JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i3
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 06 Januari 2026 | **Revised:** 20 Januari 2026 | **Accepted:** 19 Februari 2026

Penerapan *Technology Acceptance* Model terhadap Efektifitas Penggunaan Autogate Imigrasi (Studi pada Penumpang Maskapai di Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta)

Ulud Nopriyadi[1], Cecep Pahrudin[2], Mustikasari Mustikasari[3], Edi Abdurachman[4], Lira Agusinta[5], Jermanto Setia Kurniawan[6], Sandriana Marina[7]
[1]Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, uludcool@gmail.com
[2]Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, c.pahrudin@yahoo.co.id
[3]Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, mustika0017@gmail.com
[4]Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, edia@itltrisakti.ac.id
[5]Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, liragustina@gmail.com
[6]Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, jermanto.kurniawan@gmail.com
[7]Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, sandrianamarina09@gmail.com

Corresponding Author: uludcool@gmail.com[1]

Abstract: *This study aims to analyze the application of the Technology Acceptance Model (TAM) on the effectiveness of immigration autogate use by passengers at Terminal 3 of Soekarno-Hatta International Airport. Using a quantitative descriptive approach with 209 respondents, data analysis was conducted through the Structural Equation Modeling (SEM) method using SmartPLS 3.2.9 software. The results show that perceived usefulness and behavioral intention to use have a significant positive effect on actual using toward. In addition, service quality, perceived usefulness, and perceived ease of use have a significant effect on behavioral intention to use. The behavioral intention to use variable is also proven to mediate the influence of these three variables on actual using toward. However, service quality and perceived ease of use do not have a significant direct effect on actual using toward. This study provides an empirical contribution to the understanding of autogate technology acceptance and offers practical implications for airport managers to improve services and optimize the adoption of immigration technology.*

Keywords: *Service Quality, Perceived Usefulness, Perceived Easy to Use, Behavioral Intention to Use, Actually Using Toward, Soekarno-Hatta International Airport*

Abstrak: Studi ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Model Penerimaan Teknologi (TAM) terhadap efektivitas penggunaan autogate imigrasi oleh penumpang di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan 209 responden, analisis data dilakukan melalui metode Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.2.9. Hasil menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan niat perilaku untuk menggunakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan aktual. Selain itu, kualitas layanan, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan

penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan. Variabel niat perilaku untuk menggunakan juga terbukti memediasi pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap penggunaan aktual. Namun, kualitas layanan dan persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap penggunaan aktual. Studi ini memberikan kontribusi empiris terhadap pemahaman penerimaan teknologi autogate dan menawarkan implikasi praktis bagi pengelola bandara untuk meningkatkan layanan dan mengoptimalkan adopsi teknologi imigrasi.

Kata Kunci: *Service Quality, Perceived Usefulness, Perceived Easy to Use, Behavioral Intention to Use, Actually Using Toward, Soekarno-Hatta International Airport*

PENDAHULUAN

Perpindahan lalu lintas serta pergerakan seseorang dari suatu wilayah adalah satu keadaan yang tidak mampu dibendung oleh negara-negara manapun. Berbagai faktor mulai dari ekonomi, budaya, hingga sosial menjadi pendorong terjadinya lalu lintas, yang kemudian hal ini disebut dengan istilah keimigrasian. Sejalan dengan yang tertera pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 pasal 1 angka 1 tentang keimigrasian, menyatakan bahwa keimigrasian adalah berkaitan dengan lalu lintas masuk ataupun keluar seseorang dari wilayah Indonesia

berikut pengawasannya dengan tujuan menjaga tegaknya kedaulatan Negara. Mengacu kepada UU tentang keimigrasian tersebut, pelayanan serta pengawasan dalam bidang keimigrasian dilakukan melalui asas-asas yang bersifat selektif (Wilonotomo & Fatcahya, 2018). Kewajiban pemeriksaan atas dokumen perjalanan dan/atau identitas diri secara sah terhadap setiap orang yang hendak masuk atau keluar dari Wilayah Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 serta hanya dapat dilakukan oleh Pejabat Imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi.

Sebelum orang asing masuk kedalam wilayah NKRI ataupun ketika berada di Indonesia, maka sangat penting untuk dilakukan pemeriksaan dokumen perjalanan sebagai suatu prosedur dalam bentuk pengawasan (Hendrawan et al., 2022). Tujuan dari perlintasan keimigrasian adalah untuk memastikan kepatuhan terhadap hukum imigrasi, memberikan izin masuk yang sah, dan menjaga keamanan negara.

Setiap orang asing yang ingin memasuki wilayah Indonesia wajib memenuhi sejumlah ketentuan sebagai bagian dari prinsip dasar dalam proses pemeriksaan keimigrasian terhadap warga negara asing (H. Lesmana & J. Baringbing, 2020). Persyaratan tersebut mencakup kepemilikan visa yang sah dan masih berlaku, kecuali bagi mereka yang dikecualikan dari kewajiban visa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, mereka juga harus memiliki dokumen perjalanan yang sah dan berlaku dengan masa berlaku minimal enam bulan. Di samping itu, orang asing tersebut tidak boleh tercantum dalam daftar penangkalan yang ditetapkan oleh pihak berwenang.

Prosedur pemeriksaan keimigrasian terhadap orang asing yang akan masuk ke wilayah Indonesia dilakukan melalui beberapa tahapan, tergantung pada jenis dokumen keimigrasian yang dimiliki (H. Lesmana & J. Baringbing, 2020). Untuk orang asing secara umum, pemeriksaan meliputi verifikasi dokumen perjalanan, wawancara, pengecekan visa, pemindaian dokumen, pengambilan data biometrik, serta pengecekan terhadap daftar penangkalan. Bagi pemegang Visa Kunjungan (BVK), tahapan pemeriksaan mencakup pemeriksaan dokumen perjalanan, wawancara, pemindaian dokumen, pengambilan data biometrik, dan pengecekan dalam daftar penangkalan. Sementara itu, bagi pemegang Izin Tinggal Terbatas (ITAS) atau Izin Tinggal Tetap (ITAP), tahapan pemeriksaan meliputi wawancara, pemindaian dokumen perjalanan, pengecekan dalam daftar penangkalan, verifikasi izin tinggal yang dimiliki, serta pemeriksaan izin masuk kembali ke wilayah Indonesia

Sedangkan tahapan pemeriksaan Keimigrasian kepada Orang Asing yang ingin keluar wilayah Indonesia juga wajib dilaksanakan pemeriksaan keimigrasian yang dapat dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu: Pemeriksaan Dokumen Perjalanan; Pelaksanaan wawancara; Memeriksa izin keluar maupun Izin Masuk Kembali; Memindai Dokumen Perjalanan; Mengambil Data Biometrik; serta memeriksa data daftar Penangkalan.

Selain orang asing, Warga Negara Indonesia (WNI) yang akan masuk atau keluar wilayah Indonesia juga wajib memenuhi sejumlah persyaratan keimigrasian. Pertama, WNI harus memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku. Kedua, yang bersangkutan tidak boleh tercantum dalam daftar pencegahan yang berlaku di 34 tempat pemeriksaan keimigrasian. Ketiga, WNI tersebut harus terdaftar sebagai penumpang atau awak alat angkut, kecuali dalam kasus kendaraan pribadi dan kendaraan pengangkut barang yang melintasi wilayah perbatasan melalui Pos Lintas Batas, yang memiliki ketentuan tersendiri.

Salah satu TPI tersebut adalah di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Bandara ini mengalami lalu lintas penumpang yang tinggi setiap harinya (Bertananda & Darma Setiawan, 2018). Pada tahun 2023, *Airport Council International* (ACI) resmi menyampaikan daftar bandara tersibuk di dunia sepanjang tahun 2022 dari total 2.600 bandara, posisi pertama di ASEAN serta peringkat ke-3 di kawasan Asia Pasifik diraih oleh Bandara Internasional Soekarno-Hatta yang dikelola oleh PT Angkasa Pura Indonesia.

Pintu perlintasan elektronik yang digunakan oleh WNI ataupun Orang Asing tertentu sebagai tempat pemeriksaan keluar serta masuk wilayah Indonesia disebut dengan fasilitas *autogate* (H. Lesmana & J. Baringbing, 2020). Sistem *Border Control Management* adalah salah satu bentuk implementasi dari Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian pada tempat pemeriksaan Imigrasi. Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi No IMI.459.GR.01.02 Tahun 2011 yang membahas mengenai Standar Operasional Prosedur *Border Control Management*, menjelaskan bahwa sistem tersebut adalah sistem Manajemen wilayah perbatasan yang menggunakan teknologi informasi serta komunikasi dengan bertujuan agar mampu menangani seluruh kegiatan perlintasan orang pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi.

Tujuan dari fasilitas *autogate* adalah mempercepat serta mempermudah proses pemeriksaan imigrasi dengan penggunaan perangkat biometrik seperti pemindai paspor elektronik, sidik jari, dan pengenal wajah. Dengan prosedur mandiri yang efisien, *autogate* tidak hanya mengurangi antrean dan beban kerja petugas, tetapi juga meningkatkan keamanan perlintasan orang. Selain itu, penerapan *autogate* mencerminkan langkah nyata dalam digitalisasi pelayanan publik di sektor keimigrasian (Direktorat Jenderal Imigrasi, 2023).

Dalam penerapannya, fasilitas *autogate* sering mendapat keluhan dari pengguna terkait sensitivitas yang kurang memadai. Seringkali, mesin tidak terbuka secara otomatis meskipun penumpang telah menunggu selama lebih dari tiga menit di dalam alat tersebut, sehingga penumpang harus kembali mengantri untuk proses imigrasi manual di konter petugas. Rendahnya sensitivitas ini menunjukkan bahwa mesin kurang efektif dalam membaca dan memproses data yang diteruskan ke basis data. Setelah pemindaian paspor, proses identifikasi biometrik seperti sidik jari dan wajah membutuhkan waktu lebih lama, terutama karena kesulitan mesin dalam mengenali sidik jari yang kurang jelas yang umumnya dialami oleh penumpang lansia. Selain itu, pemindaian wajah juga kurang *responsive* sehingga menyebabkan waktu tunggu bertambah (Fatharani et al., 2021).

Dalam rangka menganalisis efektifitas penggunaan fasilitas *autogate* imigrasi, maka penelitian ini menggunakan pendekatan *technology acceptance model* (TAM). Menurut Davis (1989) *technology acceptance model* adalah sebuah teori yang menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menerima dan memakai teknologi baru. Model ini fokus pada dua aspek utama, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kegunaan mengacu pada keyakinan bahwa teknologi dapat meningkatkan efektivitas kerja, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan seberapa mudah teknologi tersebut digunakan tanpa kesulitan. Kedua faktor ini mempengaruhi sikap pengguna terhadap

teknologi, yang kemudian menentukan niat serta perilaku dalam menggunakan teknologi tersebut.

Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis *service quality* melalui *techology acceptance model*, dimana *service quality* merupakan perbandingan antara ekspektasi pelanggan sebelum menerima layanan dengan persepsi setelah merasakan layanan tersebut. Dengan demikian, kualitas layanan menggambarkan sejauh mana pengalaman pelanggan memenuhi atau bahkan melampaui harapan awal. Selain itu, kualitas layanan juga merupakan penilaian subjektif dari pelanggan terhadap nilai atau manfaat yang diperoleh dari produk atau layanan yang disediakan. Secara lebih luas, kualitas layanan mencakup evaluasi keseluruhan mengenai seberapa efektif dan efisien sebuah perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Saut & Song, 2022).

METODE

Penelitian ini memanfaatkan metode pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian kausal. Pendekatan kuantitatif dipilih karena studi ini meneliti keterkaitan antarvariabel menggunakan data angka yang kemudian dianalisis melalui prosedur statistik guna menguji hipotesis secara faktual. Jenis penelitian kausal diterapkan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Penelitian akan dilaksanakan di kawasan komersil Bandara Internasional Soekarno-Hatta tepatnya pada penumpang maskapai internasional yang berada di area tersebut. Penelitian ini menggunakan populasi jumlah penumpang internasional Bandara Soekarno-Hatta pada tahun 2024 sebesar 16.553.955 orang. Dalam penelitian ini, sampel diambil dengan metode *non-probability sampling*, yaitu menggunakan teknik *convenience sampling*, menurut Hair (2020) ukuran minimum sampel yang diambil adalah 100-200 sampel. Namun telah terpilih jumlah sampel sebanyak 160 responden dalam penelitian ini yang berasal dari perhitungan semua variabel dikalikan delapan.

Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan langsung dari hasil jawaban responden melalui kuesioner yang dibagikan. Selain itu, data sekunder yang dipakai sebagai referensi berasal dari berbagai literatur seperti artikel, jurnal, web perusahaan serta buku yang relevan dengan penelitian sehingga dapat dipelajari, dipahami serta ditarik kesimpulannya.

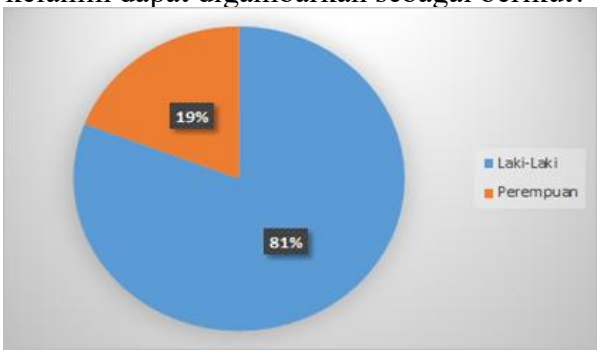
Variabel penelitian terdiri dari variabel independen (X), dependen (Y), dan intervening (Z). Variabel independen (X) memengaruhi variabel dependen dan meliputi *Service Quality* (X1), *Perceived Usefulness* (X2). Variabel dependen (Y) adalah *Actually Using Toward*, yang dipengaruhi oleh variabel independen. Sedangkan variabel intervening (Z) menghubungkan variabel independen dan dependen, yaitu perilaku penggunaan sistem (*Behavioral Intention of Use*).

Penelitian ini memanfaatkan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varians dengan metode *Partial Least Squares* (PLS) untuk menganalisis data dan menilai aspek layanan yang perlu ditingkatkan. SEM digunakan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel, analisis faktor konfirmatori, faktor orde kedua, serta model regresi, sedangkan PLS memudahkan analisis data non-normal, sampel kecil, dan model kompleks dengan hasil yang cepat serta mudah diinterpretasikan. Model struktural (*inner model*) mengevaluasi hubungan antar variabel laten melalui R-Square dan koefisien jalur, termasuk pengaruh variabel moderator, sementara model pengukuran (*outer model*) menilai validitas dan reliabilitas indikator melalui *loading factor, composite reliability, AVE*, dan validitas diskriminan. Analisis juga dilengkapi resampling *bootstrapping* untuk memperkirakan distribusi statistik dari data asli tanpa bergantung pada asumsi distribusi tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

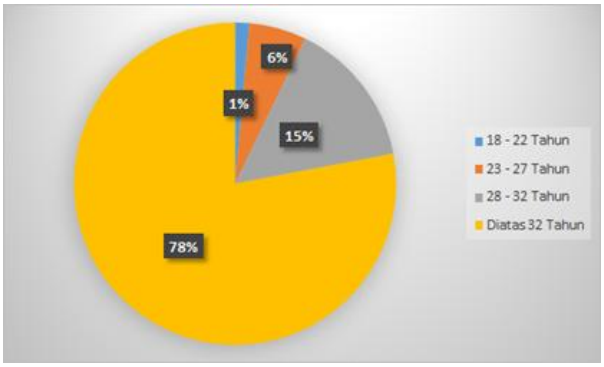
Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan pada penumpang maskapai pada Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Responden yang didasarkan atas jenis kelamin dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Hasil kuesioner responden, 2025

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

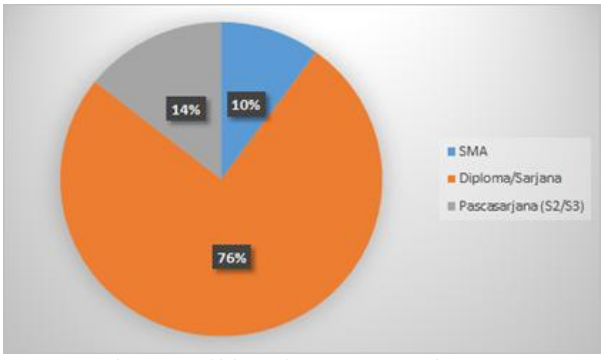
Berdasarkan informasi yang tertera pada gambar 1, dapat dijelaskan bahwa dari total responden sebesar 209 yang merupakan penumpang maskapai di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta, mayoritas sebesar 169 atau 81% responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sebesar 40 atau 19% responden berjenis kelamin perempuan. Karakteristik responden yang didasarkan atas usia dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Hasil kuesioner responden, 2025

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

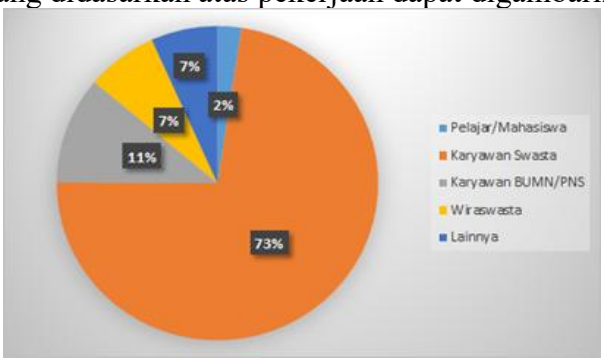
Berdasarkan informasi yang tertera pada gambar 2, dapat dijelaskan bahwa dari total responden sebesar 209 yang merupakan penumpang maskapai di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta, rentang usia responden dengan urutan tertinggi yaitu sebesar 163 atau 78% responden berusia diatas 32 tahun, sebesar 31 atau 15% responden berusia 28-32 tahun, sebesar 12 atau 6% responden berusia 23 – 27 tahun, serta rentang usia terendah sebesar 3 atau 1% responden berusia 18-22 tahun. Karakteristik responden yang didasarkan atas pendidikan dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Hasil kuesioner responden, 2025

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan informasi yang tertera pada gambar 3, dapat dijelaskan bahwa dari total responden sebesar 209 yang merupakan penumpang maskapai di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta, rentang pendidikan responden dengan urutan tertinggi yaitu sebesar 158 atau 76% responden memiliki jenjang pendidikan Diploma/Sarjana, sebesar 30 atau 14% responden memiliki jenjang pendidikan Pascasarjana (S2/S3), serta rentang pendidikan terendah sebesar 21 atau 10% responden memiliki jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Karakteristik responden yang didasarkan atas pekerjaan dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Hasil kuesioner responden, 2025

Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan informasi yang tertera pada gambar 4, dapat dijelaskan bahwa dari total responden sebesar 209 yang merupakan penumpang maskapai di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta, memiliki jenis pekerjaan dengan urutan tertinggi yaitu karyawan swasta sebesar 152 atau 73% responden, selanjutnya karyawan BUMN/PNS sebesar 23 atau 11% responden, Wiraswasta sebesar 15 atau 7% responden, lainnya (*aviation security,* ibu rumah tangga, dan pensiunan) sebesar 14 atau 7% responden, serta jenis pekerjaan dengan urutan terendah adalah pelajar/mahasiswa sebesar 5 atau 2% responden.

Hasil Analisis Deskriptif

Variabel *service quality* (X1) yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada item pernyataan X1.1 yaitu mengenai penumpang dapat dengan mudah menemukan fasilitas *Autogate* di Bandara. Nilai minimum untuk variabel *service quality* yang diperoleh dari kelima item pernyataan sebesar 1, sedangkan nilai maksimum sebesar 5. Nilai standar deviasi yang diperoleh dari masing-masing instrumen pernyataan pada variabel *service quality* berada di atas 0, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki variasi data yang baik.

Variabel *perceived usefulness* (X2) yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada item pernyataan X2.2 yaitu penggunaan fasilitas *autogate* mempersingkat proses pemeriksaan imigrasi. Nilai minimum untuk variabel *perceived usefulness* yang diperoleh dari kelima item pernyataan sebesar 1, sedangkan nilai maksimum sebesar 5. Nilai standar deviasi yang diperoleh dari masing-masing instrumen pernyataan pada variabel *perceived usefulness* berada di atas 0, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki variasi data yang baik.

Variabel *perceived easy to use* (X3) yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada item pernyataan X3.1 yaitu mengenai penggunaan fasilitas *autogate* yang tidak memerlukan banyak usaha. Nilai minimum untuk variabel *perceived easy to use* yang diperoleh dari ketiga item pernyataan sebesar 1, sedangkan nilai maksimum sebesar 5. Nilai standar deviasi yang diperoleh dari masing-masing instrumen pernyataan pada variabel *perceived easy to use* berada di atas 0, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki variasi data yang baik.

Variabel *behavioral intention to use* (Z) yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada item pernyataan Z.3 yaitu mengenai penumpang akan menggunakan fasilitas autogate daripada konter manual untuk menyelesaikan proses pemeriksaan imigrasi. Nilai minimum untuk

variabel *behavioral intention to use* yang diperoleh dari ketiga item pernyataan sebesar 1, sedangkan nilai maksimum sebesar 5. Nilai standar deviasi yang diperoleh dari masing-masing instrumen pernyataan pada variabel *behavioral intention to use* berada di atas 0, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki variasi data yang baik.

Variabel *actually using toward* (Y) yang memiliki nilai mean tertinggi terdapat pada item pernyataan Y.4 yaitu mengenai fasilitas *autogate* yang dapat meningkatkan efektivitas keseluruhan dari prosedur imigrasi di Bandara. Nilai minimum untuk variabel kepuasan penumpang yang diperoleh dari keempat item pernyataan sebesar 1, sedangkan nilai maksimum sebesar 5. Nilai standar deviasi yang diperoleh dari masing-masing instrumen pernyataan pada variabel *actually using toward* berada di atas 0, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki variasi data yang baik.

Hasil Analisis Estimasi Model Pengukuran (*Outer* Model)

Hasil analisis dalam *outer model* (estimasi model pengukuran) meliputi pengujian validitas menggunakan *convergent valididty* dan *discriminant validity*, serta pengujian reliabilitas menggunakan *composite reliability*. Berikut disajikan hasil analisis yang telah dilakukan dengan *software* smartPLS yaitu sebagai berikut.

Penilaian validitas konvergen dalam model pengukuran dilakukan dengan melihat keterkaitan antara skor masing-masing indikator dan skor konstruk yang dihasilkan. Indikator penelitian dinyatakan layak apabila memiliki nilai *loading factor* melebihi 0,70. Selain itu, pengujian validitas konvergen pada penelitian ini juga didasarkan pada nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Apabila nilai AVE lebih besar dari 0,50, maka item pernyataan dianggap valid, sedangkan nilai AVE yang kurang dari 0,50 menunjukkan bahwa item tersebut belum memenuhi kriteria validitas. Nilai *loading factor* dan AVE diperoleh dari hasil analisis data menggunakan perangkat lunak SmartPLS dan disajikan sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Pengujian *Convergent Validity*

Variabel	Item Pernyataan	*Loading Factor*	AVE	Keterangan
Service Quality (X1)	X1.1	0.891	0.748	Valid
	X1.2	0.871		Valid
	X1.3	0.909		Valid
	X1.4	0.903		Valid
	X1.5	0.74		Valid
Perceived Usefulness (X2)	X2.1	0.841	0.823	Valid
	X2.2	0.892		Valid
	X2.3	0.885		Valid
	X2.4	0.962		Valid
	X2.5	0.95		Valid
Perceived Easy to Use (X3)	X3.1	0.883	0.776	Valid
	X3.2	0.882		Valid
	X3.3	0.877		Valid
Behavioral Intention to Use (Z)	Z.1	0.882	0.768	Valid
	Z.2	0.858		Valid
	Z.3	0.888		Valid
Actually Using Toward (Y)	Y.1	0.789	0.701	Valid
	Y.2	0.754		Valid
	Y.3	0.871		Valid

Y.4	0.925	Valid

Berdasarkan tabel 1, keseluruhan item pernyataan (indikator) mempunyai nilai *loading factor* lebih tinggi dari 0,7. Nilai *loading factor* lebih tinggi dari 0,70 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid serta memiliki *convergent validity* yang baik. Hasil ini mengindikasikan bahwa model pengukuran yang dibangun memiliki kualitas yang baik dan dapat memberikan hasil pengukuran yang andal.

Pengujian *convergent validity* lainnya pada penelitian ini diukur dari *Average Variance Extracted* (AVE), keseluruhan item pernyataan (indikator) memiliki nilai AVE diatas 0,50. Nilai AVE diatas 0,50 menandakan bahwa item - item dalam suatu variabel mempunyai *convergent validity* yang baik, artinya bahwa indikator-indikator tersebut konsisten mengukur konstruk yang sama dan valid dalam menggambarkan variabel laten yang sedang diteliti.

Selain itu, keseluruhan item pernyataan (indikator) mempunyai nilai HTMT lebih rendah dari 0.85. Nilai HTMT kurang dari 0,85 menunjukkan bahwa *discriminant validity* tercapai dengan baik, yang berarti konstruk tersebut jelas berbeda dan tidak saling tumpang tindih secara signifikan.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, dapat diketahui bahwa hasil *composite reliability* serta *cronbach's alpha* memperlihatkan nilai yang baik, karena seluruh variabel laten memiliki *composite reliability* serta *cronbach's alpha* ≥ 0,70. Oleh karena itu, hal tersebut menunjukkan adanya data yang reliabel dari seluruh variabel laten.

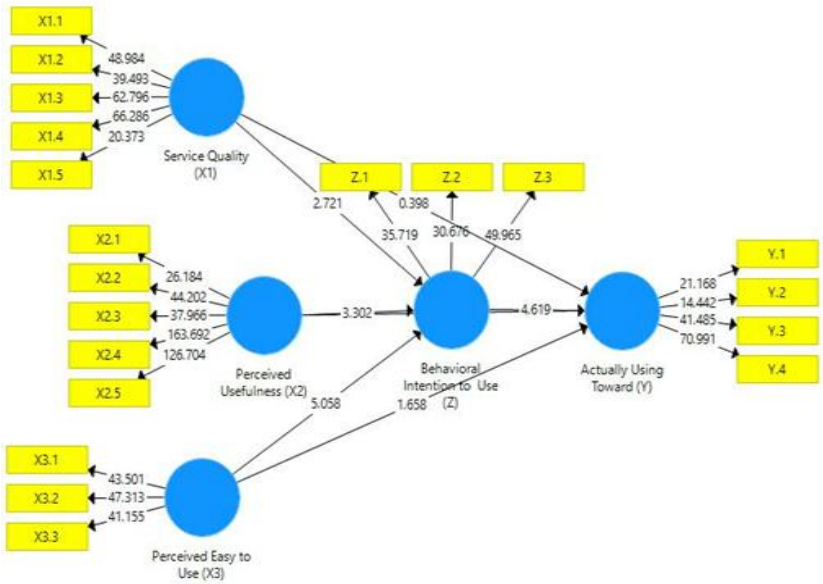
Hasil Analisis Estimasi Model Struktural (*Inner* Model)

Hasil dari nilai *R-squared* (R^2) untuk variabel *actually using toward* (Y) sebesar 0,424. Hal tersebut menunjukkan bahwa variasi dari variabel eksogen (*independent*) dalam model penelitian ini hanya mampu mempengaruhi variabel *actually using toward* sebesar 42,4%. Sementara sisanya sebesar 57,6% dipengaruhi oleh variabel eksogen (*independent*) lainnya yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini. Selanjutnya, nilai *R-squared* (R^2) untuk variabel *behavioral intention to use* (Z) sebesar 0,418. Hal tersebut menunjukkan bahwa variasi dari variabel eksogen (*independent*) dalam model penelitian ini hanya mampu mempengaruhi variabel *behavioral intention to use* sebesar 41,8%. Sementara sisanya sebesar 58,2% dipengaruhi oleh variabel eksogen (*independent*) lainnya yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini.

Hasil Nilai *Q-squared* (Q^2) untuk variabel *actually using toward* (Y) sebesar 0,284 serta nilai *Q-squared* (Q^2) untuk variabel *behavioral intention to use* (Z) sebesar 0,310. Dengan demikian, nilai *Q-squared* (Q^2) variabel *actually using toward* dan *behavioral intention to use* leih besar dari 0, sehingga dapat dinyatakan bahwa model penelitian ini memiliki kemampuan prediksi yang baik.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji atau memastikan kebenaran suatu pernyataan atau dugaan tentang populasi berdasarkan sampel data yang dikumpulkan. Dengan demikian, uji hipotesis berfungsi untuk menentukan apakah data yang ada mendukung atau menentang hipotesis yang diajukan. Menyimpulkan nilai signifikansi pada hipotesis dikakukan dengan menganalisis nilai koefisien parameter serta probabilitas (*p-value*). Apabila nilai *p-value* < 0.05 maka Hipotesis alternatif diterima yang artinya terjadi hubungan yang sigifikan antara variabel eksogen dan endogen, namun sebaliknya apabila nilai nilai *p-value* > 0.05 maka Hipotesis alternatif ditolak yang artinya tidak terjadi hubungan yang sigifikan antara variabel eksogen dan endogen.Berikut adalah hasil uji hipotesis dari hasil pengolahan data menggunakan *software* SmartPLS:



Sumber: Hasil *software* SmartPLS, 2025

Gambar 5. Analisis Koefisien Jalur (*Inner* Model)

Pembahasan

Pengaruh *Service Quality* terhadap *Actually Using Toward*

Berdasarkan pengujian hipotesis pertama diperoleh hasil nilai *t-statistic* sebesar 0.398, nilai *original sample* sebesar 0.030 dan nilai *p-values* sebesar 0.691. Nilai *original sample* memperlihatkan nilai yang positif, serta nilai *p-values* lebih besar dari 0,05 sehingga hipotesis alternatif ditolak. Hasil ini menunjukan bahwa *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *actually using toward*.

Beberapa faktor yang menyebabkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan fasilitas *autogate* imigrasi di bandara mencakup keterbatasan pengalaman pengguna, kecenderungan untuk memilih interaksi manusia, serta masalah terkait rasa aman dan kepercayaan. Pengguna mungkin merasa lebih nyaman berinteraksi langsung dengan petugas imigrasi, terutama dalam hal verifikasi identitas dan keamanan. Meskipun fasilitas *autogate* memiliki kualitas layanan yang baik, gangguan teknis, terbatasnya fasilitas, dan kesulitan dalam akses dapat mengurangi efektivitas penggunaannya. Selain itu, kebiasaan lama juga mempengaruhi, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi atau lebih memilih prosedur tradisional. Faktor regulasi yang membatasi penggunaan *autogate* untuk kategori tertentu atau ketidakcocokan antara harapan terhadap kualitas layanan dan pengalaman juga dapat menghambat adopsi fasilitas ini, meskipun secara teoritis fasilitas tersebut menjanjikan kenyamanan dan efisiensi yang lebih baik. Hasil kajian ini tidak dapat memperkuat kajian sebelumnya oleh Mugo et al. (2017) serta Ginting & Syifa Alawiyah (2021) yang menunjukkan bahwa *service quality* secara parsial maupun simultan mampu mempengaruhi *actually using toward.*

Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actually Using Toward*

Berdasarkan pengujian hipotesis kedua didapatkan hasil nilai *t-statistic* 4.687, nilai *original sample* 0.313 dan nilai *p-values* 0.000. Nilai *original sample* memperlihatkan nilai yang positif, serta nilai *p-values* dibawah 0,05 sehingga hipotesis alternatif diterima. Hasil ini menyimpulkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actually using toward*.

Perceived usefulness (kegunaan yang dirasakan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan fasilitas *autogate* imigrasi di bandara, karena ketika pengguna meyakini bahwa penggunaan *autogate* dapat meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan mempercepat proses imigrasi, mereka akan lebih cenderung mengadopsinya. Persepsi bahwa

fasilitas tersebut dapat mengurangi waktu antrian, mempercepat prosedur, dan memberikan pengalaman yang lebih praktis dibandingkan dengan prosedur manual tradisional akan mendorong peningkatan penggunaan. Oleh karena itu, individu yang merasakan manfaat langsung dari teknologi ini akan lebih termotivasi untuk memanfaatkan fasilitas *autogate* dalam proses pemeriksaan imigrasi, yang menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan secara langsung berkontribusi pada keputusan untuk menggunakannya secara berkelanjutan. Hasil kajian ini tidak dapat memperkuat kajian sebelumnya oleh Moazenzadeh & Hamidi (2018) serta Leong & Chaichi (2021) yang menunjukkan bahwa *perceived usefulness* secara parsial maupun simultan mampu mempengaruhi *actually using toward*.

Pengaruh *Perceived Easy to Use* terhadap *Actually Using Toward*

Berdasarkan pengujian hipotesis ketiga didapatkan hasil nilai *t-statistic* 1.658, nilai *original sample* 0.114 dan nilai *p-values* 0.098. Nilai *original sample* memperlihatkan nilai yang positif, serta nilai *p-values* diatas 0,05 sehingga hipotesis alternatif ditolak. Hasil ini menyimpulkan bahwa *perceived easy to use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *actually using toward*.

Perceived ease of use (kemudahan penggunaan yang dirasakan) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan fasilitas *autogate* imigrasi dikarenakan beberapa faktor lain yang lebih berperan dalam mempengaruhi keputusan pengguna. Meskipun fasilitas tersebut dianggap mudah digunakan, kebiasaan serta preferensi terhadap prosedur manual seringkali lebih kuat, sehingga membuat sebagian penumpang terutama yang tidak terbiasa dengan teknologi lebih memilih jalur pemeriksaan imigrasi tradisional. Selain itu, gangguan teknis atau masalah sistem yang terjadi sesekali dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna, sehingga memengaruhi penggunaan fasilitas tersebut. Faktor lain yang lebih signifikan dalam mempengaruhi keputusan penggunaan mungkin adalah persepsi tentang kecepatan, kenyamanan, dan manfaat langsung dari *autogate* yang dianggap lebih relevan daripada kemudahan penggunaan itu sendiri. Faktor eksternal, seperti kebijakan bandara dan preferensi untuk berinteraksi dengan petugas imigrasi juga dapat menghalangi adopsi fasilitas meskipun dianggap mudah digunakan. Hasil kajian ini dapat memperkuat kajian sebelumnya oleh Lule & Mwololo Waema (2012), Moazenzadeh & Hamidi (2018) serta Leong & Chaichi (2021) telah menunjukkan bahwa *perceived ease to use* secara parsial maupun simultan mampu mempengaruhi *actually using toward*.

Pengaruh *Behavioral Intention to use* terhadap *Actually Using Toward*

Berdasarkan pengujian hipotesis keempat didapatkan hasil nilai *t-statistic* 4.619, nilai *original sample* 0.337 dan nilai *p-values* 0.000. Nilai *original sample* memperlihatkan nilai yang positif, serta nilai *p-values* dibawah 0,05 sehingga hipotesis alternatif diterima. Hasil ini menyimpulkan bahwa *behavioral intention to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actually using toward*.

Behavioral intention to use (niat perilaku untuk menggunakan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan fasilitas *autogate* imigrasi dikarenakan niat ini mencerminkan kecenderungan individu untuk mengadopsi teknologi berdasarkan persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaannya. Ketika individu memiliki niat yang kuat untuk menggunakan *autogate*, hal itu menunjukkan bahwa pengguna melihat fasilitas tersebut sebagai solusi yang dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam proses imigrasi. Niat tersebut menjadi indikator yang kuat untuk perilaku aktual, di mana semakin tinggi niat untuk menggunakan, semakin besar kemungkinan seseorang akan benar-benar menggunakannya. Selain itu, faktor-faktor seperti persepsi terhadap kemudahan, kegunaan, dan kepercayaan terhadap teknologi turut memperkuat niat tersebut, sehingga meningkatkan kemungkinan penggunaannya. Hasil kajian ini dapat memperkuat kajian sebelumnya oleh Fairus et al. (2022)

serta Ginting & Syifa Alawiyah (2021) yang mengungkapkan bahwa *behaviour intention to use* memiliki dampak positif signifikan terhadap *actually using toward*.

Pengaruh *Service Quality* terhadap *Behavioral Intention to use*

Berdasarkan pengujian hipotesis kelima didapatkan hasil nilai *t-statistic* 2.721, nilai *original sample* 0.185 dan nilai *p-values* 0.007. Nilai *original sample* memperlihatkan nilai yang positif, serta nilai *p-values* dibawah 0,05 sehingga hipotesis alternatif diterima. Hasil ini menyimpulkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*.

Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) fasilitas *autogate* imigrasi di Bandara, karena persepsi terhadap layanan yang baik dapat memperkuat niat pengguna untuk mengadopsi teknologi tersebut. Ketika fasilitas *autogate* menawarkan layanan yang efisien, andal, dan memadai kepada pengguna, maka pengguna cenderung memiliki pandangan positif yang mendorong untuk berniat menggunakannya di masa depan. Pengalaman layanan yang memuaskan, seperti kemudahan akses, kecepatan proses, dan keandalan sistem dapat meningkatkan keyakinan bahwa *autogate* akan memberikan manfaat. Dengan demikian, kualitas layanan yang baik meningkatkan niat pengguna untuk menggunakan *autogate* karena percaya bahwa fasilitas tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mereka dengan lebih efektif. Hasil kajian ini dapat memperkuat kajian sebelumnya oleh PARK (2020) serta Leong & Chaichi (2021) telah menunjukkan bahwa *service quality* secara parsial maupun simultan mampu mempengaruhi *behavioral intention to use*.

Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention to use*

Berdasarkan pengujian hipotesis keenam didapatkan hasil nilai *t-statistic* 3.302, nilai *original sample* 0.204 dan nilai *p-values* 0.001. Nilai *original sample* memperlihatkan nilai yang positif, serta nilai *p-values* dibawah 0,05 sehingga hipotesis alternatif diterima. Hasil ini menyimpulkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*.

Perceived usefulness (kegunaan yang dirasakan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* (niat perilaku untuk menggunakan) fasilitas *autogate* imigrasi di bandara karena ketika pengguna meyakini bahwa fasilitas tersebut memberikan manfaat yang jelas, seperti meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu antrian, mereka cenderung memiliki niat untuk menggunakannya. Persepsi bahwa *autogate* dapat memperbaiki kenyamanan dan mempercepat proses imigrasi mendorong individu untuk mempertimbangkan penggunaannya di masa depan. Semakin besar persepsi kegunaan yang dirasakan, semakin kuat niat untuk mengadopsi teknologi ini, karena melihatnya sebagai solusi yang lebih efektif dibandingkan dengan prosedur manual yang lebih konvensional. Dengan demikian, keyakinan bahwa teknologi tersebut memberikan manfaat langsung akan memperkuat niat pengguna untuk menggunakan fasilitas *autogate* dalam menjalani proses pemeriksaan imigrasi. Hasil kajian ini dapat memperkuat kajian sebelumnya oleh Najib & Fahma (2020) serta Padmawidjaja (2023) yang menunjukkan bahwa *perceived usefulness* secara parsial maupun simultan mampu mempengaruhi *behavioral intention to use*

Pengaruh *Perceived Easy to Use* terhadap *Behavioral Intention to use*

Berdasarkan pengujian hipotesis ketujuh didapatkan hasil nilai *t-statistic* 5.058, nilai *original sample* 0.384 dan nilai *p-values* 0.000. Nilai *original sample* memperlihatkan nilai yang positif, serta nilai *p-values* dibawah 0,05 sehingga hipotesis alternatif diterima. Hasil ini menyimpulkan bahwa *perceived easy to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*.

Perceived ease of use (kemudahan penggunaan yang dirasakan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* (niat perilaku untuk menggunakan) fasilitas *autogate* imigrasi di Bandara karena ketika pengguna merasa bahwa teknologi tersebut mudah digunakan tanpa memerlukan keterampilan teknis yang rumit, mereka cenderung memiliki niat untuk mengadopsinya. Persepsi bahwa *autogate* dapat digunakan dengan mudah dan tanpa kesulitan meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pengguna terhadap fasilitas tersebut. Semakin tinggi tingkat kemudahan yang dirasakan, semakin besar kemungkinan individu untuk berniat menggunakannya di masa depan, karena pengguna cenderung memilih solusi yang lebih praktis dan efisien dalam perjalanan. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan yang tinggi memperkuat niat untuk menggunakan *autogate* dalam proses pemeriksaan imigrasi. Hasil kajian ini dapat memperkuat kajian sebelumnya oleh Najib & Fahma (2020) serta Padmawidjaja (2023) telah menunjukkan bahwa *perceived easy to use* secara parsial maupun simultan mampu mempengaruhi *behavioral intention to use*.

Pengaruh *Service Quality* terhadap *Actually Using Toward* dengan dimediasi oleh *Behavioral Intention to use*

Berdasarkan pengujian hipotesis kedelapan didapatkan hasil nilai *t-statistic* 2.204, nilai *original sample* 0.062 dan nilai *p-values* 0.028. Nilai *original sample* memperlihatkan nilai yang positif, serta nilai *p-values* dibawah 0,05 sehingga hipotesis alternatif ditolak Hasil ini menyimpulkan bahwa *behavioral intention to use* mampu memediasi pengaruh dari *service quality* terhadap *actually using toward*.

Behavioral intention to use berhasil memediasi hubungan antara *service quality* (kualitas layanan) dan *actual use* (penggunaan aktual) fasilitas *autogate* di bandara karena persepsi pengguna terhadap layanan yang baik seperti kemudahan, kecepatan, dan keandalan dapat meningkatkan keinginan atau niat penumpang untuk memanfaatkan layanan tersebut. Niat ini kemudian menjadi faktor kunci yang mendorong pengguna untuk benar-benar menggunakan fasilitas autogate, sehingga meskipun kualitas layanan tinggi, penggunaan aktual tidak akan terjadi tanpa adanya niat yang terbentuk terlebih dahulu. Hasil kajian ini tidak dapat memperkuat kajian sebelumnya oleh Ahmad et al. (2020) serta Mugo et al. (2017) telah menunjukkan hasil bahwa *behavioral intention to use* mampu memediasi hubungan *service quality* terhadap *actually using toward.*

Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actually Using Toward* dimediasi oleh *Behavioral Intention to use*

Berdasarkan pengujian hipotesis kesembilan didapatkan hasil nilai *t-statistic* 2.625, nilai *original sample* 0.069 dan nilai *p-values* 0.009. Nilai *original sample* memperlihatkan nilai yang positif, serta nilai *p-values* dibawah 0,05 sehingga hipotesis alternatif diterima. Hasil ini menyimpulkan bahwa *behavioral intention to use* mampu memediasi pengaruh dari *perceived usefulness* terhadap *actually using toward*.

Behavioral intention to use (niat perilaku untuk menggunakan) dapat memediasi hubungan antara *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan) dan *actual use* (penggunaan aktual) fasilitas *autogate* imigrasi di Bandara karena niat perilaku menggambarkan keinginan individu untuk mengadopsi teknologi berdasarkan persepsi terhadap manfaat yang diberikan. Ketika pengguna merasa bahwa *autogate* memberikan keuntungan dalam hal efisiensi dan kenyamanan selama proses imigrasi, pengguna cenderung memiliki niat untuk menggunakannya. Niat ini kemudian berperan penting dalam mendorong keputusan pengguna untuk benar-benar menggunakan fasilitas tersebut. Oleh karena itu, *perceived usefulness* memotivasi niat untuk menggunakan, dan niat tersebut berfungsi sebagai penghubung antara persepsi manfaat dan penggunaan aktual, menjadikan *behavioral intention* sebagai mediator yang krusial dalam hubungan tersebut. Hasil kajian ini tidak dapat memperkuat kajian sebelumnya oleh Nurkhasanah (2024) serta Najib & Fahma (2020) telah menunjukkan hasil

bahwa *behavioral intention to use* mampu memediasi hubungan *perceived usefullness* terhadap *actually using toward*.

Pengaruh *Perceived Easy to Use* terhadap *Actually Using Toward* dimediasi oleh *Behavioral Intention to use*

Berdasarkan pengujian hipotesis kesepuluh didapatkan hasil nilai *t-statistic* 3.316, nilai *original sample* 0.129 serta nilai *p-values* 0.001. Nilai *original sample* memperlihatkan nilai yang positif, serta nilai *p-values* dibawah 0,05 sehingga hipotesis alternatif diterima. Hasil ini menyimpulkan bahwa *behavioral intention to use* mampu memediasi pengaruh dari *perceived easy to use* terhadap *actually using toward*.

Behavioral intention to use (niat perilaku untuk menggunakan) dapat memediasi hubungan antara *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan yang dirasakan) dan *actual use* (penggunaan aktual) fasilitas autogate imigrasi di Bandara karena niat perilaku mencerminkan kecenderungan individu untuk mengadopsi teknologi berdasarkan persepsi tentang kemudahan penggunaan. Ketika pengguna meyakini bahwa *autogate* mudah digunakan, maka akan cenderung berniat untuk menggunakannya di masa depan. Niat ini kemudian mempengaruhi keputusan mereka untuk benar-benar menggunakan fasilitas tersebut. Oleh karena itu, meskipun kemudahan penggunaan menjadi faktor yang signifikan, niat perilaku berperan sebagai mediator yang menghubungkan persepsi tersebut dengan tindakan penggunaan aktual, memperbesar kemungkinan individu yang merasakan kemudahan penggunaan untuk berniat mengadopsi dan menggunakan fasilitas *autogate*. Hasil dari kajian ini tidak mampu menguatkan kajian sebelumnya oleh Najib & Fahma (2020), Şimşek & Ates (2022) serta Fairus et al. (2022) juga menemukan hasil *perceived ease to use* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *actually using toward* melalui *behavioral intention to use* sebagai variabel mediasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa *service quality* tidak berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *actually using toward* fasilitas autogate imigrasi, namun *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* yang selanjutnya mendorong terjadinya penggunaan aktual. *Perceived usefulness* terbukti berpengaruh positif dan signifikan baik terhadap *actually using toward* maupun *behavioral intention to use*, karena fasilitas autogate dinilai mampu mempercepat proses pemeriksaan imigrasi serta meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Sementara itu, *perceived easy to use* tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *actually using toward*, meskipun memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Selain itu, *behavioral intention to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actually using toward* serta mampu memediasi pengaruh *service quality*, *perceived usefulness*, dan *perceived easy to use* terhadap *actually using toward*. Dengan demikian, penggunaan aktual fasilitas autogate lebih dipengaruhi oleh pembentukan niat pengguna yang didasarkan pada persepsi manfaat, kemudahan, dan kualitas layanan yang dirasakan.

Berdasarkan temuan penelitian, peningkatan *service quality* dapat dilakukan melalui perbaikan aspek kecepatan, keandalan, dan kemudahan akses dengan mengoptimalkan kinerja sistem autogate, melaksanakan pemeliharaan rutin pada perangkat keras dan perangkat lunak, serta meningkatkan kompetensi staf agar operasional berjalan efektif sehingga mampu mempercepat proses imigrasi, mengurangi antrean, dan meningkatkan kenyamanan penumpang. Selanjutnya, peningkatan *perceived usefulness* dapat dicapai dengan memperjelas manfaat penggunaan autogate, seperti efisiensi waktu dan kenyamanan, melalui peningkatan performa sistem agar benar-benar memberikan kemudahan dalam proses pemeriksaan imigrasi. Untuk meningkatkan *perceived easy to use*, diperlukan upaya penyederhanaan antarmuka, penyediaan petunjuk penggunaan yang mudah dipahami, serta memastikan sistem berfungsi secara optimal tanpa gangguan teknis. Selain itu, peningkatan *behavioral intention to use* dapat dilakukan dengan memperkuat pemahaman dan motivasi pengguna melalui penyampaian

informasi yang jelas, edukasi penggunaan autogate, serta penegasan manfaatnya dalam mempercepat dan mempermudah proses imigrasi. Terakhir, peningkatan *actually using toward* dapat diwujudkan dengan memastikan kemudahan akses, kenyamanan penggunaan, dan keandalan fasilitas melalui pemeliharaan berkala, penyediaan petunjuk yang jelas, serta penciptaan pengalaman penggunaan yang efisien dan nyaman sehingga mendorong pengguna untuk memanfaatkan autogate secara lebih intensif.

Berdasarkan analisis dan data penelitian, penulis menyusun beberapa implikasi kebijakan. Peningkatan *service quality*, khususnya terkait kemudahan penggunaan autogate, perlu dilakukan melalui pemeliharaan sistem secara rutin, pelatihan staf untuk menangani kendala teknis, dan edukasi pengguna mengenai manfaat serta prosedur penggunaan fasilitas. Survei kepuasan pengguna secara berkala juga dianjurkan untuk memperoleh umpan balik dan perbaikan layanan. Selain itu, manajemen Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta dapat memperkuat *behavioral intention to use* dengan promosi manfaat autogate, penyediaan petunjuk yang jelas, insentif bagi pengguna konsisten, serta edukasi untuk meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan diri pengguna, sehingga niat menggunakan autogate meningkat dan berdampak pada peningkatan *actually use* serta percepatan proses pemeriksaan imigrasi.

REFERENSI

Ahmad, S., Bhatti, S. H., & Hwang, Y. (2020). E-service quality and actual use of e-banking: Explanation through the Technology Acceptance Model. *Information Development*, *36*(4), 503–519. https://doi.org/10.1177/0266666919871611

Bertananda, R., & Darma Setiawan, B. (2018). Implementasi Performance Improved Holt-Winters Untuk Prediksi Jumlah Keberangkatan Domestik di Bandar Udara Soekarno Hatta. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *2*(12), 2548–2964.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, *13*(3), 319–339. https://doi.org/10.2307/249008

Fairus, A. A., Ahda Imron, N., Priyanto, S., Ermanto, S. A., Perkeretaapian, M. T., Indonesia, P., Raya, J. T., Jiwan, K., Madiun, K., & Timur, J. (2022). Analysis of the Influence of the Technology Acceptance Model (Tam) on the Intention To Use the Payment Features of Kaipay. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, *3*(2), 143–150.

Fatharani, A. Q., Meilina, D. G., & Yoga, A. G. R. A. (2021). Penggunaan Autogate di Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, *7*(4), 149. https://doi.org/10.32884/ideas.v7i4.506

Ginting, I. V., & Syifa Alawiyah. (2021). Technology Acceptance Model in use of Technologies for Contactless Process during the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Kepariwisataan: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan*, *5*(2), 37–45. https://doi.org/10.34013/jk.v5i2.544

H. Lesmana, A., & J. Baringbing, M. (2020). *Pemeriksaan Keimigrasian Di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI)*.

Hair, J. F. (2020). *Multivariate Data Analysis.Seventh Edition*. Pearson Prentice Hall.

Hendrawan, H., Siregar, L. M., & Shatrya, M. (2022). Peran dan Pengawasan Keimigrasian dalam Menghadapi Ancaman Kedaulatan Negara. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *5*(12), 5534–5543. https://doi.org/10.54371/jiip.v5i12.1184

Leong, M. K., & Chaichi, K. (2021). The Adoption of Technology Acceptance Model (TAM) and Trust in Influencing Online Purchase Intention During the Covid-19 Pandemic: Empirical Evidence from Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, *11*(8), 468–478. https://doi.org/10.6007/ijarbss/v11-i8/10422

Lule, I. ;Omwansa tonny K., & Mwololo Waema, T. (2012). Application of Technology Acceptance Model (TAM) in M-Banking Adoption in Kenya. *International Journal of*

Computing and ICT Research, *6*(1), 31–43.

Moazenzadeh, D., & Hamidi, H. (2018). Analysis and Development of Technology Acceptance Model in Mobile Bank Field. *International Journal of Engineering*, *31*(9), 1521–1528. https://doi.org/10.5829/ije.2018.31.09c.07

Mugo, D., Njagi, K., Chemwei, B., & Motanya, J. (2017). The Technology Acceptance Model (TAM) and its Application to the Utilization of Mobile Learning Technologies. *British Journal of Mathematics & Computer Science*, *20*(4), 1–8. https://doi.org/10.9734/bjmcs/2017/29015

Najib, M., & Fahma, F. (2020). Investigating the adoption of digital payment system through an extended technology acceptance model: An insight from the Indonesian small and medium enterprises. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, *10*(4), 1702–1708. https://doi.org/10.18517/ijaseit.10.4.11616

Nurkhasanah, I. (2024). THE MEDIATION ROLE OF BEHAVIOR INTENTION IN ACTUAL USE OF SHOPEE BAROKAH. *Jurnal Ilmu Manajemen Retail*, *5*(2).

Padmawidjaja, L. (2023). Enrichment: Journal of Management The influence of perceived usefulness and perceived ease of use on behavioral intention with TAM approach to users of research management information systems. *Enrichment: Journal of Management*, *13*(3).

PARK, H. (2020). A Study on the Mediating Effect of Perceived Usefulness in the Acceptance of Airport Service Technology. *International Convergence Management Association*, *8*(1), 1–11. https://doi.org/10.20482/jemm.2020.8.1.1

Saut, M., & Song, V. (2022). Influences of airport service quality, satisfaction, and image on behavioral intention towards destination visit. *Urban, Planning and Transport Research*, *10*(1), 82–109. https://doi.org/10.1080/21650020.2022.2054857

Şimşek, A. S., & Ateş, H. (2022). The extended technology acceptance model for Web 2.0 technologies in teaching. *Innoeduca. International Journal of Technology and Educational Innovation*, *8*(2), 165–183. https://doi.org/10.24310/innoeduca.2022.v8i2.15413

Wilonotomo, & Fatcahya, R. D. (2018). Analisis Tindakan Administratif Keimigrasian Terhadap Warga Negara Asing Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, *1*(1), 97–108.