

Persepsi Penumpang Terhadap Kinerja Aviation Security Dalam Pemeriksaan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta

Diko Ananda Putra¹ Kifni Yudianto²

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

Email: 191009452@students.sttkd.ac.id¹ kifni.yudianto@sttkd.ac.id²

Abstract

AVSEC's performance in carrying out passenger inspections is not only a technical task, but also involves direct interaction with passengers. Passenger satisfaction and perception of security procedures, AVSEC officer skills, and inspection efficiency are important aspects that need to be evaluated in depth, to understand that passenger perception not only reflects the quality of security services, but can also influence the overall image of the airport. Therefore, this research will explore the extent to which passengers at Adi Soemarmo Surakarta International Airport perceive AVSEC's performance in passenger screening. The method used in this research is a quantitative method with data collection carried out through distributing questionnaires, and a sample of 100 respondents. Data were analyzed using SPSS 26 with Validity Testing, Reliability Testing and Descriptive Statistical Analysis methods. Based on the results of descriptive statistical tests on passenger perception variables with an average value of 33.9500, it shows that passenger perceptions of the overall performance of Aviation Security are at a good level. Meanwhile, the Aviation Security (Y) performance variable is at a fairly good level with an average value of 30.8600. These figures prove that Aviation Security's performance in carrying out passenger checks is quite good and acceptable to passengers. The level of passenger perception of Aviation Security's performance in carrying out passenger checks is at a good level. This is proven in the results of descriptive statistical tests which have a value of 30-33 for each variable

Keywords: Passenger Perception, Avsec, Avsec Performance, Adi Soemarmo Surakarta

Abstrak

Kinerja AVSEC dalam melaksanakan pemeriksaan penumpang tidak hanya menjadi tugas teknis semata, tetapi juga melibatkan interaksi langsung dengan penumpang. Kepuasan dan persepsi penumpang terhadap prosedur keamanan, keterampilan petugas AVSEC, dan efisiensi pemeriksaan menjadi aspek penting yang perlu dievaluasi secara mendalam, untuk memahami bahwa persepsi penumpang tidak hanya mencerminkan kualitas layanan keamanan, tetapi juga dapat mempengaruhi citra Bandar Udara secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi sejauh mana penumpang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta mempersepsikan kinerja AVSEC dalam pemeriksaan penumpang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuisioner, dan sampel sebanyak 100 responden. Data dianalisis menggunakan SPSS 26 dengan metode pengujian Validitas, Uji Reabilitas, dan Analisis Statistik Deskriptif. Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif variable persepsi penumpang dengan nilai rata-rata 33,9500 menunjukkan bahwa persepsi penumpang terhadap kinerja keseluruhan Aviation Security berada pada tingkat baik. Sedangkan variable kinerja Aviation Security (Y) berada pada tingkat cukup baik dengan nilai rata-rata 30,8600. Angka tersebut membuktikan bahwa kinerja Aviation Security dalam melakukan pemeriksaan penumpang dilakukan dengan cukup baik dan bisa diterima oleh penumpang. Tingkat persepsi penumpang terhadap kinerja Aviation Security dalam melakukan pemeriksaan penumpang berada pada tingkat baik. Hal ini dibuktikan dalam hasil uji statistik deskriptif yang bernilai 30-33 pada masing-masing variable

Kata Kunci: Persepsi Penumpang, Avsec, Kinerja Avsec, Adi Soemarmo Surakarta



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



PENDAHULUAN

Aviation Security ialah satuan pengaman internal Bandar Udara yang tugasnya yakni melakukan penjagaan dan juga pengawasan berkaitan dengan keselamatan dan keamanan penerbangan. Dalam PM No.51 Tahun 2020 Pasal 1 ayat 5 dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan keamanan penerbangan ialah sebuah kondisi untuk melindungi penerbangan dari aktivitas yang melanggar hukum dengan memanfaatkan keterpaduan prosedur, fasilitas, hingga sumber daya manusia sehingga kelancaran aktivitas di Bandar Udara bisa terus berjalan. Di Bandar Udara, benda-benda yang dipakai oleh petugas Aviation Security dalam melaksanakan proses pengawasan antara lain yakni Hand Held Metal Detector (HHMD), Mesin X-Ray, Walk Trough Metal Detector (WTMD), Closed Circuit Television (CCTV), Detector Cairan (Detector Liquid) dan lain sebagainya. Adapun persyaratan-persyaratan dalam upaya pengelolaan Bandar Udara ditetapkan berdasar pada Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 dalam rangka membantu mencegah ancaman yang terdapat di Bandar Udara serta menambah tingkat keamanan dan keselamatan penerbangan.

Aktivitas yang berkaitan dengan kebandarudaraan pasti berhubungan dengan penyediaan pelayanan yang terus menerus. Kinerja AVSEC dalam melaksanakan pemeriksaan penumpang tidak hanya menjadi tugas teknis semata, tetapi juga melibatkan interaksi langsung dengan penumpang. Kepuasan dan persepsi penumpang terhadap prosedur keamanan, keterampilan petugas AVSEC, dan efisiensi pemeriksaan menjadi aspek penting yang perlu dievaluasi secara mendalam, untuk memahami bahwa persepsi penumpang tidak hanya mencerminkan kualitas layanan keamanan, tetapi juga dapat mempengaruhi citra Bandar Udara secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi sejauh mana penumpang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta mempersepsikan kinerja AVSEC dalam pemeriksaan penumpang. Penting peran, tugas dan tanggung jawab petugas Aviation Security dengan latar belakang di atas demi tercapainya kualitas layanan keamanan dan keselamatan penumpang serta menjamin kelancaran kegiatan di Bandar Udara, atas dasar hal tersebut peneliti terdorong untuk menjalankan riset mengenai "Presepsi Penumpang Terhadap Kinerja Aviation Security Dalam Pemeriksaan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta".

Tinjauan Pustaka

Pengertian Bandar Udara

Pengertian Bandar Udara seperti yang dijabarkan dalam Undang-Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Bandar Udara yakni zona atau area di daratan dan/atau perairan yang dengan batas-batas tertentu dipakai untuk pesawat udara melakukan pendaratan maupun lepas landas, menjadi tempat bongkar muat barang, perpindahan intra dan antarmoda transportasi, dan juga naik turun penumpang dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan yang komprehensif beserta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo

Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo memiliki kode dari International Air Transport Association (IATA) SOC, dan kode dari International Civil Aviation Organization (ICAO) WAHQ. Bandar Udara Internasional Adisumarmo merupakan Bandar Udara yang letak tepatnya ialah di Kecamatan Ngemplak, Boyolali, Jawa Tengah, yakni sejauh 14 kilometer barat laut dari Kota Surakarta (Solo), Indonesia. Dalam operasinya, penerbangan domestik juga dilayani oleh Bandar Udara ini dengan jadwal ke sejumlah kota di Indonesia, selain statusnya



yang merupakan pangkalan udara. Di samping itu, penerbangan internasional juga tersedia di Bandara Internasional Adi Sumarmo dengan rute seperti Kuala Lumpur dan Singapura.

Persepsi

Makna dari persepsi ialah suatu tahapan ketika seseorang melakukan seleksi, mengorganisir, serta melakukan interpretasi atas suatu informasi untuk menciptakan visualisasi yang berarti (Kotler, 1999, p. 203 dalam Anne Chistanti Mulya dan Edwin Japariato). Persepsi dimaknai sebagai sebuah tahapan ketika seseorang melakukan seleksi, mengorganisir, serta melakukan interpretasi atas suatu informasi untuk menciptakan visualisasi yang berarti (Schiffman dan Kanuk, 1997, p. 146 dalam Anne Chistanti Mulya dan Edwin Japariato). Menurut Assael dalam Anne Chistanti Mulya dan Edwin Japariato (2001: 256) bahwa persepsi mempunyai dimensi yang dibagi ke dalam tujuh dimensi persepsi yakni Pelayanan, Kinerja, Keandalan, Karakteristik produk, Ketahanan, Kesesuaian dengan spesifikasi, dan Hasil.

Pengertian Kinerja

Makna dari kinerja merujuk pada hal-hal yang pegawai kerjakan maupun tidak dikerjakan. Kinerja yang ditunjukkan atau ditampilkan oleh pegawai akan memberikan pengaruh pada seberapa besar dan banyaknya kontribusi yang mereka berikan untuk organisasi. Afandi (2018) menyatakan bahwa makna dari kinerja ialah hasil kerja yang seorang individu maupun kelompok pada sebuah perusahaan raih atau dapatkan sejalan dengan wewenang serta tanggung jawab yang diemban dalam usaha untuk meraih hal-hal yang menjadi tujuan perusahaan atau organisasi dengan cara yang legal, bebas dari pelanggaran hukum, serta selaras dengan etika dan moral.

Definisi Penumpang

Dimaknai dalam Peraturan Menetri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, penumpang yaitu individu-individu yang namanya ada pada tiket dan bisa dibuktikan melalui dokumen identitas diri yang sah serta mempunyai pas masuk pesawat (boarding pass).

Aviation Security

Aviation Security adalah salah satu profesi yang tanggung jawabnya yakni menjaga keamanan dan keselamatan di Bandar Udara. Tanggung jawab yang dimiliki oleh *Aviation Security* tak hanya penerbangan tetapi juga untuk memastikan keterjaminan kondisi pesawat, keamanan serta keselamatan penumpang, serta instansi di lingkungan bandara yang telah diatur sesuai dengan hukum serta standar aturan penerbangan nasional maupun internasional. Di samping itu, tugas *Aviation Security* juga termasuk memberikan jaminan keamanan serta keselamatan penerbangan dengan memeriksa barang-barang illegal, memeriksa *cabin crew*, mengawasi akses kontrol ke sisi udara, mengawasi jalur menuju pesawat, memeriksa penumpang yang akan memasuki pesawat, memeriksa penumpang pesawat yang akan transit dan transfer, dan juga menertibkan kargo.

Security Check Point (SCP)

Security check point ialah suatu area di bandara yang dirancang khusus untuk melakukan pemeriksaan keamanan terhadap penumpang, barang bawaan, dan barang-barang lainnya sebelum masuk ke area keberangkatan. Tujuan utama dari security check point ini adalah untuk

memastikan bahwa tidak ada barang atau benda berbahaya yang dapat membahayakan penerbangan atau keselamatan penumpang yang melewati proses keamanan tersebut.

Desain Penelitian

Penelitian ini mempunyai desain studi kuantitatif yang pendekatannya ialah deskriptif. Dari Sugiyono (2018) disebutkan bahwa penggunaan analisis deskriptif kuantitatif ialah agar bisa melakukan analisa pada data dengan memberikan deskripsi atau melakukan penggambaran data yang sudah terhimpun sebagaimana adanya tanpa menciptakan kesimpulan yang sifatnya umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang menjadikan filsafat positivism sebagai dasar acuannya yang kemudian dipakai untuk meneliti sebuah populasi maupun sampel, pengumpulan datanya memakai instrument penelitian, analisis datanya bersifat kuantitatif atatu dalam statistik, tujuannya untuk melakukan pengujian hipotesis yang sudah ditentukan. Teknik skala adalah suatu metode dalam penelitian untuk mengukur atau menilai variable-variabel tertentu dengan memberikan nilai atau bobot terhadap elemen-elemen yang diamati. Skala dapat berupa skala nominal, ordinal, interval, atau rasio, tergantung pada tingkat pengukuran yang diinginkan oleh peneliti. Skala membantu dalam mengkonversi konsep-konsep abstrak menjadi data yang dapat diukur secara kuantitatif. Penentuan skala dilakukan oleh peneliti dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1. Penentuan Skor menurut Skala Likert

Pilihan Jawaban	Kode	Skor
Sangat Baik	SB	4
Baik	B	3
Kurang Baik	KB	2
Tidak Baik	TB	1

Sumber: (Data Skunder, Skor Menurut Skala Likert)

Uji instrument adalah proses evaluasi dan pengujian alat atau instrument yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur variabel tertentu. Pada tahap uji instrument, peneliti memeriksa keandalan (realibilitas) dan validitas instrument yang digunakan. Uji ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrument dapat memberikan data yang konsisten dan mengukur apa yang seharusnya diukur.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas (X) Persepsi Penumpang

No	Butir	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
1	pertanyaan 1	0.635	0,361	Valid
2	pertanyaan 2	0.626	0,361	Valid
3	pertanyaan 3	0.546	0,361	Valid
4	pertanyaan 4	0.596	0,361	Valid
5	pertanyaan 5	0.669	0,361	Valid
6	pertanyaan 6	0.674	0,361	Valid
7	pertanyaan 7	0.652	0,361	Valid
8	pertanyaan 8	0.696	0,361	Valid
9	pertanyaan 9	0.600	0,361	Valid

Tabel 3. Uji Validitas (Y) Kinerja Aviation Security Dalam Pemeriksaan Penumpang

No	Butir	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
1	pertanyaan 1	0.707	0,361	Valid
2	pertanyaan 2	0.654	0,361	Valid
3	pertanyaan 3	0.679	0,361	Valid
4	pertanyaan 4	0.584	0,361	Valid
5	pertanyaan 5	0.798	0,361	Valid
6	pertanyaan 6	0.783	0,361	Valid
7	pertanyaan 7	0.703	0,361	Valid
8	pertanyaan 8	0.734	0,361	Valid
9	pertanyaan 9	0.635	0,361	Valid

Jadi, dari sampel data di atas dengan jumlah 30 responden dan 18 pertanyaan, berdasarkan tabel 2 dan 3 menunjukkan bahwa variabel X (persepsi penumpang) dan variabel Y (kinerja *Aviation security* dalam pemeriksaan penumpang) dinyatakan semuanya valid karena $R_{hitung} > R_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Kriteria Pengambilan Keputusan

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
00,00 – 0.199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disebarakan kepada 30 responden, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Persepsi Penumpang	0,817
Kinerja <i>Aviation Security</i> dalam pemeriksaan penumpang	0,869

Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel pertanyaan (X) persepsi penumpang Cronbach α sebesar 0,817 dan nilai antara 0,80 hingga 1,000, yang berarti memenuhi kriteria reliabilitas sangat kuat (lihat Tabel 5) atau tidak. dan Variabel (Y): Berdasarkan Tabel 5, Kinerja *Aviation Security* dalam Pemeriksaan Penumpang sebesar 0,869, dengan nilai antara 0,80 hingga 1,000, artinya memenuhi standar ketergantungan yang sangat kuat. Item permasalahan yang mendapatkan nilai pada masing- masing variabel (X) dan variabel (Y) mungkin dianggap dapat dipercaya atau konsisten berdasarkan temuan uji reliabilitas.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan frekuensi responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan dan Pendidikan terakhir.

Rumusnya:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\% \text{ (Sudijono, 2011)}$$

Keterangan:

- a. P = Persentase
- b. F = Responden Frekuensi
- c. N = jumlah data/sampel

Statistik deskriptif memberikan deskripsi suatu data yang dilihat dari jumlah sampel (n) minimum, maximum, sum, mean, standard deviation dan variance (Sugiyono, 2009). Untuk menentukan jenis deskriptif persentase yang diperoleh masing-masing indicator dalam variabel, dan perhitungan deskriptif persentase kemudian ditafsirkan kedalam kalimat. Cara menentukan tingkat kriteria pemahaman persepsi penumpang terhadap kinerja AVSEC adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor minimal} & : 100 \times 4 = 400 \\
 \text{Skor maksimal} & : 100 \times 1 = 100 \\
 \text{Persentase} & : \frac{100}{400} \times 100\% = 25\% \\
 \frac{400}{400} \times 100\% & = 100\% \\
 \text{Rentang} & : 100\% - 25\% = 75\% \\
 \text{Panjang Inerval} & : \frac{75\%}{4} = 18,75\%
 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui tingkat kriteria tersebut, selanjutnya skor yang diperoleh dalam % dengan analisis deskriptif persentase dikonsultasikan dengan tabel kriteria.

Tabel 6. Kriteria Analisis Deskriptif Persentase

No	Persentase	Kriteria
1	81,25% - 100%	Sangat Baik
2	62,50% - 81,24%	Baik
3	43,75 - 62,40%	Kurang Baik
4	25% - 43,74%	Sangat Tidak Baik

Pengukuran deskriptif variable ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum seperti nilai rata-rata (mean), nilai tertinggi (max), nilai terendah (min), dan standar divisi masing-masing variable yaitu Persepsi Penumpang (X) dan Kinerja *Aviation Security* (Y). mengenai hasil uji statistik deskriptif dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi Penumpang	100	28.00	40.00	33.9500	3.56576
Kinerja <i>Aviation Security</i>	100	27.00	36.00	30.8600	3.53059
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan hasil uji deskriptif diatas, dapat digambarkan distribusi data yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Variable persepsi penumpang (X), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 27 sedangkan nilai maximum 40 dengan rata-rata 33,9500 dan standar deviasi 3.56576.
2. Variable kinerja *Aviation Security* (Y), berdasarkan data diatas dapat dideskripsikan bahwa nilai minum 27, maximum 36, rata-rata 30,8600 dan deviasi 3.53059.

Pembahasan

Persepsi Penumpang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mendapati bahwa persepsi penumpang terhadap kinerja *Aviation Security* dalam pemeriksaan penumpang sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang semua valid serta reliabel dengan nilai kedua variabel antara 0,80 hingga 1,000, artinya memenuhi standar ketergantungan yang sangat kuat. Pemahaman penumpang terhadap proses pemeriksaan penumpang yang dilakukan oleh *Avsec* juga penting untuk menunjang kinerja petugas. Berdasarkan jawaban kuisioner yang diberikan terdapat pertanyaan dengan nilai tertinggi dan terendah. Pada variabel X (persepsi penumpang) nilai tertinggi diperoleh dari pertanyaan "Seberapa aman Anda merasa saat berada di bandar udara Adi Sumarmo, termasuk saat melalui pemeriksaan keamanan?" dengan total nilai 347. Sedangkan nilai terendah variabel X diperoleh dari pertanyaan "seberapa sering penerbangan anda tepat waktu saat berangkat dari bandar udara Adi Sumarmo Surakarta?" dengan total 321. Berdasarkan kedua nilai tersebut penulis menyimpulkan bahwa penumpang sangat merasa aman saat berada di bandar udara Adi Sumarmo termasuk pada saat dilakukan pemeriksaan keamanan oleh petugas *Aviation Security*, namun masih terdapat kekurangan dari ketepatan waktu keberangkatan. Hal ini mungkin saja terjadi disebabkan oleh padatnya arus penerbangan maupun keterlambatan dari pihak maskapai sendiri sehingga tidak keseluruhan pengaruh dari kinerja *Aviation Security* pada saat melakukan pemeriksaan penumpang. Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif (table 3.8) variabel persepsi penumpang dengan nilai rata-rata 33,9500 menunjukkan bahwa persepsi penumpang terhadap kinerja keseluruhan *Aviation Security* berada pada tingkat baik. Hal ini membuktikan bahwa sikap dan faktor lainnya yang berhubungan dengan penumpang sudah dilakukan dengan baik oleh petugas *Aviation Security* di Bandar Udara Adi Sumarmo Surakarta.

Kinerja *Aviation Security* dalam melakukan pemeriksaan penumpang

Kinerja petugas *Aviation Security* dalam melakukan pemeriksaan penumpang terlihat sudah baik di persepsi penumpang. Pada variabel Y (kinerja *Aviation Security* dalam melakukan pemeriksaan penumpang) nilai tertinggi diperoleh dari pertanyaan "Apakah petugas *Aviation Security* Bandar Udara Adi Sumarmo berkomunikasi pada penumpang dengan baik?" dengan nilai 351. Sedangkan nilai terendah diperoleh dari pertanyaan "Seberapa cepat petugas *Aviation Security* Bandar Udara Adi Sumarmo menangani kendala yang terjadi pada saat melakukan pemeriksaan penumpang?" dengan total 335. Hal tersebut membuktikan bahwa petugas *Aviation Security* memiliki kemampuan komunikasi yang baik kepada penumpang sehingga penumpang merasakan kenyamanan saat dilakukan pemeriksaan. Namun tidak dipungkiri terdapat kendala yang terjadi saat pemeriksaan penumpang dilakukan, hal ini membuat petugas *Aviation Security* terkadang membutuhkan tambahan waktu untuk mengatasi kendala tersebut terlebih jika kendala yang terjadi bukan hal kecil yang bisa diselesaikan pada saat itu juga. Mengingat karakter penumpang yang berbeda-beda petugas juga mengatasi kendala dengan cara yang berbeda tapi tetap harus sesuai dengan prosedur keamanan bandar udara. Menurut hasil uji statistik deskriptif (table 3.8), mengatakan bahwa variabel kinerja *Aviation Security* (Y) berada pada tingkat cukup baik dengan nilai rata-rata 30,8600. Angka tersebut membuktikan bahwa kinerja *Aviation Security* dalam melakukan pemeriksaan penumpang dilakukan dengan cukup baik dan bisa diterima oleh penumpang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disebutkan, maka peneliti menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Persepsi penumpang terhadap kinerja *Aviation Security* dalam melakukan pemeriksaan penumpang dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya ketepatan waktu, cara berkomunikasi, kenyamanan, keamanan, cara mengatasi masalah, efektifitas dan lain sebagainya. Beberapa factor tersebut sudah cukup baik dipenuhi oleh petugas *Aviation Security* dalam melakukan pemeriksaan penumpang, tapi tidak dipungkiri kendala yang terjadi membuat petugas membutuhkan tambahan waktu untuk mengatasinya. Seiring berkembangnya teknologi pengguna pesawat udara juga sudah semakin pintar dalam memahami prosedur penerbangan, hal tersebut menguntungkan bagi petugas *Aviation Security* dalam melakukan tugasnya dikarenakan pemahaman penumpang yang baik terhadap aturan penerbangan akan mempermudah proses pemeriksaan penumpang. Selain itu, jika terjadi kendala pada saat pemeriksaan tidak menjadi masalah besar apabila penumpang bisa dengan mudah memahami penjelasan dari petugas *Aviation Security*. Akan tetapi petugas *Aviation Security* bandar udara Adi Sumarmo juga tetap harus siaga dan memperbaiki kinerjanya mengingat karakter penumpang yang berbeda-beda akan menjadi tantangan tersendiri dalam melakukan pemeriksaan penumpang dan mengatasi masalah.
2. Tingkat persepsi penumpang terhadap kinerja *Aviation Security* dalam melakukan pemeriksaan penumpang berada pada tingkat baik. Hal ini dibuktikan dalam hasil uji statistik deskriptif yang bernilai 30-33 pada masing-masing variable.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh, maka disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan. Penelitian ini membuktikan bahwa persepsi penumpang terhadap kinerja *Aviation Security* dalam melakukan pemeriksaan penumpang belum sepenuhnya baik. Hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan salah satunya adalah meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja *Aviation Security* terlebih dalam pemeriksaan penumpang. Selain itu, komunikasi yang baik antara petugas dan penumpang juga penting untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan terjadi dan membentuk persepsi buruk penumpang terhadap kinerja *Aviation Security*. Bagi peneliti selanjutnya.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menambahkan variabel-variabel lainnya yang dapat dipasangkan dengan variabel serupa seperti kualitas pelayanan, fasilitas dan lain sebagainya serta pengukuran penelitian yang belum dicantumkan dalam penelitian ini. Jangkauan materi yang akan diteliti dalam jangkauan yang lebih luas sehingga hasil penelitian bisa digeneralisasikan. Faktor lain secara eksternal dan internal harus dipertimbangkan karena dapat menentukan persepsi penumpang terhadap kinerja *Aviation Security* dalam melakukan pemeriksaan penumpang di Bandar Udara Adi Sumarmo Suarakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Soemarmo International Airport. (2023). Terminal Keberangkatan.
- Afandi. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Zanafa Publishing.
- Anne Chistanti Mulya dan Edwin Japarianto, S. M. (2014). Analisa Persepsi Pelanggan Terhadap Kinerja Agen Properti Dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Di Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran, 1-8.
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian Satuan Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.



- Indonesia, M. P. (2015). Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. PM Nomor 185.
- Institut Teknologi Dirgantara AdiSutjipto. (2022, Agustus 12). Aviation Security : Definisi, Tugas, Tanggung Jawab dan Syarat.
- Japarianto, A. C. (2014). Analisa Persepsi Pelanggan Terhadap Kinerja Agen Properti. Jurnal Manajemen Pemasaran, 1-8.
- Kementerian Perhubungan Udara Republik Indonesia. (2022). Daftar Bandar Udara. Listifadah. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Kereta Api Bandara Manggarai-Soekarno Hatta Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa. Jurnal Penelitian Transportasi Darat Vol 22 No.2.
- Mahanani, A. E., & Nugraheni, M. (2018). Persepsi konsumen terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan di Rumah Makan Moro Sakeco Grabag Magelang. Jurnal Pendidikan Teknik Boga.
- Nabila, n. (2022). Analisis Kinerja KRL Commuter Berdasarkan Persepsi Penumpang Dengan Metode Importance Performance Analysis Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Stasiun Citayam. Rekayasa Sipil, 41-52.
- Prahayati, E. D. (2022). Persepsi dan Harapan Penumpang Terhadap Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok. Jurnal Multidisiplin Madani.
- PT. Angkasa Pura. (n.d.). Berawal Dari Mimpi Presiden Soekarno Yang Menginginkan Bandara Di Indonesia Bisa Setara Dengan Bandara Di Negara Maju.
- Robbins, S. (2006). Perilaku Organisasi. Jakarta: PT. Indeks.
- Santi, N. (2022). Persepsi Konsumen Terhadap Penerapan Digital Marketing Sebagai Strategi Komunikasi Pemasaran Pada Armada Tunas Jaya Magelang. Jurnal Bima Manajemen
- Sudijono, A. (2011). Pengantar statistik pendidikan. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. (2018). Jenis Data Primer & Sekunder
- Sugiyono. (2018). Metode Kuantitatif Deskriptif. Journal Ground Handling Dirgantara
- Sugiyono. (2018). Pengertian Populasi Dalam Konteks Penelitian Kuantitatif Deskriptif
- Suhendar, A. (2021). Pengaruh Persepsi Tentang Perubahan Struktur Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Direktorat Jendral EBKTE Kementerian ESDM. Journal of Education
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Kebandarudaraan. (n.d.)
- Yudhistira, G. N. (2022). Implementasi Prosedur Penanganan Penumpang Dengan Barang Dilarang oleh Petugas Aviation Security di UPBU Tebelian Sintang. Jurnal Kewarganegaraan, 3096-3105.