

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

¹Fiqri Maulana Rahman, ^{2,*}Amelia Puspa Tamara

¹⁾ *Jurusan Manajemen Transportasi Udara*
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
20090289@students.sttkd.ac.id

^{2,*)} *Jurusan Manajemen Transportasi Udara*
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
amelia.puspa@sttkd.ac.id

Article history:

Received 29 Februari, 2024

Revised November 15, 2024

Accepted November 20, 2024

Abstract

Miscommunication between Aviation Security officers and tenant officers and airline officers at the security check point of Juanda International Airport, Sidoarjo often occurs due to the poor quality of information provided by fellow Aviation Security officers at SCP-1. As a result, officer activities are hampered. This affects staff satisfaction. On this basis, the researcher conducted a study to determine the effect of service quality on staff satisfaction. This study was conducted using a quantitative method where primary data collection was obtained by distributing questionnaires to 100 respondents. Sampling was carried out using the non-probability sampling method. The collected data were then analyzed using simple linear regression, partial test (T test), and coefficient of determination. The results showed that service quality had a significant effect on staff satisfaction at Juanda International Airport, Sidoarjo. This is evident from the statistical analysis carried out, where the calculated t value (9.087) far exceeded the t table value (1.994), with a significance level of 0.00 which is smaller than 0.05. Thus, it can be concluded that the H_a hypothesis in this study can be accepted. In addition, the results of the T-test calculation show that the service quality variable has an influence of 54.8% on the level of staff satisfaction.

Keywords: service quality, aviation security, staff satisfaction, Juanda International Airport

Pendahuluan

Pada saat ini perkembangan sarana transportasi khususnya transportasi udara mengalami suatu peningkatan yang sangat pesat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas. Pada segi kualitas dapat dilihat dari semakin membaiknya pelayanan dan fasilitas di bandara yang diberikan kepada penumpang.

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

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

Selama melakukan penelitian di unit Aviation Security Bandar Udara Internasional Juanda adalah peneliti sering kali menemukan kejadian yang terjadi seperti para staff yang beraktifitas di wilayah terbatas dan membawa barang-barang kemasan seperti makanan dan minuman, penumpang yang dibawa oleh protokol bandara, dan masih banyak lainnya. Salah satu kejadian yang membuat staff

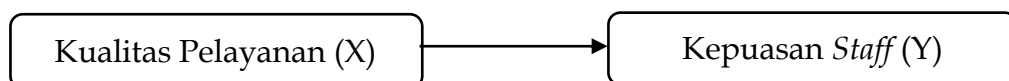
kurang puas dengan pelayanan petugas AVSEC adalah ketika staff membawa barang yang tidak sedikit dan berat melewati Security Check Point 2, namun petugas AVSEC menolak untuk memeriksa barang bawaan di SCP-2 dan harus di periksa di SCP-1 dengan alasan mesin X-Ray SCP-2 lebih kecil dan hanya digunakan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

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

Kondisi ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian dan mencari pemecahan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC Terhadap Kepuasan Staff di Security Check Point Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo”.

Metode Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen tersebut kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan staff di security check point Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo. Hubungan antar variabel tersebut digambarkan dalam model penelitian yang ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Hubungan antara kualitas pelayanan X dan kepuasan staf Y

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

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

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

Teknik analisis data. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian pengaruh antara variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan *staff* adalah melalui berbagai tahapan pengujian regresi linier sederhana dengan bantuan *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*. Model persamaan regresi linier sederhana berbentuk

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

di mana Y adalah variabel terikat (kepuasan staf), X adalah variabel bebas (kualitas pelayanan), a adalah konstanta, dan b adalah konstanta koefisien variabel kualitas pelayanan.

Hasil dan Pembahasan

Variabel X terhadap Y. Pada bagian ini variabel kualitas pelayanan (X) bertindak sebagai variabel *independen* yang dipengaruhi oleh variabel *dependen* yaitu kepuasan *staff*. Output pengolahan data SPSS ditunjukkan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Hasil uji regresi linier sederhana

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

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26

Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini adalah signifikansi (sig) bernilai $< 0,05$ maka variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan *staff* (Y). Konstanta sebesar 12.608 berarti nilai konsisten variabel kepuasan *staff* adalah sebesar 12.608.

1. Koefisien X sebesar 0,582 artinya jika nilai *Kualitas Pelayanan* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka *Kepuasan Staff* (Y) akan meningkat sebesar 0,582. Koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.
2. Berdasarkan persamaan regresi tersebut, koefisien regresi variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel bebas (Y), artinya jika variabel bebas meningkat, maka variabel terikat juga akan meningkat, demikian sebaliknya.

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji parsial (Uji T). Hasil uji T ini ditunjukkan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil uji parsial (uji T)

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

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *staff* di *security check point* Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo. Berdasarkan pada tabel 3, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung lebih besar 9,087 dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel 1,994 dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *staff* di *security check point* Bandar Udara Internasional Juanda, sehingga H_a diterima.

Uji koefisien determinasi (R^2). Hasil pengujian koefisien determinasi dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 3 dengan angka (*R Square*) sebesar 0,548 atau 54,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada petugas AVSEC di *security check point* Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo mampu menjelaskan variasi pada variabel kepuasan *staff* mereka sebesar 54,8% sedangkan sisanya sebesar 41,6 dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan di dalam model penelitian ini.

Tabel 3. Uji koefisien determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.741 ^a	.548	.542	3.146

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas AVSEC terhadap Kepuasan Staff di Security Check Point Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo” bahwa hasil pengujian hipotesis dari 70 responden bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan staff dapat dilihat dari nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $9,087 > 1,994$ dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$. Berdasarkan hasil analisis uji t , dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan staff di Security Check Point Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo.
2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi sebesar 0,548, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas pelayanan (variabel bebas) dan kepuasan staff (variabel terikat) dengan tingkat pengaruh 54,8%.

Saran

1. *Bagi petugas AVSEC Bandar Udara Internasional Juanda* – Agar lebih meningkatkan lagi kenyamanan dari segi pelayanan maupun dari informasi yang diberikan, karena dari staff yang peneliti survey langsung ke lapangan complain masalah informasi yang kurang jelas yang mengakibatkan miss komunikasi antara petugas pemeriksaan dengan staff bandara. Maka dari itu kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan staff agar tidak menghambat dan mengurangi kenyamanan para staff saat berkerja.
2. *Bagi peneliti selanjutnya* – Kepada peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel maupun responden agar dapat mendapatkan hasil yang maksimal.

Daftar Pustaka

- [1] Masyi'ah, A. N., Sembiring, J. Y. 2023. ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) PESONEL AVIATION SECURITY BANDAR UDARA SENTANI. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol 16, No. 1, pp. 1-9.
- [2] Haryati, E. S., Purbaningrum, C. 2022. PENGARUH SERVICESCAPE DAN KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISOEMARMO SURAKARTA. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol.15, No.2, pp. 245-250.

- [3] Marta, R. A., Tamara, A. P. 2022. SERVICE QUALITY ANALYSIS: STUDI PADA PELAYANAN BAGASI (PT KOKAPURA) BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol 15, No. 2, pp. 347-352.
- [4] Zakarya, H., Martaputu, H. N. 2022. Students' Difficulties at Elementary School in Increasing Literacy Ability. *Attractive : Innovative Education Journal*, 4(1), 1–12.