

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC terhadap Kepuasan Staf di Security Check Point Bandara Internasional Juanda Sidoarjo**

<sup>1,\*</sup>Fiqri Maulana Rahman, <sup>2</sup>Amelia Puspa Tamara

<sup>1,\*</sup>*Jurusan Manajemen Transportasi Udara  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
20090289@students.sttkd.ac.id*

<sup>2</sup>*Jurusan Manajemen Transportasi Udara  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
amelia.puspa@sttkd.ac.id*

### **Article history:**

*Received August 20, 2024*

*Accepted December 28, 2024*

### **Abstract**

In addition to the poor quality of information provided by fellow aviation security officers at SCP-1 Juanda International Airport, Sidoarjo, officer activities are also often hampered by frequent miscommunication between aviation security officers and tenant officers and airline officers at the security check point. This will affect staff satisfaction. On this basis, this article examines the effect of service quality on staff satisfaction. The study was conducted using a quantitative method by distributing questionnaires to 100 respondents to collect primary data. Sampling was carried out using the non-probability sampling method. The collected data were then analyzed using simple linear regression, partial test (T test), and coefficient of determination. The results showed that the t-count value was 9.087 (> t table of 1.994) with a significance level of 0.00 (<0.05). The service quality variable has an influence of 54.8% on the level of employee satisfaction.

**Keywords:** *service quality, aviation security, staff satisfaction, Juanda*

## **Pendahuluan**

Pada saat ini perkembangan sarana transportasi khususnya transportasi udara mengalami suatu peningkatan yang sangat pesat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas. Dari segi kuantitas tentu saja terlihat dengan bertambahnya bandar udara dan jumlah rute dan frekuensi penerbangan. Sementara dari segi kualitas dapat dilihat pada semakin membaiknya pelayanan dan fasilitas di Bandar udara yang diberikan kepada penumpang.

Bandar udara merupakan prasarana bagi angkutan udara di mana di dalamnya tersedia berbagai macam fasilitas untuk melayani pergerakan pesawat, penumpang, barang maupun kargo. Menurut Undang-undang Penerbangan No. 1 Tahun 2009 bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya.

Bandara Juanda Surabaya menunjukkan data penumpang pada Tahun 2021 sebesar 5.909.837 penumpang. Fluktuasi permintaan jasa angkutan udara tersebut, telah menjadikan bandar udara sebagai sub sistem angkutan udara menjadi strategis yang harus dikelola secara profesional. Segala aktivitas di bandar udara wajib menyediakan unit pelayanan yang menjaga keamanan penerbangan untuk menunjang pengawasan keamanan dan keselamatan penerbangan. Unit yang menjaga keamanan dan keselamatan penerbangan adalah *aviation security* (AVSEC) terutama yang bertugas di *security check point* (SCP).

Selama melakukan penelitian di unit *aviation security* Bandar Udara Internasional Juanda, peneliti sering kali menemukan kejadian yang terjadi seperti para staf (*staff*) yang beraktifitas di wilayah terbatas dan membawa barang-barang kemasan seperti makanan dan minuman, penumpang yang dibawa oleh protokol bandara, dan masih banyak lainnya. Salah satu kejadian yang membuat staf kurang puas dengan pelayanan petugas AVSEC adalah ketika staf membawa barang yang tidak sedikit dan berat melewati SCP-2, namun petugas AVSEC menolak untuk memeriksa barang bawaan di SCP-

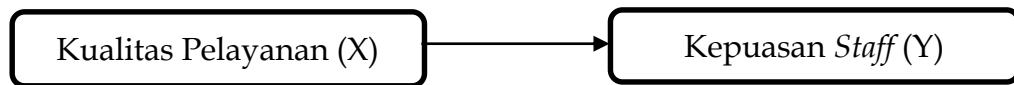
2 dan harus di periksa di SCP-1 dengan alasan mesin *X-Ray* SCP-2 lebih kecil dan hanya digunakan untuk memeriksa barang-barang kecil. Beberapa hari kemudian ada salah satu staf yang akan memeriksa barang bawaan di SCP-1, namun petugas yang berada di SCP-1 memberitahu untuk langsung memeriksa barang bawaan di SCP-2 dengan alasan agar lebih efisien dan lebih cepat. Dari dua kejadian tersebut pihak staf kurang puas dengan pelayanan petugas AVSEC, karena tidak ada pemberitahuan yang pasti yang membuat para staf yang bekerja kurang efisien.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian penumpang. Mengukur kepuasan penumpang sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari penumpang secara langsung atau dari keluhan penumpang merupakan alat untuk mengukur kepuasan penumpang [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15].

Artikel ini mengkaji pengaruh kualitas pelayanan petugas AVSEC terhadap kepuasan staf di *security check point*. Bandar udara yang dikaji adalah Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo. Variabel yang dikaji adalah kualitas pelayanan dan kepuasan staf. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan SPSS Versi 26. Hasil analisis akhirnya dibahas dan disimpulkan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel bebas (*independent*) yang ditinjau adalah kualitas pelayanan *X*, sedangkan variabel tak bebas (*dependent*)-nya adalah kepuasan staf *Y* di *security check point* Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo. Hubungan antar variabel tersebut diperlihatkan dalam Gambar 1.



**Gambar 1. Variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan staf sebagai variabel tak bebas**

**Populasi dan sampel.** Populasi dalam penelitian ini adalah para staf *tenant* dan staf *airline* yang melewati *security check point* di Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo. Dikarenakan populasi yang tidak diketahui jumlahnya sehingga untuk mengetahui jumlah sampel menggunakan rumus Lemesow dengan perhitungan yang didapatkan 96 sampel.

**Sumber dan jenis data.** Sumber dan jenis data dapat dikelompokkan menjadi dua sumber utama yaitu sumber primer dan sekunder. *Non-probability sampling* teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

**Teknik pengumpulan dan pengolahan data.** Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Kemudian untuk teknik pengolahan data dalam penelitian ini didapatkan dari hasil kuesioner yang sudah dijawab oleh responden setelah itu diolah dengan menggunakan *SPSS Versi 26*.

**Teknik analisis data.** Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian pengaruh antara variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan staf adalah melalui berbagai tahapan pengujian regresi linier sederhana dengan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*. Dengan model persamaan regresi linier sederhana dapat dituliskan hubungan

$$Y = a + bX \quad (1)$$

dengan  $Y$  adalah variabel terikat kepuasan staf,  $X$  adalah variabel bebas kualitas pelayanan,  $a$  adalah konstanta, dan  $b$  adalah koefisien variabel kualitas pelayanan.

## Hasil dan Pembahasan

**Variabel  $X$  terhadap  $Y$ .** Pada bagian ini variabel kualitas pelayanan  $X$  bertindak sebagai variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan staf  $Y$ . *Output* pengolahan data SPSS ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Hasil uji regresi linier sederhana**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.608	3.938		3.202	.002
	Kualitas Pelayanan	.582	.064	.741	9.087	.000

**Sumber:** Hasil pengolahan data SPSS Versi 26

Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini adalah signifikansi (sig) bernilai  $< 0,05$  maka variabel kualitas pelayanan ( $X$ ) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan staf ( $Y$ ).

- 1) Konstanta sebesar 12.608 berarti nilai konsisten variabel kepuasan staf adalah sebesar 12.608
- 2) Koefisien  $X$  sebesar 0,582 artinya jika nilai *kualitas pelayanan* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan staf  $Y$  akan meningkat sebesar 0,582. Koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel  $X$  terhadap  $Y$  adalah positif.
- 3) Berdasarkan persamaan regresi tersebut, koefisien regresi variabel bebas  $X$  berpengaruh terhadap variabel terikat  $Y$ , artinya jika variabel bebas meningkat, maka variabel terikat juga akan meningkat, demikian sebaliknya.

Tabel 2 menunjukkan tabel hasil uji parsial (uji t). Uji ini adalah untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 2. Hasil uji parsial (uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.608	3.938		3.202	.002
	Kualitas Pelayanan	.582	.064	.741	9.087	.000

**Sumber:** Hasil pengolahan data SPSS Versi 26

Berdasarkan pada Tabel 2, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,087 dengan nilai signifikansi 0,000. Terlihat di tabel ini bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  (yakni 1,994) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan staf di *security check point* Bandar Udara Internasional Juanda.

**Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).** Tabel 3 memperlihatkan hasil pengujian koefisien determinasi dalam penelitian ini. Dapat diketahui dalam tabel ini bahwa angka *R Square* sebesar 0,548 atau 54,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada petugas AVSEC di *security check point* Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo mampu menjelaskan variasi pada variabel kepuasan staf mereka sebesar 54,8%, sedangkan sisanya sebesar 46,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ditinjau di dalam penelitian ini.

**Tabel 3. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.741 <sup>a</sup>	.548	.542	3.146

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS Versi 26

## Kesimpulan

Pengaruh kualitas pelayanan petugas AVSEC terhadap kepuasan staf di *security check point* Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo telah dikaji dalam artikel ini. Hasil analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa:

- (1) Arah pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan staf adalah positif.
- (2) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan staf.
- (3) Terdapat hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan staf dengan tingkat pengaruh sebesar 54,8%.

## Daftar Pustaka

- [1] Nieamah, K. F. 2016. Keluhan Penumpang pada Pelayanan Unit Informasi PT Angkasa Pura Bandara Adi Soemarmo Solo. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, Vol 3 No 2, pp. 5-15.
- [2] Setyawan, O. A. 2023. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia di UPBU Kalimantan Berau. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, Vol 5 No 2, pp. 216 – 220.
- [3] Rahmadani, N. 2023. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, Vol 5 No 2, pp. 221 – 230.
- [4] Salis, F. R., Suprpti. 2023. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-in Counter terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional El-Tari Kupang pada Masa Pandemi (COVID-19). *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, Vol 5 No 2, pp. 194 – 199.
- [5] Rizaldi Indra Pratama, Djoko Widagdo. 2023. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI LION AIR TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI YOGYAKARTA INTERNASIONAL AIRPORT. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, Vol 5 No 2, pp. 200 – 203.
- [6] Muhammad Iqbal Irwansyah. 2022. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI KOTA YOGYAKARTA. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, Vol 4 No 1, pp. 66 – 74.
- [7] Aninda Rahmasari, Kifni Yudianto. 2022. PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN FASILITAS TERMINAL KEBERANGKATAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA DOUW ATURURE NABIRE. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, Vol 4 No 1, pp. 53 – 60.
- [8] Khairunnissa Fitria Tenda, Annike Resty Putrie. 2024. PENGARUH PENERAPAN BAGASI BERBAYAR TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI WINGS AIR DI BANDAR UDARA H. HASAN AROEBOESMAN ENDE. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, Vol 6 No 1, pp. 15-20.
- [9] Nadhifah Nur Azizah, Syifa Fauziah. 2024. PENGARUH KINERJA PETUGAS TERMINAL INSPECTION SERVICE (TIS) DALAM PENGAWASAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA BANYUWANGI. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, Vol 6 No 1, pp. 28-36.

- [10] Syifa Fauziah, Julius Trian. 2024. PENGARUH PENGAWASAN FASILITAS OLEH TERMINAL SERVICE OFFICER(TSO) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI. Jurnal Manajemen Dirgantara, Vol 17, No. 1, pp. 158-170.
- [11] Mirnawati, Arif Fakhruhin. 2024. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS BOARDING GATE TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT DELAY MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK. Jurnal Manajemen Dirgantara, Vol 17 No 1, 171-179.
- [12] Lu`luatul Fuadah, Arif Fakhruhin. 2024. PENGARUH FASILITAS SELF CHECK-IN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK PADA MASA ARUS MUDIK LEBARAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HALIM PERDANAKUSUMA JAKARTA. Jurnal Manajemen Dirgantara, Vol 17 No 1, pp. 180-189.
- [13] Defi Agustina Indraswari, Arif Fakhruhin. 2024. PENGARUH SERVICE EXCELLENT PETUGAS CHECK IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL HALIM PERDANAKUSUMA. Jurnal Manajemen Dirgantara, Vol 17 No 1, pp. 212-219.
- [14] Elnia Frisnawati, Maria Valeria Roellyanti, Nandita Rani Syafira. 2023. PENGARUH KINERJA PETUGAS PASASI DALAM SWEEPING BAGASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK. Jurnal Manajemen Dirgantara, Vol 16 No 2, pp. 331-343.
- [15] Rosa Sthefanny Shalsa Maturbongs, Dhiani Dyahjatmayanti. 2023. PENGARUH KEBIJAKAN BAGASI BERBAYAR PADA MASKAPAI LION AIR TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA DOMINE EDUARD OSOK SORONG. Jurnal Manajemen Dirgantara, Vol 16 No 2, pp. 344-356.