

## Pengaruh Efektivitas *iPerform* dan Penilaian *E-Score* terhadap Kapabilitas Karyawan *Customer Service Terminal Inspection Service (CSTIS)*

Husnul Khotimah<sup>1</sup>, Arif Fakhruddin<sup>2</sup>✉

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia.  
✉Corresponding author: [ariffakhruddin21@gmail.com](mailto:ariffakhruddin21@gmail.com)



### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya teknologi dan inovasi yang dapat mempermudah pengelolaan bandar udara didukung oleh karyawan yang memiliki kapabilitas untuk menjalankan segala fungsi dan tugas pada unit karyawan *Customer Service Terminal Inspection Service (CSTIS)* melalui transformasi digital perusahaan yaitu *iPerform* dan *E-Score*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik analisis data dalam pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada uji validitas dan reliabilitas variable terdiri dari efektivitas *iPerform* dan penilaian *E-Score* terhadap kapabilitas karyawan adalah valid dan reliabel. Pada uji t didapatkan hasil variabel efektivitas *iPerform* dan penilaian *E-Score* terdapat pengaruh terhadap kapabilitas karyawan secara parsial. Pada uji f didapatkan variabel efektivitas *iPerform* dan penilaian *E-Score* terdapat pengaruh terhadap kapabilitas karyawan secara simultan.

**Kata kunci**  
Efektivitas *iPerform*;  
Penilaian *E-Score*;  
Kapabilitas Karyawan;  
*Customer Service Terminal Inspection Service (CSTIS)*

## *The Effect of Performance Effectiveness and E-Score Assessment on the Capability of Customer Service Terminal Inspection Service (CSTIS) Employees*

### ABSTRACT

*This research is motivated by the existence of technology and innovation that can make airport management easier, supported by employees who have the capability to carry out all functions and tasks in the Customer Service Terminal Inspection Service (CSTIS) employee unit through the company's digital transformation, namely iPerform and E-Score. The sampling technique used was purposive sampling. Data analysis techniques in hypothesis testing use multiple linear regression analysis techniques. The results of this research show that the validity and reliability tests of the variables consisting of iPerform effectiveness and E-Score assessment of employee capabilities are valid and reliable. In the t test, it was found that the results of the iPerform effectiveness variable and the E-Score assessment had a partial influence on employee capabilities. In the f test, it was found that the iPerform effectiveness variable and the E-Score assessment had an influence on employee capabilities simultaneously.*

**Article History**  
Received 2024-02-18  
Revised 2024-02-20  
Accepted 2024-02-25

**Key words**  
*iPerform Effectiveness*;  
*E-Score Assessment*;  
*Employee Capability*;  
*Customer Service Terminal Inspection Service (CSTIS)*

*This is an open-access article under the CC BY-NC-SA license.*



Copyright © 2024 Husnul Khotimah, Arif Fakhruddin

## 1. Pendahuluan

Pada masa saat ini kemajuan zaman semakin terkendali oleh adanya sebuah teknologi dan inovasi terutama digitalisasi yang dapat mempermudah sebuah sektor industri. Menurut Setiawan (2017) terdapat enam dampak positif dari era digital yaitu: Informasi yang dibutuhkan dapat lebih cepat dan lebih mudah dalam mengaksesnya, Tumbuhnya inovasi dalam berbagai bidang yang berorientasi pada teknologi digital yang memudahkan proses dalam pekerjaan kita, Munculnya media massa berbasis digital, khususnya media elektronik sebagai sumber pengetahuan dan informasi masyarakat, Meningkatnya kualitas sumber daya manusia melalui pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, Munculnya berbagai sumber belajar seperti perpustakaan online, media pembelajaran online, diskusi online yang dapat meningkatkan kualitas Pendidikan, Munculnya e-bisnis seperti toko online yang menyediakan berbagai barang kebutuhan dan memudahkan mendapatkannya.

Tumbuhnya inovasi dalam berbagai bidang yang berorientasi pada teknologi yang memudahkan proses dalam pekerjaan salah satunya sektor industri penerbangan sebagai moda transportasi yang dapat mengalami perubahan pada era digital dimulai dari pengelolaan bandar udaranya. PT Angkasa Pura II (Persero) sebagai pengelola terkait kegiatan Bandar Udara di Kota Tanjungpinang pada Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah, menyesuaikan terkait pada transformasi digital yang mendukung dalam perkembangan karyawan pada perusahaan yang mereka kelola, serta menciptakan inovasi yang bisa memudahkan karyawan didalam pelaksanaan tugasnya. Transformasi digital yang perusahaan kembangkan terdiri dari *iPerform* dan *E-Score*. Pelaksanaan digital transformasi ini harus didukung oleh karyawan yang memiliki kapabilitas untuk menjalankan segala fungsi dan tugas yang dibutuhkan yaitu unit karyawan *Customer Service Terminal Inspection Service (CSTIS)*, sebagai salah satu unit yang bertugas terhadap pengelolaan bandar udara di Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang.

Unit karyawan *Customer Service Terminal Inspection Service (CSTIS)* sebagai unit yang memberikan pelayanan informasi kepada penumpang terkait pada jadwal penerbangan, membantu karyawan bandar udara seperti *counter check-in* dalam meminta himbauan atau pengumuman terkait open check-in, paging name, ataupun himbauan non penerbangan seperti barang temuan yang hilang. Sebagaimana tugas dari unit *Customer Service Terminal Inspection Service (CSTIS)* bukan hanya memberikan informasi pelayan, tetapi juga melakukan pengecekan area land side secara berkala dibantu melalui transformasi digital *iPerform* dan *E-Score*. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah adanya pengaruh efektivitas *iPerform*, penilaian *E-Score* secara parsial ataupun simultan terhadap Kapabilitas Karyawan *Customer Service Terminal Insepction Service (CSTIS)*.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1. Pengaruh efektivitas *iPerform* terhadap Kapabilitas Karyawan *Customer Service Terminal Insepction Service (CSTIS)*

Efektivitas kerja adalah ukuran yang menggambarkan sejauh mana sasaran yang dapat dicapai oleh karyawan berdasarkan target atau standar yang telah ditetapkan perusahaan (Admosoeprapto, 2016). Ukuran dalam pelaksanaan kerja pada karyawan unit *Customer Service Terminal Inspection Service (CSTIS)* melalui *iPerform*. Pengertian *iPerform* adalah aplikasi mobile pada smartphone atau tablet yang berfungsi sebagai platform pertukaran data dan informasi antar fungsi internal Karyawan di lingkungan PT. Angkasa Pura II (Persero) Group dan Stakeholder guna mengoptimalisasi kinerja Perusahaan. (Peraturan Direksi PT. Angkasa Pura II Persero). Tujuan pelaksanaan aplikasi *iPerform* dalam rangka:

- 1) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem karyawan
- 2) Mendukung program *digital transformation*
- 3) Mendukung penerapan *employee experience*

Pengembangan aplikasi digital oleh perusahaan tersebut tentu sebagai pengukur kegiatan karyawan pada fungsi pengukuran terkait service excellence performance yang diberikan terutama dibandar udara agar dapat bekerja lebih efektif dalam mencapai tujuan secara optimal.

## **2.2. Pengaruh Penilaian *E-Score* terhadap Kapabilitas Karyawan *Customer Service Terminal Inseption Service (CSTIS)***

Penilaian merupakan suatu proses pengambilan keputusan dengan menggunakan informasi yang diperoleh melalui sebuah pengukuran (Siregar & Nara, 2010). Penilaian pada sebuah karyawan dilakukan sebagaimana bentuk penilaian kinerja. Menurut Snell dan Bohlander (2010) penilaian kinerja didefinisikan sebagai satu proses penilaian yang dirancang untuk membantu karyawan mengerti peran, tujuan, ekspektasi, dan kesuksesan kinerja yang diadakan secara berkala.

Proses penilaian yang dirancang untuk membantu unit karyawan *Customer Service Terminal Inseption Service (CSTIS)* yaitu melalui *E-Score*. Pengertian pada *E-Score* merupakan aplikasi Service Excellence Performance dengan sistem input dan monitoring untuk mendapatkan informasi performansi layanan secara reguler yang mencakup aktivitas dan target yang ditetapkan dari aspek *people, process, facility*. Tujuannya yaitu:

- 1) Mengetahui proses harian aktivitas frontliner pada fungsi *Customer Service Terminal Inseption Service (CSTIS)*
- 2) Mengetahui performansi karyawan dan fasilitas layanan
- 3) Mengetahui layanan informasi (penerbangan, keluhan, fasilitas).

