

BAB I

PENDAHULUAN

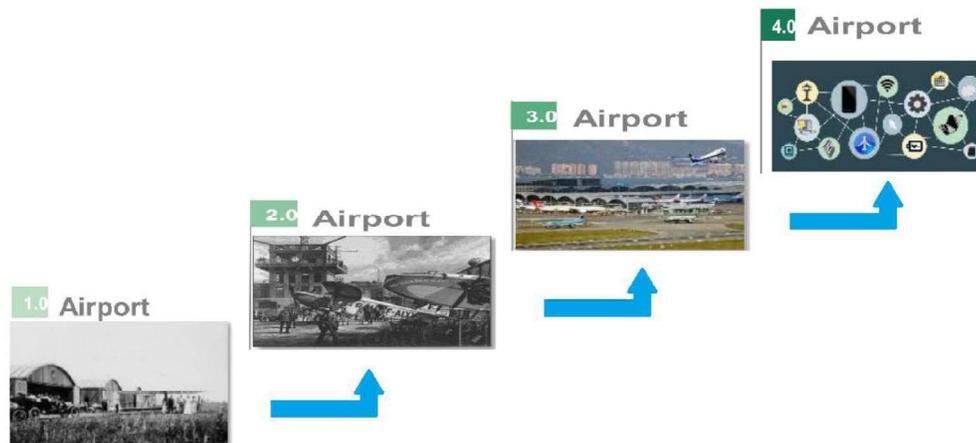
1.1 Latar Belakang

Bandara dalam UU no.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan merupakan suatu 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. Fasilitas yang ada dalam suatu bandara sangat kompleks, sehingga perlu adanya analisa terhadap kualitas pelayanan dan tata letak agar setiap fasilitas bandara dapat berfungsi dan digunakan secara maksimal.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dilihat berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dilihat dari sudut pandang pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berdasarkan pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini (penumpang) memiliki manfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi posisi perusahaan saat ini terhadap pesaing, serta menemukan bagian mana yang harus ditingkatkan dan dibenahi oleh perusahaan. *Feedback* dari pelanggan secara langsung atau dari *focus group* atau dari komplain pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan (Rangkuti, 2003).

Bandara sudah banyak memiliki revolusi dari sisi fasilitas dan teknologi, hal ini dapat dilihat pada gambar 1.1 yang menjelaskan mengenai *Airport Revolution*

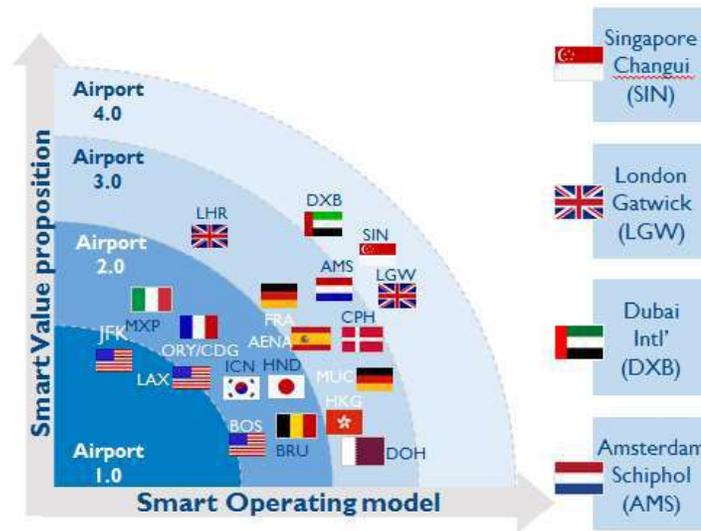
dimulai dari Airport 1.0 dimana di era ini bandara sendiri tidak berwujud bandara, hanya berupa tanah lapang ataupun padang rumput dan semua proses dilakukan secara manual. Kemudian masuk ke era Airport 2.0, dimana sudah terdapat bangunan bandara dan adanya landasan. Setelah itu masuk ke era Airport 3.0, disini bandara sudah memiliki fasilitas penunjang sisi darat dan sisi udara, dan beberapa proses sudah dilakukan secara otomatis berbasis teknologi dan sistem informasi. Revolusi bandara selanjutnya adalah Airport 4.0, dimana hampir semua teknologi yang digunakan berbasis IoT (*Internet of Things*) dan juga meminimalisir interaksi antara petugas dengan penumpang (*Self Service Technology*).



