

The Effect of Aviation Security Services on Passenger Satisfaction at Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda Airport

Mutiara Handayani Aritonang^{1*}

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 rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini untuk 1) mengetahui pengaruh pelayanan petugas Aviation Security terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda 2) 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 yaitu data yang dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuisioner atau angket secara langsung kepada 100 responden atau pengguna jasa bandara di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dan dianalisis menggunakan SPSS 23.0. Setelah kuesioner dibagikan kepada 100 responden, data yang diperoleh diuji validitasnya, 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 variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

Keywords: Pelayanan, Petugas Aviation Security, Kepuasan Penumpang.

Submitted:05-04-2022; Revised: 14-04-2022; Accepted:25-04-2022

PENDAHULUAN

Pengembangan bandara tidak dapat dilepaskan dari konteks historis. Beberapa bandar udara yang ada terutama bandar udara perintis, terletak di lokasi geografis yang tidak ideal. Hal ini dikarenakan bandar udara tersebut dibangun di lokasi yang kurang atau tidak layak sebagai lokasi bandar udara. Seperti Bandar udara Temindung Samarinda yang dibangun di tengah pemukiman penduduk dan kerap terendam banjir saat hujan deras melanda. Oleh karena itu Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto menggantikan Bandar Udara Temindung yang lebih memenuhi standar keselamatan dan keamanan untuk memenuhi kebutuhan transportasi udara masyarakat Samarinda dan sekitarnya khususnya Kalimantan Timur. 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 Pasal 52 Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, 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 adalah prioritas utama atau tertinggi dalam dunia penerbangan, tidak ada kompromi dan toleransi. Sesuai UU No.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

Gronroos (dikutip dalam Ratminto & Atik, 2012) menerangkan bahwasanya pelayanan yakni suatu kegiatan ataupun rangkaian kegiatan yang tidak terlihat (tidak bisa diraba) karena interaksi antara konsumen dan karyawan ataupun perihal lain yang disediakan oleh perusahaan, yang

dirancang guna memberikan solusi dan untuk memecahkan masalah konsumen ataupun masalah pelanggan. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan 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 serta bahan komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan)
Yakni kemampuan melakukan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan serta akurat.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap)
Bersedia membantu pelanggan serta memberikan jasa dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan)
Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka terkait mewujudkan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (Empati)
Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus untuk tiap-tiap pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2008), kepuasan yakni kondisi senang ataupun kecewa yang dihasilkan dari melakukan perbandingan antara kesan seseorang terhadap kinerja (ataupun hasil) suatu produk dengan harapannya. Apabila kinerja dari produk tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan, maka konsumen akan puas. Jadi, kepuasan yakni kondisi senang ataupun kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan persepsi/kesan terhadap kinerja/hasil produk dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Konsumen akan kecewa jikalau kinerja jauh dari harapan. Jikalau kinerja berdasarkan dengan yang diharapkan maka konsumen akan puas. Pada saat yang sama, konsumen akan sangat puas jikalau kinerja melebihi harapan. Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2015) indikator pembentuk kepuasan konsumen mencakup:

1. Kesesuaian harapan
Yakni tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Minat berkunjung kembali
Yakni kesediaan konsumen guna melakukan kunjungan kembali ataupun melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.
3. Kesediaan merekomendasikan.

Yakni kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang sudah dirasakan kepada teman serta keluarga.

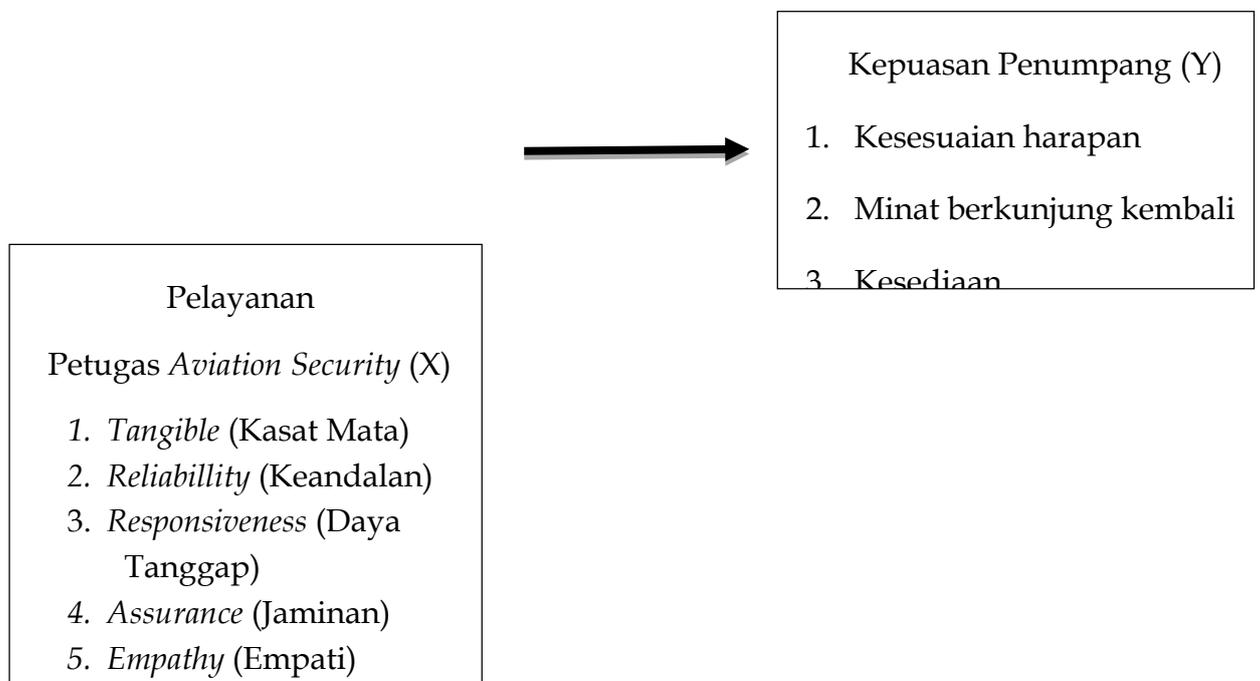
Aviation Security

Menurut PM 80 tahun 2017 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional yakni personil yang mempunyai lisensi yang diberi tugas serta tanggung jawab di bidang Keamanan Penerbangan. Menjadi seorang Aviation Security harus punya Sertifikat/Lisensi/STKP (Surat Tanda Kecakapan Khusus) terlebih dahulu dengan mengikuti pelatihan khusus di bandar udara agar dapat ditempatkan di daerah khusus, karena permasalahan yang mereka hadapi tidak hanya permasalahan teknis, tetapi juga permasalahan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa, sehingga petugas Aviation Security dilatih dengan pendidikan pelayanan yang baik.

Bandar Udara

Pengertian Bandar udara sesuai Undang-Undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 menerangkan bahwasanya Bandar udara yakni 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 Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

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.

METODOLOGI

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 bahwa penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument 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 (2013) mendefinisikan populasi sebagai suatu generalisasi yang mencakup obyek/subyek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti guna dipelajari serta selanjutnya ditarik kesimpulannya.

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 dipakai pada penelitian ini yakni data primer, yaitu data yang dikumpulkan dengan prosedur membagikan kuisioner ataupun angket secara langsung kepada penumpang ataupun pengguna jasa bandara di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung 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 PENELITIAN

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.

Koefisien Determinasi (R²)

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

Table 1. Uji t

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 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 Ho ditolak. Artinya pelayanan petugas Aviation Security berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Uji Koefisien Determinasi (R Square)

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

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% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

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.

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 diuji dalam penelitian ini.

PENELITIAN LANJUTAN

Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah pengetahuan bagi pembaca maupun penelitan yang akan datang dan diharapkan penelitian selanjutnya ditambah dengan wawancara kepada pihak yang terkait dan penumpang bandara untuk informasi yang lebih detail.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini terutama Kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kekuatan dan pengharapan kepada saya selama ini. Selain itu saya ucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua saya yang selalu memberikan motivasi yang luar biasa sehingga memberikan kekuatan bagi saya.
2. Kakak dan abang saya yangmemberibantuan dan dukungan sampai saat ini.
3. Ibu Yune Andryani Pinem, S.S., M.A., atas bimbingan, saran dan motivasi yang diberikan selaku Dosen Pembimbing Proposal Penelitian danSkripsi.
4. Seluruh responden yang telah membantu dalam proses pengisian kuesioner.
5. Seluruh teman, kerabat, serta pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik

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 and 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, 2013. 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.