

## The Influence of Check Point Unit Aviation Security (AVSEC) Security Services on Passenger Satisfaction at Yogyakarta International Airport

Heidy Arisanti Mansur<sup>1\*</sup>, Elisabeth Endang Prakosawati<sup>2</sup>

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta

**Corresponding Author:** Heidy Arisanti Mansur [Aufascooteris@gmail.com](mailto:Aufascooteris@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Service Quality, Passenger Satisfaction, Yogyakarta International Airport

*Received :* 1 December

*Revised :* 16 January

*Accepted:* 22 February

©2024 Mansur, Prakosawati: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

Licensed aviation security officers, known as Aviation Security, are responsible for managing and providing security services at airports. One of the main roles of Aviation Security (AVSEC) is to ensure the quality of security services at the Yogyakarta International Airport Security Check Point (SCP) for passengers. In research conducted in the November-December 2022 period at YIA Airport, it was found that a number of Avsec officers were still not friendly enough in providing services to consumers. The aim of this research is to understand the impact of the quality of Security Check Point security services by AVSEC officers on the level of passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport. Apart from that, this research also aims to assess the extent to which the quality of Security Check Point security services by AVSEC officers influences passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport. This research adopted a quantitative approach and was carried out at Yogyakarta International Airport. Respondents in this study consisted of fifty aviation security officers. To collect data, researchers used observation, questionnaires and documentation methods. Data management is carried out through simple linear regression analysis

## Pengaruh Pelayanan Keamanan Security Check Point Unit Aviation Security (AVSEC) terhadap Kepuasan Penumpang di Yogyakarta International Airport

Heidy Arisanti Mansur<sup>1\*</sup>, Elisabeth Endang Prakosawati<sup>2</sup>

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta

**Corresponding Author:** Heidy Arisanti Mansur [Aufascooteris@gmail.com](mailto:Aufascooteris@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang Bandara Internasional Yogyakarta

*Received :* 1 December

*Revised :* 16 January

*Accepted:* 22 February

©2024 Mansur, Prakosawati: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Petugas keamanan penerbangan berlisensi, yang dikenal sebagai Aviation Security, bertanggung jawab untuk mengelola dan menyediakan layanan keamanan di bandara. Salah satu peran utama Aviation Security (AVSEC) adalah menjamin kualitas pelayanan keamanan di Yogyakarta International Airport Security Check Point (SCP) bagi penumpang. Dalam riset yang dilakukan pada periode November-Desember 2022 di Bandara YIA ditemukan sejumlah petugas Avsec yang masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan keamanan Security Check Point yang dilakukan petugas AVSEC terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan keamanan Security Check Point yang dilakukan petugas AVSEC mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan dilakukan di Bandara Internasional Yogyakarta. Responden dalam penelitian ini terdiri dari lima puluh petugas keamanan penerbangan. Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan metode observasi, angket dan dokumentasi. Pengelolaan data dilakukan melalui analisis regresi linier sederhana

## PENDAHULUAN

Di Bandar Udara, terdapat berbagai unit, termasuk salah satunya adalah unit AVSEC (Aviation Security) yang memiliki tanggung jawab terhadap keamanan pengguna jasa penerbangan. Peran petugas AVSEC sangat penting dalam menjaga keselamatan, keteraturan, dan efisiensi di seluruh area penerbangan. Saat melakukan perjalanan udara, seperti naik pesawat terbang, penumpang akan melewati pemeriksaan oleh petugas AVSEC, terutama saat melintasi mesin x-ray. Tugas utama AVSEC melibatkan aspek perlindungan terhadap awak pesawat udara, penumpang, petugas di darat, masyarakat, dan instansi di bandar udara dari tindakan yang melanggar hukum. AVSEC juga memiliki tanggung jawab untuk mematuhi standar peraturan penerbangan, baik yang berlaku secara internasional maupun nasional.

Pelayanan yang luar biasa atau yang disebut dengan pelayanan yang luar biasa adalah hasil usaha yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada klien dalam upaya memuaskannya. Yang dimaksud dengan pelayanan istimewa adalah upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada client atau konsumen sehingga menimbulkan kepuasan. Secara umum, menawarkan layanan yang dapat memuaskan client di semua tingkat organisasi adalah tujuan dari layanan yang luar biasa. Memanfaatkan layanan kelas satu akan sangat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh bisnis dan karyawannya.

Berdasarkan hasil observasi selama penelitian di Bandara YIA pada bulan November-Desember 2022, terungkap bahwa masih terdapat beberapa petugas Avsec yang kurang bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Temuan ini diperkuat oleh keluhan verbal dari penumpang yang telah melewati Security Checkpoint (SCP). Para penumpang tersebut menyampaikan ketidaknyamanan terkait sikap pelayanan yang diberikan oleh unit Avsec saat melewati SCP. Perlu dicatat bahwa keramahan dan sikap positif dalam melayani penumpang di bandara merupakan unsur kunci dari pelayanan prima yang seharusnya dimiliki oleh petugas Avsec. Temuan ini sejalan dengan pandangan Darus (2015) yang menekankan bahwa kualitas layanan dari pihak bandara memiliki signifikansi penting bagi konsumen, karena citra perusahaan sangat bergantung pada kualitas pelayanan kepada konsumen yang menggunakan jasa di bandara.

### A. Landasan Teori

#### 1. Bandar Udara

Bandar udara adalah lokasi yang ditentukan baik di darat maupun di air, dilengkapi dengan struktur, mesin, dan fasilitas yang diperlukan untuk memudahkan pesawat bergerak, mendarat, dan lepas landas. Sebaliknya bandara merupakan suatu tempat tertentu yang hanya dapat dicapai melalui jalur darat atau laut. Tanggung jawab tersebut antara lain adalah pendaratan dan lepas landas pesawat, naik dan turunnya penumpang, bongkar muat barang, dan penghubung antara perjalanan intra dan antar moda. Selain itu, bandar udara menyediakan fasilitas dasar dan tambahan selain fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan.

Bandar Udara dibedakan menjadi 2 macam, yaitu :

- a. Bandar Udara Domestik merujuk pada bandar udara yang secara resmi ditetapkan untuk melayani penerbangan domestik, yaitu rute penerbangan yang terjadi di dalam negeri.
- b. Bandar Udara Internasional adalah suatu bandar udara yang secara resmi ditunjuk untuk melayani penerbangan dari dan ke luar negeri.

Bandar udara secara umum digolongkan dalam beberapa tipe menurut berbagai criteria yang disesuaikan dengan keperluan penggolongannya, antara lain:

- a. Berdasarkan pengelolaan dan penggunaannya
- c. Bandara terbagi dalam salah satu dari dua kategori: bandara umum, yang dijalankan oleh pemerintah dan digunakan untuk keperluan militer dan sipil, atau bandara swasta, yang dijalankan oleh perusahaan swasta tertentu atau hanya untuk keperluan pribadi.

## 2. Aviation Security (AVSEC)

Petugas Avsec memainkan peran penting dalam mencegah kecelakaan yang melibatkan benda-benda yang dianggap berpotensi membahayakan pesawat dan dalam memastikan keamanan di bandara dan wilayah darat. Yang dimaksud dengan personel keamanan penerbangan adalah mereka yang ditugaskan di bidang keamanan penerbangan dan mempunyai sertifikat yang sah, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 137 Tahun 2015. Pembagian lebih lanjut mengenai persyaratan personel keamanan penerbangan diatur dalam peraturan tersebut menjadi tiga kategori: (1) keamanan penerbangan (dasar/penjaga); (2) inspektur keamanan penerbangan (junior/screening); dan (3) pengawas keamanan penerbangan (senior/supervisor keamanan penerbangan).

