

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PETUGAS AVIATION SECURITY
(AVSEC) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**

Ratna Ade Yuli Kusuma Dewi
Ratnaadeykd0799@gmail.com
Sekolah Tinggi Teknologi
Kedirgantaraan

Yuniar Istiyani
Yuniaristiyani12@gmail.com
Sekolah Tinggi Teknologi
Kedirgantaraan

ABSTRACT

The service unit that maintains aviation security is Aviation Security (AVSEC). Striving to provide security-certified service guarantees that are reliable, transparent and responsible in improving competence. The aim of the research is to determine the magnitude of the influence of the service quality of Aviation Security officers (AVSEC) on passenger satisfaction at I Gusti Ngurah Rai International Airport Bali. This research uses quantitative methods to research a population of 673,831 or a sample of 100 specific people, where the data results from The questionnaire will be tested again using validity, reliability, normality, linearity, simple regression test, t-test, f test and coefficient of determination (R²), conducting hypothesis testing, the results and conclusions Ho can be accepted or rejected. From the results of the discussion We can see X against Y, namely based on the results of the coefficient test (R Square), then the R Square value above can be seen with an R Square value of 0.051. From this value we can see that the service quality of AVSEC officers influences the level of passenger satisfaction at I Gusti Ngurah Rai Airport in Bali by 5.1%. So it can be concluded that there is an influence of service quality on passenger satisfaction.

Keywords: service quality, passenger satisfaction

1. PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan akses utama dalam penyelenggaraan transportasi udara. Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan 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.

Kegiatan kebandarudaraan tidak terlepas dari pemberian pelayanan secara terus menerus. Oleh karena itu personel Aviation Security (AVSEC) harus memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Lovelock (2011) *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

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 Udara, tidak terkecuali di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

Dari hasil riset kecil yang dilakukan oleh peneliti kepada penumpang sebelum melakukan penelitian, ditemukan bahwa petugas AVSEC responsif dalam menangani masalah terhadap barang bawaan penumpang yang terjadi di Bandara yang terhadap respon petugas AVSEC kepada penumpang yang sedang mengalami kesulitan atau pun kehilangan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

1. Bandara Udara

Bandar Udara adalah kawasan di darat atau perairan dengan batas – batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Menurut Annex 14 dari (*Internasional Civil Aviation Organization*), Bandar Udara adalah area tertentu didarat atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan

pesawat. Sedangkan definisi Bandar Udara adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

2. Unit Unit Aviation Security (AVSEC)

a. Pengertian Petugas Aviation Security (AVSEC)

Berdasarkan peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara dengan nomor SKEP 2756/XII/2010, tentang. Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara, dan Barang Bawaan yang Diangkut Dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan, personel keamanan (AVSEC) adalah personel yang telah memiliki lisensi yang diberi tugas dan tanggung jawab dibidang keamanan penerbangan.

b. Tugas Petugas Aviation Security (AVSEC)

Berdasarkan peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara dengan nomor SKEP 2756/XII/2010, petugas keamanan (AVSEC) bandar udara harus melakukan tugas yang terdiri dari :

1. Pengatur arus masuk penumpang, personel pesawat udara, dan orang perseorangan serta barang bawaan.
2. Operator mesin X-Ray.
3. Periksa bagasi.
4. Periksa penumpang, personel pesawat udara dan orang

perseorangan serta barang bawaan.

c. Prosedur Pemeriksaan Petugas Aviation Security (AVSEC)

Berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Perhubungan Udara nomor SKEP 2765/XII/2010 untuk prosedur pemeriksaan, personel pesawat udara dan barang bawaan dan orang perseorangan adalah sebagai berikut:

1. Setiap penumpang, personel pesawat udara dan orang perseorangan yang memasuki daerah keamanan terbatas harus mempunyai izin masuk yang berlaku.
2. Setiap penumpang, personel pesawat udara dan orang perseorangan serta barang bawaan harus dilakukan pemeriksaan keamanan antara lain:
 - a) Bagasi atau barang bawaan yang ditempatkan pada conveyor belt mesin x-ray pada posisi yang tepat untuk pemeriksaan dan memastikan jarak antara dua bagasi atau barang bawaan.
 - b) Mantel, jaket, topi, ikat pinggang, ponsel, jam tangan, kunci dan barang-barang yang mengandung unsur logam diperiksa melalui mesin x-ray.
 - c) Laptop dan barang elektronik lainnya dengan ukuran yang sama dikeluarkan dari tas/bagasi dan diperiksa melalui mesin x-ray.
 - d) Semua cairan, aerosol dan gel diperiksa melalui mesin x-ray.
 - e) Setiap penumpang, personel pesawat udara, orang

perseorangan dan barang bawaan masuk melalui jalur pemeriksaan pada Tempat Pemeriksaan Keamanan (Security Check Point/SCP).

f) Kompetensi Petugas Aviation Security (AVSEC)

Program Keamanan Penerbangan Nasional, BAB VIII 14 (Personel). Tingkat kompetensi dibuktikan dengan Surat Kecakapan Personel (SKP). SKP didapatkan dari pendidikan dan latihan bagi personel keamanan penerbangan. Pendidikan dan pelatihan dasar bagi personel keamanan penerbangan meliputi :

- 1) Basic /Guard Aviation Security
- 2) Junior/Screening Aviation Security
- 3) Senior/Supervisor Aviation Security

d.Tempat Pemeriksaan Petugas Aviation Security (AVSEC)

Berdasarkan peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara dengan nomor SKEP 2756/XII/2010, tentang. Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara, dan Barang Bawaan yang Diangkut Dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan, menyatakan bahwa tempat pemeriksaan keamanan (Security Check Point) terdiri dari dua area : 1) Tempat pemeriksaan keamanan pertama (Security Check Point-1) di daerah keamanan terbatas. 2) Tempat pemeriksaan keamanan kedua (Security Check Point2) di daerah pintu masuk menuju ruang tunggu. Pada bandar udara yang mempunyai wewenang atas pemeriksaan penumpang dan barang pada area Security Check Point (SCP) 1 dan Security Check Point (SCP)

adalah petugas *Aviation Security* (AVSEC). Petugas *Aviation Security* (AVSEC) melakukan pemeriksaan sesuai dengan ketentuan, prosedur dan aturan yang berlaku. *Standard Operating Procedure (SOP)* kerja merupakan acuan kerja yang dilakukan pada saat jam dinas.

3. Kualitas

Menurut Tjiptono (2014), kualitas merupakan suatu 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.

4. 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 layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen berdasarkan harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

5. Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan berperan dalam mendukung pengukuran kualitas pelayanan. Oleh karena itu perlu ditetapkan dimensi pengukuran. Menurut Lupiyoadi (2014) bahwa terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan *SERQUAL* (*service quality*) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Berwujud (*Tangibles*)
Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Dapat meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya).
- 2) Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan

harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*) Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif.
- 4) Jaminan (*Assurance*) Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) Empati (*Empathy*) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

6. Penumpang

a. Definisi 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 na6rrswmanya

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. Kemudian Majid dan Eko Probo mengemukakan pada umumnya penumpang dibagi menjadi dua yaitu :

- 1) Penumpang Domestik
Penumpang domestik adalah penumpang yang melakukan penerbangan dari suatu kota ke kota lain dalam satu wilayah atau negara tertentu.
- 2) Penumpang Internasional
Penumpang Internasional adalah penumpang yang melakukan penerbangan dari satu negara ke negara lain.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random (acak), pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menuru Sugiyono (2017) metode *survey* merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti

melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, wawancara, terstruktur dan sebagainya.

POPULASI

Subyek populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan jasa PT. Angkasa Pura I (Persero) cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, khususnya penumpang yang merasakan pelayanan petugas AVSEC pada pintu keberangkatan, Security-Check Point 1, dan Security-Check Point 2. Seluruh penumpang atau pengguna jasa yang melakukan penerbangan pada periode 1 september -30 september 2021 dengan menyebarkan kuesioner.

SAMPEL

sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling yang digunakan peneliti pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali adalah *probability sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Menurut Slovin untuk menentukan besarnya sampel dicari dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sempel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf kesalahan nilai atau nilai kritis sebesar 10%

Diketahui :

N = 673.831 Penumpang

e = Taraf kesalahan nilai atau nilai kritis sebesar 10%

Berdasarkan keterangan diatas, maka nilai substitusi rumus slovin penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{673.831}{1 + 673.831 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{673.831}{1 + 6.738,31}$$

$$n = \frac{673.831}{6.738,31}$$

= 100 jadi n = 100

Dari uraian diatas tentang teknik pengambilan sampel maka peneliti menggunakan 100 orang responden dari semua orang yang menggunakan jasa pelayanan penerbangan.

TEKNIK PENGIMPULAN DATA

Pengumpulan data pada penelitian ini didapatkan melalui studi lapangan (*Field Research*). Adapun pengumpulan data melalui studi lapangan (*Field Research*) terdiri dari :

1. Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan pada 100 orang penumpang yang menjadi sampel penelitian pada Bandar Udara Internasional I Ngurah Rai Bali. Menurut Kasmadi (2013) kuesioner atau angket merupakan daftar pertanyaan tertulis yang membutuhkan tanggapan baik sikap kesesuaian

maupun ketidak sesuaian dari sikap testi. Penyebaran kuesioner dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana jawaban terkait standar pelayanan pengguna jasa bandar udara dengan kepuasan penumpang.

2. Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian ini digunakan untuk memperoleh tingkat kualitas dari variabel penelitian. Menurut Arikunto (2013) metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, *lengger*, agenda dan sebagainya. Dokumentasi yang dilakukan pada penelitian ini berupa foto terkait

dengan kualitas pelayanan petugas *Aviation Security (AVSEC)* di Bandar Udara *Internasional I Ngurah Rai* Bali.

TEKNIK ANALISIS DATA

1 Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Untuk menentukan valid item pertanyaan penelitian maka diperlukan ketentuan pengambilan keputusan sebagai berikut : Jika R hitung positif dan R hitung $> R$ tabel maka item dinyatakan valid. Jika R hitung negatif dan R hitung $< R$ tabel maka item dinyatakan tidak valid

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan
Petugas AVSEC

NO	Butir	R Hitung	R Tabel N=100	Keterangan
1	P1	0,607	0,197	Valid
2	P2	0,607	0,197	Valid
3	P3	0,505	0,197	Valid
4	P4	0,406	0,197	Valid
5	P5	0,501	0,197	Valid
6	P6	0,306	0,197	Valid
7	P7	0,337	0,197	Valid
8	P8	0,230	0,197	Valid
9	P9	0,524	0,197	Valid
NO	Butir	R Hitung	R Tabel	Keterangan

			N=100	
10	P10	0,487	0,197	Valid
11	P11	0,447	0,197	Valid
12	P12	0,439	0,197	Valid
13	P13	0,487	0,197	Valid

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang

NO	Butir	R Hitung	R Tabel N=100	Keterangan
1	P1	0,841	0,197	Valid
2	P2	0,841	0,197	Valid
3	P3	0,697	0,197	Valid
4	P4	0,641	0,197	Valid
5	P5	0,744	0,197	Valid
6	P6	0,743	0,197	Valid
7	P7	0,586	0,197	Valid

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari keseluruhan pertanyaan yang telah dilakukan pengujian dinyatakan Valid , dikarenakan r hitung lebih besar dari r tabel

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

reliabelnya item yang ada pada setiap pertanyaan kuesioner. Menurut Sugiyono (2017), reliabilitas merupakan suatu penerjemahan dari kata *reliability*, pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (*reliable*). Uji reliabilitas pada penelitian ini mengacu pada nilai *cronbach's alpha*. Apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,6 maka instrumen penelitian dikatakan valid.

Tabel 3

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Niali <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,685	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,854	Reliabel

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan dari hasil tabel diatas dapat nilai Cronbach Alpha dari 2 Variabel yaitu : kualitas pelayanan (X) sebesar 0,685 dan kepuasan penumpang 0,854 yang artinya dari ke-2 variabel tersebut berada pada skala $> 0,60$, yang bererti dapat disimpulkan bahwa setiap butir pernyataan dinyatakan reliabel. Karen dapat kita lihat karena ke-2 variabel tersebut . 0,60 maka data tersebut reliabel.

2. Uji Prasyarat

a. Uji Normalitas

Sebelum menentukan normal atau tidak normalnya distribusi data penelitian, maka perlu memperhatikan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut : Jika nilai signifikansi *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* $> 0,05$, maka data penelitian berdistribusi normal. Jika nilai signifikansi *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* $< 0,05$, maka data penelitian berdistribusi tidak normal.

