

PELAYANAN PETUGAS AVIATION SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA AJI PANGERAN TUMENGGUNG PRANOTO SAMARINDA

¹Mutiara Handayani Aritonang

¹ *DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*

Abstrak

Pelayanan petugas keamanan atau Aviation Security (AVSEC) di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda menjadi hal yang sangat penting sebagai personil keamanan penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk 1) untuk mengetahui pengaruh pelayanan petugas Aviation Security terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda 2) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan petugas Aviation Security terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yakni data yang dikumpulkan dengan cara menebar kuesioner atau angket secara langsung kepada 100 responden atau pengguna jasa bandara di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan dianalisis menggunakan SPSS 23.0. Setelah menyebarkan kuesioner kepada 100 responden selanjutnya dari data yang diperoleh dilakukan uji validitas, uji regresi linier sederhana, uji T dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara pelayanan petugas Aviation Security terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda. Hal ini dibuktikan dengan nilai T hitung $17,744 > T$ tabel 1,98447. Berdasarkan hasil yang diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,763 atau 76,3% artinya, terdapat 76,3% pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang, sedangkan sisanya sebesar 23,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : pelayanan, petugas Aviation Security, kepuasan penumpang

Abstract

AVSEC (Aviation Security) services at Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda Airport are very important as Aviation Security personnel who have (mandatory) a license or certificate of proficiency for officers (STKP) who are given duties and responsibilities in the field of aviation security. Based on the background and formulation of the problem, this research was conducted with the aim of 1) officer services Aviation Security on passenger satisfaction at Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda Airport 2) to determine how much influence the service of Aviation Security had on passenger satisfaction at the airport Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda Airport. The data used in this study is primary data, namely data collected by distributing questionnaires or questionnaires directly to 100 respondents or airport service users Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda Airport, researchers used quantitative research and analyzed using SPSS 23.0. After distributing questionnaires to 100 respondents, then from the data obtained, validity test, simple linear regression test, T test and coefficient of determination test were carried out. The results showed that there was a significant influence between the services of Aviation Security on passenger satisfaction Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda Airport. This is evidenced by the value of T arithmetic $17.744 > T$ table 1.98447. Based on the results obtained, the coefficient of determination (R Square) is 0.763 or 76.3%, meaning that there is 76.3% of the effect of service on passenger satisfaction, while the remaining 23.7% is influenced by other factors.

Keywords: service, Aviation Security, passenger satisfaction

Pendahuluan

Pengembangan bandar udara tidak dapat dilepaskan dari konteks historis. Beberapa bandar udara yang ada saat ini terutama bandar udara perintis, berada di lokasi geografis yang tidak ideal. Hal ini disebabkan bandar udara tersebut dibangun di lokasi yang kurang atau tidak layak sebagai lokasi bandar udara. Seperti Bandar Udara Temindung Samarinda yang berada di lokasi padat penduduk sehingga rawan akan bahaya keamanan dan keselamatan penerbangan. Oleh karena itu,

¹ Email Address: mutiarahandayani00@gmail.com

Received 01 September 2022, Available Online 01 Desember 2022

Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto menggantikan Bandar Udara Temindung yang lebih memenuhi standar keamanan dan keselamatan untuk melayani kebutuhan transportasi udara masyarakat Samarinda dan sekitarnya. Dibukanya rute penerbangan baru baik domestik dan internasional, frekuensi penerbangan di Bandara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto meningkat dari tahun ke tahun dan berdampak pada peningkatan jumlah penumpang di Bandara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto sehingga petugas keamanan penerbangan/*Aviation Security* harus selalu mengawasi penumpang yang memasuki area bandar udara secara teliti. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 pasal 52 tentang keamanan dan keselamatan penerbangan, dimana setiap orang, barang, kendaraan yang memasuki sisi udara harus melalui pemeriksaan keamanan.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Muhammad Limpat (2018) kasus pelanggaran juga terjadi di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta seorang calon penumpang tujuan keberangkatan Padang, Sumatera Barat membawa senjata api tanpa surat izin penguasaan atau kepemilikan senjata api. Hal tersebut merupakan salah satu dampak yang dapat mengganggu keamanan dan keselamatan penerbangan baik dalam bandar udara maupun dalam pesawat terbang. Disinilah peran *Aviation Security* (AVSEC) dibutuhkan sebagai personil keamanan penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dengan nomor SKEP/2765/XII/2010 Bab I Butir 9).

