

Analisis Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (AVSEC) Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya

Natalia Apriani¹ Desiana Rachmawati²

Program Studi D4, Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}
Email:

Abstrak

Kualitas Pelayanan petugas keamanan atau Aviation Security (AVSEC) di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya menjadi hal yang sangat penting sebagai personil keamanan serta keselamatan penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat kecakapan petugas (STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Aviation Security (AVSEC) di SCP 1 dan SCP 2 terhadap kepuasan penumpang serta seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Aviation Security (AVSEC) di SCP 1 dan SCP 2 Terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 Agustus 2023 sampai dengan 29 September 2023 di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari data primer berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Dengan jumlah 100 responden, dianalisis menggunakan SPSS statistics 26. Selanjutnya dari data yang diperoleh dilakukan uji normalitas, uji regresi linier sederhana, uji T dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan petugas Aviation Security terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Hal ini dibuktikan dengan nilai T hitung $2,810 > 0,05$. Berdasarkan hasil yang diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,075 atau 7,5% artinya, terdapat 7,5% pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang, sedangkan sisanya sebesar 92,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Kota Palangka Raya merupakan Ibukota Provinsi Kalimantan Tengah yang berada di antara Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, dan Kabupaten Katingan. Kota Palangka Raya memiliki potensi ekonomi yang cukup menarik, terutama dengan kekayaan sumber daya alam yang sebagian besar belum dimanfaatkan oleh Masyarakat. Potensi ekonomi Kalimantan Tengah antara lain kelapa sawit, karet, pertambangan, pariwisata, hasil kebun (kopi, tebu, cokelat, dsb) berada di Tengah Pulau Kalimantan, Kota Palangka Raya merupakan simpul transportasi strategis yang menghubungkan tiap provinsi di Kalimantan, khususnya pada potensi perkembangan ekonomi. Oleh sebab itu, transportasi sangat diperlukan karena transportasi berhubungan dengan kegiatan-kegiatan produksi, konsumsi, dan distribusi. Jadi pemerintah perlu mengedepankan pentingnya transportasi untuk memperlancar kegiatan perekonomian. Dilihat dari bentuk sarana transportasi yang ada maka masyarakat pengguna jasa transportasi akan dihadapkan pada berbagai pilihan yang ada, seperti transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Ada beberapa pertimbangan yang menjadi perhatian

pengguna jasa dalam memilih sarana transportasi yang akan digunakan, misalnya jarak dan waktu yang akan ditempuh selama perjalanan, resiko yang dihadapi serta bentuk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi.

Bandar Udara Tjilik Riwut sebelumnya bandar udara Panarung, merupakan sebuah bandar udara yang terbesar di Kalimantan Tengah yang terletak di kota Palangka Raya. Luas bandar udara 29.124 meter persegi dengan gedung tingkat 2 dan dapat menampung penumpang sebanyak 2.200 orang. Selain itu Bandar Udara Tjilik Riwut juga diusulkan menjadi Bandar Udara Internasional. Bandar Udara Tjilik Riwut merupakan salah satu bandar udara yang dikelola oleh PT.Angkasa Pura II Persero. Sebelumnya Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya merupakan Barang Milik Negara pada Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU), pada tanggal 28 Maret 2019 kemudian diambil alih oleh Perusahaan Badan Usaha Milik Negara dan pada saat ini PT. Angkasa Pura II sedang melakukan pengembangan infrastruktur serta sistem manajemen kebandarudaraan di bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Pergerakan jumlah penumpang yang berangkat melalui bandar udara Tjilik Riwut Palangka Raya mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021 tercatat 207.267 penumpang yang berangkat dari Bandara Tjilik Riwut, sedangkan pada tahun 2020 berjumlah 204.347 penumpang atau mengalami pertumbuhan 1 persen. Sementara itu pergerakan penumpang datang pada 2021 sebanyak 186.681 orang dan di 2020 mencapai 204.567 penumpang atau penurunan -9 persen. (Tobari, 2022).

Meningkatnya permintaan jasa transportasi udara harus diiringi dengan peningkatan keselamatan dan keamanan penerbangan, baik keselamatan dan keamanan di wilayah udara, pesawat udara dan bandar udara. Untuk mencegah terjadinya kecelakaan pada penerbangan diperlukan juga proses pemeriksaan terhadap calon penumpang, bagasi dan bagasi check-in untuk mencari barang berbahaya yang dapat digunakan untuk tindakan melawan hukum yang dilarang pembawaannya dengan cara apapun ke dalam ruang tunggu ataupun sampai ke pesawat udara. Keamanan bandar udara ditentukan oleh unit pelayanan yang menjaga keamanan penerbangan. Unit pelayanan yang menjaga keamanan penerbangan adalah Aviation Security (AVSEC). Untuk melaksanakan program pengamanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui peraturan dan Standart Operating Procedures (SOP). Dalam menunjang keamanan serta keselamatan penerbangan suatu bandara, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi pengelola bandara. Pertama, sumber daya manusia yang handal dari segi keamanan maupun pelayanan. Dalam hal ini semua personal keamanan penerbangan Aviation Security (AVSEC) adalah personal keamanan penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat kecakapan petugas (STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. (Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 Bab I butir 9).

Aviation Security (AVSEC) adalah sebuah unit kerja yang dibentuk oleh PT. Angkasa Pura dalam memenuhi aturan-aturan internasional dan nasional sebagai pengelola dan penyedia jasa keamanan bandara yang harus mempunyai lisensi yang dipersyaratkan sesuai posisi. Kedua, peralatan keamanan yang memadai dan sesuai kebutuhan dengan maksud selain memenuhi jumlah minimal yang harus dimiliki peralatan dan keamanan tersebut juga harus dalam kondisi baik dan lulus uji test keamanan alat. Ketiga, prosedur yang digunakan harus jelas dan dilaksanakan secara benar. Prosedur tersebut juga harus mengacu pada regulasi keamanan penerbangan nasional maupun internasional. Antara penerapan prosedur lapangan dan yang tercantum dalam aturan yang ada harus sesuai. Baik itu prosedur tentang pemeriksaan keamanan maupun prosedur tentang pengoperasian alat keamanan. Kegiatan kebandarudaraan tidak terlepas dari pemberian pelayanan secara terus menerus. Oleh karena

itu petugas Aviation Security (AVSEC) harus memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas AVSEC menjadi hal penting karena menjadi garda terdepan dalam hal menangani pengamanan dan menjaga keselamatan para penumpang pada saat di bandar udara maupun di pesawat udara. Pelayanan yang belum maksimal dapat mengakibatkan beberapa hal, misalnya dapat mengakibatkan penumpang kurang puas, mendapat pandangan yang negatif dari penumpang dan penumpang merasa tidak nyaman terhadap pelayanan yang diberikan petugas avsec belum maksimal. Petugas Aviation Security termasuk petugas yang berhadapan secara langsung dengan penumpang terutama di Security Check Point (SCP) tempat pengecekan sebelum memasuki ruang tunggu. Security Check Point adalah tempat pemeriksaan keamanan bagi penumpang dan barang yang akan masuk ke daerah keamanan terbatas dan/atau ruang tunggu di gedung terminal bandar udara. Tempat itu juga berinteraksinya penumpang dengan petugas Aviation Security, maka dari itu petugas Aviation Security harus memberikan pelayanan keamanan yang sempurna bagi kelancaran para penumpang. Pemeriksaan barang penumpang di mesin X-Ray dilakukan sebelum penumpang memasuki ruang check-in yaitu pada SCP 1 dan sebelum masuk ruang tunggu yaitu pada SCP 2. Pemeriksaan di mesin X-Ray pada area SCP 2 lebih ketat dan teliti dibanding di SCP 1. Barang-barang berbahaya yang lolos dari pemeriksaan di SCP 1 biasanya akan terdeteksi di SCP 2, oleh karena itu seberapa banyak barang yang lolos dari pemeriksaan di SCP 1 juga menunjukkan bagaimana kinerja dari petugas Avsec di SCP 1.

Menurut Kotler (2014) kepuasan pelanggan/penumpang adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan kepuasan penumpang dapat dirasakan setelah penumpang membandingkan pengalaman dalam melakukan perjalanan. Harapan penumpang terbantu melalui pengalaman melakukan perjalanan. Sementara menurut (Tjiptono, 2014) kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu "satis" yang berarti cukup baik atau memadai dan facio berarti melakukan atau membuat. Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi kualitas pelayanan dimana menunjukkan bahasa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan meliputi persepsi dalam sarana fisik (Tangibles), kehandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy). Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Menurut Abdullah dan Tantri (2019) kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumennya.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang Perusahaan tetapi harus dipandang berdasarkan sudut pandang penumpang. 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. Pada saat peneliti melaksanakan On Job Training (OJT) di unit Aviation Security Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya ditemukan masih terdapat keluhan dari para penumpang dalam proses pelayanan pemeriksaan keamanan dari petugas keamanan atau Aviation Security (AVSEC) ditemukan bahwa petugas AVSEC responsif dalam menangani masalah terhadap barang bawaan penumpang yang sedang mengalami kesulitan ataupun kehilangan. Dari pengamatan yang telah dilakukan peneliti menemukan masih banyak barang bawaan penumpang yang lolos

ada. Dari beberapa riset tersebut ada penumpang yang merasakan puas dengan hasil kerja yang telah dilakukan oleh petugas dan ada juga penumpang yang merasa tidak puas atau penumpang belum merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan petugas AVSEC di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya, dan dengan bantuan dari petugas AVSEC dalam melakukan pencarian, sehingga barang bawaan penumpang yang hilang dapat di temukan dan dikembalikan ke penumpang pemilik barang yang hilang atau tertukar. juga sering kali menemukan kejadian yang terjadi.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya Cipto Indrawan Bhakti (2022) membuktikan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan keamanan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Banyuwangi. Pelayanan petugas AVSEC memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Banyuwangi sebesar 59,5%. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Sri Wahyuni (2016) membuktikan bahwa kualitas pelayanan petugas keamanan penerbangan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan uraian permasalahan-permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul yang diangkat “Analisis Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (AVSEC) Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian digunakan sebagai pedoman atau prosedur yang berguna sebagai paduan untuk membangun strategi yang menghasilkan metode penelitian. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019), adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis. Menurut sugiyono (2019) Metode survey yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan menyebarkan kuesioner, test, wawancara, terstruktur dan sebagainya. Metode survey merupakan penelitian yang mendapatkan sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang utama.

Waktu Dan Tempat

Penelitian ini dilakukan di Unit Aviation Security Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Penelitian ini berlangsung selama 2 bulan yang dimulai pada 1 Agustus 2023 sampai dengan 29 September 2023.

Populasi dan Sampel

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Subyek populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan jasa PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Seluruh penumpang atau pengguna jasa yang melakukan penerbangan pada periode 1 Agustus 2023 – 29 September 2023 sejumlah kurang lebih 30.000 penumpang. Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Sugiyono (2016) purposive sampling merupakan teknik yang didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang disusun oleh peneliti sendiri, sesuai ciri ataupun sifat-sifat

populasi yang telah diketahui sebelumnya. Adapun karakteristik untuk penentuan sampel dalam penelitian ini yakni. Responden berusia minimal 17 tahun. Melakukan minimal 2 kali penerbangan dari Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Penumpang yang sudah melewati pintu keberangkatan, security check point 1, dan Security Check Point 2. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus Slovin selaku alat ukur untuk menghitung ukuran sampel. Rumus Slovin untuk menentukan sampel yakni:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel ataupun jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = tingkat kesalahan pengambilan sampel yang dikuadratkan dimana e = 10% (0,1) untuk populasi yang jumlahnya besar.