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.63054084
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.046
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan hasil uji pada tabel di atas dapat kita lihat menunjukkan hasil dari signifikansi di tabel tersebut sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 maka dapat kita simpulkan dari tabel di atas bahwa data pada tabel diatas merupakan data normal. Hal ini jugak dapat menunjukkan bahwa data residual tersebut terdistribusi secara normal.

b. Uji Linieritas

Sebelum menentukan linier atau tidak linier variabel penelitian, maka

perlu memperhatikan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut : Jika nilai *Deviation From Linierity* sig > 0,05, maka ada hubungan yang signifikan antara variabel independen (kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan penumpang). Jika nilai *Deviation From Linierity* sig < 0,05, maka tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel independen (kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan penumpang).

Tabel 5
Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
TOTALY *	Between Groups	(Combined)	663.877	26	25.534	1.184	.281
TOTALX		Linearity	114.811	1	114.811	5.326	.024
		Deviation from Linearity	549.066	25	21.963	1.019	.456
	Within Groups		1573.683	73	21.557		
	Total		2237.560	99			

Sumber : Data Primer (2022)

Dapat dilihat dari tabel 5 diatas diketahui bahwa nilai signifikansi deviation from linearity $0,456 > 0,05$. Hal ini menunjukan bahwa adanya pengaruh yang linier antara variabel kualitas pelayanan AVSEC dengan kepuasan penumpang.

3. Hipotesis

Diterima dan ditolaknya hipotesis H_0 dan atau H_a dalam penelitian didasarkan pada kaidah-kaidah pengujian hipotesis. Kaidah pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) H_0 ditolak dan H_a diterima, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dinyatakan signifikan (diterima) atau nilai $sig < \alpha$.
- 2) H_0 diterima dan H_a ditolak, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dinyatakan signifikan (diterima) atau nilai $sig >$

Diterima danditolaknya hipotesis H_0 dan H_a penelitian berdasarkan kaidah-kaidah diatas.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana (*simple linear regression analysis*). Menurut Sugiyono (2017), regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Uji regresi linier sederhana pada penelitian ini dimaksudkan untuk melihat bagaimana korelasi antara variabel independen, kualitas pelayanan unit Aviation Security (AVSEC) dengan variabel dependen, kepuasan penumpang.

1. Hasil analisis regresi linier sederhana

Tabel 6
Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	19.574	3.525		5.552
	TOTALX	.166	.072	.227	.023

a. Dependent Variable: TOTALLY

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 6 diatas, maka model regresi pada penelitian ini adalah

$$Y = 19,574 + 0,166X + e$$

Dari persamaan diatas dapat kita lihat dari tabel diatas nilai constant menunjukkan angka 19,574. Dari sini dapat dilihat bahwa nilai variabel X yaitu kualitas pelayanan petugas AVSEC jika tidak dipengaruhi oleh variabel Y yaitu kepuasan penumpang akan bernilai sebesar 19,574. Untuk

dapat mengetahui apakah Ha dan Ho diterima atau ditolak maka dibutuhkan terlebih dulu nilai T tabel. Diketahui bahwa persamaan rumus menentukan T tabel adalah sebagai berikut :

Degrees of Freedom (Df) =

$$n - k \quad (100 - 2 = 98)$$

Hasil pencarian diatas menunjukkan bahwa Ttabel pada angka 95 di signifikan 0,05 sebesar 1,984.

a. Uji T

Tabel 7
Uji T

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	19.574	3.525		5.552
	TOTALX	.166	.072	.227	.023

a. Dependent Variable: TOTALLY

Sumber : Data Primer (2022)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa nilai sig 0,023. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai sig < 0,05 . nilai T hitung yang ada pada uji

hipotesis diatas sebesar 2,302 sedangkan nilai T tabel penelitian sebesar 1,984. Hal ini menunjukkan

bahwa T hitungan $2,302 > T$ tabel $1,984$.

