

## Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin *Self Check-In* Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta – Kulonprogo

**Nining Rika Anggela**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: [niningrika26@gmail.com](mailto:niningrika26@gmail.com)

**Walid Jumlad**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: [walid.jumlad@sttkd.ac.id](mailto:walid.jumlad@sttkd.ac.id)

**Abstract,** *User satisfaction is a feeling obtained from previous expectations either to be better or very adequate in a service. Services using self check-in machines can simplify and shorten users or prospective passengers in carrying out their activities at the airport. In this study, the research objective was to find out the satisfaction of using a self check-in machine at Yogyakarta – Kulonprogo International Airport.*

*The research entitled Analysis of Satisfaction Using Self Check-In Machines at Yogyakarta International Airport - Kulonprogo, was conducted by distributing questionnaires to users of self check-in machines at Yogyakarta International Airport. This research uses quantitative research methods. Data analysis techniques use the validity test, reliability test, and analysis to determine the average level of satisfaction.*

*The results showed that satisfaction with the use of self check-in machines at Yogyakarta International Airport was high. Evidenced by the results of the evaluation for the conformity of expectations indicator obtaining an evaluation value of 4.39, the intention to reuse indicator obtaining an evaluation value of 4.2733, and the availability indicator recommending obtaining an evaluation value of 4.18.*

**Keywords:** *User Satisfaction, Self Check-In Machine, Yogyakarta International Airport.*

**Abstrak,** Kepuasan pengguna berupa rasa yang didapati melalui keinginan yang awalnya positif ke sangat positif. Pelayanan menggunakan mesin self check-in dapat mempermudah dan mempersingkat pengguna atau calon penumpang dalam melakukan aktivitasnya ketika di bandara. Pengkajian ini targetnya berupa mengamati kepuasan penggunaan mesin self check-in di Bandar Udara Internasional Yogyakarta – Kulonprogo.

Penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin Self Check-In Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta – Kulonprogo, dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna mesin self check-in di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Pengkajian ini memakai jenis kuantitatif. Teknik analisisnya memakai Uji Reliabilitas, Validitas serta Analisa Penentuan Rata-rata tingkat kepuasan.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan penggunaan mesin self check-in di Bandara Internasional Yogyakarta menunjukkan angka yang tinggi. Dibuktikan dengan hasil evaluasi untuk Indikator kesesuaian harapan memperoleh nilai evaluasi sebesar 4.39, Indikator minat menggunakan kembali memperoleh nilai evaluasi sebesar 4.2733, dan Indikator ketersediaan merekomendasikan memperoleh nilai evaluasi sebesar 4.18.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pengguna, Mesin Self Check-In, Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## LATAR BELAKANG

Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) berupa Bandar Udara Internasional yang dibentuk di Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara menjelaskan melalui website resmi *dephub.go.id* bahwa Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) didirikan diatas lahan seluas 587 hektar yang bisa menampung 15 juta konsumen, sebagai pengganti Bandar Udara Internasional Adisutjipto yang tidak menampung daya konsumen serta armadanya. Terdapat sejumlah maskapai yang beroperasi di Bandara Internasional Yogyakarta, untuk penerbangan domestik terdapat 6 maskapai yaitu maskapai Garuda Indonesia, Citilink Indonesia, Batik Air, Super Air Jet, Trans Nusa, Lion Air serta Sriwijaya Air sedangkan untuk penerbangan internasional terdapat dua maskapai yaitu Scoot Airlines dari Singapura dan AirAsia dari Kuala Lumpur (Peneliti, 2023).

Di era kemudahan teknologi seperti saat ini, mendukung dialaminya pergantian pemikiran warga yang kian kritis. Keadaan yang memaksa munculnya jasa yang bisa mencukupi aspek hidup. Jenis layanan transportasi udara juga terus berkembang, salah satunya adalah pelayanan yang menggunakan mesin *self check-in*. dominan maskapai penerbangan di Indonesia sudah mengintegrasikan layanan *self check-in* disamping layanan manual *check-in* di konter bandara. Guna sekarang ini mesin *self check-in* di Indonesia hanya bisa dipakai guna konsumen yang tak memakai bagasi.

Mesin *self check-in* tergolong sebagai salah satu inovasi baru yang dapat mempermudah dan mempersingkat pengguna jasa dalam melakukan beberapa prosedur penerbangan. Melakukan *check-in* menggunakan mesin *self check-in* memerlukan periode dibawah satu menit, dan akan membutuhkan waktu yang lebih lama ketika melakukan *check-in* di konter bandara (Peneliti, 2023). Tetapi fakta dilapangan menunjukkan bahwa banyak dari pengguna jasa maskapai penerbangan lebih memilih menggunakan *check-in* konvensional, jika dibandingkan melakukan *check-in* menggunakan mesin *self check-in*. Melihat adanya kondisi tersebut, penulis ingin mengetahui apakah konsumen yang telah memakai mesin *self check-in* merasa puas, apakah penggunaan mesin *self check-in* memudahkan para calon penumpang. Dengan ini, penulis mengambil judul penelitian “*Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin Self Check-In di Bandar Udara Internasional Yogyakarta Kulonprogo*”.

