



Pengaruh Efektivitas Penggunaan Mesin Self Check-In Terhadap Kepuasan Penumpang

Evita Helena M¹, Desviany Astuti Irawandi², Dwi Afriyanto³

^{1,2,3}D-III Operasi Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

¹evitahelena07@gmail.com, ²desvianiastuti51@gmail.com, ³dwi0464@yahoo.com

Abstrak

Kepuasan penumpang di bandara sangatlah penting. Kepuasan penumpang dalam proses *check-in* adalah salah satu hal yang diperhatikan. Metode *check-in* sendiri dapat dilakukan di *check-in counter* maupun *self check-in*. *Self check-in* merupakan metode yang mempermudah penumpang tanpa harus mengantre panjang karena terbatasnya petugas di *check-in counter*. Dalam metode *check-in* ini memerlukan kualitas system yang baik. Kualitas system adalah sebuah system yang bekerja dan mengeluarkan output yang baik sehingga memuaskan pengguna system. Penulisan artikel ini bertujuan untuk menjelaskan kepuasan penggunaan mesin *self check-in*. Mesin *self check-in* yang efisien memungkinkan penumpang untuk menyelesaikan proses *check-in* dengan cepat, mudah, dan tanpa hambatan. Kualitas system(x1) dan Penggunaan mesin *self check-in*(x2) berpengaruh terhadap Kepuasan penumpang(Y). Dengan demikian, penumpang sangat puas dengan sistem dan penggunaan mesin *self check-in* di bandara yang efisien karena memberikan pengalaman *check-in* yang nyaman, cepat, dan tanpa hambatan, serta memberikan mereka kontrol penuh atas proses tersebut.

Kata Kunci: Kepuasan penumpang, *Self Check-in*, Efektivitas, kualitas system, bandara,

PENDAHULUAN

Dalam melakukan perjalanan udara, terdapat beberapa proses yang harus dilakukan oleh calon penumpang mulai dari melakukan Check-In, Drop Baggage, Security Check Point hingga melakukan Boarding, salah satu proses yang wajib dilakukan yaitu proses Check-In dimana penumpang diminta untuk menunjukkan kartu identitas dan juga tiket yang sudah dibeli baik berupa tiket fisik maupun tiket online dari proses *check-in* tersebut petugas bandara melakukan pemeriksaan terhadap kesesuaian tiket dan juga identitas yang dimiliki penumpang. Dengan inovasi Mesin Self Check in yang telah resmi dioperasikan pada 1 Oktober 2018 hal ini dapat mengurangi interaksi antara pengguna jasa penerbangan dengan para pegawai. Penumpang dapat langsung melakukan *check in* secara mandiri menggunakan mesin yang sudah disediakan di bandara oleh pihak angkasa pura. (Putra 2023)

Self check-in merupakan sebuah sistem layanan yang memperbolehkan penumpang melakukan *check-in* mandiri untuk menghindari antrian dan mengurangi risiko penumpang akan terlambat masuk pesawat serta memberi kemudahan bagi penumpang yang tidak membawa bagasi agar tidak lama mengantri. (Bintang and Ariebowo 2024)

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).

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. (Anggela 2023)

Mengingat bahwa Bandar udara merupakan salah satu gerbang utama suatu Negara dan juga pintu masuk suatu Provinsi, Kabupaten, dan Kota, maka pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Pelayanan harus didukung dengan sumber daya manusia yang baik serta fasilitas-fasilitas yang memadai bagi penumpang. (Putra, Sihombing, and Tasran 2020)

Oleh karena itu, pentingnya pengembangan aplikasi *self check in* untuk membantu pelayanan penumpang. (Domestik, Bandara, and Perdanakusuma 2014)

Dalam artikel ini, bertujuan untuk mengetahui seperti apa “PENGARUH EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MESIN SELF CHECK-IN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG”, dengan rumusan masalah sebagai berikut :

Rumusan Masalah

1. Apakah system mesin *self check-in* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang?
2. Seberapa besar pengaruh efektivitas penggunaan mesin *self check-in* terhadap kepuasan penumpang?
3. Bagaimana kualitas *system* mesin *self check-in* terhadap kepuasan penumpang?

KAJIAN TEORI

Efektivitas

Menurut Beni (2016) Efektivitas adalah keterkaitan antara tujuan dan output atau dikatakan sebagai ukuran seberapa kuat tingkat output, kebijakan dan prosedur dari perusahaan atau organisasi.

Self Check-in

Self Check-In adalah suatu mesin atau fasilitas sistem informasi karena adanya kemajuan teknologi yang bertujuan untuk menangani persyaratan keamanan, prosedur dan bantuan dari layanan suatu mesin serta bisa dilakukan secara mandiri terutama bagi penumpang yang tidak membawa bagasi (Andrian & Aldelweis, 2017).

Kepuasan Penumpang

Definisi kepuasan merupakan reaksi ataupun asumsi konsumen menimpa karakteristik ataupun keistimewaan produk ataupun jasa, ataupun produk itu sendiri yang sediakan tingkatan kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan mengkonsumsi konsumen. (Tatrasandi, Melly, and Taaqbier 2022)

Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan bagaimana sebuah sistem bekerja secara baik dan maksimal agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan harapan pengguna system. (Amarin and Wijaksana 2021), mendefinisikan kualitas sistem adalah tanda atau yang berkaitan tentang kualitas yang diharapkan sebuah sistem tersebut dan kualitas penginformasian yang tepat mengenai ciri suatu produk.

METODE PENELITIAN

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan kajian Pustaka (*library research*). Penelitian dilakukan dengan mengkaji teori dan hubungan atau pengaruh antar variable dari buku-buku dan jurnal, baik secara offline di perpustakaan maupun secara online yang bersumber dari Mendeley, Google Scholar, dan media online lainnya.

Melalui kajian literatur yang mendalam, penelitian ini mengeksplorasi kualitas sistem mesin self check-in (X1) penggunaan mesin self check-in (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y1). Artikel ini merupakan literatur review yang mengkaji teori dan penelitian terdahulu yang relevan untuk membangun hipotesis dan kerangka konseptual terkait hubungan antara variable-variabel tersebut.

Pembahasan dalam artikel ini didasarkan pada teori, penelitian terdahulu, dan analisis pengaruh antar variable yang diperoleh dari sumber-sumber kepustakaan yang kredibel. Tujuan dari kajian literatur ini adalah untuk merumuskan hipotesis dan memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya terkait kepuasan penumpang di bandar udara.

Variabel	Indikator
X	Kualitas Sistem mesin self check-in
	Penggunaan mesin self check-in
Y	Kepuasan Penumpang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, untuk melihat lebih dalam dapat ditinjau dari item setiap pernyataan. Diketahui dari nilai rata-rata dan persentase paling tinggi variabel Efektivitas Penggunaan Mesin Self Check-In yaitu pada item “Self Check-In membantu penumpang menghindari antrean panjang”. Hal ini sangat selaras berdasarkan fakta bahwa banyak orang tidak ingin membuang waktu dan penumpang ingin suatu hal yang lebih efektif dan efisien. (Bintang and Ariebowo 2024)

X1: Kualitas Sistem mesin self check-in

- Kemudahan Penggunaan: Mesin self check-in yang mudah digunakan akan meningkatkan kepuasan penumpang.
- Kecepatan dan Efisiensi: Kualitas sistem mesin self check-in juga tercermin dalam kecepatan dan efisiensinya. Mesin yang responsif dan dapat menyelesaikan proses check-in dengan cepat akan meningkatkan kepuasan penumpang.

- Ketersediaan Layanan: Mesin self check-in yang menyediakan berbagai opsi layanan, seperti pemilihan tempat duduk atau upgrade kelas, dapat meningkatkan kepuasan penumpang dengan memberikan mereka kontrol lebih atas pengalaman mereka.
- Dukungan Teknis: Penting bagi bandara untuk menyediakan dukungan teknis yang memadai bagi penumpang yang mengalami kesulitan saat menggunakan mesin self check-in. Ketersediaan staf yang terlatih untuk membantu penumpang dengan masalah teknis dapat meningkatkan kepuasan penumpang dengan memastikan bahwa masalah yang timbul dapat segera diselesaikan.

