

Analisis Pengaruh Airport Self Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung

Wening Kinasih¹ Yune Andryani Pinem²

Program Studi Manajemen Tansportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: 20091002@students.sttkd.ac.id¹ yune.andryani@sttkd.ac.id²

Abstrak

Airport Self Service merupakan sebuah pemanfaatan teknologi guna meningkatkan kegiatan operasional dan pelayanan bandar udara. PT Angkasa Pura di Indonesia sebagai pengelola bandara telah menerapkan beberapa teknologi Airport Self Service seperti Layanan Self Check-In, Flight Information Display System (FIDS), Automated Information System. Kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penerapan Airport Self Service terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan menyediakan data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil T hitung yang dilakukan menggunakan SPSS menunjukkan nilai T hitung sebesar 53,396 lebih besar dari T tabel 1.661 dan nilai signifikan 0.00 yang dapat diartikan bahwa Airport Self Service berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan sejauh mana pengaruh variabel penerapan Airport Self Service (X) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y), diketahui bahwasanya nilai koefisien determinasi yakni 0,968. Ini berarti variabel Airport Self Service (X) memberikan pengaruh sebesar 96,8% terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y) dan variabel lain yang mempengaruhi di luar penelitian ini sejumlah 3,2.

Kata Kunci: Airport Self Service, Kepuasan Pengguna Jasa



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Peningkatan trafik penerbangan dari Tahun ke Tahun berdampak pada dinamika operasional Bandar Udara yang semakin beragam. Hal ini menuntut adanya pelayanan yang baik kepada pengguna jasa dan terintegrasi dalam suatu sistem berteknologi tinggi (Hanantyo dan Susanto, 2020). IATA (International Air Transport Association) memiliki inovasi baru pada tanggal 1 Juni 2020 membuat konsep yang merupakan Standar Penggunaan Umum memungkinkan maskapai penerbangan, bandar udara, dan agent penanganan darat untuk mendukung optimalisasi proses penumpang menggunakan teknologi bersama yang biasanya ditemukan di bandar udara, tetapi juga di pelabuhan laut, hotel, dan stasiun kereta api. Resolusi pertama disebut resolusi 792 tentang Boarding Pass Berkode Batang (BCBP). Kemudian yang kedua disebut 1706c tentang Layanan Mandiri Penggunaan Umum (CUSS). Common Use Self Service (CUSS) adalah kios bersama yang menawarkan Check-In bandar udara kepada penumpang tanpa memerlukan staf atau petugas dan dapat digunakan oleh beberapa maskapai penerbangan dan pelayanan bandar udara. (Sumber: IATA, 2020).

Menurut International Air Transport Association/IATA (2020) bahwa manfaat dari teknologi tersebut dapat peningkatan keterlibatan pelanggan, kemampuan layanan mandiri, peningkatan kepuasan pelanggan serta pengurangi biaya karyawan. Perusahaan-perusahaan

seperti Angkasa Pura yang bergerak di bidang pengelolaan jasa bandar udara tentu sangat mengutamakan pelayanan yang akan diberikan ke pengguna jasa bandar udara. Penerapan Airport Self Service di PT Angkasa Pura II Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung diharapkan mampu mengurangi masalah yang dihadapi penumpang pada saat terjadi perubahan jadwal penerbangan, waktu tunggu yang lama saat check-in. Teknologi ini diharapkan dapat memberikan nilai lebih kepada pengguna jasa bandar udara sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan dapat berdampak pada peningkatan pendapatan perusahaan. Dengan kemajuan teknologi saat ini, Airport Self Service di Bandar Udara seperti Self Check In, Smart Gates, Baggage Monitoring, Facial Recognition, Biometric Identifications, Airport Terminal Navigation, Data Analytics And Data Mining To Study Passenger (Hanantyo dan Susanto, 2020).

Permasalahan yang sering terjadi di Bandar Udara bermacam-macam seperti terjadinya penumpukan penumpang di ruang Check In dan juga penumpukan penumpang saat Peak Hours atau Peak Season, oleh karena itu banyaknya komplain dari penumpang karena waktu Check In yang sangat lama serta tidak tercapainya On Time Performance maskapai penerbangan karena ketidaksesuaian waktu Check In dan waktu Boarding mengakibatkan terjadinya Delay. Kemudian rekrutment pegawai yang sangat banyak dengan pekerja tertentu terkait pelayanan pengguna jasa yang mengakibatkan beban biaya pengeluaran sangat besar karena semua pelayanan bersifat manual. Oleh karena itu, dengan adanya kemajuan teknologi menjadi solusi dalam mengatasi masalah sehingga PT Angkasa Pura sebagai pengelola bidang kebandarudaraan menerapkan berbagai teknologi guna menunjang pelayanan yang baik kepada pengguna jasa sehingga mengurangi masalah, beban biaya pengeluaran serta dapat meningkatkan pendapatan.

PT Angkasa Pura di Indonesia telah menerapkan beberapa teknologi Airport Self Service dalam kegiatan pelayanan kepada pengguna jasa. Penerapan layanan mandiri menjadi semakin penting di suatu bandar udara karena untuk dua alasan utama yaitu, peningkatan efisiensi dan pengurangan biaya dan tenaga kerja. Layanan mandiri memberikan kendali ke tangan pelanggan contohnya penggunaan jasa/penumpang dapat melakukan Check In mandiri untuk mengihandiri antrian panjang dan kepadatan di ruangan Check In, memantau status kedatangan dan keberangkatan penerbangan pada maskapai penerbangan tertentu langsung pada layar yang disebut Flight Information Display System (FIDS). Tujuan dari penerapan teknologi Airport Self Service adalah untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa/penumpang agar dapat berkeinginan memakai jasa kembali. Menurut Kotler (2018) mengatakan bahwa kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan penumpang dapat dirasakan setelah penumpang membandingkan pengalaman dalam melakukan perjalanan. Indikator pembentuk kepuasan penumpang terdiri dari, Kualitas yang diberikan: Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan dan Pelayanan memberikan kepuasan: Pelayanan yang cukup dapat diterima dan memberikan kepuasan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam menguji hipotesis yang telah disusun. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada pengguna jasa/penumpang di Bandar Udara Hussein Sastranegara Bandung. Populasi dalam penelitian tidak diketahui jumlahnya. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan di ambil menggunakan rumus Lemesow (1997), rumus dalam menghitung sampel pada populasi yang tidak diketahui adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \times P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0,5)(1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{(3,8416) \times (0,5)(0,5)}{(0,01)}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

Z : Skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96

P : Maksimal estimasi = 0,5

d : Sampling error = 10%

Dengan begitu penulis yakin dengan tingkat kepercayaan 95% bahwa sampel berukuran 96,04 (dibulatkan menjadi 96).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan peneliti. Pada uji validitas pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung > dari r tabel dan dikatakan tidak valid apabila nilai r hitung < r tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Airport Self Service (X)

Butir Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Nilai Signifikasi	Keterangan
X1	0,842	0,200	0,000	Valid
X2	0,845	0,200	0,000	Valid
X3	0,855	0,200	0,000	Valid
X4	0,869	0,200	0,000	Valid
X5	0,893	0,200	0,000	Valid
X6	0,871	0,200	0,000	Valid
X7	0,889	0,200	0,000	Valid
X8	0,893	0,200	0,000	Valid
X9	0,881	0,200	0,000	Valid
X10	0,891	0,200	0,000	Valid
X11	0,876	0,200	0,000	Valid
X12	0,891	0,200	0,000	Valid
X13	0,878	0,200	0,000	Valid
X14	0,889	0,200	0,000	Valid
X15	0,884	0,200	0,000	Valid
X16	0,891	0,200	0,000	Valid
X17	0,882	0,200	0,000	Valid
X18	0,894	0,200	0,000	Valid
X19	0,888	0,200	0,000	Valid
X20	0,877	0,200	0,000	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Jasa (Y)

Butir Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Nilai Signifikasi	Keterangan
Y1	0,862	0,200	0,000	Valid
Y2	0,853	0,200	0,000	Valid
Y3	0,845	0,200	0,000	Valid
Y4	0,891	0,200	0,000	Valid
Y5	0,891	0,200	0,000	Valid
Y6	0,890	0,200	0,000	Valid
Y7	0,891	0,200	0,000	Valid
Y8	0,862	0,200	0,000	Valid
Y9	0,885	0,200	0,000	Valid
Y10	0,884	0,200	0,000	Valid
Y11	0,885	0,200	0,000	Valid
Y12	0,875	0,200	0,000	Valid
Y13	0,890	0,200	0,000	Valid
Y14	0,889	0,200	0,000	Valid
Y15	0,890	0,200	0,000	Valid

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan valid, karena r hitung lebih besar dari r tabel.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Nilai Cronbach'Alpha	Minimal Cronbach'Alpha Yang disyaratkan	Keterangan
<i>Airport Self Service (X)</i>	0,984	0,6	Reliabel
Kepuasan Pengguna Jasa (Y)	0,979	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan reliabel, karena apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari (>) 0,6.

Hasil Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Output Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters (a,b)	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,49995631
Most Extreme Differences	Absolute	,062
	Positive	,062
	Negative	-,058
Kolmogorov-Smirnov Z		,608
Asymp. Sig. (2-tailed)		,854
a Test distribution is Normal		
b Calculated from data		

Hasil uji Kolmogorov Smirnov adalah 0,854 dan menunjukkan bahwa tingkat signifikansi melebihi 0,05. Variabel residual memiliki distribusi normal sehingga Ha diterima.

Hasil Analisis Regresi Sederhana

Tabel 5. Hasil Output Uji Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,161	1,143		,141	,888
	Airport Self Service	,742	,014	,984	53,396	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 0,161 sedang nilai (b/koefisien regresi) sebesar 0,742 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis: $y = a + bX + e = 0,161 + 0,742 X$

- Kostanta sebesar 0,161 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Pengguna Jasa adalah sebesar 0,161
- Koefisien regresi X sebesar 0,742 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Airport Self Service, maka nilai Kepuasan Pengguna Jasa bertambah sebesar 0,742 Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variable X terhadap Y adalah positif.

Hasil Uji T

Tabel 6. Hasil Output Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,161	1,143		,141	,888
	Airport Self Service	,742	,014	,984	53,396	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Hasil uji T menjelaskan bahwa Airport Self Service (X) memiliki nilai T Tabel sebesar $1,661 \leq 53,396$ sehingga dapat dinyatakan bahwa Airport Self Service (X) terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Output Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,984 ^a	,968	,968	2,51322

a. Predictors: (Constant), Airport Self Service

Persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y dapat diketahui dengan menggunakan nilai R Squared. Berdasarkan pada hasil tersebut diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwasannya dampak dari penerapan Airport Self Service terhadap Kepuasan Pengguna Jasa yaitu 96,8%.

Pembahasan

Pengaruh Penerapan Airport Self Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung

Berdasarkan hasil T hitung yang dilakukan dengan menggunakan SPSS menunjukkan nilai T hitung $53,396 > T$ tabel 1.661 dengan tingkat signifikansi $0,000 > \alpha = 0,05$, yang dapat diartikan H_0 diterima. Sehingga Airport Self Service memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara. Airport Self Service di bandara adalah sistem yang memungkinkan penumpang melakukan berbagai proses penerbangan secara mandiri tanpa bantuan staff di bandara. Beberapa layanan Airport Self Service yang umum di bandara meliputi:

1. Check-in Mandiri: Mesin check-in otomatis memungkinkan penumpang mencetak boarding pass mereka sendiri.
2. Bagasi Mandiri: Beberapa bandara memiliki fasilitas drop-off bagasi dimana penumpang bisa menempelkan label bagasi sendiri dan memasukkan bagasi ke conveyor.
3. Pemeriksaan Keamanan Mandiri: Layanan ini memandu penumpang melalui proses pemeriksaan keamanan dengan alat otomatis.
4. Boarding Mandiri: Penumpang bisa memindai boarding pass mereka di gerbang (gate) tanpa bantuan petugas.
5. Pemesanan dan Pembayaran Mandiri: Di beberapa terminal, kios otomatis tersedia untuk pembelian makanan atau layanan lain.

Penggunaan layanan Airport Self Service di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung sangat mempermudah para pengguna jasa (penumpang) dalam melakukan berbagai aktivitas di Bandara. Hal ini dapat diketahui dari jumlah responden yang menyatakan setuju, yang menunjukkan bahwa ketika Airport Self Service diterapkan dengan efektif, para pengguna jasa akan merasa puas dengan pelayanan atau fasilitas yang disediakan oleh Bandara.

Besar Pengaruh Penerapan Airport Self Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan sejauh mana pengaruh variable Airport Self Service (X) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y), diketahui bahwasanya nilai koefisien determinasi yakni 0,968. Ini berarti variabel Airport Self Service (X) memberikan pengaruh sebesar 96,8% terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y) dan variabel lain yang mempengaruhi di luar penelitian ini sejumlah 3,2%. Jadi, pemanfaatan teknologi dan digitalisasi oleh perusahaan menjadi sangat penting untuk menunjang kegiatan proses bisnis perusahaan dengan berbagai pelayanan yang akan diberikan ke pengguna jasa bandar udara. Hal tersebut terbukti bahwa penerapan Airport Self Service memiliki dampak pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna jasa/penumpang.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil uji yang diperoleh, dapat dilihat bahwa Airport Self Service X berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung dengan hasil uji yang diperoleh nilai T hitung sebesar 53,396 dan skor Sig $0,00 < 0,05$.
2. Hasil koefisien determinasi R square sebesar 0,968 sehingga bisa disimpulkan bahwa Airport Self Service memiliki pengaruh terhadap terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung sebesar 96,8% dan variabel lain yang mempengaruhi diluar penelitian ini sebesar 3,2%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hanantyo, Burhanuddin, and Tony Dwi Susanto (2020). *Kajian Potensi Penerapan Teknologi Smart Airport di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta Indonesia*. *Journal Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise*, Volume 7, Nomor 1 (2022) Hal. 61-75.
- IATA (2020). *Common Use Standards*. (n.d.)
- Kotler, P (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Lemeshow, S. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kuantitaif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.