

CUSTOMER BEHAVIOR

Tasya Twinca Putri^{1,*}, Siti Bunga Nurjanah², Andika Setiawan³

¹Administrasi Publik, FISIP, UMJ, Jl. KHA. Dahlan Cirebon, Ciputat, Jakarta Selatan, 15419

²Administrasi Publik, FISIP, UMJ, Jl. KHA. Dahlan Cirebon, Ciputat, Jakarta Selatan, 15419

³Teknik Sipil, Teknik, UMJ, Jl. KHA. Dahlan Cirebon, Ciputat, Jakarta Selatan, 15419

tasyatwincaputri@gmail.com

ABSTRAK

Kuliah Kerja Nyata (KKN) telah dilaksanakan di Universitas Muhammadiyah Jakarta selama 4 minggu sejak 25 Juli sampai dengan 23 Agustus 2022. Tempat yang menjadi tujuan Kuliah Kerja Nyata beralamat di Soekarno-Hatta Internasional Airport Building, RT.001/RW.010, 600, Pajang, Benda, Kota Tangerang, Banten 15126. Fax. : (021) 5502141. Berbagai program Kuliah Kerja Nyata telah dilaksanakan. Kegiatan Kuliah Kerja Nyata yang telah dilakukan dimulai dengan observasi tempat, perencanaan program, konsultasi program kepada DPL dan pelaksanaan program yang direncanakan. Hasil yang dicapai dari pelaksanaan program individu tersebut adalah memberikan pengetahuan apakah pelanggan di terminal 3 bandara Soekarno-Hatta membutuhkan cashierless store atau tidak. Tujuan cashierless store adalah untuk menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih sederhana, pembeli masuk ke toko, berbelanja, dan checkout sendiri di pintu keluar tanpa menunggu antrian panjang. Menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner kepada pelanggan. Program Kuliah Kerja Nyata selain sebagai wahana untuk pelatihan dan pembelajaran bagi mahasiswa, juga menjadi usaha Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk turut berkontribusi dalam mentransformasikan nilai-nilai kependidikan kepada PT Angkasa Pura II (Persero) tersebut. Harapannya, bukan hanya transfer of knowledge yang diberikan mahasiswa, tetapi juga transfer of value. Keberadaan mahasiswa Kuliah Kerja Nyata Universitas Muhammadiyah Jakarta 2022 diharapkan dapat membuat perubahan-perubahan sebagai upaya memajukan pendidikan Indonesia.

Kata kunci: KKN, Program, UMJ

ABSTRACT

The Real Work Lecture has been held at the University of Muhammadiyah Jakarta for 4 weeks from July 25 to August 23, 2022. The location for the Real Work Lecture is located at Soekarno-Hatta International Airport Building, RT.001/RW.010, 600, Pajang, Benda, Tangerang City, Banten 15126. Fax. : (021) 5502141. Various Real Work Lecture programs have been implemented. The Real Work Lecture activities that have been carried out began with site observations, program planning, program consultation with DPL and implementation of the planned program. The results achieved from the implementation of the individual program are to provide knowledge whether customers at terminal 3 Soekarno-Hatta airport need a cashierless store or not. The goal of a cashierless store is to create a simpler shopping experience, where shoppers enter the store, shop, and self-checkout at the exit without waiting in long queues. Using quantitative methods by distributing questionnaires to customers. The Real Work Lecture Program, apart from being a vehicle for training and learning for students, is also an effort of the University of Muhammadiyah Jakarta to contribute in transforming educational values to PT Angkasa Pura II (Persero). The hope is that it is not only a transfer of knowledge given by students, but also a transfer of value. The existence of the University of Muhammadiyah Jakarta 2022 Real Work Lecture students is expected to make changes as an effort to advance Indonesian education.

Keywords: KKN, Program, UMJ

1. PENDAHULUAN

Kuliah Kerja Nyata merupakan proses pembelajaran bagi mahasiswa S1 Universitas Muhammadiyah Jakarta yang dikembangkan melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam berbagai segi kehidupan bermasyarakat. Pelaksanaan KKN ditujukan untuk menumbuh kembangkan empati dan kepedulian civitas akademika UMJ terhadap berbagai permasalahan yang riil dihadapi masyarakat.

