

## PENGARUH PELAYANAN KEAMANAN PETUGAS AVSEC TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA BANYUWANGI

Cipto Indrawan Bhakti<sup>1</sup> & Raden Fatchlul Hilal<sup>2</sup>

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta<sup>1,2</sup>  
Email: [indrawanbhakti27@gmail.com](mailto:indrawanbhakti27@gmail.com)<sup>1</sup> & [raden.fatchlul@sttkd.ac.id](mailto:raden.fatchlul@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Berdasarkan kejadian yang ada, petugas AVSEC hampir saja menangkap seorang penumpang Garuda Indonesia atas kritiknya yang dianggap menghina oleh petugas AVSEC. Sementara itu, Executive General Manager (EGM) Bandara Internasional Kualanamu Deliserdang Bayuh Iswantoro diminta menindak tegas departemen keamanan penerbangan Bandara Internasional Kualanamu (KNIA) Kasus tersebut membuat citra pelayanan AVSEC kurang baik dikalangan pengguna jasa transportasi udara. Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan keamanan *Aviation Security (AVSEC)* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Banyuwangi. 2) Untuk mengetahui berapa besar pengaruh pelayanan keamanan *Aviation Security (AVSEC)* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Banyuwangi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif inferensial. Instrumen penelitian terdiri dari kuesioner, dokumentasi, dan wawancara. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Untuk melakukan analisis regresi linier sederhana peneliti menggunakan alat bantu *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Terdapat pengaruh pelayanan keamanan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Banyuwangi. Pada praktik dilapangan, diketahui bahwa ada 6 aspek yang membuat penumpang merasa puas, diantaranya adalah pemeriksaan terhadap izin masuk penumpang berdasarkan *issued* tiket dengan ramah, pemeriksaan terhadap barang bawaan penumpang dengan berpeoman pada SOP, mengarahkan penumpang pada pemeriksaan X-Ray yang ada berdasarkan panduan yang ada, tanggap dalam menyelesaikan masalah dilapangan. 2) Pelayanan petugas AVSEC memberikan besar kontribusi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Banyuwangi sebesar 59,5 %.

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

### Abstract

*Existence As a result of the incident, AVSEC officials were about to arrest Garuda Indonesia passengers on criticism that AVSEC officials found unpleasant. Meanwhile, Bayu Iswantoro, Executive General Manager (EGM) at Kualanamu International Airport (EGM), has been urged by the Kualanamu International Airport (KNIA) Aviation Security Department to take decisive action. The purpose of this study is to 1) clarify the effect of aviation security services (AVSEC) on passenger satisfaction at Banyuwangi Airport. 2) Find out how aviation security (AVSEC) affects passenger satisfaction at Banyuwangi Airport. This study was conducted using an inference quantitative approach. The survey method consisted of questionnaires, documentation, and interviews. The data analysis was performed using a simple linear regression analysis. To perform a simple linear regression analysis, researchers used SPSS software tools. As a result, 1) passenger satisfaction at Banyuwangi Airport was affected by the security services of AVSEC staff. Practices in this area include checking passengers' entry permits based on kindly issued tickets, checking passengers' baggage with reference to SOPs, and routing passengers to existing X-ray inspections provided under guidelines. It is known that there are six aspects to satisfying passengers. available, responsive in solving problems in the field. 2) The service of AVSEC officers makes a major contribution to passenger satisfaction at Banyuwangi Airport by 59.5%.*

**Keywords:** Security Services, Aviation Security, Passenger Satisfaction



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

## **PENDAHULUAN**

Dunia penerbangan di era modern ini menjadi begitu penting ketika orang-orang mengutamakan efektivitas aktivitasnya. Kenyamanan dan waktu yang singkat menjadi pilihan utama dalam memilih metode transportasi udara, berkat pembangunan beberapa bandara baru di seluruh Indonesia.

Dengan begitu, masyarakat akan lebih mudah mengakses transportasi udara ini. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam melayani penumpang selama kegiatan penerbangan di bandar udara. Dengan cara ini, sumber daya manusia berada di garda depan kepuasan pelayanan penumpang.

Bandara memainkan peran yang sangat penting dalam mengembangkan alat, tetapi juga merupakan aset penting bagi keamanan dan kedaulatan nasional. Bandar udara di Indonesia pada umumnya terdiri dari kelompok-kelompok dengan kelas pesawat dan tingkat kepadatan penumpang serta tingkat fasilitas bandar udara yang dimiliki, antara lain bandar udara perintis, bandar udara regional, bandar udara nasional, dan bandar udara internasional. Bandara Banyuwangi termasuk dalam kategori bandara internasional (Widagdo, D 2019) (Nurgiansah, 2021).

Dalam mendukung keamanan dan keselamatan penerbangan bandara, pengelola bandara harus memenuhi beberapa persyaratan. Sumber daya manusia yang handal dalam hal keamanan dan kenyamanan. Dalam hal ini personel *Aviation Security (AVSEC)*. *Aviation security (AVSEC)* adalah personel keamanan penerbangan yang (wajib) memiliki surat izin atau sertifikat keahlian sebagai perwira (STKP) dengan tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. (Peraturan CAAC No.: SKEP/2765/XII/2010, Bab 1, Butir 9). *Aviation Security (AVSEC)* merupakan unit

kerja yang dibentuk oleh PT. Angkasa Pura sebagai pengelola dan pemasok jasa pengamanan bandar udara wajib memperoleh izin yang dipersyaratkan sesuai dengan jabatannya dengan tetap memenuhi ketentuan internasional dan nasional.

Peralatan keselamatan yang memadai, sesuai kebutuhan, dengan tujuan mencapai jumlah minimum must-have, peralatan keselamatan juga harus dalam kondisi baik dan lulus pengujian keamanan alat. Prosedur yang digunakan harus jelas dan dilaksanakan dengan baik.

Program tersebut juga harus mengacu pada peraturan keselamatan penerbangan nasional dan internasional. Harus sesuai antara aplikasi di lapangan dan yang tercantum dalam aturan yang ada. Tata cara pemeriksaan keselamatan dan tata cara pengoperasian alat pengaman (Surya Aji Santosa 2020) (Nurgiansah, 2020).

Petugas Keamanan Penerbangan (AVSEC) harus memberikan layanan dan keamanan yang sempurna. Namun di Bandara Banyuwangi, beberapa penumpang mengeluhkan pelayanan saat pemeriksaan. Beberapa penumpang bahkan marah saat diperiksa di bandara. Terlihat bahwa penyebab masalah adalah arus penumpang yang terlalu besar sehingga mempengaruhi kinerja personel AVSEC dan berdampak pada penumpang, penyebab lainnya adalah personel AVSEC terlalu sering mensosialisasikan keselamatan penerbangan. Penggunaan stik selfie seringkali menimbulkan pertengkaran antara penumpang dan penumpang, ditambah dengan kurangnya keunggulan atau training in service excellence oleh personel aviasi security (AVSEC) saat melayani penumpang, penumpang masih sering mengeluhkan sikap pelayanan maskapai. Petugas keamanan (AVSEC).

## Bandara Udara

Terminal pesawat bisa menjadi kantor tempat latihan penerbangan dilakukan, seperti naik turunnya pelancong dan barang atau kargo. Dalam perkembangannya, terminal pesawat juga merupakan tempat dimana pesawat terbang seperti pesawat terbang dan helikopter dapat lepas landas dan tiba. Terminal udara terbaik memiliki setidaknya landasan pacu atau helipad (untuk kedatangan helikopter), sedangkan terminal udara luas biasanya dilengkapi dengan kantor lain, baik untuk administrator fasilitas penerbangan dan untuk klien, seperti gedung terminal dan gudang. Menyetujui dari lampiran 14 ICAO (*International Civil Aviation Organization*) suatu bandar udara ialah berupa wilayah tertentu pada saat kedatangan atau perairan (menghitung gedung, gedung dan peralatan) yang bertujuan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk masuk, terbang dan berkembangnya kapal udara .

## Bandara Internasional Banyuwangi

Kehadiran Bandar Udara Banyuwangi saat ini merupakan hasil alam pemikiran Pejabat Banyuwangi Purnomo Sidik (1991-2000) di penghujung karesidenannya saat itu. Memang, awal mula pembangunan terminal pesawat Banyuwangi berada di wilayah Kecamatan Glenmore, sebelumnya kawasan terminal Blambangan Air. Terminal pesawat Blambangan sendiri merupakan lapangan terbang agraris yang dibangun pada tahun 1970-an yang seperti digunakan untuk latihan pedesaan, salah satunya digunakan sebagai tempat capung untuk menyemprotkan pestisida guna memusnahkan serangan wereng yang terjadi saat itu.

## Pelayanan

Layanan prima atau keunggulan manfaatnya ialah kebutuhan atau

permintaan dalam industri manfaat atau pertukaran ketika mengelola dengan pelanggan / klien. Ada beberapa definisi kebesaran manfaat atau keagungan manfaat, antara lain: Manfaat adalah tindakan atau pengelompokan latihan yang terjadi dalam koordinasi interaksi antara individu dan individu lain atau mesin secara fisik, dan memberikan pilihan kepada klien.

## Keamanan Penerbangan

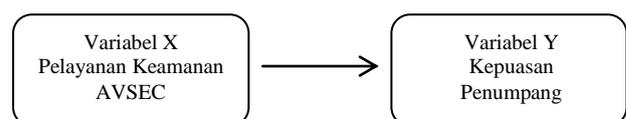
Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 bahwa keamanan terbang dapat menjadi suatu kondisi yang memberikan jaminan terhadap penerbangan dari tindakan ilegal melalui koordinat pemanfaatan aset manusia, kantor, dan strategi

## Pengertian Kepuasan

Pemenuhan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelaksanaan barang atau manfaat yang dirasakannya dengan keinginannya.

## METODE PENELITIAN

### Kerangka Pikir Penelitian



## Desain Penelitian

Penelitian ini mungkin merupakan penelitian kuantitatif dengan strategi tinjauan. gagasan investigasi kuantitatif dapat diterjemahkan sebagai strategi investigasi berdasarkan penalaran yang digunakan untuk melihat populasi atau tes tertentu, pengumpulan informasi menggunakan pertanyaan tentang ketidaktaatan, penyelidikan informasi kuantitatif/statistik, dengan tujuan pengujian. spekulasi yang telah ditentukan sebelumnya. Teori tersebut kemudian

dicoba melalui pengumpulan informasi lapangan. Mengumpulkan informasi dengan menggunakan pertanyaan tentang ketidaktaatan. Informasi yang telah terkumpul kemudian dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan wawasan ekspresif atau inferensial sehingga dapat disimpulkan bahwa spekulasi yang ditetapkan terbukti atau tidak. Penyelidikan kuantitatif pada umumnya dilakukan pada tes-tes yang dilakukan secara tidak teratur, sehingga kesimpulan-kesimpulan dari penyelidikan itu dapat digeneralisasikan kepada masyarakat di mana tes itu dilakukan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan studi dokumentasi dan kuesioner, selama proses penelitian peneliti mengumpulkan berbagai data yang dipergunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Data diuraikan berdasarkan sumber keaslian yang didapat dengan keabsahan yang memenuhi kaidah-kaidah ilmiah. Observasi merupakan data sekunder yang diperoleh peneliti pada saat melakukan penelitian pada Bandar Udara Banyuwangi. Observasi penelitian menghasilkan 6 *check-list* yang objektif. Observasi dilakukan peneliti secara terstruktur dengan basis berkelanjutan selama proses pelayanan pada penumpang.

### **Pembahasan**

#### **Pengaruh Pelayanan Keamanan Aviation Security (AVSEC) terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Banyuwangi**

Pelayanan petugas AVSEC selalu berkaitan erat dengan kepuasan penumpang di Bandar Udara Banyuwangi. Berdasarkan uji hipotesis, maka dapat diketahui bahwa hipotesis yang diterima adalah  $H_a$ , dan hipotesis yang ditolak adalah  $H_0$ . Hipotesis  $H_a$  pada penelitian ini

menunjukkan bahwa ada pengaruh pelayanan keamanan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Banyuwangi. Hal ini dibuktikan dengan nilai probabilitas 0,00 dan signifikan sebesar 0,02. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai Signifikan  $< 0,05$ . Sementara nilai T hitung yang ada pada uji hipotesis di atas sebesar 11,993 sedangkan nilai t tabel penelitian adalah sebesar 1,984. Hal tersebut menunjukkan bahwa T hitung  $> T$  tabel.

Pada praktik dilapangan, diketahui bahwa ada 6 aspek yang membuat penumpang merasa puas, diantaranya adalah pemeriksaan terhadap izin masuk penumpang berdasarkan *issued* tiket dengan ramah, pemeriksaan terhadap barang bawaan penumpang dengan berpeoman 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 Banyuwangi.

### **KESIMPULAN**

Terdapat pengaruh pelayanan keamanan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Banyuwangi. Pengaruh positif kualitas pelayanan unit Aviation Security (AVSEC) terhadap kepuasan penumpang mempunyai makna bahwa apabila petugas AVSEC memberikan pelayanan dengan baik, maka penumpang akan puas dengan pelayanan petugas AVSEC, tapi sebaliknya

jika petugas AVSEC memberikan pelayanan yang buruk bagi penumpang, maka

kepuasan penumpang akan menurun pada Bandar Udara Banyuwangi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Annex 14 – Aerodromes Volume 1. 2013. Aerodrome Design and Operation the Convention on International Civil Aviation (ICAO) Bandar Udara [https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar\\_Udara\\_Banyuwangi](https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_Udara_Banyuwangi)
- Brata, Atep Adya. 2019. Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Data pengunjung <https://regional.kontan.co.id/news/kuartal-i-2018-kunjunganturis-ke-banyuwangi-naik-175878-pengunjung>
- Evinda Dwi Permatasari 2019. Kajian Pelaksanaan Pengamanan di Security Check Point (SCP) 1 Terhadap Tingkat Keamanan di Terminal 1B Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Surabaya. International Civil Aviation Organization, ANNEX 17 Security - Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference
- Keputusan Menteri No. 14 Tahun 1989 tentang Penertiban Penumpang, Barang, dan Cargo yang Diangkut Pesawat Udara Sipil
- Muhammad Dhio Darus 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Medan.
- Nurgiansah, T. H. (2020). Filsafat Pendidikan. In *Banyumas: CV Pena Persada*.
- Nurgiansah, T. H. (2021). Pendidikan Pancasila. In *Solok: CV Mitra Cendekia Media*.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan.
- Parandika, Rahma Agastha Dwi 2020. Analisis Pelayanan Petugas Avsec Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Bandar Udara Halim Perdana Kusuma.
- Santosa, Surya Aji 2020. Pengaruh Beban Kerja Petugas Avsec Dalam Melaksanakan Tugas Keamanan Dan Pelayanan Terhadap Kenyamanan Penumpang Di Centralize Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Widagdo, D 2019 Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (Avsec) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta