

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan ke khadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas limpahan rahmat, karunia, serta atas ijin dan kuasa-Nya sehingga Penulis mampu menyelesaikan Tesis dengan judul “Penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Keputusan Penggunaan Fasilitas Self Check In di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta” sebagai pemenuhan persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran Bandung.

Penulisan Tesis ini tidak lepas dari kontribusi berbagai pihak. Terima kasih sebesar-besarnya kepada Ibu Prof. Dr. Hj. Ina Primiana Sagir, SE., MT. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Yunizar, S.E, M.Sc, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing II, juga kepada Dr. Vita Sarasi, SE., MT. dan Dr. Iman Chaerudin, SE., M.MI. selaku Dosen Penguji, yang senantiasa meluangkan waktu dalam memberikan arahan dan bimbingan kepada Penulis. Terima kasih kepada segenap Dosen, Manajemen, dan Staf Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran, Rekan-rekan Kelas Kerja Sama, Eksekutif, Reguler, dan Eks Matrikulasi atas dukungan selama masa perkuliahan.

Terima kasih sebesar-besarnya disampaikan kepada Presiden Direktur, Direksi, Senior Leader, dan Rekan-rekan di PT Angkasa Pura II (Persero) atas kepercayaan dan kesempatan bagi Penulis untuk pengembangan diri melalui program pendidikan S2, juga kepada segenap Pimpinan dan Rekan-rekan di unit

Airport Service & Facility Terminal 2, unit Digital Service Terminal 2, unit IT Division Kantor Pusat, unit Elektronika & Fasilitas Kantor Cabang Bandara Internasional Minangkabau, dan Kantor Cabang Utama Bandara Internasional Soekarno-Hatta atas dukungan dan pengalaman terbaik bagi Penulis.

Terima kasih, hormat, doa, dan cinta sedalam-dalamnya kepada Ayahanda Achmad Hidayat dan Ibunda Wati Kamiyaya. Secara khusus juga Penulis menyampaikan terima kasih setinggi-tingginya kepada istri tercinta Mursidah Ilfa, serta anak-anak tercinta Aysha Asyifa Setiawan dan Muhammad Rayyan Alfarizi, atas segala dukungan dan semangat yang diberikan, juga atas pengorbanan selama Penulis menjalani masa perkuliahan. Terima kasih juga kepada segenap keluarga terkasih di Jakarta, Banten, Sukabumi, dan Padang.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan tesis ini. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran membangun dari semua pihak, yang akan membantu dalam Upaya penyempurnaan penelitian pada masa yang akan datang. Semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat besar bagi seluruh pihak yang berkepentingan.

Bandung, Juli 2020

Andri Setiawan

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1 Latar Belakang.....	1
	1.2 Rumusan Masalah.....	15
	1.3 Tujuan Penelitian.....	16
	1.4 Kegunaan Penelitian.....	16
BAB II	KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
	2.1 Manajemen Operasi.....	17
	2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi.....	17
	2.1.2 <i>Ten Critical</i> Manajemen Operasi.....	19
	2.2 Manajemen Operasi Jasa.....	21
	2.2.1 Pengertian Manajemen Operasi Jasa.....	21
	2.2.2 Karakteristik Jasa.....	21
	2.3 Kualitas Pelayanan.....	23
	2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
	2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
	2.4 Fasilitas.....	26
	2.5 Model TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>).....	26
	2.6 <i>Airport, Airlines, dan Penumpang</i> (Passengers).....	31
	2.7 <i>Self Service Technology</i> (SST).....	34
	2.8 <i>Check In</i>	36
	2.9 Penelitian Sebelumnya.....	40

2.10 Kerangka Pemikiran.....	48
2.11 Paradigma Penelitian.....	52
2.12 Hipotesis Penelitian.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	54
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	55
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	56
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.4.1 Sumber Data.....	59
3.4.2 Populasi dan Sampel.....	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.6 Skala Pengukuran.....	61
3.7 Metode Analisa Data.....	62
3.7.1 Model Struktural (<i>Inner Models</i>).....	65
3.7.2 Model Pengukuran (<i>Outer Models</i>).....	66
3.7.3 <i>Resampling Bootstrapping</i>	67
3.7.4 Uji Sobel (<i>Sobel Test</i>).....	68
3.8 Rancangan Uji Hipotesis.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	73
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	74
4.1.2 Usia Responden.....	74
4.1.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	75

4.1.4	Jenis Pekerjaan Responden.....	77
4.1.5	Frekuensi Responden Bepergian dengan Pesawat Terbang.....	77
4.1.6	Frekuensi Responden Menggunakan Fasilitas <i>Self Check In</i>	78
4.1.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	80
4.1.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>).....	85
4.1.9	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Easy to Use</i>).....	89
4.1.10	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Perilaku Penggunaan (<i>Behavioral Intention to Use</i>).....	92
4.1.11	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Penggunaan (<i>Actually Using Toward</i>).....	96
4.2	Hasil Uji <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	99
4.2.1	Hasil Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	100
4.2.2	Hasil Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	103
4.2.3	Uji Hipotesis.....	104
4.2.4	Hasil Uji Hipotesis.....	105
4.3	Hasil Uji Antar Variabel.....	108
4.3.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Behavioral Intention to use</i>	108

4.3.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Actually Using Toward</i>	109
4.3.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Actually Using Toward</i> di Mediasi oleh <i>Behavioral Intention to use</i>	110
4.3.4	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention to use</i>	110
4.3.5	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actually Using Toward</i>	111
4.3.6	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actually Using Toward</i> di Mediasi oleh <i>Behavioral Intention to use</i>	112
4.3.7	Pengaruh <i>Perceived Easy to Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention to use</i>	112
4.3.8	Pengaruh <i>Perceived Easy to Use</i> terhadap <i>Actually Using Toward</i>	113
4.3.9	Pengaruh <i>Perceived Easy to Use</i> terhadap <i>Actually Using Toward</i> di Mediasi oleh <i>Behavioral Intention to use</i>	114
4.3.10	Pengaruh <i>Behavioral Intention to use</i> terhadap <i>Actually Using Toward</i>	115
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	116
5.2	Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA		118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Media Digital Terminal 2 dan Definisinya.....	5
Tabel 1.2	Data Media Digital Terminal 2.....	6
Tabel 2.1	Konsep Evolusi Self-Service.....	35
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu Tentang Konsep Penerapan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	41
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	57
Tabel 3.2	Skala Likert.....	62
Tabel 3.3	Kategori Nilai Interval.....	62
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Tangible</i>	80
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Emphaty</i>	81
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Reliability</i>	82
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Responsiveness</i>	83
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Assurance</i>	84
Tabel 4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	85
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Usefulness</i>	86
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Effectiveness</i>	87
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>More Quickly</i>	88
Tabel 4.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kegunaan.....	88
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Easy to Learn</i>	89

Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Controlable</i>	90
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Clear and Understable</i>	91
Tabel 4.14	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan.....	92
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Interest</i>	93
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Usage Option</i>	94
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Re-Use</i>	95
Tabel 4.18	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Perilaku Penggunaan.....	95
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Actually Use 1</i>	96
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Actually Use 2</i>	97
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Actually Use 3</i>	98
Tabel 4.22	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Perilaku Penggunaan.....	98
Tabel 4.23	Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS.....	100
Tabel 4.24	Nilai <i>Loading Factor</i>	101
Tabel 4.25	<i>Construct Reliability and Validity</i>	102
Tabel 4.26	<i>Discriminant Validity</i>	102
Tabel 4.27	Uji <i>R-Square</i>	103
Tabel 4.28	<i>Path Coefficient (Bootstrapping)</i>	105
Tabel 4.29	Hasil Pengujian Hipotesis.....	106
Tabel 4.30	Hasil Pengujian Hipotesis Variabel Intervening.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Airport Revolution</i>	2
Gambar 1.2	Klasifikasi Bandara Dunia.....	4
Gambar 1.3	<i>Clustering Airport 4.0</i>	7
Gambar 1.4	Grafik Jumlah Penumpang Bandara Soekarno-Hatta (CGK).....	8
Gambar 1.5	Fasilitas <i>Self Check-In</i> Terminal 2.....	9
Gambar 1.6	Antrian Penumpang di <i>Check-In Counter</i> Konvensional.....	10
Gambar 1.7	Grafik Pertumbuhan Penumpang di Terminal 2.....	11
Gambar 1.8	Grafik Penumpang di Terminal 2 Tahun 2019.....	12
Gambar 1.9	Grafik Pengguna <i>Self Check-In</i> di Terminal 2 Tahun 2019.....	12
Gambar 1.10	Grafik Perbandingan Penumpang dan Pengguna <i>Self Check-In</i> di Terminal 2 Tahun 2019.....	13
Gambar 1.11	Persentase Penumpang dengan Pengguna Self Checkin di Terminal 2 Tahun 2019.....	14
Gambar 2.1	Model TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>).....	27
Gambar 2.2	Klasifikasi Pelayanan Bandara.....	31
Gambar 2.3	Keterkaitan antara Bandara (<i>Airport</i>), Maskapai (<i>Airlines</i>), dan Penumpang (<i>Passengers</i>).....	33
Gambar 2.4	Proses <i>Check-In</i> Konvensional.....	37
Gambar 2.5	Contoh <i>Web Check-in</i>	38
Gambar 2.6	<i>Mobile Check-In</i>	38
Gambar 2.7	<i>Self Baggage Drop</i>	39

Gambar 2.8	Fasilitas <i>Self Check-In</i>	40
Gambar 2.9	Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 2.10	Paradigma Penelitian.....	52
Gambar 3.1	Model Indikator Reflektif Dan Informatif.....	65
Gambar 4.1	Komposisi Jenis Kelamin Responden.....	74
Gambar 4.2	Usia Responden.....	75
Gambar 4.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	76
Gambar 4.4	Jenis Pekerjaan Responden.....	77
Gambar 4.5	Frekuensi Responden Bepergian dengan Pesawat Terbang.....	78
Gambar 4.6	Frekuensi Responden Menggunakan Fasilitas Self Check In....	79
Gambar 4.7	Hasil Pengujian Kualitas Model Pengukuran Menggunakan Smart-PLS.....	99