## **2.3. Pengaruh Efektivitas *iPerform* dan Penilaian *E-Score* terhadap Kapabilitas Karyawan *Customer Service Terminal Inseption Service (CSTIS)***

Kapabilitas adalah kemampuan mengeksploitasi secara baik sumber daya yang dimiliki dalam diri maupun di dalam organisasi, serta potensi diri untuk menjalankan aktivitas tertentu ataupun serangkaian aktivitas (Amir, 2011). Menurut kamus bahasa Indonesia (2014) kapabilitas artinya juga sama dengan kompetensi, yaitu kemampuan. Karyawan melalui pengertian PT. Angkasa Pura II (Persero) yaitu mempunyai hubungan kerja dengan perusahaan, dengan status karyawan perusahaan, karyawan diperbantukan, atau karyawan ditugaskan.

*Customer Service* adalah petugas pelayanan bandar udara yang bertanggung jawab untuk melayani permintaan informasi dan keluhan pelanggan disuatu lokasi atau tempat dan memastikan bahwa informasi dan keluhan pelanggan dapat diselesaikan. *Terminal Inseption Service* adalah unit pelayanan bandar udara yang bertanggung jawab untuk memastikan fasilitas pelayanan bandar udara tersedia, berfungsi, dan memiliki performa yang baik. Spesifikasi tugas dan tanggung jawab unit *karyawan Customer Service Terminal Inseption Service (CSTIS)* yaitu: Pendataan Fasilitas, Pengawasan Fasilitas, *Customer Service (CS)*, Pertanyaan Pelanggan, Pengumuman Penerbangan dan Non Penerbangan seperti Barang Temuan atau Hilang, Non Penerbangan seperti Himbuan, Keluhan Pelanggan.

Penelitian ini untuk membuktikan adanya pengaruh variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen (X) terdiri dari efektivitas *iPerform* dan penilaian *E-Score* sedangkan variabel dependennya (Y) yaitu kapabilitas karyawan *customer service terminal inseption service (CSTIS)*.

## **3. Metode**

Pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Menurut Sinambela (2020) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan angka-angka dalam memproses data untuk menghasilkan informasi yang terstruktur. Pendekatan metode kuantitatif untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial dan simultan dari pengaruh efektivitas *iPerform* dan penilaian *E-Score* terhadap kapabilitas karyawan *customer service terminal inseption service (CSTIS)* di Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang.

Dengan mengumpulkan data penelitian melalui teknik pengumpulan data kuesioner. Menurut Sugiyono (2013) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengukuran dengan menggunakan skala likert, dimana pada masing-masing jawaban diberikan skala nilai sebagai berikut:

**Tabel 1.** Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skala nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2013)

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1. Analisis Responden

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan populasi yang mempunyai kualitas dan karakteristik yaitu pengguna jasa Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang. Dalam menentukan sampel tentunya digunakan teknik sampling. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu probability sampling dan non probability sampling (Sugiyono, 2018). Sampel pada teknik penelitian ini menggunakan pengambilan sampel yaitu non probability sampling. Sehingga pada metode pengambilan sampel yang digunakan untuk penelitian ini ialah purposive sampling.

Menurut Sugiyono (2017) purposive sampling adalah suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sehingga dalam pertimbangan ini diambil dengan kriteria-kriteria seperti umur, pekerjaan pada pengguna jasa Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Lemeshow* sehingga didapatkan responden sebanyak 100 orang. Perolehan data dianalisis menggunakan software SPSS 26. Data diperoleh dari pengisian kuesioner oleh pengguna jasa Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang.

**Tabel 2.** Definisi, Indikator, dan Skala Pengukuran Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1	Efektivitas <i>iPerform</i>	Efektivitas adalah ukuran yang menggambarkan sejauh mana sasaran yang dapat dicapai oleh karyawan berdasarkan target atau standar yang telah ditetapkan Perusahaan melalui <i>iPerform</i> sebagaimana aplikasi mobile pada smartphone atau tablet yang berfungsi untuk pertukaran data dan informasi antar fungsi internal Karyawan di lingkungan PT. Angkasa Pura II (Persero).	Pencapaian Tujuan Kualitas Kerja Kuantitas Kerja Tepat Waktu Kepuasan Kerja	Diukur dengan menggunakan skala Likert 1-5.

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
2	Penilaian <i>E-Score</i>	Penilaian merupakan suatu proses pengambilan keputusan dengan menggunakan informasi yang diperoleh melalui sebuah pengukuran melalui <i>E-Score</i> sebagai aplikasi <i>Service Excellence Performance</i> dengan sistem input dan monitoring untuk mendapatkan informasi performansi layanan secara reguler yang mencakup aktivitas dan target yang ditetapkan dari aspek <i>people, process, facility</i> .	Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kemudahan Layanan Sesuai Standar Penampil	Diukur dengan menggunakan skala Likert 1-5.
3	Kapabilitas Karyawan CSTIS	Kapabilitas adalah kemampuan mengeksploitasi secara baik sumber daya yang dimiliki dalam diri maupun di dalam organisasi, serta potensi diri untuk menjalankan aktivitas tertentu ataupun serangkaian aktivitas, sebagaimana karyawan CSITS sebagai unit yang memberikan pelayanan di bandar udara terkait informasi serta bertanggung jawab untuk memastikan fasilitas pelayanan bandar udara tersedia, berfungsi, dan memiliki performa yang baik	Pengetahuan ( <i>Knowledge</i> ) Kemampuan ( <i>Abilities</i> ) Keahlian ( <i>Skills</i> )	Diukur dengan menggunakan skala Likert 1-5.

Gambaran umum karakteristik responden dalam penelitian ini ditampilkan dalam Tabel 3. Berdasarkan data pada Tabel 3 tersebut, mayoritas responden diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki dengan presentase 58 % dan perempuan 42%, sehingga dari 100 orang responden dengan pengguna jasa bandar udara paling banyak yaitu laki-laki sebanyak 58 orang.

## 4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian ini untuk menghasilkan data akurat yaitu dengan menggunakan kuesioner skala Likert dan pengujian data instrumen dilakukan dengan dua cara salah satunya yaitu Uji Validitas. Uji validitas yaitu uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang kita gunakan dapat mengukur apa yang kita ingin ukur. Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2012). Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut: Apabila signifikansi hasil korelasi  $< 0,05$  (5%) maka kuesioner dinyatakan valid, Apabila signifikansi hasil korelasi  $> 0,05$  (5%) maka kuesioner dinyatakan tidak valid. Hasil uji yang didapatkan dari 30 pernyataan untuk hasil uji variabel Efektivitas iPerform (X1) dan Penilaian E-Score (X2) terhadap kapabilitas karyawan (Y) dinyatakan valid dengan memperoleh nilai signifikansi 0,00. Jika dilihat dari rumus uji validitas  $0,00 < 0,05$  maka kuesioner dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Menurut Ghozali (2012) Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan pada subyek yang sama. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah Cronbach Alpha. Kriteria dalam menentukan reliabilitas yaitu: Apabila nilai  $\alpha > 0,60$  = reliabel atau konsisten, Apabila nilai  $\alpha < 0,60$  = tidak reliabel atau tidak konsisten.

Hasil uji reliabilitas pada variabel Efektivitas iPerform (X1) menunjukkan koefisien *Cronbach's alpha* sebesar 0,761 menunjukkan bahwa instrumen Efektivitas iPerform dinyatakan reliabel. Uji reliabilitas pada variabel Penilaian E-score (X2) menunjukkan koefisien *Cronbach's alpha* sebesar 0,734 menunjukkan bahwa instrumen Penilaian E-score dinyatakan reliabel. Pada uji reliabilitas variabel Kapabilitas Karyawan (Y) menunjukkan koefisien *Cronbach's alpha* sebesar 0,771 sehingga menunjukkan bahwa instrumen kapabilitas karyawan dinyatakan reliabel.

## 4.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis lebih dari satu variabel. Analisis regresi linier merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 26, hasilnya ditunjukkan pada Tabel 3 yaitu:

$$Y = 2.301 + 0,318 X1 + 0,629 X2 + e$$

Dengan kesimpulan yaitu: nilai konstanta sebesar 2,301 menyatakan bahwa jika variabel Efektivitas iPerform (X1), Penilaian E-Score (X2) konstan atau tidak berubah maka besarnya variabel Kapabilitas Karyawan sebesar 2,301, koefisien variabel Efektivitas iPerform (X1) bertanda positif yaitu sebesar 0,318. Hal ini menunjukkan jika meningkatnya nilai variabel (X1) maka akan menambah nilai y sebesar 0,318. Jika bertambahnya nilai Efektivitas iPerform maka akan bertambah juga nilai terhadap Kapabilitas Karyawan, koefisien variabel Penilaian E-Score (X2) bertanda positif yaitu sebesar 0,629. Hal ini menunjukkan jika meningkatnya nilai variabel (X2) maka akan menambah nilai y sebesar 0,629. Jika bertambahnya nilai Penilaian E-Score maka akan bertambah juga nilai terhadap Kapabilitas Karyawan, maka (e) adalah variabel yang berpengaruh terhadap Kapabilitas Karyawan diluar variabel yang diteliti.

**Tabel 3.** Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji T

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.301	2.765	-	.832	.407
Efektivitas iPerform	.318	.090	.311	3.534	.001
Penilaian E-Score	.629	.096	.574	6.528	.000

#### 4.4. Uji Hipotesis

##### 4.4.1. Uji t (Pengaruh Parsial)

Uji Parsial (Uji T) digunakan untuk menguji variabel bebas (X) secara satu persatu ada atau tidaknya pengaruh terhadap variabel terikat (Y). Dengan kriteria uji yaitu jika probabilitas nilai  $t$  atau  $p < \alpha$  (0,05) maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen

Berdasarkan hasil pada tabel 4 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel (X1) Efektivitas iPerform  $0,01 < 0,05$  maka dapat diartikan bahwa ada pengaruh variabel bebas Efektivitas iPerform terhadap variabel terikat Kapabilitas Karyawan (Y) atau hipotesis diterima.

Begitu juga hasil signifikan variabel (X2) Penilaian E-Score  $0,00$  berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Efektivitas iPerform berpengaruh signifikan atau positif terhadap Kapabilitas Karyawan *Customer Service Terminal Inspection Service* (CSTIS) di Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang.

##### 4.4.2. Uji F (Pengaruh Simultan)

Uji Signifikansi Simultan (Uji F) digunakan untuk menunjukkan variabel independen yang dimasukkan memiliki pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen yaitu bahwa Efektivitas iPerform dan Penilaian E-Score memiliki pengaruh secara simultan terhadap kapabilitas karyawan. Dengan kriteria uji apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka variabel independen (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Jika dilihat pada tabel 4, Hasil Uji Signifikansi Simultan F (Uji F) berdasarkan hasil pada tabel menunjukkan bahwa nilai signifikan yaitu sebesar  $0,00 < 0,05$  maka dapat diartikan bahwa Efektivitas iPerform (X1) dan Penilaian E-Score (X2) berpengaruh secara signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap Kapabilitas karyawan (Y) sehingga dapat disimpulkan hipotesis diterima.

**Tabel 4.** Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1141.207	2	570.603	114.408	.000 <sup>b</sup>
Residual	483.783	97	4.987		
Total	1624.990	99			

##### 4.4.3. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan dalam menerangkan variabel dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas (X1 dan X2) terhadap variabel terikat (Y). Dengan kriteria uji nilai R yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

**Tabel 5.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R-square	Adjusted R-square	Std. Error of the Estimate
.838 <sup>a</sup>	.702	.696	2.23326

$$\begin{aligned}
 \text{KD} &= R^2 \times 100\% \\
 &= (0,838)^2 \times 100\% \\
 &= 70,22\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada tabel 6 diatas hasil koefisien determinasi memiliki nilai R Square sebesar 0,702. Hal ini berarti bahwa variasi variabel dependen yaitu Kapabilitas Karyawan (Y) dalam model dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu Efektivitas iPerform (X1) dan Penilaian E-Score (X2) sebesar 70,22% dan variabel lain yang mempengaruhi diluar penelitian ini sebesar 29,78%.

## 5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa Efektivitas *iPerform* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kapabilitas Karyawan *Customer Service Terminal Inspection Service* (CSTIS) di Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang dengan hasil uji yang diperoleh nilai t hitung sebesar 3.534 dan nilai signifikansi 0,01 < 0,05. Hal ini jika dilihat dari penelitian terdahulu yang relevan oleh Meliyani Isnaya dan Arif Fakhruddin (2022) yang berjudul Pengaruh E-Service Quality dan Saluran Distribusi Jasa Maskapai Citilink Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya diambil pada persamaan bahwa perusahaan jasa layanan penerbangan didorong oleh perkembangan yang terjadi khususnya dalam hal teknologi melalui media elektronik. Sebagaimana didasarkan pada tujuan pelaksanaan aplikasi *iPerform* yaitu meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem karyawan, mendukung program digital transformation., mendukung penerapan *employee experience*. Dengan demikian Efektivitas *iPerform* berpengaruh sebagai ukuran yang ditetapkan oleh perusahaan dalam mencapai standar yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil uji yang diperoleh, dapat dilihat bahwa Penilaian *E-Score* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kapabilitas Karyawan *Customer Service Terminal Inspection Service* (CSTIS) di Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang dengan hasil uji yang diperoleh nilai t hitung sebesar 6.528 dan nilai signifikansi 0,00 < 0,05. Jika dilihat dari penelitian terdahulu yang relevan oleh You She Melly Anne Dharasta, Aditya Dewantari, dan Awan (2022) yang berjudul Strategi Pelayanan Prima PT. Angkasa Pura I di Yogyakarta Internasional Airport diambil kesamaan sebagaimana proses penilaian yang dirancang melalui *E-Score*. sebagai aplikasi *Service Excellence Performance* dengan sistem input dan monitoring untuk mendapatkan informasi performansi layanan secara reguler yang mencakup aktivitas dan target yang ditetapkan dari aspek *people, process, facility*. Dengan demikian Penilaian *E-Score* berpengaruh terhadap Kapabilitas Karyawan.

Efektivitas *iPerform* dan Penilaian *E-Score* berpengaruh secara simultan terhadap Kapabilitas Karyawan *Customer Service Terminal Inspection Service* (CSTIS) di Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang menggunakan analisis regresi linear berganda dan menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,00 > 0,05, hasil Koefisien determinasi *R* sebesar 0,838 dan *R Square* sebesar 0,702. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas *iPerform* dan penilaian *E-Score* memiliki pengaruh terhadap kapabilitas karyawan *Customer Service Terminal Inspection Service* (CSTIS) di Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang sebesar 70,22% dan variabel lain yang mempengaruhi diluar penelitian ini sebesar 29,78%.

## Daftar Pustaka

Aisyah Siti dan Eka Purwanda. (2019). Analisis Kapabilitas Karyawan Bagian PPIC Di PT. Idola Selaras Abadi. Program Studi Manajemen, STIE STEMBI. Hal 855-863.

- Bunahri Rifqi Raza, Bahtiar, dan Andung Luwihono. (2023). Pentingnya Pelayanan Informasi Berbasis Digital terhadap Pengguna Jasa Penerbangan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Vol. 1, No. 1 (2023). Politeknik Penerbangan Jayapura, Jayapura, Indonesia. Hal 53-67.
- Dharasta You She Melly Anne, Aditya Dewantari, dan Awan. (2022). Strategi Pelayanan Prima PT. Angkasa Pura I Di Yogyakarta International Airport. Vol 15, No. 1 (2022). Manajemen Transportasi STTKD, Manajemen Transportasi Udara STTKD. Hal 102- 109.
- Erialdy, Agus Iwan Mulyanto, Sugeng Lubar Prastowo, dan Ade Indra Permana. (2021). Penilaian Prestasi Kerja Menggunakan Aplikasi Online Pada Pegawai Negeri Sipil. Vol 4 No 1 (2021). Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang. Hal 136-14.
- Ikram Muh, Nur Fajariani, dan Mu'fidatul Nurul Hajjad. (2023). Analisis pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan di rumah sakit regional. Volume 25 Issue 3 (2023). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah, Mamuju. Hal 482.
- Ikram Muh, Nur Fajariani, dan Mu'fidatul Nurul Hajjad. (2023). Analisis pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan di rumah sakit regional. Volume 25 Issue 3 (2023). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah, Mamuju. Hal 483.
- Isnaya Meliyani dan Arif Fakhruddin. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan Saluran Distribusi Jasa Maskapai Citilink Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pt Citilink Indonesia Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya). Vol. 6 No. 1 (2022). Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. Hal 831-843.
- Kementerian Perhubungan. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Peraturan Menteri Indonesia No.647, 2021. Hal 1-43.
- Mandalika, Baiq Naulina dan Siti Hajjah. (2022). Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat DPRD Provinsi Kepulauan Riau. Vol.1, No.1, pp.169-178. Hal 175.
- Nandyasari Khelsi dan Sugi Rahayu. (2018). Kapabilitas Pemerintah Kabupaten Sleman Dalam Mewujudkan Konsep Smart Governance Untuk Menuju Sleman Smart Regency. Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta. Hal 5.
- Nugroho Fendi. (2016). Penerapan Penilaian Kompetensi Membuat Meja Kayu Siswa Jurusan Konstruksi Kayu SMK Negeri 1 Sawoo. Vol 3 Nomor 3/JKPTB/16 (2016), 55 – 61. Hal 56.
- Nurchahyo Bagus, dan Riskayanto. (2018). Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word Of Mouth (Wom) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion. Jurnal Nusamba Vol.3 No.1 April. Universitas Gunadarma. Hal 19.
- Nurhuda Abdul Hamid, Setiyo Nugroho, dan Tri Rama Halim Santoso. (2019). Perancangan Sistem *IRCT (Inspection Report Condition Terminal)* Unit *TIS* Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Fakultas Sains Teknologi Universitas Raharja Tangerang, Indonesia. Hal 7-12.
- Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (PERSERO). (2018). Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II Nomor: PD.01.02/05/2018/0048 Tentang Pedoman Pelaksanaan Kehadiran Melalui Aplikasi iPerform. Jakarta: Direktur SDM, Umum & Teknologi Informasi.
- Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (PERSERO). (2018). Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II Nomor: PD.13.01/03/2021/0018 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Di PT Angkasa Pura II (Persero) Jakarta: Direktur Operasi dan Pelayanan.
- Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (PERSERO). (2022). Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II Nomor: PD.13.01/12/2022/A.0091 Tentang Service Hospitality Frontliner Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura II. Jakarta Direktur Komersil Dan Pelayanan.
- Presiden Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Jakarta: Presiden Republik Indonesia
- Puspitasari Endah, Enjang Nursolih, dan Endang Rustendi. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektifitas Kerja (Suatu Studi Pada Pegawai Kecamatan Rajadesa). Vol. 05 (02) 2023. Manajemen Universitas Galuh Jl. RE. Martadinata No.150 Ciamis. Hal 110.

- Rosa Dela, dan Muhammad Richo Rianto. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Serta Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja PT. SKF Indonesia. Volume 1 Nomor 2. Fakultas Ekonomi & Bisnis Bhayangkara Jakarta Raya. Hal 112.
- Sella Anggie Pramai, dan Dr. Lilik Purwanti. (2019). Analisis Peningkatan Kapabilitas Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Menggunakan Internal Audit-Capability Model. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. Hal 3.
- Setiawan, W. (2017). Era Digital dan Tantangannya. Seminar Nasional Pendidikan. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Siregar Ina Namora Putri, Selvy, Hamdi Roles Gurning, dan Ellen Angga. (2019). Pengaruh Rekrutmen Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Budi Raya Perkasa. Volume 5 Nomor 1 (2019). Hal 73.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suhardoyo. (2018). *E-Performance* Sebagai Implementasi Umpan Balik 360 Derajat Dalam Pelaksanaan Penilaian Kinerja Pegawai. Vol. XVI No. 2 (2018). STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Hal 177-183.
- Suhartono, Eka Putri Nur Azizah, Lukman Hakim, dan Hartanti. (2019). Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen Jakarta. Volume 5 Nomor 3. Hal 263.
- Supardam Dhian dan Rifqi Raza Bunahri. (2023). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Dalam Sektor Penerbangan: Kapabilitas Sumber Daya Manusia, Kemajuan Teknologi, Dan Prominensi Energi Bersi. Vol 4, No 4 (2023). Politeknik Penerbangan. Hal 740-747.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. (2005). Manajemen Publik. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Turnip Monika. (2017). Pengaruh Teknologi Informasi dan Kemampuan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi. Universitas Komputer Indonesia. Hal 4.
- Wati, dan Tri Yulia. (2022). Strategi Pelayanan Prima Guna Mewujudkan Kepuasan Pelanggan Anggota Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat. Vol. 4 No. 2 Oktober 2022. Hal 5.
- <https://bandara.id/info-bandara/pengertian-bandar-udara-airport>. Diakses pada 9 November 2023 jam 18.00.
- <https://www.angkasapura2.co.id/id> Diakses pada 9 November 2023 jam 21.00
- <https://definisiahli.blogspot.com/2013/05/definisi-penilaian-kinerja-menurut-ahli.html>. Diakses pada 10 November 2023 Jam 15.00.
- <https://penerbitdeepublish.com/desain-penelitian/>. Diakses pada 10 November 2023 Jam 20.00.