

ANALISIS PENGARUH AIRPORT SELF SERVICE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA BANDUNG

Wening Kinasih
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Corresponding Author: weningkinasih12@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Airport Self Service, Kepuasan Pengguna Jasa

Received : Tanggal, Bulan

Revised : Tanggal, Bulan

Accepted: Tanggal, Bulan

©2023 The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

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. 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 menunjukkan bahwa Airport Self Service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Variabel Airport Self Service memberikan pengaruh sebesar 96,8% terhadap kepuasan pengguna jasa, sedangkan variabel lain berkontribusi 3,2%.

PENDAHULUAN

Industri transportasi di Indonesia semakin mengalami kemajuan dan peningkatan, salah satunya dalam dunia transportasi udara. Sebagai buktinya banyak bandara-bandara baru yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Selain pembangunan bandara baru, pemerintah juga melakukan perbaikan atau penambahan fasilitas di bandara-bandara yang sudah beroperasi di Indonesia. Menurut UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyebutkan

bahwa, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik-turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Perkembangan bisnis transportasi udara saat ini menunjukkan prospektif yang sangat maju, baik ditingkat nasional maupun skala internasional. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan penerbangan terjadwal dan meningkatnya frekuensi penerbangan di Bandar Udara Indonesia. Sesuai dengan kondisi alam Indonesia, dimana terdiri dari belasan ribu pulau maka transportasi udara menjadi pilihan utama dibandingkan dengan moda transportasi lain (laut dan darat) karena transportasi udara memiliki keunggulan dilihat dari sisi waktu yang lebih cepat dan kenyamanan yang didapat bagi para pengguna jasanya (Homaid dan Moulitsas, 2022).

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. Kios Informasi TAV Technologies atau di bandar udara disebut Flight Information Display System/FIDS adalah solusi informasi elektronik multi-bahasa yang membantu operator bandar udara membuat dan menyampaikan berbagai jenis informasi kepada penumpang dan karyawan. Solusi ini memanfaatkan teknologi terkini dan peralatan canggih yang tersedia di pasar untuk meningkatkan pengalaman penumpang di bandar udara. Hal ini memiliki efek positif dalam mengubah perjalanan penumpang dari pengalaman yang penuh tekanan menjadi pengalaman yang lancar (Sumber: IATA, 2020). Pemanfaatan teknologi dan digitalisasi oleh perusahaan menjadi sangat penting untuk menunjang kegiatan proses bisnis perusahaan. 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. Salah satu bentuk peningkatan pelayanan tersebut yakni dengan menerapkan Smart Airport Technologies kemudian disebut Airport Self Service. Airport Self Service merupakan sebuah pemanfaatan teknologi guna meningkatkan kegiatan operasional dan pelayanan bandar udara. Teknologi ini juga diartikan sebagai sekumpulan sistem terotomasi yang terdiri dari solusi, perangkat, komponen, dan layanan yang saling terhubung dan terintegrasi untuk menjalankan fungsi pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara (Hanantyo dan Susanto, 2020).

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 penerbangan (Saut dan Song, 2022). 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).

Pada PT Angkasa Pura di Indonesia telah menerapkan beberapa teknologi Airport Self Service dalam kegiatan pelayanan kepada pengguna jasa seperti Self Check In, Flight Information Display System (FIDS), Automated Information System dan Visual Docking Guidance System (VDGS). 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. Sehingga, individu dapat melakukan Check In mandiri untuk mengihandiri antrian panjang dan kepadatan diruangan Check In, memantau status kedatangan dan keberangkatan penerbangan pada maskapai penerbangan tertentu (Sherien, 2020).

Permasalahan yang sering terjadi di Bandar Udara sebelum adanya penerapan Airport Self Service 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 (Lilis, 2021).

Berkaitan dengan Airport Self Service salah satu observasi penulis pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anggela (2023) tentang penggunaan mesin Self Check In di Bandar Udara Internasional Yogyakarta menunjukkan bahwa sangat bermanfaat untuk pengguna jasa yang sekaligus menjadi solusi untuk mengurangi penumpukan dan kepadatan penumpang di ruang Check In serta dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa (penumpang). Hal ini juga termasuk memberikan On Time Performance kepada maskapai penerbangan karena kesesuaian antara waktu Check In dan waktu Boarding. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menganggap penting untuk melakukan penelitian di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung guna mengetahui penerapan Airport Self Service untuk pengguna jasa dan bagaimana dampak bagi petugas. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Airport Self Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung”.

TINJAUAN PUSTAKA

Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung

Bandar Udara menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menjelaskan Bandar udara adalah kawasan tertentu di darat atau perairan untuk mendarat, lepas landas, dan memindahkan penumpang serta barang, dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan.

Airport Self Service

Airport Self Service adalah konsep dalam Smart Airport Technologies yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan operasional dan pelayanan bandar udara melalui sistem terotomasi yang terintegrasi. (Hanantyo dan Susanto, 2022).

Pelayanan Pengguna Jasa

Ratminto (2017) Pelayanan adalah aktivitas tidak kasat mata yang terjadi dari interaksi antara konsumen dan karyawan atau penyedia jasa, bertujuan untuk memecahkan masalah konsumen.

Kepuasan Penumpang

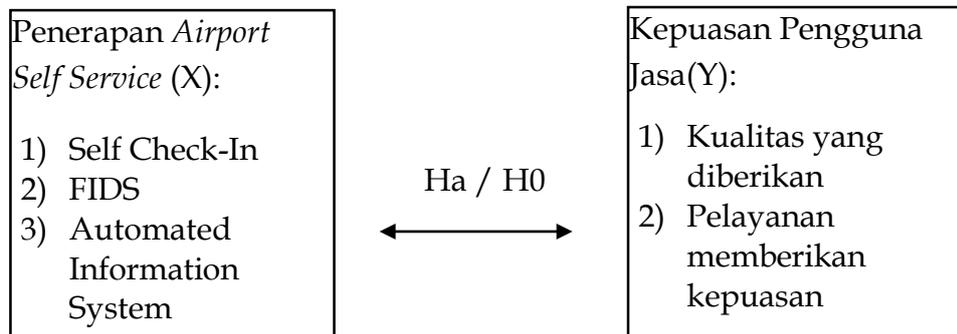
Kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan, serta pengalaman dalam melakukan perjalanan (Kotler, dalam Angela, 2023).

Hipotesis

Sugiyono (2020) mengatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis dapat diartikan sebagai pernyataan yang akan diteliti sebagai jawaban sementara dari suatu masalah. Hipotesis dalam penelitian ini menggambarkan 2 dugaan sementara. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh penerapan Airport Self Service terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung.

H0 : Tidak terdapat pengaruh penerapan Airport Self Service terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODOLOGI

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan penelitian kuantitatif. Sugiyono (2020) Metode penelitian kuantitatif memenuhi kriteria konkret, objektif, terukur, logis, dan metodis, sehingga dianggap sebagai metode ilmiah. Metodologi ini, berdasarkan teori postpositivis, bertujuan mengembangkan ilmu pengetahuan dengan membangun hubungan sebab-akibat, mereduksi teori menjadi variabel, serta menguji dan mengukur pertanyaan spesifik melalui data statistik dari survei dan eksperimen.

Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini bertujuan menjawab rumusan masalah dari bab 1, khususnya pada dua rumusan masalah. Penelitian ini melibatkan dua variabel: Airport Self Service (Variabel X) dan Kepuasan Pengguna Jasa (Variabel Y).

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung tentang penerapan Airport Self Service, berlangsung dari 1 Agustus hingga 30 September 2023.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan disimpulkan (Sugiyono, 2020). Populasi tidak hanya mencakup manusia, tetapi juga objek dan benda alam lainnya. Selain jumlah, populasi mencakup seluruh karakteristik dan sifat dari subjek atau objek yang dipelajari.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2020). Jika populasi besar dan peneliti tidak dapat meneliti semuanya karena keterbatasan tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Penumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2020) ada beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk memenuhi kriteria valid diantaranya sebagai berikut :

- a. Jika r hitung \geq dari r tabel, maka item-item pernyataan dari kuesioner adalah valid.
- b. Jika r hitung \leq dari r tabel, maka item-item pernyataan dari kuesioner dianggap tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2020)

Persamaan Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2020), Hubungan antara satu variabel independen dan satu variabel dependen baik fungsional maupun kausatif menjadi dasar regresi linier sederhana.

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018) mengatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam satu model regresi linier, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Uji T

Uji T adalah salah satu test statistik yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepaluan hipotesis nihil yang menyatakan bahwa diantara dua buah mean sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan (Sugiyono, 2020).

Koefisien Determinasi (R²)

Bahri (2018) mengatakan bahwa Koefisien determinasi (R²) dipakai untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap variabel dependen atau dapat pula dikatakan sebagai proporsi pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Normalitas

Table 1. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Mean		
Parameters(a,b)		,0000000
	Std. Deviation	2,49995631
Most	Absolute	

Extreme Differences		,062
	Positive	,062
	Negative	-,058
Kolmogorov-Smirnov Z		,608
Asymp. Sig. (2-tailed)		,854

Nilai signifikansi, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.1 Hasil uji Kolmogorov Smirnov, adalah 0,854 untuk normalitas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi melebihi 0,05. Variabel residual memiliki distribusi normal sehingga H_0 diterima.

Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana

Table 2. Hasil Output Uji Linear Berganda

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

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

Table 3. Hasil Output Uji Parsial (Uji T)

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

Berdasarkan Tabel 4.3 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

Table 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

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

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Penerapan Airport Self Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung

Hasil T hitung menggunakan SPSS menunjukkan nilai 53,396, yang lebih besar dari T tabel 1,661 dan tingkat signifikansi 0,000, sehingga Ha diterima. Ini berarti Airport Self Service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara.

2. Seberapa besar pengaruh penerapan Airport Self Service terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel Airport Self Service (X) memengaruhi kepuasan pengguna jasa (Y) sebesar 96,8%, sedangkan variabel lain yang memengaruhi di luar penelitian ini sebesar 3,2%.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penelitian ini berjudul "Analisis Pengaruh Airport Self Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung." Berdasarkan hasil penelitian di bab IV, kesimpulannya adalah:

1. Airport Self Service (X) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, dengan nilai T hitung 53,396 dan skor Sig $0,00 < 0,05$.
2. Koefisien determinasi R square sebesar 0,968 menunjukkan pengaruh Airport Self Service terhadap kepuasan pengguna jasa sebesar 96,8%, sementara variabel lain di luar penelitian ini memengaruhi sebesar 3,2%.

PENELITIAN LANJUTAN

Diharapkan kedepanya peneliti dapat melakukan penelitian sejenis dengan menambah variabel serta dapat menjadikan penelitian ini sumber referensi dan bahan perbandingan di masa yang akan datang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas berkat-Nya, dan dengan penuh rasa terima kasih mempersembahkan skripsi ini kepada keluarga tercinta, khususnya Bapak dan Ibu yang selalu mendukung dan mendoakan, serta kepada Ibu Vidyana Mandrawaty, S.E., M.M., Ibu Kartika Fajar Nieamah, S.S., M.Sc., Ibu Yune Andryani Pinem, S.S., M.A., dan seluruh dosen Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara di STTKD Yogyakarta yang telah memberikan arahan dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.

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 July 2023, Hal 127-134. DOI: <https://doi.org/10.59031/jkpim.v1i3>
- 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. DOI: <https://doi.org/10.34010/aisthebest.v7i1.7123>
- Homaid, Mohammed Salih & Moulitsas, Irene (2022). Measuring Airport Service Quality Using Machine Learning Algorithms. In 2022 The 6th International Conference on Advances in Artificial Intelligence (ICAAI 2022), October 21-23, 2022, Birmingham, United Kingdom. ACM, New York, NY, USA, 7 pages. DOI: <https://doi.org/10.1145/3571560.3571562>
- Lilis (2021). Analisis Penerapan Self Check In Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Tugas Akhir , Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. Retrieved from: <https://digilib.sttkd.ac.id/id/eprint/2222>
- Saut, Moeun & song, Vicheththithkanitha (2022). Influences of airport service quality, satisfaction, and image on behavioral intention towards destination visit. *Journal Urban, Planning and Transport Research*, 10(1), 82-109. DOI: <https://doi.org/10.1080/21650020.2022.2054857>
- Sherien, Eddy (2020). Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Meningkatkan Operasional Pelayanan Pada PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau. Diploma thesis, Universitas Andalas. DOI: <http://scholar.unand.ac.id/59952/>
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Undang - Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan