

**ANALISIS PENGGUNAAN *VIRTUAL CUSTOMER ASSISTANT* (VICA)
TERHADAP EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI LAYANAN PENUMPANG
DI *YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT* (YIA)**

SABDANTI DIKATRIA NOFI RIZKIA SARI

18050048

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 yang terjadi khususnya di negara Indonesia menjadikan tugas bagi pemerintah dalam memerangi atau menekan laju pertumbuhan Covid-19. Dalam penekanan laju pertumbuhan Covid-19 diperlukan sebuah inovasi. Dengan memanfaatkan kecanggihan era revolusi industri 4.0 maka PT Angkasa Pura I di *Yogyakarta International Airport* (YIA) merilis *Virtual Customer Assistant* (VICA) yaitu salah satu layanan *customer* yang berbasis virtual, dalam upaya untuk meminimalisir penularan virus Covid-19 dan meningkatkan *excellent services*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan *Virtual Customer Assistant* (VICA) terhadap efektivitas dan efisiensi layanan penumpang.

Analisis ini berupa respon penumpang terhadap tingkat efektivitas dan efisiensi dengan metode kuantitatif deskriptif. Pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden (penumpang), wawancara dan rekomendasi peneliti. Hasil pengumpulan data diolah menggunakan *IBM Statistics SPSS 25* dan perhitungan manual untuk mencari persentase skor.

Hasil analisis semua instrumen dinyatakan valid dan reliabel, tiap aspek variabel masuk dalam kategori >81,25%-100% sehingga dinyatakan Sangat Efektif atau Efisien. Rekomendasi layanan dengan menambahkan tempat diberbagai titik pada bandara dan pengembangan teknologi dengan menggunakan bantuan layanan berbasis aplikasi serta pengembangan dengan *Artificial Intelligence* (AI).

Kata Kunci: Efektivitas, Efisiensi, *Virtual Customer Assistant* (VICA), Layanan Penumpang.