

Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Aviation Security terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

^{1,*}Dafiah, ²Djoko Widagdo

^{1,*}Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
21091444@students.sttkd.ac.id

²Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
djoko.widagdo@sttkd.ac.id

Article history:

Received July 29, 2025

Accepted December 20, 2025

Abstract

This study used a quantitative method with an inferential statistical approach. The instrument used in this study was a questionnaire, which was previously tested for validity through validity and reliability tests. The sample size was determined using the Slovin technique. The number of respondents was set at 100 respondents at Sultan Muhammad Salahuddin Airport, Bima. The analysis used to answer the research questions was simple linear regression analysis with the assistance of SPSS software.

The results of this study indicate that aviation security officer service quality (AVSEC) influences passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin Airport, Bima. This is evidenced by the results of the hypothesis test, where the significance value was $0.000 < 0.05$ (α), with the calculated T -value $> T$ -table ($12.759 > 1.984$). Furthermore, the results of this study also indicate that the influence of AVSEC officer service quality contributed 62.4% to passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport. This is indicated by the coefficient of determination (R Square) of 0.624.

Keywords: service quality, passenger satisfaction, aviation security

Pendahuluan

Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima merupakan salah satu bandara penting yang melayani penerbangan di wilayah Nusa Tenggara Barat, termasuk penerbangan Wings Air yang menjadi salah satu maskapai utama yang beroperasi di bandara ini. Maskapai Wings Air ini mencapai 6 sampai 7 per hari, dengan melayani rute dari Bima- Denpasar, Bima- Lombok, dan Bima- Makassar. Pergerakan penumpang datang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima pada tahun 2014 sebanyak 78.778 penumpang dan penumpang berangkat sebanyak 79.241, pada tahun 2015 pergerakan penumpang datang meningkat menjadi 81721 penumpang dan penumpang datang sebanyak 827726 penumpang. Sedangkan tahun 2016 pergerakan penumpang datang meningkat menjadi 121.956 dan penumpang berangkat sebanyak 123.423 orang. Dan di tahun 2017 sebanyak 130.790 orang dari tahun 2014-2017, pergerakan penumpang di bandara ini mengalami kenaikan yang signifikan [1].

Aktivitas penerbangan mengutamakan aspek keamanan dan keselamatan. Oleh karena itu setiap pelangara bandar udara wajib menyediakan unit pelayanan yang menjaga keamanan penerbangan. Unit pelayanan yang menjaga keamanan penerbangan adalah Aviation Security (AVSEC). Menurut peraturan direktur jenderal perhubungan udara nomor: SKEP/2765/XII/2010 tentang tata cara pemeriksaan keamanan penumpang, personel pesawat udara dan barang bawaan yang diangkut dengan pesawat udara dan orang perseorangan, personel keamanan penerbangan adalah personel yang telah memiliki lisensi yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan.

Kegiatan kebandarudaraan tidak terlepas dari pemberian pelayanan secara terus menerus. Oleh karena itu personel Aviation Security (AVSEC) harus memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Pelayanan pada suatu

bandar udara tidak terlepas dari sikap yang diberikan oleh setiap petugas, oleh karena itu setiap divisi pada bandar udara memberikan dampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa bandar udara.

Untuk mengetahui perkembangan dunia penerbangan, pengelola bandar udara harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan pelaksanaannya terutama dalam memberikan kepuasan dan pelayanan kepada pengguna jasa ke Bandar Udara, tidak terkecuali di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Dari hasil yang dilakukan oleh peneliti kepada penumpang sebelum melakukan penelitian, ditemukan beberapa kali terjadi masalah terkait dengan kepuasan pengguna jasa penerbangan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas avsec di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Salah satu contohnya ada beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh penumpang yaitu lamanya waktu pemeriksaan barang bawaan penumpang yang dilakukan oleh petugas avsec sehingga menyebabkan penumpukan penumpang di area Security Check Point 2 (SCP2) yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pada saat penumpang memasuki ruang tunggu dan penumpang pun terburu-buru di karenakan minimnya jumlah petugas avsec yang memiliki lisensi junior avsec di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima maka petugas yg sedang bertugas harus bergantian berjaga dikarenakan hanya petugas avsec yang memiliki lisensi junior atau senior avsec yang dapat memeriksa barang bawaan penumpang, dari masalah kekurangan personil yang memiliki lisensi junior avsec tersebut maka petugas yang bertanggung jawab untuk memeriksa lewat Monitor Xray harus ikut memeriksa penumpang sehingga Monitor Xray terhenti untuk sementara, sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam proses pemeriksaan yang berdampak kepada terlambatnya penumpang untuk masuk ke ruang tunggu.

Dan adapun permasalahan lain contohnya yaitu sering terjadi penahanan barang penumpang yang memang di larang untuk di bawa, tetapi karena kurangnya sosialisasi terlebih dahulu tentang peraturan-peraturan terbaru mengenai barang-barang yang tidak di perbolehkan untuk dibawa oleh penumpang di cabin contohnya seperti rokok elektrik, atau vape dan sejenisnya, sesuai dengan aturan penerbangan sekarang, rokok elektrik bisa di bawa di cabin, tapi harus dilepas semua perangkat-perangkat yang terhubung disituh, contohnya batreinya ataupun cairan yang dapat mengancam dalam penerbangan sehingga menimbulkan pertanyaan dari penumpang terkait barang-barang apa saja yang tidak diperbolehkan dibawa sehingga memunculkan ketidak puasan dari penumpang pengguna jasa penerbangan.

Kajian Teoritis

Pengertian bandar udara. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan menjelaskan bahwa 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 fasilitas penunjang lainnya. Bandar Udara terdiri dari berbagai elemen infrastruktur yang mendukung operasinya. Ini termasuk landasan pacu, terminal penumpang, area pesawat, fasilitas kargo, dan fasilitas pendukung lainnya.

Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin (IATA: BMU, ICAO: WADB), dikenal juga dengan Bandar Udara Bima, merupakan sebuah Bandara yang terletak di Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat dengan kode IATA: BMU. Bandara ini memiliki landasan pacu sepanjang 2.200 meter lebar 30 meter dengan permukaan asphalt hotmix dan ketinggian 1 meter di atas permukaan tanah. Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima merupakan Bandar Udara kelas II yang dikelola oleh Direktorat Jenderal

Perhubungan Udara. Peraturan Menteri perhubungan Tahun 2010 Tentang Tata Negeri Kebandarudaraan Nasional. Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima merupakan Bandara Terbesar di Pulau Sumbawa dan dapat didarati oleh Pesawat Boeing 737-500.

Aviation Security (AVSEC). Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor PM 137 Tahun 2015 Aviation Security (Avsec) adalah personil yang telah atau wajib tugas dan tanggung jawab terhadap keamanan dan keselamatan penerbangan [2]. Dengan demikian meningkatnya kinerja karyawan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan Perusahaan untuk pengembangan sumber daya manusia. Aviation Security diatur dalam Annex 17 tentang security, ICAO DOC 8973, SKEP/2765/XII/2010 tentang tata cara pemeriksaan keamanan penumpang, awak pesawat dan barang bawaan yang akan diangkut pesawat udara dan orang perseorangan [3], Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 14 Tahun 1989 tentang penerbitnya penumpang, barang dan kargo yang diangkut pesawat udara sipil [4]. Aviation Security ini sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah Fauziah & Ramadhan [5].

Kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan adalah merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Kualitas pelayanan menjadi suatu bentuk Upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian yang seimbang dengan harapan konsumen. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu, faktor manusia yang melayani barang atau fasilitas yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pelayanan yang berkualitas menjadi peran penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan pelanggan jasa atau layanan merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Kualitas pelayanan menjadi suatu bentuk Upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian yang seimbang dengan harapan konsumen.

Kepuasan Penumpang. Kepuasan Penumpang menjadi salah satu factor penting dalam menjalankan suatu Perusahaan dikarenakan dengan terpenuhinya kepuasan penumpang akan menimbulkan suatu yang positif bagi Perusahaan tersebut kepuasan penumpang diartikan sebagai bahwa kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (Hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (Hasil) produk yang diharapkan.

Metode Penelitian

Desain penelitian. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui. Berdasarkan pada permasalahan yang akan diteliti, maka peneliti ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif. yang melakukan pada data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistic. Penelitian ini dapat digolongkan dalam jenis penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang bermaksud untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh Variabel satu dengan variabel lainnya. Alasan utama peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka diharapkan dari penelitian ini dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel independent dan variabel dependent yang ada. Penelitian ini akan menguji pengaruh hubungan antara variabel. Pada penelitian ini terdapat 2 variabel yang akan diteliti, yaitu variabel independent terdiri dari kualitas pelayanan petugas avsec sebagai variabel independent (X) dan kepuasan penumpang (Y) sebagai variabel dependent.

Populasi dan Sampel Populasi. Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah seluruh penumpang pengguna jasa layanan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima dalam periode penelitian. Berdasarkan informasi yang diberikan oleh petugas Aviation Security di Bandar

Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima jumlah penumpang yang berkunjung di bandara domestik yang berangkat pada bulan 01 Agustus – 31 September 2024 terdapat jumlah penumpang 7.080 Berdasarkan data yang ada, maka populasi penelitian sebanyak 7.080 penumpang.

Sampel. Sampel adalah Sebagian dari populasi yang dianggap mewakili populasi karena memiliki ciri atau karakteristik yang sama. Dikarenakan jumlah populasi cukup banyak maka penulis menggunakan taraf kesalahan sebesar 10% (0,1). Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini 100 responden.

Instrumen Penelitian. Instrumen penelitian sangat diperlukan untuk mengetahui hubungan variabel independent (kualitas pelayanan petugas aviation Security) dengan variabel dependen (kepuasan penumpang) di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah angket kuesioner yang memenuhi pernyataan skala likert.

Teknik Pengumpulan Data Kuesioner. Adapun pengumpulan data melalui studi lapangan menggunakan Kuesioner. Menurut Sugiyono, kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data primer dengan metode survei untuk memperoleh opini responden yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner [6]. Kuesioner diberikan secara langsung kepada para responden yang sudah dijadikan sampel, kuesioner yang diberikan kepada para responden berisi beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.

Teknik Analisis Data. Teknik analisis data merupakan kunci utama dalam menjawab rumusan masalah yang telah di indentifikasi. Analisis data pada penelitian ini memperhatikan kaidah-kaidah ilmiah statistik. Proses analisis data dilakukan setelah seluruh data telah terkumpul. Analisis data pada penelitian ini menggunakan data jawaban statistik pada semua jawaban responden yang ditetapkan sebagai sampel penelitian. Dalam kasus ini peneliti akan menguji beberapa hal diantaranya menguji Instrument penelitian yang terdiri dari menguji Validitas dan Reabilitas, Uji Asumsi Klasik yang di dalamnya (Uji Normalitas), menguji Analisis Regresi Linear Sederhana yang mana di dalamnya terdapat Uji t Hipotesis, serta menguji Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil dan Pembahasan

Uji Instrument.

Uji validitas adalah bertujuan untuk menilai apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak dalam mendukung data penelitian. Selain itu, uji validitas juga bertujuan untuk mengetahui apakah uji instrumen dalam kuesioner dapat mendukung penyelesaian masalah dalam penelitian ini sekarang merupakan Teknik yang paling banyak digunakan. Jika r hitung lebih besar dari pada r tabel maka bisa di katakana valid, tetapi jika r hitung kurang dari pada r tabel maka dikatakan tidak valid.

Reliabilitas adalah suatu instrumen berkaitan dengan ketepatan pengukuran, ketepatan hasil, dan akurasi pengukuran berulang. Dalam penelitian ini, program computer SPSS telah memberikan fasilitas untuk melakukan pengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik Cronbach's Alpha pada pertanyaan kuesioner dari semua variabel. Diketahui bahwa hasil uji reliabilitas pada kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabilitas dan layak untuk diajukan ke dalam pengujian selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik idealnya memiliki residual yang berdistribusi normal. Salah satu metode yang umum digunakan untuk menguji normalitas data adalah Uji One- sample

Kolmogoro-Smirnov, dengan kriterial tertentu yang perlu dipenuhi. Jika nilai signifikasinya One-Sampel Kolmogorov-Smirnov $> 0,05$, maka data penelitian berdistribusi normal, sementara jika nilai signifikasinya One-Sampel Kolmogorov-Smirnov $< 0,05$, maka data penelitian berdistribusi tidak normal. Hasil uji One-Sampel Kolmogorov-Smirnov ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Uji One-Sampel Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,49995631
Most Extreme Differences	Absolute	,062
	Positive	,062
	Negative	-,058
Kolmogorov-Smirnov Z		,608
Asymp. Sig. (2-tailed)		,854 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa uji normalitas menggunakan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,854 > 0,05$ (a). hal ini menunjukkan bahwa nilai residual berasal dari data yang berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah metode analisis yang mempelajari hubungan ketergantungan antara variabel terkait dan variabel bebas. Tujuannya adalah untuk memperkirakan atau memprediksi nilai dampak variabel terkait berdasarkan nilai variabel bebas yang telah diketahui. Adapun hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil uji analisis regresi linier sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,855	1,362		2,096	,039
	X	,503	,039	,790	12,759	,000
a. Dependent Variable: kepuasan penumpang						

Uji hipotesis dalam analisis regresi linier sederhana menggunakan nilai pada Uji Parsial (t) atau uji koefisien regresi secara parsial. Hal ini digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independent berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen

Adapun hasil Uji Parsial (t) dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji parsial (t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,855	1,362		2,096	,039
	X	,503	,039	,790	12,759	,000
a. Dependent Variable: kepuasan penumpang						

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$ (α), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan

Muhammad Salahuddin Bima.

Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Uji Koefisien determinasi yang dilambangkan dengan R², merupakan sebuah ukuran yang menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel independent (variabel bebas) dalam menjelaskan variasi perubahan yang terjadi pada variabel dependen (variabel terkait) nilai R² terletak di antara 0 dan 1.

Tabel 4. Hasil uji koefisien determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,790 ^a	,624	,620	1,732
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y				

Uji Koefisien determinasi diperlihatkan oleh Tabel 4. Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,624, artinya sebesar 62,4%, variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Adapun sisanya sebesar 23,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model (selain kualitas pelayanan).

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) dalam penelitian ini maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan petugas aviation security terhadap kepuasan penumpang T-hitung > T-tabel (12,759 > 1,984) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Penelitian ini bertujuan untuk menelusuri pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Kualitas pelayanan diukur menggunakan indikator Tangibels (berwujud), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (perhatian). Sedangkan variabel kepuasan penumpang diukur menggunakan indikator, kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Tangibel merujuk pada aspek fisik yang dapat dilihat langsung oleh pengguna jasa, seperti kebersihan dan kerapian, Unsur ini mencerminkan profesionalisme penyedia pengguna jasa dalam menciptakan lingkungan yang mendukung kenyamanan pengguna atau kepuasan penumpang.

Reliability berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. Keandalan ini mencakup keamanan dalam melayani pengguna jasa.

Responsiveness menggambarkan tingkat kesiapan dan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan dan permintaan pengguna jasa. Aspek ini melibatkan kemudahan dalam memperoleh informasi, kesigapan dalam menangani keluhan atau permasalahan, serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi dengan cepat dan tepat.

Assurance mencerminkan jaminan yang diberikan oleh petugas avsec dalam memberikan rasa aman dan nyaman, serta rasa percaya yang diberikan kepada pengguna jasa.

Empathy mengacu pada perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan penumpang. Hal ini terlihat dari sikap ramah, komunikasi yang efektif, serta adanya upaya untuk memahami dan memenuhi harapan pengguna secara personal. Empati yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena mereka merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik dalam proses pelayanan.

Pembahasan dan analisis butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Analisis deskriptif merupakan variabel penelitian yang didapatkan atas dasar jawaban responden terhadap indikator pertanyaan yang telah disebutkan. Hasil tanggapan yang berdasarkan 100 responden terhadap indikator variabel penelitian, maka penelitian menguraikan secara rinci jawaban responden yang diuji secara deskriptif untuk menentukan persentase setiap item pertanyaan dari setiap masing-masing variabel. Jawaban responden terhadap setiap pertanyaan dari variabel penelitian akan dapat diketahui berdasarkan nilai indeks yang telah ditentukan. Nilai indeks tersebut diperoleh dari angka rentang skala likert, penilaian dapat dimuat dalam bentuk indeks rata-rata yang telah dimodifikasi dari Sugiyono [7] sebagaimana ditunjukkan oleh Tabel 5.

Tabel 5. Nilai indeks dengan angka rentang skala likert

Nilai Indeks	Kategori
1,00 – 1,79	Sangat rendah atau sangat buruk
1,80 – 2,59	Rendah atau buruk
2,60 – 3,39	Cukup atau sedang
3,40 – 4,19	Tinggi atau baik
4,20 – 5,00	Sangat tinggi atau sangat baik

Berdasarkan penjelasan di atas, untuk menentukan nilai tertinggi pada setiap pertanyaan dari variabel yaitu menggunakan nilai mean dari setiap indikator jawaban.

Tabel 6. Tanggapan Mengenai Kualitas Pelayanan

NO	Indikator	Petunjuk Pengisian Kuesioner				Jumlah	Mean	Kriterial
		STS	TS	S	SS			
1.	X1.1	0	1	43	56	100	3,55	Baik
2.	X1.2	1	5	49	45	100	3,39	Cukup
3.	X1.3	0	1	51	48	100	3,47	Baik
4.	X1.4	0	1	51	48	100	3,47	Baik
5.	X1.5	0	4	51	45	100	3,41	Baik
6.	X1.6	0	4	50	46	100	3,35	Cukup
7.	X1.7	0	1	56	43	100	3,41	Baik
8.	X1.8	0	3	50	47	100	3,44	Baik
9.	X1.9	0	3	52	45	100	3,42	Baik
10.	X1.10	0	5	51	44	100	3,39	Cukup
Rata-Rata Total						3,43	Baik	

Sumber: olah data SPSS (2022)

Tanggapan mengenai kualitas pelayanan ditunjukkan dalam Tabel 6. Dari tabel bisa di lihat bahwa rata-rata untuk keseluruhan indikator dari kualitas pelayanan sebesar 3,43. Hasil penelitian variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa indikator yang mendapat nilai tertinggi adalah (X1.1) yaitu “petugas Avsec selalu berpenampilan rapih dan bersih”. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima dikategorikan baik.

Berdasarkan pembahasan diatas bahwa pertanyaan (X1.2) yaitu “petugas avsec menampakan raut wajah senyum kepada penumpang”, karena skor penilaiannya dikategorikan cukup, ini perlu meningkatkan lagi citra pelayanan yang ramah dan profesional di mata penumpang, dan untuk meningkatkan penilaian penumpang yang masih cukup terhadap petugas avsec di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, penting untuk mengombinasikan sikap ramah dan senyum dengan pelatihan soft skills yang baik, peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan, serta perbaikan SOP yang mengutamakan kenyamanan penumpang. Melalui pelatihan yang terus-menerus dan evaluasi berkala, penilaian penumpang terhadap pelayanan akan semakin baik, dan kenyamanan penumpang dapat meningkat secara signifikan.

Selanjutnya yang di kategorikan cukup pertanyaan dari (X1.6) yaitu “ petugas avsec memberikan

bantuan yang diperlukan dengan segera ketika terjadi masalah atau kendala”, masalah utama yang tercermin dalam pertanyaan ini adalah Petugas avsec perlu dilatih untuk memberikan bantuan dengan lebih cepat dan efisien, terutama dalam situasi yang membutuhkan perhatian segera. Jika ada masalah atau kendala, respon cepat sangat penting untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi penumpang. Untuk meningkatkan penilaian penumpang terhadap petugas avsec yang memberikan bantuan ketika terjadi masalah, penting untuk fokus pada peningkatan responsivitas, komunikasi yang efektif, empati, serta pelatihan dalam pemecahan masalah. Dengan pelatihan yang tepat, koordinasi yang baik, dan pemantauan berkala, dan bagi Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima dapat menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi penumpang dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Sedangkan yang terakhir dikategorikan cukup dari pertanyaan (X1.10) yaitu “petugas avsec mendengarkan keluhan saya sebagai penumpang dan memberikan solusi yang baik”, masalah utama yang tercermin dalam pertanyaan ini adalah Petugas avsec perlu dilatih dalam keterampilan atau pendengar aktif, di mana mereka harus memahami dan merespon dengan empati, hal ini bisa membantu penumpang merasa dihargai dan didengarkan, dan petugas perlu diajarkan bagaimana menunjukkan perhatian penuh pada penumpang, mengulang keluhan mereka untuk memastikan pemahaman yang tepat, dan memberikan respon yang sesuai. Untuk meningkatkan penilaian penumpang terhadap petugas avsec dalam menangani keluhan, di bandara bima perlu fokus pada pelatihan keterampilan pendengar yang aktif, memberikan solusi yang cepat dan jelas, serta menunjukkan empati terhadap penumpang. Selain itu, perbaikan dalam prosedur, koordinasi antar tim, dan pemanfaatan teknologi juga dapat membantu mempercepat proses penyelesaian masalah dan meningkatkan pengalaman penumpang. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan penilaian penumpang terhadap pelayanan avsec akan meningkat secara signifikan.

Tabel 7. Tanggapan mengenai kepuasan penumpang

NO	Indikator	Petunjuk Pengisian Kuesioner				Jumlah	Mean	Kriterial
		STS	TS	S	SS			
1.	Y1	0	1	52	47	100	3,45	Baik
2.	Y2	0	2	59	39	100	3,37	Cukup
3.	Y3	0	8	54	38	100	3,29	Rendah
4.	Y4	1	1	62	36	100	3,33	Cukup
5.	Y5	0	5	56	39	100	3,34	Cukup
6.	Y.6	0	3	63	34	100	3,31	Cukup
Rata-Rata Total							2,01	Cukup

Sumber: olah data SPSS (2025)

Tabel 7 mendaftarkan tanggapan mengenai kepuasan penumpang terhadap pelayanan petugas avsec. Dari tabel bisa dilihat bahwa rata-rata untuk keseluruhan indikator dari kepuasan penumpang sebesar 2,01. Hasil penelitian variabel kepuasan penumpang menunjukkan bahwa indikator yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah (Y1) yaitu “saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Avsec di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima”. Hal ini memperlihatkan bahwa kepuasan penumpang dikategorikan baik.

Berdasarkan pembahasan diatas bahwa pertanyaan (Y2) yaitu “saya merasa tingkat kepedulian yang dimiliki petugas avsec sudah sangat baik di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima”, karena skor penilaiannya cukup, masalah utama yang tercermin dalam pertanyaan ini adalah petugas avsec dapat lebih proaktif dalam berkomunikasi, misalnya dengan memberikan informasi secara jelas tentang prosedur yang sedang berlangsung dan mengapa hal tersebut dilakukan karena komunikasi yang jelas dan transparan akan memberikan penumpang rasa aman dan nyaman. Untuk meningkatkan penilaian penumpang terhadap petugas avsec di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, perlu dilakukan perbaikan di beberapa aspek seperti komunikasi, responsivitas, efisiensi, serta pelatihan

dalam keterampilan layanan pelanggan. Melalui pendekatan yang lebih proaktif, empati, dan peningkatan prosedur keamanan yang lebih efisien, penilaian penumpang bisa meningkat dan menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi mereka. Evaluasi berkala dan penghargaan terhadap petugas yang menunjukkan pelayanan terbaik juga akan memotivasi mereka untuk terus memberikan pelayanan yang baik.

Selanjutnya yang terendah pertanyaan dari (Y3) yaitu “ Saya memiliki minat untuk berkunjung kembali karena petugas avsec melayani dengan terampil dan cepat”, masalah utama yang tercermin dalam pertanyaan ini adalah Penumpang sering menilai kecepatan pelayanan, terutama di bagian pemeriksaan keamanan. Jika petugas terlalu cepat tanpa memeriksa dengan teliti, ini bisa menimbulkan ketidakpuasan meski petugas terlihat efisien. Sebaliknya, jika proses terlalu lama, itu juga bisa menjadi alasan penilaian rendah. Untuk meningkatkan penilaian penumpang yang rendah meskipun petugas avsec sudah bekerja dengan terampil dan cepat, melatih petugas untuk lebih ramah dan menyapa penumpang dengan senyuman. Meskipun proses pemeriksaan sangat teknis, sikap yang lebih hangat dan ramah bisa mengurangi ketegangan, memberikan penjelasan singkat kepada penumpang mengenai proses yang sedang dijalani dan memberi mereka waktu untuk bertanya jika perlu, Selain itu penting untuk mengumpulkan umpan balik secara berkala untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan dan memastikan bahwa pengalaman penumpang semakin baik di masa depan.

Berikutnya pertanyaan dari (Y4) yaitu “Pelayanan yang diberikan oleh petugas avsec meyakinkan saya untuk kembali melakukan perjalanan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima”, dikategorikan cukup. Hal ini yang menjadi masalah utama adalah faktor yang sering terjadi keluhan penumpang adalah waktu tunggu yang terlalu lama, penumpang sering merasa kesal jika proses pemeriksaan terlalu panjang, terutama jika mereka harus mengejar waktu penerbangan. Meskipun keamanan sangat penting, proses ini harus dilakukan dengan efisiensi yang maksimal. Jika penilaian dari penumpang masih rendah meskipun pelayanan yang diberikan sudah meyakinkan, maka penting untuk melakukan evaluasi terhadap beberapa faktor, seperti kecepatan proses, komunikasi yang ramah, penanganan keluhan, serta pengalaman secara keseluruhan di bandara. Peningkatan dalam area-area ini, seperti mempercepat alur pemeriksaan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, dan menyediakan fasilitas yang lebih baik, dapat berkontribusi besar terhadap perbaikan penilaian yang diberikan oleh penumpang. Dengan pendekatan yang sistematis dan berfokus pada kepuasan penumpang, pelayanan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima dapat meningkat signifikan.

Pertanyaan selanjutnya dari (Y5) yaitu “Saya akan merekomendasikan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima kepada orang lain berdasarkan pengalaman pelayanan petugas avsec yang baik”, dikategorikan cukup. Hal ini yang menjadi masalah utama adalah Salah satu hal yang dapat mempengaruhi penilaian penumpang adalah bagaimana bandara merespon keluhan atau saran yang diberikan oleh penumpang. Jika penumpang merasa keluhan mereka tidak ditanggapi dengan baik, mereka mungkin memberikan penilaian yang lebih rendah. Penumpang bisa merasa tidak nyaman dengan proses keseluruhan, terutama jika mereka merasa waktu mereka terbuang atau tidak mendapatkan penjelasan yang cukup mengenai prosedur. Hal ini bisa memengaruhi penilaian mereka. Untuk meningkatkan penilaian dari penumpang yang masih cukup, sangat penting untuk terus memperbaiki proses dan pelayanan di seluruh aspek pengalaman penumpang di bandara. Meningkatkan komunikasi, memperbaiki kecepatan dan efisiensi pemeriksaan, serta mengatasi keluhan dengan lebih baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan. Selain itu, komunikasi yang jelas mengenai perbaikan yang dilakukan juga akan membantu membangun kepercayaan penumpang. Dengan langkah-langkah perbaikan tersebut, pelayanan petugas avsec yang sudah baik dapat meningkat lebih lanjut, dan penilaian dari penumpang bisa menjadi lebih tinggi.

Terakhir pertanyaan dari (Y6) yaitu “Saya merasa harus merekomendasikan jasa penerbangan tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman dan lainnya” dikategorikan cukup. Hal ini yang

menjadi masalah utama adalah waktu tunggu yang panjang, penundaan keberangkatan atau waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidaknyamanan. Untuk meningkatkan kualitas jasa penerbangan yang anda rekomendasikan kepada orang lain, penting untuk menjaga keseimbangan antara meningkatkan kenyamanan penumpang, memberikan pelayanan yang ramah dan efisien, serta memperbaiki setiap aspek yang memengaruhi pengalaman mereka, baik itu di bandara maupun selama penerbangan. Dengan langkah-langkah perbaikan yang terencana dan terus menerus, anda bisa lebih yakin untuk merekomendasikan jasa penerbangan tersebut kepada keluarga, teman, atau orang lain tanpa ragu.

Hasil analisis regresi linier sederhana yang ditunjukkan pada nilai tabel coefficient dengan taraf kepercayaan sebesar 95%, diketahui bahwa kualitas pelayanan secara signifikansi mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ (α), adapun disetiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka kepuasan penumpang dapat mengalami kenaikan sebesar 0,503 dengan arah pengaruh antara kedua variabel tersebut menunjukkan hubungan yang positif. Selain itu, nilai determinasi yang diberikan oleh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 62,4%. Menurut Sugiyono [7], menjelaskan bahwa nilai koefisien determinasi 50% - 80% menunjukkan pengaruh yang cukup tinggi atau kuat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil olahan data dan juga hasil pembahasan tentang variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y), ditetapkan bahwa penerapan metode kualitas pelayanan petugas aviation security berpengaruh atau terdapat pengaruh yang positif terhadap kepuasan penumpang, dengan didasarkan tingkat signifikansi yang telah diperoleh nilai 0,000 (atau nilai p yang sangat kecil) atau kurang ($<$) 0,05 dan disimpulkan penerapan metode kualitas pelayanan petugas aviation security berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, ditemukan bahwa kualitas pelayanan petugas aviation security memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut adalah positif. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan diberikan oleh petugas aviation security, semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang. Selain itu, nilai determinasi sebesar 62,4% mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan petugas aviation security memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Daftar Pustaka

- [1] Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. <https://hubud.kemenuh.go.id/hubud/website/bandara/40> [di akses 21 Januari 2024].
- [2] Keputusan Menteri Perhubungan Nomor PM 137 Tahun 2015.
- [3] ICAO DOC 8973, SKEP/2765/XII/2010.
- [4] Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 14 Tahun 1989.
- [5] Fauziah, S., & Ramadhan, M. G. (2023). Analisis Pengaruh Kinerja Ramp Dispatcher Garuda Angkasa pada Saat Aircraft Handling Pesawat Airbus A320 Maskapai Air Asia terhadap On Time Performance di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 182–193.
- [6] Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- [7] Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian: Edisi Revisi*. Alfabeta.
- [8] Utama, M. E. P., & Roellyanti, M. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 5748–5760.