

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bandar Udara memainkan peran yang sangat penting bagi alat pembangunan tetapi juga merupakan aset penting bagi keamanan dan kedaulatan nasional. Bandar udara di Indonesia pada umumnya terdiri dari kelompok dengan kelas pesawat dan tingkat kepadatan penumpang serta tingkat fasilitas bandar udara yang dimiliki, antara lain bandar udara perintis, bandar udara regional, bandar udara nasional, dan bandar udara internasional. Bandara Internasional Yogyakarta termasuk dalam kategori bandara internasional.

Demi menunjang keselamatan dan keamanan penerbangan, Bandar Udara Internasional Yogyakarta mempunyai unit *Aviation Security* atau Keamanan Penerbangan yang berperan sebagai baris terdepan dalam mengamankan barang berbahaya yang masuk ke bandar udara serta menjamin keamanan di dalam bandar udara. Peran *Aviation Security* ini tidak sembarangan tetapi harus memiliki *license* maupun STKP (Surat Tanda Kecakapan Petugas) yang memiliki tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. Dalam menjalankan tugasnya, seorang petugas *Aviation Security* berpedoman pada regulasi *International Civil Aviation Organization* atau disingkat ICAO.

Berdasarkan Peraturan CAAC No.: SKEP/2765/XII/2010, Bab 1, Butir 9 *Aviation Security (AVSEC)* merupakan unit kerja yang dibentuk oleh PT. Angkasa Pura sebagai pengelola dan pemasok jasa pengamanan bandar udara wajib memperoleh izin yang dipersyaratkan sesuai dengan jabatannya dengan tetap memenuhi ketentuan internasional dan nasional. Tugas dari *Aviation Security (AVSEC)* sendiri menurut surat keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara No. Skep /40/II/1995 petunjuk pelaksanaan keputusan menteri perhubungan No : 14 tahun 1989 tentang penertiban penumpang, barang, dan kargo yang diangkut pesawat udara sipil. Beberapa di antaranya adalah : (i) pemeriksaan dokumen, (ii) pemeriksaan penumpang, bagasi, dan bagasi kabin, (iii) pemeriksaan awak pesawat,

(iv) penanganan senjata, (v) penanganan penumpang khusus, (vi) penanganan bahan dan barang berbahaya, (vii) pengawasan, dan lain-lain.

Tugas ini menjadi kewenangan petugas *Aviation Security* sebelum penumpang memasuki daerah keamanan terbatas di bandara. Hal ini dilakukan untuk menjamin tidak ada barang terlarang (*prohibited items*) yang dapat digunakan untuk melakukan tindakan melawan hukum dan membahayakan keselamatan dan keamanan penerbangan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Bandara Internasional Yogyakarta, suatu kejadian yang terjadi pada saat jam puncak operasional penerbangan dimana seorang penumpang komplain atas barang yang ditahan oleh petugas *Aviation Security* yang berupa tas ransel berisi 4 dus botol parfum refill 100 ml dan Power Bank 15.000 mAh tersebut ditahan dan tidak diberikan penjelasan kenapa barangnya ditahan serta tidak ada kejelasan kapan akan dikembalikan. Oleh karena itu penumpang tersebut merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan petugas *Aviation Security* yang terkesan hanya mengambil barang penumpang tersebut, dan penumpang tidak merasa dipanggil petugas agar dapat diambil kembali barangnya yang ditahan. Hal ini tentu menjadi masalah tersendiri terhadap kinerja dari personil *Aviation Security*, dan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada para penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Dengan adanya permasalahan ini menjadikan penulis untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *Aviation Security (AVSEC)* terhadap kepuasan penumpang yang menggunakan jasa dari Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *Aviation Security (AVSEC)* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta ?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan penumpang atas pelayanan yang diberikan oleh petugas *Aviation Security (AVSEC)* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

Permasalahan yang telah dirumuskan bisa jadi tidak semua dicoba dipecahkan dalam suatu penelitian, sehingga diperlukan batasan masalah yang membatasi ruang lingkup permasalahan yang dicoba dipecahkan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, permasalahan yang ada cukup luas, sehingga perlu adanya pembatasan masalah yang akan diteliti. Maka penelitian ini akan dibatasi pada:

1. Variabel penelitian ini hanya meliputi pengaruh kualitas pelayanan petugas *Aviation Security (AVSEC)* dan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
2. Obyek penelitian ini hanya terbatas pada penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
3. Data penelitian merupakan data primer hasil dari penyebaran kuesioner penelitian kepada sejumlah penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta pada bulan 04 November hingga 04 Desember 2022.
4. Analisis data penelitian menggunakan Regresi Linear Sederhana bantuan SPSS versi 21 dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* bantuan *Mircrosoft Excel*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *Aviation Security (AVSEC)* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta ?
2. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang atas pelayanan yang diberikan oleh petugas *Aviation Security (AVSEC)* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta?

1.5 Manfaat penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat diantaranya adalah:

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi bagi perusahaan, sehingga kedepannya manajemen dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kepuasan penumpang.
2. Perusahaan dapat mengetahui kinerja dari para petugas *Aviation Security (AVSEC)* dalam memberikan pelayanan kepada para penumpang yang akan menggunakan jasa dari Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran singkat dalam penulisan Tugas Akhir ini maka permasalahan-permasalahan pokok dibahas dalam tiap-tiap bab. Sistematika penulisan ini terdiri dari 5 bab, dimana setiap bab terdiri dari sub bab. Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini terdiri dari beberapa sub bab, yang di antara lain menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini penulis ingin menerangkan secara teoritis tentang konsep dasar sistem yang dibahas dalam ruang lingkup, yang diambil dari beberapa sumber seperti buku, dan link-link yang ada. Yang antara lain memuat teori-teori yang menjadi dasar pengetahuan yang digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir kajian pustaka dan landasan teori.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini diuraikan mengenai prosedur pengumpulan data, serta cara metode pengolahan/analisis hasil penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini terdiri atas deskripsi penelitian berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan, pengujian dan analisis hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan tentang kesimpulan dan saran dari bab-bab sebelumnya, serta saran-saran yang dapat berguna bagi tercapainya pengembangan sistem di masa yang akan datang.