

ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT PENERIMAAN PENGGUNA TEKNOLOGI LAYANAN MANDIRI DI BANDARA INDONESIA

Burhanuddin Hanantyo¹, Bambang Setiawan², Izzat Aulia Akbar³

^{1,2,3} Jurusan Sistem Informasi, F-ELECTICS, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Indonesia
Kampus ITS, Keputih, Kec. Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60117

e-mail: ¹ burhanuddin.206026@mhs.its.ac.id, ²setiawan@is.its.ac.id, ³izzat@its.ac.id
no telp: 085731610450

Abstrak

Kemunculan pandemi covid 19 di awal tahun 2020 sangat berdampak pada industri penerbangan terutama Bandara. Munculnya konsep 'New Normal' atau kebiasaan baru berdampak pada penyesuaian pelayanan Bandara di Indonesia. Salah satu bentuk penyesuaian konsep 'New Normal' selama masa pandemi ini yakni dengan menerapkan *Self Service Technologies*. Studi literatur yang dilakukan pada bandara di negara-negara berkembang seperti Malaysia, Afrika Selatan dan Kuwait yang menunjukkan bahwa penerapan *Self Service Technologies* masih belum sesuai ekspektasi pengguna jasa, hal ini terjadi juga di bandara-bandara Indonesia. Dalam periode Januari 2021 hingga Desember 2021, penggunaan *Self Service Technologies* di bandara Indonesia masih dibawah 25% dari Total pergerakan penumpang. Berdasarkan fakta tersebut, penelitian ini dibuat untuk mengisi celah penelitian dengan berfokus menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan *Self Service Technologies* dengan menguji 9 hipotesis variable yang dibangun dari konseptual model. Hasil dari penelitian ini menunjukkan 8 faktor yang signifikan mempengaruhi tingkat penerimaan *Self Service Technologies* yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Habit*, *Optimism*, *Innovativeness*, *Reduce Wasting Times*, *Perceived Trust* dan *Perceived Enjoyment*. Hasil lain dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat penerimaan *Self Service Technologies Technologies (Self Check In Kiosk)* tidak dipengaruhi variabel *Hedonic Motivation*.

Kata kunci: Teknologi Layanan Mandiri, *Self Check In Kiosk*, Faktor Penerimaan Teknologi

Abstract

The emergence of the COVID-19 pandemic in early 2020 had a huge impact on the aviation industry, especially airports. The emergence of the concept of 'New Normal' or new habits has an impact on the adjustment of airport services in Indonesia. One form of adapting the 'New Normal' concept during this pandemic is by applying *Self Service Technologies*. Literature studies conducted at airports in developing countries such as Malaysia, South Africa and Kuwait show that the implementation of *Self Service Technologies* is still not up to the expectations of service users, this also happens at Indonesian airports. In the period January 2021 to December 2021, the use of *Self Service Technologies* at Indonesian airports is still below 25% of the total passenger movement. Based on these facts, this study was created to fill the research gap by focusing on analyzing the factors that influence the level of acceptance of *Self Service Technologies* by testing 9 variable hypotheses built from the conceptual model. The results of this study indicate 8 factors that significantly affect the level of acceptance of *Self Service Technologies*, namely *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Habit*, *Optimism*, *Innovativeness*, *Reduce Wasting Times*, *Perceived Trust* and *Perceived Enjoyment*. Another result of this study shows that the level of acceptance of *Self Service Technologies Technologies (Self Check In Kiosk)* is not influenced by the *Hedonic Motivation* variable.

Keywords: *Self Service Technologies*, *Self Check In Kiosk*, *Technology Acceptance Factor*

1. PENDAHULUAN

Kemunculan COVID-19 di awal tahun 2020 sangat berdampak pada industri khususnya Bandar udara (Hadiwardoyo, 2020). Munculnya konsep new normal atau kebiasaan baru berdampak pada penyesuaian pelayanan Bandara di Indonesia (Santoso, 2021). Sebagai perusahaan pengelola bandar udara tentu dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa bandara dan beradaptasi dengan kebiasaan baru di masa pandemi covid 19 dengan tetap menerapkan standar protokol kesehatan yang baik. Salah satu bentuk peningkatan pelayanan tersebut yakni dengan menerapkan *Self Service Technologies* (Antwi et al., 2021).

Dari sarana yang ada di bandara, kegiatan penting penumpang kala hendak berjalan lewat lapangan terbang merupakan check- in saat naik ke pesawat (Djelassi et al., 2018; Phaksi, 2022). Penumpang butuh melaksanakan check- in saat sebelum naik ke pesawat buat mencatatkan diri mereka. Check- in merupakan wujud kontak awal dengan layanan penumpang. Terdapatnya *Self Service Technology* mengubah cara check- in saat penerbangan, check- in muatan, serta parkir mobil bandara dengan mesin otomatis, serta dengan cara ekstrem tingkatkan pengalaman ekspedisi hawa dengan cara totalitas yang sebagian besar seluruhnya sudah berpindah ke self- service check- in (Bogicevic et al., 2017).

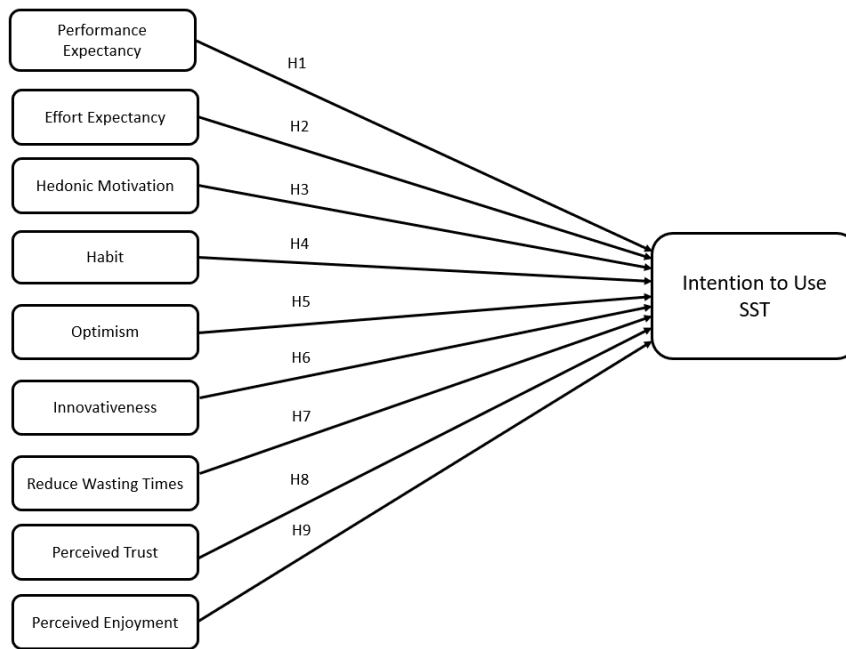
Self Service Technologies menunjukkan ketidakpuasan dari pengguna jasa bandara. Studi literatur yang dilakukan pada penelitian-penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa bandara di negara-negara berkembang seperti Malaysia, Afrika Selatan, Kuwait dan Indonesia menunjukkan bahwa penerapan *Self Service Technologies* masih belum sesuai ekspektasi pengguna jasa. Kemudian di bandara-bandara Indonesia yang sudah menerapkan *Self Service Technologies* dalam hal ini *self check in kiosk*, didapatkan data yang menunjukkan bahwa dalam periode Januari 2021 hingga Desember 2021, penggunaan *Self Service Technologies* masih dibawah 25% dari Total pergerakan penumpang. Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, penggunaan *self check in kiosk* hanya menyumbang 8.5% dari total pergerakan 13.766.777 penumpang di tahun 2021 (Rianda, 2021).

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan *self service technologies* dengan cakupan teknologi yang diteliti yakni *self check in kiosk* di 13 Bandara di Indonesia yang sudah menerapkan teknologi *self check in kiosk*. Hasil dari penelitian ini adalah terbentuknya sebuah model konseptual guna memvalidasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan *self service technologies* bandara dari perspektif pengguna jasa bandara.

2. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan metode survey (Sugiyono, 2019). Instrumen pengambilan data yaitu melalui kuesioner dengan penilaian menggunakan skala likert. Penentuan jumlah sampel menggunakan metode slovin. Responden yang berkontribusi dalam pengisian kuisisioner adalah penumpang bandara Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta, Bandara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta, Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung, Bandara Sultan Thaha Jambi, Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, Bandara Internasional Minangkabau Padang, Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, Bandara Internasional Silangit Tapanuli Utara, Bandara Internasional Kualanamu Medan, Bandara Sultan Iskandar Muda Aceh, Bandara Internasional Supadio Pontianak, Bandara Depati Amir Pangkal Pinang, Bandara Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang dengan jumlah populasi yakni 22.289.748 penumpang selama tahun 2021. Pengolahan data dengan *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

Model konseptual yang diajukan di penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Model Konseptual yang diajukan di Penelitian ini

Model Konseptual yang tersaji pada Gambar 1 terdiri dari Sembilan Variabel eksogen yakni *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Hedonic Motivation*, *Habit*, *Optimism*, *Innovativeness*, *Reduce Wasting Times*, *Perceived Trust*, *Perceived Enjoyment*. Dan satu variabel endogen yakni *Intention to Use SST (Self Service Technologies)*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan reliabilitas

Uji validitas dapat dilihat dari *output outer loading*. *Output outer loading* hasil estimasi dari PLS *Algorithm* menggunakan software smartPLS 3.0 diperoleh temuan penelitian bahwa tidak terdapat indikator dengan *loading faktor* kurang dari 0.70, sehingga dapat disampaikan bahwa seluruh indikator valid. Adapun nilai *loading factor* dari masing-masing indikator tersaji pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Konvergen

	Effort	Habit	Hedonic	Innovativ eness	Intention To Use	Optimi sm	Perceived Enjoyment	Perce ived Trust	Perfo rman ce	Reduce Wasting
EE1	0.800									
EE2	0.816									
EE3	0.819									
EE4	0.835									
HA1		0.879								
HA2		0.891								
HM1			0.835							
HM2			0.828							
HM3			0.793							
IN1				0.822						
IN2				0.839						
IN3				0.853						
IU1					0.836					

IU2	0.792	
IU3	0.853	
OP1	0.893	
OP2	0.880	
PE1		0.810
PE2		0.802
PE3		0.799
PE4		0.818
PE5		0.793
PJ1	0.878	
PJ2	0.890	
PT1		0.898
PT2		0.900
RW1		0.894
RW2		0.861

Pada tabel 1 dapat disampaikan hasil pengujian *Convergent validity*. Uji *Convergent validity* dalam pemodelan PLS dapat dilakukan dengan dilihat dari korelasi antara *score item* / indikator dengan konstruksinya (*loading factor*) yang dapat dilihat dari *output outer loading*. Berdasarkan pada Nilai *output outer loading* pada tabel 1 dapat disampaikan bahwa hasil *loading factor* semua indikator untuk masing-masing konstruk sudah memenuhi *convergent validity*, karena semua nilai *loading factor* sudah memenuhi *convergent validity* dimana semua nilai *loading factor* > 0.7.

Pengujian selanjutnya setelah melakukan uji *convergent validity* yakni melakukan uji *discriminant validity*. Lebih lanjut *discriminant validity* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest variable*) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Sarstedt et al., 2022). Cara untuk menguji *discriminant validity* dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variable harus > 0.70 (Joe F. Hair et al., 2020). *Discriminant validity* dari indikator refleksif dapat dilihat pada *cross loading* antara indikator dengan konstruksinya. Cara untuk menguji *discriminant validity* dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variable harus > 0.70 (Joe F. Hair et al., 2020). Berikut disampaikan *Output cross loading* hasil *output PLS Algorithm* menggunakan software smartPLS 3.0 :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Diskriminan

	Effort	Habit	Hedonic	Innovativeness	Intention To Use	Optimism	Perceived Enjoyment	Perceived Trust	Performance	Reduce Wasting Times
EE1	0.800	0.548	0.592	0.485	0.611	0.603	0.563	0.589	0.651	0.591
EE2	0.816	0.619	0.618	0.509	0.687	0.632	0.568	0.618	0.677	0.635
EE3	0.819	0.583	0.664	0.532	0.666	0.643	0.612	0.565	0.686	0.640
EE4	0.835	0.629	0.704	0.565	0.709	0.681	0.636	0.559	0.697	0.609
HA1	0.609	0.879	0.633	0.580	0.677	0.576	0.614	0.550	0.642	0.615
HA2	0.680	0.891	0.663	0.571	0.708	0.675	0.624	0.608	0.698	0.677
HM1	0.663	0.621	0.835	0.544	0.672	0.637	0.628	0.616	0.697	0.624
HM2	0.616	0.566	0.828	0.529	0.640	0.619	0.572	0.580	0.691	0.609
HM3	0.661	0.611	0.793	0.571	0.636	0.634	0.534	0.494	0.679	0.607
IN1	0.514	0.509	0.547	0.822	0.627	0.478	0.464	0.425	0.580	0.484

IN2	0.570	0.594	0.599	0.839	0.695	0.561	0.557	0.531	0.636	0.547
IN3	0.524	0.528	0.536	0.853	0.667	0.493	0.553	0.475	0.583	0.528
IU1	0.690	0.635	0.681	0.635	0.836	0.675	0.674	0.656	0.696	0.684
IU2	0.645	0.651	0.619	0.611	0.792	0.626	0.614	0.624	0.677	0.584
IU3	0.696	0.659	0.668	0.717	0.853	0.651	0.648	0.590	0.748	0.672
OP1	0.683	0.640	0.661	0.546	0.716	0.893	0.684	0.588	0.713	0.622
OP2	0.707	0.616	0.706	0.536	0.678	0.880	0.636	0.611	0.690	0.611
PE1	0.684	0.583	0.722	0.581	0.690	0.666	0.632	0.617	0.810	0.632
PE2	0.670	0.622	0.671	0.553	0.695	0.632	0.609	0.589	0.802	0.642
PE3	0.628	0.649	0.664	0.618	0.709	0.624	0.622	0.628	0.799	0.665
PE4	0.708	0.578	0.645	0.544	0.694	0.629	0.603	0.584	0.818	0.629
PE5	0.647	0.617	0.685	0.586	0.649	0.633	0.610	0.622	0.793	0.607
PJ1	0.629	0.618	0.635	0.546	0.673	0.627	0.878	0.634	0.682	0.617
PJ2	0.657	0.618	0.615	0.563	0.705	0.688	0.890	0.610	0.670	0.641
PT1	0.642	0.597	0.622	0.542	0.675	0.592	0.667	0.898	0.715	0.624
PT2	0.639	0.582	0.618	0.485	0.678	0.623	0.598	0.900	0.643	0.592
RW1	0.695	0.645	0.649	0.573	0.728	0.623	0.672	0.664	0.715	0.894
RW2	0.631	0.638	0.668	0.514	0.642	0.596	0.573	0.514	0.670	0.861

Berdasarkan hasil *output cross loading* pada tabel 5.25, dapat disampaikan bahwa korelasi masing-masing indikator dengan konstraknya lebih tinggi dari pada dengan konstruk lain. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi indikator pada bloknya sendiri lebih baik dibandingkan dengan indikator diblok lain. Hal ini tercermin pada blok hijau yang ada pada tabel 2 dimana nilai *cross loading* masing-masing indikator variable pada block hijau lebih besar dari pada nilai *cross loading* indikator-indikator pada variable lain.

Cara lain yang dapat digunakan untuk menguji *discriminant validity* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari *Average Variance Extracted (AVE)* untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model. *Discriminant validity* yang baik ditunjukkan dari akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk lebih besar dari korelasi antar konstruk dalam model (J. Hair et al., 2017). Model memiliki nilai *discriminant validity* yang cukup apabila nilai akar AVE (\sqrt{AVE}) untuk setiap konstruk lebih tinggi daripada *latent variabel correlation*.

Tabel 3. Pengujian Nilai AVE

	AVE	\sqrt{AVE}
Performance Expectancy	0.647	0.804
Effort Expectancy	0.669	0.818
Hedonic Motivation	0.670	0.819
Habit	0.783	0.885
Optimism	0.786	0.887
Innovativeness	0.703	0.838
Reduce Wasting Times	0.770	0.877
Perceived Trust	0.808	0.899
Perceived Enjoyment	0.781	0.884
Intention To Use	0.685	0.828

Berdasarkan perbandingan pada tabel 3 dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*.

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (Joseph F. Hair et al., 2021). Uji reliabilitas konstruk dapat diukur dengan dua kriteria, yaitu *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* di atas 0.7 (J. Hair et al., 2017). *Output composite reliability* dan *cronbach's alpha* dapat disajikan pada tabel 5.27.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Performance Expectancy	0.864	0.902
Effort Expectancy	0.835	0.890
Hedonic Motivation	0.754	0.859
Habit	0.723	0.878
Optimism	0.729	0.880
Innovativeness	0.789	0.876
Reduce Wasting Times	0.703	0.870
Perceived Trust	0.763	0.894
Perceived Enjoyment	0.720	0.877
Intention To Use	0.769	0.867

Berdasarkan *output composite reliability* dan *cronbach's alpha* pada tabel 5.27 menunjukkan bahwa nilai masing-masing konstruk sudah di atas 0.70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk dalam model yang diestimasi memiliki reliabilitas yang baik.

Evaluasi Inner model

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria *convergent validity*, *discriminat validity* serta pengujian reliabilitas. Langkah selanjutnya yakni dilakukan pengujian terhadap model struktural (*inner model*) yang dilakukan dengan melihat nilai R-Squares (R^2) pada konstruk endogen sebagai kriteria utama dalam melakukan evaluasi inner model. Pada penelitian (Joe F. Hair et al., 2012) disampaikan bahwa kriteria utama dalam melakukan evaluasi inner model yakni dengan melihat nilai R-Squares untuk setiap variable laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model structural. Selanjutnya pada penelitian (Joe F. Hair et al., 2011) juga disampaikan bahwa kriteria utama dalam melakukan evaluasi inner model yakni dengan melihat nilai R-Squares, selain melihat nilai R-Squares juga bisa dilihat dari Nilai Path Coeffisients dan Uji Signifikansi.

Pengujian Nilai R-Squares (R^2)

Perubahan nilai R-Squares dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variable laten eksogen tertentu terhadap variable laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive (Prof. Dr. H. Imam Ghozali, 2021). Model struktural yang memiliki hasil R-Squares (R^2) sebesar 0.75 mengindikasikan bahwa model “baik”, R-Squares (R^2) sebesar 0.50 mengindikasikan bahwa model “moderat”, R-Squares (R^2) sebesar 0.25 mengindikasikan bahwa model “lemah” (Prof. Dr. H. Imam Ghozali, 2021). Berikut disampaikan nilai R-Squares (R^2) dari masing-masing konstruk endogen dari estimasi model menggunakan software smartPLS 3.0.

Tabel 5. Hasil Pengujian R-Squares

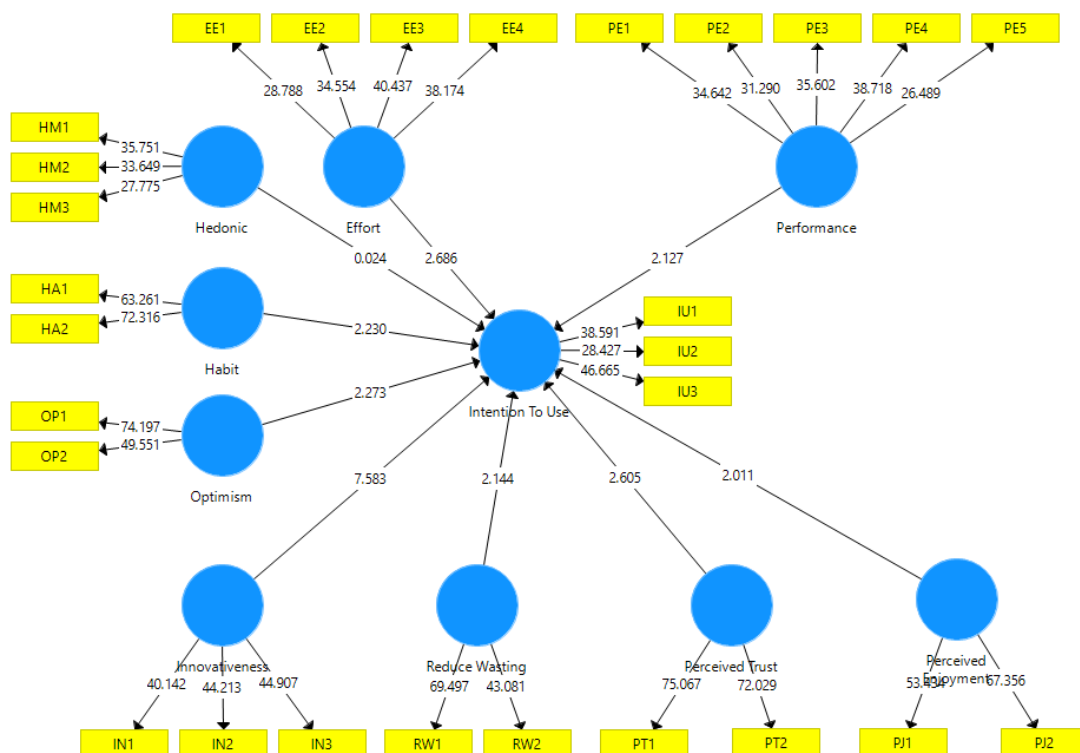
	R Square	R Square Adjusted
Intention To Use	0.859	0.852

Berdasarkan kriteria model yang telah disampaikan sebelumnya, serta hasil nilai R-Squares (R^2) yang disajikan pada tabel 5.28, mengindikasikan bahwa model struktural (*inner model*) pada penelitian ini termasuk dalam kategori model “Baik”. Berdasarkan hasil uji Nilai R-Squares (R^2) konstruk endogen minat pengguna yang disajikan pada model diperoleh nilai R-Squares (R^2) sebesar 0.859. Hal ini berarti bahwa konstruk yang digunakan dalam model minat pengguna mampu menjelaskan model sebesar 85.9%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar variabel model.

Pengujian Path Coefficients (Signifikansi)

Selain melihat nilai R-Squares (R^2), Evaluasi inner model juga dapat dilakukan dengan melihat nilai *path coeffecients* yang dihasilkan melalui proses *bootstrapping* dengan metode *resampling bootstrap* pada model structural. Nilai dari *path coeffecients* ini akan menentukan signifikansi antar konstruk eksogen terhadap konstruk endogen. Pada penelitian (J. Hair et al., 2017) disampaikan juga bahwa kriteria dalam melakukan evaluasi inner model selain melihat nilai R-Squares (R^2) juga dapat dilihat dari nilai *path coeffecients* untuk menentukan signifikansi antar variable eksogen dengan variable endogen. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai koefisien parameter (P Values) dan nilai t-statistik yang dibandingkan dengan nilai t-tabel (J. Hair et al., 2017). Nilai koefisien parameter dan t-statistik didapatkan dari hasil *bootstraping* yang dilakukan dengan menggunakan software SmartPLS (Prof. Dr. H. Imam Ghozali, 2021)

Hasil *path coeffecients* yang dihasilkan melalui proses *bootstrapping* dengan metode *resampling bootstrap* menghasilkan *output path coefficient resampling bootstrap* sebagai berikut:



Gambar 5. 1 Pengujian Signifikansi Pada Diagram Jalur

Statistik uji yang digunakan adalah t-statistik atau nilai uji t. Nilai t pembanding dalam penelitian ini diperoleh dari nilai t-tabel. Nilai pembanding yang digunakan dalam penelitian ini dengan memperhatikan nilai t-tabel dengan signifikansi level 5% (1.96) serta *p-value* dengan tingkat signifikansi 5%. Nilai koefisien signifikansi < 0.05 mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen (Prof. Dr. H. Imam Ghozali, 2021). Berikut disampaikan table rekap hasil pengujian *path coefficients* (signifikansi).

Tabel 6. Hasil Pengujian Signifikansi

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Performance Expectancy -> Intention To Use	0.133	2.001	0.046
Effort Expectancy -> Intention To Use	0.141	2.682	0.008
Hedonic Motivation -> Intention To Use	0.001	0.026	0.979
Habit -> Intention To Use	0.105	2.289	0.023
Optimism -> Intention To Use	0.105	2.038	0.042
Innovativeness -> Intention To Use	0.289	7.219	0.000
Reduce Wasting Times -> Intention To Use	0.098	2.225	0.027
Perceived Trust -> Intention To Use	0.116	2.501	0.013
Perceived Enjoyment -> Intention To Use	0.090	2.030	0.043

Berdasarkan hasil perhitungan *resampling bootstrap* yang disajikan pada tabel 6 dapat diperoleh hasil penelitian sebagai berikut performance Expectancy (Ekspektasi Kinerja) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Intention To Use (minat pengguna), hal ini dibuktikan dengan nilai original sample positif, koefisien *t statistic* = 2.001 lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 serta koefisien *p value* = 0.046 < 0.05. Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Intention To Use (minat pengguna), hal ini dibuktikan dengan nilai original sample positif, koefisien *t statistic* = 2.682 lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 serta koefisien *p value* = 0.008 < 0.05. Hedonic Motivation (Motivasi pengguna) memberikan pengaruh yang tidak signifikan dan positif terhadap Intention To Use (minat pengguna), hal ini dibuktikan dengan nilai original sample positif, koefisien *t statistic* = 0.026 lebih kecil dari nilai t-tabel 1.96 serta koefisien *p value* = 0.979 > 0.05. Habit (Kebiasaan) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Intention To Use (minat pengguna), hal ini dibuktikan dengan nilai original sample positif, koefisien *t statistic* = 2.289 lebih besar dari nilai t-tabel 1.96, serta koefisien *p value* = 0.023 < 0.05. Optimisme memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat pengguna, hal ini dibuktikan dengan nilai original sample positif, koefisien *t statistic* = 2.083 lebih besar dari nilai t-tabel 1.96, serta koefisien *p value* = 0.042 < 0.05. Inovasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna, hal ini dibuktikan dengan nilai original sample positif, koefisien *t statistic* = 7.219 lebih besar dari nilai t-tabel 1.96, serta koefisien *p value* = 0.000 < 0.05. Pemangkas waktu pemrosesan layanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat pengguna, hal ini dibuktikan dengan nilai original sample positif, koefisien

t statistic = 2.225 lebih besar dari nilai t -tabel 1.96, serta koefisien p value = 0.027 < 0.05. Tingkat kepercayaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat pengguna, hal ini dibuktikan dengan nilai original sample positif, koefisien t statistic = 2.501 lebih besar dari nilai t -tabel 1.96, serta koefisien p value = 0.013 < 0.05. Tingkat Kenyamanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat pengguna, hal ini dibuktikan dengan nilai original sample positif, koefisien t statistic = 2.030 lebih besar dari nilai t -tabel 1.96, serta koefisien p value = 0.043 < 0.05.

Berdasarkan hasil uji *path coefficients* (signifikansi), terdapat 9 hipotesis yang akan diuji. Dan kesimpulan hipotesis diterima atau ditolak dijelaskan pada tabel 5.30. Berikut hasil pengujian hipotesis yang dihasilkan:

Tabel 7. Kesimpulan Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Variabel	Keterangan	Hasil
H1	Performance Expectancy -> Intention To Use	Berpengaruh Positif & Signifikan	Diterima
H2	Effort Expectancy -> Intention To Use	Berpengaruh Positif & Signifikan	Diterima
H3	Hedonic Motivation -> Intention To Use	Pengaruh positif & tidak signifikan	Ditolak
H4	Habit -> Intention To Use	Berpengaruh Positif & Signifikan	Diterima
H5	Optimism -> Intention To Use	Berpengaruh Positif & Signifikan	Diterima
H6	Innovativeness -> Intention To Use	Berpengaruh Positif & Signifikan	Diterima
H7	Reduce Wasting Times -> Intention To Use	Berpengaruh Positif & Signifikan	Diterima
H8	Perceived Trust -> Intention To Use	Berpengaruh Positif & Signifikan	Diterima
H9	Perceived Enjoyment -> Intention To Use	Berpengaruh Positif & Signifikan	Diterima

Hipotesis 1 : Performance expectancy dapat memberikan signifikansi positif pada Intention to Use SST (Self Service Technologies).

Hipotesis 1 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *Performance Expectancy* tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan menjadi perhatian utama bagi para pengguna (Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014). Hasil Uji signifikansi menunjukkan variabel Ekspektasi Kinerja memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat pengguna, hal ini dibuktikan dengan dengan nilai original sample positif,

koefisien t statistic = 2.001 lebih besar dari nilai *t*-tabel 1.96 serta *koefisien p value* = 0.046 < 0.05. Maka dapat dikatakan bahwa **hipotesis 1 diterima**.

Hipotesis 2 : *Effort expectancy* dapat memberikan signifikansi yang positif pada *Intention to Use SST (Self Service Technologies)*.

Hipotesis 2 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *Effort Expectancy*, tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya menjadi perhatian utama bagi para pengguna (Bakshi, et al., 2019). Ekspektasi Usaha memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat pengguna, hal ini dibuktikan dengan nilai original sample positif, *koefisien t statistic* = 2.682 lebih besar dari nilai *t*-tabel 1.96 serta *koefisien p value* = 0.008 < 0.05. Maka dapat dikatakan bahwa **hipotesis 2 diterima**.

Hipotesis 3 : *Hedonic motivation* dapat memberikan signifikansi yang positif pada *Intention to Use SST (Self Service Technologies)*.

Hipotesis 3 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *Hedonic motivation*, Seberapa jauh penggunaan sistem dapat memberikan kesenangan, kenikmatan dan menghibur pengguna. Motivasi pengguna memberikan pengaruh yang tidak signifikan dan positif terhadap minat pengguna, hal ini dibuktikan nilai original sample positif, *koefisien t statistic* = 0.026 lebih kecil dari nilai *t*-tabel 1.96 serta *koefisien p value* = 0.979 > 0.05. Maka dapat dikatakan bahwa **hipotesis 3 ditolak**.

Hipotesis 4 : *Habit* dapat memberikan signifikansi yang positif pada *Intention to Use SST (Self Service Technologies)*.

Hipotesis 4 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *Habit*, Sejauh mana individu cenderung melakukan perilaku menggunakan teknologi secara otomatis. Kebiasaan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat pengguna, hal ini dibuktikan dengan nilai original sample positif, *koefisien t statistic* = 2.289 lebih besar dari nilai *t*-tabel 1.96, serta *koefisien p value* = 0.023 < 0.05. Maka dapat dikatakan bahwa **hipotesis 4 diterima**.

Hipotesis 5 : *Optimism* dapat memberikan signifikansi yang positif pada *Intention to Use SST (Self Service Technologies)*.

Hipotesis 5 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *optimism*, Sikap pandangan positif terhadap teknologi *Self Service Technologies* dan percaya bahwa teknologi *Self Service Technologies* akan meningkatkan kontrol kerja. Optimisme memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat pengguna, hal ini dibuktikan dengan nilai original sample positif, *koefisien t statistic* = 2.083 lebih besar dari nilai *t*-tabel 1.96, serta *koefisien p value* = 0.042 < 0.05. Maka dapat dikatakan bahwa **hipotesis 5 diterima**.

Hipotesis 6 : *Innovativeness* dapat memberikan signifikansi yang positif pada *Intention to Use SST (Self Service Technologies)*.

Hipotesis 6 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *innovativeness*, Sikap ketertarikan seseorang dalam memberi penjelasan terkait teknologi baru. Inovasi memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat pengguna, hal ini dibuktikan nilai original sample positif, *koefisien t statistic* = 7.219 lebih besar dari nilai *t*-tabel 1.96, serta *koefisien p value* = 0.000 < 0.05. Maka dapat dikatakan bahwa **hipotesis 6 diterima**.

Hipotesis 7 : *Reduce Wasting Times* dapat memberikan signifikansi yang positif pada *Intention to Use SST (Self Service Technologies)*.

Hipotesis 7 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *reduce wasting times*, Pengguna percaya bahwa dengan menggunakan *Self Service Technologies* dapat mengurangi waktu antrian (check in) saat di bandara. Inovasi memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat pengguna, hal ini dibuktikan dengan nilai original sample positif, *koefisien t statistic* =

2.225 lebih besar dari nilai t-tabel 1.96, serta koefisien p value = 0.027 < 0.05. Maka dapat dikatakan bahwa **hipotesis 7 diterima**.

Hipotesis 8 : Perceived Trust dapat memberikan signifikansi yang positif pada Intention to Use SST (Self Service Technologies).

Hipotesis 8 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *perceived trust*, Tingkat kepercayaan pengguna terhadap fungsionalitas dan kegunaan *Self Service Technologies* dalam membantu proses bisnis nya. Pemangkasan waktu pemrosesan layanan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat pengguna, hal ini dibuktikan dengan nilai original sample positif, koefisien t statistic = 2.501 lebih besar dari nilai t-tabel 1.96, serta koefisien p value = 0.013 < 0.05. Maka dapat dikatakan bahwa **hipotesis 8 diterima**.