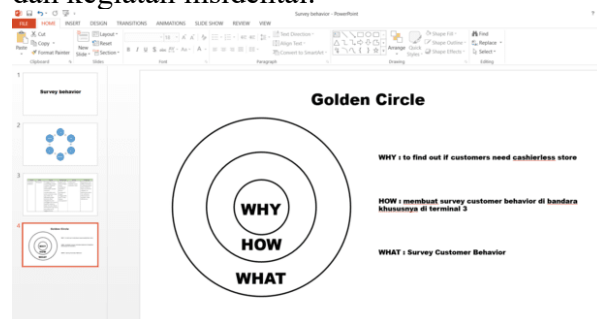
Selain itu, kegiatan KKN diharapkan melahirkan pribadi yang tangguh, unggul, berkepribadian mulia, serta dapat menjadi pribadi yang luar biasa ketika sudah terjun dimasyarakat, berjiwa kepemimpinan. Untuk itu, UMJ telah mengembangkan kegiatan KKN. Dalam hal ini, mahasiswa diperankan sebagai problem solver, motivator, dan fasilitator, dalam proses penyelesaian masalah dan pembangunan/pengembangan masyarakat. Melalui pembaruan konsep tersebut, kehadiran mahasiswa sebagai intelektual muda diharapkan mampu mengembangkan diri sebagai agen atau pemimpin perubahan yang secara cerdas dan tepat menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakatnya.

Penulis telah mengamati tren yang berkembang yang melibatkan teknologi baru dan peningkatan otomatisasi layanan, dengan tujuan untuk meningkatkan kecepatan, konektivitas, dan ketersediaan penggunaan. Meskipun area penerapannya bervariasi, ada kecenderungan untuk mengurangi kebutuhan intervensi dan kontrol manusia dalam melakukan berbagai operasi. Tren terbaru dan paling modern yaitu Cashierless Store atau toko tanpa kasir. Ini adalah topik yang sangat inovatif, dikembangkan baru-baru ini, dan karena alasan ini, ketersediaan literatur tentang topik ini terbatas.

Cashierless Store adalah inovasi yang memungkinkan pembeli untuk membeli barang di toko yang tidak memiliki kasir manusia. Tujuan dari Cashierless Store adalah untuk menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih sederhana, pembeli masuk ke toko, berbelanja, dan checkout

sendiri di pintu keluar tanpa menunggu dalam antrian panjang. Dilaksanakannya survey customer behavior ini untuk mengetahui apakah pelanggan di terminal 3 bandara Soekarno-Hatta membutuhkan cashierless store atau tidak.

KKN yang dilaksanakan harus memenuhi empat prinsip, yaitu dapat dilaksanakan (feasible), dapat diterima (acceptable), berkesinambungan (sustainable) dan partisipatif. Secara garis besar tahap pelaksanaan KKN terbagi atas 3 tahap yakni tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap evaluasi, pelaporan dan tindak lanjut. Observasi dilakukan dengan metode: (1) tanya jawab, (2) dokumentasi, dan (3) melihat ke lapangan secara langsung. Berdasarkan hasil observasi maka ditentukan kegiatan kerja KKN yang akan dilaksanakan meliputi kegiatan rutin, dan kegiatan insidental.



Gambar 1. Pembuatan Konsep Customer Behavior

Gambar 2. Pembuatan Kuisisioner

2. METODE PELAKSANAAN

Dalam melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di PT. Angkasa Pura II. Penulis ditempatkan di Kantor Divisi Airport Learning Center selama 1 (satu) bulan, terhitung dari tanggal 25 Juli sampai tanggal 23 Agustus 2022. Airport Learning Center (ALC) merupakan pusat pelatihan

pendidikan pertama di Indonesia yang memfokuskan pada bidang kebandarudaraan.

Di Airport Learning Center penulis diberi arahan tugas untuk mengisi posisi dibidang administrasi, terkait masalah administrasi diklat atau pelatihan yang telah diadakan oleh Airport Learning Center. Adapun tugas tugas yang dikerjakan oleh penulis selama KKN yaitu:

1. Kegiatan Rutin
 - a. Notulensi Rapat;
 - b. Mengupdate Rencana Kerja Mingguan;
 - c. Mengoperasikan mesin scanner dan mesin pencetak dokumen;
 - d. Pembuatan voucher pembayaran.
2. Kegiatan Insidental
 - a. Rekapitulasi Data;
 - b. Membuat nametag peserta magang di area Bandara Soekarno-Hatta, baik pelajar maupun mahasiswa/i;
 - c. Memonitoring jalannya diklat atau pelatihan;
 - d. Pembuatan Paparan Tinjauan Management.
3. Project Survey Customer Behavior

Peserta dipilih dengan membagikan kuesioner melalui media sosial. Kuesioner dimulai dengan beberapa pertanyaan umum (jenis kelamin; usia; pengetahuan tentang cashierless store). Jika responden menunjukkan bahwa mereka mengetahui tren cashierless, pertanyaan berikut menanyakan bagaimana mereka menyadarinya, yang ada dua kemungkinan jawaban, mereka telah menggunakannya setidaknya sekali, atau mereka mengetahuinya dari mulut ke mulut atau sumber lain (internet, surat kabar, saran, dll). Kemudian responden ditanyai tentang apa yang biasa mereka lakukan di bandara, yang ada empat kemungkinan jawaban, mereka menunggu di ruang tunggu, pergi ke restaurant, pergi ke coffee shop, atau mencari oleh-oleh. Selanjutnya, mereka ditanyai system pembayaran apa yang biasa mereka gunakan untuk memudahkan transaksi dan apakah mereka setuju dengan adanya sistem pembayaran cashierless. Pada akhirnya, terlepas tentang teknologi cashierless, setiap responden ditanyai beberapa pertanyaan tentang Courtesy (keramahtamahan) dan Ambience (bersih, harum, fresh, dll).

Dari hasil kuisisioner tersebut ada 30 responden yang terdiri dari 5 laki-laki dan 25 perempuan. Mayoritas responden berasal dari rentang usia 21-25 tahun yaitu terdiri dari 14

orang atau 46,7%.

3. HASIL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Berikut beberapa kegiatan/pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama menjalankan kuliah kerja nyata, yaitu:

Kegiatan Rutin :

Kegiatan rutin adalah tugas yang harus dikerjakan setiap hari oleh penulis tanpa harus diperintah atau diberi arahan terlebih dahulu oleh mentor ataupun staf lain. Tugas rutin yang dilakukan oleh penulis selama 6 (enam) bulan melaksanakan program magang yaitu:

- 1) Notulensi Rapat;

Notulensi adalah catatan resmi suatu rapat atau sidang berisikan siapa, apa, bagaimana, dan hasil dari suatu hal yang dirapatkan atau disidangkan. Notulensi juga bisa diartikan sebagai hasil suatu pembicaraan rapat yang telah ditulis dengan rapi. Segala aktivitas rapat atau pertemuan apapun di Divisi Airport Learning Center akan dibuat notulannya oleh penulis. Berikut adalah cara penulis dalam membuat notula:

 - a. Penulis menerima link zoom rapat (jika online), kalau offline, penulis memasuki ruang dimana rapat akan dilaksanakan;
 - b. Kemudian penulis mengikuti rapat hingga selesai dan mencatat apa saja yang dibahas dalam rapat tersebut;
 - c. Lalu penulis rapihkan catatan tersebut seperti format yang di minta mentor.
- 2) Mengupdate Rencana Kerja Mingguan;

Rencana kerja adalah dokumen tertulis yang dirancang untuk menyusun proyek-proyek yang ada. Tujuannya adalah untuk membuat referensi visual untuk tujuan, sasaran, tugas dan anggota tim yang bertanggung jawab untuk setiap area. Penulis di bimbing untuk mengupdate segala progress kerja oleh mentor. Berikut adalah cara penulis dalam mengupdate rencana kerja mingguan:

 - a. Penulis dan mentor berdiskusi diruang tengah kantor untuk membahas progress kerja tim HLCR sesuai dengan rapat-rapat atau kegiatan yang penulis ikuti;
 - b. Kemudian penulis mengupdate progress kerja dan rencana kerja HLCR tersebut di excel lalu disesuaikan pada dashboard ALC yang sudah di sediakan untuk dibahas dalam rapat Coffee Morning setiap minggunya.

3) Mengoperasikan mesin scanner dan mesin pencetak dokumen;

A. Mengoperasikan mesin scanner

Penulis diberi tugas rutin untuk mengoperasikan mesin scanner. Biasanya dokumen yang akan di scan oleh penulis berupa Nota Dinas perihal pembayaran, Surat Perintah Tugas, sertifikat pelaksanaan diklat, dan lain - lain.

Jika sudah selesai melakukan proses scan, hasil scan nantinya akan terlihat di webmail mentor penulis, dan hasil scan tersebut berupa dokumen pdf. Berikut tata cara penulis dalam mengoperasikan mesin scanner:

- a. Penulis harus menempelkan id card staf ke tempat sensor untuk login ke mesin scanner tersebut. Penulis tidak memakai id card sendiri, karena yang bisa mengakses semua mesin pengoperasian kantor hanyalah pegawai tetap saja;
- b. Jika sudah berhasil login, penulis memasukkan dokumen ke mesin scanner sampai scanner tersebut memberikan bunyi kecil sebagai tanda bahwa dokumen tersebut berhasil di sensor;
- c. Pastikan dokumen mempunyai ukuran kertas yang sama, dan tidak terlipat, serta tidak ada dokumen yang di stapler;
- d. Selanjutnya penulis mengetik nama dokumen dan perihal dokumen di layar notebook mesin scanner. Jika sudah selesai, penulis lalu menekan tombol scan pada layar notebook, dan dokumen akan terscan sampai selesai.
- e. Jika semua dokumen sudah discan, penulis harus menekan tombol send agar hasil scan tersebut dilihat di webmail milik mentor penulis. Hasil scan yang penulis lakukan berupa dokumen pdf.
- f. Setelah itu penulis menekan tombol log out untuk keluar dari proses pengoperasin mesin scanner.

B. Mengoperasikan mesin pencetak dokumen

Penulis diberi tugas rutin untuk mengoperasikan mesin pencetak dokumen (printing). Dokumen yang dicetak oleh penulis biasanya berupa berkas pembayaran yaitu berupa Nota Dinas pembayaran, hasil PID (Payment Information Display), NKA (Nota Konfirmasi Anggaran), voucher

pembayaran, bukti transfer (biaya transportasi, biaya hotel, biaya permakanan, biaya kesehatan, dan lain-lain), surat perintah, ijin prinsip, dan bukti pembayaran yang disebut PID (Payment Information Display). Berikut tata cara penulis dalam mengoperasikan mesin printer:

- a. Penulis harus menempelkan id card staf ke tempat sensor untuk login ke mesin printer tersebut. Jika sudah berhasil login, penulis memilih dokumen apa saja yang akan dicetak. Dokumen tersebut ada dilayar notebook mesin printer.
- b. Pastikan untuk mengecek ketersediaan kertas didalam mesin printer. Selanjutnya penulis memilih jumlah dokumen yang akan dicetak. Jika sudah, penulis langsung menekan tombol print untuk melakukan proses mencetak dokumen.
- c. Setelah itu penulis menekan tombol log out untuk keluar dari proses pengoperasin mesin pencetak dokumen.

4) Pembuatan voucher pembayaran.

Dalam dunia akuntansi, voucher berarti suatu dokumen yang digunakan sebagai bukti pengesahan untuk pembayaran kas. Penulis diberi tugas rutin untuk pembuatan voucher pembayaran suatu kegiatan atau diklat yang diadakan di kantor. Berikut tata cara penulis dalam membuat voucher:

- a. Penulis menyesuaikan dengan format yang telah disediakan di computer kantor, seperti perihal pembayaran biaya suatu kegiatan tertentu, diselenggarakan oleh siapa, besar nominal, PPh (pajak penghasilan), dan pembilang nominalnya. Data tersebut dilihat dari nota dinas;
- b. Kemudian penulis menyiapkan voucher putih (3 rangkap) lalu dimasukkan ke mesin printer.
- c. Jika sudah jadi penulis berikan ke mentor, lalu mentor memberikan ke SGM untuk ditandatangani.

Kegiatan Insidental :

Kegiatan insidental adalah tugas yang tidak setiap hari dikerjakan secara rutin oleh penulis. Dan hanya dilakukan apabila ada perintah atau instruksi dari pimpinan, mentor, maupun staf lain. Tugas insidental yang dilakukan oleh penulis selama 6 (enam) bulan melaksanakan program magang yaitu:

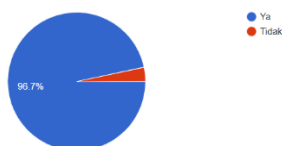
- 1) Rekapitulasi Data;
Selama magang di PT Angkasa Pura II, perusahaan sedang mengadakan program THINK 6.0, penulis diberi tugas untuk merekap semua data innovator yang masuk. Berikut tata cara penulis dalam merekap data yang masuk:
 - a. Penulis mendownload semua proposal inovasi yang masuk melalui aplikasi ASHIK dan link gform yang dibuat untuk para innovator mengupload proposalnya;
 - b. Lalu penulis pisahkan semua kategori-kategori yang masuk, dan mulai merekap proposal tersebut, mulai dari biodata innovator sampai resume inovasinya;
 - c. Kemudian penulis terus mengupdate rekapitulasi tersebut, dikarenakan program ini berproses, contohnya diadakan pelatihan terlebih dahulu kemudian para innovator melakukan revisi pada proposalnya dan melakukan resubmit untuk dilakukannya pitching dan dinilai oleh juri hingga pemilihan top 16 semifinalis;
 - d. Lalu penulis membuat link google doc dan menyesuaikan seperti yang telah penulis buat di excel agar semua anggota tim dapat melihat update-annya
- 2) Membuat nametag peserta magang di area Bandara Soekarno-Hatta, baik pelajar maupun mahasiswa/i;
Dalam melaksanakan program magang penulis tidak hanya diberikan tugas oleh mentor penulis saja, tetapi staf lain terkadang juga memberikan tugas kepada penulis untuk membantu staf lain dalam menyelesaikan tugasnya. Salah satunya yaitu membuat nametag peserta magang di area Bandara Soekarno-Hatta, baik pelajar maupun mahasiswa/i. Berikut tata cara penulis dalam membuat nametag:
 - a. Penulis diberikan dokumen berupa nama kegiatan, tanggal pelaksanaan, dan nama para peserta yang ingin melaksanakan program magang di area Bandara Soekarno - Hatta. Dokumen tersebut dikirim oleh staf melalui email ataupun via whatsapp;
 - b. Selanjutnya penulis mengedit dokumen tersebut dengan mengubah nama kegiatan, tanggal pelaksanaan, dan nama para peserta magang melalui Microsoft Excel;
 - c. Setelah itu, praktikan mencetak nametag tersebut melalui mesin printer. Jika sudah tercetak, praktikan memberikan hasil nametag tersebut ke staf lain.
- 3) Memonitoring jalannya diklat atau pelatihan;
Dalam beberapa kesempatan penulis diberikan tugas untuk memonitoring jalannya diklat atau pelatihan di Divisi Airport Learning Center. Biasanya penulis diberikan tugas tersebut jika staf yang biasa memonitor jalannya diklat sedang tidak ada di kantor ataupun sedang sibuk untuk urusan pekerjaan lain. Berikut tata cara penulis dalam memonitoring jalannya diklat :
 - a. Penulis diberi perintah secara lisan ataupun via whatsapp oleh staf tersebut. Biasanya sehari sebelum kegiatan diklat berlangsung. Staf tersebut menjelaskan diklat atau pelatihan apa yang akan berlangsung di hari tersebut, menggunakan ruang kelas apa, jumlah peserta, perihal permakanan, daftar absensi, kapan mulai dan selesainya kegiatan diklat tersebut;
 - b. Selanjutnya di hari pelaksanaan diklat. Penulis menyiapkan ruang kelas yang akan dipakai oleh peserta diklat, mengecek ketersediaan kursi dan meja, peralatan untuk instruktur maupun peserta (flipchart, spidol, penghapus, laptop, mikrofon, sound, layar, dan lain-lain), menyiapkan daftar absensi, dan mengecek ketersediaan permakanan;
 - c. Apabila kegiatan diklat sudah selesai, penulis akan mengecek ke ruang kelas tersebut apakah semua peserta maupun instruktur sudah keluar semua dari ruangan, dan tidak lupa untuk mengecek daftar absensi. Selanjutnya penulis akan memberikan tugas kepada petugas kebersihan untuk membersihkan ruangan tersebut dan menata kembali supaya bersih dan rapi.
- 4) Pembuatan Paparan Tinjauan Management
Rapat Tinjauan Management dilakukan setiap bulan dengan tim yang berbeda. Pada saat bulan Juli, tim yang memaparkan Tinjauan Management adalah tim HLCR, yaitu tim dimana penulis berada. Penulis ditugaskan untuk membuat paparan yang akan ditampilkan saat rapat. Berikut tata cara

penulis dalam membuat paparan Tinjauan Management :

- Penulis menggunakan Prezi online untuk membuat paparan Tinjauan Management;
- Mentor menyiapkan bahan apa saja yang harus di paparkan di power point terlebih dahulu;
- Lalu penulis pindahkan semua ke Prezi sesuai format yang diberikan mentor.

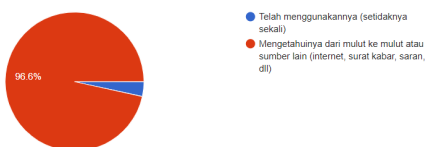
Hasil Survey Customer Behavior :

Apakah Anda mengetahui tentang cashierless store sebelumnya? [Copy](#)
 30 responses



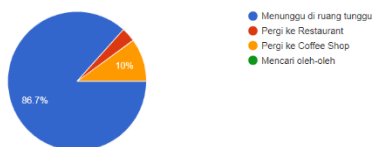
Diawali dengan pertanyaan apakah Anda mengetahui tentang cashierless store sebelumnya, 30 responden menjawab. Pengukuran ini ada 29 responden atau 96,7 % menjawab Ya. Pengukuran ini menggunakan diagram dengan 2 indikator: ya dan tidak. Keterangan Ya itu mengindikasikan bahwa 29 responden atau 96,7 % menyatakan mereka mengetahui tentang cashierless store sebelumnya.

Bagaimana Anda menyadarinya? [Copy](#)
 29 responses



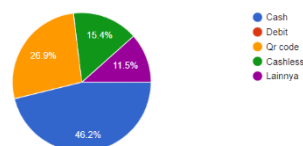
Selanjutnya pertanyaan bagaimana anda menyadarinya, 29 responden menjawab. Pengukuran ini ada 28 responden atau 96,6 % menjawab mengetahuinya dari mulut ke mulut atau sumber lain (internet, surat kabar, saran, dll). Pengukuran ini menggunakan diagram dengan 2 indikator: Telah menggunakannya (setidaknya sekali) dan mengetahuinya dari mulut ke mulut atau sumber lain (internet, surat kabar, saran, dll). Keterangan mengetahuinya dari mulut ke mulut atau sumber lain (internet, surat kabar, saran, dll) itu mengindikasikan bahwa 28 responden atau 96,6 % menyatakan mereka menyadarinya.

Apa yang biasa anda lakukan ketika tiba di bandara? [Copy](#)
 30 responses



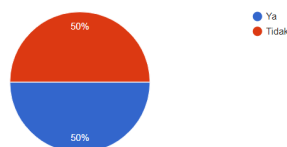
Selanjutnya, pertanyaan apa yang biasa anda lakukan ketika tiba di bandara, 30 responden menjawab. Pengukuran ini ada 26 responden atau 86,7 % menjawab menunggu di ruang tunggu. Pengukuran ini menggunakan diagram dengan 4 indikator: menunggu di ruang tunggu, Pergi ke Restaurant, Pergi ke Coffee Shop, dan Mencari oleh-oleh. Keterangan menunggu di ruang tunggu itu mengindikasikan bahwa 26 responden atau 86,7 % menyatakan yang biasa dilakukan ketika tiba di bandara adalah menunggu di ruang tunggu.

Sebagai pelanggan sistem pembayaran apa yang biasa anda gunakan untuk memudahkan transaksi? [Copy](#)
 26 responses



Diawali dengan pertanyaan sebagai pelanggan sistem pembayaran apa yang biasa anda gunakan untuk memudahkan transaksi, 26 responden menjawab. Pengukuran ini ada 12 responden atau 46,2 % menjawab cash. Pengukuran ini menggunakan diagram dengan 5 indikator: cash, debit, qr code, cashless, dan lainnya. Keterangan cash itu mengindikasikan bahwa 12 responden atau 46,2 % menyatakan sistem pembayaran yang biasa digunakan untuk memudahkan transaksi adalah cash.

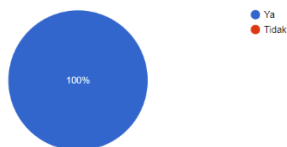
Apakah anda setuju dengan sistem pembayaran cashierless (sistem pembayaran dengan menggunakan mesin, tanpa adanya seorang kasir)? [Copy](#)
 26 responses



Selanjutnya, pertanyaan Apakah anda setuju dengan sistem pembayaran cashierless (sistem pembayaran dengan menggunakan mesin, tanpa adanya seorang kasir), 26 responden menjawab. Pengukuran ini ada 13 responden atau 50 % menjawab ya. Pengukuran ini menggunakan diagram dengan 2 indikator: ya dan tidak. Keterangan Ya itu mengindikasikan bahwa 13 responden atau 50 % menyatakan setuju dengan sistem pembayaran cashierless (sistem pembayaran dengan menggunakan mesin, tanpa adanya seorang kasir).

Apakah kondisi di sekitar ruang tunggu bersih dan rapi?
26 responses

Copy

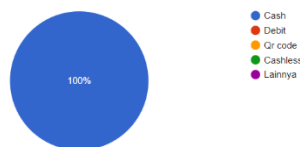


Selanjutnya, pertanyaan Apakah kondisi di sekitar ruang tunggu bersih dan rapi, 26 responden menjawab. Pengukuran ini ada 26 responden atau 100 % menjawab ya. Pengukuran ini menggunakan diagram dengan 2 indikator: ya dan tidak. Keterangan Ya itu mengindikasikan bahwa 26 responden atau 100 % menyatakan kondisi di sekitar ruang tunggu bersih dan rapi.

Sebagai pelanggan sistem pembayaran apa yang biasa anda gunakan untuk memudahkan transaksi?
1 response

Copy

1 response

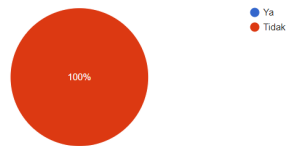


Diawali dengan pertanyaan sebagai pelanggan sistem pembayaran apa yang biasa anda gunakan untuk memudahkan transaksi, 1 responden menjawab. Pengukuran ini ada 1 responden atau 100 % menjawab cash. Pengukuran ini menggunakan diagram dengan 5 indikator: cash, debit, qr code, cashless, dan lainnya. Keterangan cash itu mengindikasikan bahwa 1 responden atau 100 % menyatakan sistem pembayaran yang biasa digunakan untuk memudahkan transaksi adalah cash.

Apakah anda setuju dengan sistem pembayaran cashierless (sistem pembayaran dengan menggunakan mesin, tanpa adanya seorang kasir)?
1 response

Copy

1 response



Selanjutnya, pertanyaan Apakah anda setuju dengan sistem pembayaran cashierless (sistem pembayaran dengan menggunakan mesin, tanpa adanya seorang kasir), 1 responden menjawab. Pengukuran ini ada 1 responden atau 100 % menjawab tidak. Pengukuran ini menggunakan diagram dengan 2 indikator: ya dan tidak. Keterangan tidak itu mengindikasikan bahwa 1 responden atau 100 % menyatakan tidak setuju dengan sistem pembayaran cashierless (sistem pembayaran dengan menggunakan mesin, tanpa adanya seorang kasir).

Apakah kondisi di sekitar restaurant bersih dan rapi?
1 response

Copy

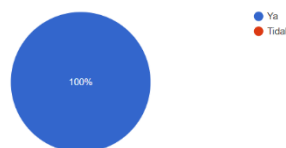


Selanjutnya, pertanyaan Apakah kondisi di sekitar restaurant bersih dan rapi, 1 responden menjawab. Pengukuran ini ada 1 responden atau 100 % menjawab ya. Pengukuran ini menggunakan diagram dengan 2 indikator: ya dan tidak. Keterangan Ya itu mengindikasikan bahwa 1 responden atau 100 % menyatakan kondisi di sekitar restaurant bersih dan rapi.

Apakah pelayanan di restaurant ramah?
1 response

Copy

1 response

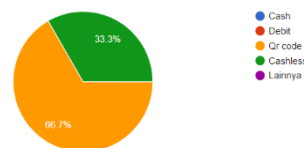


Selanjutnya, pertanyaan Apakah pelayanan di restaurant ramah, 1 responden menjawab. Pengukuran ini ada 1 responden atau 100 % menjawab ya. Pengukuran ini menggunakan diagram dengan 2 indikator: ya dan tidak. Keterangan Ya itu mengindikasikan bahwa 1 responden atau 100 % menyatakan pelayanan di restaurant ramah.

Sebagai pelanggan sistem pembayaran apa yang biasa anda gunakan untuk memudahkan transaksi?
3 responses

Copy

3 responses

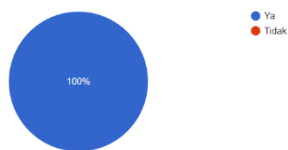


Diawali dengan pertanyaan sebagai pelanggan sistem pembayaran apa yang biasa anda gunakan untuk memudahkan transaksi, 3 responden menjawab. Pengukuran ini ada 2 responden atau 66,7 % menjawab qr code. Pengukuran ini menggunakan diagram dengan 5 indikator: cash, debit, qr code, cashless, dan lainnya. Keterangan qr code itu mengindikasikan bahwa 2 responden atau 66,7 % menyatakan sistem pembayaran yang biasa digunakan untuk memudahkan transaksi adalah qr code.

Apakah anda setuju dengan sistem pembayaran cashierless (sistem pembayaran dengan menggunakan mesin, tanpa adanya seorang kasir)?

Copy

3 responses



Selanjutnya, pertanyaan Apakah anda setuju dengan sistem pembayaran cashierless (sistem pembayaran dengan menggunakan mesin, tanpa adanya seorang kasir), 3 responden menjawab. Pengukuran ini ada 3 responden atau 100 % menjawab ya. Pengukuran ini menggunakan diagram dengan 2 indikator: ya dan tidak. Keterangan ya itu mengindikasikan bahwa 3 responden atau 100 % menyatakan setuju dengan sistem pembayaran cashierless (sistem pembayaran dengan menggunakan mesin, tanpa adanya seorang kasir).

Apakah kondisi di sekitar coffee shop bersih dan rapi?

Copy

3 responses



Selanjutnya, pertanyaan Apakah kondisi di sekitar coffee shop bersih dan rapi, 3 responden menjawab. Pengukuran ini ada 3 responden atau 100 % menjawab ya. Pengukuran ini menggunakan diagram dengan 2 indikator: ya dan tidak. Keterangan Ya itu mengindikasikan bahwa 3 responden atau 100 % menyatakan kondisi di sekitar coffee shop bersih dan rapi.

Apakah pelayanan di coffee shop ramah?

Copy

3 responses



Selanjutnya, pertanyaan Apakah pelayanan di coffee shop ramah, 3 responden menjawab. Pengukuran ini ada 3 responden atau 100 % menjawab ya. Pengukuran ini menggunakan diagram dengan 2 indikator: ya dan tidak. Keterangan Ya itu mengindikasikan bahwa 3 responden atau 100 % menyatakan pelayanan di coffee shop ramah.

Adapun manfaat dari kegiatan KKN di Airport Learning Center adalah:

1. Dapat mengetahui secara lebih jelas dan detail terkait ilmu yang diperoleh semasa

perkuliahan dengan implementasinya di dunia kerja.

2. Memperdalam dan meningkatkan ketrampilan dan kreativitas diri dalam lingkungan yang sesuai dengan disiplin ilmu yang dimilikinya.
3. Dapat menyiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dalam lingkungan kerjanya di masa mendatang.

Dari kegiatan yang telah dilakukan penulis selama melakukan KKN, dapat disimpulkan bahwa Hasil dari project survey customer behavior menunjukkan bahwa mereka setuju dengan diadakannya cashierless store di terminal 3 bandara Soekarno-Hatta.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada LPPM UMJ atas fasilitasnya serta Mitra PT Angkasa Pura II (Persero) yang membantu menjadi tempat dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata Tahun 2022.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkasa Pura II. Retrieved 15 August, 2022. from website: <https://www.angkasapura2.co.id/id>
- Sitoresmi, A F. 2021. Notulensi Adalah Catatan Hasil Rapat, Pahami Tujuan dan Susunan Penulisannya. <https://hot.liputan6.com/read/4664825/notulensi-adalah-catatan-hasil-rapat-pahami-tujuan-dan-susunan-penulisannya>. Pukul 21.58 WIB.
- Angkasa Pura II. https://id.wikipedia.org/wiki/Angkasa_Pura_II
- Lestari, M. & Saputra, M, H, K. (2022). Sistem Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Dengan Implementasi Crm (Customer Relationship Manajemen) Kantor Pos Kotabumi Menggunakan Metode Ucd (User-Centered Design). *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 6 (1). Retrieved from <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/jati/article/view/4565>
- Gusti, P, N. & Iriani, S, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 13(2). Retrieved from

<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/49142>