

Pengaruh Pelayanan Keamanan dan Jaminan Keselamatan Penerbangan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Mopah Merauke

^{1,*} Ferse Liana Klara, ² Rezty Fauziah Novianty

^{1,*} *Jurusan Manajemen Transportasi Udara*
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
klaraferse@gmail.com

² *Jurusan Manajemen Transportasi Udara*
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
rezty.fauziah@sttkd.ac.id

Article history:

Received February 28, 2025

Revised July 15, 2025

Accepted July 16, 2025

Abstract

Security and safety assurance services are crucial aspects in the aviation world that have a direct impact on passenger satisfaction at airports. This study aims to examine the effect of flight security and safety assurance services on passenger satisfaction at Mopah Merauke Airport. This study uses a quantitative approach by distributing questionnaires to 100 respondents as research samples. The population in this study were passengers at Mopah Merauke Airport. There are three variables in this study, namely security services (X1), safety assurance (X2), and passenger satisfaction (Y). The research instruments were analyzed using validity and reliability tests. Respondent data were processed using the classical assumption test, while the research hypothesis was tested using multiple linear regression analysis, partial test (*t* test), model feasibility test (*F* test), and coefficient of determination test (*R*²). The results of data processing and testing of the three variables showed that security services had a positive effect of 0.142 on passenger satisfaction. The results of the *t*-test of the Security Service variable (X1) show a *t*-value of 2.126, which means that the calculated *t* > *t* table (2.126 > 1.985) with a significance level of 0.036 < 0.05. This shows that there is an influence of the Security Service variable (X1) on Passenger Satisfaction (Y). Safety assurance also has a positive influence of 0.599 on passenger satisfaction. The results of the *t*-test of the Safety Assurance variable (X2) show a *t*-value of 5.848, which means that the calculated *t* > *t* table (5.848 > 1.985) with a significance level of 0.000 < 0.05. This shows that there is an influence of the Safety Assurance variable (X2) on Passenger Satisfaction (Y). The results of the determination coefficient test show an *R* value of 0.643 with an *R*-square calculation result of 0.413. This means that the Security Service (X1) and Safety Assurance (X2) variables are able to influence Passenger Satisfaction (Y) of passengers at Mopah Merauke Airport by 41.3%.

Keywords: security services, safety assurance, passenger satisfaction.

Pendahuluan

Saat ini, pesawat terbang ialah salah satu moda transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena tingginya kebutuhan masyarakat akan transportasi jarak jauh, terlihat dari jumlah penumpang yang tinggi dalam penerbangan domestik maupun internasional. Kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fasilitas yang baik menjadikan transportasi udara sebagai pilihan utama, namun tidak tanpa risiko. Transportasi udara sering mengalami insiden kecelakaan, sehingga diperlukan pelayanan keamanan dan keselamatan penerbangan yang baik untuk mencegah terjadinya kecelakaan.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan keamanan mencakup penyediaan tenaga keamanan, peralatan, dan konsultasi jasa terkait ancaman bahaya. Kepuasan pengguna jasa berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan; pelayanan yang baik akan memuaskan, sedangkan pelayanan yang buruk menyebabkan ketidakpuasan.

Pelayanan keamanan di bandara terdiri dari prosedur, fasilitas, dan personel yang dirancang untuk melindungi keselamatan penumpang, awak pesawat, staf bandara, dan properti dari ancaman. Tujuan utamanya adalah memastikan kegiatan di bandara berjalan aman dan efisien, tanpa gangguan dari tindakan ilegal atau berbahaya. Keberhasilan pelayanan ini bergantung pada implementasi prosedur

yang tepat, teknologi modern, dan pelatihan personel keamanan.

Operasi di bandara mengutamakan keamanan dan keselamatan penumpang, namun masih banyak penumpang yang belum mengetahui peraturan untuk menjaga keselamatan [1]. Hal ini menyebabkan pelanggaran, seperti membawa barang-barang terlarang seperti senjata tajam atau korek gas. Keamanan adalah kebutuhan mutlak yang harus dipenuhi agar kegiatan berjalan lancar dan perusahaan dapat beroperasi dengan sukses.

Menurut Widodo dalam jurnal Muhammad Ikhsan & Kifni Yudianto [2], jaminan keselamatan penerbangan mencakup langkah-langkah untuk mencegah kecelakaan, cedera, atau bahaya lain dari produk atau layanan penerbangan. Ini termasuk evaluasi risiko, prosedur keselamatan, pelatihan staf, dan pemantauan berkelanjutan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar keselamatan. Indikator keselamatan meliputi alat pelindung kerja dan peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan penumpang, yang berdampak pada keamanan, kenyamanan, dan keselamatan penumpang.

Jaminan keselamatan penerbangan adalah serangkaian tindakan dan prosedur yang dirancang untuk memastikan keselamatan operasional. Ini mencakup pencegahan terhadap faktor penyebab insiden, baik karena kesalahan manusia, kegagalan teknis, atau faktor eksternal seperti cuaca buruk. Keselamatan penerbangan memerlukan kerjasama antar berbagai pihak untuk melindungi semua pihak yang terlibat, termasuk penumpang, kru, dan masyarakat. Jaminan keselamatan penerbangan sangat penting karena mencakup seluruh aspek ekosistem penerbangan. Ini tidak hanya tanggung jawab maskapai dan bandara, tetapi juga melibatkan regulator dan penumpang dalam menciptakan penerbangan yang aman dan handal. Keselamatan yang terjamin meningkatkan kepuasan penumpang, yang merasa aman dan nyaman selama perjalanan.

Kepuasan penumpang mencerminkan pemenuhan harapan mereka terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan ini mencakup berbagai aspek perjalanan, mulai dari pemesanan tiket hingga pelayanan setelah penerbangan. Kepuasan penumpang menjadi indikator utama keberhasilan maskapai dan bandara. Penelitian oleh Indrawan Bhakti Cipto [3] di Bandara Banyuwangi menunjukkan bahwa pelayanan keamanan yang baik oleh petugas Aviation Security (Avsec) dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Dengan menerapkan standar pelayanan yang tinggi, bandara dapat menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan reputasi bandara.

Penelitian ini memiliki keterbaruan dengan meneliti pengaruh pelayanan keamanan dan jaminan keselamatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini fokus pada pencegahan ancaman dan penerapan prosedur keselamatan, serta mengevaluasi pengaruhnya terhadap pengalaman dan kepuasan penumpang. Penelitian di Bandara Mopah Merauke juga menunjukkan adanya masalah terkait keamanan dan keselamatan penerbangan. Beberapa insiden, seperti penumpang membawa barang terlarang dan penumpang yang mengganggu keamanan, menunjukkan perlunya peningkatan pengawasan dan prosedur keamanan yang lebih ketat di bandara. Berdasarkan hal ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh pelayanan keamanan dan jaminan keselamatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Mopah Merauke”.

Tinjauan Pustaka

Bandar udara. Berlandaskan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009, bahwasanya Bandar Udara ialah 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 antar moda transportasi yang di lengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok penunjang lainnya.

Bandar Udara Mopah Merauke. Bandar Udara Mopah Merauke ialah salah satu bandara yang memiliki peran strategis di wilayah timur Indonesia, khususnya di Kabupaten Merauke, Provinsi

Papua Selatan. Yang terletak di Jl. PGT No. 1 Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan. Bandar Udara Mopah Merauke dengan kode ICAO: WAKK. Kode IATA: MKQ. Bandara ini di bangun untuk mendorong aktivitas industri dikota merauke.

Pelayanan. Pelayanan dalam penerbangan ialah aspek penting yang mencakup berbagai layanan yang diberikan kepada penumpang dan pesawat selama proses penerbangan. Pelayanan dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dan sejauh mana kualitas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang unggul ini tentu diharapkan akan membuat kepuasan konsumen meningkat begitu pula sebaliknya.

Keamanan. Dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 3 Tahun 2001, keamanan penerbangan ialah keadaan yang terwujud dari penyelenggaraan penerbangan yang bebas dari gangguan dan/atau tindakan yang melawan hukum. Keamanan juga mengacu pada fasilitas keamanan penerbangan, termasuk peralatan pendeteksi bahan peledak, pendeteksian bahan organik dan anorganik, pendeteksi logam, pendeteksian bahan nuklir, biologi, dan kimia. dan radioaktivitas, serta memantau pergerakan orang, surat, kendaraan, dan pesawat udara di darat, serta menunda upaya kriminal dan membatasi area keamanan dan komunikasi keamanan penerbangan.

Jaminan keselamatan. Menurut Widodo dalam jurnal Muhammad Ikhsan & Kifni Yudianto [2], jaminan keselamatan mencakup langkah-langkah untuk mencegah kecelakaan, cedera, atau bahaya lain yang dapat terjadi dari penggunaan produk atau layanan tertentu. Ini melibatkan evaluasi risiko, pengembangan prosedur keselamatan, pelatihan staf, dan pemantauan berkelanjutan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar keselamatan yang relevan. Jaminan keselamatan juga ialah suatu tindakan yang diambil oleh operator Bandar Udara berkaitan dengan pengamatan kinerja keselamatan dan kebijakan yang diambil.

Aviation security (AVSEC). Petugas keamanan penerbangan atau Aviation Security (AVSEC) ialah personil yang wajib memiliki lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas (SKTP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan (Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010).

Kepuasan. Kepuasan penumpang ialah suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya bahkan melampaui harapan penumpang terhadap pelayanan atau produk atau jasa yang diberikan oleh pihak manajemen/produsen/pengusaha.

Penumpang. Pengertian penumpang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan, penumpang angkutan udara dalam negeri ialah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum pada tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang masih berlaku dan memiliki boarding pass.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Menurut Sugiyono [4], penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Hipotesis tersebut diuji melalui pengumpulan data lapangan yang selanjutnya dianalisis secara kuantitatif menggunakan statistik deskriptif atau inferensial untuk menyimpulkan apakah hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak. Penelitian kuantitatif umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara acak, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi tempat sampel diambil.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bandar Udara Mopah Merauke selama 2 bulan, yaitu pada bulan Januari dan Februari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang di Bandar Udara Mopah Merauke. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang yang berusia 17 tahun ke

atas, dengan menggunakan teknik non-probability sampling dan purposive sampling untuk menentukan sampel yang sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner dan studi pustaka. Kuesioner digunakan untuk mengetahui respons para penumpang terkait pengaruh pelayanan keamanan dan jaminan keselamatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang. Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian. Pengujian instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Validitas diukur dengan menggunakan uji korelasi dan reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Setelah itu, dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, uji linearitas, dan uji homogenitas. Untuk menguji hipotesis, digunakan analisis regresi linier berganda, uji parsial (t-test), uji kelayakan model (F-test), dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil dan Pembahasan

Hasil uji normalitas penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1. Tabel menunjukkan bahwasanya nilai signifikansi sebesar 0,122. Nilai ini lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data ketiga variabel yang diuji berdistribusi normal.

Tabel 1. Hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual | |
|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|------|
| N | | 100 | |
| Normal Parameters ^a | Mean | .0000000 | |
| | Std. Deviation | 3.24186141 | |
| Most Extreme Differences | Absolute | .117 | |
| | Positive | .076 | |
| | Negative | -.117 | |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.170 | |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .129 | |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) | Sig. | .122 ^c | |
| | 99% Confidence Interval | Lower Bound | .113 |
| | | Upper Bound | .130 |

a. Test distribution is Normal.

c. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber: Data yang diolah penulis (2025)

Tabel 2. Hasil uji linearitas pelayanan keamanan terhadap kepuasan penumpang

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------------|--------------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| Kepuasan Penumpang * | Between Groups | (Combined) | 698.652 | 20 | 34.933 | 2.569 | .002 |
| | Pelayanan Keamanan | Linearity | 365.702 | 1 | 365.702 | 26.891 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 332.950 | 19 | 17.524 | 1.289 | .215 |
| Within Groups | | | 1074.338 | 79 | 13.599 | | |
| Total | | | 1772.990 | 99 | | | |

Sumber: Data yang diolah penulis (2025)

Tabel 3. Hasil uji linearitas jaminan keselamatan terhadap kepuasan penumpang

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------------------|---------------------|------------|----------------|--------|-------------|--------|------|
| Kepuasan Penumpang * | Between Groups | (Combined) | 848.240 | 14 | 60.589 | 5.569 | .000 |
| | Jaminan Keselamatan | Linearity | 684.072 | 1 | 684.072 | 62.878 | .000 |
| Deviation from Linearity | | 164.168 | 13 | 12.628 | 1.161 | .322 | |
| Within Groups | | | 924.750 | 85 | 10.879 | | |
| Total | | | 1772.990 | 99 | | | |

Sumber: Data yang diolah penulis (2025)

Hasil uji linearitas pelayanan keamanan (atau X1) dan jaminan keselamatan (atau X2) terhadap kepuasan penumpang (atau Y) berturut-turut didaftarkan dalam Tabel 2 dan Tabel 3. Berlandaskan tabel ini diperoleh nilai signifikansi lebih dari 0,05 –yakni sebesar 0,215 untuk pelayanan keamanan terhadap kepuasan penumpang dan 0,322 untuk jaminan keselamatan terhadap kepuasan penumpang– yang berarti terdapat hubungan yang linear secara signifikan.

Tabel 4 memperlihatkan hasil uji pelayanan keamanan terhadap kepuasan penumpang. Hasil uji homogenitas jaminan keselamatan terhadap kepuasan penumpang didaftarkan dalam Tabel 5.

Tabel 4. Hasil uji pelayanan keamanan terhadap kepuasan penumpang

| | | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|--------------------|--------------------------------------|------------------|-----|--------|------|
| Kepuasan Penumpang | Based on Mean | 1.466 | 14 | 79 | .144 |
| | Based on Median | .875 | 14 | 79 | .588 |
| | Based on Median and with adjusted df | .875 | 14 | 55.160 | .589 |
| | Based on trimmed mean | 1.301 | 14 | 79 | .226 |

Sumber: Data yang diolah penulis (2025)

Tabel 5. Hasil uji homogenitas jaminan keselamatan terhadap kepuasan penumpang

| | | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|------|--------------------------------------|------------------|-----|--------|------|
| Lagy | Based on Mean | 1.819 | 11 | 84 | .063 |
| | Based on Median | 1.223 | 11 | 84 | .285 |
| | Based on Median and with adjusted df | 1.223 | 11 | 61.867 | .292 |
| | Based on trimmed mean | 1.603 | 11 | 84 | .113 |

Sumber: Data yang diolah penulis (2025)

Berlandaskan Tabel 4 dan 5, variabel pelayanan keamanan (X1) diperoleh nilai signifikansi lebih dari 0,05 yakni sebesar 0,144 menunjukkan variabel pelayanan keamanan terhadap kepuasan penumpang (Y) ialah homogen dan variabel jaminan keselamatan (X2) diperoleh nilai signifikansi lebih dari 0,05 yakni sebesar 0,063 menunjukkan variabel jaminan keselamatan terhadap kepuasan penumpang (Y) ialah homogen.

Hasil uji analisis linier berganda $Y = a + B_1 X_1 + B_2 X_2 + e$ didaftarkan dalam Tabel 6. Berdasarkan tabel ini diperoleh persamaan regresi: $Y = 3,530 + 0,142X_1 + 0,599X_2 + e$. Nilai konstanta (a) sebesar 3,530, dengan koefisien pelayanan keamanan (X_1) sebesar 0,142 dan jaminan keselamatan (X_2) sebesar 0,599. Ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% dalam pelayanan keamanan dan jaminan keselamatan berturut-turut akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,142 dan

0,599. Karena koefisiennya positif, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara pelayanan keamanan dan jaminan keselamatan terhadap kepuasan penumpang bersifat positif.

Tabel 6. Hasil uji analisis linier berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.530 | 2.785 | | 1.267 | .208 |
| | Pelayanan Keamanan (X1) | .142 | .067 | .191 | 2.126 | .036 |
| | Jaminan Keselamatan (X2) | .599 | .103 | .526 | 5.848 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber: Data yang diolah penulis (2025)

Tabel 7. Hasil uji parsial (uji T)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.530 | 2.785 | | 1.267 | .208 |
| | Pelayanan Keamanan (X1) | .142 | .067 | .191 | 2.126 | .036 |
| | Jaminan Keselamatan (X2) | .599 | .103 | .526 | 5.848 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber: Data yang diolah penulis (2025)

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh t_{tabel} sebesar 1,985. Nilai t_{hitung} untuk variabel pelayanan keamanan (X1) adalah 2,126 seperti yang diperlihatkan oleh Tabel 7. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$. Pada variabel jaminan keselamatan (X2), nilai t_{hitung} -nya adalah 5,848 yang menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan keamanan dan jaminan keselamatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Mopah Merauke.

Tabel 8. Hasil uji kelayakan model (Uji F)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 732.533 | 2 | 366.267 | 34.146 | .000 ^b |
| | Residual | 1040.457 | 97 | 10.726 | | |
| | Total | 1772.990 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Jaminan Keselamatan, Pelayanan Keamanan

Sumber: Data yang diolah penulis (2025)

Hasil uji F untuk kelayakan model diperlihatkan oleh Tabel 8. Berdasarkan hasil uji F, nilai F tabel diperoleh sebesar 3,08. Hasil uji menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan F hitung sebesar 34,146 ($F_{hitung} > F_{tabel}$). Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan keamanan dan jaminan keselamatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan penumpang.

Tabel 9 menunjukkan hasil uji koefisien determinasi. Berdasarkan tabel ini, nilai hubungan (R) adalah 0,643, yang menghasilkan nilai R^2 sebesar 0,413 atau 41,3%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan keamanan dan jaminan keselamatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 41,3%, sementara sisanya 58,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 9. Hasil uji koefisien determinasi (R^2)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .643 ^a | .413 | .401 | 3.27511 |

a. Predictors: (Constant), Jaminan Keselamatan, Pelayanan Keamanan

Sumber: Data yang diolah penulis (2025)

Pengaruh pelayanan keamanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Mopah Merauke – Hasil penelitian mengindikasikan bahwasanya pelayanan keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Mopah Merauke. Hal tersebut didukung oleh hasil perhitungan yang diperoleh melalui uji analisis linear berganda, yang mengindikasikan bahwasanya variabel pelayanan keamanan berpengaruh positif sebesar 0,142 terhadap kepuasan penumpang. Berlandaskan hasil uji t pada variabel pelayanan keamanan (X1) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,126 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,126 > 1,985$) dengan tingkat signifikansi $0,036 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwasanya $t_{hitung} > t_{tabel}$, ini berarti bahwasanya terdapat pengaruh antara variabel Pelayanan Keamanan (X1) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) pada penumpang di Bandar Udara Mopah Merauke. Perihal berikut mengindikasikan bahwasanya semakin baik layanan yang diberikan, termasuk sistem keamanan yang ketat namun efisien serta optimal, semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang. Dan perihal berikut akan berdampak baik pada kepuasan penumpang yang menggunakan jasa Bandar Udara Mopah Merauke.

Hasil penelitian didukung oleh penelitian yang dilakukan Bhakti [3] yang mengindikasikan bahwasanya pelayanan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berlandaskan hasil pengamatan, ditemukan bahwasanya pelayanan keamanan di Bandar Udara Mopah Merauke sudah dilakukan dengan baik namun, terdapat beberapa kendala yang ditemukan, seperti jumlah petugas yang terkadang tidak mencukupi di jam-jam sibuk, sehingga menyebabkan kurang optimalnya pengawasan di beberapa area. Selain itu, sistem pemeriksaan barang terkadang menyebabkan antrean panjang, terutama saat volume penumpang tinggi, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi sebagian penumpang.

Pengaruh jaminan keselamatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Mopah Merauke – Hasil penelitian mengindikasikan bahwasanya jaminan keselamatan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Mopah Merauke. Hal tersebut didukung oleh hasil perhitungan yang diperoleh melalui uji analisis linear berganda, yang mengindikasikan bahwasanya variabel jaminan keselamatan berpengaruh positif sebesar 0,599 terhadap kepuasan penumpang. Berlandaskan hasil uji t pada variabel Jaminan Keselamatan (X2) diperoleh nilai t hitung sebesar 5,848 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,848 > 1,985$). Dapat disimpulkan bahwasanya $t_{hitung} > t_{tabel}$, ini berarti bahwasanya terdapat pengaruh antara variabel Jaminan Keselamatan (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) pada penumpang di Bandar Udara Mopah Merauke. Perihal berikut mengindikasikan bahwasanya semakin baik layanan dan jaminan keselamatan yang diberikan, termasuk sistem keamanan yang ketat namun efisien serta jaminan keselamatan yang optimal, semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang. Dan perihal berikut akan berdampak baik pada kepuasan penumpang yang menggunakan jasa Bandar Udara Mopah Merauke.

Hasil penelitian didukung oleh penelitian yang dilakukan Yunus [5] mengindikasikan bahwasanya terdapat pengaruh positif dari jaminan keselamatan terhadap kepuasan penumpang. Berlandaskan hasil pengamatan, ditemukan bahwasanya jaminan keselamatan dalam layanan transportasi telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan penumpang, terutama dalam aspek fasilitas

keselamatan, kepatuhan terhadap prosedur operasional, kesiapan petugas, dan kondisi infrastruktur transportasi. Namun, masih ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki, seperti perawatan fasilitas keselamatan, konsistensi penerapan standar keselamatan, serta peningkatan responsivitas petugas dalam menghadapi keadaan darurat. Peningkatan terhadap aspek-aspek tersebut dapat membantu meningkatkan rasa aman penumpang, sehingga mereka merasa lebih percaya dan puas terhadap layanan transportasi yang digunakan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan untuk memastikan bahwasanya jaminan keselamatan selalu menjadi prioritas utama dalam operasional transportasi.

Pengaruh pelayanan keamanan dan jaminan keselamatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Mopah Merauke – Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R sebesar 0,643 dengan hasil perhitungan nilai R square sebesar 0,413. Ini berarti bahwasanya variabel Pelayanan Keamanan (X1) Jaminan Keselamatan (X2) dapat mempengaruhi Kepuasan Penumpang (Y) pada penumpang di Bandar Udara Mopah Merauke sebesar 41,3 % sementara sisanya 58,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, seperti keselamatan dan kesehatan kerja, kinerja karyawan dan peralatan pendukung. Perihal berikut mengindikasikan bahwasanya semakin baik layanan yang diberikan, termasuk sistem keamanan yang ketat namun efisien serta jaminan keselamatan yang optimal, semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang. Dan perihal berikut akan berdampak baik pada kepuasan penumpang yang menggunakan jasa Bandar Udara Mopah Merauke.

Hasil penelitian didukung oleh penelitian yang dilakukan Muhammad Ikhsan dan Kifni Yudiyanto [1] yang mengindikasikan bahwasanya terdapat pengaruh positif dari kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan terhadap kepuasan penumpang. Dengan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R sebesar 0,766 dengan hasil perhitungan nilai R Square sebesar 0,587. Nilai tersebut berarti kualitas pelayanan dan jaminan keselamatan terhadap kepuasan penumpang sebesar 58,7%. Hasil koefisien determinasi tersebut memberikan makna, bahwasanya masih terdapat variabel independen lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Oleh karena itu, sangat penting bagi petugas avsec untuk tidak hanya fokus pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga memperhatikan faktor lain seperti kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, serta pengalaman keseluruhan penumpang dalam menggunakan layanan transportasi. Tanpa pelayanan yang baik, penumpang akan merasa tidak nyaman dan ini dapat mempengaruhi kepuasan penumpang yang menggunakan jasa bandar udara. Kepuasan penumpang tentunya memerlukan pelayanan yang baik seperti dapat menangani permasalahan-permasalahan yang dihadapi penumpang, bersikap ramah, serta dapat membuat penumpang merasa aman dan nyaman.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan keamanan dan jaminan keselamatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Mopah Merauke. Pelayanan keamanan berpengaruh positif sebesar 0,142 terhadap kepuasan penumpang, dengan hasil uji t menunjukkan t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2,126 > 1,985$), yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan. Jaminan keselamatan juga berpengaruh positif sebesar 0,599, dengan hasil uji t menunjukkan t-hitung lebih besar dari t-tabel ($5,848 > 1,985$) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kedua variabel ini mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 41,3%, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Semakin baik pelayanan keamanan dan jaminan keselamatan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Mopah Merauke.

Saran – Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Bandar Udara Mopah Merauke dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan keamanan dan keselamatan oleh petugas Aviation Security guna meningkatkan kepuasan penumpang serta memperbaiki kekurangan layanan yang dapat memengaruhi minat pengguna jasa bandara. Selain itu, penumpang diharapkan menaati

peraturan dan arahan petugas Aviation Security demi terciptanya lingkungan yang aman dan nyaman. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk meneliti aspek lain yang belum dibahas dalam penelitian ini agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang, mengingat penelitian ini hanya menjelaskan kepuasan penumpang sebesar 41,3%, sementara 58,7% faktor lainnya belum diteliti.

Referensi

- [1] Adham, Z. 2022. *Analisis Peralatan Pendukung Dan Kendala Yang Dihadapi Unit Aviation Security (AVSEC) Dalam Menjamin Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Di Bandar Udara Wamena Papua*. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- [2] Ikhsan, M., Yudianto, K. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Jaminan Keselamatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara International Juanda Surabaya. *Journal of Creative Student Research*, Vol. 2, Issue 4, pp. 300-313.
- [3] Bhakti, C. I. 2022. *PENGARUH PELAYANAN KEAMANAN PETUGAS AVSEC TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA BANYUWANGI*. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- [4] Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. CV Alfabeta, Bandung.
- [5] Yunus, D. F. 2022. Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Gapura Angkasa Unit Passasi Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Multidisiplin Madani*, Vol. 2 No. 4, pp. 1845-1856.
- [6] Bhakti, C. I., & Hilal, R. F. (2022). Pengaruh Pelayanan Keamanan Petugas AVSEC Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Banyuwangi. *Jurnal kewarganegaraan*, 6(1), 715-719.
- [7] Berdasarkan peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara dengan nomor SKEP 2756/XII/2010, tentang Tempat Pemeriksaan Keamanan (Security Check Point/SCP)
- [8] Berdasarkan peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara dengan nomor SKEP 2756/XII/2010 Bab 2 Pasal 8 Butir 3, Tentang Peralatan keamanan penerbangan.
- [9] Berdasarkan peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara dengan nomor SKEP 2756/XII/2010 Pasal 7, Tentang Tempat Pemeriksaan Keamanan (Security Check Point).
- [10] Direktorat jenderal perhubungan. 2024. Profil. Retrieved from Kementerian Perhubungan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perhubungan: <https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/bandara/126/15/11/2024>
- [11] Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP 2756/XII/2010, Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamananan Penumpang, Personel Pesawat Udara, dan Barang Bawaan yang Diangkut Dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan. 2010. Jakarta: Direktur Jenderal Perhubungan Udara.
- [12] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional, BAB VIII (Personel) Tingkat kompetensi dibuktikan dengan Surat Kecakapan Personel (SKP).
- [13] Peraturan Pemerintah RI Nomor 3 Tahun 2001, Tentang Keamanan Penerbangan.
- [14] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 9 tahun 2010 Tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional.
- [15] Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010, Tentang Aviation Security.
- [16] Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP 2576/XII/2010 Pasal 22, Tentang Tugas Personel Keamanan Bandar Udara Aviation Security (AVSEC).
- [17] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang angkutan Udara Dalam Negeri.
- [18] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan.