

**ANALISA KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KEAMANAN DI
TERMINAL KEBERANGKATAN DOMESTIK BANDAR UDARA
INTERNASIONAL YOGYAKARTA**

Deva Dharmaputra¹, Kukuh Tri Prasetyo², Setyo Hariadi³
^{1,2,3} Politeknik Penerbangan Surabaya, Jl. Jemur Andayani I/73, Surabaya 60236
Email: devadharna26@gmail.com

Abstrak

Industri penerbangan Indonesia berkembang sangat pesat. Semakin Anda bersaing di industri penerbangan, semakin banyak pilihan yang Anda miliki dalam hal produk dan layanan. Salah satunya adalah lahirnya konsep “low cost airline”. Bandara Internasional Yogyakarta merupakan bandara dengan pelayanan yang relatif tinggi untuk flow penumpang dan barang. Lalu lintas barang dan penumpang meningkat dari tahun ke tahun dan tidak dapat dibandingkan dengan sarana untuk menjamin keselamatan penerbangan seperti operasi *X-ray* yang belum sepenuhnya berjalan. Untuk memastikan penumpang merasa puas dengan pelayanan tersebut, maka dari itu perlu dilakukan perhitungan mengenai jumlah *X-ray* yang dibutuhkan untuk menghindari antrean panjang pada saat proses check-in. Data dikumpulkan dari pengamatan langsung dan survei. Metode analisis menggunakan metode kuantitatif seperti validasi, pengujian reliabilitas, pengujian deterministik, pengujian perhitungan parsial dengan aplikasi SPSS, dan perhitungan manual.

Hasil penelitian ini bertujuan mengetahui standar kapasitas dari *X-ray* yang tersedia dengan kebutuhan jumlah penumpang pada saat jam sibuk supaya tidak terjadi penumpukan di area pemeriksaan dan mengukur tingkat pelayanan yang diberikan *Avsec* kepada penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, serta dapat mengetahui tingkat kepuasan dari penumpang terhadap pelayanan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta
Kata kunci: keamanan, *x-ray*, waktu pelayanan, pelayanan penumpang.

Abstract

The Indonesian aviation industry is growing very rapidly. The more you compete in the airline industry, the more choices you have when it comes to products and services. One of them is the birth of the concept of "low cost airline". Yogyakarta International Airport is an airport with relatively high service for the flow of passengers and goods. Passenger and freight traffic is increasing year by year and cannot be compared to means to ensure flight safety such as X-ray operations which are not yet fully operational. To ensure that passengers are satisfied with the service, therefore it is necessary to calculate the number of x-rays needed to avoid long queues during the check-in process. Data were collected from direct observation and surveys. The analysis method uses quantitative methods such as validation, reliability testing, deterministic testing, partial calculation testing with SPSS applications, and manual calculations.

The results of this study aimed to know the standard capacity of X-ray available with the needs of the number of passengers during peak hours so that there is no buildup in the inspection area and measure the level of service provided by Avsec to passengers at Yogyakarta International Airport, and can know the level of satisfaction of passengers to the service at the Domestic Departure Terminal of Yogyakarta International Airport.

Keyword: safety, x-ray, service time, passenger service

[1] PENDAHULUAN

Kepuasan terhadap kemanan yang di perlakukan di bandar udara Yogyakarta sangatlah penting untuk menjamin keselamatan para pengguna jasa transportasi udara, Bandar Udara Yogyakarta merupakan Bandar Udara baru yang melayani rute internasional yang baru di resmikan pada tahun dua ribu dua puluh memiliki disain yang bagus dan bandar udara yang moderen di Indonesia, oleh sebab itu keamanan bandara juga menjadi aspek penting terhadap kenyamanan, kemanan, dan keselamatan para pengguna jasa, kualitas pelayanan yang di berikan haruslah sesuai standart oprasional yang berlaku dan didukung oleh tenaga profesional yang mahir supaya pelayanan yang diberikan sesuai standart dan memberikan rasa puas terhadap penumpang

latar belakang masalah ini Bagaimana kepuasan penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta dalam hal tingkat pelayanan keamanan 1. Tingkat pelayanan petugas AVSEC terhadap penumpang, 2. Kapasitas X-ray dengan perhitungan standar ruang berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/77/VI/2005 Mengolah data jumlah maksimal penumpang yang diperoleh dari survei langsung, tujuan dari penulisan ini adalah Mengetahui seberapa besar tingkat Kepuasan para Penumpang terhadap pelayanan keamanan di bandar udara, Dijadikan bahan referensi penelitian selanjutnya

METODE

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan atau *On The Job Training* di Avsec Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

2. Kuesioner

“Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk

dijawab” (Sugiyono, 2007). Metode survei adalah daftar yang terdiri dari serangkaian deskripsi area dan pertanyaan yang disurvei untuk mengumpulkan data mengenai pendapat subjek yang disurvei dan memperoleh hasil yang berharga. Kuesioner yang digunakan adalah tes skala likert yang mengacu pada parameter skala likert. Pilihan jawaban diklasifikasikan ke dalam sikap SS (sangat setuju), S (ya), N (tidak), TS (tidak setuju) dan STS (sangat tidak setuju). Metode survei digunakan oleh penulis dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan masalah penulis.

Dalam hal ini penulis menyebarkan kuesioner yang berisikan daftar pernyataan tentang masalah yang diteliti kepada para penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

3. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pada fase ini, penulis membaca, mencari, mengkaji dan menilai literatur dari berbagai sumber, cetak dan elektronik, terkait dengan pertanyaan yang diteliti, sehingga memberikan landasan teori dan referensi untuk pengolahan data.

Sumber Data

Sumber data survei merupakan faktor penting untuk dipertimbangkan ketika memutuskan bagaimana mengumpulkan data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder.

Menurut (Sugiyono, 2014) yang dimaksud dengan data sekunder adalah sebagai berikut : “Sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen”.

Sedangkan menurut (Wijaya, 2013), “Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang menerbitkan dan bersifat siap pakai”.

Data sekunder umumnya bersifat bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data documenter) yang dipublikasikan. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber dari Informasi Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

3.1 Populasi

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622-8890

Populasi wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek tertentu yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005).

Sedangkan menurut (Djawranto, 1994), populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti. Dan B satuan-satuan tersebut dinamakan unit1. analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dst.

Dalam penelitian ini penulis mengambil populasi dari data crew maskapai2. dan personil AMC di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

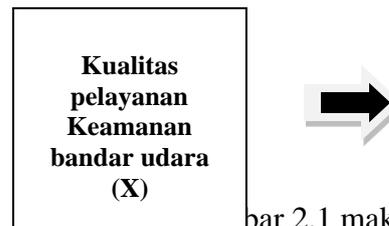
3.2.2 Sampel

sempe yang dipakai adalah sampel non-stokastik. Artinya, tidak menawarkan kesempatan yang sama atau sama untuk setiap item atau populasi yang dipilih sebagai sampel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah quota sampling. Ini adalah teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengidentifikasi sampel populasi dengan karakteristik tertentu. (Ferdinand, 2006) menetapkan bahwa ukuran sampel adalah jumlah indikator dikalikan dengan 5-10. Oleh karena itu, jika Anda memiliki empat indikator, ukuran sampelnya adalah 20 hingga 50. Secara total, survei ini akan mendistribusikan survei kepada penumpang. Dari 50 responden. Seluruh responden adalah penumpang yang menggunakan layanan penerbangan di Bandara Internasional Yogyakarta.

3.2.3 Variabel

Menurut (Kurnia, 2001) Variabel adalah objek apapun yang ditetapkan oleh peneliti untuk memperoleh informasi yang memungkinkan mereka menarik kesimpulan. Secara teoritis, definisi variabel pencarian adalah suatu kegiatan yang didefinisikan oleh seorang peneliti untuk tujuan mempelajari dan menarik kesimpulan, termasuk atribut atau nilai objek, atribut atau anak, orang, atau beberapa variasi di antaranya. Dalam pengumpulan data ini, penulis menggunakan variabel bebas (variabel X) dan variabel

terikat (variabel Y).Seperti halnya dalam penelitian ini dapat digambarkan variabel penelitian pada bagan dibawah ini



bar 2.1 maka diketahui:

Variabel bebas (Variabel X) adalah variabel yang nilainya mempengaruhi variabel lain. Variabel X ini adalah kualitas pelayanan keamanan bandar udara.

Variabel terikat (Variabel Y) adalah variabel yang tergantung nilai variabel lain. Variabel Y ini adalah kepuasan penumpang pesawat udara.

Poin-Poin yang termasuk pada variabel X dan Y menjadi dasar utama penulis dalam proses pembuatan angket tertulis yang penulis berikan kepada responden untuk mengumpulkan informasi hingga menarik kesimpulan. Dia ditarik. Untuk itu, tim membuat metrik untuk setiap variabel untuk memudahkan penulis dalam menghasilkan laporan survei sebagai berikut:

3.2.4.1 Kualitas pelayanan (variable X)

Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu bentuk sikap yang berhubungan dengan kepuasan yang diperoleh dengan membandingkan harapan dengan kinerja Zeithalm et al (1998), tetapi tidak persis sama. Zeithalm dkk. gaspersz (1997) mendefinisikan lima jenis kualitas layanan: *Realibility*/keterandalan (X1 dan X2), merupakan Konsistensi dari sebuah penyampian keandalan dan pelayanan adapun indikatornya:

Pelayanan yang diberikan tepat dan sesuai dengan janji.

Kesan pertama dengan pelayanan yang baik kepada konsumen

Standar pelayanan yang jelas.

Responsiviness/kesigapan (X3), merupakan suatau cara dalam memberi jasa pelayanan adapun indikatornya.

Memfasilitasi dengan pelayanan yang cepat.

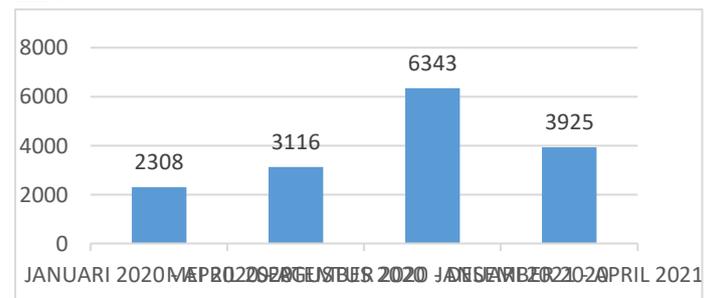
Rela membantu / menolong konsumen.

PROSIDING SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622-8890

- c. Tanggapan dan Siap dalam menangani respon permintaan para konsumen.
3. *Assurance*/jaminan (X4), merupakan kepercayaan, keramahan, keamanan, keterampilan dan kemampuan petugas.
 - a. Karyawan memberikan kepastian kepada konsumen dalam bentuk kepercayaan
 - b. Menggunakan jasa perusahaan agar konsumen merasa aman dan nyaman
 - c. Sifat sopan dari karyawan
4. *Empathy*/empati (X5 dan X6), ini adalah kesadaran untuk peduli terhadap konsumen dan memberikan perhatian pribadi
 - a. Berikan perhatian individu kepada konsumen.
 - b. Pahami keinginan konsumen.
 - c. Melayani pelanggan tepat waktu
5. *Tangible*/nyata (X7,X8 dan X9), ini adalah fasilitas yang disediakan untuk konsumen dan bahan media,Peralatan modern. Fasilitas menarik. Lengkapnya fasilitas.

perkembangan angkutan udara mulai tahun 2020 – 2021 bulan April di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, jumlah lalu lintas pesawat udara dan penumpang cenderung mengalami peningkatan dan penurunan dari bulan September tahun 2020 ke April tahun 2021. Pada tahun 2020 jumlah lalu lintas pesawat udara penerbangan internasional adalah 45 kali, dan tahun 2021 menurun menjadi 8 kali. Sebagaimana dapat digambarkan seperti contoh grafik dibawah ini :