Gambar 1.1 Airport Revolution (Sumber : *BCG Analysis for AP2*)

Sementara itu pada gambar 1.2 memperlihatkan klasifikasi bandara berdasarkan revolusinya, Bandara - Bandara dunia yang sudah menerapkan Aiport 4.0 antara lain *Changi Airport – Singapura*, *London Gatwick Airport –*

London, *Dubai International Airport* – Dubai, dan *Amsterdam Schipol Airport* – Amsterdam. (Arthur D. Little : 2015). Indonesia dalam hal ini PT. Angkasa Pura II sendiri masih dalam proses memasuki era Airport 4.0, PT Angkasa Pura II sedang melakukan transformasi digital untuk semua aspek bisnis salah satunya disisi pelayanan. Tujuan utama dari Digital Transformation adalah menjadi sebuah perusahaan “*Digitally Ready Enterprise*”, yaitu “*practical use of emerging technology and improved use of data that transform the business or operating model*”. Jika kita petakan dari pengertian tersebut, terdapat beberapa poin utama yang perlu menjadi perhatian. Dalam hal penggunaan teknologi perusahaan harus membuatnya sederhana dan tidak menjadi complicated. Teknologi yang digunakan harus dapat terintegrasi dengan berbagai sumber dan flexible dengan teknologi yang lain (*interconnectivity dan interoperability*). Selain itu penggunaan teknologi juga harus diiringi dengan bisnis proses yang berbeda dan menjadi solusi dari bisnis proses sebelumnya. (Muhammad Awaluddin – CEO Message). Tujuan transformasi digital di sisi pelayanan yaitu menciptakan sebuah pelayanan jasa yang inovatif untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan juga kemudahan bagi para pengguna jasa.



Gambar 1.2 Klasifikasi Bandara Dunia (Sumber : *Arthur D.Little* : 2015)

Perkembangan teknologi digital 4.0 yang terjadi saat ini berdampak juga terhadap kondisi fasilitas maupun proses pelayanan di bandara yang sebelumnya konvensional berubah menjadi digital, hal ini juga dilakukan sebagai pemenuhan kebutuhan bagi penumpang. Salah satu perubahan media konvensional menjadi digital adalah media- media yang digunakan sebagai sarana penyampaian informasi yang awalnya hanya sebuah banner maupun peta informasi manual, saat ini sudah berubah menjadi bentuk digital, begitu juga dengan proses pelayanan. Beberapa fasilitas digital yang ada di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta antara lain *Self Checkin Kiosk*, *Wayfinding Kiosk*, *Static Map*, *Digital Banner*, *Smart Survey Toilet*, *Customer Touchpoint Feedback* dan TaSyA (Tanya Saya) seperti dijelaskan pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1 Media Digital Terminal 2 dan Definisinya

No.	Media Digital	Definisi
1.	<i>Self Checkin Kiosk</i>	Fasilitas yang digunakan untuk melakukan checkin secara mandiri
2.	<i>Wayfinding Kiosk</i>	Media digital yang menampilkan peta dinamis untuk menunjukkan arah dan lokasi di Terminal
3.	<i>Static Map</i>	Media digital yang menampilkan peta statis untuk menampilkan lokasi di Terminal
4.	<i>Digital Banner</i>	Media yang menampilkan informasi dalam bentuk display digital
5.	<i>Smart Survey Toilet</i>	Media digital yang digunakan untuk penyampaian penilaian penumpang terhadap kondisi toilet di bandara
6.	<i>Customer Touchpoint Feedback</i>	Media digital yang digunakan untuk penyampaian penilaian penumpang terhadap kondisi fasilitas dan pelayanan yang ada di bandara
7.	TaSyA (Tanya Saya)	Media tanya jawab digital yang digunakan sebagai sarana pencarian informasi di bandara

.Sumber : Laporan Bulanan Unit Digital Service Terminal 2

Untuk memenuhi kebutuhan penumpang, perlu disesuaikan jumlah dari fasilitas yang disediakan, berikut dijelaskan pada tabel 1.2 jumlah fasilitas media digital yang ada di Terminal 2 :

Tabel 1.2 Data Media Digital Terminal 2

No.	Media Digital	Lokasi	Jumlah
1.	<i>Self Checkin Kiosk</i>	Area Check-In	36 Unit
2.	<i>Wayfinding Kiosk</i>	Area Keberangkatan dan Kedatangan	17 Unit
3.	<i>Static Map</i>	Area Keberangkatan dan Kedatangan	16 Unit
4.	<i>Digital Banner</i>	Area Keberangkatan dan Kedatangan	48 Unit
5.	<i>Smart Survey Toilet</i>	Area Toilet	37 Unit
6.	<i>Customer Touchpoint Feedback</i>	Area Keberangkatan dan Kedatangan	20 Unit
7.	TaSyA (Tanya Saya)	Area Digital Lounge	1 Unit
Total Media Digital			175 Unit

Sumber : Laporan Bulanan Unit Digital Service Terminal 2

Ketersediaan fasilitas media digital menjadi salah satu indikator transformasi digital di bidang pelayanan bagi perusahaan PT. Angkasa Pura II,

dalam cluster Airport 4.0 yang ditampilkan pada gambar 1.3, fasilitas media digital masuk ke dalam *Cluster Process Automation* yang mengedepankan *Self-service Technology* dan *Cluster Customer Enggagment* yang mengutamakan *Digital* dan *Interactive Display* dalam proses pelayan kepada pengguna jasa.



Gambar 1.3 Clustering Airport 4.0 (Sumber : *Athur D.Little : 2015*)

Self-service technology didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan pelanggan dalam bertransaksi maupun melakukan pelayanan secara mandiri seperti halnya layanan yang dilakukan oleh karyawan secara langsung (Meuter et al., 2000).

Bandara Internasional Soekarno- Hatta adalah salah satu Bandar Udara dengan jumlah penumpang terbanyak di Indonesia, sekitar 59 juta orang per tahunnya melewati bandara ini, hal tersebut dapat dilihat dari gambar 1.4 yang merupakan data penumpang Bandara CGK..



Gambar 1.4. Grafik Jumlah Penumpang Bandara Soekarno-Hatta (CGK)

Sumber : *Airport Data Management CGK*

Berdasarkan gambar 1.4 diatas dapat dilihat bahwa jumlah penumpang dari tahun 2015 sampai dengan 2018 terus mengalami kenaikan dengan rata-rata 1%, namun pada tahun 2019 mengalami penurunan, hal ini dikarenakan beberapa faktor diantaranya adalah naiknya harga tiket pesawat udara. Banyaknya penumpang yang melewati Bandara Soekarno-Hatta berdampak terhadap ketersediaan fasilitas pelayanan yang ada, oleh karena itu untuk menjaga performa kualitas layanan di Bandara Soekarno-Hatta, manajemen mengubah sifat layanan yang awalnya bersifat konvensional menjadi digital dengan harapan dapat mempercepat proses layanan dan memberikan pengalaman tersendiri (*Customer Experience*) bagi penumpang yang berangkat maupun yang datang. Penelitian ini nantinya hanya akan berfokus di Terminal 2 Bandara Soekarno-Hatta, dan fasilitas yang diteliti hanya pada fasilitas *self checkin* di Terminal 2.

Self check in adalah fasilitas yang berfungsi untuk memberikan kemudahan kepada penumpang dalam menyelesaikan salah satu prosedur dan

persyaratan keamanan dan pelayanan menggunakan suatu perangkat mesin, didalam SOP Pengoperasian, Pemeliharaan dan Perbaikan Peralatan, pengertian Self Check-In adalah suatu sistem yang digunakan untuk Check-In mandiri tanpa bantuan petugas. Dijelaskan dalam buku Airport Development Reference Manual (ADRM) – IATA bahwa fasilitas self check-in menyediakan layanan pemrosesan dalam mencetak boarding pass penumpang tanpa harus mengantri di meja check-in counter. Fasilitas self check-in menyediakan solusi antrian yang panjang pada saat melakukan proses check-in, apalagi bagi penumpang yang berpergian yang hanya menggunakan/membawa tas kabin maupaun tas yang berukuran kecil. Penumpang dengan tas bagasi saat ini juga sudah sangat dimudahkan karena adanya self baggage drop, dimana penumpang dapat mencetak sendiri bag tag pada mesin self check-in.



Gambar 1.5 Fasilitas *Self Check-In* Terminal 2

Gambar 1.5 memperlihatkan fasilitas self check-in yang ada di Terminal 2 Bandara Soekarno-Hatta dan sedang digunakan oleh penumpang pesawat udara.

Fasilitas self check-in yang disediakan bertujuan untuk memudahkan penumpang dan mengurangi antrian pada check-in counter konvensional. Namun pada praktiknya dilapangan, penumpang lebih banyak memilih menggunakan check-in counter konvensional seperti yang ada pada gambar 1.6. Hal inilah yang menjadi permasalahan dan dijadikan sebagai bahan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan penumpang tidak menggunakan fasilitas self check-in di Terminal 2.



Gambar 1.6 Antrian Penumpang di *Check-In Counter* Konvensional

Gambar 1.6 memperlihatkan padatnya antrian penumpang yang mengantri untuk melakukan proses check-in di meja check-in konvensional. Dengan bertumbuhnya jumlah penumpang pada setiap tahunnya, proses konvensional seperti ini menjadi tidak efektif terutama dari sisi pelayanan.

Jumlah rata – rata penumpang di Terminal 2 yaitu sekitar 20 juta penumpang setiap tahunnya. Grafik pergerakan jumlah penumpang Terminal 2 dapat dilihat pada gambar 1.7 dibawah ini :



Gambar 1.7 Grafik Pertumbuhan Penumpang di Terminal 2

Sumber : *Airport Data Management CGK*

Gambar 1.7 diatas memperlihatkan pertumbuhan jumlah penumpang Terminal 2 dari Tahun 2015 sampai dengan Tahun 2018 dengan rata-rata kenaikan sebesar 1,07%. Pada Tahun 2016 mengalami penurunan jumlah penumpang yang diakibatkan beroperasinya Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta sehingga banyak maskapai penerbangan internasional yang berpindah ke Terminal 3.

Tingkat pertumbuhan penumpang di Terminal 2 Soekarno-Hatta yang sangat baik ternyata tidak sejalan dengan antusiasme penumpang terhadap layanan digital yang disediakan, hal ini dapat dilihat pada gambar 1.8 dan gambar 1.9 yang

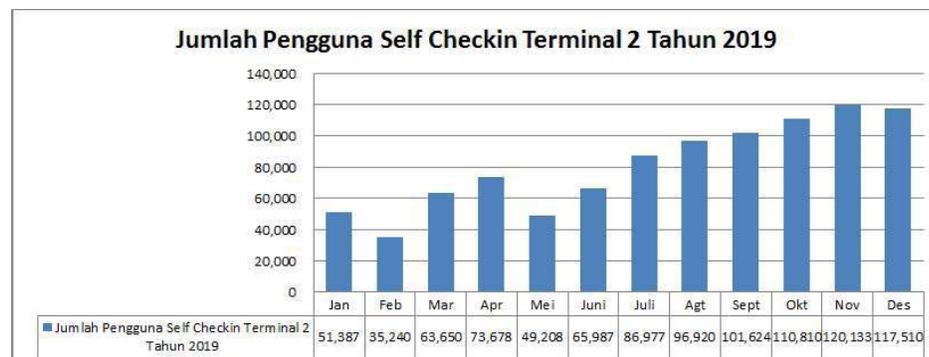
merupakan grafik data jumlah penumpang pada Tahun 2019 dengan jumlah pengguna fasilitas self checkin Tahun 2019.



Gambar 1.8 Grafik Penumpang di Terminal 2 Tahun 2019

Sumber : *Airport Data Management CGK*

Gambar 1.8 diatas menampilkan grafik jumlah penumpang untuk setiap bulannya di Tahun 2019, sedangkan untuk grafik jumlah pengguna self checkin pada setiap bulannya di Tahun 2019 dapat dilihat pada gambar 1.9 dibawah ini :



Gambar 1.9 Grafik Pengguna Self Checkin di Terminal 2 Tahun 2019

Sumber : PT. MCO JAYA

Persentase perbandingan jumlah penumpang yang berangkat pada Tahun 2019 dengan jumlah pengguna self checkin pada Tahun 2019 ditampilkan pada gambar 1.10 dibawah ini.



Gambar 1.10 Grafik Perbandingan Penumpang yang Berangkat dengan Pengguna Self Checkin di Terminal 2 Tahun 2019

Gambar 1.10 diatas memperlihatkan, bahwa jumlah pengguna self checkin di Tahun 2019 sangat kecil, apabila dirata-rata kan dalam satu tahun hanya sekitar 11 % seperti diperlihatkan pada gambar 1.11. Hal ini nantinya yang akan diteliti oleh penulis dan menganalisa faktor-faktor apa saja yang menyebabkan penumpang tidak menggunakan fasilitas self checkin.



Gambar 1.11 Persentase Penumpang yang Berangkat dengan Pengguna Self Checkin di Terminal 2 Tahun 2019

Gambar 1.11 diatas memperlihatkan bahwa penggunaan fasilitas *self checkin* dibandingkan dengan jumlah penumpang yang berangkat pada Tahun 2019 dari bulan Januari sampai dengan Desember sangat sedikit sekali, yaitu hanya sekitar 11 %. Permasalahan tersebut akan menjadi kendala bagi manajemen PT Angkasa Pura 2 (Persero) sebagai pengelola Bandar Udara Soekarno-Hatta dalam menerapkan konsep Transformasi Digital kedepannya, karena berjalannya Transformasi Digital perlu kesiapan dari semua pihak dan stakeholder di bandara salah satunya adalah penumpang. Penumpang menjadi salah satu tolak ukur apakah ketersediaan fasilitas *Self Checkin* di bandara menjadi efektif, dalam artian dapat mempermudah dalam mendapatkan layanan, penumpang juga sebagai surveyor yang nyata dalam memberikan feedback terhadap layanan fasilitas *Self Checkin* yang disediakan sebagai proses perbaikan kedepannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu adanya penelitian yang dapat membuktikan fenomena yang sedang terjadi, penelitian ini akan berfokus

terhadap faktor-faktor yang membuat penumpang memutuskan untuk menggunakan fasilitas *self check-in* atau tidak, faktor-faktor tersebut didasarkan pada beberapa hal yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan antara lain, faktor kualitas layanan, dan model TAM (Technology Acceptance Model) yang didalamnya terdapat faktor persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived easy to use*), persepsi minat penggunaan (*behavioral intention to use*), dan keputusan penggunaan (*actually using toward*). Dalam hal ini penelitian ini akan dilakukan dengan judul “**PENERAPAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN FASILITAS *SELF CHECK-IN* DI TERMINAL 2 BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA** “ studi kasus di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kondisi eksisting fasilitas *Self Check-in* di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi keputusan penggunaan fasilitas *Self Check-in* di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta?
3. Bagaimana *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat mempengaruhi keputusan penggunaan fasilitas *Self Check-in* di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Kondisi eksisting fasilitas *Self Check-in* di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta?
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan penggunaan fasilitas *Self Check-in* di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta?
3. Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap keputusan penggunaan fasilitas *Self Check-in* di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta?

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini terbagi menjadi aspek teoretis dan praktis, yaitu:

1. Aspek teoretis, sebagai media pembelajaran kualitas layanan dan penerapan model TAM (*Technology Acceptance Model*) terhadap fasilitas *Self Check-in* di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.
2. Aspek praktis, sebagai sumber informasi dalam membuat kebijakan dan standarisasi yang memungkinkan optimalisasi biaya operasi dan efisiensi proses dalam implementasi fasilitas *Self Check-in* di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta.