

# Pengaruh Beban Kerja Petugas Avsec Dalam Melaksanakan Tugas Keamanan dan Pelayanan Terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran

Kifni Yudianto<sup>1</sup> Andhy Wijaya<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan  
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [andhywijaya1017@gmail.com](mailto:andhywijaya1017@gmail.com)<sup>2</sup>

## Abstrak

Dalam menunjang keamanan serta keselamatan penerbangan suatu bandara adabeberapa persyaratan yang harus dipenuhi pengelola bandara. Dalam hal ini semua personal keamanan penerbangan *Aviation Security (AVSEC)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja petugas AVSEC dalam melaksanakan tugas keamanan dan pelayanan terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data berupa gkuesioner. Penelitian ini mengambil beberapa penumpang di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran sebagai populasi. Sampel diambil berdasarkan teknik random sampling terhadap 60 responden. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana uji t dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan bantuan *Software SPSS Versi 22*. Berdasarkan hasil analisis data dengan uji signifikansi (uji T) menunjukkan bahwa variabel X atau beban kerja petugas AVSEC berpengaruh positif terhadap variabel Y atau kenyamanan penumpang di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran dengan nilai signifikansi = 0,000 < 0.05 dan nilai koefisien regresi = 0,344 yang bersifat positif. Sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,932 yang menunjukkan bahwa kontribusi variabel X dalam membentuk variabel Y sebesar 93,2%. Dan termasuk kedalam korelasi sangat kuat karena nilai koefisien regresi yang diperoleh positif, maka dapat dikatakan bahwa penumpang sangat puas terhadap durasi pengecekan, sistem keamanan baik dari segi penanganan saat terjadi masalah ataupun menjaga keamanan bandara, fasilitas pendukung, kesiapan personal dan pelayanan yang diberikan oleh petugas Avsec dalam melaksanakan tugas keamanan dan pelayanan di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Petugas Avsec, Keamanan, Pelayanan, Kenyamanan



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

## PENDAHULUAN

Dalam sarana transportasi sangatlah penting peranannya dengan tujuan untuk meningkatkan keterjangkauan suatu daerah dikehidupan masyarakat terutama Indonesia. Setiap daerah tentunya memiliki perbedaan, dalam hal yang menyangkut karakteristik wilayah maupun perbedaan kebiasaan – kebiasaan masyarakat setempat. Dengan kondisi geografis Indonesia yang merupakan negara kepulauan dimana daerah terpencil yang sulit dijangkau dengan transportasi darat maupun transportasi laut, maka transportasi udara merupakan pilihan yang dianggap paling tepat, sehingga dari waktu ke waktu makin banyak diminati oleh pengguna jasa transportasi, terutama dalam segi efisiensi waktu.

Dalam menciptakan sistem transportasi udara yang efektif maka dibangunlah Bandar udara yang tersebar di seluruh Indonesia. Bandar udara sebagai pintu gerbang perekonomian, bisnis, edukasi, dan kegiatan yang lainnya dari daerah, wilayah maupun negara khususnya Indonesia. Salah satu fungsi bandar udara ialah melaksanakan jasa kebandarudaraan, yang memberikan jaminan keamanan, ketertiban, kenyamanan, efisiensi, dan layanan ekonomis terhadap suatu operasi penerbangan serta kegiatan usaha lain yang terkait. Dalam menunjang keamanan serta keselamatan penerbangan suatu bandara adabeberapa persyaratan yang harus

dipenuhi pengelola bandara. Pertama, sumberdaya manusia yang handal dari segi keamanan maupun kenyamanan. Dalam hal ini semua personal keamanan penerbangan *Aviation Security (AVSEC)*. *Aviation Security (AVSEC)* adalah Personil Keamanan Penerbangan yang telah (wajib) memilikilisensi atau surat tanda kecakapan petugas (STKP) yangdiberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 Bab I butir 9.

*Aviation Security (AVSEC)* adalah sebuah unit kerja yang dibentuk oleh PT. Angkasa Pura dalam memenuhi aturan-aturan internasional dan nasional sebagai pengelola dan penyedia jasa keamanan bandara yang harus mempunyai lisensi yang dipersyaratkan sesuai posisi. Kedua, peralatan keamanan yang memadai dan sesuai kebutuhan dengan maksud selain memenuhi jumlah minimal yang harus dimiliki peralatan keamanan tersebut juga harus dalam kondisi baik dan lulus uji test keamanan alat. Ketiga, proseduryang digunakan harus jelas dan dilaksanakan secara benar. Prosedur tersebut juga harus mengacu pada regulasi keamanan penerbangan nasional maupun internasional. Antara penerapan prosedur dilapangan dan yang tercantum dalam aturan yang ada harus sesuai. Baik itu prosedur tentang pemeriksaan keamananmaupun prosedur tentang pengoperasian alat keamanan. Perkembangan Bandara saat ini senantiasa mengembangkan sarana dan prasarana demi menjamin pemberian layanan terbaik dengan mengutamakan keselamatan dan kepuasan pelanggan.

Maka dari itu diperlukannya petugas keamanan di bandara yaitu *Aviation Security (AVSEC)*. Petugas Avsec di Bandara Nusawiru memiliki tugas keamanan dan pelayanan terhadap penumpang tiap harinya. Petugas Avsec termasuk petugas yang sering berhadapan langsung dengan penumpang terutama di Centralize atau Security Check Point (SCP) tempat pengecekan sebelum memasuki ruang tunggu. Security Check Point adalah tempat pemeriksaan keamanan bagi penumpang, orang, personel pesawat udara dan barang yang akan masuk ke daerah keamanan terbatas dan/atau ruang tunggu di gedung terminal Bandar udara. Tempat itu juga berinteraksinya penumpang dengan petugas Avsec. Petugas Avsec harus memberikan pelayanan dan kemanan yang sempurna. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: Penelitian ini di tunjukkan untuk mengetahui apakah beban kerja mempengaruhi dalam pemeriksaan pada *Security Check Point (SCP)* di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran. Mengetahui dampak pada tugas keamanan dan pelayanan Avsec saat melewati *Security Check Point (SCP)* Bandar Udara Nusawiru Pangandaran. Pengkajian ini ditunjukkan untuk mendapati sejauh mana pengaruh beban kerja petugas avsec dalam melaksanakan tugas pelayanan dan keamanan terhadap kenyamanan penumpang di *Security Check Point (SPC)* Bandar Udara Nusawiru Pangandaran. Penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja petugas Avsec dalam melaksanakan tugas keamanan dan pelayanan terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran.

## **Landasan Teori**

### **Pengaruh**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005), "Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang." Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yangtimbul dari sesuatu, baikitu orang maupun benda serta segala sesuatu yang adadi alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada di sekitarnya.

### **Beban Kerja**

Menurut Permendagri, Beban kerja adalah besaran pekerjaan yangharus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma

waktu (Permendagri 2008). Menurut Munandar, Beban Kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. (Munandar2001). ada 2 aspek beban kerja yaitu:

1. Beban Kerja Sebagai Tuntutan Fisik. Kondisi kerja tertentu bisa menghasilkan prestasi kerja yang optimal selain berdampak terhadap kinerja pegawai, kondisi fisik juga berdampak terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Kondisi fisik pekerja memiliki pengaruh terhadap kondisi fatal dan psikologi seseorang. Ini berarti bahwa kondisi kesehatan pegawai harus tetap dalam keadaan sehat saat melakukan pekerjaan, selain istirahat yang cukup, dukungan sarana tempat kerja yang nyaman dan memadai juga diperlukan.
2. Beban Kerja Sebagai Tuntutan Tugas. Kerja shift atau kerja malam sering menyebabkan kelelahan bagi para pegawai akibat beban kerja yang berlebihan. Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja seseorang pegawai.

Menurut Tarwaka (2011), bahwa ada dimensi ukuran beban kerja yang dihubungkan dengan performansi, yaitu: Beban waktu (*time load*) menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja. Beban usaha mental (*mental effort load*) yaitu berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Beban tekanan Psikologis (*psychological stress load*) yang menunjukkan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan, dan frustrasi.

### **AVSEC (Aviation Security)**

*Aviation Security (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). Tujuan utama *aviation security* adalah keselamatan penumpang, awak pesawat, petugas dan masyarakat umum terhadap tindakan melawan hukum dengan mencegah terangkutnya barang-barang yang dapat membahayakan penerbangan. *Aviation Security* diatur dalam Annex 17 tentang *security*, ICAO DOC 8973, SKEP/2765/XII/2010 tentang tata cara pemeriksaan keamanan penumpang, awak pesawat dan barang bawaan yang akan diangkut pesawat udara dan orang perseorangan, Keputusan Menteri Perhubungan nomor 14 tahun 1989 tentang penertiban penumpang, barang dan cargo yang diangkut pesawat udara sipil. AVSEC di Indonesia sendiri pengamanan Bandar Udara (*Aviation Security*) adalah sebuah unit kerja yang dibentuk oleh PT. Angkasa Pura I/II dalam memenuhi aturan-aturan internasional dan nasional sebagai pengelola dan penyedia jasa keamanan bandara. UU Nomor 15 tahun 1992 tertanggal 25 Mei 1992 tentang penerbangan, yang terkait dengan pengamanan (*security*) bandar udara yaitu Bab VIII pasal 3, yang berbunyi: "Penyelenggara bandar udara bertanggung jawab terhadap keamanan dan keselamatan penerbangan serta kelancaran pelayanannya".

### **Keamanan Penerbangan**

Pada Peraturan Pemerintah No.3 Tahun 2001 bahwa keamanan penerbangan adalah suatu keadaan yang memberikan perlindungan kepada penerbangan dari tindakan melawan hukum melalui keterpaduan pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur. Keamanan juga berhubungan dengan fasilitas keamanan penerbangan antara lain berupa peralatan pendeteksi bahan peledak, pendeteksi bahan organik dan non organik, pendeteksi metal, pendeteksi bahan nuklir, biologi, kimia, dan radioaktif serta pemantau lalu lintas orang, kargo pos, kendaraan dan pesawat udara di darat, serta penunda upaya kejahatan dan pembatas daerah keamanan terbatas serta komunikasi keamanan Penerbangan.

## Pengawasan

Pengawasan menurut G.R. Terry (2006) adalah Pengawasan yakni sebagai mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan menerapkan tindakan – tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan keinginan dan sesuai dengan apa yang sudah di tentukan. Dari pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan, yaitu pengawasan adalah proses pengaturan berbagai factor apa yang diawasi, agar pelaksanaan sesuai dengan ketepatan-ketepatan dalam rencana yaitu selaras dengan dengan standar. Tujuan pengawasan/pengendalian adalah agar proses yang dilaksanakan dilakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan dari rencana, melakukan koreksi apabila terjadi penyimpangan (*deviasi*) sehingga tujuan yang dihasilkan sesuai dengan rencana. Pengawasan juga terdapat pada PM 92 Tahun 2015 tentang pengawasan keamanan penerbangan nasional dan KP No.129 Tahun 2017. Cara pengawasan/pengendalian dapat secara langsung, tidak langsung berdasarkan kekecualian apabila terjadi masalah luar biasa dan perlu diperhatikan khusus. Cara ini merupakan kombinasi pengawasan/pengendalian langsung dan tidak langsung.

## Tata Tertib Keamanan di Bandara

Salah satu faktor terpenting dalam perjalanan dengan naik pesawat adalah keamanan di bandara. Keamanan di bandara akan berdampak terhadap keselamatan penerbangan. Maka dari itu dalam rangka Keamanan di Bandara, Pada buku Kamus Hukum dan Regulasi Penerbangan oleh Martono (2007) dituliskan bahwa perlu diadakan pemeriksaan secara prosedur sebagai berikut: Setiap orang, barang, kendaraan yang memasuki sisi udara, wajib melalui pemeriksaan keamanan (PP 3/2001 Ps.52); Personil pesawat udara, penumpang, bagasi, kargo dan pos yang diangkut dengan pesawat udara wajib melalui pemeriksaan keamanan (PP 3/2001 Ps 53 ayat 1); Pemeriksaan keamanan dapat dilakukan dengan atau tanpa menggunakan alat bantu (PP 3/2001 Ps 53 ayat 2); Terhadap bagasi dari penumpang yang batal berangkat dan/ atau bagasi yang tidak bersama pemiliknya, wajib dilakukan pemeriksaan keamanan ulang untuk dapat diangkut dengan pesawat udara (PP 3/2001 Ps. 55); Kargo dan pos yang belum dapat diangkut oleh pesawat udara disimpan di tempat khusus yang disediakan di bandar udara (PP 3/2001 Ps. 56 ayat 1); Tempat penyimpanan kargo dan pos harus aman dari gangguan yang membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan (PP 3/2001 Ps. 56 ayat 2); Kantong diplomatik yang bersegel diplomatik, tidak boleh dibuka (PP 3/2001 Ps. 57 ayat 1); Pelaksanaan ketentuan dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku (PP 3/2001 Ps.57 ayat 3); Dalam hal terdapat dugaan yang kuat kantong diplomatik dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan, perusahaan angkutan udara dapat menolak untuk mengangkut kantong diplomatik (PP 3/2001 Ps. 57 ayat 2); Bahan dan/atau barang berbahaya yang akan diangkut dengan pesawat udara wajib memenuhi ketentuan pengangkutan bahan dan/ atau barang berbahaya (PP 3/2001 Ps.58 ayat 1); Perusahaan angkutan udara wajib memberitahukan kepada Kapten Penerbang bilamana terdapat bahan dan/ atau barang berbahaya yang diangkut dengan pesawat udara (PP 3/2001 Ps. 58 ayat 2); Bahan dan/ atau barang berbahaya yang belum dapat diangkut, disimpan pada tempat penyimpanan yang disediakan khusus untuk penyimpanan barang berbahaya (PP 3/2001 Ps. 58 ayat 3); Apabila pada waktu penempatan di pesawat udara terjadi kerusakan pada kemasan, label atau marka, maka bahan dan/ atau barang berbahaya dimaksud harus diturunkan dari pesawat udara (PP 3/2001 Ps. 58 ayat 4); Agen pengangkut yang menangani bahan dan/ atau barang berbahaya yang akan diangkut dengan pesawat udara harus mendapatkan pengesahan dari perusahaan angkutan udara (PP 3/ 2001 Ps. 59 ayat 1); Agen pengangkut, harus melakukan pemeriksaan, pengemasan, pelabelan dan penyimpanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (PP 30/2001 Ps. 59 ayat 3);

Penumpang pesawat udara yang membawa senjata wajib melaporkan dan menyerahkannya kepada perusahaan angkutan udara (PP 3/2001 Ps.60 ayat 1); Senjata yang diterima oleh perusahaan angkutan udara untuk diangkut, disimpan pada tempat tertentu di pesawat udara yang tidak dapat dijangkau oleh penumpang pesawat udara (PP 3/2001 Ps.60 ayat 2); Pemilik senjata diberi tanda terima sebagai tanda bukti penerimaan senjata oleh perusahaan angkutan udara (PP 3/2001 Ps.60 ayat 3); Perusahaan angkutan udara bertanggung jawab atas keamanan senjata yang diterima sampai dengan diserahkan kembali kepada pemiliknya di bandar udara tujuan (PP 3/2001 Ps.60 ayat 3) dan Penyelenggara bandar udara atau perusahaan angkutan udara wajib melaporkan kepada Kepolisian dalam hal mengetahui adanya barang tidak dikenal yang patut diduga dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan (PP 3/2001 Ps.61 ayat 1)

### Kenyamanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, nyaman adalah segar; sehat sedangkan kenyamanan adalah keadaan nyaman; kesegaran; kesejukan. Sastrowinoto (2001) menyimpulkan bahwa kenyamanan adalah rasa yang timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya, serta senang dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga seseorang akan merasakan kenyamanan. Lain halnya dalam kamus Indonesia, pengertian nyaman mempunyai arti enak dan aman, sejuk dan bersih, tenang dan damai. Sedangkan pengertian ketidaknyamanan adalah ketidaksenangan seseorang terhadap situasi dan kondisi tertentu sebab kondisi tersebut menyimpang dari batas kenyamanan, sehingga orang akan mengalami ketidaknyamanan. Kolcaba (2003) menjelaskan bahwa kenyamanan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan holistik. Dengan terpenuhinya kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut. Kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Manusia menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsang yang masuk ke dalam dirinya melalui keenam indera melalui syaraf dan dicerna oleh otak untuk dinilai. Dalam hal ini yang terlibat tidak hanya masalah fisik biologis, namun juga perasaan. Suara, cahaya, bau, suhu dan lain-lain rangsangan ditangkap sekaligus, lalu diolah oleh otak. Kemudian otak akan memberikan penilaian relatif apakah kondisi itu nyaman atau tidak. Ketidaknyamanan di satu faktor dapat ditutupi oleh faktor lain (Satwiko, 2009).

### Penelitian yang Relevan

Tabel 1. Penelitian Terdahulu yang Relevan

No.	Nama	Judul dan Tahun	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Zulichah	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Personel Keamanan Penerbangan. (2012)	Penelitian penulis dan penelitian terdahulu sama- sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Penelitian terdahulu membahas mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja personel dalam keamanan penerbangan, sedangkan penelitian penulis membahas mengenai pengaruh beban kerja petugas Avsec dalam pelayanan penumpang.
2.	Evinda Dwi Permata sari	Kajian Pelaksanaan Pengamanan di <i>Security Check Point</i> (SCP) 1 Terhadap Tingkat Keamanan di Terminal 1B Bandar Udara	Penelitian penulis dan penelitian terdahulu sama- sama membicarakan mengenai pelaksanaan pelayanan dan	Penelitian penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian deskripsi kualitatif. Penelitian penulis lebih

		Internasional Juanda Surabaya. (2019)	pengamanandi Bandar udara.	mengutamakan dalam pembahasan pengaruh beban kerja petugas
3.	Surya Aji Sanatosa	Pengaruh Beban Kerja Petugas Avsec Dalam Melaksanakan Tugas Keamanan dan Pelayanan Terhadap Kenyamanan Penumpang Di Centralize Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan. (2020)	Penelitian penulis dan penelitian terdahulu sama-sama membahas tentang pengaruh beban kerja petugas Avsec terhadap pelayanan pelanggan.	Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan penelitian penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif.

### Hipotesis

Hipotesis (dugaan dasar) merupakan jawaban temporer atas permasalahan yang sifatnya tidak pasti karena diharuskan kepastian keakuratannya. Anggapan jawaban tersebut bersifat temporer, yang selanjutnya akan dilakukan pengujian atas keakuratannya dengan akumulasi data melalui penelitian. menurut Sugiyono (2018), Hipotesis dapat diartikan sebuah jawaban temporer terhadap perumusan masalah pengkajian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Berikut ini hipotesis yang digunakan dari penelitian ini:

- H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Beban Kerja Prtugas Avsec dalam Melaksanakan Tugas Keamanan di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran.
- H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Beban Kerja Prtugas Avsec dalam Melaksanakan Tugas Keamanan di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran.

### METODE PENELITIAN

Menurut (Sugiyono, 2018) Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam artian cara ilmiah ini adalah suatu kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, seperti rasional, empiris, dan sistematis. Rasional merupakan kegiatan penelitian dilakukan dengan cara – cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris merupakan cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia sehingga orang lain dapat mengetahui dan mengamati cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Penelitian dilakukan di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran yang merupakan kegiatan pelayanan operasional. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Desember 2022.

### Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Arikunto (2013) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif sesuai dengan namanya, banyak penelitian yang terikat menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, interpretasi data, hingga tampilan data. Metode kuantitatif digunakan untuk menentukan hasil penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan untuk diselidiki. Data esensial adalah data yang relevan dengan permasalahan yang ada terkait dengan tujuan penelitian, sehingga data tersebut dapat dikumpulkan, dianalisis, dan disimpulkan dengan teori-teori yang dipelajari. Berdasarkan dari perspektif tujuannya, penelitian kuantitatif digunakan untuk melakukan pengukuran dalam melihat keterkaitan antara variable dalam sebuah populasi untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis yang ada.

## Jenis Dan Sumber Data

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuantitatif dengan menggunakan angket tertutup, memberikan responden pilihan untuk memilih jawaban yang telah tertulis dalam angket dimana jawaban dari responden berupa skor. Sumber data penelitian ini merupakan data primer. Data primer yaitu data yang didapatkan dari sumber utama seperti data yang didapatkan dari wawancara ataupun pengisian angket yang biasanya dilakukan oleh pengkaji. (Umar, 2013). Peneliti menggunakan kuesioner sebagai data primer dalam penelitian ini.

## Populasi Dan Sampel

Berdasarkan Sugiyono (2016), definisi populasi merupakan salah satu daerah yang digeneralisasikan yang meliputi benda ataupun subyek yang memiliki kapasitas dan perilaku kesimpulan. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Petugas AVSEC di Bandara Udara Nusawiru Pangandaran. Berdasarkan Sugiyono (2016), sampel merupakan penggalan dari kuantitas dan sifat yang dimiliki oleh suatu populasi. Penentuan jumlah sampel menurut Roscoe dalam Sugiyono (2016), ukuran sampel yang cocok untuk penelitian ini antara 30 sampai 500. Metode pengambilan sampel data menggunakan *non-probability sampling*. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa *non-probability sampling* merupakan teknik pengumpulan sampel dengan tidak memberikan kesamaan kesempatan bagi setiap elemen atau bagian populasi yang dipilih sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *purposive sampling* merupakan pertimbangan terhadap suatu hal dalam menentukan sampel. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel penelitian digunakan untuk mendapatkan gambaran dari populasi. Menurut Arikunto dalam bukunya sebagian atau wakil populasi yang diteliti apabila subyeknya kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sampel juga diberikan sebagai atau wakil dari populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu menggunakan 60 sampel dengan kriteria penumpang yang melakukan lebih dari satu kali keberangkatan atau kedatangan dari atau di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai 500 (Sugiyono, 2015).

## Instrumen Penelitian

Pada dasarnya suatu penelitian menggunakan alat ukur yang baik. Sugiyono (2015) menerangkan bahwa pada prinsipnya meneliti adalah melakukan suatu pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Penelitian ini menggunakan sistem kuesioner *online* yang diberikan kepada penumpang yang akan melakukan keberangkatan dan kedatangan dari atau di Bandar Udara Nusawiru. Dalam penelitian kuantitatif yang melibatkan survei, instrumen penyusunnya adalah kuesioner (angket). Oleh karena itu, peneliti harus menyajikan daftar pertanyaan secara tertulis dan harus dijawab oleh responden sesuai dengan petunjuk. Skala disusun menggunakan metode skala *likert*. Menurut Sugiyono (2018), skala *likert* difungsikan sebagai penyesuaian sikap, opini, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena yang terjadi di masyarakat. Berdasarkan pernyataan di atas, data yang didapatkan dari pengambilan data melewati kuesioner (angket) merupakan instrumen dari penelitian ini. Angket yang disebarkan pada penelitian ini bersifat tertutup terhadap para penumpang yang berada di Bandara Udara Nusawiru.

## Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013), teknik akumulasi data merupakan langkah sangat strategis terhadap penelitian ini dikarenakan tujuan pertama dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data. Dengan tidak mengetahui metode akumulasi data, maka peneliti tidak akan mendapat data sesuai dengan kebutuhan dan standar yang sudah ditetapkan. Metode survei digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data dan informasi yaitu dengan menggunakan kuesioner. Metode survei yang digunakan adalah menyebarkan kuesioner kepada penumpang yang akan berangkat dan datang dari dan di Bandar Udara Nusawiru. Kuesioner menurut Sugiyono (2018) adalah metode akumulasi data yang dibuat dengan memberikan permasalahan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket yang digunakan dalam penelitian bersifat tertutup, di mana pilihan jawabannya dicatat dan diberi skor, dan data akan dihitung secara statistik.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mengacu pada hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di bandar udara nusa wiru pangandaran pada bulan desember 2022, dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji Koefisien determinasi, uji t dengan memakai model regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (Beban kerja) terhadap variabel terikat (kenyamanan penumpang). Pembahasan data penelitian sesuai dengan hasil angket yang telah disebarkan kepada penumpang berjumlah 60 eksemplar.

## Uji Instrumen

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mendapati sejauh mana kevalidan suatu alat ukur, dalam hal ini yaitu kuesioner yang dipilih oleh penulis. Data dapat dikatakan valid apabila hasil nilai r hitung (pearson correlation) > nilai r tabel dengan taraf signifikansi 5%. Rumus r tabel:

$$\begin{aligned} Df &= n - 2 \\ &= 30 - 2 \\ &= 28 \text{ (0,3610, lampiran 4 distribusi nilai r tabel product moment)} \end{aligned}$$

Tabel 2. Uji Validitas

variabel	Nilai R hitung	Nilai R tabel	keterangan
<b>Variabel X Beban Kerja</b>			
1	0.894	0.3610	Valid
2	0.902	0.3610	Valid
3	0.902	0.3610	Valid
4	0.935	0.3610	Valid
5	0.938	0.3610	Valid
6	0.907	0.3610	Valid
7	0.918	0.3610	Valid
8	0.950	0.3610	Valid
9	0.926	0.3610	Valid
10	0.904	0.3610	Valid
11	0.942	0.3610	Valid
12	0.956	0.3610	Valid
<b>Variable Y Kenyamanan Penumpang</b>			
1	0.953	0.3610	Valid
2	0.956	0.3610	Valid
3	0.930	0.3610	Valid
4	0.885	0.3610	Valid

Berdasarkan table 2 hasil uji validitas mengenai pengaruh beban kerja petugas avsec

terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Nusawiru diketahui bahwa 16 item pernyataan dan pertanyaan yang diberikan kepada 30 responden dinyatakan valid, karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  table.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mendapati penelitian yang digunakan dapat dipercaya atau tidak. Apabila hasil dari penelitian yang dilakukan beberapa kali dan hasil yang didapatkan sama, maka penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan baik. Data penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai kriteria atau koefisien variabel yaitu 0,6.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kriteria	Keputusan
X	0,984	0,6	Reliabel
Y	0,949	0,6	Reliabel

Berdasarkan table 3 hasil uji reliabilitas diketahui bahwa kuesioner yang digunakan adalah reliabel. Hal tersebut karena nilai Cronbach alpha dari setiap variable lebih besar dari nilai kriteria yaitu 0,60. Selain variable X (beban kerja) dan Y (kenyamanan) termasuk dalam reliabilitas sempurna karena nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0.90.

### Uji Hipotesis

#### Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui keterikatan antara variabel bebas (beban kerja) terhadap variabel terikat (kenyamanan penumpang). Berikut ini merupakan hasil pengujian regresi linier sederhana:

Table 4. Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.736	1.516	1.425	.160
	Beban Kerja	.344	.012	.965	.000

a. Dependent Variable: Kenyamanan

Bersumber pada table 4. Di atas penulis medapati persamaan regresi:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 4,736 + 0,344X$$

Dari persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai:

- 4,736 merupakan konstanta dimana variable kenyamanan penumpang tidak dipengaruhi oleh variable lain yaitu beban kerja. Apabila variable bebas (beban kerja) tidak ada, maka variable kenyamanan penumpang tidak berubah.
- 0,344 adalah nilai koefisien regresi X atau variable independent (beban kerja) yang mengandung arti bahwa variable beban kerja berpengaruh positif terhadap kenyamanan penumpang, dimana setiap bertambahnya 1% nilai pengaruh beban kerja petugas AVSEC dalam melaksanakan tugas keamanan dan pelayanan, maka nilai kenyamanan penumpang di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran bertambah sebesar 0,344.

### Uji T

Uji t berfungsi untuk mendapati ada atau tidaknya pengaruh variabel x ( beban kerja) terhadap variabel Y (kenyamanan penumpang). Hasil uji T adalah sebagai berikut dengan perhitungan:

$$\begin{aligned}
 T_{\text{tabel}} &= t (\alpha/2 ; n-k-1) \\
 &= t (0,025 ; 60 - 2 ) \\
 &= t (0,025 ; 58) = 2,0017 \text{ (dilihat dari lampiran 3 distribusi nilai } t_{\text{tabel}})
 \end{aligned}$$

**Tabel 5. Uji T**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.736	1.516		1.425	.160
	Beban Kerja	.344	.012	.965	6.131	.000

a. Dependent Variable: Kenyamanan

Berdasarkan data diatas disimpulkan bahwa nilai sign  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $6,131 > t$  table  $2,0017$  sehingga disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang mana terdapat pengaruh antara variable X beban kerja petugas Avsec terhadap variable Y kenyamanan penumpang di bandar udara Nusawiru Pangandaran.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Pengujian koefisien determinasi dipakai guna mendapati batas maksimal kecakapan model dalam menjelaskan varian variabel terikat. Hasil uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.965 <sup>a</sup>	.932	.931	1.378

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja

Menurut table 6, dari hasil output spss didapatkan nilai R square (nilai koefisien determinasi) adalah  $0,932$  atau  $93,2\%$  yang membuktikan bahwa ditemukan pengaruh beban kerja petugas Avsec terhadap kenyamanan penumpang di bandar udara nusawiru Pangandaran dan termasuk kedalam korelasi sangat kuat, sesuai dengan interval koefisien.

### Pembahasan

Pembahasan penelitian ditunjukkan untuk memberikan hasil dan gambaran dari penelitian ini. berdasarkan hasil analisis data dengan uji signifikasi (uji T) menunjukkan bahwa variabel X atau beban kerja petugas AVSEC berpengaruh positif terhadap variabel Y atau kenyamanan penumpang di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran dengan nilai signifikan =  $0,000 < 0,05$  dan nilai koefisien regresi =  $0,344$  yang bersifat positif. Sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) =  $0,932$  yang menunjukkan bahwa kontribusi variabel X dalam membentuk variabel Y sebesar  $93,2\%$ . Dan termasuk kedalam korelasi sangat kuat karena nilai koefisien regresi yang diperoleh positif, maka dapat dikatakan bahwa penumpang sangat puas terhadap durasi pengecekan, sistem keamanan baik dari segi penanganan saat terjadi masalah ataupun menjaga keamanan bandara, fasilitas pendukung, kesiapan personal dan pelayanan yang diberikan oleh petugas Avsec dalam melaksanakan tugas keamanan dan pelayanan di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran.

## KESIMPULAN

Bersumber dari hasil penelitian dan uraian yang telah dipaparkan oleh penulis mengenai “Pengaruh Beban Kerja Petugas AVSEC Dalam Melaksanakan Tugas Keamanan dan Pelayanan Terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran” dapat penulis simpulkan sebagai berikut: Berdasarkan uji T diketahui bahwa  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  table ( $6,131 > 2,0017$ ) dan nilai signifikansi ( $0,000$ ) lebih kecil dari  $0,05$  yang mana  $H_1$  diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh antara beban kerja petugas AVSEC dalam melaksanakan tugas keamanan dan pelayanan terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran. Menurut analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) variable beban kerja petugas AVSEC memiliki pengaruh terhadap variable kenyamanan penumpang sebesar  $0,932$ . Hal ini menandakan bahwa beban kerja petugas AVSEC mempengaruhi kenyamanan penumpang sebesar  $93,2\%$ , hal tersebut membuktikan bahwa pengaruh beban kerja petugas AVSEC masuk kedalam kategori korelasi sangat kuat (dilihat pada lampiran 0 tentang table kekuatan interval), dan sisanya sebesar  $6,8\%$  dipengaruhi oleh variable lain yang diluar variable yang diteliti oleh penulis seperti bagian informasi bandara, sarana dan prasana serta lain sebagainya.

Berlandaskan hasil penelitian serta simpulan diatas, penulis memberikan beberapa saran guna meminimalisir kelemahan yang ada sebagai berikut: Bagi Petugas *Aviation Security* (AVSEC), Kendati penumpang sangat puas dengan sistem keamanan, tingkat kesiapan personal dan pelayanan yang diberikan oleh petugas *Aviation Security* Bandar Udara Nusawiru Pangandaran, petugas harus tetap waspada dan berhati-hati dengan situasi yang ada meski jadwal penerbangan yang ada di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran tidak sesibuk bandara internasional, petugas harus tetap berjaga dan tidak boleh lengah dengan situasi. Selain itu petugas diharapkan terus meningkatkan kesiapan kemandirian dan pelayanan mereka sesuai dengan SOP yang berlaku. Bagi Akademik, Riset ini diharapkan dapat sebagai referensi dan dokumentasi bagi pihak Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta terutama Program Studi D4 Manajemen Transportasi Udara serta dapat digunakan sebagai tambahan referensi penelitian. Bagi Peneliti Selanjutnya, Untuk peneliti yang akan melakukan penelitian selaras, diharapkan untuk menambahkan beberapa variable lain seperti bagian informasi, fasilitas bandara atau customer service bandara. Terutama variable yang dapat mendukung kenyamanan penumpang selama di berada di bandara sehingga dapat diketahui lebih jelas tingkat kenyamanan penumpang di bandara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anita Julia, dkk . 2013. Pengaruh Penempatan Dan Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Dampaknya Pada Prestasi Kerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Volume 2 No.1 November 2013 ISSN 2302-0199*
- Berita Asta .2021. *Tugas dan Tanggung Jawab AVSEC Bandara Indonesia (Sekolah Penerbangan Astra Learning Center)*.26 Januari
- Evinda Dwi Permatasari. 2019. *Kajian Pelaksanaan Pengamanan di Security CheckPoint (SCP) 1 Terhadap Tingkat Keamanan di Terminal 1B Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Surabaya
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Muhammad Dhio Darus. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Internasional Kuala Namu*. Medan
- Pendi Pepen.2012. *Kupas Tuntas Penerbangan*. Yogyakarta: Cv Budi Utama



- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEO/2765/XII/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang diangkut dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan.
- Rama Dhanita Dhini. 2010. Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus Volume 1, No1 Desember*
- Riduwan. 2009. *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung: Alfabeta *Stephen Robbins* Perilaku Organisasi. PT. Macaman Jaya Cemerlang: Jakarta.