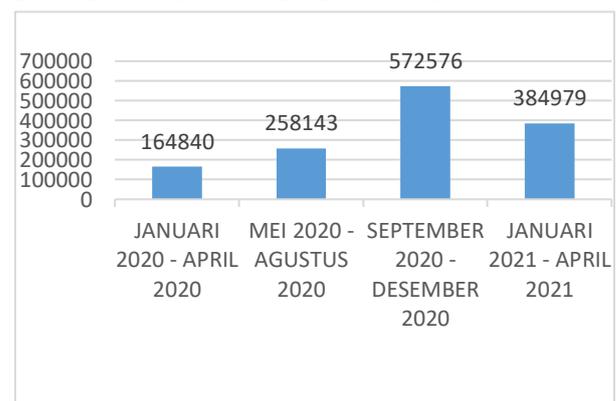


HASIL DAN PEMBAHASAN

Bandar Udara Internasional Yogyakarta berdasarkan observasi lapangan keberadaan *X-ray* yang dioperasikan sebanyak 2 unit menunjukkan kekurangan penunjang pelayanan keamanan yang berada di *Centralist* yang membuat penumpang mengantri dan menyebabkan penumpukan di masa *Covid-19* membuat penumpang merasa kurang puas akan fasilitas keamanan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Bandar Udara Internasional Yogyakarta mempunyai 8 mesin *X-ray* namun kurangnya personil *Avsec* membuat pengoperasian *X-ray* kurang maksimal, hal ini disebabkan karena efisiensi Bandar Udara di masa *Covid-19*, berkurangnya jumlah penumpang pada masa pandemi seperti ini menyebabkan pihak Bandar Udara memberlakukan efisiensi supaya kerugian yang ditanggung oleh pihak Bandar Udara tidak terlalu besar. Dalam kondisi bandara yang baru pergerakan penumpang mengalami naik turun dikarenakan pandemi akan tetapi setiap bulannya mengalami peningkatan dan penurunan yang sangat ekstrim, Kondisi peningkatan dan penurunan ekstrim dikarenakan pandemi angka statistik dan

Jumlah lalu lintas penumpang cenderung mengalami peningkatan pada bulan September sampai Desember 2020 dan mengalami penurunan pada bulan Januari sampai April tahun 2021. Pada bulan Mei sampai Agustus tahun 2020 jumlah lalu lintas penumpang adalah 258.143 orang, dan bulan September sampai Desember tahun 2020 mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu menjadi 572.576 orang. Pada bulan Januari sampai April tahun 2021 lalu lintas penumpang menurun menjadi 384.979 orang. Sebagaimana dapat digambarkan seperti contoh grafik dibawah ini :

Berdasarkan data yang diperoleh, terjadi peningkatan jumlah pergerakan pesawat



Jumlah Pemeriksaan

Pemeriksaan Security Pemeriksaan security terkait dengan jumlah X-ray, dimana hal ini sangat dibutuhkan sehubungan dengan keselamatan dan kenyamanan penerbangan. Untuk menghitung jumlah X-ray yang dibutuhkan diperoleh dengan rumus dibawah ini :

$$N = \left(\frac{a + b}{300} \right) unit$$

Keterangan :

a = Jumlah penumpang waktu sibuk

b = Jumlah penumpang transit

Bandar Udara Internasional Yogyakarta memiliki jumlah *X-ray* sebanyak 8 unit. namun untuk saat ini Jumlah yang di gunakan 2 unit , penumpang berangkat pada waktu sibuk sebanyak 925 penumpang, kemudian waktu pemeriksaan keamanan per penumpang domestik adalah 5 – 10 menit. Jumlah penumpang transfer dianggap 0 karena sudah termasuk kedalam jumlah penumpang saat jam sibuk. Berdasarkan data tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$N = \left(\frac{925 + 0}{300} \right) unit$$

Berdasarkan rumus tersebut dapat diketahui bahwa dengan jumlah penumpang saat jam sibuk 925 penumpang minimum *x-ray* yang tersedia adalah 3 unit *x-ray*. Sedangkan Bandar Udara Internasional Yogyakarta hanya mengoperasikan 2 unit dari 8 unit *x-ray* jadi masih perlu untuk menambahkan pengoperasian sebanyak 1 unit *x-ray*. Petugas Avsec harus dapat melayani penumpang dengan maksimal saat jam sibuk dengan meminimalisir antrian kepadatan penumpang.

Jumlah X-ray yang dibutuhkan

Eksisting	Kebutuhan	Keterangan
2	3	Tidak memenuhi
<i>Level of Service</i>		0,66 = D

Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS

Varia bel	Indika tor	Koefi sien korela si	Signif ikan	Keter angan
Kualit as Pelay anan	X1	0,665	0,000	Valid
	X2	0,807	0,000	Valid
	X3	0,749	0,000	Valid
	X4	0,628	0,000	Valid
	X5	0,651	0,000	Valid
	X6	0,561	0,000	Valid
	X7	0,681	0,000	Valid
	X8	0,846	0,000	Valid
	X9	0,763	0,000	Valid
Kepu asan Penu mpan g	Y	0,753	0,000	Valid

Tabel diatas menunjukkan bahwa setiap variabel indicator menghasilkan angka koefisien efisiensi yang lebih besar dari 0,235 ($r > 0,235$). Oleh karena itu, dapat mengatakan bahwa alat pengumpulan data yang digunakan dalam survei ini efektif.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen pada taraf kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) disajikan pada table di bawah ini.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel dibawah Terlihat bahwa nilai koefisien untuk semua indikator yang digunakan untuk mengukur setiap variabel nasal dalam SPSS lebih besar dari 0,235. Oleh karena itu, alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dinyatakan reliabel dengan kepercayaan 95%.

Hasil Uji Reliabilitas menggunakan SPSS

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622-8890

Variabel	Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1	0,788	Reliabel
	X2	0,776	Reliabel
	X3	0,782	Reliabel
	X4	0,788	Reliabel
	X5	0,786	Reliabel
	X6	0,791	Reliabel
	X7	0,784	Reliabel
	X8	0,777	Reliabel
	X9	0,781	Reliabel
Kepuasan Penumpang	Y	0,777	Reliabel

dengan skor rata-rata tanggapan responden terhadap masing-masing indikator kualitas layanan. Table 8 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X)

4.5 Deskripsi Hasil Pengukuran Variabel Penelitian

Setelah pendataan langkah yang dilakukan selanjutnya adalah melakukan tabulasi data dan memberikan tingkatan persepsi terhadap Kualitas Pelayanan (X). Dan Kepuasan Pelanggan (Y). Setiap laporan elemen berkisar 1 sampai 5 dengan jumlah responden 20 orang yang akan dihitung menggunakan interval. Rata-rata tertinggi adalah 5 dan rata-rata terendah adalah 1.

Maka dari itu dapat dikategorikan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dapat dikategorikan sebagai berikut :

- Sangat Buruk : 1.00 – 1.79
- Buruk : 1.80 – 2.59
- Kurang Baik : 2.60 – 3.39
- Baik : 3.40 – 4.19
- Sangat Baik : 4.20 – 5.00

Sumber : Nur Indrianto dan Bambang S (dimodifikasi). 2002

4.5.1. Kualitas Pelayanan (X)

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 9 item pernyataan. Kualitas layanan dalam penelitian ini adalah apa yang dirasakan penumpang dari peristiwa-peristiwa pribadi pada saat penumpang melakukan pemeriksaan di *Security Gate* Bandar Udara Internasional Yogyakarta Dan itu terjadi sebagai respons terhadap berbagai rangsangan. Tabel berikut memberikan gambaran hasil untuk item-item yang terkait

V a r i a b e l	Item	Jawaban Responden										M e a n	K e t
		SS (5)		S(4)		N(3)		TS (2)		S T S(1)			
		f	%	F	%	f	%	f	%	f	%		
K u a l i t a s P e l a y a n	X1	7	14	18	36	18	36	7	14	0	0	3,5	B
	X2	10	20	16	32	12	24	9	18	1	2	3,5	B
	X3	9	18	14	28	12	24	4	8	1	2	3,72	B
	X4	5	10	18	36	13	26	1	2	0	0	3,34	K B
	X5	15	30	19	38	10	20	6	12	0	0	3,86	B
	X6	19	38	17	34	9	18	3	6	2	4	3,96	B
	X7	6	12	17	34	13	26	9	18	1	2	3,36	K B
	X8	8	16	14	28	2	4	8	16	0	0	3,44	B
	X9	5	10	16	32	17	34	1	2	1	2	3,26	K B
Rata-rata											3,54	B	

Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Perhitungan SPSS
Item X1 tentang Petugas *avsec* memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada calon penumpang, Jumlah responden sangat setuju adalah 7 atau 1,00%, 18 atau 36,00% setuju, 18 atau

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622-8890

36,00% netral dan 7 atau 1,00% tidak setuju. Fakta ini rata-rata 3,5, yang merupakan hasil yang baik. Hal ini membuktikan bahwa staf avsec memberikan pelayanan yang sopan dan ramah.

Bagian X2 tentang staf avsec yang memberikan pelayanan pengolahan sop kepada calon pelanggan, responden sangat setuju dengan 10 atau 20,00%, setuju dengan 16 atau 32,00%, netral setuju dengan 1

atau 28,00% sangat setuju Tidak setuju sepenuhnya dengan 91 atau 18,00% dan 1 responden Tidak Setuju atau 2,00%. Fakta ini rata-rata 3,5, yang merupakan hasil yang baik. Ini menunjukkan bahwa agen avsec menyediakan pemrosesan yang benar.

Bagian X3 tentang staf dengan pelayanan cepat kepada calon pelanggan, 9 atau 18,00% responden sangat setuju dengan 2 atau 8,00% netral 12 atau 2,00%, atau 8,00% tidak setuju, 1 atau 2,00% responden sangat tidak setuju. Fakta ini rata-rata 3,72 dalam kategori benar. Ini menunjukkan bahwa staf avsec memberikan layanan dengan sangat cepat.

Item X4 tentang petugas avsec membuat calon penumpang merasa aman dan nyaman saat melakukan pemeriksaan, Jumlah responden yang sangat setuju adalah 5 atau 10,00%, 18 atau 36,00% setuju, 16 atau 32,00% netral, dan 11 atau 22.000% tidak setuju. Fakta ini rata-rata 3,3, yang merupakan peringkat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa aman dan nyaman selama proses check-in.

Item X5 tentang penumpang yang mengantri untuk pemeriksaan kurang dari 15 menit, Responden sangat setuju dengan 15 atau 30,00%, setuju dengan 19 atau 38,00%, netral dengan 10 atau 20,00% dan tidak setuju dengan 6 atau 12,00%. Fakta ini rata-rata 3,86 yang merupakan kategori baik. Ini menunjukkan bahwa penumpang mengantre untuk check-in yang sangat cepat. 2.

Item X6 tentang penumpukan penumpang saat jam sibuk, Jumlah responden sangat setuju dengan 19 (36,0%), setuju dengan 17 (3,0%), netral dengan 9 (18,0%) dan menentang 3 (6,0%). Dua atau ,00% sangat menentang, yang membuat rata-rata

3,96, ini adalah kategori baik. Hal ini menunjukkan peningkatan jumlah penumpang pada jam-jam sibuk.

Item X7 tentang *fasilitas keamanan penerbangan* yang tersedia sudah memadai dan layak, Enam responden (12,00%) sangat setuju, 17 (3,00%) setuju, 17 (3,00%) netral, dan 9 (18,0%) tidak setuju. Dan responden yang sangat tidak setuju sebanyak 1 atau 2,00%. Fakta ini adalah rata-rata 3,36 dan nilai buruk. Hal ini menunjukkan bahwa sarana keselamatan penerbangan yang ada sudah sesuai dan dapat dicapai, namun perlu ditingkatkan.

Item X8 tentang Jumlah personil avsec sudah memadai, Responden menjawab tegas hingga 8 atau 16,00%, setuju sebanyak 1 atau 28,00%, netral atau 0,00% hingga 20, dan penolakan atau 16,00% hingga 8. Rata-rata dari fakta ini adalah 3,, yang merupakan peringkat yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pegawai avsec cukup memadai.

Item X9 tentang jumlah *x-ray* konvensional yang tersedia sudah memadai, responden yang menjawab sangat setuju terdapat sebanyak 5 orang atau 10,00%, setuju sebanyak 16 orang atau 32,00%, netral sebanyak 17 orang atau 34,00%, tidak setuju sebanyak 11 orang atau 22,00%. dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2,00%, fakta ini rata-rata 3,26 dan buruk

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang diperoleh, maka dapat diajukan kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan Observasi lapangan :

Jumlah *X-ray* Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebanyak 8 unit namun dioperasikan sebanyak 2 unit, di karenakan kurangnya personil Avsec

Perlunya penambahan personil Avsec untuk pengoprasian *X-ray* supaya penumpukan penumpang di Centralist berkurang

Berdasarkan Data dan Perhitungan

Jumlah *X-ray* Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebanyak 8 unit namun dioperasikan sebanyak 2 unit, sementara total

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622-8890

- kebutuhan X-ray yang beroperasi adalah sebanyak 3 unit.
2. Tingkat *Level of Service Check-in Counter* Bandar Udara Internasional Yogyakarta berdasarkan standar yang diberikan oleh IATA (*International Air Transport Association*) Bandara Udara Internasional Yogyakarta termasuk dalam Kategori “D” , dimana tingkat layanan dan kenyamanan cukup; pergerakan/ arus tidak stabil; keterlambatan dapat diterima.
 3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan penting terhadap kepuasan penumpang. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta. Akibat dari kuisisioner yang dibagikan kepada penumpang, penumpang merasa **tidak puas** dengan pelayanan keamanan Bandara Internasional Yogyakarta.

