

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Aviation Security (AVSEC) terhadap
Kepuasan Penumpang Disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo**

Bartholomeus Didan Alfito¹, Kifni Yudianto²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
20090487@students.sttkd.ac.id¹, kifni.yudianto@sttkd.ac.id²

ABSTRACT

In supporting the security and safety of flights at an airport, there are several requirements that must be met by airport managers. First, reliable human resources in terms of security and comfort. In this case, all aviation security personnel or commonly called Aviation Security (AVSEC). This research aims to determine the influence of the service quality of Aviation Security officers (AVSEC) on the satisfaction of disabled passengers at Adi Soemarmo Airport, Solo. This research uses quantitative methods. The respondents in this study were 67 disabled passengers at Adi Soemarmo Airport, Solo. Data was obtained through distributing questionnaires offline. Data analysis techniques use Simple Linear Regression Test, T Test, Coefficient of Determination Test, and Descriptive Test. The results of this research show that there is an influence of the service quality of Aviation Security officers (AVSEC) on the satisfaction of disabled passengers at Adi Soemarmo Airport, Solo. It is proven from the results of the T Test (Partial) that the T count is 4.748 with a significance value of $0.01 < 0.05$. This states that the service quality variable partially influences the passenger satisfaction variable. The results of the Coefficient of Determination Test showed a result of 25.8%, which means that service quality influences passenger satisfaction, while the remaining 74.2% is influenced by other factors that were not studied.

Keywords : Service Quality, Aviation Security, Passenger Satisfaction, Disabilities

ABSTRAK

Dalam menunjang keamanan serta keselamatan penerbangan suatu bandara ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi pengelola bandara. Pertama, sumber daya manusia yang handal dari segi keamanan maupun kenyamanan. Dalam hal ini semua personil keamanan penerbangan atau biasa disebut Aviation Security (AVSEC). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas Aviation Security (AVSEC) terhadap kepuasan penumpang disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Responden dalam penelitian ini berjumlah 67 orang penumpang disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Data diperoleh melalui penyebaran kuisioner secara offline. Teknik analisis data menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana, Uji T, Uji Koefisien Determinasi, dan Uji Deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas Aviation Security (AVSEC) terhadap kepuasan penumpang disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Dibuktikan dari hasil Uji T (Parsial) diketahui T hitung sebesar 4,748 dengan nilai signifikansi diperoleh $0,01 < 0,05$ hal ini menyatakan secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang. Hasil Uji Koefisien Determinasi menunjukan hasil sebesar 25,8% yang berarti kualitas pelayanan memberikan pengaruh kepuasan penumpang sedangkan sisanya 74,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Aviation Security, Kepuasan Penumpang, Disabilitas.

PENDAHULUAN

Transportasi adalah sebuah kegiatan mengangkut dan memindahkan barang maupun manusia dari tempat asal ke tempat tujuan Menurut (Setiani, 2015) Transportasi adalah kegiatan memindahkan barang dan/atau manusia dari tempat asal ke tempat tujuan dan merupakan salah satu jenis kegiatan yang berkaitan dengan pemenuh kebutuhan

manusia dengan mengubah letak barang dan orang secara geografis sehingga menyebabkan adanya transaksi. Konsep dari transportasi didasarkan pada adanya perjalanan dari tempat asal ke tempat tujuan. Transportasi udara menjadi salah satu alat transportasi yang bisa dibilang lebih efisien dalam mementingkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang sehingga masyarakat lebih memilih transportasi udara. Bandar udara adalah salah satu pintu utama transportasi udara Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Bandar udara merupakan kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkarmuat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan,serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Dalam menunjang keamanan serta keselamatan penerbangan suatu bandara ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi pengelola bandara. Pertama, sumber daya manusia yang handal dari segi keamanan maupun kenyamanan. Dalam hal ini semua personil keamanan penerbangan atau biasa disebut *Aviation Security* (AVSEC). Personil Keamanan Penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/2765/XII/2010 Bab I butir 9 Personel Keamanan adalah personel yang telah memiliki lisensi yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. Pelayanan petugas *Aviation Security* (AVSEC) kepada penumpang masih perlu diperhatikan dalam pemeriksaan terhadap keamanan penerbangan supaya mendapatkan kepercayaan serta memberikan pelayanan yang terbaik. Personel *Aviation Security* (AVSEC) sebagai suatu bagian dari pelayanan jasa transportasi penerbangan memiliki tugas untuk pelayanan yang terbaik kepada pelanggan (Takaselumang, 2022). Pelayanan pada suatu bandar udara tidak terlepas dari sikap yang di berikan oleh setiap petugas, oleh karna itu setiap divisi pada bandar udara harus memberikan pelayanan secara baik dan ramah. Pelayanan yang baik pada divisi pada bandar udara memberikan dampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa bandar udara.

Dalam rangka menghadapi perkembangan dunia penerbangan, pengelola bandar udara harus mampu meningkatkan kualitas pelaksanaannya terutama dalam memberikan kepuasan dan pelayanan kepada pengguna jasa ke bandar udaraan, tidak terkecuali di Bandar Udara Adi Soemarmo. Hasil dari pra observasi yang telah di lakukan peneliti, pada saat di security check point terjadinya kepadatan penumpang sehingga petugas *Aviation Security* (AVSEC) kewalahan dalam melakukan pemeriksaan dan juga terdapat penumpang disabilitas yang harus di lakukan pemeriksaan secara manual, di karenakan penumpang disabilitas memiliki alat bantu yang berada di dalam tubuh sehingga tidak bisa di lakukan periksa menggunakan peralatan AVSEC yang sudah sesuai dengan standar operasional.

TINJAUAN LITERATUR

Bandar Udara

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 33. Bandar Udara

adalah kawasan yang berada di darat maupun di perairan yang digunakan untuk pesawat mendarat maupun lepas landas. Bandar udara juga bisa digunakan oleh pesawat untuk naik turun penumpang maupun bongkar muat barang. Bandar Udara juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keamanan dan kelancaran pesawat saat beroperasi. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT. Angkasa Pura (Persero) adalah lapangan udara termasuk semua peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Jadi bandar udara bertujuan sebagai fasilitas pokok dari transportasi udara sehingga dapat menciptakan keamanan, nyaman, dan efektif yang memiliki suatu sistem saling berhubungan satu sama lain

Sementara itu di dalam Annex:14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization, 2018). Bandar udara adalah suatu wilayah tertentu yang berada di daratan maupun perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau Sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat udara. Bandar udara memiliki fungsi sebagai fasilitator penumpang pesawat terbang, di Indonesia bandar udara dikelola oleh PT.Angkasa Pura I untuk wilayah Indonesia bagian Tengah dan timur, PT. Angkasa Pura II untuk wilayah Indonesia bagian barat.

Bandar Udara International Adi Soemarmo Solo

Kota Solo merupakan salah satu kota yang memiliki bandar udara terbesar di Jawa Tengah yaitu Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo. Bandar Udara Adi Soemarmo code (IATA:SOC, ICAO:WAHQ) memiliki Panjang *runway* 2600 m x 45 m, luas *apron* 420 m x 135 m, dan *parking stand* yang dapat menampung 10 pesawat. Luas terminal 13.000 dengan kapasitas 1.525.013 penumpang per tahun, dan parkir mobil seluas 29.000 yang dapat menampung 330 kendaraan dan pesawat yang beroperasi terbesar adalah Airbus 330 yang membutuhkan Panjang landasan pacu untuk take off sebesar 2300 m dan untuk landing sebesar 1800 m dengan kapasitas penumpang sebanyak 295 penumpang.

Bandara Udara Internasional Adi Soemarmo Solo juga memiliki fasilitas cargo Kapasitas 48tonnes (105.000 lbs), Gudang seluas 574m² (6,17sq ft), Kawasan berikat, hanya kargo domestic, karantina hewan, fasilitas Kesehatan, peralatan X-Ray, bahan berbahaya, GPU, sabuk berjalan kargo, dan kursi roda.

Aviation Security

Undang-Undang Nomor 1 tentang penerbangan *Aviation Security* (Avsec) adalah petugas keamanan yang bertugas menjaga dan menjamin keselamatan pengguna jasa penerbangan. Tugas *Aviation Security* yaitu menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan supaya oprasi keselamatan penerbangan lebih teratur dan efisiensi diseluruh area bandar udara serta memberikan perlindungan terhadap awak pesawat udara, para penumpang petugas di darat, masyarakat dan instansi yang ada di bandar udara dari tindakan yang melawan hukum.

Berdasarkan peraturan Direktural Jendral Perhubungan Udara dengan nomor SKEP 2756/XII/2010, tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara, dan Barang Bawaan yang di Angkut Dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan,

personel keamanan (AVSEC) adalah personel yang telah memiliki lisensi yang diberi tugas dan tanggung jawab dibidang keamanan penerbangan.

Kualitas

Menurut Tjiptono (2014), kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sementara Lupiyoadi (2014) mengemukakan bahwa kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan pengertian diatas kualitas adalah ukuran standar yang diinginkan konsumen dalam memenuhi harapan konsumen bahkan melebihi dari yang diinginkan oleh konsumen. Kualitas dilihat tergantung oleh para konsumen, jika produk yang ditawarkan memuaskan konsumen dapat dikatakan produk tersebut berkualitas.

Menurut Kotler (2014) kepuasan pelanggan/penumpang adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan penumpang dapat dirasakan setelah penumpang membandingkan pengalaman dalam melakukan perjalanan. Harapan penumpang terbentuk melalui pengalaman melakukan perjalanan. Sementara menurut Tjiptono (2014) kepuasan berasal dari Bahasa latin yaitu "*satis*" yang berarti cukup baik atau memadai dan *facio* berarti melakukan atau membuat.

Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan menurut sementara mauludin (2013) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanana yang di berikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat pelayanan yang di berikan kepada konsumen berdasarkan harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Kualitas pelayanan adalah kemampuan dalam menciptakan tingkat keunggulan bersaing yang mumpuni guna memperkecil bahkan menghilangkan jarak antara harapan dengan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima, dimana hal inidapat diukur dengan 5 indikator (Rahmah, 2020). Adapun indikator yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu penampilan luar dari service quality yang dapat berupa fasilitas fisik, peralatan, personalia dan komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk menunjukkan atau melaksanakan service yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya. Pelayanan harus tepat waktu dalam spesifikasi yang sama (tidak berubah), tanpa kesalahan kapan saja pelayanan diberikan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kerelaan untuk membantu pelanggan dan

memberikan service yang tepat. Pelanggan yang 18 menunggu terlalu lama akan memberikan respon yang negatif terhadap service quality perusahaan.

- d. Jamninan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa aman atau terjamin.
- e. Empati (*empathy*), yaitu perhatian atau pemahaman secara pribadi kepada pelanggan.

Penumpang

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia: nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*). Sementara majid dan eko probo mengemukakan bahwa penumpang adalah orang atau sekelompok yang melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat udara.

Disabilitas merupakan kondisi pembatasan aktivitas dikarenakan adanya keterbatasan fisik, intelektual, mental atau sensorik dalam jangka waktu yang lama. Penderita disabilitas akan mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan lingkungan sekitar berdasarkan kesamaan hak. Disabilitas, menurut KBBI, diartikan sebagai keadaan (seperti sakit atau cedera) yang merusak atau membatasi kemampuan mental dan fisik seseorang. Namun disabilitas juga merupakan kata serapan bahasa Inggris, *disability*, yang berarti ketidakmampuan seseorang untuk melakukan berbagai hal dengan cara yang biasa. Menurut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, Penyandang Disabilitas dikategorikan menjadi tiga jenis, yaitu sebagai berikut:

- a. Cacat Fisik

Cacat fisik adalah kecacatan yang mengakibatkan gangguan pada fungsi tubuh, antara lain gerak tubuh, penglihatan, pendengaran, dan kemampuan berbicara. Cacat tubuh atau tuna daksa berasal dari kata tuna yang berarti rugi atau kurang, sedangkan daksa berarti tubuh. Jadi tuna daksa ditujukan bagi mereka yang memiliki anggotatubuh tidak sempurna. JBMA : Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi Vol.VIII No.2 September 2021 ISSN: 2252-5483, E-ISSN: 2715-8594 115 Yulianto harinugroho – Analisis Penanganan Penumpang Disabilitas Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Cacat tubuh dapat digolongkan sebagai berikut:

- 1. Menurut sebab cacat adalah cacat sejak lahir, disebabkan oleh penyakit, disebabkan kecelakaan, dan disebabkan oleh perang
- 2. Menurut jenis cacatnya adalah putus (amputasi) tungkai dan lengan; cacat tulang, sendi, dan otot pada tungkai dan lengan; cacat tulang punggung.

- b. Cacat Mental

Cacat mental adalah kelainan mental dan atau tingkah laku, baik cacat bawaan maupun akibat dari penyakit.

- c. Cacat Ganda atau Cacat Fisik dan Mental

Yaitu keadaan seseorang yang menyandang dua jenis kecacatan sekaligus. Apabila yang cacat adalah keduanya maka akan sangat mengganggu penyandang

cacatnya. Dari uraian diatas penulis bermaksud untuk menghindari penjelasan yang lebih luas sehingga penulis mengambil macam-macam penumpang disabilitas sebagai berikut :

1. Penumpang yang menggunakan kursi roda
2. Tunanetra
3. Tunarunu
4. Autis

Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler (2014) kepuasan pelanggan/penumpang adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan penumpang dapat dirasakan setelah penumpang membandingkan pengalaman dalam melakukan perjalanan. Harapan penumpang terbentuk melalui pengalaman melakukan perjalanan. Sementara menurut Tjiptono (2014) kepuasan berasal dari Bahasa latin yaitu "*satis*" yang berarti cukup baik atau memadai dan *facio* berarti melakukan atau membuat.

Berdasarkan pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang merupakan penilaian setiap penumpang dengan membandingkan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan. Kepuasan penumpang merupakan kunci utama dalam memenuhi harapan yang diinginkan oleh setiap pengguna jasa. Indikator Kepuasan

Kepuasan penumpang/pelanggan adalah rasa puas yang dirasakan dimana kebutuhan dan keinginan sudah terpenuhi dari pelayanan yang diberikan. Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Irawan (2015), yaitu :

- a. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
- b. Selalu membeli produk Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
- d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, karena hasil pengamatan akan dikonversikan kedalam angka, sehingga menggunakan teknik statistik dalam menganalisis hasil nya. Data kuantitatif merupakan data yang disajikan berupa angka, yang mengkaji satu permasalahan serta melihat kemungkinan hubungannya antar variabel dalam permasalahan yang ditetapkan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif metode yang digunakan yaitu dengan menyebarkan kuesioner, yang digunakan

untuk meneliti sampel tertentu, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019).

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo di unit *Aviation Security* pada saat pemeriksaan di *Security Check Point 2*. Data penelitian ini diambil pada bulan Juni 2024 di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Subyek populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang disabilitas yang menggunakan jasa PT. Angkasa Pura I (Persero) cabang Bandar Udara Adi Soemarmo Solo.

Bagian dari populasi yang diambil penelitian yang dapat digunakan untuk mewakili populasi secara keseluruhan dikenal sebagai sample. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa sampel dianggap sebagai bagian dari populasi sebagai sumber data penelitian, dan populasi dianggap sebagai bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi. Berdasarkan perhitungan besar sampel pada penelitian ini didapatkan bahwa jumlah sampel minimal untuk penelitian ini sebesar 67 sampel atau responden yang diperlukan.

Instrumen Penelitian

Instrumen Penumpang sangat diperlukan dalam pengukuran keterkaitan (korelasi) variabel independen (kualitas pelayanan petugas AVSEC) dengan variabel dependen (kepuasan penumpang) di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Instrumen penelitian dijadikan sebagai alat pengukuran dalam penelitian yang dilakukan pada Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Instrumen 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.

Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan metode:

- a. Kuesioner Peneliti memberikan kuesioner *online* dan *offline* dengan memberikan link kuesioner kepada seluruh petugas penumpang Disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo.
- b. Studi Kepustakaan Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang dijadikan landasan teori dalam menganalisa masalah dan dijadikan sebagai pedoman untuk menjalankan penelitian serta mengumpulkan materi yang berhubungan dengan topik penelitian.

Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono, (2018) teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengelolah sebuah data menjadikan informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan terutama masalah yang sedang diteliti dalam sebuah penelitian.

a. Analisis Deskriptif

Deskriptif merupakan data statistic yang berguna untuk menggambarkan data yang terkumpul tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Menurut Sugiyono (2015) statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Metode uji deskriptif berguna untuk menggambarkan berapa rata-rata penilaian terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* (AVSEC) Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo.

b. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018) validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir dari instrument valid atau tidak, dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total. Instrumen yang valid berarti dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan bisa disebut tepat. Untuk menghitung korelasi pada uji validitas penelitian, peneliti menggunakan aplikasi SPSS 29 untuk mencari nilai validitas, maka harus mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Apabila ada item yang tidak memenuhi syarat atau tidak valid, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut.

1. Jika $r_{hitung} > r_{Tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
2. Jika $r_{hitung} < r_{Tabel}$ maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

c. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019) reliabilitas merupakan suatu penerjemah dari kata reliability, pengukur yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliable. Jadi uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan cronbach's alpha. Pemberian interpretasi terhadap reliabilitas variabel dapat dikatakan reliabel jika koefisien variabelnya lebih dari 0,6.

d. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y). Menurut Sugiyono (2018) regensi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kasual suatu variabel independen dengan satu variabel dependen. Manfaat dari hasil analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel dependen (Kualitas Pelayanan) dapat peningkatan variabel independen

(Kepuasan Penumpang) atau tidak maka peneliti melakukan uji regresi linear sederhana. Adapun regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan

Y = Variable Dependen (Minat Pengunjung)

a = konstanta

b = Koefisien regresi

X= Variabel Independen (Bandar Udara)

e. Uji Hipotesis

Ghozali (2017) berpendapat uji T pada dasarnya menunjukan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Dalam penelitian ini menggunakan uji T, untuk menguji variabel bebas secara satu per satu ada tidaknya pengaruh terhadap variabel terikat (Y). Menentukan taraf nyata (level of significant) sebesar 0,1% atau 10%. Kaidah pengujian signifikan:

Jika nilai signifikansi $t < 0,1$ maka , H_a diterima (signifikan).

Jika nilai signifikansi $t > 0,1$ maka , H_a ditolak (non signifikan).

f. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Priyanto (2015) koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam bentuk persentasi. Jika semakin kecil koefisien determinasi, maka semakin terbatas variabel independen menjelaskan variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada sub bab pembahasan ini penulis bertujuan untuk memberikan jawaban serta gambaran dari hasil yang telah peneliti dapatkan pada penelitian ini, peneliti akan membahas hasil dari penelitian mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas *Aviation Security* (AVSEC) kepada penumpang untuk menjamin keselamatan dan keamanan penerbangan adalah pelayanan pemeriksaan *X-Ray* yang terletak di PSCP.

a. Kualitas pelayanan petugas *aviation security* (AVSEC) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo

Hasil dari Penelitian ini menyatakan bahwa adanya kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* (AVSEC) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil output uji T statistik menggunakan SPSS 29, yang dimana kualitas pelayanan memiliki nilai 15.388 dan nilai positif 0.232 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas menggambarkan bahwa arah hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang adalah searah, dan uji T kualitas pelayanan $4,748 > 1,997$ dan nilai signifikan $0,01 < 0,05$ sehingga hasil analisis dapat di buktikan bahwa kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* (AVSEC) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo, maka H_a di terima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* (AVSEC) terhadap kepuasan penumpang disabilitas.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* (AVSEC) sangatlah penting terhadap kepuasan penumpang disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Dimana hal ini sejalan dengan penelitian Yuli Yarahman (2021) yang menunjukkan hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan petugas AVSEC memberikan kontribusi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu.

Kualitas pelayanan memiliki kemampuan dalam memenuhi harapan penumpang disabilitas pada saat pemeriksaan di security check point 2. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini memiliki indikator *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati). Kelima indikator tersebut yang memiliki nilai rata-rata paling banyak atau lebih dominan adalah indikator (Empati) memiliki nilai mean 4,23 yang dimana artinya petugas AVSEC memberikan layanan yang empati sehingga penumpang disabilitas merasakan petugas yang memiliki empati tersebut. Pada indikator (Jaminan) memiliki nilai mean 4,21 dengan mayoritas responden menjawab sangat setuju dan setuju yang artinya bahwa responden atau penumpang sudah puas karena petugas *Aviation Security* dapat memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan standar oprasional perusahaan kepada penumpang disabilitas. Maka dari itu pada penelitian ini penumpang telah merasa puas dikarenakan responden menjawab pertanyaan yang sangat setuju dan setuju dengan mayoritas Empati dan Jaminan.

Indikator Kualitas Pelayanan yang paling rendah memiliki nilai mean adalah 4,19 dengan indikator Kehandalan, 4,16 dengan indikator Berwujud dan 4,09 dengan indikator Data Tanggap, beberapa Responden masih merasa petugas *Aviation Security* kurang melihat kebutuhan penumpang disabilitas secara individual, faktor kurangnya kualitas pelayanan tersebut dikarenakan dukungan penumpang yang kurang memadai dan memperlakukan semua penumpang disabilitas dengan cara yang sama namun kenyataannya setiap penumpang pasti memiliki karakter yang berbeda-beda yang masih merasa kurangnya kehandalan, berwujud dan daya tanggap terhadap mereka.

Adanya kualitas pelayanan yang diinginkan penumpang disabilitas maka akan menciptakan kepuasan penumpang yang baik, maka dari itu dalam kepuasan pelanggan indikator yang paling berpengaruh adalah indikator selalu membeli produk yang memiliki item pernyataan setelah merasakan puas dengan pelayanan petugas *Aviation Security* penumpang akan tetap berkunjung ke Bandar Udara Adi Soemarmo Solo dengan nilai mean 4.22 pada indikator terpenuhinya harapan memiliki nilai mean 4.14 yang artinya terpenuhinya harapan akibat kualitas pelayanan karena petugas *Aviation Security* memberikan sikap yang ramah sesuai yang diinginkan penumpang,

Indikator kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh yang signifikan pada variabel kepuasan penumpang. Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi bagaimana penumpang menilai pengalaman mereka dengan petugas *Aviation Security* pada indikator berwujud menjelaskan penampilan luar dari service quality yang dapat berupa fasilitas fisik, peralatan, personalia komunikasi dan itu juga mempengaruhi kepuasan. Penumpang ining merasa nyaman saat menunggu dan berinteraksi dengan petugas. Indikator kehandalan menjelaskan bahwa kemampuan petugas AVSEC dalam memberikan

informasi yang jelas dan menjawab pertanyaan penumpang mempengaruhi kepuasan. Penumpang ingin merasa bahwa mereka memiliki pemahaman yang baik tentang prosedur dan persyaratan perjalanan. Pada indikator jaminan menjelaskan petugas AVSEC menjamin kualitas yang baik dan terus meningkatkan layanan yang menciptakan jaminan bahwa penumpang akan menerima pelayanan berkualitas. Pada indikator daya tanggap menjelaskan kemampuan untuk memulai dan menyelesaikan proses pelayanan pada saat pemeriksaan di *Security Check Point 2* sesuai dengan SOP sangat mempengaruhi kepuasan penumpang disabilitas. Pada indikator empati menjelaskan memberikan perhatian lebih kepada penumpang disabilitas ketika membutuhkan bantuan petugas AVSEC bijak dan penuh empati untuk membantu penumpang.

Dengan adanya indikator tersebut penumpang akan mengavaluasi pengalaman mereka. Memenuhi dan melampaui ekspektasi penumpang dalam hal indikator-indikator ini dapat membantu meningkatkan kepuasan penumpang disabilitas. Oleh karena itu pengintegrasian dan peningkatan indikator kualitas pelayanan pada saat pemeriksaan di *Security Check Point 2* oleh petugas AVSEC. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang memiliki pengaruh. Yang artinya pada saat penelitian ini terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* (AVSEC) terhadap kepuasan penumpang disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo.

b. Besar pengaruh kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* (AVSEC) terhadap kepuasan penumpang disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo

Pada penelitian ini menggunakan koefisien determinasi. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* (AVSEC) terhadap kepuasan penumpang disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Besar pengaruh kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* (AVSEC) terhadap kepuasan penumpang disabilitas ditunjukkan dari nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,258 yang artinya 25,8% kepuasan penumpang disabilitas di pengaruhi oleh kualitas pelayanan *Aviation Security*, sedangkan sisanya 74,2% di pengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Aviation Security* (AVSEC) Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo adalah sebagai berikut:

1. Dalam pengujian ini memberikan hasil bahwa hipotesis H_0 di tolak dan H_a diterima sehingga menunjukan hasil adanya pengaruh kualitas pelayanan petugas *Aviation Security* (AVSEC) terhadap penumpang disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Kualitas pelayanan yang baik menciptakan keamanan untuk penumpang, terutama penumpang dengan kebutuhan khusus hal ini menciptakan kenyamanan bagi semua penumpang dan pengalaman perjalanan yang lebih positif bagi penumpang. Oleh karena itu kualitas pelayanan adalah elemen penting dalam memberikan nilai tambah kepada penumpang dan mencapai keamanan dan kenyamanan. Hubungan yang positif

menandakan semakin baik tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang.

2. Berdasarkan hasil koefisien determinasi (R^2) memberikan hasil bahwa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) memiliki nilai *R Square* sebesar 0,258 yang artinya 25,8% kepuasan penumpang disabilitas dipengaruhi oleh kualitas pelayanan Aviation Security, sedangkan sisanya 74,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa saran yang penulis harapkan dapat membangun efek positif dan diharapkan dapat membawa perubahan yang baik kedepannya antara lain:

1. Diharapkan kepada pimpinan dan petugas-petugas Aviation Security di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo mempertahankan dan meningkatkan kualitas seperti:
 - a. Efisiensi dan kenyamanan penumpang ditingkatkan di kualitas pelayanan dengan menambahkan tempat khusus untuk melakukan pemeriksaan penumpang dengan kebutuhan khusus dan menambah personil dalam melakukan pemeriksaan.
 - b. Mengembangkan rasa empati yang lebih besar di kalangan petugas sangat penting untuk memberikan layanan yang lebih penuh baik terhadap penumpang. Petugas harus terampil dalam memahami kebutuhan penumpang dalam pemeriksaan barang bawaan.
2. Diharapkan bagi peneliti atau penulis yang akan datang dapat menambahkan variabel-variabel lainnya dengan mengikuti perkembangan jumlah populasi yang ada, sehingga diharapkan mendapat hasil Penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Annex:14 – Aerodrome. (2018) ICAO International Civil Aviation Organization.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. (2017). Aplikasi Multivariat dengan Program IBM SPSS. Ed.7, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. (2014). Principle of Marketing. Edisi ke 15. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba.
- Mauludin. (2013). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta : Penerbit Erlangga, 53(9), 1689–1699.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- Presiden Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Jakarta : Presiden Republik Indonesia.
- Priyanto. (2015). Peningkatan Hasil Belajar Siswa dengan Model Pembelajaran Kooperatif Teknik Mencari Pasangan. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Rahman, A. et al. (2020) 'Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor NMAX pada PT Yamaha A. Rivai Palembang', 1(1), pp. 23–37.
- Republik Indonesia, Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 Tentang Cara Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang,

Awak Pesawat, Bagasi Kabin, Dan Orang Pribadi Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara, Petugas Kemanan Penerbangan Wajib Berlisensi Dengan Tugas Dan Tanggung Jawab Di Bidang Keamanan Penerbangan.

Setiani, Baiq. (2015). Pengantar Sistem Transportasi. Jakarta : Erlangga.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Takaselumang, Mauren. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong. Innovative Education Journal. Vol. 4 No. 3, November 2022

Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.