

PENGARUH KETERSEDIAAN FASILITAS DIGITAL DAN KECUKUPAN INFORMASI TERHADAP KEMUDAHAN MENGGUNAKAN LAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG

Fryda Fatmayati¹, Aprilia Sony Putri², Desiana Rachmawati³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

¹ fryda.fatmayati@sttkd.ac.id, ² 20090915@students.sttkd.ac.id, ³ desiana.rachmawati@sttkd.ac.id

Abstrak

PT. Angkasa Pura I sebagai pengelola Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang selalu berupaya dalam meningkatkan fasilitas digital yang diwujudkan kecukupan informasi. Dengan adanya fasilitas digital penumpang dengan mudahnya mencari berbagai informasi terkait penerbangan dengan mudah sehingga dapat mengefisiensi waktu dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas digital dan kecukupan informasi terhadap kemudahan menggunakan layanan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini dibagikan kepada seluruh penumpang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan jumlah 270 responden. Terdapat 2 variabel bebas (fasilitas digital) X1 dan (kecukupan informasi) X2 dan 1 variabel terikat (kemudahan menggunakan layanan). Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu analisis regresi linear berganda dengan uji t dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas digital terhadap kemudahan menggunakan layanan dan terdapat pengaruh kecukupan informasi terhadap kemudahan menggunakan layanan. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel yang mempengaruhi Y sebesar 65% sedangkan 35 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Fasilitas Digital, Kecukupan Informasi, Layanan

1. Pendahuluan

Dampak positif dari era digital adalah manusia bisa terbantu karena era digital yang sangat pesat serta diimbangi dengan perkembangan teknologi dan dampak negatifnya yaitu seseorang lebih mengandalkan mesin digital daripada manusia. Pada perkembangan teknologi digital juga tidak bisa dipungkiri, karena hal tersebut dapat membantu berbagai jenis usaha atau aktivitas baru yang dapat meningkatkan suatu kegiatan. Perkembangan era digital sampai saat ini masih terus berlangsung contohnya pada fasilitas digital. Fasilitas digital merupakan istilah umum yang merujuk pada berbagai macam teknologi, perangkat lunak dan layanan elektronik yang memfasilitasi interaksi, penyimpanan dan pertukaran informasi. Hal ini mencakup segala sesuatu mulai dari perangkat keras komputer dan jaringan internet hingga aplikasi serta platform digital yang memudahkan aktivitas berbasis teknologi informasi.

Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang merupakan sebuah bandar udara yang terletak di Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. Bandar udara tersebut menyediakan fasilitas digital yang dapat membantu penumpang untuk menemukan informasi tersebut. Dengan adanya fasilitas digital maka para penumpang akan merasa lebih puas dengan perubahan serta kemajuan teknologi yang diterapkan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang ini. Fasilitas digital yang tersedia di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang yaitu *Self Check in Machine*, *Pcs- Kiosk*, *Touch Me*, *Flight Information Display System (FIDS)*. Dengan adanya fasilitas digital tersebut maka munculah kemudahan layanan tersebut ketika ada kesalahan atau *error* terhadap fasilitas tersebut. Maka dengan ini petugas bisa membantu mengaplikasikan fasilitas tersebut.

Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang juga memiliki layanan informasi yang berperan untuk memberikan pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan, menentukan arah suatu tujuan atau rencana yang

dikehendaki. Dengan demikian layanan informasi sangat dibutuhkan sebagai layanan penunjang yang dibutuhkan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Terdapat fenomena yang terjadi di Bandar udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang yaitu yang dilihat dimana sudah ada 5 *self check in machine* namun penumpang yang tidak membawa bagasi masih tetap mengantri di *counter check in* dan tidak menggunakan fasilitas digital tersebut serta terdapat fasilitas digital seperti *self check in* yang sering *error* atau *loading* yang lama dan fasilitas digital seperti *pcs-kiosk* dan *touch me* yang tidak diperbarui mengenai informasi penerbangan di Bandar udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Fasilitas digital yang semestinya dirawat agar tidak menghambat penumpang ketika menggunakan fasilitas digital tersebut, serta memperhatikan bagaimana cara melakukan perawatan secara berkala, maka dalam hal tersebut pihak bandara perlu memperbaiki fasilitas digital yang *error* dan selalu mengecek fasilitas digital tersebut. Serta memberikan panduan serta arahan yang jelas terhadap fasilitas digital tersebut.

2. Dasar Teori

2.1. Teknologi Informasi

Menurut Rinto (2018) pengertian teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengelolaan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas ruang dan waktu. Menurut Mckeown dalam Suyanto (2015) adalah teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menciptakan dan menggunakan teknologi tersebut menjadi informasi. Teknologi informasi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak untuk melaksanakan satu atau sejumlah tugas pemrosesan data seperti mencari, meminimalisir, menyimpan, mengambil, memanipulasi dan menampilkan data. Menurut He, dkk., (2021) teknologi informasi menjadi elemen kunci dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, membantu proses pengambilan keputusan klinis, serta merespons situasi darurat dan manajemen risiko.

2.2. Fasilitas Digital

Fasilitas digital adalah sarana atau layanan yang menggunakan teknologi digital untuk mempermudah pengguna melakukan kegiatan. Seperti ketika penumpang akan melakukan *check-in* tidak perlu mengantri dan bisa langsung *check-in* melalui *self check in machine* yang sudah disediakan di area *check-in area*, serta fasilitas digital lainnya seperti *touch me*, *pcs-kiosk* untuk mempermudah penumpang.

2.3. Kecukupan Informasi

Menurut Carlos Coronel and Steven Morris (2016) kecukupan informasi adalah hasil dari data mentah yang telah diproses untuk memberikan hasil didalamnya. Informasi yang bermanfaat bagi manusia akan data yang diolah menjadi fakta bagi penerimanya. Informasi ini yang disediakan di terminal keberangkatan, ruang tunggu maupun di terminal kedatangan. Informasi ini yang harus diinformasikan kepada penumpang bandar udara dengan jelas, cepat dan tepat. Berikut merupakan indikator-indikator kecukupan informasi menurut Marcus Heidmann (2018) :

- a. Ketepatan
Ketepatan adalah konsep yang berkaitan dengan informasi atau data yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan atau tujuan tertentu. Ketepatan tersebut mencakup tentang keakuratan informasi penerbangan, keberangkatan, atau *delay* melalui fasilitas digital dan dapat tersampaikan oleh penumpang.
- b. Kualitas
Kualitas adalah layanan yang menunjukkan suatu objek untuk memenuhi standar atau spesifikasi yang ditetapkan. Kualitas berhubungan dengan fasilitas digital ini mencakup terhadap responsivitas terhadap informasi di fasilitas tersebut. Kualitas digital yang tinggi dapat membantu memastikan bahwa penumpang dapat menggunakan fasilitas tersebut yang disediakan di bandar tanpa adanya kendala.
- c. Kelengkapan
Kelengkapan adalah semua komponen atau unsur yang diperlukan untuk menjalankan fungsi atau tertentu. Kelengkapan informasi di bandara mencakup sejauh mana informasi yang melibatkan aspek yang diperlukan.
- d. Kemudahan Akses
Kemudahan akses adalah membantu individu atau masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi. Kemudahan akses terhadap fasilitas digital mencakup ketersediaan seperti *self check in machine*, *touch me*, *pcs-kiosk*, menggunakan fasilitas digital tersebut dengan mudah tanpa adanya kesulitan.
- e. Kuantitas
Kuantitas adalah jumlah informasi yang memadai untuk mencapai tujuan tertentu dan memecahkan masalah tertentu tergantung dari konteks situasinya.

2.4. Kemudahan Menggunakan Layanan

Layanan merupakan perbuatan atau penampilan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan kepada orang lain atau konsumen. Menurut Kotler (2018) layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dimensi kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2018) berikut :

- a. *Tangible* atau bukti langsung
Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang mengikuti fasilitas fisik (gedung, gudang) perlengkapan dan peralatan yang dapat dipergunakan (teknologi) penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* atau kehandalan
Reliability yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* atau daya tanggap
Responsiveness yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsive*) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* atau jaminan
Assurance yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e. *Emphaty* atau empati
Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. Metodologi

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang di dalamnya menggunakan banyak angka. Mulai dari proses pengumpulan data hingga penafsirannya. Menurut KBBI, kuantitatif artinya berdasarkan jumlah atau banyaknya. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang mengambil data dalam jumlah banyak. Menurut Arikunto (2019) Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang sesuai dengan namanya, banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang pada Desember 2023 sampai dengan Januari 2024. Populasi menurut Sugiyono (2019), mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang berisikan subjek dan objek yang mempengaruhi kuantitas serta ciri-ciri tertentu yang peneliti tentukan agar ditelaah selanjutnya disimpulkan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang berada di bandar udara PT. Angkasa Pura di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penumpang dalam kurun waktu bulan Agustus 2023 mencapai 179.170 penumpang dan di bulan September 2023 mencapai 167.575 penumpang. Maka populasi dalam dua bulan adalah 346.755 penumpang.

Sampel menurut Sugiyono (2019) adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, menurut Sugiyono (2019) adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria. Dalam penelitian ini, penulis menentukan kriteria sampel sebagai berikut seperti para pengguna jasa Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang berusia minimal 17 tahun dan penumpang yang pernah menggunakan fasilitas digital di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Sehingga untuk menentukan sampel pada penelitian ini, menggunakan rumus *Isaac* dan *Michael*, jumlah sampel *representatif* atau sesuai bersifat mewakili. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan tabel penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh *Isaac* dan *Michael* dari 346.745 populasi berdasarkan tabel *Isaac* dan *Michael* dengan taraf kesalahan 10% maka diperoleh sampel 270 orang.

Instrumen penelitian menurut Sugiyono (2019) adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Kualitas instrumen penelitian berkenaan ketepatan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Kuesioner yang dilakukan oleh penulis menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2019) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan

sangat tidak setuju. Kuesioner adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh responden yang ingin diselidiki. Menurut Sugiyono (2019) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Teknik analisis data menurut Sugiyono (2019) adalah sebuah metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan permasalahan terutama masalah yang sedang diteliti dalam sebuah penelitian. Hasil pengumpulan data dari setiap responden dihitung melalui *software* SPSS versi 26.0. Pengujian instrumen penelitian menggunakan pengujian uji validitas dan uji reliabilitas. Jumlah pernyataan pada variabel fasilitas digital (X1) 19 butir, variabel kecukupan informasi (X2) 19 butir dan variabel kemudahan menggunakan layanan (Y) 14 butir. Hasil uji validitas dari seluruh pernyataan adalah 52 butir. Hasil uji reliabilitas pada variabel fasilitas digital (X1), kecukupan informasi (X2) dan kemudahan menggunakan layanan (Y) dinyatakan reliabel.

Menurut Purnomo (2017) uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas pada model regresi. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal. Menurut Ghozali (2015) uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel terikat atau variabel bebas. Menurut Ghozali (2018) heteroskedastisitas berfungsi untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Deteksi tersebut dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara ZPRED dan SPESID dimana sumbu Y yakni Y yang telah diprediksi, sedangkan sumbu X yakni residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah *distudentized*. Pengujian regresi yang diterapkan pada penelitian ini adalah uji regresi linear berganda. Menurut Sugiyono (2018) analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mengetahui seberapa besar dan arah pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan regresi linear berganda dihitung dengan Uji T (secara parsial) dan Uji F (secara simultan). Pengujian untuk mengetahui jumlah pengaruh dengan menggunakan uji koefisien determinasi. Menurut Ghozali (2018) uji koefisien determinasi (R^2) adalah untuk mengukur seberapa jauh model dapat menerangkan variasi dari variabel yang independen.

4. Hasil dan Analisis

Pengujian penelitian instrumen ini peneliti melakukan penyebaran kuesioner dengan jumlah responden 30 untuk mengetahui valid tidaknya suatu pertanyaan dalam kuesioner.

4.1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2015) uji validitas adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Instrumen dikatakan valid apabila alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data menggunakan alat ukur yang tepat. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Apabila nilai signifikansi hasil korelasi menunjukkan angka $< 0,05$ maka pertanyaan tersebut dikatakan valid, tetapi jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas pada variabel fasilitas digital (X1) jumlah pertanyaan 19 memperoleh hasil nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 maka seluruh item pertanyaan pada X1 tersebut dinyatakan valid. Kemudian untuk hasil uji validitas variabel kecukupan informasi (X2) dengan jumlah pertanyaan 19 memperoleh hasil nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 maka seluruh item pada X2 tersebut dinyatakan valid. Sedangkan pada hasil uji validitas variabel kemudahan menggunakan layanan (X3) dengan jumlah pertanyaan 14 memperoleh hasil bahwa nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 maka seluruh item pada X3 tersebut dinyatakan valid.

4.2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019) untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dua kali atau lebih dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji Reliabilitas ini menggunakan *software* SPSS dengan perhitungan sebagai berikut :

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka data dikatakan reliabel.
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka data tersebut dikatakan tidak reliabel.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel X1 (fasilitas digital), X2 (kecukupan informasi) dan Y (kemudahan menggunakan layanan), dari ketiga variabel tersebut diperoleh hasil *cronbach's alpha* $> 0,6$ maka dinyatakan reliabel.

4.3. Analisis Deskriptif Responden

Pada penelitian ini jumlah responden yang terlibat berjumlah 300 responden, dengan 30 responden untuk pengujian instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas) dan 270 responden untuk pengambilan data.

Tabel 4.1. Jumlah Data Responden

Populasi	Jumlah
Kuesioner yang disebar	270
Kuesioner yang terkumpul	270
Kuesioner yang terisi dan digunakan	270

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, kuesioner yang terkumpul adalah 270 responden, sehingga kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 270 responden.

Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	136	50,4 %
Perempuan	134	49,6 %
Total	270	100 %

Berdasarkan pada tabel 4.2 di atas, bahwa 270 responden berdasarkan jenis kelamin didapat persentase 50,4% laki-laki dan 49,6% perempuan.

Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-27	107	39,6 %
28-28	74	27,4 %
39-49	68	25,2 %
50-60	21	7,8 %
Total	270	100 %

Responden pada penelitian ini dibagi menjadi 4 kategori usia 17-27 tahun, 28-38 tahun, 39-49 tahun dan 50-60 tahun. Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat disimpulkan bahwa persentase tertinggi di usia 17-27 tahun atau 39,6% dan terendah di usia 50-60 tahun atau 7,8%.

Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/mahasiswa	78	28,9 %
PNS/TNI/POLRI	64	23,7 %
Pegawai Swasta/BUMN	64	23,7 %
Wiraswasta/Pengusaha	64	23,7 %
Total	270	100%

Responden pada penelitian ini dibagi menjadi 4 kategori pekerjaan dari pelajar/mahasiswa, PNS/TNI/POLRI, pegawai swasta/BUMN dan wiraswasta/pengusaha. Berdasarkan tabel 4.4 di atas, dapat disimpulkan bahwa persentase tertinggi pada pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 78 orang.

4.4. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui data terdistribusi secara normal atau tidak. Ghozali (2013) uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *kolmogorov-smirnov* dengan dilihat dari uji *monte carlo* sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikan dari probabilitas uji *monte carlo* sig data > 0,05 data tersebut distribusi normal dan H₀ diterima
- b. Jika nilai signifikan dari *monte carlo* sig data < 0,05 berarti data distribusi tidak normal dan H_a diterima

Seperti tabel di bawah menandakan bahwa data terdistribusi secara normal.

Tabel 4.5. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kriteria Sign	Nilai Sign	Keterangan
Unstandardized Residual	> 0,05	0,346	Data terdistribusi normal

4.5. Uji Multikolinearitas

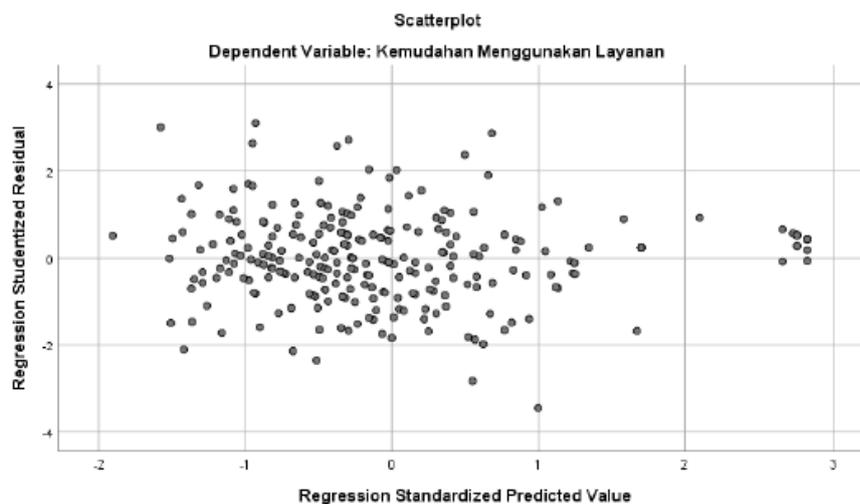
Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel terikat atau variabel bebas. Jika nilai *Tolerance* > 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Jika VIF lebih kecil dari < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.6. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance		VIF		Keterangan
	Kriteria	Nilai	Kriteria	Nilai	
Fasilitas Digital	> 0,10	0,415	< 10	2,410	Bebas Multikolinearitas
Kecukupan Informasi	> 0,10	0,415	< 10	2,410	Bebas Multikolinearitas

Berdasarkan tabel tersebut bahwa variabel X1 (fasilitas digital) dan X2 (kecukupan informasi) adalah 0,415. Sementara nilai VIF untuk variabel X1 (fasilitas digital) dan X2 (kecukupan informasi) adalah 2,410 < 10,00. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

4.6. Uji Heteroskedasitas



Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedasitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas. Tidak terjadi gejala atau masalah heteroskedasitas jika:

- Titik-titik data penyebar di atas dan di bawah sekitar angka 0
- Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau bawah saja
- Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali
- Penyebaran titik-titik data tidak berpola

4.7. Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan perhitungan analisis regresi linear berganda yang dilakukan melalui *statistic* menggunakan SPSS 26 maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients
	B
(Constant)	5,115
Fasilitas Digital	0,275
Kecukupan Informasi	0,389

Berdasarkan *output SPSS* di atas diperoleh hasil persamaan regresi berikut :

$$Y = 5,115 + 0,275 (X1) + 0,389 (X2)$$

Model tersebut memberikan arti bahwa :

- 1) Konstanta = 5,115 menunjukkan konstanta itu merupakan nilai variabel Y ketika tidak dipengaruhi oleh Variabel X1 dan X2 adalah 0
- 2) Fasilitas Digital (X1) = 0,275 menyatakan bahwa kenaikan 1 skor untuk fasilitas digital akan diikuti dengan kenaikan kemudahan menggunakan layanan sebesar 0,275 skor
- 3) Kecukupan Informasi X2 = 0,389 menyatakan bahwa apabila terjadi kenaikan 1 skor untuk kecukupan informasi akan diikuti dengan kenaikan kemudahan menggunakan layanan sebesar 0,389

4.8. Uji T

Uji T untuk mengetahui pengaruh variabel fasilitas digital (X1) dan kecukupan informasi (X2) terhadap variabel kemudahan menggunakan layanan (Y).

Tabel 4.8. Hasil Uji T

Variabel	Kriteria Sign	Nilai Sign	T Hitung	Keterangan
Fasilitas Digital	< 0,05	0,000	5,931	Terdapat Pengaruh
Kecukupan Informasi	< 0,05	0,000	9,281	Terdapat Pengaruh

Berdasarkan nilai signifikan yang dihasilkan uji secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan hasil Uji T Variabel Fasilitas Digital nilai signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Menunjukkan bahwa fasilitas digital berpengaruh terhadap kemudahan menggunakan layanan diterima. Nilai T hitung sebesar 5,931 positif menunjukkan bahwa arah pengaruh fasilitas digital terhadap kemudahan menggunakan layanan adalah positif
- 2) Berdasarkan hasil Uji T Variabel Kecukupan Informasi nilai signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. T hitung sebesar 9,281 menunjukkan bahwa arah kecukupan informasi berpengaruh terhadap kemudahan menggunakan layanan adalah positif

4.9. Uji F

Uji simultan atau Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas fasilitas digital dan kecukupan informasi terhadap variabel terikat kemudahan menggunakan layanan secara bersama-sama. Tingkatan yang digunakan sebesar 0,05 atau 5%. Jika nilai signifikan uji $F < 0,05$ artinya nilai variabel independen dan dependen memiliki pengaruh apabila Uji $F > 0,05$ artinya variabel independen dan dependen tidak memiliki pengaruh, (Ghozali, 2016) seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.9. Hasil Uji F

Variabel	F	Kriteria Sig	Sig	Keterangan
X1, X2	247,617	<0,05	0,000	Terdapat pengaruh

Dari Uji F atau *Anova* didapatkan nilai F hitung sebesar 247,617 dengan tingkat nilai signifikan 0,000. Signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa simultan H_3 menyatakan ada pengaruh fasilitas digital dan kecukupan informasi secara bersama-sama terhadap kemudahan menggunakan layanan diterima. F hitung sebesar 247,617 menunjukkan bahwa arah pengaruh fasilitas digital dan kecukupan informasi secara simultan terhadap kemudahan menggunakan layanan adalah positif.

4.10. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya fasilitas digital dan kecukupan informasi terhadap kemudahan menggunakan layanan secara simultan dan dapat diketahui berdasarkan *R Square* pada tabel koefisien determinasi.

Tabel 4.10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of the Estimate
1	0,806	0,650	0,058	4,109

Berdasarkan pada tabel di atas koefisien determinasi diketahui *R square* sebesar 0,650 yang menunjukkan variasi antar variabel fasilitas digital dan kecukupan informasi terhadap kemudahan menggunakan layanan sebesar 65,0%. Sedangkan 35,0% yang dipengaruhi oleh variabel lain tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Pada penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh fasilitas digital dan kecukupan informasi terhadap kemudahan menggunakan layanan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

a. Fasilitas digital secara parsial berpengaruh terhadap kemudahan menggunakan layanan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Hasil pengujian dengan menggunakan regresi linear berganda bahwa variabel fasilitas digital terhadap kemudahan menggunakan layanan mempunyai nilai koefisien 0,275 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan variabel fasilitas digital berpengaruh terhadap kemudahan menggunakan layanan. Menunjukkan bahwa fasilitas digital berpengaruh positif. Artinya, ketika fasilitas digital di Bandar Ahmad Yani memiliki kualitas yang baik maka kemudahan menggunakan layanan di Bandar Udara Ahmad Yani juga akan lebih baik. Dan juga sebaliknya apabila fasilitas digital di Bandar Udara Ahmad Yani tersebut tidak memiliki kualitas yang baik fasilitas digital tersebut tidak bisa digunakan dengan mudah penumpang dan penumpang juga akan kesulitan mencari informasi di fasilitas digital tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Nugroho, dkk (2023) menyimpulkan bahwa fasilitas digital mempermudah pasien pada fasilitas kesehatan publik. Berdasarkan hasil selama melaksanakan *On The Job Training* di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang fasilitas digital sudah cukup lengkap sesuai apa yang penumpang butuhkan seperti *self check in* untuk membantu penumpang *check in* tanpa mengantri di *counter check in*. Fasilitas digital di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani ada *self check in machine, touche me, pcs-kiosk, flight information display system (FIDS)*.

b. Kecukupan informasi secara parsial berpengaruh terhadap kemudahan menggunakan layanan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Hasil pengujian dengan menggunakan regresi linear berganda bahwa variabel kecukupan informasi terhadap kemudahan menggunakan layanan mempunyai nilai koefisien 0,389 dan nilai signifikansi $0,000 > 0,005$. Sehingga dapat disimpulkan variabel kecukupan informasi berpengaruh terhadap kemudahan menggunakan layanan. Menunjukkan bahwa kecukupan informasi berpengaruh positif ketika kecukupan informasi di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang memiliki kecukupan informasi yang baik dan lengkap maka kemudahan menggunakan layanan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang juga akan lebih baik. Dan juga sebaliknya apabila kecukupan informasi di Bandara Ahmad Yani memiliki kualitas informasi yang penumpang peroleh tidak baik maka akan mempersulit penumpang. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Asyifa (2021) bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan kepuasan sistem informasi. Kondisi di bandar udara pada kecukupan informasi tercukupi, dimana fasilitas digital di bandar udara selalu memperbarui informasi ketika ada *delay* atau ketika ada informasi lain terkait penerbangan dan informasi terhadap fasilitas bandar udara juga tersedia, serta kemudahan penumpang untuk mengakses informasi tersebut pada fasilitas digital yang ada di bandar udara seperti *flight display system, touch me, pcs-kiosk*, dan kemudahan untuk *check in* menggunakan *self check in machine*.

c. Ketersediaan fasilitas digital dan kecukupan informasi terhadap kemudahan menggunakan layanan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Dari Uji F menunjukkan $0,000 < 0,05$ membuktikan bahwa secara simultan X_1 dan X_2 berpengaruh terhadap Y . Hal ini semakin dibuktikan dengan hasil uji koefisien determinasi dengan angka Adjusted R Square 0,647 atau 64,7% merupakan angka yang besar untuk pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil penelitian sebelumnya bahwa fasilitas digital sangat perlu ditingkatkan agar dapat memudahkan penumpang ketika akan *check in* dan mencari informasi lainnya, menurut Yuni Arti (2018). Dari pengamatan penulis ketika melaksanakan *On The Job Training (OJT)* bahwa di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sudah memiliki fasilitas digital dan kecukupan informasi untuk memudahkan penumpang di bandara dengan adanya fasilitas digital memudahkan penumpang ketika tidak ada petugas bandara sehingga dapat mengakses fasilitas digital tersebut dan memperoleh kecukupan informasi terkait penerbangan, dengan kecukupan informasi tersebut sehingga bandara memberikan kemudahan layanan kepada penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh fasilitas digital dan kecukupan informasi terhadap kemudahan menggunakan layanan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sebagai berikut:

- a. Berdasarkan dari hasil pengujian bahwa variabel fasilitas digital berpengaruh positif terhadap kemudahan menggunakan layanan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Disimpulkan apabila fasilitas digital baik maka penumpang dengan mudahnya menemukan informasi penerbangan dengan memanfaatkan fasilitas digital tersebut. Fasilitas digital seperti *Flight Display System*, *Touch Me*, *Pcs-kiosk*, dan *Self Check in Machine* memudahkan bagi penumpang untuk menggunakan layanan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
- b. Berdasarkan dari hasil pengujian bahwa variabel kecukupan informasi berpengaruh positif terhadap kemudahan menggunakan layanan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Disimpulkan apabila kecukupan informasi terpenuhi maka dapat memudahkan penumpang untuk menemukan informasi terkait penerbangan dengan mudah tanpa harus menanyakan ke petugas.
- c. Berdasarkan dari hasil pengujian bahwa variabel fasilitas digital dan kecukupan informasi secara simultan berpengaruh terhadap kemudahan menggunakan layanan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
- d. Fasilitas digital yang disediakan disertai dengan kecukupan informasi penerbangan yang memberikan kemudahan bagi penumpang menggunakan fasilitas digital tersebut seperti penumpang tidak perlu mengantri untuk melakukan *check in* dan penumpang tidak perlu mencari petugas terkait informasi penerbangan yang sudah tersedia di fasilitas digital tersebut.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan fasilitas dan kecukupan informasi perlu ditingkatkan kembali dengan demikian pelanggan dapat mudah mendapatkan informasi penerbangan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta membantu menambah pengetahuan bagi pembaca dan peneliti selanjutnya, perlu mengembangkan lebih lanjut model penelitian ini melalui perbaikan pada keterbatasan penelitian, memperbanyak jumlah sampel untuk dianalisis dan meningkatkan penyebaran pada kuesioner.

Daftar Pustaka:

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Asyifa Nisrina, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi*. Skripsi. Universitas Brawijaya. Malang.
- Coronel, C., & Morris, S. (2016). *Database Systems: Design, Implementation, & Management (Vol. 11th)*. Cengage Learning.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- He, W., Zhang, Z. J., & Li, W. (2021). *Information technology solutions, challenges, and suggestions for tackling the COVID-19 pandemic*. *International journal of information management*, 57, 102287.
- Kotler. (2018). *Management Kemudahan Layanan*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta : PT. Indeks.
- Lupiyoadi. (2018). *Manajemen Kualitas Layanan*, Salemba Empat.
- Marcus Heidmann. (2018). *Peran Sistem Kecukupan Informasi Dalam Strategi Manajemen*. 2008. Deutscher Universitats Verlag : Jerman.
- Nugroho, dkk. (2013). *Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Pelayanan Kesehatan Publik Sebuah Tinjauan Analisis Kebijakan*. *Jurnal Birokrasi dan Pemerintah Daerah*.
- Rintho. (2018). *E-Commerce Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Deepublish.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.