

Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan di *Passengers Security Check Point (PSCP)* Terhadap Kepuasan Penumpang di Unit *Aviation Security (AVSEC)* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak

Febriyanti Salsa Billa

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: salsafebriyantibilla@gmail.com

Aditya Dewantari

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: aditya.dewantari@stkd.ac.id

Abstract, *One aspect that supports and optimizes the security and safety of passengers is Aviation Security (AVSEC) flight security personnel. The purpose of this study was to find out whether there was an influence of Aviation Security (AVSEC) inspection services at Passengers Security Check Point (PSCP) Supadio Pontianak International Airport on passenger satisfaction and to find out how much influence there was between Aviation Security (AVSEC) security check services at Passengers Security Check Point (PSCP) Supadio Pontianak International Airport for passenger satisfaction.*

The method used in this study is a quantitative method using data analysis techniques, namely instrument testing, hypothesis testing, simple linear regression testing, and coefficient of determination testing. The sampling technique used is non-probability sampling with a sample of 100 respondents who are users of air transport services at Supadio Pontianak International Airport and who have passed inspection at the Passengers Security Check Point (PSCP).

The research results concluded that; first H_a was accepted because there was an influence between the performance of Aviation Security (AVSEC) officers on passenger satisfaction at Supadio Pontianak International Airport as evidenced by the T count $15,445 > T$ table 1.948 and the sig value $0.00 < 0.05$. Second, it is known that the R square is 0.709, which means that the effect of the independent variable (AVSEC Officer Service) on the dependent variable (Passenger Satisfaction) is 70.9%.

Keywords: *Service, Security, AVSEC.*

Abstrak, *Komitmen organisasi Organisasi akan dikatakan berhasil atau tidak dalam mencapai tujuannya ditentukan oleh kepuasan karyawan. kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap beberapa tipe yaitu tipe pekerjaan itu sendiri, gaji atau bayaran, kesempatan dapat promosi, hubungan dengan atasan serta rekan kerja dapat terpenuhi dengan baik, sehingga kepuasan akan berdampak terhadap komitmen organisasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu agar untuk mengetahui pengaruh dan besaran kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan.*

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer, yang dilakukan dengan penyebaran kuisisioner secara online kepada 33 karyawan PT. Angkasa Pura 1 Bandara El Tari Kupang. Perolehan data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan regresi linear sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,005$ yang menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil ini disimpulkan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi komitmen organisasi

karyawan yang mana kepuasan kerja meningkat maka komitmen organisasi akan meningkat.

Kata Kunci : *Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, STTKD Yogyakarta*

LATAR BELAKANG

Transportasi udara menjadi andalan bagi siapa saja dikarenakan dengan mobilitas yang tinggi penumpang tetap dapat berpergian dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menghemat dari segi waktu. Hal ini menyebabkan mengapa transportasi udara sangat diminati, karena efektif dan aman dibandingkan dengan transportasi lain. Kemajuan transportasi udara tentu berdampak ke dalam segala aspek yaitu ekonomi, edukasi serta pariwisata. Perkembangan transportasi udara tentu tidak luput dari Bandar Udara.

Berdasarkan statusnya KM 04/1992 bandar udara dibagi menjadi empat, yaitu bandar udara internasional, bandar udara provinsi, bandar udara perbatasan serta bandar udara perintis. Menurut Undang – Undang 1 Tahun 2009, Bandar Udara adalah Kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas – batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Salah satu aspek yang menunjang serta mengoptimalkan keamanan dan keselamatan penumpang yaitu personil keamanan penerbangan *Aviation Security* (AVSEC). Dalam Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 Bab I butir 9 menjelaskan bahwa *Aviation Security* (AVSEC) merupakan Personil Keamanan Penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. *Aviation Security* (AVSEC) merupakan aspek penting maka di setiap Bandar Udara terdapat petugas – petugas *Aviation Security* (AVSEC), salah satunya adalah Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak merupakan Bandara tersibuk di Kalimantan merupakan Bandara dibawah naungan Angkasa Pura II. Terletak di Jl. Arteri Supadio KM 17 Kabupaten Kubu Raya yang dulu lebih dikenal dengan Bandar Udara Sungai Durian.

Petugas *Aviation Security* dibantu dengan beberapa alat penunjang untuk menunjang pemeriksaan keamanan para penumpang yang akan naik ke pesawat seperti *Walk Through Metal Detector, Hand Held Metal Detector, Mesin X – Ray, Explosive Detector*. Bersinggungan dengan penumpang setiap harinya dan merupakan unit yang memberikan pelayanan langsung terhadap penumpang, menjadikan kepuasan penumpang merupakan hal yang penting untuk diteliti dan ditelaah. Melalui riset langsung yang dilakukan peneliti saat melakukan observasi awal terdapat temuan terkait pelayanan pemeriksaan di *Passengers Security Check Point* yakni adanya, beberapa keluhan dari penumpang. Keluhan – keluhan ini terkait baki yang digunakan untuk meletakkan barang – barang penumpang sebelum dimasukkan kedalam *Mesin X – Ray*, menurut penumpang baki yang digunakan di Bandar Udara Internasional Supadio

Pontianak terlalu kecil dibandingkan yang digunakan di bandar udara lainnya hal ini menyebabkan barang – barang penumpang jatuh bahkan tersangkut di *Mesin X – Ray*. Selain itu terdapat keluhan mengenai antrian di *Passengers Security Check Point*, hal ini disebabkan oleh *Mesin X – Ray* yang beberapa kali mati saat di jam – jam padat. Temuan terakhir bersangkutan dengan pelayanan petugas *Aviation Security (AVSEC)*, ditemukan beberapa keluhan penumpang mengenai pelayanan yang diberikan karena dirasa kurang ramah dan tidak memuaskan. Maka kepuasan pelanggan mengenai layanan yang diberikan baik dari petugas maupun alat – alat yang digunakan untuk menunjang keamanan dan keselamatan penumpang dapat dijadikan sebuah penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tersebut mengenai pelayanan pemeriksaan keamanan atau *Aviation Security (AVSEC)* di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dalam meningkatkan kepuasan penumpang, maka dari itu Peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang hal tersebut yang dituangkan dalam judul “Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan Di *Passengers Security Check Point (Pscp)* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Unit *Aviation Security (Avsec)* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

KAJIAN TEORITIS

1. Pelayanan

Pada PM 178 Tahun 2015 dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Berikut pengertian pelayanan menurut beberapa ahli :

Menurut Kotler (2018) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2. Pemeriksaan

Menurut Mulyadi (2018) pemeriksaan memiliki pengertian sebagai proses perbandingan antara kondisi dan kriteria. Kondisi yang dimaksud disini adalah kenyataan yang ada atau keadaan yang sebenarnya yang melekat pada objek yang diperiksa. Dalam konsep perbandingan kriteria adalah tolak ukur, yaitu hal yang seharusnya terjadi atau hal yang seharusnya melekat pada objek yang diperiksa.

Pada PM 51 Tahun 2020 Pemeriksaan keamanan adalah penerapan suatu teknik atau cara lain untuk mengenali atau mendeteksi barang dilarang yang mungkin digunakan untuk melakukan Tindakan Melawan Hukum. Pemeriksaan keamanan pesawat udara adalah pemeriksaan dibagian dalam pesawat udara yang dapat dicapai oleh penumpang dan pemeriksaan tempat penyimpanan untuk menemukan barang yang mencurigakan dan barang dilarang.

3. Keamanan

Menurut Buzan (2017) keamanan memiliki pengertian secara umum sebagai suatu usaha untuk menghindari timbulnya atau adanya ancaman kejahatan yang akan mengganggu. Hal ini meliputi seperti adanya proteksi, integritas, keaslian suatu data, serta memiliki akses. Pada PM 51 Tahun 2020 dijelaskan bahwa keamanan penerbangan adalah suatu keadaan yang memberikan perlindungan kepada penerbangan dari tindakan melawan hukum melalui keterpaduan pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas dan prosedur.

Program keamanan penerbangan nasional merupakan dokumen tertulis yang memuat peraturan, prosedur dan langkah – langkah pengamanan yang diambil untuk melindungi penerbangan dari tindakan melawan hukum yang merupakan tindakan – tindakan atau percobaan yang membahayakan keselamatan penerbangan dan angkutan udara. Membahas mengenai program keamanan Menteri Perhubungan Budi Karya Sumandi mengajak masyarakat khususnya yang sering menggunakan moda transportasi udara untuk sama – sama menjaga dan peduli terhadap keamanan penerbangan untuk mengoptimalkan keselamatan penerbangan

4. Passangers Security Check Point

Berdasarkan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Passangers Security Check Point (PSCP)* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dijelaskan bahwa *Passangers Security Check Point (PSCP)* adalah tempat pemeriksaan keamanan terhadap penumpang, orang selain penumpang dan bagasi kabin serta barang bawaan yang akan masuk ke ruang tunggu. Area ini kerap kali disebut dengan area steril karena tidak semua orang dapat masuk ke area ini, dan terdapat beberapa aturan seperti tidak diperkenankan mengambil gambar ataupun video di area ini. *Passangers Security Check Point (PSCP)* merupakan pemeriksaan terakhir penumpang sebelum masuk ke ruang tunggu dan sebelum melakukan penerbangan.

5. Kepuasan Penumpang

Menurut (2014 Tjiptono) mengkonseptualisasikan pelanggan seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa. Menurut Bahrudin dan Zuhro (2016) mengatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Park (2021) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.

6. Aviation Security (AVSEC)

Aviation Security (AVSEC) adalah Personil Keamanan Penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. (Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 Bab I butir 9). *Aviation Security* diatur dalam Annex 17

tentang security, ICAO DOC 8973, SKEP/2765/XII/2010 tentang tata cara pemeriksaan keamanan penumpang, awak pesawat dan barang bawaan yang akan diangkut pesawat udara dan orang perseorangan, Keputusan Menteri Perhubungan nomor 14 tahun 1989 tentang penertiban penumpang, barang dan cargo yang diangkut pesawat udara sipil.

7. Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak

Bandar Udara Internasional Supadio (Inggris: *Supadio International Airport*) (IATA: PNK, ICAO: WIOO), sebelumnya bernama Bandar Udara Sei Durian atau Bandar Udara Sungai Durian, adalah sebuah bandar udara internasional yang terletak di Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat, Indonesia. Jaraknya dari Kota Pontianak adalah 17 km sebelah selatan. Bandara ini dikelola oleh PT. Angkasa Pura II. Luas Bandar Udara Internasional Supadio adalah 528 ha. Bandar udara ini awalnya dibangun pada awal tahun 1940-an sebagai Bandar Udara Sungai Durian

HIPOTESIS

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ha : Terdapat pengaruh pelayanan pemeriksaan keamanan di *Passangers Security Check Point* (PSCP) terhadap kepuasan penumpang di unit *Aviation Security* (AVSEC) Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Ho : Tidak terdapat pengaruh pelayanan pemeriksaan keamanan di *Passangers Security Check Point* (PSCP) terhadap kepuasan penumpang di unit *Aviation Security* (AVSEC) Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan pada Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan Di *Passengers Security Check Point* (Pscp) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Unit *Aviation Security* (Avsec) Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. akan menggunakan metode kuantitatif. Dimana kegiatan meliputi populasi dan Sampel, sumber data dan jenis data, metode analisis data uji instrumen, uji validitas, uji realibilitas, uji hipotesis, uji regresi dan uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Data yang diperoleh peneliti merupakan data yang didapatkan secara online, jadi peneliti menyebarkan kuesioner secara online dengan syarat responden yang diperbolehkan mengisi hanya yang sudah pernah melalui pemeriksaan di *Passengers Security Check Point* (PSCP) Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Data yang diperoleh peneliti berjumlah 100 responden yang sudah pernah melalui pemeriksaan di *Passengers Security Check Point* (PSCP) Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Kemudian dari data yang diperoleh dilakukan analisis dengan menggunakan software SPSS.

