

## Pengaruh Kualitas Pelayanan *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya

Muhamad Eka Putra Utama<sup>1</sup> Maria Valeria Roellyanti<sup>2</sup>

Program Studi DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: -

### Abstrak

Pelayanan pada suatu bandar udara tidak terlepas dari sikap yang diberikan oleh setiap petugas, oleh karena itu setiap divisi pada bandar udara harus memberikan pelayanan secara baik dan ramah. Pelayanan yang baik pada divisi bandar udara memberikan dampak pada kualitas pelayanan keamanan dan kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa bandar udara. Dalam tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa pengaruhnya pelayanan keamanan petugas avsec terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Juanda Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan kuesioner sebagai sumber data primernya. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang berada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Sampel yang diambil adalah sebanyak 100 penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa hasil uji T mempunyai nilai signifikan sebesar 0,000 0,005 yang berarti adanya pengaruh dari kualitas pelayanan keamanan petugas avsec unit centralize (security check point) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Berdasarkan hasil uji  $R^2$ , diperoleh hasil sebesar 0,852 atau sama dengan 85,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan keamanan petugas avsec unit centralize (security check point) mendapat korelasi yang kuat) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang dan sisanya 14,8% atau 0,148 merupakan variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**Kata Kunci:** Aviation Security, Kepuasan Penumpang



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

### PENDAHULUAN

Bandara merupakan pintu gerbang utama transportasi udara. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Bandar Udara. Bandar Udara adalah suatu wilayah daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang berfungsi sebagai tempat lepas landas dan mendaratnya pesawat udara, naiknya penumpang, bongkar muat barang, serta transportasi intramoda dan antarmoda, dilengkapi dengan peralatan keamanan dan keselamatan penerbangan, dan fasilitas dasar dan penunjang lainnya. Operasi udara mengutamakan keselamatan. Oleh karena itu, semua bandar udara harus menyediakan unit pelayanan yang menjaga keselamatan penerbangan. Entitas layanan yang menjaga keamanan penerbangan adalah Aviation Security (AVSEC). Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Awak Pesawat, Bagasi Kabin, dan Orang Pribadi yang Diangkut dengan Pesawat Udara, Petugas Keamanan Penerbangan wajib Lisensi dengan tugas dan tanggung jawab di bidang bidang keamanan.

Kegiatan bandar udara tidak lepas dari pemberian pelayanan yang berkesinambungan. Oleh karena itu, Petugas Keamanan Penerbangan (AVSEC) diwajibkan untuk memberikan layanan keamanan sesuai dengan standar yang ditentukan. Tugas yang sangat penting bagi Avsec adalah memeriksa dokumen penumpang dan kargo untuk menghindari masalah lebih lanjut. Kehati-hatian harus diambil saat memeriksa dokumen ini, karena kelalaian apa pun bisa

berakibat fatal dan berkepanjangan. Untuk kargo, dokumen yang harus diperiksa adalah faktur, izin, dan legalitas lainnya. Penumpang harus memverifikasi identitas nama dan alamat mereka, tiket dan izin yang valid, dan kesesuaian tiket dengan identitas penumpang. Hal ini dilakukan untuk menghindari segala bentuk penipuan atau kejahatan selama penerbangan. Memastikan penumpang bukan buronan dan berkoordinasi dengan petugas keamanan lainnya. Jasa adalah produk tidak berwujud yang bertahan untuk sementara waktu dan dirasakan serta dialami. Ini berarti bahwa pelayanan petugas avsec harus detail dan berkoordinasi dengan petugas lain memastikan penumpang aman dan bukan buronan guna memberi rasa aman dan nyaman pada penumpang lain.

Service adalah suatu produk yang tidak mempunyai bentuk atau wujud, sehingga tidak memiliki wujud untuk dimiliki dan walaupun tidak berlangsung sesaat atau lama, dapat dialami dan dirasakan oleh penerima jasa. Pelayanan Bandar Udara di suatu bandar udara tidak dapat lepas dari sikap setiap petugas, maka semua departemen di bandara harus memberikan pelayanan yang prima dan ramah. Pelayanan bandar udara yang baik mempengaruhi kualitas pelayanan keamanan dan kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa bandar udara.

Bandara Internasional Juanda telah menerima penghargaan bergengsi internasional dan nasional. Berdasarkan laporan tahunan AP I untuk tahun (2020), saya menemukan bahwa kualitas layanan di bandara Juanda dianggap terbaik ketiga di dunia dalam hal jenis bandara, dengan 15 hingga 25 juta penumpang per tahun. Penghargaan tersebut diserahkan pada acara Airport Service Quality (ASQ) 2017 di Halifax Canada. Acara tahunan ini digagas oleh Airports Council International (ACI). Secara nasional, Bandara Juanda berhasil meraih predikat Outstanding Mid-Service dalam Penghargaan Outstanding Service Unit Pelayanan Publik Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Penilaian penghargaan ASQ 2017 dilakukan berdasarkan survei kepuasan layanan bandara. Sekitar 600.000 pengguna bandara mengambil bagian dalam survei ini setiap tahun. Sejak tahun 2006, ASQ telah mengukur kepuasan pengguna bandara di lebih dari 340 bandara yang berpartisipasi di 85 negara. Sementara itu, penilaian penyelenggara pelayanan publik di sektor transportasi terhadap lingkungan transportasi akan dilakukan oleh tim penilai independen sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 616 Tahun 2018. antara lain perwakilan Kementerian Perhubungan, Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Inspektur, Kantor Staf Presiden, Akademi, Yayasan Kelembagaan. Konsumen Indonesia, pengamat lalu lintas dan perwakilan jurnalis.

Menurut peneliti dari situs resmi [ap1.co.id](http://ap1.co.id), selama dua bulan berturut-turut pada tahun 2022 bandara Angkasa Pura khususnya bandara Juanda Surabaya hingga Februari 2022 jumlah penumpang Penumpang di Bandara Internasional Juanda mencapai 532.878 penumpang. Dengan demikian, pejabat Avsec berkewajiban untuk memberikan layanan keamanan yang sempurna kepada penumpang sehingga penumpang tidak perlu khawatir tentang ancaman yang muncul. Menurut PM 80 Tahun 2017 tentang Rencana Keamanan Penerbangan Nasional, keamanan merupakan elemen mendasar yang perlu diterapkan oleh bandara lain, termasuk Bandara Juanda Surabaya, dalam rangka mengatasi padatnya antrian penumpang. barang di Pusat (stasiun pemeriksaan keamanan). Kualitas pelayanan keamanan seringkali menjadi ukuran kepuasan penumpang di bandara. Avsec merupakan operator garda terdepan yang melayani penumpang langsung di Bandara Internasional Juanda.

Menurut Evinda Dwi Permatasari (2019), hal ini membuktikan bahwa agen Avsec masih belum optimal karena belum mencapai tingkat kepuasan penumpang rata-rata terhadap kualitas layanan keamanan agen. Alasan Avsec, tetapi penelitian Djoko Widagdo (2019) telah menunjukkan bahwa hitungan nilai mewakili tingkat kepuasan terhadap keamanan layanan,

menerima peringkat 96% atau terindikasi sangat puas dengan layanan. kinerja avsec terhadap kepuasan penumpang. Dari penelitian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan keamanan petugas avsec berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Maka penulis tertarik untuk menggunakan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Avsec Terhadap Kepuasan Penumpang Unit *Centralize (Security Check Point)* Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian kuantitatif yang penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik menurut Sugiyono (2017). Dalam hal tersebut, dapat di simpulkan penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang di ukur dan di teliti menggunakan data berupa angka yang kemudian instrumen penelitiannya berupa tes/kuesioner. Penelitian kuantitatif ini akan berusaha menjawab rumusan masalah di bab 1. Sementara untuk desain penelitian yang diambil, peneliti mengambil desain penelitian Kausal atau sebab-akibat.

## Populasi

Populasi adalah objek maupun subjek yang karakteristiknya disahkan oleh peneliti untuk diteliti dan diambil kesimpulannya untuk keperluan tertentu menurut Sugiyono (2017). Populasi yang dimaksud peneliti pada penelitian ini adalah para penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya pada bulan Februari 2022. Berdasarkan *website www.ekonomi.bisnis.com*, jumlah penumpang Domestik dan Internasional berangkat dari Bandar Udara Internasional Juanda pada bulan Februari tahun 2022 sebanyak 532.878 penumpang. Berdasarkan data yang ada, maka populasi penelitian ditetapkan sebanyak 532.878 penumpang.

## Sampel

Melihat banyaknya angka populasi yang ada, maka peneliti menentukan sampel penelitian untuk mengetahui berapa sampel yang digunakan pada Bandar Udara Internasional Juanda. Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling yang digunakan peneliti pada Bandar Udara Internasional *probability sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang besar, sehingga penelitian yang dilakukan peneliti harus menggunakan teknik pengambilan sampel, jadi generalisasi kepada populasi yang diteliti. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian di Bandar Udara Internasional Juanda adalah *probability sampling* dengan menggunakan *simple random sampling*. Untuk mengetahui jumlah sampel pada penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Internasional Juanda, peneliti menggunakan persamaan substitusi Slovin. Adapun persamaan rumus Slovin pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

n : Sampel

N : Populasi

e : Taraf kesalahan atau nilai kritis sebesar 10%

Diketahui :

N = 532.878 Penumpang

e = Taraf kesalahan atau nilai kritis sebesar 10%

Berdasarkan keterangan diatas, maka substitusi rumus slovin pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$N = \frac{532.878}{1 + 532.878 \times 0,1^2}$$
$$N = \frac{532.878}{1 + 5.328,78}$$
$$N = \frac{532.878}{5.329,87}$$

N = 99,98 (dibulatkan menjadi 100)

Berdasarkan hasil substitusi, maka sampel penelitian yang digunakan pada penelitian adalah sebanyak 100 penumpang.

### Instrument Penelitian

Intrumen penelitian sangat diperlukan dalam pengukuran keterkaitan (korelasi) variabel independen (kualitas pelayanan keamanan petugas avsec unit *security check point*) dengan variabel dependen (kepuasan penumpang) di bandar udara internasional Juanda. Intrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah angket kuesioner yang memenuhi pernyataan skala likert. Menurut Arikunto (2013) penilaian atau skor angket merupakan kegiatan tabulasi antara lain memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor. Arikunto (2013) menyatakan bahwa dalam analisis kuantitatif perlu diberikan skor pada setiap item sebagai berikut:

**Tabel 1. Penilaian Kuesioner**

No.	Keterangan	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Netral	3
4.	Setuju (S)	4
5.	Sangat Setuju (SS)	5

Skor jawaban dan pertanyaan positif berkisar 5 sampai 1. Skor jawaban dari pertanyaan negatif berkisan 1 sampai 5. Jawaban yang diberikan responden terhadap pernyataan kuesioner yang berkaitan dengan setiap indikator menjadi persepsi yang dialami setiap penumpang yang dijadikan sampel. Variabel penelitian terdiri dari 1 variabel independen dan 1 variabel dependen. Variabel independen (X) adalah kualitas pelayanan petugas avsec unit *security check point* sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan penumpang. Penyusunan pertanyaan kuisisioner penelitian mengacu pada indikator yang ada di setiap variabel penelitian.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Data yang

dikumpulkan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer menjadi data utama dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2017) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sementara 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). Selain data primer peneliti mengumpulkan data sekunder berupa jurnal, penelitian terdahulu, *website* resmi dan peraturan perhubungan. Pengumpulan data pada penelitian ini didapatkan melalui studi lapangan (*Field Research*). Objek penelitian peneliti adalah Bandar Udara Internasional Juanda. Penelitian dilakukan selama 2 minggu mulai dari 1 Maret–12 Maret 2022. Adapun pengumpulan data melalui studi lapangan (*Field Research*) terdiri dari:

1. Kuisisioner. Penyebaran kuisisioner dilakukan pada 100 orang penumpang yang menjadi sampel penelitian pada Bandar Udara Internasional Juanda. Menurut Kasmadi (2013) kuisisioner atau angket merupakan daftar pertanyaan tertulis yang membutuhkan tanggapan baik sikap kesesuaian maupun ketidak sesuaian dari sikap testi Penyebaran kuisisioner dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana jawaban terkait standar pelayanan pengguna jasa bandar udara dengan kepuasan penumpang.
2. Dokumentasi. Dokumentasi pada penelitian ini digunakan untuk memperoleh kualitas dari variabel penelitian. Menurut Arikunto (2013) dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya. Dokumentasi yang dilakukan pada penelitian ini berupa foto terkait dengan kualitas pelayanan keamanan unit *security check point* petugas avsec di Bandar Udara Internasional Juanda.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan kunci utama dalam menjawab rumusan masalah yang telah diidentifikasi. Analisis data pada penelitian ini memperhatikan kaidah-kaidah ilmiah statistika. 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. Untuk melakukan analisis data maka penelitian menggunakan *Software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) sebagai alat untuk menganalisis data yang ada. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### Uji Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui keabsahan kuisisioner, maka peneliti melakukan uji validitas instrumen. Uji keabsahan instrumen wajib dilakukan pada penelitian yang dilakukan pada Bandar Udara Internasional Juanda. Adapun uji keabsahan instrumen pada penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

1. Uji Validitas. Menurut Arikunto (2013), uji validitas merupakan suatu pengukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen yang dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti dengan akurat. Di dalam uji validitas terdapat rumus yang digunakan untuk menunjukkan valid tidaknya suatu hasil penelitian yaitu :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:



$r_{xy}$  : koefisien validitas  
 $N$  : jumlah subjek atau responden  
 $\sum X$  : jumlah skor butir pernyataan  
 $\sum Y$  : jumlah skor total pernyataan  
 $\sum XY$  : total perkalian skor butir dengan skor total ( $\sum X^2$ ) : total kuadrat skor butir pernyataan  
 $(\sum Y^2)$  : total kuadrat skor total pernyataan

Nilai  $R_{hitung}$  kemudian akan dikonsultasikan dengan  $R_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5%. Apabila nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$ , maka butir instrumen yang dimaksud valid. Namun, apabila  $R_{hitung} < R_{tabel}$ , maka butir instrumen yang dimaksud tidak valid.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan Keamanan)**

No	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	0,911	0,468	VALID
2	0,898	0,468	VALID
3	0,881	0,468	VALID
4	0,811	0,468	VALID
5	0,882	0,468	VALID
6	0,926	0,468	VALID
7	0,914	0,468	VALID
8	0,775	0,468	VALID
9	0,853	0,468	VALID
10	0,904	0,468	VALID
11	0,930	0,468	VALID
12	0,963	0,468	VALID
13	0,867	0,468	VALID
14	0,893	0,468	VALID
15	0,891	0,468	VALID
16	0,887	0,468	VALID
17	0,893	0,468	VALID
18	0,864	0,468	VALID
19	0,865	0,468	VALID
20	0,865	0,468	VALID

Sumber : Olahan Peneliti (2022)

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Penumpang)**

No	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	0,865	0,468	VALID
2	0,882	0,468	VALID
3	0,877	0,468	VALID
4	0,915	0,468	VALID
5	0,799	0,468	VALID
6	0,886	0,468	VALID
7	0,863	0,468	VALID
8	0,882	0,468	VALID
9	0,903	0,468	VALID
10	0,877	0,468	VALID

Sumber : Olahan Peneliti (2022)

Dari 30 butir pernyataan tersebut, dapat diperhatikan bahwa semua butir pertanyaan dinyatakan valid dikarenakan  $R_{hitung} > R_{tabel}$ . Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa 30 butir pernyataan dapat digunakan pada penelitian selanjutnya.

## Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2013), uji reliabilitas merupakan suatu instrumen yang sudah dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah jelas. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk memperoleh instrumen yang benar-benar bisa dipercaya. Didalam uji reliabilitas, rumus yang digunakan adalah rumus alpha yang apabila nilai reliabilitasnya > 0.60 maka sudah memadai dan berikut adalah rumus alpha tersebut:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma^2}{L \sigma^2} \right)$$

keterangan :

r<sub>11</sub> = nilai uji reliabilitas  
n = banyaknya jumlah item pertanyaan  
 $\sum \sigma^2$  = jumlah varian item  
 $\sigma^2$  = varian total

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.868	32

Berdasarkan hasil output tersebut menggunakan aplikasi SPSS, maka diperoleh angka 0.868 dimana hasil tersebut > 0.60 yang artinya dari 30 item instrumen penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Avsec Terhadap Kepuasan Penumpang Unit Centralize (Security Check Point) Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dinyatakan reliabel.

## Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana menurut Sugiyono (2017) adalah regresi yang didasarkan pada hubungan kausal maupun fungsional antara satu variabel independen/bebas dengan satu variabel dependen/terikat. Regresi linier sederhana digunakan untuk menguji sifat hubungan kausal (sebab-akibat) antara variabel X terhadap variabel Y yang di rumuskan dalam rumus berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = variabel dependen  
a = konstanta  
b = koefisien regresi  
X = variabel independen

## Uji Hipotesis

### Uji T

Menurut Sugiyono (2017), uji T adalah jawaban sementara suatu rumusan masalah yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Uji T dapat disimpulkan merupakan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui korelasi antara 2 atau lebih variabel yang teliti. Untuk menguji pengaruh masing-masing variabel, maka digunakan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. artinya variabel X mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Y.
2. Jika nilai signifikan > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya variabel Y tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

### Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi perubahan variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Koefisien determinasi pada penelitian ini akan menjawab seberapa besar pengaruh (kontribusi) yang diberikan oleh variabel X (pelayanan keamanan petugas avsec unit *security check point*) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) di Bandar Udara Internasional Juanda. Koefisien determinasi pada penelitian ini dilihat dari nilai *R Square* pada model summary yang ada pada *output software* aplikasi *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Nilai *R Square* pada model *summary* berbentuk menggambarkan seberapa besar korelasi yang diberikan variabel X presentase yang (pelayanan keamanan petugas avsec unit *security check point*) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang). Untuk menentukan nilai koefisien determinasi maka peneliti menggunakan persamaan yang dikemukakan oleh Muhidin (2010). Adapun persamaan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

100% = Bilangan Tetap

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

#### Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang sudah disebarkan kepada 100 penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada bulan Februari, maka diperoleh jenis kelamin responden sebagai berikut yaitu:

**Tabel 4. Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-Laki	44	44%
2.	Perempuan	56	56%
	total	100	100%

Sumber : Peneliti

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa jumlah sampel penelitian adalah 100 orang. Sampel penumpang pada Bandar Udara Internasional Juanda yang berjenis kelamin laki-laki diketahui sebanyak 44 orang dengan presentase 44% sedangkan penumpang yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 56 orang dengan presentase 56%.

#### Responden Pekerjaan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada 100 penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada bulan Februari, maka didapat hasil pekerjaan responden berikut ini yaitu:

**Tabel 5. Pekerjaan Responden**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Pelajar / Mahasiswa	43	43%
2.	PNS	3	3%
3.	TNI / Polri	3	3%
4.	Swasta	30	30%



5.	Lainnya	21	21%
	total	100	100%

Sumber : Peneliti

Berdasarkan tabel responden diatas, diketahui bahwa penumpang yang menjadi responden penelitian pada Bandar udara internasional Juanda memiliki pekerjaan Pegawai Negeri sebanyak 3 orang dengan presentase 3%, swasta sebanyak 30 orang dengan presentase 30%, mahasiswa/pelajar sebanyak 43 orang dengan presentase 43%, TNI/Polri sebanyak 3 orang dengan presentase 3%, dan lain-lain sebanyak 21 orang dengan presentase 21%. Dari presentase diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah presentase terbanyak adalah pelajar/mahasiswa dimana pelajar maupun mahasiswa biasanya bepergian untuk study maupun liburan.

### Usia Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang didapat dari jawaban 100 penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda surabaya pada bulan Februari, maka didapat tingkatan usia responden yaitu:

**Tabel 6. Usia Responden**

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	<17 Tahun	1	1%
2.	17-25 Tahun	77	77%
3.	>25 Tahun	22	22%
	total	100	100%

Sumber : Peneliti

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sampel penelitian pada Bandar Udara Internasional Juanda, yang mempunyai umur <17 tahun sebanyak 1 orang dengan presentase 1%, umur 17-25 tahun sebanyak 77 orang dengan presentase 77%, dan umur >25 tahun sebanyak 22 orang dengan presentase 22%.

### Hasil Penelitian

#### Regresi Linier Sederhana

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y yang dinyatakan dengan hasil output aplikasi SPSS sebagai berikut :

**Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923 <sup>a</sup>	.852	.851	2.369
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Sumber : Peneliti

Berdasarkan berdasarkan tabel output spss "model summary" di atas, diketahui nilai koefisien determinasi atau r square adalah sebesar 0,852. nilai r square 0,852 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau "r", yaitu  $0,923 \times 0,923 = 0,852$ .

### Uji T

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, maka hasilnya seperti berikut ini:

**Tabel 8. Hasil Uji T**

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Kualitas Pelayanan - Kepuasan Penumpang	41.540	7.339	.734	40.084	42.996	56.598	99	.000

Sumber : Peneliti

Berdasarkan hasil diatas, Hasil pengujian parsial (Uji T) Pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Berdasarkan tabel output SPSS "Coefficients" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X) adalah sebesar 0,000. Karena nilai Sig. 0,000 < Probabilitas 0,05, dari output dan hasil pengujian tersebut peneliti menyimpulkan bahwasannya H0 ditolak dan H1 diterima. Pernyataan tersebut bermakna bahwa terdapat pengaruh yang signifikansi antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

### Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)

Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji seberapa besar kemampuan variabel X dalam mempengaruhi variabel Y yang dibuktikan pada hasil output berikut:

**Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923 <sup>a</sup>	.852	.851	2.369

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Peneliti

Berdasarkan hasil diatas, besarnya angka koefisien determinasi (r square) adalah 0,852 atau sama dengan 85,2%. angka tersebut mengandung arti bahwa variabel sistem informasi (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 85,2%. sedangkan sisanya (100% - 85,2% - 14,8%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

### Pembahasan

**Ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan keamanan petugas avsec terhadap kepuasan penumpang unit centralize (security check point) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, diketahui hasil pengujian parsial (Uji T) bahwa Pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Berdasarkan tabel output SPSS "Coefficients" diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X) adalah sebesar 0,000. Karena nilai Sig. 0,000 < Probabilitas 0,05, dari output dan hasil pengujian tersebut peneliti menyimpulkan bahwasannya H0 ditolak dan H1 diterima. Pernyataan tersebut bermakna bahwa terdapat pengaruh yang signifikansi antara kualitas pelayanan keamanan petugas avsec unit centralize (security check point) (X) terhadap Kepuasan Penumpang di bandar udara Juanda Surabaya (Y). Hasil penelitian penulis sama dengan hasil

penelitian 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.

### **Besarnya pengaruh kualitas pelayanan keamanan petugas avsec terhadap kepuasan penumpang unit centralize (security check point) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, besarnya angka koefisien determinasi ( $r^2$ ) adalah 0,852 atau sama dengan 85,2%. angka tersebut mengandung arti bahwa variabel sistem informasi (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 85,2%. sedangkan sisanya ( $100\% - 85,2\%$ ) 14,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh zulfian 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%. Sementara hasil penelitian Sudirman Hi, Umar dan Fahmi Prameswari pada tahun 2019 diketahui variabel lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang adalah variabel *free wi-fi* dan *charging stasion*, dimana besar pengaruh variabel *free wi-fi* dan *charging stasion* terhadap kepuasan penumpang adalah sebesar 20,4%.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian pembahasan diatas, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Ada pengaruh kualitas pelayanan keamanan petugas avsec unit *centralize (security check point)* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hal tersebut dibuktikan dari output SPSS lewat uji regresi linier sederhana yaitu  $Y = 0,923 \times 0,923 = 0,8522$ . kualitas pelayanan keamanan petugas avsec unit *centralize (security check point)* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebesar 85,2%. sedangkan sisanya 14,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian penulis. Kepuasan penumpang pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya di pengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan keamanan petugas avsec. Artinya petugas avsec sebagai petugas *frontliner* harus dapat memberikan pelayanan secara maksimal untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan berdampak pada kepuasan penumpang yang menggunakan jasa Bandar Udara internasional Juanda Surabaya.

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, saran pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagi Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan avsec agar terciptanya kepuasan penumpang terhadap pelayanan avsec serta memperbaiki kesalahan pelayanan yang dapat menurunkan minat penumpang yang memakai jasa bandar udara, sehingga dengan ditingkatkannya kualitas layanan maka akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. Bagi penumpang yang memakai jasa transportasi udara di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya diharapkan dapat menaati peraturan serta arahan dari petugas avsec agar terciptanya kondisi yang aman dan nyaman. Bagi penelitian mendatang diharapkan dapat membahas masalah lain diluar penelitian ini yang belum diteliti oleh peneliti agar dapat mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dikarenakan pada peneliti hanya dapat menjelaskan kepuasan penumpang mencapai 85,2% dan sisanya yang tidak diteliti mencapai 14,8%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Prawoto, Wahyu. 2020. *Pengaruh Pemeriksaan Keamanan Security Check Point (SCP) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Unit Aviation Security (Avsec) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Agastha Dwi Parandika, Rahma. 2020. *Analisis Pelayanan Petugas Avsec Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Bandar Udara Halim Perdanakusuma*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Annex 14 (Aerodrome). Definition of Airport. Montreal Canada: International Civil Aviation Organization (ICAO).
- Awan. 2021. *Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Kepuasan Penumpang Domestik Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta*. Jurnal Manajemen Dirgantara.
- Bahri, Hairul. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Special Passanger Di Bandar Udara Internasional Lombok*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Darus, Muhammad Dhio. 2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualittas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu*
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (2014). *Metodeoogi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Dan Kualitatif. Yogyakarta: BPFE.
- Jenderal Perhubungan Udara. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 69 Tahun 2013 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional. 2013. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Kotler, Philip. (2014). *Principle of Marketing*. Edisi ke 15. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, C. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- Maharani, Maharani. 2021. *Pengaruh Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Yogyakarta*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Marina, Sandriana., Risit, Maulana Dika, & Ozali, Imam. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan PT. Angkasa pura I terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok, Praya*. Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik: PP.87-92.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP 2756/XII/2010, Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara, dan Barang Bawaan yang Diangkut Dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan. 2010. Jakarta: Direktur Jenderal Perhubungan Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2013 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional. 2013. Jakarta: Direktor
- Permatasari, Evinda Dwi. 2019. *Kajian Pelaksanaan Pengamanan di Security Check Point (SCP) 1 Terhadap Tingkat Keamanan di Terminal 1B Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*.
- PM 49 no.5 tahun 2012 tentang *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*.
- Rizaldi, Rino. 2020. *Pengaruh Faktor Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Petugas Aviation Security (Avsec) Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

- Sitinjak, Yongky. 2017. *Peranan PT.Gapura Angkasa Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam*. Kertas Karya Universitas Sumatera Utara
- Soter, Frederick. 2020. *Peran Pelayanan Unit Aviation Security Terhadap Keamanan dan Keselamatan Penerbangan Dalam Penerapan Safety Management System di Bandar Udara Frans Seda Maumere*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip. Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- Website PT.Angkasa Pura II, tentang Bandara Internasional Juanda, (online) (<https://ap1.co.id/id/information/news/detail/dua-bulan-pertama-2022-angkasa-pura-airports-layani-6-juta-penumpang>, di akses 09 Maret 2022)
- Website PT.Angkasa Pura II, tentang Bandara Internasional Juanda, (online) <https://juanda-airport.com/id/berita/index/sepekan-dua-penghargaan-dimenangkan-pt-angkasa-pura-i-persero-bandara-internasional-juanda-surabaya-1>, di akses 19 September 2018)
- Widagdo, Djoko. 2019. Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (AVSEC) terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal Optimal*: PP 35-45
- Yita, Yarlina. 2016. Evaluasi Kinerja Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. *Jurnal Perhubungan Udara*: PP.79-100.