Saran

1. Untuk mengantisipasi kondisi eksisting pada saat jam puncak diharapkan pihak Bandar Udara Internasional Yogyakarta mengoprasikan 4 unit X-ray agar tidak terjadi penumpukan penumpang pada area *centralist* sehingga mempercepat sirkulasi penumpang pada area *centralist*.
2. Perlu adanya evaluasi untuk secara terus menerus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan *Security Gate* yang telah diberikan oleh Bandar Udara Internasional Yogyakarta agar penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Dengan adanya peningkatan jumlah penumpang tiap tahun, diharapkan kepada pihak UPT Dirjen Perhubungan Udara melakukan antisipasi terhadap jumlah penumpang berupa kesiapan petugas yang melayani, serta ketersediaan fasilitas penunjang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ali, M. (2000). *Handling adalah penanganan* .
- [2] Angkas Pura 1. (den 1 Februari 2021). www.yogyakarta-airport.co.id.

- [3] Apron Movement Control, Yogyakarta International Airport. (2021). *data pergerakan penumpang dan pesawat*.
- [4] Ary, D. (1992). Hipotesis.
- [5] Bitner, Z. d. (2000). *Kepuasan Penumpang* .
- [6] Bungin, Burhan.2007.Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan
- [7] Damardjati. (2001). *Istilah - istilah Dunia Pariwisata*.
- [8] Djawranto. (1994). *pengertian populasi* .
- [9] Echols, J. (2003). Kamus Inggris Indonesia. i *passanger adalah penumpang*.
- [10] Ferdinand. (2006). *mengidentifikasi sampel populasi dengan karakteristik tertentu*.
- [11] Horonjeff, M. (1993). *fungsi dari terminal penumpang*.
- [12] Hasan, Iqbal. 2001. Pokok – Pokok Materi Statistik 2 (Statstik Inferentif) Edisi Kedua. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- [13] Ali, M. (2000). *Handling adalah penanganan* .
- [14] Apron Movement Control, Yogyakarta International Airport. (2021). *data pergerakan penumpang dan pesawat*.
- [15] Ary, D. (1992). Hipotesis.
- [16] Bitner, Z. d. (2000). *Kepuasan Penumpang* .
- [17] Bungin, Burhan.2007.Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan
- [18] Damardjati. (2001). *Istilah - istilah Dunia Pariwisata*.
- [19] Djawranto. (1994). *pengertian populasi* .
- [20] Echols, J. (2003). Kamus Inggris Indonesia. i *passanger adalah penumpang*.
- [21] Ferdinand. (2006). *mengidentifikasi sampel populasi dengan karakteristik tertentu*.
- [22] Horonjeff, M. (1993). *fungsi dari terminal penumpang*.

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622-8890

- [23] Hasan, Iqbal. 2001. Pokok – Pokok Materi Statistik 2 (Statstik Inferentif) Edisi Kedua. Jakarta : PT Bumi Aksara. SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara
- [24] Hotniar Siringoringo, Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hal. 4
- [25] *International Air Transport Association, Level of Service.*
- [26] *International Civil Aviation Organization, ANNEX 14 Aerodromes.*
- [27] *International Civil Aviation Organization, ANNEX 17 The Safeguarding*
- [28] Indonesia, K. B. (2001). *Kamus Bahasa Indonesia .*
- [29] Kurnia. (2001). *pengertian Variabel .*
- [30] Kardi. (2014). Kajian Kapasitas Parking Stand Terhadap Peningkatan Pergerakan Pesawat Udara di Apron D Bandar udara Internasional Ngurah Rai – Bali. *Jurnal Aviassi Langit Biru.* Volume 7, Nomor 16.
- [31] Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta : PT. Balai Pustaka.
- [32] Kerlinger. (2006). *Asas – asas Penelitian Behavior.* Edisi 3, Cetakan 7, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- [33] Muhammad, Nazir. 1988. *Metodologi Penelitian.* Jakarta : Ghalia Indonesia.
- [34] Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/100/VII/2003 tentang Petunjuk Teknis Penanganan penumpang
- [35] Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 tentang tata cara pemeriksaan penumpang
- [36] Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : [37] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : KM 20 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 Mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara Sebagai Standar Wajib. [38]