

## **The Influence of Service Quality of Airport Security Personnel on Passenger Satisfaction at Yogyakarta International Airport**

**Alvina Nurul Faoziah**

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan  
Yogyakarta, Indonesia

**ABSTRACT:** This study aims to measure how far the influence of the service quality of airport security personnel on passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport. Excellent service quality greatly affects passenger satisfaction. The research method used is descriptive quantitative by using the technique of Probability Sampling with Simple Random Side. Data collection is done offline and online. The results of this study indicate that the simple linear regression test gets a constant value of 4,600 which is a consistent value of Passenger Satisfaction (Y). while the results of the t test (partial) get a significant value of 0.000 which means that the value is smaller than the value of  $\alpha = 0.05$  with a regression coefficient of 0.699 (positive), with the output results listed, it can be stated that the Quality of Airport Security Personnel Service has an influence which is positive and significant to Passenger Satisfaction. This shows that the hypothesis  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected.

**Keywords:** aviation security (avsec), service quality, passenger satisfaction.

**Corresponding Author:** [alvinanurulf08@gmail.com](mailto:alvinanurulf08@gmail.com)

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta**

**Alvina Nurul Faoziah**

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan  
Yogyakarta, Indonesia

**ABSTRAK:** Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh kualitas pelayanan personel pengamanan Bandar udara terhadap kepuasan penumpang di Bandar udara internasional Yogyakarta. Kualitas pelayanan yang prima sangat mempengaruhi kepuasan penumpang. Metode penelitian yang digunakan ialah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan *Simple Random Sampling*. Pengambilan data dilakukan secara Offline dan Online. Hasil penelitian ini menunjukkan uji regresi linier sederhana mendapatkan nilai konstan sebesar 4.600 yang merupakan nilai konsisten Kepuasan Penumpang (Y). sedangkan hasil uji t (parsial) mendapatkan nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  dengan koefisien regresi 0,699 (positif), dengan hasil *output* yang tertera maka dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

**Kata kunci:** *aviation security* (avsec), kualitas pelayanan, kepuasan penumpang.

*Submitted: 10 March; Revised: 21 March; Accepted: 26 March*

**Corresponding Author:** [alvinanurulf08@gmail.com](mailto:alvinanurulf08@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Transportasi ialah salah satu moda yang digunakan bagi masyarakat untuk melakukan perjalanan maupun berniaga atau digunakan untuk kegiatan sehari-hari. Transportasi yang paling efisien dan paling cepat salah satunya yaitu transportasi udara. Prasarana transportasi udara ialah Bandar Udara. Pengelola Bandar udara selaku penyelenggara sektor transportasi udara dituntut dapat memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan terhadap suatu operasi penerbangan serta kegiatan usaha lain yang terkait.

Bandar Udara Internasional Yogyakarta merupakan salah satu Bandar Udara terbesar di Indonesia. Sehingga dibentuk sebuah unit kerja untuk menunjang keamanan serta keselamatan penerbangan yaitu sumber daya manusia yang handal dari segi keamanan penerbangan *Aviation Security (AVSEC)*. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 Bab 1 butir 9 bahwa, seorang Personel Pengamanan Bandar Udara wajib mempunyai Surat Tanda Kecakapan Petugas (STKP) atau lisensi yang bertugas untuk bertanggung jawab di bidang keamanan penerbangan.

Kualitas pelayanan yang prima akan berpengaruh pada kepuasan penumpang. Sehingga penumpang tersebut dapat merasakan kepuasan ketika mendapatkan pelayanan yang terbaik dari Personel Pengamanan Bandar Udara pada saat pemeriksaan, baik itu pemeriksaan barang maupun pemeriksaan bagian tubuh. Berdasarkan uraian diatas, tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Personel Pengamanan Bandar udara terhadap kepuasan penumpang di Bandar udara Internasional Yogyakarta, Untuk mengetahui seberapa pengaruh tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Personel Pengamanan Bandar udara terhadap kepuasan penumpang di Bandar udara Internasional Yogyakarta. Dan diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Bandar Udara*

Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

### *Aviation Security (AVSEC)*

*Aviation Security (AVSEC)* merupakan petugas keamanan yang bertugas menjaga dan menjamin keselamatan pengguna jasa penerbangan yang sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan secara Internasional maupun nasional dan telah diberi lisensi untuk melakukan tugasnya sebagai seorang petugas AVSEC. Petugas keamanan penerbangan wajib memiliki lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas (STKP) yang tercantum pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor:SKEP/2765/XII/2010 Bab I butir 9.

### *Keamanan Penerbangan*

Keputusan Menteri Perhubungan RI Nomor KM 211 Tahun 2020 Tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional, Pengamanan (*Security*) adalah gabungan sumber

daya manusia, Fasilitasitas dan materil serta prosedur untuk melindungi penerbangan dari tindakan gangguan melawan hukum.

*Kualitas Pelayanan*

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) ialah sebuah pencapaian dalam hal harapan dan kebutuhan pelanggan bisa juga diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Pada penelitian ini kualitas pelayanan menggunakan lima prinsip dimensi pelayanan sebagai alat ukurnya, yaitu : Reliabilitas, Responsive, Kepastian/Jaminan, Empati, dan Nyata.

*Penumpang*

Penumpang adalah seseorang yang naik atau menggunakan alat transportasi baik itu pesawat, kereta, kapal, bus dll, yang sanggup membayar tiket, pengangkut bersedia mengangkut penumpang tersebut ke tempat tujuan.

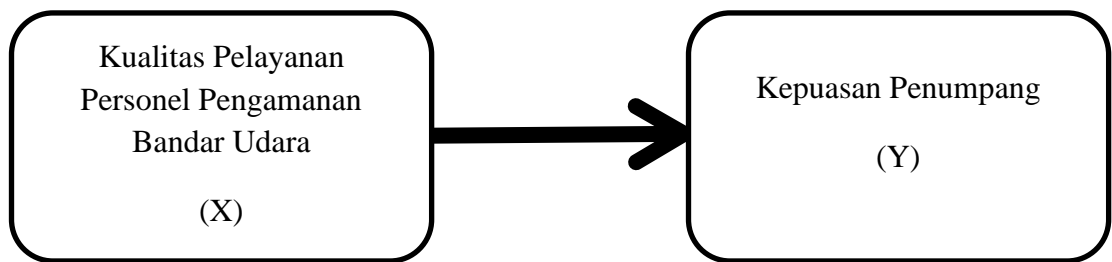
*Kinerja*

Kinerja Karyawan atau Pegawai merupakan suatu tingkat keberhasilan seseorang pada saat melakukan kegiatan atau tugas dan tanggung jawab masing-masing yang telah ditentukan atau disepakati bersama.

*Kepuasan Penumpang*

Kepuasan penumpang adalah sebuah ekspetasi yang diharapkan. Penumpang akan mengatakan puas, jika produk atau pelayanan yang diberikan sesuai terlebih melampaui ekspetasi penumpang.

*Hipotesis*



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Operasional

Keterangan :

Berdasarkan kerangka di atas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara termasuk Variabel Independent dengan simbol (X) yang akan mempengaruhi Variabel Dependen dengan simbol (Y) yaitu Kepuasan Penumpang.

## METODOLOGI

Dari teori yang sudah dibahas sehingga metode penelitian yang dipakai ialah Metode Penelitian Kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah penelitian yang bersinggungan dengan data statistik, oleh sebab itu penelitian kuantitatif dapat digeneralisir. Teknik yang digunakan pada penelitian ini ialah teknik *Probability Sampling* dengan *Simple Random Sampling*. Pada penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yaitu dengan cara penyebaran kuesioner secara offline maupun online, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, data tersebut diolah menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Teknik instrument untuk menguji uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan uji hipotesis yang digunakan ialah Uji regresi linier sederhana, Uji t (Parsial) dan Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## HASIL PENELITIAN

### *Deskripsi Data Responden*

Pelaksanaan penelitian ini melakukan penyebaran kuesioner secara Offline dan Online kepada seluruh Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebanyak 100 responden sebagai sampel. Responden pada penelitian ini dikelompokkan sesuai dengan karakteristik seperti : Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan. Responden yang mengisi kuesioner terdapat 49 Laki-laki dan 51 Perempuan, dengan usia < 20 Tahun sebanyak 4 responden (4%), 21 - 25 Tahun sebanyak 62 responden (62%), 26 - 30 Tahun sebanyak 18 responden (18%), 31 - 35 Tahun sebanyak 10 responden (10%), dan > 35 Tahun sebanyak 6 responden (6%). dan berdasarkan pekerjaan yaitu : PNS sebanyak 8 responden (8%), Wiraswasta sebanyak 18 responden (18%), Pelajar/Mahasiswa 52 responden (52%), TNI/POLRI sebanyak 4 responden (4%), dan Lainnya sebanyak 18 responden (18%). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa selisih dominan antara laki-laki dan perempuan tidak terlalu jauh, tetapi responden perempuan yang lebih banyak dari responden laki-laki. untuk responden berdasarkan usia di dominasi oleh responden 21 - 25 Tahun. Dan berdasarkan pekerjaan yaitu : Wiraswasta dan Lainnya mendapatkan hasil yang sama, sedangkan yang paling mendominasi yaitu responden Pelajar/Mahasiswa.

### *Uji Validitas*

Hasil dari uji validitas dilihat dari nilai korelasi pearson yang signifikan dengan ketentuan nilai signifikan  $\leq 0,05$  maka item tersebut dapat dinyatakan valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel (X)

Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara (X)			
Butir Pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai Sig.	Keterangan
1	.435**	.000	Valid
2	.541**	.000	Valid
3	.554**	.000	Valid
4	.513**	.000	Valid
5	.517**	.000	Valid
6	.526**	.000	Valid
7	.405**	.000	Valid
8	.534**	.000	Valid
9	.408**	.000	Valid
10	.459**	.000	Valid
11	.438**	.000	Valid
12	.485**	.000	Valid
13	.495**	.000	Valid
14	.468**	.000	Valid
15	.498**	.000	Valid

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel (Y)

Kepuasan Penumpang (Y)			
Butir Pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai Sig.	Keterangan
1	.695**	.000	Valid
2	.639**	.000	Valid
3	.606**	.000	Valid
4	.585**	.000	Valid
5	.592**	.000	Valid

Sumber: Data diolah, 2022

*Uji Reliabilitas*

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan Personel	0,766	Reliabel
Pengamanan Bandar Udara (X)		
Kepuasan Penumpang (Y)	0,605	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2022

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara (X) sebesar 0,766. Sedangkan variabel Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 0,605. Hasil nilai tersebut  $\geq 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pada penelitian ini dinyatakan reliabel dan mampu dipakai pada penelitian ini

*Uji Regresi Linier Sederhana*

Tabel 4. Hasil Output Regresi Linier Sederhana

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constanta)	4.600	1.961		2.346	.021
Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara (X)	.266	.030	.699	8.920	.000

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil tersebut, bahwa angka konstan pada penelitian ini sebesar 4.600. yang merupakan nilai konsisten Kepuasan Penumpang (Y). Sedangkan nilai koefisien pada penelitian ini sebesar 0,266 yang artinya pada penelitian ini memiliki nilai yang positif. Sehingga mampu disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara (X) memiliki pengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

#### Uji t (Parsial)

Tabel 5. Hasil Uji t (Parsial)

Model	Variabel	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constanta)		2.346	.021
	Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara (X)	.699	8.920	.000

Sumber: Data diolah, 2022

Hasil uji t (parsial) bahwa Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya nilai tersebut  $\leq 0,05$  dengan koefisien regresi 0,699 (positif). Sehingga mampu disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ( $H_a$ ) diterima dalam penelitian ini.

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.442	1.336

Sumber: Data diolah, 2022

Hasil *output* SPSS model *summary* menjelaskan besarnya *Adjusted R*<sup>2</sup> adalah 0,442. Sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel dependen, yaitu Kepuasan Penumpang (Y) dalam model dapat dijelaskan oleh variabel independen, yaitu: Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara (X) sebesar 44,2%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 55,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini.

## PEMBAHASAN

Sesuai dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta memperoleh hasil nilai signifikan sebesar  $0,000 \leq 0,05$  yang artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak pada penelitian ini. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara (X) berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y). Berdasarkan penelitian yang menggunakan metode penyebaran kuesioner secara offline dan online untuk mencari Pengaruh Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara Terhadap Kepuasan Penumpang telah terlaksana dengan cukup baik. Sehingga dapat menghasilkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,442 yang berarti bahwa variabel dependen (Kepuasan Penumpang) terhadap variabel independen (Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara) adalah 44,2%. Sedangkan sisanya yaitu 55,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar dari penelitian.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang mendapatkan hasil yang memuaskan dengan dilakukannya penyebaran kuesioner secara offline maupun online. Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta merasa nyaman dan aman ketika mendapatkan pelayanan dari Personel Pengamanan Bandar Udara dengan tidak membedakan ras maupun suku. Proses pengecekan barang bawaan dan anggota tubuh penumpang dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang didukung program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) bahwa uji regresi linier sederhana mendapatkan nilai konstan sebesar 4.600 yang merupakan nilai konsisten Kepuasan Penumpang (Y). sedangkan hasil uji t (parsial) mendapatkan nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  dengan koefisien regresi 0,699 (positif), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis  $H_a$  diterima dalam penelitian ini dan  $H_0$  ditolak.

## **PENELITIAN LANJUTAN**

Disarankan bagi Personel Pengamanan Bandar Udara Internasional Yogyakarta untuk tetap dijaga kualitas pelayanan yang telah diterapkan. Karena kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan penumpang.

Untuk penelitian berikutnya, disarankan untuk lebih memperluas penelitian ini dengan menambah variabel yang banyak lagi atau pengembangan pada model penelitian ini. Sehingga dapat menghasilkan hasil yang memuaskan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Pada penyusunan penelitian ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik itu berupa pikiran dan saran yang sangat membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi (D-IV) pada Program Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Dalam penyusunan penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- ICAO Annex 14 Aerodromes.
- Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 211 Tahun 2020 Tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional.
- Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 138 Tahun 2018 tentang Sertifikasi Fasilitas Keamanan Penerbangan.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.