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 54 Tahun 2004 menetapkan program keamanan penerbangan sipil nasional, yang mendefinisikan keamanan sebagai kumpulan alat, proses, infrastruktur, dan personel yang dimaksudkan untuk mencegah campur tangan pihak yang tidak berwenang terhadap penerbangan sipil. Tindakan keamanan mencakup tindakan pencegahan terhadap penyusupan bahan peledak, senjata, atau benda lain yang dapat digunakan untuk tujuan terlarang. Selain itu, semua prosedur keamanan, termasuk di bandara, mematuhi pedoman yang ditentukan oleh kebijakan terkait. Keamanan orang dan harta benda yang diangkut dengan pesawat udara diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 54 Tahun 2004.

## 3. Security Check Point (SCP)

Security Check Point adalah lokasi pemeriksaan keamanan tempat penumpang, individu, personel pesawat udara, dan barang-barang diperiksa sebelum memasuki daerah yang terbatas keamanan atau ruang tunggu di gedung terminal Bandar Udara.

- a. Security Check Point 1 (SCP 1) merupakan zona pemeriksaan awal yang terletak di pintu masuk terminal keberangkatan.
- b. Security Check Point (SCP 2) adalah zona pemeriksaan kedua yang berada setelah melewati pemeriksaan pertama. Terletak di pintu masuk ruang tunggu keberangkatan, di sini, surat clearance yang dipegang oleh calon

penumpang pesawat, boarding pass, dan identitas diri akan diperiksa sebelum memasuki ruang tunggu (boarding lounge).

Sabuk konveyor sinar-X dan gerbang detektor logam (terkadang dikenal sebagai detektor logam walk-through, atau WTMD) adalah dua peralatan pemeriksaan keamanan yang ada di titik pemeriksaan keamanan ini. Semua individu, termasuk penumpang dan staf maskapai penerbangan, diwajibkan melepas mantel, jaket, topi, ikat pinggang, ponsel, jam tangan, kunci, dan benda apa pun yang mengandung logam. Setelah itu barang-barang tersebut dimasukkan ke dalam kantong atau wadah (tray) yang telah diberikan, untuk dilakukan pemeriksaan mesin x-ray. Staf keamanan bandara bertugas mengawasi arus masuk orang, bagasi, dan personel pesawat, dan mereka mengendalikan seluruh proses.

#### 4. Penumpang Bandar Udara

Setiap pelaku perjalanan di bandar udara berhak atas kenyamanan dan keamanan sepanjang prosedur pelayanan transportasi udara. Penumpang berhak atas hak-hak tertentu, termasuk kewajiban untuk mematuhi semua peraturan bandara dan undang-undang serta peraturan. Pasal 140 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 yang mengatur tentang Penerbangan menyatakan bahwa pelayanan yang baik harus mengikuti syarat-syarat perjanjian pengangkutan. Pasal 169 undang-undang yang sama juga menyatakan bahwa perjanjian khusus antara pengangkut dan penumpang dapat dibuat untuk menentukan ganti rugi yang lebih besar daripada yang diwajibkan oleh undang-undang. Sesuai dengan ketentuan perjanjian angkutan udara, penumpang juga harus membayar biaya transportasi, kecuali ada perjanjian lain, menunjukkan dokumentasinya kepada perwakilan maskapai penerbangan jika diminta, dan mematuhi pedoman maskapai.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan transportasi udara, kenikmatan penumpang merupakan faktor yang sangat menentukan, dan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang adalah tingkat keamanan yang ditawarkan oleh bandar udara. Untuk menjamin kepuasan pelanggan, bandara akan mengembangkan kebijakan dan prosedur sesuai dengan persyaratan inspeksi. Hal ini sejalan dengan pandangan yang dikemukakan oleh Istiha & Suprapti (2022) bahwa sumber daya manusia perlu siap melakukan pemeriksaan keamanan terhadap individu yang telah memiliki izin khusus guna menunjang keamanan dan keselamatan penerbangan di suatu bandar udara.

#### 5. Kepuasan Penumpang

Tercapainya kepuasan pelanggan sama pentingnya dengan memberikan pelayanan kepada penumpang, selain komponen pelayanan. Karena kepuasan pelanggan berfungsi sebagai landasan untuk menilai dan meningkatkan penyampaian layanan di masa depan, kepuasan pelanggan merupakan standar yang sangat relevan bagi penyedia layanan. Menurut Rosa dan Dessy (2014), kepuasan pelanggan mengacu pada keadaan emosional yang dirasakan pelanggan sehubungan dengan harapan dan kesan mereka terhadap layanan yang akan mereka gunakan. Pandangan ini sejalan dengan pandangan Majid yang dikutip dalam Darus (2015), yang menyatakan bahwa kualitas suatu layanan dapat didefinisikan sebagai kemampuannya untuk memenuhi

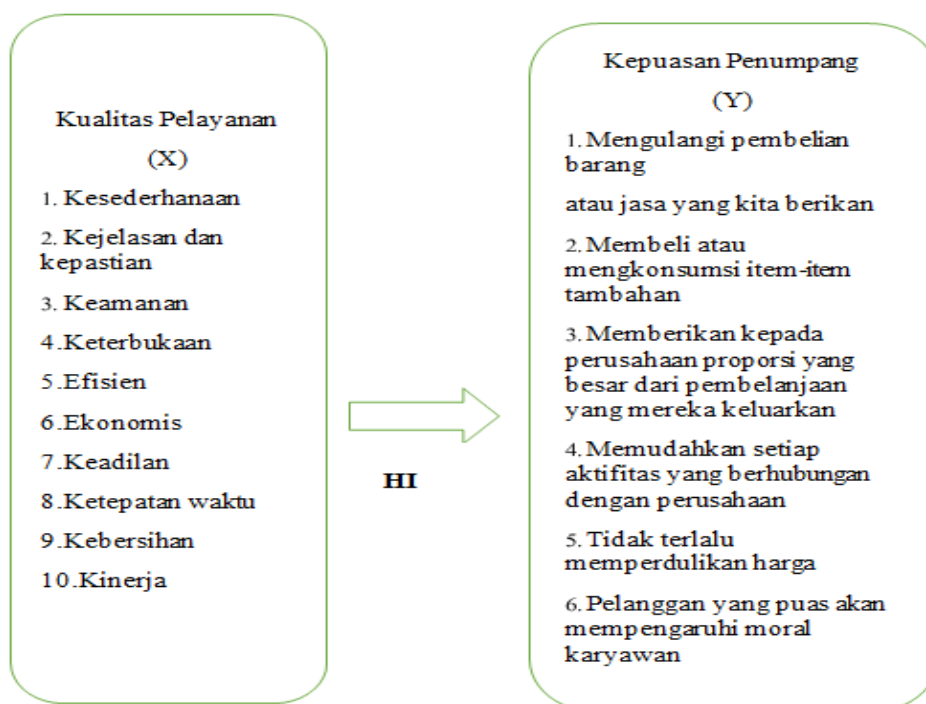
persyaratan, preferensi, dan harapan masyarakat yang dilayaninya dengan tetap mematuhi kriteria yang berlaku.

Menurut Irawan dan Wijaya (2014), pelaku bisnis harus berkonsentrasi untuk memahami permintaan dan keinginan konsumen mengenai penawaran yang bersaing agar dapat mencapai nilai pelanggan yang optimal dalam menghadapi persaingan bisnis. Hal ini penting untuk mempertahankan keunggulan kompetitif yang membedakan bisnis ini dari para pesaing. Giri, dikutip dalam Rosa & Dessy (2014), mencantumkan metrik berikut sebagai alat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan:

1. Melakukan pembelian ulang atas barang atau jasa yang telah diberikan kepada pelanggan.
  2. Membeli atau mengonsumsi barang tambahan.
  3. Memberikan perusahaan sebagian besar dari total pengeluaran yang mereka lakukan.
  4. Menyederhanakan segala kegiatan yang terkait dengan perusahaan
  5. Tidak terlalu memperdulikan harga, karena harga bukanlah motivator utama.
  6. Kepuasan pelanggan berdampak positif pada semangat kerja karyawan, yang membuat mereka lebih proaktif dalam setiap tindakan yang diambil.
- Berdasarkan dari penjelasan diatas bahwa terdapat enam indikator kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan tolak ukur dalam pembuatan kuesioner.

## B. Kerangka Berfikir

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat ditarik kesimpulan untuk kerangka berfikir sebagai berikut:



Gambar 1. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang

## TINJAUAN PUSTAKA

Hipotesis adalah solusi sementara terhadap suatu masalah penelitian yang harus divalidasi. Hipotesis adalah premis dasar yang perlu diverifikasi sebelum mengembangkan suatu teori. Berikut hipotesis penelitiannya:

H0 : Tidak terdapat pengaruh pengaruh kualitas pelayanan keamanan Security Check Point terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport.

H1: Terdapat pengaruh pengaruh kualitas pelayanan keamanan Security Check Point oleh petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport.

## METODOLOGI

Dua variabel berupa kuesioner akan menjadi instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Pelayanan prima khususnya petugas Avsec merupakan variabel independen (X) yang dinilai dengan menggunakan 20 jenis pertanyaan. Sebaliknya, variabel terikat (Y) yang terdiri dari total 15 item pertanyaan mengukur seberapa puas penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan bandara.

### 1. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang meminta responden untuk menanggapi serangkaian pertanyaan tertulis. Kuesioner digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data dari responden, khususnya wisatawan yang pernah menggunakan fasilitas Bandara Internasional Yogyakarta (YIA). Artikel jurnal Masturoh & Moetriono (2021) yang berjudul "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Gresik" menyediakan item pertanyaan untuk mengukur variabel kepuasan penumpang, namun struktur kuesioner untuk mengukur pelayanan prima dibuat oleh peneliti sendiri.

### 2. Dokumentasi

Koleksi makalah penelitian meliputi tulisan dalam berbagai format, sketsa, dan karya seni berskala besar. Buku harian, sejarah hidup, narasi biografi, serta kebijakan dan peraturan tertulis adalah beberapa contohnya. Gambar seperti sketsa hidup, foto, dan gambar juga bisa menjadi dokumen. Dokumentasi menurut Sugiyono (2019) adalah pencatatan peristiwa masa lalu. Dokumentasi yang berkaitan dengan layanan bandara dan kepuasan penumpang relevan dengan penyelidikan ini.

### 3. Observasi

Menurut Sugiyono (2019), observasi merupakan metode pengumpulan data yang memiliki keunikan jika dibandingkan dengan metode lainnya. Pengamatan tidak hanya dilakukan terhadap manusia, tetapi juga terhadap benda-benda alam lainnya. Pengamatan langsung terhadap tingkat pelayanan yang diberikan petugas AVSEC kepada wisatawan di Bandara Internasional Yogyakarta digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Hasil
X1	0,525	0.2706	VALID
X2	0,541	0.2706	VALID
X3	0,722	0.2706	VALID
X4	0,707	0.2706	VALID
X5	0,635	0.2706	VALID
X6	0,722	0.2706	VALID
X7	0,809	0.2706	VALID
X8	0,717	0.2706	VALID
X9	0,809	0.2706	VALID
X10	0,796	0.2706	VALID
X11	0,713	0.2706	VALID
X12	0,890	0.2706	VALID
X13	0,748	0.2706	VALID
X14	0,700	0.2706	VALID
X15	0,496	0.2706	VALID
X16	0,723	0.2706	VALID
X17	0,794	0.2706	VALID
X18	0,705	0.2706	VALID
X19	0,781	0.2706	VALID
X20	0,561	0.2706	VALID

Dari hasil pengujian validitas tabel diatas terhadap variabel X (Kualitas Pelayanan) memperoleh hasil bahwa setiap item pertanyaan memiliki r hitung lebih besar dari r tabel. Maka dapat diputuskan bahwa seluruh pertanyaan dari variabel X (Kualitas Pelayanan) dinyatakan valid. Sehingga, item pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Y (Kepuasan Penumpang)

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Hasil
Y1	0,813	0.2706	VALID
Y2	0,861	0.2706	VALID
Y3	0,683	0.2706	VALID
Y4	0,893	0.2706	VALID
Y5	0,850	0.2706	VALID
Y6	0,742	0.2706	VALID
Y7	0,933	0.2706	VALID
Y8	0,801	0.2706	VALID
Y9	0,665	0.2706	VALID
Y10	0,915	0.2706	VALID
Y11	0,820	0.2706	VALID
Y12	0,896	0.2706	VALID
Y13	0,850	0.2706	VALID
Y14	0,694	0.2706	VALID
Y15	0,749	0.2706	VALID

Dari hasil pengujian validitas tabel diatas terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang) memperoleh hasil bahwa setiap item pertanyaan memiliki r hitung lebih besar dari r tabel. Maka dapat diputuskan bahwa seluruh pertanyaan dari

variabel Y (Kepuasan Penumpang) dinyatakan valid. Sehingga, item pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

b. Uji Reabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Skala Nunnaly	Keterangan
X1	0,945	0.70	RELIABEL
X2	0,945	0.70	RELIABEL
X3	0,942	0.70	RELIABEL
X4	0,942	0.70	RELIABEL
X5	0,944	0.70	RELIABEL
X6	0,942	0.70	RELIABEL
X7	0,940	0.70	RELIABEL
X8	0,942	0.70	RELIABEL
X9	0,941	0.70	RELIABEL
X10	0,941	0.70	RELIABEL
X11	0,942	0.70	RELIABEL
X12	0,949	0.70	RELIABEL
X13	0,942	0.70	RELIABEL
X14	0,943	0.70	RELIABEL
X15	0,946	0.70	RELIABEL
X16	0,942	0.70	RELIABEL
X17	0,941	0.70	RELIABEL
X18	0,943	0.70	RELIABEL
X19	0,941	0.70	RELIABEL
X20	0,945	0.70	RELIABEL
Y1	0,958	0.70	RELIABEL
Y2	0,957	0.70	RELIABEL
Y3	0,952	0.70	RELIABEL
Y4	0,956	0.70	RELIABEL
Y5	0,957	0.70	RELIABEL
Y6	0,959	0.70	RELIABEL
Y7	0,955	0.70	RELIABEL
Y8	0,958	0.70	RELIABEL
Y9	0,951	0.70	RELIABEL
Y10	0,956	0.70	RELIABEL
Y11	0,958	0.70	RELIABEL
Y12	0,956	0.70	RELIABEL
Y13	0,957	0.70	RELIABEL
Y14	0,951	0.70	RELIABEL

Tabel di atas menampilkan bahwa hasil dari pengujian realibilitas dengan komposisi menggunakan 35 pertanyaan dengan masing-masing 20 pertanyaan

menggunakan variabel X (Kualitas Pelayanan) dan 15 pertanyaan dari variabel Y (Kepuasan Penumpang) memperoleh hasil bahwa setiap butir pertanyaan dari masing-masing variabel adalah reliabel.

2. Uji Analisis Deskriptif

Tabel 4. Uji Analisis Deskriptif

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Kualitas pelayanan	51	35	65	100	4525	88,73	9,988	99,763
Kepuasan penumpang	51	29,00	46,00	75,00	3388,00	66,4314	8,77782	77,050
Valid N (listwise)	51							

Hasil pengujian pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel X (Kualitas Pelayanan) memiliki nilai terkecil (minimum) pada angka 65 dan nilai terbesar (maximum) 100. Selisih atau range antara data dengan nilai terbesar dan terkecil adalah 35 dengan total jumlah sebesar 88,73. Rata - rata untuk variabel X adalah 88,73 dengan jumlah standar deviasi sebesar 9,988 dan varian sebesar 99,763.

Sebaliknya, nilai terbesar (maksimum) variabel Y (kepuasan penumpang) sebesar 46, namun juga tercapai nilai terkecil (minimum).

a. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Coeficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,214	5,575		-,218	,828
Kualitas pelayanan	,762	,062	,868	12,210	,000

Model persamaan regresi linier dasar untuk memperkirakan dampak Aviation Security Unit Security Services (AVSEC) terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta adalah sebagai berikut, berdasarkan temuan pengujian regresi linier terhadap koefisien pada tabel di atas:

$$Y = -1,214 + 0,762 X$$

b. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Summary

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Summary  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 <sup>a</sup>	.753	.748	4,41015

Nilai korelasi atau hubungan R yaitu sebesar 0,868 dijelaskan pada tabel di atas. Koefisien determinasi, atau R-square, sebesar 0,753 dihitung dari data ini, yang menunjukkan adanya pengaruh sebesar 75,3% dari variabel independen (kelayakan) terhadap variabel dependen (kepuasan penumpang).

c. Analisis Regesi Linear Sederhana Anov

Tabel 7. Hasil Analisis Regesi Linear Sederhana Anova  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2899,489	1	2899,489	149,079	.000 <sup>b</sup>
Residual	953,021	49	19,449		
Total	3852,510	50			

Model regresi penelitian ini dapat digunakan untuk membuat hipotesis terhadap variabel X, atau kualitas pelayanan; dengan kata lain terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Tabel uji diatas menunjukkan nilai estimasi F sebesar 149,079 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

**3. Uji Hipotesis**

a. Uji T

Tabel 8. Hasil Uji T  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,214	5,575		-,218	,828
Kualitas_pelayanan	,762	,062	,868	12,210	,000

Kesimpulan dari hasil pengujian di atas dan beberapa data statistik yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport.

## b. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R <i>Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.868 <sup>a</sup>	.753	.748	4,41015

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 75,3% dan selebihnya 24,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

**PEMBAHASAN****1. Pengaruh kualitas pelayanan keamanan petugas AVSEC berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport**

Terdapat Pengaruh kualitas pelayanan keamanan petugas AVSEC berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil pengolahan dan juga analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana dimana hasilnya menunjukkan analisis tabel korelasi sebesar 0,868 dengan menggunakan interpretasi nilai r adalah  $> 0,5 - 0,753 =$  korelasi kuat, maka dapat diartikan bahwa hipotesis H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima sehingga menunjukkan hasil bahwa kepuasan penumpang di pengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Dengan hasil analisis tabel koefisien, koefisien regresi X sebesar 0,868 menggambarkan bahwa arah antara variabel kelayakan dengan variabel kinerja positif atau searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel kinerja akan menyebabkan kenaikan variabel Kualitas Pelayanan sebanyak 0,868. Hal tersebut dapat diartikan bahwa apabila Kualitas Pelayanan dapat meningkat atau sesuai dengan harapan maka kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport juga akan meningkat, begitupun sebaliknya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang adalah sarana pendukung, termasuk dalam hal ini ialah kualitas pelayanan keamanan petugas AVSEC itu sendiri.

**2. Besar pengaruh kualitas pelayanan keamanan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport**

Hal ini terbukti dari hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji t dan hasil tabel koefisien bahwa terdapat hubungan yang cukup besar antara variabel kualitas pelayanan X dengan variabel kebahagiaan penumpang Y, hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t 12,210 dan t tabel 12,210 pada taraf signifikansi 0,05 yang menunjukkan bahwa hipotesis H<sub>0</sub> ditolak dan hipotesis H<sub>1</sub> diterima, sehingga dapat menjelaskan hubungan antara kenikmatan penumpang dengan kualitas pelayanan keamanan yang diberikan. oleh personel AVSEC.

Besarnya pengaruh variabel bebas (disiplin) terhadap variabel terikat (kinerja) sebesar 75,3%, berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji koefisien determinasi diperoleh nilai R sebesar 0,753 dan hasil perhitungan koefisien nilai determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,868.

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang mengamati dampak pelayanan petugas Avsec terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan penelitian Pebriyana (2021) dan temuannya, Pelayanan Keamanan Seksi Aviation Security (Avsec) Bandara Sultan Muhammad Salauddin Bima (Excellent) memberikan pelayanan terbaik di masa Pandemi Covid-19. Selain itu, hal ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Mariani (2017) yang menyatakan bahwa temuan tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan layanan petugas keamanan berpengaruh signifikan terhadap kebahagiaan penumpang.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab IV penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan keamanan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport, berdasarkan pengolahan data dan penjabaran di bab IV maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis penelitian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dengan menyajikan bukti bahwa kaliber layanan keamanan petugas AVSEC berdampak pada kepuasan penumpang. Artinya, jika kualitas layanan meningkat atau memenuhi harapan, kepuasan penumpang Bandara Internasional Yogyakarta juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang adalah sarana pendukung, termasuk dalam hal ini ialah kualitas pelayanan keamanan petugas AVSEC itu sendiri.
2. Hasil pengujian hipotesis penelitian menunjukkan kuatnya hubungan antara variabel X (mutu pelayanan) dan variabel Y (kepuasan penumpang), dengan koefisien korelasi sebesar 0,868 dan koefisien determinasi sebesar 75,3%. Sisa 24,7% dari hubungan ditentukan oleh faktor-faktor selain yang diperiksa oleh para peneliti, seperti komitmen, cuaca, dan kelayakan. Dengan demikian, layanan keamanan petugas AVSEC.

### b. Saran

1. Peneliti berharap dapat menawarkan rekomendasi yang akan membantu organisasi, bisnis, dan peneliti di daerah di mana layanan keamanan petugas AVSEC sangat penting untuk meningkatkan kepuasan penumpang dan menumbuhkan rasa aman dan nyaman di area bandara. Rekomendasi tersebut berdasarkan hasil penelitian, pengujian, dan pembahasan yang telah diperoleh sebelumnya.
2. Diharapkan untuk Petugas AVSEC lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bandara Udara Yogyakarta Internasional Airport. pelayanan yang luar biasa atau yang disebut dengan pelayanan yang luar biasa adalah hasil usaha yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada klien dalam upaya memuaskannya. Yang dimaksud dengan pelayanan istimewa adalah upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada klien atau konsumen sehingga menimbulkan kepuasan. Secara umum, menawarkan layanan yang dapat memuaskan klien di semua tingkat organisasi adalah tujuan dari layanan yang luar biasa.

## **PENELITIAN LANJUTAN**

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan sehingga perlu melakukan penelitian lanjutan terkait topik Pengaruh Pelayanan Keamanan Security Check Point Unit Aviation Security (Avsec) terhadap Kepuasan Penumpang demi menyempurnakan penelitian ini dan menambah wawasan bagi pembaca.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Darus, (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*.
- Irawan & Wijaya, Farid. 2014. PEMASARAN Prinsip dan Kasus. Edisi Kedua. BPFE : Yogyakarta.
- KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN KM. 54 TAHUN 2004 TENTANG PROGRAM NASIONAL PENGAMANAN PENERBANGAN SIPIL.
- KEPUTUSAN MENTRI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR: PM 137 TAHUN 2015, TENTANG PROGRAM PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEAMANAN PENERBANGAN NASIONAL.
- Masturoh & Moetriono (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Terminal Penumpang Pada Pelabuhan Gresik (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945).
- Rosa, Dessy. 2014. Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Taksi Blue Bird Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*.
- Sugiyono, (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta CV
- Suprapti, (2022). Membangun Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan yang Dipengaruhi oleh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 , tentang Penerbangan Jakarta.