Keselamatan merupakan prioritas utama dalam dunia penerbangan tidak ada kompromi dan toleransi. Sesuai dengan undang-undang nomor 15 tahun 1992 pemerintah berkomitmen bahwa “*safety is number one*” tetapi sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan juga perlu diperhatikan oleh perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Petugas *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara APT Pranoto Samarinda”.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan

Menurut Gronoos dalam Ratminto dan Atik (2012), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) yang terjadi sebagai akibat dari interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang menyediakan jasa, dimaksudkan untuk ditujukan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan. Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan seseorang (pengguna jasa) berkaitan dengan pelayanannya, jika pelayanannya baik maka seseorang akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanannya buruk maka seseorang merasa tidak puas. Menurut Kotler dan Keller (2016) terdapat lima indikator pokok kualitas layanan, yaitu:

1. *Tangible* (Kasat mata)
Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan)
Merupakan kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap)
Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan)
Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.
5. *Empathy* (Empati)
Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2008), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewaseseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila kinerja dari produk tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan, maka konsumen akan puas. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2015) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Minat berkunjung kembali
Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.
3. Kesediaan merekomendasikan.
Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman dan keluarga.

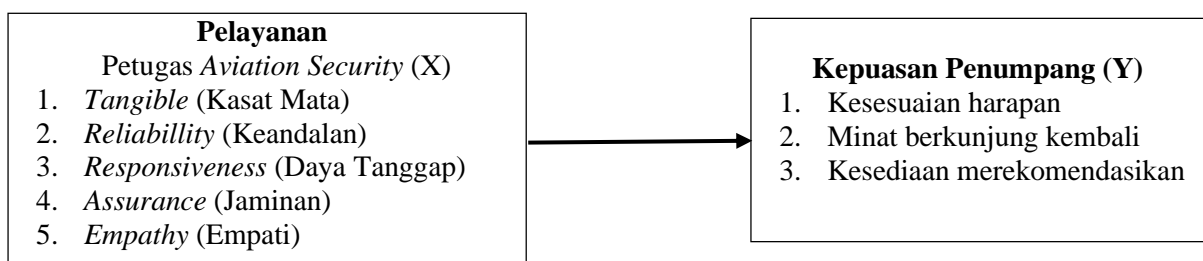
Aviation Security (AVSEC)

Menurut PM 80 tahun 2017 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional *Aviation Security* adalah personil yang mempunyai lisensi yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang Keamanan Penerbangan. Menjadi seorang *Aviation Security* harus punya Sertifikat/Lisensi/STKP (Surat Tanda Kecakapan Khusus) terlebih dahulu dengan mengikuti diklat khusus mengenai kebandarudaraan agar dapat di tugas di area khusus, karena masalah yang dihadapi bukan hanya bersifat teknis tapi juga masalah masalah pelayanan yang baik bagi pengguna jasa, maka dari itu petugas *Aviation Security* dibekali dengan pendidikan pelayanan yang baik.

Bandar Udara

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menjelaskan bahwa Bandar Udara adalah kawasan di daratan atau dengan batasan-batasan tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok penunjang lainnya.

Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Dengan hipotesis sebagai berikut:

Ho : Tidak ada pengaruh antara pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda.

Ha : Ada pengaruh antara pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif dengan alat bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) 23.0. Sugiyono (2011) mengemukakan penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang di ruang tunggu domestik Bandar udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016) *purposive sampling* merupakan teknik yang didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan syarat-syarat sebagai berikut: (1) seluruh penumpang di ruang tunggu domestik Bandar Udara APT Pranoto Samarinda (2) responden minimal berusia 17 tahun (3) melakukan minimal 2 kali penerbangan melalui Bandar Udara APT Pranoto Samarinda. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yakni data yang dikumpulkan dengan cara menebar kuesioner atau angket secara langsung kepada penumpang atau pengguna jasa di Bandar Udara APT Pranoto Samarinda. Skala pengukuran menggunakan Likert. Uji Validitas menggunakan *Pearson Correlation* sedangkan uji Reliabilitas dengan *Cronbach Alpha*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier sederhana, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t dan uji koefisien determinasi.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Data Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data yang didapatkan oleh 100 responden pada penelitian ini, data responden yang didapatkan ialah responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 54 orang dengan persentase 56% dan responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 46 orang dengan persentase 46%. Usia dari responden terbagi menjadi responden yang berusia 17-24 tahun dengan jumlah 34 responden, selanjutnya, berusia 25-34 tahun sebanyak 30 responden, 35-44 tahun sebanyak 26 responden dan diatas 45 tahun sebanyak 10 responden.

Deskripsi data responden berdasarkan pendidikan terakhir terdapat 2 responden dengan pendidikan terakhir SD/ sederajat dan SMP/ sederajat, 36 responden dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat dan 15 responden dengan pendidikan terakhir D1/D2/D3, dan mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir S1/S2/S3, total 45 responden. Responden berdasarkan frekuensi penerbangan melalui Bandar Udara APT Pranoto, diketahui bahwa kebanyakan dari responden, yaitu 56 responden, telah melakukan penerbangan melalui Bandar Udara APT Pranoto sebanyak 2-5 kali dan terdapat 44 responden yang telah sering melakukan penerbangan atau lebih dari 5 kali melalui Bandar Udara APT Pranoto.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana yang dilakukan peneliti menggunakan alat uji statistik yaitu SPSS 23.0 *Statistic For Windows*, dengan hasil uji regresi linear sederhana sebagai berikut:

Uji t

Tabel 1. Uji t

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.366	1.576		3.405	.000
	Pelayanan kinerja avsec	.598	.034	.874	17.774	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Dapat diketahui bahwa nilai df adalah 98. Jika dilihat dalam tabel t (terdapat di lampiran) untuk df = 98 dan signifikansi 5% atau 0,05 dengan uji 2 sisi (*two-tailed*), maka didapat nilai t tabel adalah 1,98447. Perbandingan antara nilai t menunjukkan bahwa t hitung > t tabel ($17,744 > 1,98447$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Artinya pelayanan petugas *Aviation Security* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel 2. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 ^a	.763	.761	2.357

a. Predictors: (Constant), Pelayanan petugas Avsec

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel diatas, menunjukkan bahwa koefisien determinasi atau R square adalah 0,763. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel pelayanan petugas *Aviation Security* (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar 76,3%. Sedangkan sisanya sebesar 24,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Pembahasan

Berdasarkan data yang telah peneliti dapatkan dari kuesioner dengan menyebarkan kepada 100 responden, maka dapat dijelaskan bahwa terdapat pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara APT Pranoto Samarinda. Hasil dari uji hipotesis yang menggunakan uji T dengan hasil tabel koefisien maka diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X (pelayanan petugas *Aviation Security*) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang). Hal ini dibuktikan dari hasil uji T sebesar 17.774 dan T tabel adalah 1,98447 pada taraf signifikan 0,05, sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dan menunjukkan hasil bahwa kepuasan penumpang di bandar udara APT Pranoto dipengaruhi oleh pelayanan petugas *Aviation Security*. Ada pengaruh baik antara pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang

Hasil dari uji hipotesis yang menggunakan uji koefisien determinasi didapatkan nilai R sebesar 0,763 yang menunjukkan satuan persentase 76,3%. Sehingga dalam penelitian ini terdapat 76,3% pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang, sedangkan sisanya sebesar 23,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang diperoleh mengenai pengaruh pelayanan petugas *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara APT Pranoto Samarinda adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan ada pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan. Hal ini ditunjukkan dengan pertimbangan nilai t hitung $>$ nilai t tabel, yaitu nilai t hitung = 17,774 lebih besar dari t tabel = 1,98447. Hal ini menunjukkan bahwa apabila pelayanan atau kinerja yang baik atau sesuai dengan harapan penumpang maka penumpang akan merasa puas, begitupun sebaliknya apabila pelayanan atau kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis dalam penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,763. Nilai tersebut mengandung arti besarnya pengaruh yang diberikan oleh pelayanan petugas unit *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara APT Pranoto Samarinda adalah sebesar 76,3%. Besarnya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa 76,3% kepuasan penumpang di Bandar Udara APT Pranoto Samarinda dihasilkan dari variabel pelayanan petugas *Aviation Security* (AVSEC) dan sebesar 23,7 % kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan, pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara APT Pranoto Samarinda dengan signifikan, mencapai angka 76,3%. Hal ini diharapkan kepada pihak UPBU APT Pranoto Samarinda khususnya unit *Aviation Security* (AVSEC) untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas supaya para penumpang merasa puas bahkan menimbulkan kepercayaan dan loyalitas tinggi para penumpang dengan selalu menggunakan jasa pelayanan Bandar Udara APT Pranoto Samarinda.
2. Bagi penelitian selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah pengetahuan bagi pembaca maupun penelitian yang akan datang dan diharapkan penelitian selanjutnya ditambah dengan wawancara kepada pihak yang terkait dan penumpang bandara untuk mendapatkan informasi yang lebih detail.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. 2020. *Berita Resmi Statistik 2020*. Samarinda : BPS Kalimantan Timur.
 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/2765/XII/2010.
 Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks.
 Kotler. 2008. *Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-faktor yang mempengaruhi*.
 Pambudi, Muhammad Limpat. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Petugas Aviation Security (AVSEC) Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali*. Tugas Akhir thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2017 Tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional.
 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 Tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan.
 Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
 Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta : Husnu Abadi.
 Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : IKAP.
 Tjiptono, Fandy. 2015, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi, Yogyakarta
 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.