- a) Data Responden Berdasarkan jenis kelamin
- b) Data Responden Berdasarkan usia

c) Data Responden Berdasarkan Frekuensi Terbang.

Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui ketepatan tiap butir/instrumen. Menurut Singarimbun dan Effendi (1995) mengatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah minimal 30 responden, karena dengan jumlah minimal 30 responden maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurve normal. Rumus yang digunakan pada uji validitas ini yaitu Korelasi Pearson (*pearson corellation*) dengan mengkorelasikan jawaban pada setiap butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total. diketahui bahwa masing – masing item telah memenuhi syarat untuk dinyatakan valid. Masing – masing item dinyatakan valid karena sudah memenuhi syarat yaitu $R \text{ Hitung} > R \text{ tabel}$. Ketiga puluh dua item dari dua variabel tersebut masing – masing $R \text{ hitung}$ nya lebih dari dari 0,312.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2014) uji reliabilitas merupakan sebuah alat ukur kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terdapat pernyataan yaitu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu suatu variabel dilakukan reliabilitas jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. bahwa *Cronbach's Alpha* pada variabel pelayanan petugas AVSEC (X) adalah 0,939 dan pada variabel kepuasan penumpang (Y) 0,966 , yang artinya lebih besar dari 0,6. Maka dinyatakan bahwa kuesioner ini Reliabel karena sudah memenuhi syarat yaitu harus $> 0,6$.

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	18

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	14

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2023

Dari tabel diatas diketahui bahwa *Cronbach's Alpha* pada variabel pelayanan petugas AVSEC (X) adalah 0,939 dan pada variabel kepuasan penumpang (Y) 0,966 , yang artinya lebih besar dari 0,6. Maka dinyatakan bahwa kuesioner ini Reliabel karena sudah memenuhi syarat yaitu harus $> 0,6$.

3. Uji Hipotesis

4. Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1 (Constant)	-2.050	3.793		-.540	.590
PelayananAVSEC	.781	.051	.842	15.445	.000

Dependent Variable: KepuasanPenumpang

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2023

Dari hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi variabel Pelayanan Petugas Aviation Security (AVSEC) sebesar 0,000 sedangkan untuk T hitung nya sebesar 15.445. Untuk tabel sebesar 1,984 didapatkan dari :Df = 100 – 2 = 98 nilai T tabel untuk 98 adalah 1,984.

Dari persyaratan mengenai uji T, nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan T hitung 15.445 > T tabel 1,948 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel X (Pelayanan petugas Aviation Security AVSEC) terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang) dan Hipotesis Ha diterima.

5. Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7178.458	1	7178.458	238.560	.000(a)
	Residual	2948.902	98	30.091		
	Total	10127.360	99			

a Predictors: (Constant), PelayananAVSEC

b Dependent Variable: KepuasanPenumpang

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2023

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai F hitung = 238.560 dengan tingkat signifikansi sebsar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

6. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.842(a)	.709	.706	5.486

a Predictors:(Constant), PelayananAVSEC

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2023

Dari tabel diatas dapat diketahui koefisien determinasi (R square) adalah sebesar 0,709. Nilai R square 0,709 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien atau “R” yaitu $0,842 \times 0,842 = 0,709$. Disimpulkan bahwa koefisien determinasi (R square) sebesar 0,709 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas (Pelayanan Petugas AVSEC) terhadap variabel terikat (Kepuasan Penumpang) adalah sebesar 70,9%.

PEMBAHASAN

Pengaruh antara pelayanan pemeriksaan keamanan petugas *Aviation Security* (AVSEC) di *Passengers Security Check Point* (PSCP) Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak terhadap Kepuasan Penumpang.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H_a diterima, yaitu kinerja petugas *Aviation Security* (AVSEC) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Pelayanan AVSEC meliputi pelayanan – pelayanan yang diberikan di *Passengers Security Check Point* (PSCP), sebelum penumpang memasuki area steril atau ruang tunggu. Pelayanan ini mencakup beberapa indikator yaitu berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan serta empati para petugas *Aviation Security* (AVSEC). Pelayanan yang baik juga ditunjang dengan alat – alat pemeriksaan yang baik, seperti *Mesin X-ray*, *Walk Thourgh Metal Detector*, *Explosive Deetector* dan *Hand Metal Detector* apabila alat – alat tersebut dalam kondisi tidak baik tentu akan menghambat pelayanan yang cepat dan tepat.

Kepuasan penumpang mencakup beberapa indikator yaitu harapan, kinerja, perbandingan, konfirmasi dan diskonfirmasi serta pengalaman. Selain bertugas dalam memberikan jaminan keamanan kepada para penumpang, petugas *Aviation Security* (AVSEC) juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik. Tempat pemeriksaan di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak hanya satu yaitu di *Passengers Security Check Point* (PSCP), hal ini tentu menjadi *icon* dimana segala pelayanan yang diberikan tentu diperhatikan oleh penumpang karena petugas *Aviation Security* (AVSEC) setiap harinya berkaitan langsung dengan penumpang. Salah satu pelayanan yang diberikan petugas *Aviation Security* (AVSEC) adalah memeriksa dokumen penumpang sebelum memasuki daerah pemeriksaan, memberikan pengarahan kepada masing – masing penumpang sebelum melewati gawang detector logam dan memeriksa barang – barang penumpang serta penumpang.

Dari pengisian kuesioner untuk variabel Pelayanan Petugas *Aviation Security* (AVSEC) (X) dan variabel Kepuasan Penumpang (Y) hampir keseluruhan mengarah ke arah positif, dimana pelayanan yang diberikan sudah dalam tahap yang baik. Untuk variabel X didominasi dengan indikator *Tangibles* dan *Reliability*, dan variabel Y didominasi dengan indikator Harapan.

Seberapa besar pengaruh antara pelayanan pemeriksaan keamanan petugas *Aviation Security* (AVSEC) di *Passengers Security Check Point* (PSCP) Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak terhadap kepuasan penumpang

Besaran pengaruh antara pelayanan pemeriksaan keamanan petugas *Aviation Security* (AVSEC) di *Passengers Security Check Point* (PSCP) terhadap kepuasan penumpang menunjukkan diangka 70,9%. Hal ini didukung dengan dengan hasil uji hipotesis H_a diterima, yaitu terdapat pengaruh antara pelayanan pemeriksaan keamanan di *Passengers Security Check Point* (PSCP) terhadap kepuasan penumpang di unit *Aviation Security* (AVSEC). Dapat disimpulkan bahwa segala sesuatu yang diberikan petugas *Aviation Security* (AVSEC) dan yang diterima penumpang dalam bentuk pelayanan saling memiliki pengaruh dan *impact* yang besar.

KESIMPULAN

1. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak sedangkan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikansi antara pelayanan yang diberikan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang. Syarat mengenai Uji T adalah nilai signifikansi $< 0,05$ dalam penelitian ini nilai signifikansi nya adalah $0,00 < 0,05$. Selain itu T hitung $> T$ tabel, dalam penelitian ini T hitung $15.445 > T$ tabel $1,948$. Jadi terdapat pengaruh dari variabel X (Pelayanan petugas AVSEC) terhadap variabel Y (Kepuasan penumpang).
2. Besarnya pengaruh variabel pelayanan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang adalah 70,9% dan sisanya sebesar 29,1% merupakan sumbangan dari luar variabel pelayanan tersebut misalnya dari variabel keamanan, kenyamanan dan variabel OTP (*on time performance*).

SARAN

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil analisis bahwa proses pelayanan petugas *Aviation Security* (AVSEC) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, maka pihak Angkasa Pura II khususnya unit *Aviation Security* (AVSEC) meningkatkan lagi mutu dan kualitas pelayanan di *Passengers Security Check Point* (PSCP) agar para penumpang dapat lebih merasa puas bahkan menimbulkan kepercayaan serta loyalitas yang tinggi bagi para penumpang dengan selalu menggunakan jasa layanan di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kepada peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian sejenis agar menambah variasi dalam variabel bebasnya dan lebih detail dalam penelitian selanjutnya, bahkan dapat menambah ilmu baru dan memiliki dampak positif yang membangun kemajuan perusahaan atau kantor unit penyelenggara di masa yang akan datang.

DAFTAR DEFERENSI

- Ali, Hasan. 2013. Marketing dan kasus – kasus pilihan. Yogyakarta. CAPS (*Center For Academic Publishing Service*)
- Along, Antonius.(2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak. *Academic Administration, Service Quality, Student Satisfaction*, 6(1), 96-97. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/954/1414>.
- Angkasapura2.com. Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Diakses pada 2 januari 2023, dari https://www.angkasapura2.co.id/id/business_relation/our_airport/21-bandara-internasional-supadio .
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktik. Edisi revisi. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Aviation Security. 2022. Standar Operasi dan Prosedur Airport Security. Jakarta: Angkasa Pura II.
- Azis, Rudi, S.T., M.Si dan Asrul, S.T. (2014). Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi. Deepublish
- Dewata, F. Y., & Puspitasari, Y. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. *Flight Attendant Kedirgantaraan: Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(1), 123-131.
- Febriana, Ana. (2018). Pengaruh sebab akibat antara kualitas produk, harga dan produksi terhadap kepuasan konsumen. Diakses 2 januari 2023, dari <http://repository.stei.ac.id/2913/5/BAB%203.pdf> .
- Firmayasa, Agtovia. (2017). Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent). *Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Indosat Oored*, 17(1), 28-29. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/1882> .
- Herlambang, Bima. (2017). Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Harga dan Kualitas Pelayanan di E-Commerce. Diakses 2 Januari 2023, dari <http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB%202%29.pdf>.
- Moenir, H.A.S. 2017. Manajemen Pelayanan umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nuraeni, Hani. (2018). Prosedur Pemeriksaan Bukti Pengeluaran Kas. Diakses 2 Januari 2023, dari https://www.academia.edu/8903745/BAB_II_Landasan_Teori#:~:text=Pengertian%20Pemeriksaan%20Menurut%20Para%20Ahli,menetapkan%20tingkat%20Okesesuain%20antara%20pernyataan.

Pemerintah Indonesia. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 4 Tahun 1992 tentang Kriteria Klasifikasi Bandar Udara. Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 158 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pendistribusian, Pemberian Tanggapan dan Pemantauan ICAO State Letter. Direktur Jendral Perhubungan. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 Bab I butir 9 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan. Direktur Jendral Perhubungan Udara. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional. Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 80 Tahun 2017 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional. Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 14 Tahun 1989 Tentang Penertiban Penumpang, Barang dan Kargo yang diangkut Pesawat Udara Sipil. Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 69 Tahun 2013 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional. Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Jakarta.

Permatasar, Dwi Evinda. (2019). Kajian Pelaksanaan Pengamanan di *Security Check Point* (SCP) 1 Terhadap Tingkat Keamanan di Terminal 1B Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Tugas Akhir Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaran Yogyakarta.

Siregar, Syofiyon. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta : PT Fajar Interpratama Mandiri.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian dan Pengembangan. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Penerbit Alfabeta.

- Suhardjono. 2015. Penelitian Tindak Kelas. Jakarta : Bumi Aksara
- Supadio-airport.co.id. Bandar Udara Internasional Supadio Pontiana. Diakses pada 2 Januari 2023, dari https://supadio-airport.co.id/news_detail/61
- Syarif, Putra. (2016). Konsep Kepuasan Penumpang. Diakses 2 Januari 2023, dari <http://e-journal.uajy.ac.id/8352/4/TS313735.pdf> .
- Unpas.ac.id. (2014, 15 februari). Keamanan. Diakses pada 2 Januari 2023, dari <https://www.unpas.ac.id/keamanan/> .
- Utama, Muhamad Eka Putra, and Maria Valeria Roellyanti. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan* 6.(3), 5748-5760.
- Wahyuni, Sri.(2016). Pengaruh Pelayanan Petugas Aviation Security (Avsec) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandara Internasional Adisoemarmo Solo. Tugas Akhir Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Widagdo, D. (2019). Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (Avsec) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal Optimal*, 16(2), 35-45