Dari jumlah populasi penumpang domestik di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya pada Agustus - September 2023 yakni 30.000 penumpang (Sumber: BPS Kalteng). Dengan memakai rumus Slovin ukuran sampel dapat dihitung yakni:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ n &= \frac{30000}{1 + 30000 \cdot 0,1^2} \\ n &= \frac{30000}{1 + 300} \\ n &= \frac{30000}{301} \\ n &= 99,66 \end{aligned}$$

Dari perhitungan dengan memakai rumus Slovin tersebut bisa diketahui jumlah sampel yakni 99,66 dengan batas toleransi kesalahan ataupun error tolerance sebanyak 10% maka jumlah sampel tersebut dibulatkan menjadi 100 responden.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian sangat diperlukan dalam pengukuran keterkaitan (korelasi) variabel independen (kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan penumpang) di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah angket kuesioner yang memenuhi pernyataan skala likert. penilaian atau skor angket merupakan kegiatan tabulasi antara lain memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor. Skor jawaban dan pernyataan positif berkisar 5 sampai 1. Skor jawaban dari pernyataan negatif 1 sampai 5. Jawaban yang diberikan responden terhadap pernyataan kuesioner yang berkaitan dengan setiap indikator menjadi persepsi yang dialami setiap penumpang yang dijadikan sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer menjadi data utama dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2018) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sementara menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2014) menyatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data penelitian yang

diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Pengumpulan data pada penelitian ini didapatkan melalui studi lapangan (Field Research) terdiri dari penyebaran kuesioner dilakukan pada 100 orang penumpang yang menjadi sampel penelitian pada Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2019).

Definisi Variabel Penelitian

Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (variabel bebas) dan Variabel dependen (variabel terikat).

Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas, yakni variabel yang mempengaruhi variabel lain/menjadi sebab ataupun berubahnya suatu variabel lain. Dalam penelitian ini, yang digunakan menjadi variabel independen (X) yakni kualitas pelayanan petugas Aviation Security di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya.

Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat, yakni variabel yang perubahannya dipengaruhi variabel independen. Pada penelitian ini, yang digunakan menjadi variabel dependen (Y) yakni kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses untuk pengumpulan, melihat keterkaitan, perbandingan, serta persamaan dan perbedaan untuk menemukan informasi yang didapatkan selama melakukan penelitian untuk mendapatkan hasil dari penelitian tersebut. Teknik analisis data yang peneliti gunakan pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Teknik analisis pada penelitian kuantitatif menggunakan software SPSS (Statistical Product and Service Solutions). Sebagai alat untuk menganalisis data yang ada. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Uji Instrumen penelitian

Dalam penelitian ini perlu diuji untuk hasil penelitian yang valid dan reliabel. Hasil penelitian yang valid yaitu jika tidak ada perbedaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti sedangkan penelitian yang reliabel yaitu jika terdapat kesamaan data dalam perbedaan waktu (Sugiyono, 2019). Jumlah responden untuk uji instrumen pada penelitian ini adalah 30 sampel. Berikut adalah beberapa uji instrumen penelitian ini:

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji valid atau tidaknya pada suatu kuesioner penelitian. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti Sugiyono (2019). Uji signifikan dilakukan dengan cara melihat nilai signifikansi r . Dalam menentukan layak tidaknya suatu

item yang akan digunakan, dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi terhadap skor total. Hasil dari uji validitas dilihat dari nilai korelasi person yang signifikan dengan ketentuan nilai signifikan $\leq 0,05$ maka item tersebut dapat dinyatakan valid. Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 16 item pernyataan variabel X (kualitas pelayanan) diatas, maka diketahui seluruh item dikatakan valid. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai korelasi person yang signifikan dengan ketentuan nilai signifikan $< 0,05$. Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 10 item pernyataan variabel Y (kepuasan penumpang) diatas, maka diketahui seluruh item dikatakan valid. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai korelasi person yang signifikan dengan ketentuan nilai signifikan $< 0,05$.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel yang diamati. Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2019). Uji reliabilitas pada penelitian ini mengacu pada nilai Cronbach's alpha. Apabila nilai Cronbach's alpha $> 0,6$ maka instrumen penelitian dikatakan valid. Berdasarkan dari hasil data dapat nilai Cronbach Alpha dari 2 variabel yaitu: kualitas pelayanan (X) sebesar 0,965 dan kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,943 yang artinya dari ke-2 variabel tersebut berada pada skala $> 0,60$, yang berarti dapat disimpulkan bahwa setiap butir pernyataan dinyatakan reliabel.

Uji Pengaruh

Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas. Analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Persamaan regresi sederhana dengan predictor menurut Sugiyono (2016) dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y' = Nilai yang diprediksikan

a = Konstanta atau bila harga $X = 0$

b = Koefisien regresi

X = nilai variabel independen

Uji Persial (Uji T)

Uji persial (Uji T) pada penelitian ini bertujuan untuk menguji sebagaimana pengaruh variabel independen X (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen Y (kepuasan penumpang) di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Menurut Sugiyono (2017) uji T adalah jawaban sementara rumusan masalah yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Uji T merupakan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui korelasi antara dua atau lebih variabel yang diteliti. Untuk menguji pengaruh masing-masing variabel, maka digunakan ketentuan sebagai berikut:

Jika signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel X tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y

Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel X mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Y

Uji koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel X yang terhadap variabel Y yang merupakan koefisien korelasi yang biasanya dinyatakan dalam presentase (%). Menurut Priyanto (2014) koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dan variabel dependen dalam bentuk persentase. Jika semakin kecil koefisien determinasi, maka semakin terbatas variabel independen menjelaskan variabel dependen :

$$Kd = (r^2) \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data Responden

Responden yang digunakan didalam penelitian ini adalah para penumpang yang melakukan penerbangan di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Berdasarkan data profil responden di atas dari 100 responden Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya, menunjukkan bahwa jumlah responden Laki-laki 42% atau berjumlah 42 orang dan jumlah responden perempuan 58 orang dengan presentase 58%. Dari tabel diatas juga menunjukkan bahwa jumlah usia responden 17-25 tahun mencapai 49% atau 49 orang, usia 26-35 mencapai 27% atau 27 orang, usia 36-40 mencapai 15% atau 15 orang dan usia 40 tahun keatas mencapai 9% atau 9 orang.

Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov. Ketika data berdistribusi normal maka nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sedangkan jika data tidak terdistribusi secara normal maka nilai signifikansi berada di bawah 0,05. Di bawah ini merupakan data hasil uji Kolmogorov-Smirnov: Dalam data dapat dilihat hasil dari uji Kolmogorov-Smirnov yaitu berada diatas nilai signifikansi pada nilai $0,200 > 0,05$. Maka bisa ditarik Kesimpulan bahwa hasil nilai residual variabel memenuhi standar nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 sehingga mampu dikatakan data penelitian telah terdistribusi secara normal dan selanjutnya bisa melakukan pengujian tahap selanjutnya yaitu analisis regresi linier sederhana.

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukan seberapa besar pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y yang dinyatakan dengan hasil output aplikasi SPSS sebagai berikut . Berdasarkan data, diketahui bahwa persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah: $Y = 21,944 + 0,271X$ Masing-masing komponen dalam persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: Nilai Constant (a) sebesar 21,944 artinya nilai ini menunjukkan bahwa pada saat kualitas pelayanan (X) bernilai nol atau tidak meningkat, maka kepuasan penumpang (Y) akan tetap bernilai 21,944. Nilai koefisien (b) variabel X sebesar 0,271 artinya menunjukkan bahwa koefisien regresi ini bernilai positif, sehingga pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif. Setiap peningkatan 1 nilai variabel X, akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,271.

Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, maka hasilnya seperti berikut ini: Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai sig 0,006. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai sig 0,006 < 0,05 nilai T hitung yang ada pada uji hipotesis diatas sebesar 2,810 bernilai positif. Berdasarkan dari uji hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa H_a dapat diterima, karena menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Pengujian ini dimaksud untuk menguji seberapa besar kemampuan variabel X dalam mempengaruhi variabel Y yang dibuktikan pada hasil output berikut: Berdasarkan hasil di atas, besarnya angka koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,075. Dari nilai ini dapat kita lihat bahwa kualitas pelayanan petugas AVSEC mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya sebesar 7,5 %. Hal ini menunjukan bahwa 92,5% kepuasan penumpang ini dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak tercantum ataupun termasuk dalam penelitian.

Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian data yang diperoleh menggunakan software SPSS, Uji Validitas menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan dan juga variabel kepuasan penumpang memiliki nilai r hitung > kriteria sign, dengan demikian variabel kualitas pelayanan dan juga variabel kepuasan penumpang dinyatakan valid pada penelitian ini. Selanjutnya Uji Reliabilitas menunjukan bahwa nilai Cronbach Alpha dari tiap-tiap konstruk atau variabel lebih besar dari 0,06 yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel tersebut adalah reliabel atau handal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut: variabel kualitas pelayanan (X) nilai Cronbach Alpha sebesar 0,965 dan variabel kepuasan penumpang (Y) nilai Cronbach Alpha sebesar 0,943. Setelah hasil uji validitas dan reliabilitas dinyatakan valid dan reliabel, maka dapat dilanjutkan dengan uji-uji yang lainnya untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan petugas avsec terhadap kepuasan penumpang. Seperti yang diketahui salah satu tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas avsec di security check poin terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya.

Pengaruh kualitas pelayanan petugas AVSEC di security check point terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya

Berdasarkan uji t yang telah peneliti lakukan diketahui bahwa nilai sig 0,006. Hal tersebut menunjukan bahwa nilai sig < 0,05. Nilai T hitung yang ada pada uji hipotesis di atas sebesar 2,810 bernilai positif. Artinya arah pengaruh kualitas pelayanan petugas Avsec terhadap kepuasan penumpang adalah positif. Pengaruh positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan petugas avsec, maka kepuasan penumpang akan meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan petugas avsec, maka kepuasan penumpang akan menurun. Berdasarkan dari uji hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa H_a dapat diterima, karena menunjukan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Nilai kualitas pelayanan pada penelitian ini sebesar 83%. Nilai kepuasan penumpang sebesar 80%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang memiliki nilai yang sama-sama tinggi. Pada praktik dilapangan, diketahui bahwa ada aspek yang membuat penumpang merasa puas, diantaranya adalah pemeriksaan terhadap izin masuk penumpang berdasarkan issued tiket dengan ramah, pemeriksaan terhadap barang bawaan penumpang dengan berpedoman pada SOP, mengarahkan penumpang pada pemeriksaan X-Ray yang ada berdasarkan panduan yang ada, tanggap dalam menyelesaikan masalah dilapangan, menerapkan budaya organisasi dalam pemberian pelayanan di area terbatas dan daerah publik, melakukan pelayanan dengan basis koordinasi antar unit pada kegiatan di Bandar Udara. Pelayanan yang diberikan AVSEC selalu mengedepankan aspek compliance sehingga semua tindakan yang dilakukan unit AVSEC selalu prosedural dengan tujuan mendapatkan kesan yang baik pada penumpang yang menggunakan jasa Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Hasil penelitian ini searah dengan hasil penelitian yang dilakukan Djoko Widagdo pada tahun 2019, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh pelayanan petugas avsec terhadap kepuasan penumpang, dimana perhitungan nilai tingkat kepuasan penumpang akan pelayanan keamanan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta sebesar 96% atau dinyatakan sangat puas.

Besar pengaruh kualitas pelayanan petugas AVSEC di security check poin terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya

Dilihat dari uji Koefisien Determinasi yang menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,75 atau sama dengan 7,5 % yang artinya variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 7,5%, yang artinya variabel kualitas pelayanan (X) memberikan kontribusi 7,5% sedangkan sisanya sebesar 92,5% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh zlfian N.S Sangadji pada tahun 2020, diketahui bahwa salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan penumpang adalah ketersediaan fasilitas terminal kedatangan, dimana besar pengaruh ketersediaan fasilitas kedatangan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate adalah sebesar 24%.

KESIMPULAN

Penelitian ini menguji tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (Avsec) Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Data dari kuesioner dengan responden sebanyak 100 orang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan petugas avsec security check point terhadap variabel kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya. Maka disimpulkan bahwa. Hasil pengujian hipotesis atau Uji T menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana dengan output SPSS menunjukkan bahwa pengaruh masing-masing variabel antara lain variabel bebas dan variabel terikat. Dari hasil Uji T dapat disimpulkan bahwa nilai T hitung yang ada pada uji hipotesis di atas sebesar 2,810 bernilai positif. Dari hasil perhitungan Uji T bahwa nilai $T_{hitung} = 2,810 > 0,05$ Artinya arah pengaruh kualitas pelayanan petugas Avsec terhadap kepuasan penumpang adalah positif. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan petugas avsec di security check point terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya, dapat dilihat dari gambar hasil output SPSS dengan R Square sebesar 0,075 atau 7,5% artinya bahwa variabel kualitas pelayanan petugas avsec di security check point (X) di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya mempunyai pengaruh

terhadap variabel kepuasan penumpang (Y), dimana pengaruh antara kedua variabel ini memiliki hubungan yang searah (positif), jika variabel kualitas pelayanan (X) mengalami kenaikan, maka variabel kepuasan penumpang (Y) juga mengalami kenaikan

DAFTAR PUSTAKA

- Annex 14. (Aerodrome). Definition of Airport. Montreal Canada: International Civil Aviation Organizer (ICAO).
- Basoni, W. A. (2022). Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 4(01) 179-181.
- Dewanta, F. Y., & Puspitasari, Y. A. (2022). pengaruh kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Supadio Pontianak. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, 4 (01) 126-128.
- Dewi, R. Y. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Aviation Security (AVSEC) Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)* 01 (10).
- Faoziah, A. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, 2 (3) , 1259-1268.
- Indriantoro, N., & Bambang, S. (2014). *Metodeologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Dan Kualitatif*. Yogyakarta : BPFE.
- Istiqamah, N., & Sutarwati, S. (2022). Analisis Kinerja Petugas Aviation Security dalam Pemeriksaan Barang Berbahaya di Security Check Point 1 Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6 (03),.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 31 Tahun 2013 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional. (2013). Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.
- Setiani, B. (2015). "Prinsip [rinsip Manajemen Pengelolaan Bandar Udara.". *Jurnal Ilmiah Widya*, 3(1), 25-32.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan r&d*. Bandung : alfabeta.
- Takaselumang, M., Kastanya, J., & Jantje, H. (22). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong. *Innovative Education Jurnal*, 4 (3).
- Tjiptono, & Fandy. (t.thn.). (2014). *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta.
- Tobari. (2022, 01 12). Penumpang Bandar Udara Tjilik Riwut Mengalami Peningkatan. Diambil kembali dari InfoPublik: <https://infopublik.id/kategori/nusantara/596823/index.html>
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. 2009. (t.thn.). Jakarta : Presiden Republik Indonesia.
- Utama, M. P., & Roellyanti, M. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6 (03).
- Widagdo, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Surakarta. *Optimal*, 16 (2), 35-45.