

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEAMANAN PASSENGER SECURITY CHECK POINT (PSCP) OLEH UNIT AVIATION SECURITY (AVSEC) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK

<sup>1</sup>Wulan Yunislamiaty, <sup>2</sup>Fryda Fatmayati

*Program Studi Manajemen Transportasi Udara, STTKD Yogyakarta*

## *Abstrak*

*Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode olah data menggunakan SPSS Statistik 21, jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Dalam pembuktian dan menganalisis hal tersebut, maka dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik : uji normalitas, uji linearitas dan uji homogenitas, kemudian uji regresi sederhana, uji determinasi ( $R^2$ ), uji hipotesis : uji t (parsial). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan keamanan Passenger Security Check Point (PSCP) oleh unit Aviation Security terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, hasilnya diperoleh dari nilai T hitung  $19,365 > 1,984$  T tabel dengan nilai sig  $0,00 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kualitas pelayanan keamanan Passenger Security Check Point (PSCP) oleh unit Aviation Security (AVSEC) memberikan kontribusi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sebesar 79,3% yang artinya adalah terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan keamanan Passenger Security Check Point dan kepuasan penumpang.*

**Kata kunci:** Aviation Security, Security Check Point, Kepuasan, Pelayanan

## *Abstract*

*This study used a quantitative approach with data processing methods using SPSS Statistics 21, the number of respondents in this study was 100 respondents. In proving and analyzing this, validity tests, reliability tests, classical assumption tests: normality tests, linearity tests and homogeneity tests, then simple regression tests, determination tests ( $R^2$ ), hypothesis tests: t tests (partial). The results of this study show that there is a significant influence on the quality of Passenger Security Check Point (PSCP) security services by the Aviation Security unit on passenger satisfaction of Supadio Pontianak International Airport, the results are obtained from the calculated T value of  $19.365 > 1,984$  T table with a sig value of  $0.00 < 0.05$ . It can be concluded that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. The quality of Passenger Security Check Point (PSCP) security services by the Aviation Security (AVSEC) unit contributes to passenger satisfaction at Pontianak Supadio International Airport by 79.3%, which means that there is a strong relationship between the quality of Passenger Security Check Point security services and passenger satisfaction.*

**Keywords:** Aviation Security, Security Check Point, Satisfaction, Service

## **Pendahuluan**

Dalam kehidupan masyarakat Indonesia, transportasi udara memegang peranan penting dalam meningkatkan keterjangkauan daerah yang sulit dijangkau oleh transportasi darat atau laut. Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak di Kalimantan Barat adalah salah satu infrastruktur penting yang memfasilitasi perjalanan udara di wilayah tersebut. Namun, kualitas layanan keamanan di Passenger Security Check Point (PSCP) yang disediakan oleh personil keamanan Aviation Security (AVSEC) di bandara ini menjadi perhatian. Sebuah insiden terjadi di mana seorang petugas AVSEC tidak memeriksa barang bawaan penumpang dengan cermat, menyebabkan penemuan gunting tajam saat penumpang transit di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Selain itu, kurangnya keramahan dan kurangnya pengetahuan penumpang tentang prosedur pemeriksaan menyebabkan

---

<sup>1</sup>Email Address: [yunislamiatywulan@gmail.com](mailto:yunislamiatywulan@gmail.com), [fryda.fatmayati@sttkd.ac.id](mailto:fryda.fatmayati@sttkd.ac.id)

Received 30 Oktober 2023, Available Online 30 Desember 2023

antrian yang tidak efisien di PSCP. Kejadian ini menyoroti pentingnya meningkatkan kualitas layanan dan pengetahuan personil AVSEC untuk memastikan keamanan dan kenyamanan penumpang di bandara.

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan keamanan terhadap kepuasan penumpang di Passenger Security Check Point (PSCP) Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Pertanyaan utama yang diajukan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan keamanan di PSCP memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan keamanan yang diselenggarakan oleh personil Unit Aviation Security (AVSEC) di lingkungan PSCP Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Dengan demikian, penelitian ini akan mendalami dinamika interaksi antara kualitas layanan keamanan dan persepsi kepuasan penumpang, memberikan gambaran yang komprehensif tentang pengalaman penumpang di bandara tersebut.

## **Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis**

### **Bandar Udara**

Bandar Udara merupakan kawasan dengan batas-batas tertentu yang digunakan untuk kegiatan pendaratan dan lepas landas pesawat udara, penurunan dan penumpang, serta proses bongkar muat barang. Definisi ini didasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Menurut ICAO (International Civil Aviation Organization), bandar udara mencakup area di daratan atau perairan, termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan, yang diperuntukkan untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat.

### **Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak**

Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dengan kode IATA: PNK, ICAO: WIOO), sebelumnya bernama Bandar Udara Sei Durian atau Bandar Udara Sungai Durian, adalah sebuah bandar udara internasional yang terletak di Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat, Indonesia. Jaraknya dari kota Pontianak adalah 17 km sebelah selatan. Bandara ini dikelola oleh PT.Angkasa Pura II dengan luas 528 ha dengan landasan pacu seluas 2500/2.5km. Bandar Udara ini dibangun pada tahun 1940-an sebagai Bandar Udara Sungai Durian. Pada tahun 1980-an bandar udara ini dinamai kembali sebagai Bandar Udara Supadio. Sejak 1989, rute internasional dibuka dari Bandar Udara Supadio ke Bandara Udara Internasional Kuching. Bandar Udara Internasional Supadio memiliki bangunan terminal baru dengan landasan pacunya lebih panjang dan lebar. Pada 2012 tender untuk pelapisan landasan pacu sepanjang 2.250 meter telah dilakukan. Proyek tahun jamak untuk memperluas landasan pacu menjadi 2.500 meter juga dimulai pada tahun 2013. Sebelumnya, pada tahun 2010-2011 landasan pacu telah diperbesar dari 30 meter menjadi 45 meter dan penambahan landasan pacu baru dengan panjang 3.500 meter x 60 meter.

### ***Aviation Security (AVSEC)***

*Aviation Security (AVSEC)* adalah personil keamanan penerbangan yang telah wajib memiliki lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas(STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. Tujuan utama dari *Aviation Security (AVSEC)* dalam menjaga keselamatan penumpang, personil pesawat udara, petugas dan masyarakat umum terhadap tindakan melawan hukum dengan mencegah terangkutnya barang-barang yang dapat membahayakan penerbangan.

### ***Passenger Security Check Point (PSCP)***

*Passenger Security Check Point (PSCP)* adalah tempat pemeriksaan keamanan bagi penumpang, personil pesawat udara dan bagasi kabin serta barang bawaan penumpang yang akan masuk ke

dalam ruang tunggu gedung terminal Bandar Udara (Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor:SKEP/2765/XII/2010 Butir 04).

### **Pelayanan**

Pelayanan merupakan tindakan atau aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pengguna jasa. Pelayanan terhadap pengguna jasa sangat penting dilakukan karena dengan tidak adanya pelayanan yang bagus maka pengguna jasa akan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Kolter (Laksana,2018:85), pelayan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Sedangkan menurut Kasmir (2017:47) Kalitas Pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

### **Penumpang**

Menurut Soeprapto (2014) penumpang adalah pengguna jasa transportasi di bisnis penerbangan dari departure ke destination, yang memerlukan perhatian khusus karena menyangkut keselamatan dan keamanan penerbangan (Sutarwati, 2016). Sedangkan dalam PM No.38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri, penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang membuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah serta memiliki pas masuk pesawat udara (*Boarding Pass*).

### **Kepuasan Penumpang**

Kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan hasil atau pelayanan suatu kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan terjadi apabila persepsi pengguna jasa sama atau bahkan melebihi harapan terhadap jasa yang diterima. Apabila pelayanan (*service*) yang diberikan berada di bawah harapan maka pengguna jasa merasa tidak puas, sebaliknya jika pelayanan (*service*) yang di berikan diatas harapan maka pengguna jasa merasa puas. Menurut Kolter (2014:150) kepuasan pelanggan/penumpang adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

### **Keamanan**

Keamanan adalah kebutuhan dasar yang diperlukan manusia dalam semua hal salah satu diantaranya adalah keamanan di Bandar Udara. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 127 Tahun 2015 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional menjelaskan tujuan dari keamanan penerbangan yaitu untuk melindungi keselamatan, keteraturan dan efisiensi penerbangan di Indonesia melalui pemberian regulasi, standar dan prosedur serta perlindungan yang diperlukan bagi penumpang, awak pesawat udara, personel di darat dan masyarakat dari tindakan melawan hukum.

### **Pengembangan Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H<sub>a</sub> : adanya pengaruh proses pelayanan keamanan pada *Passenger Security Check Point* (PSCP) terhadap kepuasan penumpang di Unit *Aviation Security* (AVSEC) Bandar Udara Internasional

Supadio Pontianak.

$H_0$  : tidak adanya pengaruh proses pelayanan keamanan pada *Passenger Security Check Point* (PSCP) terhadap kepuasan penumpang di Unit *Aviation Security* (AVSEC) Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu apabila probabilitas signifikan  $> 0,05$  atau  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sebaliknya, apabila probabilitas signifikan  $< 0,05$  atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Penelitian ini ditunjukkan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dengan cara mencari besarnya variabel independen terhadap variabel dependent, maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan keamanan *Passenger Security Check Point* (PSCP) oleh unit *Aviation Security* (AVSEC) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa angkutan udara di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Sumber data yang di gunakan adalah kuisisioner/angket yang di berikan atau di sebarakan kepada 100 responden. Kuisisioner ini terdapat 30 pertanyaan yang akan dijawab oleh responden meliputi 15 pertanyaan dalam tata cara pemeriksaan keamanan dan 15 pertanyaan dalam kepuasan penumpang. Pada penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* atau teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang dikumpulkan dengan cara menebarkan kuisisioner yang diisi dan dijawab langsung oleh penumpang atau pengguna jasa bandara di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

### Hasil dan Pembahasan

#### Uji Deskriptif

Tabel 1. Uji Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Keamanan PSCP oleh unit AVSEC	100	20	75	58.40	14.158
Kepuasan Penumpang	100	22	75	57.84	14.548
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil statistic deskriptif diatas, dapat diketahui bahwa distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah Variabel Kualitas Pelayanan Keamanan *Passenger Security Check Point* (PSCP) oleh Unit *Aviation Security* (AVSEC) (X), dari data tersebut memiliki nilai minimum sebesar 20, nilai maksimum sebesar 75, nilai rata-rata sebesar 58.40 dan nilai standar deviasi data sebesar 14.158. Sedangkan Variabel Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak (Y), dari data tersebut memiliki nilai minimum sebesar 22, nilai maksimum sebesar 75,

nilai rata-rata sebesar 57.84, dan nilai standar deviasi data sebesar 14.584.

## Uji Normalitas

**Tabel 2. Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.62178127
	Absolute	.132
Most Extreme Differences	Positive	.090
	Negative	-.132
Kolmogorov-Smirnov Z		1.316
Asymp. Sig. (2-tailed)		.063

**Sumber: Olahan Peneliti (2023)**

Berdasarkan tabel uji normalitas diatas dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,63 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual penelitian berdistribusi normal. Hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi penelitian dikatakan baik karena nilai residual berdistribusi normal.

## Uji Linearitas

**Tabel 3. Uji Linearitas**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			18212.833	34	535.672	12.714	.000
Kepuasan Penumpang * Kualitas Pelayanan	Between Groups	Linearity	16610.489	1	16610.489	394.245	.000
		Deviation from Linearity	1602.344	33	48.556	1.152	.307
	Within Groups		2738.607	65	42.132		
Total			20951.440	99			

**Sumber : Olahan Peneliti (2023)**

Berdasarkan tabel uji linearitas diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar  $0,307 > 0,05$ . Maka hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel Kualitas Pelayanan Keamanan *Passenger Security Check Point* oleh unit *Aviation Security* dengan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

### Uji Homogenitas

**Tabel 4. Hasil Uji Homogenitas**

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.102	1	198	.750

**Sumber : Olahan Peneliti (2023)**

Berdasarkan nilai uji homogenitas diatas, dapat diketahui bahwa nilai tersebut memiliki signifikansi  $> 0,05$ . Maka, dari nilai tersebut memiliki arti bahwa varian dari dua atau lebih kelompok populasi data pada penelitian ini adalah sama (homogen).

### Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 5. Uji Regresi Linear Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.409	2.838		1.554	.124
	Kualitas Pelayanan	.915	.047	.890	19.365	.000

**Sumber : Olahan Peneliti (2023)**

Berdasarkan persamaan diatas, diketahui bahwa konstanta menunjukkan angka 4,409. Hal ini memiliki makna bahwa nilai variabel Kualitas Pelayanan Keamanan *Passenger Security Check Point* (PSCP) oleh unit *Aviation Security* (AVSEC) (X) jika tidak dipengaruhi oleh variabel Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak (Y) maka berniali sebesar 4,409.

Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Keamanan *Passenger Security Check Point* (PSCP) oleh unit *Aviation Security* (AVSEC) sebesar 0,915 menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan variabel Kualitas Pelayanan Keamanan *Passenger Security Check Point* (PSCP) oleh unit *Aviation Security* (AVSEC) sebesar 1 cantris patribus, maka akan mempengaruhi variabel kepuasan penumpang sebesar 0,915 di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

## Uji Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 6. Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 <sup>a</sup>	.793	.791	6.655

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

### Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan nilai uji determinasi ( $R^2$ ) diatas, diketahui nilai uji determinasi pada penelitian ini sebesar 0,793. Maka dari nilai tersebut memiliki arti bahwa variabel Kualitas Pelayanan Keamanan *Passenger Security Check Point* (PSCP) oleh unit *Aviation Security* (AVSEC) memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sebesar 79,3%. Hal tersebut juga memiliki arti bahwa sebesar 20,7% kepuasan penumpang pada Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak yang dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian peneliti.

## Uji Hipotesis (Uji T)

**Tabel 7. Uji Hipotesis (Uji T)**

Variabel	T hitung	T tabel	Prob. Sig	Keterangan
Variabel X (Kualitas Pelayanan Keamanan PSCP Di unit AVSEC)	19.365	1.984	0,00 0,05	Berpengaruh signifikan

### Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel hasil uji hipotesis diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,00. Maka hal tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $< 0,05$ . Nilai T hitung yang ada pada pengujian hipotesis diatas sebesar 19,365 sedangkan nilai T tabel pada penelitian ini sebesar 1,984 seperti pada tabel distribusi t di lampiran nomor 4. Maka hal tersebut menunjukkan bahwa nilai T hitung  $> T$  tabel.

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang diterima adalah  $H_a$  dan hipotesis  $H_0$  ditolak. Hipotesis  $H_a$  pada penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan Keamanan *Passenger Security Check Point* (PSCP) oleh Unit *Aviation Security* (AVSEC) terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) yang telah dilakukan, diketahui nilai signifikan sebesar 0,00. Maka hal tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $< 0,05$ . Nilai T hitung yang ada pada pengujian hipotesis diatas sebesar 19,365 sedangkan nilai T tabel pada penelitian ini sebesar 1,984. Maka hal tersebut menunjukkan bahwa nilai T hitung  $> T$  tabel. Dengan hasil pengujian hipotesis

(uji t) dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang diterima adalah  $H_a$  dan hipotesis  $H_0$  ditolak.  $H_a$  pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif pada Kualitas Pelayanan Keamanan *Passenger Security Check Point* (PSCP) oleh Unit *Aviation Security* (AVSEC) terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Berdasarkan hasil uji determinasi ( $R^2$ ) yang telah dilakukan, diketahui nilai uji determinasi pada penelitian ini sebesar 0,793. Maka dari nilai tersebut memiliki arti bahwa variabel Kualitas Pelayanan Keamanan *Passenger Security Check Point* (PSCP) oleh unit *Aviation Security* (AVSEC) memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sebesar 79,3%. Hal tersebut juga memiliki arti bahwa sebesar 20,7% kepuasan penumpang pada Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak yang dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian peneliti.

## Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan diatas, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ada pengaruh Kualitas Pelayanan Keamanan *Passenger Security Check Point* (PSCP) oleh Unit *Aviation Security* (AVSEC) terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Oleh karena itu dapat dibuktikan dari hasil uji regresi sederhana yaitu  $Y = 4,409 + 0,915 X + e$ .
2. Kualitas Pelayanan Keamanan *Passenger Security Check Point* (PSCP) oleh Unit *Aviation Security* (AVSEC) memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sebesar 79,3% dan sebesar 20,7% kepuasan penumpang pada Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak yang dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian peneliti. Kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan Keamanan *Passenger Security Check Point* (PSCP) oleh Unit *Aviation Security* (AVSEC). Artinya petugas AVSEC sebagai petugas yang bertanggung jawab dalam keamanan dan keselamatan penumpang harus dapat memberikan pelayanan secara maksimal guna menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan berdampak bagi kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian diatas, saran pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak diharapkan dapat meningkatkan lebih baik lagi kualitas pelayanan keamanan di *Passenger Security Check Point* (PSCP) karena berdasarkan dari hasil penilaian yang telah diisi oleh responden menunjukkan bahwa P1, P5, dan P2 masih memiliki nilai presentase yang rendah, oleh sebab itu perusahaan diharapkan dapat memberikan training atau pelatihan dari segi kecepatan personil *Aviation Security* (AVSEC) dalam menganalisis barang berbahaya (*prohibited items*), penanganan barang bawaan penumpang yang tertinggal di *Passenger Security Check Point* (PSCP), dan pemeriksaan secara menyeluruh terhadap penumpang dan barang bawaan penumpang, agar terciptanya kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan petugas *Aviation Security* (AVSEC) di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.
2. Bagi peneliti selanjutnya, perlunya penelitian lanjutan untuk mengetahui 20,7% variabel yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keamanan *Passenger Security Check Point* (PSCP) oleh Unit *Aviation Security* (AVSEC) terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Serta diharapkan agar dapat lebih mengembangkan penelitian ini dari segala segi sudut maupun aspek yang terdapat di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dan dapat berguna bagi peneliti selanjutnya.



**Daftar Pustaka**

- Ali Yusran M Ibrahim, 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC di Security Check Point (SCP) Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate
- Alvina Nurul Faoziah, 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta
- Annex 14 Aerodrome*, ICAO Document 9774, ICAO Document 9895, Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
- Arianto, N.2018.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor.*Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83-101
- Pasal 335 UU No.1 Tahun 2009 tentang penerbangan
- Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor:SKEP/2765/XII/2010, Butir 04 tentang *Passenger Security Check Point(PSCP)* adalah tempat pemeriksaan keamanan bagi penumpang, personil pesawat udara dan bagasi kabin serta barang bawaan penumpang yang akan masuk ke dalam ruang tunggu gedung terminal Bandar Udara
- Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010, Butir 9 tentang Petugas keamanan penerbangan atau *Aviation Security (AVSEC)* adalah personil keamanan penerbangan yang telah wajib memiliki lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas(STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 09 Tahun 2010 tentang Program Kemanan Penerbangan Nasional Pasal 4
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38 Tahun 2015 Tentang Standar Layanan Penumpang Pesawat
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 127Tahun 2015 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri
- Sutarwati,Hardiyana, Novita Karolina.2016.Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Udara Terhadap Penumpang Maskapai Garuda Indonesia yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo.*Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 3(2), 17
- Standard Operating Procedure (SOP) Airport Security Programe* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak
- Sujarweni, V.Wiratna.2015.*Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33 Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Tjiptono.2014.*Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*.Ed. 01.Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, Ph.D dan Gregorius Chandra.2016.*Service,Quality &Satisfaction edisi3*.Yogyakarta:Andi
- Undang-Undang No.1 Tentang Penerbangan dan PM.69 Tahun 2013 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional PT.Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak
- Undang-Undang Repuplik Indonesia No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- Wahyu Adi Prawoto, 2020, Pengaruh Pemeriksaan Keamanan *Security Check Point (SCP)* Terhadap Kepuasan Penumpang di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali