

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda: Pelayanan petugas aviation security

Muhammad Afdhal Attaullah¹, Sukahir², Dwi Candra Yuniar³, Asep Muh. Soleh⁴, Yeti Komalasari⁵, Fadhillah Nina Rizkyanti⁶

¹) Politeknik Penerbangan Palembang, email: afdhal.mbu3@poltekbangplg.ac.id

²) Politeknik Penerbangan Palembang, Email: sukahir@poltekbangplg.ac.id

³) Politeknik Penerbangan Palembang, Email: candra@poltekbangplg.ac.id

⁴) Politeknik Penerbangan Palembang, Email: asep@poltekbangplg.ac.id

⁵) Politeknik Penerbangan Palembang, email : yeti.komalasari@poltekbangplg.ac.id

⁶) Politeknik Penerbangan Palembang, email : fadhillah@poltekbangplg.ac.id

Corresponding author: Muhammad Afdhal Attaullah¹

Abstrak: Riset terdahulu atau riset yang relevan sangat penting dalam suatu riset atau artikel ilmiah. Riset terdahulu atau riset yang relevan berfungsi untuk memperkuat teori dan penemuan hubungan atau pengaruh antar variable. Artikel ini mereview faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan penumpang di Bandar Udara, yaitu Pelayanan petugas aviation security, , suatu studi literatur akuntansi perpajakan. Tujuan penulisan artikel ini guna membangun hipotesis pengaruh antar variabel untuk digunakan pada riset selanjutnya. Hasil artikel literature review ini adalah: 1) Pelayanan petugas aviation security berpengaruh terhadap Kepuasan penumpang di Bandar Udara internasional Juanda; 2) berpengaruh terhadap Kepuasan penumpang di Bandar Udara; dan 3) berpengaruh terhadap Kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda.

Keyword: Kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda, Pelayanan petugas aviation security.

LATAR BELAKANG

Undang – undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan Bandar Udara. Bandar udara adalah area tertentu yang berada di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian terutama untuk



kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.(Zen & Prayogi, 2020). Bandar Udara Internasional Juanda merupakan bandar udara internasional yang terletak di Kecamatan Sedati Sidoarjo. Bandara Internasional Juanda terletak sekitar 7,5 mil (12 kilometer) dari pusat kota



Surabaya. Nama bandara ini diambil dari nama Perdana Menteri Indonesia terakhir, Juanda Kartawidjaja, yang mengusulkan pembangunan bandara ini. Bandara ini merupakan bandara tersibuk ketiga di Indonesia (setelah Bandara Soekarno-Hatta dan Bandara Ngurah Rai) dan merupakan pintu gerbang utama ke Jawa Timur untuk penerbangan domestik dan internasional. Bandara Internasional Juanda telah menerima penghargaan bergengsi internasional dan nasional. Berdasarkan laporan tahunan AP I untuk tahun (2020), kualitas layanan di bandara Juanda dianggap terbaik ketiga di dunia dalam hal jenis bandara, dengan 15 hingga 25 juta penumpang per tahun. Penghargaan tersebut diserahkan pada acara Airport Service Quality (ASQ) 2017 di Halifax Canada. (Utama, Oktober 2022).

Berdasarkan peraturan Menteri perhubungan Nomor 178 tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara pasal 2 ayat 1 standar pelayanan yang diatur dalam peraturan ini mencakup standar pelayanan calon penumpang dan penumpang di terminal penumpang bandar udara. Standar pelayanan ini dimulai sejak memasuki area pelayanan sebagai pengguna jasa bandar udara di area keberangkatan sampai dengan keluar dari area pelayanan di area kedatangan.

Pada bandar udara mengutamakan keselamatan dan keamanan, oleh karena itu, semua bandar udara harus menyediakan unit pelayanan yang menjaga keselamatan penerbangan. Entitas layanan yang menjaga keamanan penerbangan adalah *aviation security (AVSEC)*. *Aviation Security (AVSEC)* merupakan personal keamanan yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan keamanan dan keselamatan penerbangan. Keamanan penerbangan adalah unit yang menjaga keamanan seluruh wilayah bandar udara. (Maharani & Haryati, 2023). Personel keamanan penerbangan harus memiliki lisensi dengan tugas dan tanggung jawab keamanan. Aktivitas di bandara tidak dapat dipisahkan dari penyediaan pelayanan yang berkelanjutan, oleh karena itu, *Aviation Security Officers (AVSEC)* wajib memberikan pelayanan keamanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sesuai PM 80 Tahun 2017 tentang Rencana Keselamatan Penerbangan Nasional, pengamanan merupakan elemen dasar yang diterapkan di bandara lain, termasuk Bandara Juanda Surabaya, untuk mengatasi padatnya antrian penumpang dan saat barang berada di Pusat (pos pemeriksaan keamanan). Tugas personel keamanan penerbangan harus terdefinisi dengan baik dan terkoordinasi dengan personel lain untuk menjamin keselamatan penumpang dan menghindari tindakan yang membahayakan keselamatan penerbangan. Pelayanan Bandar Udara di suatu bandar udara tidak dapat lepas dari sikap setiap petugas, maka semua departemen di bandara harus



memberikan pelayanan yang prima dan ramah. Pelayanan bandar udara yang baik mempengaruhi kualitas pelayanan keamanan dan kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa bandar udara. (Utama, Oktober 2022). Kualitas pelayanan keamanan seringkali menjadi ukuran kepuasan penumpang di suatu bandara. Avsec merupakan operator garda depan yang langsung melayani penumpang di Bandara Internasional Juanda.

Permasalahan yang pernah ada pada pelayanan petugas aviation security ialah, Petugas Aviation Security (Avsec) dan Denpomal Juanda, Bandara Internasional Juanda, Surabaya, menyita ribuan lembar uang yang diduga palsu dari pecahan Rp 50.000 dan Rp 100.000 dari dua orang calon penumpang, maka dari itu, penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di bandara, dengan fokus khusus pada pelayanan yang diberikan oleh personel keamanan penerbangan. Melalui analisis mendetail, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang berguna bagi pengelola bandara dan pemangku kepentingan dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan. Dengan cara ini, pengalaman penumpang dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya meningkatkan reputasi bandara dan meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap sistem keamanan penerbangan.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang, dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas guna membangun hipotesis untuk riset selanjutnya yaitu:

1. Apakah **Pelayanan petugas aviation security** berpengaruh terhadap **Kepuasan penumpang di Bandar Udara** Internasional Juanda?

KAJIAN TEORI

Kepuasan penumpang di Bandar Udara

Kepuasan penumpang terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan penumpang terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa



tersebut jauh dibawah harapan penumpang maka penumpang akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan penumpang, maka penumpang akan senang. (Panjaitan, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN, September 2016)

Penumpang akan merasa puas bila keinginan penumpang telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka penumpang menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi penumpang suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar. Kepuasan penumpang dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain kualitas produk, pelayanan, aktivitas penjualan, dan nilai-nilai perusahaan. (Indrajaya, November 2018)

Kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa penumpang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. (Aris Savitri, Desember 2017)

Kepuasan penumpang di bandar udara ini sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Indrajaya, November 2018), (Panjaitan, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN, September 2016), dan (Aris Savitri, Desember 2017)

Pelayanan petugas aviation security

kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan penumpang secara konsisten karena kualitas berhubungan erat dengan kepuasan penumpang. Sejatinya Kualitas harus dimulai dari apa yang penumpang butuhkan dan berakhir pada persepsi penumpang. Citra kualitas tidak berdasarkan sudut pandang penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penumpang. (Widagdo, September 2019)

belum adanya kajian tingkat kepuasan penumpang yang menjadi base line dalam mengukur peningkatan kepuasan penumpang terhadap fasilitas sarana dan prasana di TransPakuan, maka dilakukan Pengkajian Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja. (Aris Savitri, Desember 2017)



Pelayanan petugas aviation security sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Widagdo, September 2019), (Aris Savitri, Desember 2017)

Tabel 1
Penelitian terdahulu yang relevan
ki

No	Author (tahun)	Hasil Riset terdahulu	Persamaan dengan artikel ini	Perbedaan dengan artikel ini
1	(Kusuma Dewi & Istiyani, 2022)	Pelayanan petugas aviation security (avsec) terhadap kepuasan penumpang	Pelayanan petugas aviation security (avsec) terhadap kepuasan penumpang	-
2	(Muhammad Dhiyaul Aufa & Yuniar Istiyani, S.IP., M.Sc, 2023)	Pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang	-	Pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang
3	(Dharasta & Turnado, 2016)	Pelaksanaan pelayanan ground handling terhadap penumpang	-	Pelaksanaan pelayanan ground handling terhadap penumpang
.4	(Abdurrahman, 2022)	kinerja petugas dan fasilitas pelayanan ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang	-	kinerja petugas dan fasilitas pelayanan ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang
.5	(Haqiqi, 2023)	Pengaruh Tingkat keamanan dan pelayanan petugas avsec event motogp terhadap kepuasan penumpang	-pengaruh pelayanan petugas avsec terhadap kepuasan penumpang	- pengaruh Tingkat keamanan terhadap kepuasan penumpang
6	(Zakiyah & Ginusti, 2022)	Pelayanan check-in counter maskapai batik air terhadap kepuasan penumpang	-	- Pelayanan check-in counter maskapai batik air terhadap kepuasan penumpang



METODE PENULISAN

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan kajian pustaka (*library research*). Mengkaji teori dan hubungan atau pengaruh antar variabel dari buku-buku dan jurnal baik secara *off line* di perpustakaan dan secara *online* yang bersumber dari Mendeley, Scholar Google dan media online lainnya.

Dalam penelitian kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Artinya harus digunakan secara induktif sehingga tidak mengarahkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Salah satu alasan utama untuk melakukan penelitian kualitatif yaitu bahwa penelitian tersebut bersifat eksploratif, (Ali & Limakrisna, 2013).

PEMBAHASAN

Berdasarkan Kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan maka pembahasan artikel *literature review ini* dalam konsentrasi **Manajemen Sumber Daya Manusia** adalah:

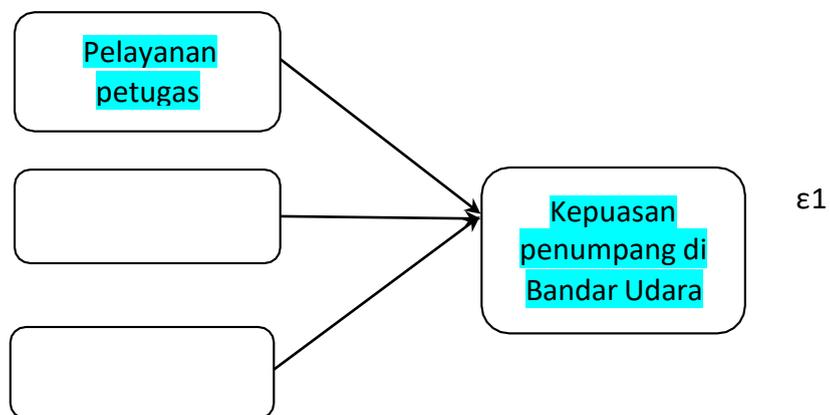
1. Pengaruh Pelayanan petugas aviation security terhadap Kepuasan penumpang di Bandar Udara

Pelayanan petugas keamanan atau Aviation Security (AVSEC) di Bandar Udara menjadi hal yang sangat penting sebagai personil keamanan penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. (Aritonang, 2022). Untuk meningkatkan **Kepuasan penumpang di bandar udara internasional juanda** dengan memperhatikan **Pelayanan petugas aviation security**, maka yang harus dilakukan oleh pihak bandara ialah harus memiliki pelayanan yang baik dan memenuhi ekspektasi penumpang agar hubungan antara perusahaan dan penumpang menjadi harmonis dan penumpang akan mendapatkan pelayanan yang baik.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, penelitian terdahulu yang relevan dan pembahasan pengaruh antar variabel, maka di perolah rerangka berfikir artikel ini seperti di bawah ini.





Gambar 1
Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar *conceptual framework* di atas, **Pelayanan petugas aviation security**, berpengaruh terhadap **Kepuasan penumpang di Bandar Udara**. Selain dari tiga variabel eksogen ini yang memengaruhi **Kepuasan penumpang di Bandar Udara**, masih banyak variabel lain yang mempengaruhinya diantaranya adalah:

- a) Pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang : (Muhammad Dhiyaul Afa & Yuniar Istiyani, S.IP., M.Sc, 2023) dan (Zakiyah & Ginusti, 2022)
 - b) Pelaksanann pelayanan ground handling terhadap penumpang: (Dharasta & Turnado, 2016)
 - c) kinerja petugas dan fasilitas pelayanan ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang : (Abdurrahman, 2022)
 - d) pengaruh Tingkat keamanan terhadap kepuasan penumpang : (Haqiqi, 2023)
-



KESIMPULAN

Berdasarkan teori, artikel yang relevan dan pembahasan maka dapat dirumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya:

1. **Pelayanan petugas aviation security** berpengaruh terhadap **Kepuasan penumpang**

SARAN

Berdasarkan Kesimpulan di atas, maka saran pada artikel ini adalah bahwa masih banyak faktor lain yang mempengaruhi **Kepuasan penumpang di Bandar Udara**, selain dari **Pelayanan petugas aviation security**, pada semua tipe dan level organisasi atau perusahaan, oleh karena itu masih di perlukan kajian yang lebih lanjut untuk mencari faktor-faktor lain apa saja yang dapat mempengaruhi **Kepuasan penumpang di bandar udara internasional juanda** selain yang variabel yang di teliti pada arikel ini. Faktor lain tersebut seperti Pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang, Pelaksannan pelayanan ground handling terhadap penumpang , kinerja petugas dan fasilitas pelayanan ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang, dan pengaruh Tingkat keamanan terhadap kepuasan penumpang.

Bibliography

- Abdurrahman, A. (2022). Pengaruh Kinerja Petugas dan Fasilitas Pelayanan Ruang Tunggu terhadap Kepuasan penumpang di bandar udara internasional juanda Sultan Muhammad Salahuddin Bima. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(6).
<https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i6.1137>
- Aritonang, M. H. (2022). Pelayanan Petugas Aviation Security Terhadap Kepuasan Pranoto Samarindaberdasarkan. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 4(2), 305–310.
- Dharasta, Y. S. M. A., & Turnado, A. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Ground Handling Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air Di Pt Kokapura Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang. *Ground Handling Dirgantara*, 3(1).
- Haqiqi, I. M. (2023). PENGARUH TINGKAT KEAMANAN DAN PELAYANAN PETUGAS AVSEC PASCA EVENT MOTOGP TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDAINTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK. *Jurnal Mahasiswa*, 5(1).
- Kusuma Dewi, R. A. Y., & Istiyani, Y. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN



PETUGAS AVIATION SECURITY (AVSEC) TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JUANDAINTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI. *Jurnal Mahasiswa
Entrepreneurship (JME)*, 1(10). <https://doi.org/10.36841/jme.v1i10.2260>

Maharani, N. S., & Haryati, E. S. (2023). Efektivitas Petugas Unit Aviation Security (Avsec) Terhadap Keamanan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *JETISH: Journal of Education Technology Information Social Sciences and Health*, 1(1). <https://doi.org/10.57235/jetish.v1i1.27>

Muhammad Dhiyaul Aufa, & Yuniar Istiyani, S.IP., M.Sc. (2023). Analisis Pelayanan Check-In Counter Terhadap KepuasanPenumpang Pada Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 3(2). <https://doi.org/10.51903/jupea.v3i2.670>

Zakiyah, I., & Ginusti, G. N. (2022). Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan penumpang di bandar udara internasional juandaKomodo Labuan Bajo. *Jurnal Multidisiplin Madani*.

Zen, K. S., & Prayogi, L. (2020). Penerapan Konsep Arsitektur Pragmatik Pada Bangunan Bandar Udara Kertajati. *Journal of Architectural Design and Development*, 1(2). <https://doi.org/10.37253/jad.v1i2.759>

Aris Savitri, T. M. (Desember 2017). *KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA TRANSPAKUAN BOGOR*. Volume 6 Nomor 2.

Indrajaya, D. (November 2018). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN*. Jurnal IKRA-ITH Teknologi Vol 2 No 3 .

Panjaitan, J. E. (September 2016). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN*.

Panjaitan, J. E. (September 2016). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN*. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2.



Utama, M. E. (Oktober 2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan*.
Vol. 6 No. 3 .

Widagdo, D. (September 2019). *ANALISA KUALITAS PELAYANAN KEAMANAN PETUGAS AVIATION SECURITY. OPTIMAL*, Vol. 16, No. 2.