Berdasarkan dari uji hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa H_a dapat di terima, karena menunjukan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Bandara Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

b. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi perubahan variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Koefisien determinasi pada penelitian ini akan menjawab seberapa besar pengaruh (kontribusi) yang diberikan oleh variabel X (pelayanan petugas AVSEC) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Tabel 8
Uji R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.227 ^a	.051	.042	4.654
a. Predictors: (Constant), TOTALX				

Berdasarkan dari hasil tabel 8 nilai R Square diatas dapat dilihat dengan nilai R Square sebesar $0,051$. Dari nilai ini dapat kita lihat bahwa kualitas pelayanan petugas AVSEC mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang di bandara udara I Gusti Ngurah Rai Bali sebesar $5,1\%$. Hal ini menunjukan bahwa $95,9\%$ kepuasan penumpang ini di pengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak tercantum ataupun termasuk dalam penelitian ini.

2. Pembahasan

Pada penelitian ini hanya membahas 2 hal hasil dari pembahasan yang di dapatkan mengacu pada kaidah-kaidah ilmiah. Penelitian ini membahas kualitas pelayan dan

kepuasan penumpang pada petugas AVSEC di Bandara Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

- 1) Pengaruh kualitas pelayanan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Bandara Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.
- 2) Berdasarkan uji t yang telah peneliti lakukan diketahui bahwa nilai sig $0,023$. Hal tersebut menunjukan bahwa nilai sig $< 0,05$. nilai T hitung yang ada pada uji hipotesis diatas sebesar $2,302$ sedangkan nilai T tabel penelitian sebesar $1,984$. Hal ini menunjukan bahwa T hitungan $2,302 > T$ tabel $1,984$.
- 3) Berdasarkan dari uji hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa H_a dapat di

terima, karena menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Bandara Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

- 4) Besar pengaruh kualitas pelayanan petugas AVSEC berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandara Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.
- 5) Berdasarkan dari hasil uji koefisien (*R Square*), maka dapat nilai *R Square* diatas dapat dilihat dengan nilai *R Square* sebesar 0,051. Dari nilai ini dapat kita lihat bahwa kualitas pelayanan petugas AVSEC mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang di bandara udara I Gusti Ngurah Rai Bali sebesar 5,1 %. Hal ini menunjukkan bahwa 95,9% kepuasan penumpang ini di pengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak tercantum ataupun termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah di lakukan dapat di lihat dari 5 variabel yang ada di kualitas pelayanan yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi *Tangibles* di nomor dua sebesar 90,7%, nomor satu 89,2%, *Reability* nomor enam 87,6%, nomor lima 86,1%, *Tangibles* nomor tiga 86,1%, nomor empat 84,6%, *Responsiveness* nomor tujuh 84,6%, nomor delapan 84,6%, nomor sembilan 75,3%, *Assurance* nomor sebelas 75,3%, nomor sepuluh 73,8%, *Emphaty* nomor tiga belas 73,8% dan nomor dua belas 69,2 % . dari ketiga belas pertanyaan terkait kualitas pelayanan yang sangat mempengaruhi yaitu *Tangibles* pada pertanyaan nomor dua dan yang paling kecil

terdapat pada *Emphaty* pada nomor dua belas.

KESIMPULAN

Diharapkan peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini diharapkan agar dapat lebih mengembangkan atau menambah penelitian ini dari segala segi sudut maupun aspek yang terdapat di bandara tersebut dan dapat mengembangkan dari sudut pandang yang berbeda dan di harapkan dapat berguna untuk peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Annex 14 (*Aerodrome*). *Definition of Airport*. Montreal Canada: *International Civil Aviation Organization* (ICAO).
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kasmadi & Sunariah. (2013). *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Lovelock, C. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- Mauludin. (2013). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Penerbit Erlangga, 53(9), 1689–1699.

*Peraturan Direktur Jenderal
Perhubungan Udara Nomor :
SKEP 2756/XII/2010, Tentang
Tata Cara Pemeriksaan
Keamanan Penumpang,
Personel Pesawat Udara, dan
Barang Bawaan yang Diangkut
Dengan Pesawat Udara dan
Orang Perseorangan. 2010.
Jakarta: Direktur Jenderal
Perhubungan Udara.*

PERATURAN MENTERI
PERHUBUNGAN REPUBLIK
INDONESIA NOMOR PM 185
TAHUN 2015 TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PENUMPANG KELAS

EKONOMI ANGKUTAN
UDARA NIAGA BERJADWAL
DALAM NEGERI

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

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

*Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009
Tentang Penerbangan .2009.
Jakarta: Presiden Republik
Indonesi.*