

PENGARUH KINERJA PETUGAS AVIATION SECURITY (AVSEC) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI SECURITY CHECK POINT BANDAR UDARA KOMODO LABUAN BAJO

Chesilia Helena Werang¹, Suprapti²

20090362@students.sttkd.ac.id¹, suprapti@sttkd.ac.id²

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak

Petugas Avsec mempunyai peranan yang sangat penting dalam melakukan pengecekan barang yang dibawa oleh penumpang. Tingkat kepuasan penumpang dapat dilihat dari kinerja petugas Avsec. Penelitian ini ditulis untuk mengetahui pengaruh kinerja penumpang dan mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja petugas Avsec terhadap kepuasan penumpang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif dan dilakukan pada bulan Februari 2024 di Bandara Komodo Labuan Bajo. Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data berupa kuisioner sebanyak 100 sampel dengan cara menyebarkan link Google Form kepada responden yang pernah berangkat di kawasan Bandara Komodo Labuan Bajo, dalam kurun waktu 1 bulan. Teknik analisis data penulis menggunakan aplikasi SPSS 26. Berdasarkan hasil pengaruh positif antara Kinerja Petugas AVSEC terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Komodo Labuan Bajo. Hal ini terlihat dari nilai T hitung (15,062) > T Tabel (1,660) yang berarti Kinerja Petugas AVSEC mempunyai peran positif dalam mempengaruhi Kepuasan Penumpang di Bandara. Labuan Bajo Komodo Air, nilai analisis R sebesar 0,836. R tabel pada taraf signifikansi 5% N = 100 adalah 0,195. Jadi R hitung > R tabel, maka dapat disimpulkan hipotesis nol (Ho) ditolak dan (H1) diterima.

Kata Kunci : Kinerja Petugas Avsec, Kepuasan Penumpang.

ABSTRACT

Avsec officers have a very important role in checking goods carried by passengers. The level of passenger satisfaction can be seen from the performance of Avsec officers. This research was written to determine the influence of passenger performance and to find out how much influence the performance of Avsec officers has on passenger satisfaction. In this research the author used quantitative methods and was conducted in February 2024 at Komodo Labuan Bajo Airport. The data source used by the author in this research is data in the form of a questionnaire of 100 samples by distributing a Google Form link to respondents who have departed in the Komodo Labuan Bajo Airport area, within 1 month. The author's data analysis technique uses the SPSS 26 application. Based on the results of the positive influence between AVSEC Officer Performance on Passenger Satisfaction at Komodo Labuan Bajo Airport. This can be seen from the calculated T value (15.062) > T Table (1.660) which means that AVSEC Officer Performance has a positive role in influencing Passenger Satisfaction at the Airport. Labuan Bajo Komodo Air, R analysis value of 0.836. The R table for the 5% significance level N = 100 is 0.195. So R count > R table, it can be concluded that the null hypothesis (Ho) is rejected and (H1) is accepted.

Keywords: Avsec Officer Performance, Passenger Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Industri penerbangan Indonesia yang berkembang sangat baik ditunjukkan dengan jumlah penumpang setiap tahunnya dengan membangun Bandar udara di berbagai wilayah lainnya agar dapat mempermudah para penumpang untuk menjangkau jasa penerbangan ini. Seiring dengan pertumbuhan Bandar udara maka diiringi pula dengan kenaikan jumlah SDM di bidang penerbangan, salah satunya adalah Avsec adalah salah satu unit di bandar udara yang memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan bandara maupun

penerbangan. Maka dari itu setiap petugas Avsec wajib menjalankan tugas dan harus dilengkapi dengan fasilitas terkait dengan proses pemeriksaan dalam Bandar udara dengan tujuan keamanan bandara dan kenyamanan penumpang. Semua prosedur kerja unit Avsec harus mengacu pada peraturan keamanan penerbangan nasional dan peraturan keamanan Internasional.

Petugas 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, AVSEC diwajibkan memahami standar prosedur yang dilaksanakan secara benar. Penerapan prosedur di lapangan dan yang tercantum dalam aturan yang ada wajib sesuai prosedur baik itu terkait pemeriksaan keamanan maupun prosedur terkait pengoperasian atau keamanan.

Bandar Udara Labuan Bajo adalah salah satu bandara yang berada di pulau NTT Labuan Bajo, Manggarai Barat, yang terkenal dengan keindahan alam yang menakjubkan dan hewan purba yang mendunia, sehingga membuat warga Negara Asing maupun lokal berdatangan untuk mengunjungi Labuan Bajo, maka dari itu diperlukannya petugas keamanan Bandara Udara, SKEP/2765/X11/2010 Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara tentang tata cara pemeriksaan penumpang, menyebutkan bahwa setiap penumpang, personel pesawat udara dan barang bawaan yang diangkut dengan pesawat udara dan orang perorangan perlu dilakukan pemeriksaan sebelum memasuki daerah keamanan terbatas dan atau ruang tunggu untuk mencegah masuknya barang dilarang (prohibited items) yang dapat digunakan untuk melakukan tindakan melawan hukum dalam penerbangan.

Petugas Avsec mempunyai peran yang sangat penting dalam pemeriksaan barang yang di bawa oleh penumpang. Kinerja yang dilakukan oleh petugas Avsec akan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Kinerja biasanya mengacu pada sejauh mana seseorang atau sebuah tim dapat mencapai target atau standar yang telah ditetapkan. Kinerja hubungan ini berkaitan dengan sejauh mana seseorang mampu berkomunikasi, berkolaborasi, dan membangun hubungan yang positif dengan rekan kerja, atasan, bawahan, dan pihak lain yang terlibat dalam konteks pekerjaan.

Hubungan kinerja dapat sangat mempengaruhi kepuasan kerja. Keberhasilan seseorang dalam membangun hubungan yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, memperkuat kerjasama, dan meningkatkan produktivitas. Ada beberapa keterkaitan antara kinerja hubungan dan kepuasan kerja, antara lain: ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, komunikasi yang efektif, resolusi masalah, pelayanan pelanggan.

Petugas Avsec adalah bagian dari industry penerbangan yang bertanggung jawab untuk keamanan dan keselamatan penerbangan. Ketidakpuasan penumpang sesuai dengan kinerja Avsec dapat muncul karena ada beberapa alasan.

Beberapa faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan penumpang terkait dengan kinerja Avsec, faktor ini juga sering terjadi di Bandara Komodo Labuan Bajo meliputi:

Antrian dan waktu tunggu yang lama, jika penumpang mengalami antrian keamanan yang panjang atau waktu tunggu yang tidak efisien di bandara, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan.

Pemeriksaan yang terlalu ketat atau invasif, meskipun keamanan adalah prioritas utama, pemeriksaan yang terlalu ketat atau invasif dapat kita menyebabkan ketidakpuasan penumpang. Penumpang mungkin merasa tidak nyaman atau privasinya terganggu jika pemeriksaan tersa berlebihan.

Komunikasi yang buruk, jika ada perubahan prosedur keamanan atau kebijakan di bandara, kurangnya komunikasi yang jelas kepada penumpang dapat menyebabkan

kebingungan dan ketidakpuasan. Penting bagi Avsec untuk berkomunikasi secara efektif dengan penumpang untuk menghindari kebingungan dan ketidaknyamanan.

Kesalahan atau keterlambatan, dalam menerapkan prosedur keamanan dapat menyebabkan ketidakpuasan. Penumpang merasa tidak aman jika ada kesalahan yang signifikan dalam sistem keamanan.

Ketidak sesuaian dengan norma budaya dan etika, beberapa tindakan keamanan mungkin tidak selalu sesuai dengan norma budaya atau etika tertentu, dan hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan penumpang, terutama jika penumpang merasa dihormati atau diskriminasi.

Dalam mendukung kepuasan dan keselamatan penerbangan di Bandar Udara Labuan Bajo, pengelola bandara harus meninjau kembali Kinerja petugas AVSEC saat ini. Peninjauan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan keselamatan di Bandar Udara. Hal ini dimaksudkan agar seluruh kegiatan yang berlangsung di Bandara Udara dapat berjalan dengan efektif. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “PENGARUH KINERJA PETUGAS AVIATION SECURITY (AVSEC) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI SECURITY CHECK POINT BANDARA KOMODO LABUAN BAJO”.

2. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif dan kausal research. Kausal research menurut Sugiyono (2012) adalah hubungan sebab akibat, bila X maka Y Yang berarti bila pengaruh kinerja petugas Aviation Security (Avsec) terhadap penumpang bagus maka akan ada kepuasan penumpang. Dikatakan kuantitatif karena penelitian ini digunakan untuk meneliti populasi dan sampel, pengumpulan data variabel "Kinerja Petugas Avsec dan Kepuasan Penumpang" menggunakan skala likert, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner.

Penelitian pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo menggunakan metode kuantitatif, rancangan penelitian ini berawal dari masalah yang bersifat kuantitatif dan peneliti membatasi permasalahan yang ada pada rumusan masalah. Rumusan masalah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan, selanjutnya peneliti menggunakan teori untuk menjawabnya. Menurut Sugiyono (2017), rancangan penelitian harus spesifik, jelas dan rinci, ditentukan secara mantap sejak awal, menjadi pegangan langkah demi langkah.

Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini adalah deskriptif statistik. Deskriptif statistik menggambarkan dan menguraikan hasil analisis yang berdasarkan teori dan kaidah ilmiah yang ada, sehingga penyimpulan hasil analisis didasarkan pada dukungan empiris.

Waktu dan Tempat

1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk melaksanakan penelitian pada Bulan February 2024, dengan waktu 1 bulan.

2. Tempat Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah Bandara Udara Komodo Labuan Bajo, Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur. Yang dimana peneliti akan menyebarkan kuisisioner kepada penumpang dengan menggunakan link google form.

Populasi

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah yang terdiri atas obyek subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan data yang didapatkan dari Direktorat Jendral Perhubungan Udara, Jumlah penumpang di area Keberangkatan dan kedatangan Bandara Udara Komodo Labuan Bajo secara keseluruhan pada Agustus 2023 104.801 orang, Jumlah kedatangan penumpang sebanyak 51.916 orang dan keberangkatan 52.885 orang. Jumlah penumpang yang datang naik 14,91% dan yang berangkat mengalami kenaikan sangat signifikan pada bulan Agustus 2023 sebesar 21,89%.

Artinya dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo sebanyak 104.801 penumpang.

Sampel

Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik Probability sampling dengan menggunakan proportional simple random sampling. Teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota.

Jadi, untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi pada penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo maka penelitian menggunakan rumus slovin. Persamaan rumus slovin pada penelitian ini sebagai Berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Sampel yang diperlukan

N = Populasi

e = Taraf kesalahan atau nilai kritis sebesar 10%

Jumlah populasi pada penelitian ini ada sebanyak 104.801, sehingga jika dimasukan kedalam rumus slovin mendapatkan hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{104.801}{1 + 104.801 (0,1)^2} = \frac{104.801}{1 + 104.801 (0,1)^2} = \frac{104.801}{1 + 1048,01} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{104.801}{1.048,01} = 99,90 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \end{aligned}$$

Berdasarkan hitungan rumus slovin di atas maka hasil yang didapatkan adalah 100 penumpang jadi, jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Artinya dalam penyebaran kuisisioner yang dilakukan peneliti hanya akan menyebar sebanyak 100 kuisisioner kepada 100 penumpang yang pernah melakukan keberangkatan di area Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Menurut Sugiyono (2013) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

1. Kuesioner Ari Kunto (2010) menjelaskan bahwa kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya, atau hal yang diketahui oleh responden.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan tujuan untuk memperoleh informasi-informasi yang relevan mengenai variabel-variabel penelitian yang diukur dalam

penelitian ini. Kuisioner ini akan dibagikan kepada penumpang yang melakukan keberangkatan di Bandara Udara Komodo Labuan Bajo.

2. Studi Kepustakaan

Studi Pustaka adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang relavan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian. Menurut Nazir (2013) studi pustaka yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku - buku, beberapa literature, beberapa catatan, dan laporan yang ada hubungannnya dengan penelitian, karya ilmiah tesis, dan sumber lainnya.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang ini berupa angket atau kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan atau memperoleh data dalam melakukan sebuah penelitian. Dengan demikian penggunaan instrumen penelitian yang mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah fenomena alam maupun social. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menafsirkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala likert.

Instrumen penelitian ini dilakukan oleh peneliti pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo yaitu kuesioner yang dibuat berdasarkan indikator setiap variabel yang ada. Setiap variabel penelitian yang terdiri dari variabel (X) dan variabel (Y) diukur dengan menggunakan instrument pengukuran dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang mematuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert. Menurut Noot (2011), skala likert merupakan teknik untuk mengukur sikap dimana untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing- masing pernyataan. Adapun pemberian skala likert dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Pernyataan	Kode	Skor
Sangat setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Noor Juliansyah (2011)

Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data merupakan teknik mengenai cara dalam menganalisis sebuah data terkait proses pengolahan data dan informasi yang sudah didapatkan selama melakukan penelitian untuk mendapatkan hasil dari penelitian tersebut. Adapun aplikasi yang dapat digunakan dalam penelitian ini ialah SPSS. Merupakan program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis data statistik.

1. Uji Instrumen

Menurut Sugiyono (2019) uji coba instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel. Karena dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Oleh karena itu, dalam penelitian ini uji coba angket perlu dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas isi dari angket tersebut. Selain itu uji coba juga

dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat item-item pertanyaan yang mengandung jawaban yang kurang objektif, kurang jelas ataupun membingungkan. Uji coba instrument dilakukan dengan mengambil responden sebanyak 100 orang yang diambil secara acak (random) dari sampel.

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Imam Ghazali (2018) uji validitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk yang diteliti. Sebuah kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan apa yang diinginkan oleh kuesioner tersebut. Patokan dalam mengambil keputusan pada pengujian validitas dipaparkan seperti dibawah ini:

Apabila $R_{hitung} > R_{tabel}$ serta nilainya positif, artinya butir pertanyaan pada kuesioner memiliki korelasi yang signifikan pada nilai keseluruhan (valid). Taraf signifikan korelasinya $< 0,05$ (5%).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017), reliabilitas merupakan suatu penerjemah dari kata reliability, pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut dengan pengukur yang reliabel (reliable). Untuk menguji reliabilitas instrumen dapat diukur dengan menggunakan rumus Alpha yang terdapat dalam tabel output spss.

Hasil uji reliabilitas digunakan dalam penelitian ini menggunakan alpha cronbach's . Pemberian interpretasi terhadap reliabilitas variabel dapat dikatakan reliable (reliable) jika koefisien variablenya lebih dari 0,6

Uji reliabilitas penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua item pertanyaan yang terdiri dari variabel X (Kinerja Petugas AVSEC) dan Variabel Y (Kepuasan Penumpang) reliabel sehingga dapat disebar kesemua responden yang ada

2. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji parsial menurut Sugiyono (2016), adalah pengujian parameter uji korelasi dengan menggunakan uji statistik. Pengujian ini dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel independent dan variabel dependent Kriteria pengujian menurut V Wiratna Sujarweni (2014) adalah, jika nilai thitung $> t_{tabel}$ maka artinya variabel independent (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent (Y), sebaliknya jika nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel independent (X) secara parsial terhadap variabel dependent (Y), Menurut Ghazali (2018) uji statistik menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan 5% Pengambilan keputusan dalam hipotesis uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan $0,05$ dan $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka hipotesis ditolak Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka hipotesis diterima. Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen

b. Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2017), regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan

fungsional atau kausal variabel independen dengan satu variabel dependen. Untuk melihat hubungan variabel X (Kinerja Kerja Petugas Avsec) dengan variabel Y (Kepuasan Penumpang) maka peneliti melakukan uji regresi linear sederhana.

Adapun persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y=a+bx$$

Keterangan :

Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = konstanta

b = koefisien variabel x

X =Variabel independen

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2011), koefisien determinasi (R^2) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 Nilai R Yang kecil dapat diartikan bahwa kemampuan menjelaskan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Kelemahan penggunaan koefisien determinasi R^2

Adalah bias terhadap variabel terikat yang ada dalam model. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi yang baik. setiap tambahan 1 variabel independen, maka R^2 pasti akan meningkat tanpa melihat apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Menurut Gujarati (2003) jika dalam uji empiris didapat nilai adjusted R^2 negatif, maka nilai adjusted R^2 dianggap bernilai 0. Dengan demikian, pada penelitian ini tidak menggunakan R^2 namun menggunakan nilai adjusted R^2 untuk mengevaluasi model regresi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo, maka penelitian ini disajikan dalam bentuk data yang telah di uji sesuai dengan hasil pengukuran yang telah dilakukan sebelumnya. Pengambilan data dengan melakukan penyebaran kuesioner selama satu bulan yaitu Februari 2024 dengan jumlah kuesioner atau angket yang dibagikan kepada responden adalah sebanyak 100 kuesioner, yang terdiri dari 24 pertanyaan dan kembali dengan jumlah yang sama yaitu 100 jawaban kuesioner. Pada bab ini juga akan dijabarkan hasil dari data yang telah di ambil dari para responden. Berikut akan ditampilkan grafik responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penulis.

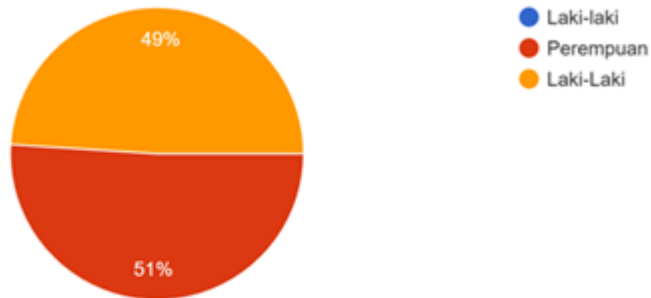
Deskripsi Responden

Deskripsi responden ini merupakan suatu proses mendeskripsikan para responden berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pendidikan. Pada penelitian ini terdapat 100 responden dimana hasil ini diketahui dari jumlah penyebaran kuesioner kepada penumpang yang pernah melakukan keberangkatan di area Bandar Udara Labuan Bajo dengan umur minimal < 15 tahun- > 50 tahun.

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden menggunakan link google form,Berikut adalah grafik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir.

c. Diagram Jenis Kelamin

Jenis Kelamin
100 jawaban

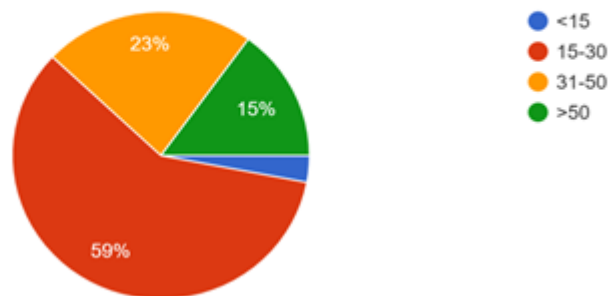


Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin
Sumber : Data SPSS 2024

Untuk diagram jenis kelamin dapat dilihat dari gambar diagram lingkaran diatas,bahwa dari 100 responden yang mengisi kuisioner terdapat 50,5% yang berjenis kelamin perempuan dan 45,5% yang berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang di Bandara Komodo Labuan Bajo cukup seimbang.

d. Diagram Umur

Umur
100 jawaban

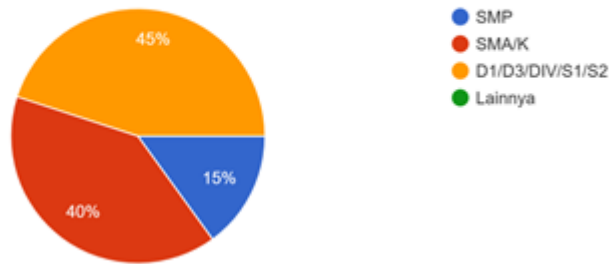


Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Umur
Sumber : Data SPSS 2024

Dapat dilihat dari diagram lingkaran untuk responden sendiri dapat dinyatakan bahwa dari 100 responden yang mengisi kuisioner tersebut diantaranya, 3 orang berumur <15 tahun, 60 orang berumur 15-30, 23 orang berumur 31-50, 15 orang berumur >50. Hal ini menunjukkan penumpang di Bandara Komodo Labuan Bajo lebih banyak didominasi oleh usia remaja dan usia produktif. Menurut Sarwono (2000) umur adalah faktor terpenting dalam menentukan sikap individu sehingga dalam keadaan diatas responden akan cenderung mempunyai perilaku yang positif dibandingkan umur yang dibawahnya

e. Diagram Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir
100 jawaban



Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Pendidikan Terakhir
Sumber : Data SPSS 2024

Dapat dilihat dari diagram lingkaran untuk pendidikan terakhir responden, terdapat 15 orang yang berpendidikan akhir SMP, terdapat 40 orang yang berpendidikan akhir SMA/K dan 45 orang berpendidikan D1/D3/DIV/S1/S2/S3 (Sarjana).

Menurut Notoatmodjo pendidikan mempengaruhi perilaku manusia apabila penerimaan perilaku baru didasari oleh pengetahuan, kesadaran, sikap positif maka perilaku tersebut akan bersifat langgeng. Dengan demikian semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang maka semakin tepat dalam menentukan perilaku serta memilih. Jadi dapat disimpulkan bahwa yang mengisi kuisioner penelitian ini didasari pengetahuan dan dapat memilih sesuai dengan penerimaan perilaku yang didapatkan dari petugas AVSEC.

Analisis Data

f. Uji Instrumen

4) Uji Validitas

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel/Indikator	Nomor	r hitung	r tabel	Hasil
Kinerja Petugas AVSEC (X)	X1	0,732	0,195	Valid
	X2	0,680	0,195	Valid
	X3	0,752	0,195	Valid
	X4	0,763	0,195	Valid
	X5	0,823	0,195	Valid
	X6	0,826	0,195	Valid
	X7	0,811	0,195	Valid
	X8	0,733	0,195	Valid
	X9	0,707	0,195	Valid
	X10	0,797	0,195	Valid
	X11	0,744	0,195	Valid
	X12	0,754	0,195	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	X13	0,749	0,195	Valid
	Y1	0,718	0,195	Valid
	Y2	0,775	0,195	Valid
	Y3	0,836	0,195	Valid
	Y4	0,760	0,195	Valid
	Y5	0,798	0,195	Valid
	Y6	0,797	0,195	Valid
	Y7	0,850	0,195	Valid
	Y8	0,814	0,195	Valid
	Y9	0,778	0,195	Valid
	Y10	0,825	0,195	Valid
	Y11	0,737	0,195	Valid

Sumber : Data SPSS 2024

Keterangan:

R Hitung = Pearson correlation SPSS

N = 100

R Tabel = 0,195

Berdasarkan tabel uji validitas diatas, 24 pernyataan yang terdapat di kuisisioner dikatakan valid. Dikatakan valid suatu pernyataan jika R Hitung > R Tabel. Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa R Hitung dari semua pernyataan lebih besar dari pada R Tabel, maka dari itu dinyatakan valid.

Hasil analisis data jumlah kuisisioner atau angket yang dibagikan adalah 100 kuisisioner terdiri dari 24 pernyataan dan kembali dengan jumlah yang sama yaitu 100, menunjukan bahwa uji validitas kinerja petugas Avsec (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) dinyatakan valid karena R hitung lebih besar dari R tabel (0,195)

Uji Reliabilitas

Tabel 4.2 Uji Realibilitas

Reliability Statistic

Cronbach's Alpha N of Items

0,964 24

Sumber ; Data SPSS 2024

Jika hasil uji reliabilitas Crobanh's Alpha $> 0,6$ maka data dinyatakan reliabel (dapat dipercaya/ dapat diandalkan). Hasil uji reliabilitas masing-masing pernyataan juga menunjukan bahwa Crobanh's Alpha diatas 0,6 maka secara keseluruhan mendapatkan hasil uji reliabilitas rata-rata Cronbach's Alpha sebesar 0,964.

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Pernyataan	Crobanh's Alpha If Item Deleted	Nilai Uji Reliabilitas	Hasil
X1	0,963	0,6	Reliable
X2	0,964	0,6	Reliable
X3	0,963	0,6	Reliable
X4	0,963	0,6	Reliable
X5	0,962	0,6	Reliable
X6	0,962	0,6	Reliable
X7	0,962	0,6	Reliable
X8	0,963	0,6	Reliable
X9	0,963	0,6	Reliable
X10	0,962	0,6	Reliable
X11	0,963	0,6	Reliable
X12	0,963	0,6	Reliable
X13	0,963	0,6	Reliable
Y1	0,963	0,6	Reliable
Y2	0,963	0,6	Reliable
Y3	0,962	0,6	Reliable
Y4	0,963	0,6	Reliable
Y5	0,962	0,6	Reliable
Y6	0,962	0,6	Reliable
Y7	0,962	0,6	Reliable

Y8	0,962	0,6	Reliable
Y9	0,963	0,6	Reliable
Y10	0,962	0,6	Reliable
Y11	0,963	0,6	Reliable

Sumber : Data SPSS 2024

Keterangan :

Uji Reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha (α) instrumen dikatakan reliable jika $\alpha > 0,6$ jika nilai $\alpha < 0,6$ maka instrument dikatakan tidak reliable.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kedua variabel yang digunakan pada penelitian ini dikatakan pada kategori reliable. Diketahui Cronbach's Alpha adalah 0,964. Dimana jika Cronbach's Alpha $> 0,6$ maka dinyatakan reliable (dapat dipercaya) dibuktikan dengan tabel 4.3 diatas.

Uji Hipotesis

Uji T

Tabel 4.4 Hasil Coefficients

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t Sig.
1	(Constant)	5.917	2.948		2.007 .047
	X	.745	.049	.836	15.062 .000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data SPSS 2024

Di penelitian ini peneliti menggunakan Uji T, dari tabel diatas coefficients (a) dapat disimpulkan bahwa hipotesis dengan dua cara yaitu membandingkan nilai taraf signifikan dan dengan membandingkan T hitung.

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai T hitung untuk Kinerja Petugas AVSEC adalah 15.062. Sedangkan T tabel dengan tingkat kepercayaan responden 100 yaitu 1,660. Diketahui T hitung sebesar $15.322 > T$ tabel sebesar 1,660 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (Kinerja Petugas AVSEC) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang). Maka dari itu variabel kinerja petugas avsec (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y) berpengaruh, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Regresi Linear Sederhana

Analisis Descriptive statistics

Tabel 4.5 Hasil Descriptive statistics

	N	Mean	Std.Deviation
Kinerja Petugas AVSEC	100	59,36	5,683

Kepuasan Penumpang	100	50,16	5,064
Valid N (Listwise)	100		

Sumber : Data SPSS 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

a. Untuk variabel X (Kinerja Petugas AVSEC)

- 1) Mean atau rata - rata : 59,36
- 2) Std.Devation : 5,683
- 3) N (jumlah responden) : 100

b. Untuk variabel Y (Kepuasan Penumpang)

- 1) Mean rata- rata : 50,16
- 2) Std.Devation : 5,064
- 3) N (jumlah responden) : 100

Analisis Variabels Entered Removed

Tabel 4.6 Hasil Variabels Entered Removed

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^b		. Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Tabel diatas menjelaskan tentang variabel yang dimasukan serta metode yang digunakan dalam uji regresi linear sederhana.

Tabel ini menunjukan variabel apa saja yang dimasukkan dan yang dihapus. Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa hanya ada satu variabel yang dimasukan yaitu Pengaruh Kinerja Petugas AVSEC dan tidak ada variabel yang dihapus.

Analisis Model Summary

Tabel 4.7 Hasil Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 ^a	.698	.695	2.795

a. Predictors: (Constant), X

Sumber : Data SPSS 2024

Nilai R Square atau koefisien determinasi yang terlibat pada tabel adalah 0,698. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian berada pada kategori cukup. Melalui tabel diatas juga diperoleh nilai R Square atau koefisien Determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel

bebas dan variabel terikat. Nilai KD yang diperoleh adalah 69,8%. Sehingga dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas X memiliki pengaruh kontribusi sebesar 69,8% terhadap variabel Y.

Analisis Coefficient

Tabel 4.8 Hasil Coefficient

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t Sig.
1	(Constant)	5.917	2.948		2.007 .047
	X	.745	.049	.836	15.062 .000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data SPSS 2024

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- Nilai konstanta positif sebesar 5,917 menunjukkan pengaruh positif variabel independen (kinerja petugas AVSEC). Bila variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel kepuasan penumpang akan naik atau terpenuhi.
- Koefisien regresi sebesar 0,745 yang artinya naiknya tingkat kinerja petugas AVSEC akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,745.

Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2011), Koefisien determinasi (R²) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel dependen.

Tabel 4.9 Hasil Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 ^a	.698	.695	2.795

a. Predictors: (Constant), X

Sumber Data SPSS 2024

Berdasarkan tabel output spss diatas, diketahui nilai koefisien determinasi atau R square adalah sebesar 0,698. Nilai R square 0,698 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau:

$$R^2 = (0,836)^2 \times 100\%$$

$$= 0,698 \times 100\%$$

$$= 69,8 \text{ dibulatkan menjadi } 70$$

Besarnya angka koefisien determinasi (R square) adalah 0,698 atau sama dengan 69,8%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kinerja petugas AVSEC (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 69,8%. Sedangkan sisanya 30,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang di ujikan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas diperoleh hasil bahwa variabel (X) Kinerja Petugas berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil analisis sebesar 0,836 dibandingkan dengan R tabel tingkat signifikan 5% N = 100 sebesar 0,195. Jadi $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka dapat ditarik bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan (H_1) diterima.

Dengan koefisiens determinasi sebesar 69,8% dibulatkan menjadi 70% maka berpengaruh positif, artinya jika Kinerja Petugas AVSEC Bandar Udara Komodo Labuan Bajo semakin meningkat maka semakin meningkat pula kepuasan penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Sedangkan 30,2% merupakan faktor yang mempengaruhi variabel Y dari faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Dari hasil uji t diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel (X) Kinerja Petugas AVSEC dan variabel (Y) Kepuasan Penumpang. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t sebesar 15,062 sedangkan pada T tabel adalah 1,660. Pada taraf signifikan 5% yang berarti bahwa H_1 terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja Petugas AVSEC Terhadap Kepuasan Penumpang.

KESIMPULAN

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pengaruh yang positif antara Kinerja Petugas AVSEC terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Hal ini terlihat dari nilai T Hitung (15.062) > T Tabel (1,660) yang berarti bahwa Kinerja Petugas AVSEC memiliki peran positif dalam mempengaruhi Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.
2. Nilai analisis sebesar 0,836 dibandingkan dengan R tabel tingkat signifikan 5% N = 100 sebesar 0,195. Jadi $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka dapat ditarik bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan (H_1) diterima.

Selanjutnya, dalam mengaplikasikan indikator kinerja karyawan yang telah disebutkan, Bandara Udara Komodo Labuan Bajo telah mengaplikasikan keempat indikator tersebut dengan baik kepada para petugas Avsec.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. K, (2015). Studi Implementasi Peraturan Keamanan Penerbangan (Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara Dan Barang Bawaan Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara Dan Orang Perseorangan)
- AA. Anwar Prabu, Mangkunegara.(2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Agustina, T. (2018). Pengaruh kinerja terminal inspection terhadap perawatan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan penumpang Pt Angkasa Pura 1 di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Astuti, A. F., & Yudianto, K. (2023). Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Layanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Ground Handling Dirgantara, (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Afita, S. (2022). Kinerja unit pertolongan kecelakaan penerbangan-pemadam kebakaran dalam menangani hewan liar di airside bandar udara Nusawiru (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Arikunto, Suharsimin. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Akbar, S. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Jurnal Jiaganis,

- Citilink Terhadap Kepuasan Penumpang di Area Keberangkatan Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(9), 3532- 3537.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Irawan, (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Mardiansyah, K. (2019). Pengaruh kinerja petugas boarding terhadap kepuasan penumpang di stasiun besar Yogyakarta (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metode penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Nursiti, D. (2019). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Chatime. *Jurnal Psychomutiara*, 2(1), 46-56.
- Syaputra, A., & Zuniarti, D. (2020). Pengaruh kinerja petugas terminal service terhadap kepuasan penumpang. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(2).
- Sutrisno, (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Media Group, Jakarta: Kencana Prenada
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- UU No, (14). Tahun 1989 tentang Penertiban Penumpang, Barang, dan Cargo yang Diangkut Pesawat Udara Sipil.
- UU (2009). Undang–Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Edisi 5. Surabaya: Rajawali Pers.
- Wulandari, S., & Fahkrudin, A. (2022). Pengaruh Kinerja Petugas Maskapai.