Hipotesis 9 : Perceived Enjoyment dapat memberikan signifikansi yang positif pada Intention to Use SST (Self Service Technologies).

Hipotesis 9 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *perceived enjoyment*, Pengguna percaya dengan menggunakan *Self Service Technologies* dapat memberi kesenangan dan kenikmatan terkait dengan penggunaan sistem. Tingkat Kenyamanan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat pengguna, hal ini dibuktikan dengan nilai original sample positif, koefisien t statistic = 2.030 lebih besar dari nilai t-tabel 1.96, serta koefisien p value = 0.043 < 0.05. Maka dapat dikatakan bahwa **hipotesis 9 diterima**.

4. Kesimpulan

Performance Expectancy, Effort Expectancy, Habit, Optimism, Innovativeness, Reduce Wasting Times, Perceived Trust dan Perceived Enjoyment berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Intention to Use* terhadap tingkat penerimaan *Self Service Technologies* Di Bandara Indonesia. Hasil penelitian ini juga memverifikasi bahwa variabel *Hedonic Motivation* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Intention to Use* terhadap tingkat penerimaan *Self Service Technologies* Di Bandara Indonesia. Faktor-faktor pada model konseptual yang dapat berkontribusi pada tingkat penerimaan *self service technologies* bandara di Indonesia yakni *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Habit, Optimism, Innovativeness, Reduce Wasting Times, Perceived Trust dan Perceived Enjoyment*. Sedangkan faktor *Hedonic Motivation* tidak berkontribusi pada tingkat penerimaan *self service technologies* bandara di Indonesia

Daftar Pustaka

1. Antwi, C. O., Ren, J., Owusu-Ansah, W., Mensah, H. K., & Aboagye, M. O. (2021). Airport self-service technologies, passenger self-concept, and behavior: An attributional view. *Sustainability (Switzerland)*, 13(6). <https://doi.org/10.3390/su13063134>
2. Bogicevic, V., Bujisic, M., Bilgihan, A., Yang, W., & Cobanoglu, C. (2017). The impact of traveler-focused airport technology on traveler satisfaction. *Technological Forecasting and Social Change*, 123. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.03.038>
3. Djelassi, S., Diallo, M. F., & Zielke, S. (2018). How self-service technology experience evaluation affects waiting time and customer satisfaction? A moderated mediation model. *Decision Support Systems*, 111(March), 38–47. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2018.04.004>
4. Hadiwardoyo, W. (2020). Kerugian Ekonomi Nasional Akibat Pandemi Covid-19. *Baskara: Journal of Business and Entrepreneurship*, 2(2). <https://doi.org/10.24853/baskara.2.2.83-92>
5. Hair, J., Hollingsworth, C. L., Randolph, A. B., & Chong, A. Y. L. (2017). An updated and expanded assessment of PLS-SEM in information systems research. *Industrial Management and Data Systems*, 117(3), 442–458. <https://doi.org/10.1108/IMDS-04-2016-0130>
6. Hair, Joe F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research*, 109(December 2019),

- 101–110. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.069>
7. Hair, Joe F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
 8. Hair, Joe F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414–433. <https://doi.org/10.1007/s11747-011-0261-6>
 9. Hair, Joseph F., Astrachan, C. B., Moisescu, O. I., Radomir, L., Sarstedt, M., Vaithilingam, S., & Ringle, C. M. (2021). Executing and interpreting applications of PLS-SEM: Updates for family business researchers. *Journal of Family Business Strategy*, 12(3). <https://doi.org/10.1016/j.jfbs.2020.100392>
 10. Phaksi, R. A. K. (2022). Pengaruh Waktu Tunggu, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Maskapai Penerbangan Air Asia di Terminal 2D Bandara Soekarno Hatta. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(1). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i1.16352>
 11. Rianda, F. (2021). Pemodelan Intervensi Untuk Menganalisis dan Meramalkan Jumlah Penumpang Pesawat di Bandara Soekarno-Hatta Akibat Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Official Statistics, 2021*(1). <https://doi.org/10.34123/semnasoffstat.v2021i1.857>
 12. Santoso, A. (2021). Analisis Potensi Bisnis Bandar Udara pada masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus: Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *WARTA ARDHIA*, 46(2). <https://doi.org/10.25104/wa.v46i2.391.96-109>
 13. Sarstedt, M., Hair, J. F., Pick, M., Liengaard, B. D., Radomir, L., & Ringle, C. M. (2022). Progress in partial least squares structural equation modeling use in marketing research in the last decade. *Psychology and Marketing*, 39(5), 1035–1064. <https://doi.org/10.1002/mar.21640>
 14. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (1st ed.). Penerbit Alfabeta.



ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi

is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)