

Pengaruh Pelayanan SECURITY CHECK POINT dan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Nur Indah Afriani¹ Andi Syaputra²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: nurindahafriani@gmail.com¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan operasional di bandara. Dalam Upaya meningkatkan pengalaman penumpang, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang menjadi penting. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data dari penumpang yang telah menggunakan layanan di bandara selama periode tertentu. Metode survei melibatkan penggunaan kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur persepsi dan kepuasan pelanggan terkait dengan berbagai aspek pelayanan operasional bandara, termasuk kecepatan proses check-in, keamanan, fasilitas terminal, pelayanan penanganan bagasi, dan komunikasi informasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi tren dan pola tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini akan memberikan wawasan tentang area layanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan penumpang dan membangun manajemen bandara untuk mengambil Tindakan yang tepat guna meningkatkan kualitas layanan operasional. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemahaman lebih lanjut tentang pengelolaan bandara dan kepentingan peningkatan pengalaman penumpang dalam perjalanan udara. Studi ini memberikan wawasan yang berharga bagi industri penerbangan dalam Upaya mereka untuk meningkatkan pelayanan operasional bandara dan memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan pengalaman para konsumen di bandara. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi landasan untuk studi lebih lanjut tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di sektor penerbangan, yang dapat membantu meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Pelayanan Check-In Counter, AVSEC (SCP), Kepuasan Penumpang



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Transportasi udara menjadi bidang yang sangat prospektif untuk masa kini dan mendatang. Bagi pelaku bisnis dalam Perusahaan penerbangan guna menunjang keberhasilan Pembangunan perekonomian Masyarakat dan pengembangan wilayah, baik perdagangan, industri pariwisata maupun sektor lainnya. Bandar udara merupakan salah satu elemen penting dalam industri penerbangan yang memiliki peran krusial dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada penumpang. Kualitas layanan operasional di bandara sangat mempengaruhi pengalaman penumpang dalam perjalanan para konsumen ini. Oleh karena itu, pemahaman terhadap tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan operasional di bandara merupakan faktor yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas dan daya saing bandara. Dalam beberapa tahun terakhir, industri telah mengalami pertumbuhan yang pesat, dengan peningkatan jumlah penumpang yang terus meningkat. Semakin meningkatnya persaingan di antara bandara-bandara untuk menarik lebih banyak penumpang dan maskapai penerbangan, maka dari ini diperlukan kesadaran bagi kita betapa pentingnya meningkatkan layanan operasional pada bandar udara dan kepada kepuasan penumpang. Tingkat kepuasan

penumpang dapat menjadi faktor penentu dalam mempertahankan pelanggan, meningkatkan reputasi bandara, serta mendorong pertumbuhan dalam jumlah penumpang yang loyal.

Selain itu, dengan kemajuan teknologi dan perkembangan evaluasi layanan di bandara, seperti layanan mandiri dan penggunaan aplikasi seluler, dengan adanya kemajuan teknologi pada layanan di bandar udara menjadikan kemudahan bagi para penumpang yang akan melakukan *check-In Counter* secara *online*. Dengan adanya *Check-In online* sangat mempermudah para penumpang agar tidak mengantri Panjang dan dapat mengikuti penerbangan dengan tepat waktu. Adapun pelayanan operasional secara umum yang akan dilewati secara langsung oleh penumpang di bandar udara adalah *check-in counter* dan *security check point*. Dikarenakan kedua hal tersebut dialami oleh para penumpang secara langsung maka kegiatan *check-in counter* dan *security check point* menjadi suatu hal yang harus dijaga dan diperhatikan oleh manajemen untuk dijaga kualitas pada benda udara tersebut. Namun, untuk meningkatkan pelayanan *avsec* dan *check-in counter* dan pengalaman penumpang, bandara perlu memahami secara mendalam tingkat kepuasan penumpang saat ini, serta faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi kepuasan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan, karena akan memberikan wawasan yang diperlukan bagi manajemen bandar udara untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan, mengambil tindakan perbaikan yang tepat, dan mengoptimalkan sumber daya mereka.

Tingkat kualitas evaluasi pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang Perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian penumpang. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan penumpang dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Mengukur kepuasan penumpang dalam hal ini (penumpang) sangat bermanfaat bagi Perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi Perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagaimana yang membutuhkan peningkatan (Nurfitriah, 2022). Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Tjiptono, 1997). Kepuasan merupakan tingkat perasaan penumpang yang diperoleh setelah penumpang melakukan atau menikmati sesuatu. Kepuasan penumpang juga dapat disampaikan melalui ekspresi senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Candrianto, 2021).

Pengalaman penumpang menggunakan jasa transportasi udara terbilang sangat penting karena dapat digunakan sebagai pengukur tingkat kepuasan penumpang atas pelayanan dari bandar udara. Berdasarkan dari definisi kepuasan diatas dapat disimpulkan bahwa, kepuasan penumpang adalah suatu keadaan yang dirasakan penumpang setelah mengalami suatu kinerja dari produk atau jasa dan membandingkan pelayanan yang diinginkan serta diharapkan penumpang sesuai dan dapat terpenuhi melalui produk atau layanan tersebut. Kepuasan penumpang menyangkut komponen kepuasan harapan yang dimana kepuasan penumpang juga berarti sejauh mana tanggapan penumpang terhadap pelayanan produk atau jasa dalam memenuhi harapannya (Winadya, 2022). Dengan demikian, analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan bandar udara akan memberikan kontribusi yang berharga dalam memahami tantangan dan peluang yang dihadapi oleh industri penerbangan dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan penumpang, sekaligus menjaga pertumbuhan yang berkelanjutan. Rumus Masalah: Apakah pelayanan *avsec centralize (security check point)* dan *check-in counter* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada bandar udara Juanda Surabaya? Seberapa besar pengaruh pelayanan *avsec centralize (security check point)* dan

check-in counter terhadap kepuasan penumpang pada bandar udara Juanda Surabaya? Untuk pembahasan masalah menjadi lebih jelas dan terarah sehingga tidak keluar dari konteks judul, maka penulis membatasi penelitian ini difokuskan kepada persepsi penumpang atau pelanggan mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada operasional bandara. Factor dari penelitian adalah layanan yang dirasakan langsung oleh penumpang di bandar udara. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Mengetahui apakah terdapat Pengaruh Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan *Avsec Centralize (Security Check Point)* dan *Check-In Counter* pada bandar udara Internasional Juanda Surabaya, Mengetahui berapa besaran pengaruh pada Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan keamanan penerbangan *Security Check Point* dan *Check-In Counter* pada bandar udara Internasional Juanda Surabaya.

Landasan Teori

Bandar Udara

Bandar udara, populer disingkat sebagai airport, merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau helipad, sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunaannya seperti bangunan terminal dan hanggar. Menurut Annex 14 dari Organisasi Penerbangan Sipil Internasional, bandar udara merupakan area tertentu yang terletak di daratan atau di perairan yang dapat digunakan untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Area ini dapat digunakan secara keseluruhan atau hanya sebagian saja. Fasilitasnya meliputi bangunan, instalasi dan peralatan penerbangan. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura adalah lapangan udara termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Secara yuridis, Bandar Udara didefinisikan sebagai kawasan di daratan 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. Pelayanan *avsec* dan *check-in counter* yaitu Pelayanan *security check point* adalah tempat pemeriksaan keamanan bagi penumpang, orang, personel pesawat udara dan barang yang akan masuk ke daerah keamanan terbatas dan ruang tunggu di Gedung terminal bandar udara. *Check-In counter* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan. *Check-in counter* merupakan salah satu unit yang memberikan pelayanan kepada penumpang di bandar udara. Pelayanan ini adalah salah satu pelayanan yang akan dilewati penumpang secara langsung.

Aviation Security

Avsec adalah petugas keamanan yang bertugas menjaga dan menjamin keselamatan pengguna jasa penerbangan. Tugas *Aviation Security* yaitu menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan supaya operasi keselamatan penerbangan lebih teratur dan efisiensi diseluruh area bandar udara serta memberikan perlindungan terhadap awak pesawat udara, para penumpang petugas di darat, Masyarakat dan instansi yang ada di bandar udara dari Tindakan yang melawan hukum, (Ali Yusran M Ibrahim, 2022).

Check-In Counter

Check-in counter adalah proses kelanjutan dari pelayanan ticketing, dimana para penumpang melakukan proses pelaporan keberangkatannya di bandar udara yang meliputi pelaporan tiket penerbangan untuk memperoleh tiket dan barang bawaan penumpang (bagasi) tersebut. Pada proses ini penumpang harus mewujudkan tiket penerbangannya dan identitas penumpang tersebut untuk memperoleh boarding pass dan tanda bukti bagasi (*baggage claim tag*) bagi penumpang yang membawa bagasi. Bagi penumpang yang berangkat tanpa bagasi tercatat dapat melakukan proses *city Check-in* pada kantor perwakilan atau web *Check-in* pada website. (Ana, 2021).

Pelayanan

Pelayanan ialah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain diantaranya adalah pembeli. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya. Menurut Poewadarmita dalam (Nurhadi, 2016) menjelaskan bahwa secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, service atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan (service) adalah "suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak". (Rusydi, 2017).

Kepuasan Penumpang NB: TAMBAHKAN PEMBAHASAN INDIKATOR DI BAB 2)

Kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa seseorang telah membandingkan antara kinerja produk atau realitas yang dirasakan dengan yang diharapkan. Maka untuk sampai pada tingkat kepuasan pelanggan terlebih dahulu mempunyai harapan-harapan yang ingin dipenuhi dari perusahaan yang menawarkan produk atau jasa. Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang pelanggan setelah ia mengalami sesuatu tindakan atau hasil dari tindakan yang sesuai dengan harapan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Dimana faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Definisi kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan Rambat Lupiyoadi, A dan Handani (2016).

Penelitian Yang Relevan

Tabel 1. Penelitian Relevan

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Siriliana Utami dan Suriani	2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Di Bandar Udara Warukin Tanjung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Warukin Tanjung pada Dinas Perhubungan terbilang
2	Natasya Yolanda Ananta dan Faiz	2022	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Check-in Counter</i> Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Pada Bandar Udara	Berdasarkan hasil olah data terhadap kepuasan penumpang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan <i>Check-in Counter</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang adalah sebesar 81,70%. Diketahui dengan nilai T hitung sebesar 2,195 > t tabel 1,985 kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang diketahui dengan melihat nilai T hitung sebesar 2,567 > t tabel 1,985 kualitas informasi berpengaruh secara

			Internasional Raja haji Fisabilillah Tanjungpinang Kepulauan Riau	simultan terhadap kepuasan penumpang pada maskapai batik air pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang Kepulauan Riau. Variabel kepuasan penumpang dipengaruhi variabel kualitas pelayanan <i>Check-in Counter</i> dan kualitas informasi sebesar (0,497) 49,7% dan sisanya 50,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variasi variabel dalam penelitian ini.
3	Muhammad Dhio Darus dan Kasful Mahalli	2015	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara.	Hasil analisis menggunakan metode pelanggan indeks kepuasan (CSI) Menunjukkan kepuasan pelanggan ke kualitas Bandar Udara Internasional.

Berdasarkan dari tiga penelitian diatas, Dimana hal ini menjadi satu proses perbandingan hasil penelitian yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Perbedaan penelitian dari ketiga penelitian di atas terletak pada variabel penelitian. Objek penelitian, tempat penelitian, dan waktu yang berbeda. Penelitian ini tetap mengacu pada penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya sebagai referensi penulis dalam melakukan kegiatan penelitian.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan (Sugiyono,2014). Pelayanan yaitu suatu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen (Heni & Nisa, 2018). *Check-In counter* merupakan suatu service atau pelayanan yang diberikan kepada penumpang pada saat *check-In*, pada saat ini dilakukan pengecekan tiket, pemeriksaan terhadap bagasi, dan pemberian informasi mengenai pembayaran *airport tax*, lokasi gate dan *schedule* keberangkatan pesawat yang akan dinaiki, tidak hanya berperan sebagai tempat melapor penumpang yang akan ikut dalam suatu penerbangan, melainkan juga menerima proses pelaporan dan pendataan terhadap barang bagasi penumpang berdasarkan dokumen identitas yang dimiliki oleh para penumpang (Muhammad Dhiyaul Aufa & Yuniar Istiani, 2023).

Proses *check-In* dan Kepuasan penumpang

Kepuasan pelanggan menurut (sangadji, 2013) memaparkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya konsumen terhadap kinerja produk dan jasa riil atau aktual dengan kinerja sesuai harapan. Menurut (Ika Aminatuzzuhro,2022) Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan bahwa hasil dari uji t yaitu signifikan, Dimana yang berarti ada pengaruh dari kualitas petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan *check-in counter* sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Maka dengan demikian peneliti membuat hipotesis sebagai berikut: Hipotesis 1: Proses pelayanan *Check-in* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

Layanan Avsec dan Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang menurut Tjiptono (2016) kata kepuasan berasal dari bahasa lain *Satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *Fasio* (melakukan atau membuat). Kepuasan penumpang menurut adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja pelayanan tidak sesuai dengan harapan penumpang dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka tamu atau pelanggan akan merasa tidak puas dan berujung kecewa (Kotler, 2014). Disimpulkan bahwa pelayanan penumpang mempengaruhi kepuasan penumpang dapat ditarik kesimpulannya bahwa pelayanan Check-In Counter dan Check Point mempengaruhi kepuasan penumpang. Menurut (Maria Valeria Roellyanti, 2022). Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan bahwa hasil dari uji t yaitu signifikan, Dimana yang berarti ada pengaruh dari kualitas pelayanan keamanan petugas *avsec centralize (security check point)*. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan keamanan petugas *avsec centralize (security check point)* sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Hipotesis 2: Pelayanan *Security Check Point* Berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

METODE PENELITIAN

Dalam metode penelitian kuantitatif, umumnya masalah yang diteliti memiliki cakupan yang lebih luas serta variasi yang lebih kompleks dibandingkan dengan penelitian kualitatif (Siyoto & Sodik, 2015). Penelitian kuantitatif lebih sistematis, terencana, terstruktur, jelas dari awal hingga akhir penelitian dan tidak dipengaruhi oleh keadaan yang ada pada lapangan. Namun demikian, tidak berarti bahwa penelitian kualitatif tidak tersusun secara sistematis dan teratur, hanya saja penelitian dengan pendekatan kualitatif dapat berubah sesuai dengan keadaan di lapangan. Dikarenakan spesifikasi penelitian kuantitatif adalah pada struktur yang tegas dan teratur, maka tahapan dari awal hingga akhir penelitian sudah dapat diramalkan. Disisi lain, disebutkan bahwa penelitian kuantitatif banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penyajian hasil. Penyajian hasil dalam bentuk gambar, tabel, grafik atau tampilan lain yang *representative* akan meningkatkan serapan pembaca serta mempermudah penyampaian informasi. Dalam lingkup yang lebih sempit, penelitian kuantitatif diartikan sebagai penelitian yang banyak menggunakan angka, mulai dari proses pengumpulan data, analisis data dan penampilan data (Siyoto & Sodik, 2015).

Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisis pada data numerik (angka) yang kemudian dianalisis dengan metode statistik yang sesuai. Biasanya, penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian *inferensial* hipotesis. Hasil uji statistik dapat menyajikan signifikansi hubungan yang dicari Sehingga, arah hubungan yang diperoleh bergantung pada hipotesis dan hasil uji statistik, bukan logika ilmiah. Metode kuantitatif sering juga disebut metode tradisional, *positivistik*, ilmiah/*scientific* dan metode *discovery*. Metode kuantitatif dikatakan sebagai metode tradisional karena penggunaan yang sudah cukup lama dan menjadi tradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode *positivistik* karena berlandaskan pada filsafat *positivisme*. Metode ini disebut sebagai metode ilmiah (*scientific*) karena metode ini telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, empiris, objektif, terukur, rasional dan sistematis. Kaidah-kaidah ini sangat sesuai dengan spesifikasi yang ada dalam penelitian kuantitatif. Metode ini juga disebut metode *discovery* karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Peneliti dapat mengembangkan suatu ide dasar menjadi sesuatu yang jauh lebih besar dan bersifat baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis

menggunakan statistik (Siyoto & Sodik, 2015). (1) Teknik convenience sampling digunakan untuk memudahkan dalam pengambilan sampel yang mengacu pada pengumpulan informasi dari anggota populasi yang mudah menyediakannya, anggota yang paling mudah diakses dipilih sebagai subjek (Sekar dan Bougie, 2013). Ukuran sampel yang baik dalam penelitian adalah lebih dari 30 dan kurang dari 500 atau 5 sampai 10 kali dari jumlah variabel indikator yang digunakan (Sekar dan Bougie, 2013). Kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: konsumen pengguna jasa layanan *Check-In Counter*, Minimal sudah menggunakan jasa pelayanan pada bandara Juanda satu kali, Usia dari 17-50 tahun dan bisa membaca dan menulis. Adapun partisipasi dalam pengujian instrumen berjumlah 111 sampel. Yang kemudian diujikan menggunakan aplikasi SPSS.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner. Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabnya menurut (Sugiyono, 2016). Untuk menentukan skor atau nilai dari pilihan jawaban tersebut penelitian ini menggunakan skala *Likert* (Sugiyono, 2016). Mengemukakan bahwa *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social.
2. Studi Pustaka. Menurut (Sugiyono, 2016) studi kepustakaan merupakan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan sebuah penelitian, dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah, memperoleh data dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi Pustaka lainnya seperti buku, peneliti terdahulu, jurnal dan artikel.

Langkah-Langkah Penelitian terdiri dari Pembuatan kuisisioner sesuai dengan aturan dengan kaidah, Menguji Validitas dan Reliabilitas instrumen, Menyebarkan kuisisioner kepada responden yang pernah menggunakan jasa Pelayanan Operasional Pada Bandar Udara Juanda, Menguji Hipotesis dan Mengambil kesimpulan. Penelitian ini akan dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Juanda, Jl.Ir.H. Juanda, Betoro, kec. Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61253.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pemantauan, Pengambilan data ini penulis lakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Pada saat pengambilan data penulis menggunakan metode wawancara kuisisioner kepada penumpang keberangkatan dan kepada penumpang kedatangan. Selain menggunakan metode tersebut penulis juga menggunakan metode menyebar kuisisioner kepada para penumpang sehingga hasil yang di dapatkan pun 50 responden online dan 61 responden secara offline. Dari data yang didapatkan dan sudah diolah menunjukkan bahwa hasil dari penyebaran kuisisioner pada bandar udara Juanda ialah:

Pengaruh Pendapatan Pelayanan Avsec (SCP) (X1) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Pelayanan pada suatu bandar udara tidak terlepas dari sikap yang diberikan oleh setiap petugas, oleh karena itu setiap divisi pada bandar udara harus memberikan pelayanan secara baik dan ramah. Pelayanan yang baik pada divisi bandar udara memberikan dampak pada kualitas pelayanan keamanan dan kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa bandar udara. Dalam tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa pengaruhnya pelayanan

keamanan petugas avsec terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Juanda Surabaya. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui H₀ ditolak dan H₁ diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel pelayanan avsec (SCP) (X₁) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Ada pengaruh kualitas pelayanan keamanan petugas avsec unit centralize (security check point) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. kualitas pelayanan keamanan petugas avsec unit centralize (security check point) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya di pengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan keamanan petugas avsec. Artinya petugas avsec sebagai petugas frontliner harus dapat memberikan pelayanan secara maksimal untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan berdampak pada kepuasan penumpang yang menggunakan jasa Bandar Udara internasional Juanda Surabaya (Roellyanti, 2022). Selain itu hasil yang sama dari (Fajar, 2021) penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan serta mengetahui apakah kualitas pelayanan pemeriksaan keamanan security check point terhadap kepuasan penumpang di unit Avsec Bandara Juanda Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian ini di terdapat pengaruh positif signifikan dan tergolong memuaskan dalam hal proses pelayanan pemeriksaan terhadap kepuasan penumpang.

Pengaruh Pendapatan Pelayanan Check-In Conter (X₂) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah adanya pengaruh pada pelayanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang. Pelayanan yang baik pada divisi bandar udara memberikan dampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa bandar udara. Dalam tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa pengaruhnya pelayanan keamanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Juanda Surabaya. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui nilai H₀ ditolak dan H₁ diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel check-in (X₂) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hasil uji maka didapatkan pengaruh variabel Pelayanan check-in (X₂) terhadap kepuasan pelanggan (Y) positif, maksudnya apabila Pelayanan check-in meningkat maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Berdasarkan hasil, kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan check-in pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dilakukannya pengujian hipotesis untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan check in, Pengujian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian yang mana variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Menggunakan analisis data regresi linear sederhana dengan hasil menunjukan bahwa variabel (X) atau kualitas pelayanan check-in berpengaruh secara positif terhadap variabel (Y) kepuasan penumpang, (Yonathan 2022). Selain itu hasil yang sama dari (Firda,2022), Penelitian ini diselenggarakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Kualitas pelayanan sangat penting dalam industri jasa karena kualitas pelayanan check-in counter mempengaruhi kepuasan penumpang. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada petugas check-in counter untuk setiap maskapai yang beroperasi di bandara dapat mencerminkan kualitas produk yang baik, terutama untuk memastikan kepuasan penumpang. Hasil pengumpulan data diolah

menggunakan SPSS untuk menghasilkan hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif pada kualitas pelayanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian mengenai analisis pengaruh pendapatan dari pelayanan Check-in counter dan security check point pada bandar udara Internasional Juanda Surabaya. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Pada pelayanan check-in counter dan security check point berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang pada bandar udara Juanda Surabaya. Hal ini dapat diketahui dari hasil uji analisis diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar 3,09 dan nilai probabilitas value sebesar $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, maka terdapat pengaruh variabel bebas Pelayanan avsec (X1), dan Pelayanan check-in (X2) secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y). Adapun seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel bebas yaitu Pelayanan avsec (X1) dan Pelayanan check-in (X2) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) yang ditunjukkan dengan persentase. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai R Square = 0,320, maka dapat diketahui bahwa pengaruh variabel bebas; Pelayanan avsec (X1) dan Pelayanan check-in (X2) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) sebesar 32% sedangkan sisanya ($100\% - 32\%$) = 68% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Adapun saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagi unit customer Service pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya agar dapat lebih meningkatkan keramahan pada saat para penumpang bertanya, dan lebih mematuhi aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh unit customer service itu sendiri. Perlu adanya peningkatan konuminasi dan tambahan counter customer servis pada Terminal 2 agar memudahkan komunikasi dan berbagi informasi atas segala informasi antar counter customer service Terminal 1 Dan Terminal 2. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan dan menambah kekurangan yang ada pada penelitian ini. Sehingga menyempurnakan penelitian ini. Diharapkan juga agar lebih memperhatikan pembahasan pada aspek-aspek lain seperti dokumen kebijakan, peraturan dan lain-lain serta faktor yang dapat memicu penilaian para penumpang terhadap pelayanan menjadi tidak baik pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Airport, I. (2021). Pengertian Bandar Udara – Airport. Diakses pada 13, Oktober 2023, dari <https://bandara.id>
- Airports, A. P. (2019). Profil Bandara. Diakses pada 13. Oktober 2023, <https://seleksiya.ap1.co.id>
- Fery, S. & Hari M. (2018). *Pengaruh kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan*. Diakses dari Jurnal Pustakawan Indonesia, Vol. 18 No. 1 pada tanggal 15 November 2023, pukul 11.15 WIB.
- Ghozali, I (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 23* (8 ed). Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Heni R. & Nisa M. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Diakses dari Jurnal Ecodemica, Vol.2 No. 2 pada tanggal 15 November Pukul 11.30 WIB.
- Hidayat, A. (2012). Penjelasan Berbagai Jenis Validitas dan Cara Menghitung. Statistikian. Diakses dari <https://www.statistikian.com> pada tanggal 01 November 2023, pukul 17.15 WIB.
- Internasional Ahmad Yani Semarang*. Diakses dari Jurnal Publikasi Ilmu Ekonomi dan Akuntansi

pada tanggal 15 November 2023, pukul 10.00 WIB.

- Muchlisin, O.R. (2017). *Pengertian, Karakteristik, Pengujian dan Reliabilitas*. Kajian Pustaka. Diakses dari <http://www.kajianpustaka.com> pada tanggal 1 November 2023, pukul 14.00 WIB.
- Muhammad, A. (2010). *Penjelasan Teori Pelayanan Operasional Bandar Udara*. Diakses dari <https://media.neliti.com> pada tanggal 05 November 2023, pada pukul 10,00 WIB.
- Muhammad, D. A & Yuniar, I. (2023). *Analisis Check-In Counter terhadap Kepuasan Penumpang Pada Maskapai Lion Air Di Bandara Udara*
- Sekar, Ulum., dan Bougie, R., 2013. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. London: John Wiley and Sons, Inc.1, pada tanggal 21 Januari 2024
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian Pendidikan pendekatan kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Supangat, A. (2006). *Statistika Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Penerbit Pustaka.
- Ulum, Bahrul. (2013). *Pengaruh Corporate Social Responsibility (Tanggung Jawab Sosial Perusahaan) Terhadap Citra Perusahaan (Survei pada warga Sekitar PT. Sasa Inti Gending Probolinggo)*. Skripsi: Universitas Brawijaya Malang.
- Wahyuni, N. (2014). *Uji Validitas dan Reliabilitas*. Binus University. Quality Management Center. Diakses dari <https://qmc.binus.ac.id> pada tanggal 2 November 2023, pukul 15.00 WIB.