected, consider making necessary changes if needed.

Verify Report:

Scan this QR Code