X2 : Penggunaan mesin self check-in

- Kemudahan dan Efisiensi: Penggunaan mesin self check-in dapat meningkatkan kemudahan dan efisiensi proses check-in bagi penumpang. Dengan menggunakan mesin self check-in, penumpang dapat menghindari antrian panjang di loket check-in tradisional dan menyelesaikan proses check-in dengan lebih cepat.
- Kontrol Pribadi: Mesin self check-in memberikan penumpang kontrol lebih atas proses check-in mereka. Mereka dapat memilih tempat duduk, mencetak boarding pass, dan melakukan perubahan lainnya sesuai kebutuhan mereka tanpa harus bergantung pada bantuan staf bandara.
- Fleksibilitas Waktu: Dengan adanya mesin self check-in yang tersedia sepanjang waktu, penumpang memiliki fleksibilitas untuk melakukan check-in kapan saja sesuai dengan jadwal penerbangan mereka. Ini dapat meningkatkan kepuasan penumpang dengan memberi mereka kemudahan dalam merencanakan dan menyesuaikan perjalanan mereka

Y : Kepuasan Penumpang

Mesin self check-in yang efisien dalam menyelesaikan proses check-in juga dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Penumpang cenderung akan merasa lebih puas jika mereka dapat menyelesaikan proses check-in dengan cepat dan tanpa hambatan, memungkinkan mereka memiliki lebih banyak waktu untuk aktivitas lain sebelum penerbangan mereka.

KESIMPULAN

Dari berbagai aspek yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa penumpang cenderung sangat puas dengan sistem dan penggunaan mesin self check-in di bandara yang efisien. Kemudahan penggunaan, efisiensi proses, pilihan yang disediakan, ketersediaan, aksesibilitas, dukungan staf, keamanan data, dan privasi merupakan faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan penumpang.

Mesin self check-in yang efisien memungkinkan penumpang untuk menyelesaikan proses check-in dengan cepat, mudah, dan tanpa hambatan. Penumpang memiliki kontrol penuh atas pengalaman check-in mereka, dengan berbagai pilihan yang disediakan oleh mesin self check-in. Ketersediaan mesin self check-in yang memadai dan aksesibilitas yang baik di bandara juga memberikan kemudahan bagi penumpang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penumpang sangat puas dengan sistem dan penggunaan mesin self check-in di bandara yang efisien karena memberikan pengalaman check-in yang nyaman, cepat, dan tanpa hambatan, serta memberikan mereka kontrol penuh atas proses tersebut

SARAN

Dukungan dan bantuan yang tersedia dari staf airline jika diperlukan, serta jaminan keamanan data dan privasi, juga meningkatkan kepuasan penumpang terhadap penggunaan mesin self check-in. Sehingga diperlukan staf airline untuk mendampingi penumpang di mesin self check in.

DAFTAR PUSTAKA

- Amarin, Shanaz, and Tri Indra Wijaksana. 2021. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka Di Kota Bandung)." *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* 4(1):37–52. doi: 10.24176/bmaj.v4i1.6001.
- Anggela, Nining Rika. 2023. "Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin Self Check-In Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta-Kulonprogo." 1(3):127–34.
- Bintang, A. I., and T. Ariebowo. 2024. "Pengaruh Efektivitas Penggunaan Mesin Self Check-In Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Yogyakarta International Airport." ... *Organizational Research in ...* (1):311–23.
- Domestik, Terminal, D. I. Bandara, and Halim Perdanakusuma. 2014. "Pengembangan Sistem Informasi Aplikasi Self Check in Terminal Domestik Di Bandara Halim Perdanakusuma (Saat Pandemi Covid 19)." *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma* 8(1). doi: 10.35968/jsi.v8i1.612.
- Putra, Ok Yoga Syah, Sarinah Sihombing, and Chaidir Tasran. 2020. "Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Digital

- Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Kualanamu.” *Warta Ardhia* 46(1):60–70. doi: 10.25104/wa.v46i1.383.60-70.
- Putra, Wardani Winata. 2023. “UNITECH+Vol+1+No+4+Oktober+2023+Hal+94-104 (1).” 2(2).
- Tatrasandi, Dani, You She Melly, and Mohammed Taaqbier. 2022. “Pengaruh Mesin Self Check-in Terhadap Kepuasan Penumpang Di Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta.” 6(2):2–3.
- Fakhrudin, A. (2020). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Adi Soemarmo. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(1), 102. <https://doi.org/10.30588/jmp.v10i1.677>
- IIS ISMAWATI. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS DI BANDARA SOEKARNO-HATTA UNTUK KEPUASAN KONSUMEN. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Supardi, S., & Syafei, I. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Penumpang Dan Distribusi Barang (Kargo) Pada Bandar Udara Andi Jemma Di Kabupaten Luwu Utara Provinsi *Jurnal Konstruksi: TeKNik, InfraSTRUKtur* ..., 01(09), 1–12.