## KAJIAN TEORITIS

### Pengertian Bandar Udara

Melalui Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) “Bandar Udara adalah area tertentu di daerah atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat”. Melainkan penjabaran Bandar Udara melalui PT (persero) Angkasa Pura berupa “lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan

yang merupakan kelengkapan untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat”.

Melalui “UU No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bandar Udara didefinisikan sebagai segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo dan atau pos, tempat perpindahan intra dan atau antar moda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.

### **Bandar Udara Internasional Yogyakarta**

Bandar Udara Internasional Yogyakarta dibangun dan dikelola oleh Angkasa Pura Airports, bandar udara ini memiliki peran yang cukup signifikan dalam mewujudkan konektivitas udara serta perkembangan perekonomian masyarakat Provinsi DI Yogyakarta serta Pulau Jawa bagian selatan. Bandar Udara Internasional Yogyakarta merupakan bandar udara terbesar ketiga di Indonesia setelah Bandar Udara Soekarno-Hatta dan Bandar udara I Gusti Ngurah Rai. Bandar Udara Internasional Yogyakarta memiliki fasilitas sisi udara (*airside*), dengan landasan pacu 3.250 meter, lebar 45 meter serta *shoulder* (bahu *runway*) 15 meter di tiap sisi. *Runway* ini bisa dilandasi pesawat besar berupa Airbus A380 serta Boeing 777-300, Bandar Udara Internasional Yogyakarta juga dilengkapi dengan fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK) yang tercantum digolongan 8. Kode IATA : YIA, Kode ICAO : WAHI, Layanan Penerbangan : Penerbangan Domestik dan Internasional, Tipe : Penerbangan Sipil.

### **Kepuasan Pengguna**

Melalui Oliver (2019) “kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan, apabila tidak sesuai dengan harapan maka pengguna jasa akan kecewa”. Melalui Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2019) mengatakan jika “kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

### **Mesin Self Check In**

Di era kemudahan serta kemajuan teknologi seperti saat ini, mendukung dialaminya pergantian pemikiran warga yang kian kritis. Keadaan ini bisa mencukupi beragam aspek hidup, berupa layanan dengan menggunakan mesin *self check-in* yang dapat mempermudah dan mempersingkat calon pengguna dalam melakukan aktivitasnya. *Check-in* menggunakan mesin *self check-in* memerlukan periode dibawah satu menit, dan akan membutuhkan waktu yang lebih lama ketika melakukan check-in di konter bandara (Penulis, 2023).

#### a) Melakukan Pemilihan Maskapai Penerbangan

Pada tampilan layar mesin *self check-in*, akan muncul berbagai pilihan maskapai penerbangan. Pada tahap ini, dilakukan pemilihan maskapai sesuai dengan maskapai yang digunakan oleh calon penumpang.

#### b) Memasukkan Informasi Keberangkatan

Tahap selanjutnya yaitu memasukkan informasi keberangkatan, seperti informasi mengenai kode *booking* tiket, nama penumpang, nomor tanda pengenal yang ada di dalam tiket penerbangan.

## HIPOTESIS

Melalui (Sugiyono, 2022) “didalam penelitian yang peneliti lakukan, menggunakan hipotesis deskriptif, merupakan jawaban sementara terhadap masalah deskriptif yang berkenaan dengan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih”. Berdasarkan dengan dasar teori yang telah digunakan dapat dibuat hipotesis sebagai berikut :

H<sub>0</sub> : Kepuasan penggunaan mesin *self check-in* di Bandara Internasional Yogyakarta menunjukkan angka yang rendah.

H<sub>a</sub> : Kepuasan penggunaan mesin *self check-in* di Bandara Internasional Yogyakarta menunjukkan angka yang tinggi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan pada *Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin Self Check-In di Bandar Udara Internasional Yogyakarta Kulonprogo*”. akan menggunakan metode kuantitatif. Dimana kegiatan meliputi populasi dan Sampel, instrument penelitian pengumpulan data yaitu kuesioner dan studi kepustakaan, waktu dan tempat penelitian, teknik analisis data yaitu analisis pengujian instrument, uji validitas, uji realibilitas, dan evaluasi indicator kepuasan mesin self check in.

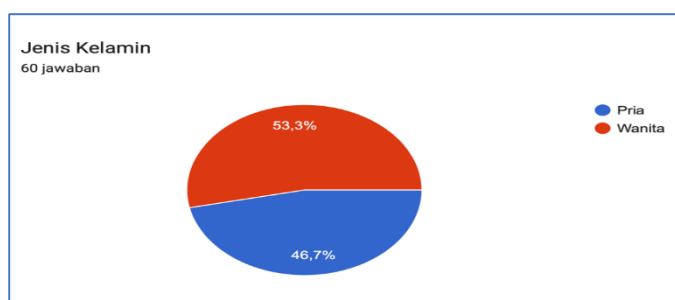
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Deskripsi Data

Hasil penelitian diperoleh dari data primer berupa angket sebagai instrumen penelitian untuk mengetahui kepuasan penggunaan mesin *self check-in* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Angket yang dibagikan kepada responden berisi 14 butir pertanyaan dengan 5 pilihan jawaban model skala *Likert*. Skor yang diberikan antara 1 sampai 5. Data pada penelitian ini merupakan data kuantitatif yang selanjutnya di analisis dengan statistika deskriptif. Statistika deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2022).

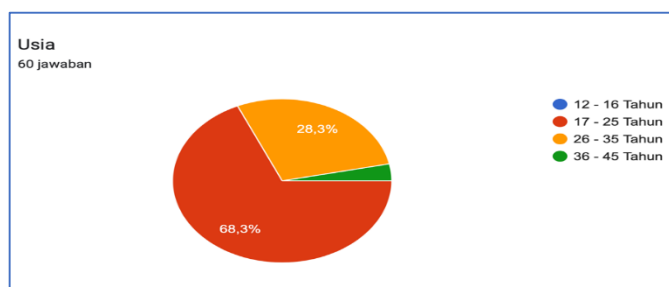
### Karakteristik

#### a) Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin



Berdasarkan Gambar 4.1 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi dua kategori diantaranya adalah pria dan wanita. Pengumpulan data yang dilakukan menghasilkan data responden sebanyak 60 orang dengan tingkat persentase sebesar 46,7% pria dan 53,3% wanita. Dengan demikian, responden terbanyak adalah responden berjenis kelamin wanita dengan tingkat persentase 53,3%.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Berdasarkan Gambar 4.2 menunjukkan bahwa responden yang mengisi angket/kuesioner adalah responden yang terdiri dari kisaran umur dari 17 tahun sampai dengan 45 tahun. Responden yang berumur dari 17-25 tahun berjumlah sebanyak 41 responden dengan persentase sebesar 68,3%, yang berumur dari 26-35 tahun berjumlah sebanyak 17 responden dengan persentase sebesar 28,3%, dan yang berumur 36-45 tahun berjumlah sebanyak 2 responden dengan persentase sebesar 3,3%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pengguna mesin *self check-in* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang menjadi responden lebih banyak rata-rata berusia 17-25 tahun yaitu sebanyak 41 responden pengguna mesin *self check-in* (68,3%).

**Pengujian Instrument Penelitian**

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item pertanyaan. Taraf signifikansi yang digunakan adalah 5%. Dari 60 populasi responden, peneliti hanya mengambil 30 sampel responden. Taraf signifikansi 5% di peroleh nilai r tabel dan r product moment adalah sebesar 0,361.

b) Uji Realibilitas

Uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian (kuesioner) dilakukan untuk menguji apakah hasil pengukuran dapat dipercaya, dalam hal ini jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dalam waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,600.

**Evaluasi indikator Kepuasan Pengguna Mesin Self check In**

Dapat diketahui bahwa ketiga indikator merupakan indikator kepuasan pengguna dalam penggunaan mesin *self check-in*. Sesuai dengan hasil evaluasi, didapatkan bahwa nilai evaluasi dari ketiga indikator menunjukkan secara keseluruhan pengguna mesin *self check-in* puas dengan penggunaan mesin *self check-in* yang terdapat di Bandar Udara Internasional

Yogyakarta. Indikator kesesuaian harapan memperoleh nilai evaluasi sebesar 4.39, Indikator minat menggunakan kembali memperoleh nilai evaluasi sebesar 4.2733, dan Indikator ketersediaan merekomendasikan memperoleh nilai evaluasi sebesar 4.18.

## **PEMBAHASAN**

Pengujian ini bertujuan untuk menguji kepuasan pengguna dalam penggunaan mesin *self check-in* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Dari hasil penelitian ini menunjukkan indikator kepuasan penggunaan mesin *self check-in* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta memperoleh nilai yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas mesin *self check-in* yang terdapat di Bandara Internasional Yogyakarta sudah berjalan cukup baik.

Hasil penelitian ini mendukung  $H_a$  yang menyatakan bahwa “kepuasan penggunaan mesin *self check-in* di Bandara Internasional Yogyakarta menunjukkan angka yang tinggi”. Indikator kesesuaian harapan memperoleh nilai evaluasi sebesar 4.39, Indikator minat menggunakan kembali memperoleh nilai evaluasi sebesar 4.2733, dan Indikator ketersediaan merekomendasikan memperoleh nilai evaluasi sebesar 4.18. Dari hasil evaluasi ketiga indikator, nilai kepuasan tertinggi pada indikator kesesuaian harapan, sehingga dapat disimpulkan dari segi kesesuaian harapan mesin *self check-in* telah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh kebanyakan para pengguna jasa transportasi udara

## **KESIMPULAN**

1. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan mesin *self check-in* adalah kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan ketersediaan merekomendasikan.
2. Berdasarkan hasil evaluasi, kesesuaian harapan memperoleh nilai evaluasi sebesar 4.39, minat menggunakan kembali memperoleh nilai evaluasi sebesar 4.2733, dan ketersediaan merekomendasikan memperoleh nilai evaluasi sebesar 4.18. Sesuai dengan hasil evaluasi, didapatkan bahwa nilai evaluasi ketiga indikator secara keseluruhan menunjukkan bahwa pengguna mesin *self check-in* puas dengan penggunaan mesin *self check-in* yang terdapat di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## **SARAN**

### **Bagi Perusahaan**

Kepuasan pengguna mesin *self check-in* menunjukkan angka yang tinggi, hal ini menunjukkan bahwa mesin *self check-in* yang terdapat di Bandar Udara Internasional Yogyakarta sudah berjalan cukup baik. Diharapkan pengelola Bandar Udara dapat terus mengembangkan dan melakukan inovasi pada mesin *self check-in* sehingga nantinya mesin *self check-in* juga dapat digunakan untuk para penumpang yang membawa bagasi. Kehadiran mesin *self check-in* membantu memperlancar kegiatan operasional di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, sehingga alangkah baiknya jika mesin *self check-in* semakin baik lagi kedepannya.

### **Bagi Peneliti Selanjutnya**

Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang sejenis dengan pendekatan kualitatif, misalnya meneliti tentang pengembangan sistem informasi aplikasi *self check-in* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

#### **DAFTAR DEFERENSI**

Dede Abdurahman, B. E. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Rumah Sakit Majalengka Mobile Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. *Infotech Journal*, Volume 6 Nomor 2.

*Direktorat Jenderal Perhubungan Udara*. (2017, Januari 27). Diambil kembali dari Pembangunan Bandara Internasional Yogyakarta: <https://dephub.go.id/post/read/pembangunan-bandara-internasional-yogyakarta-di-kulon-progo-resmi-dimulai>

Ghofur, K. R. (2021). Pengaruh Fasilitas Self Check-In Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang Pada Masa Pandemi Covid-19.

Hair J.F., *et al.* (2010). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Hodi, I. A. (2019). Perbandingan Kinerja Self Check-In dan Check-In Konvensional Untuk Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

ICAO Annex 14 Volume 1 . (2009). *Aerodrome Design And Operations Fifth Edition*.

I Gusti Ngurah Satria Wijaya, I. W. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. *Konferensi Nasional Sistem & Informatika*.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Kaplan, Robert S. dan David P. Norton. (2000). *"Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi"*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller. (2009). Dalam *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke -1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller. (2009). Dalam *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke -12. Jakarta: Erlangga.

Lilis. (2021). Analisis Penerapan Self Check-In Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Maryanti, L. S. (2018). Efektivitas Penggunaan Mesin Self Check-In Terhadap Antrian Check-In Counter Maskapai Citilink, Batik Air, dan Wings Air di Bandar Udara Halim Perdana Kusuma Periode Bulan Januari-Mei 2018.

Oliver, J. (2019). *Journal of Chemical Information and Modeling*. Dalam *Buku Manajemen* . Hilon Tensados.

Pamungkas, A. (2021). Analisis Sistem Self Check-In Pada Kinerja Petugas Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo.

PT. Citilink Indonesia. Diambil kembali dari <https://www.citilink.co.id/company-profile>.

Rr. Rieka F. Hutami, D. R. (2016). Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem TCS Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Manajemen Indonesia*, Volume 16 - No.1.

Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin *Self Check-In* Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta – Kulonprogo

Suharno Abdul Majid, E. P. (2009). *Ground Handling, Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan* . Jakarta: Rajawali Pers.

Suharno Abdul Majid. (2009). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajagraphindo Persada.

Suoth, L. A. (2020). Pengaruh Fasilitas *Self Check-In* Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan