



Hubungan Budaya Pengamanan dan Kinerja Bandar Udara dengan Kepuasan Penumpang Angkutan Udara di Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta

*The Relationship Between Security Culture and The Performance of Airport Service With Soekarno Hatta's Air Transport Passenger Satisfaction*

Siti Masrifah

Puslitbang Perhubungan Udara

e-mail : [litbang\\_udara@yahoo.co.id](mailto:litbang_udara@yahoo.co.id)

---

INFO ARTIKEL

**Histori Artikel :**

Diterima : 16 April 2013

Disetujui : 13 Mei 2013

**Keywords:**

*security culture, performance airport, passengersatisfaction*

**Kata kunci:**

*budaya pengamanan, kinerja bandar udara, kepuasan penumpang*

---

ABSTRACT / ABSTRAK

*This study examined the association of security culture (X1) and the performance of airport services (X2) with air transport passenger satisfaction (Y), either individually or jointly. This study with a sample of 100 respondents passenger air transport, the distribution of questionnaires to terminal 2F domestic at Soekarno Hatta International Airport Cengkareng. Calculation results show a positive and significant relationship shown in securing cultural relations (X1) to the satisfaction of passenger air transport (Y). Airport service performance (X2) to the satisfaction of passenger air transport (Y). The relation security culture and performance of airport service to the satisfaction of the air transport of passengers together.*

*The final results of this study have a strong positive relationship between security culture in air transport passenger satisfaction. Strong positive relationship between performance of airport services in air transport passenger satisfaction. And a strong positive relationship between culture security and performance of airport services to the satisfaction of the air transport of passengers together.*

Penelitian ini untuk mengetahui hubungan budaya pengamanan (X1) dan kinerja pelayanan bandar udara (X2) dengan kepuasan penumpang angkutan udara (Y), baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Penelitian ini dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden penumpang angkutan udara, dengan melakukan sebaran kuesioner di terminal 2F domestik Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. Hasil perhitungan menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan pada budaya pengamanan (X1) dengan kepuasan penumpang angkutan, hubungan positif dan signifikan antara kinerja pelayanan bandar udara (X2) dengan kepuasan penumpang angkutan udara (Y), serta menghasilkan hubungan positif dan signifikan antara budaya pengamanan (X1) dan kinerja pelayanan Bandar udara (X2) dengan kepuasan penumpang angkutan udara (Y) secara bersama-sama. Hasil akhir penelitian ini mempunyai hubungan positif dan kuat antara budaya pengamanan dengan kepuasan penumpang angkutan udara. Hubungan positif dan kuat antara kinerja pelayanan Bandar udara dengan kepuasan penumpang angkutan udara. Hubungan positif dan kuat antara budaya pengamanan dan kinerja pelayanan Bandar udara dengan kepuasan penumpang angkutan udara secara bersama-sama. Implikasi bagi penyelenggara bandar udara dalam tercapainya kepuasan penumpang angkutan udara dengan memberikan rasa aman, lancar, tertib, dan selamat dalam suatu penerbangan, serta jasa pelayanan bandar udara dengan kebersihan terminal dan ketersediaan fasilitas yang cukup dan baik.

## PENDAHULUAN

Kondisi angkutan udara di Indonesia saat ini mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam arti peningkatan penumpang angkutan udara, Tahun 2012 menunjukkan ± 54,5 juta orang. Peningkatan angkutan udara secara tidak langsung tentunya akan berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh penyelenggara bandar udara. Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta yang mulai beroperasi sejak tahun 1985, memiliki luas 18 km<sup>2</sup>, dan dua landasan paralel yang dipisahkan oleh dua *taxiway* sepanjang 2.400 m, serta terdapat tiga bangunan terminal utama: Terminal 1 ditujukan untuk semua penerbangan domestik, Terminal 2 melayani semua penerbangan internasional, kecuali Garuda Indonesia dan Merpati Nusantara Airlines melayani penerbangan domestik, serta Terminal 3 melayani penerbangan domestik.

Berdasarkan *Statistik Angkutan Udara PT. Angkasa Pura II (Persero)* pada Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta menunjukkan data penumpang domestik tahun 2011 sejumlah 16.505.109 penumpang dan tahun 2012 sejumlah 19.749.880 penumpang. Dengan peningkatan penumpang setiap tahun tersebut, telah menjadikan bandar udara sebagai sub sistem angkutan udara menjadi tempat strategis yang harus dikelola secara professional.

Untuk itu pengelolaan bandar udara dalam hal layanan kepuasan penumpang angkutan udara diwajibkan mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara

Nomor: SKEP/284/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasional Pelayanan (*Level of Service*).

Layanan kepuasan penumpang (*public service*) tersebut, sangat terkait dengan budaya pengamanan yang merupakan nilai-nilai/norma, keyakinan, keterampilan, kemampuan, sikap dan perilaku petugas keamanan (*security*) terhadap penumpang angkutan udara. Di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, hal ini belum optimal dilaksanakan seperti misalnya sikap petugas pengamanan yang kurang ramah, perilaku dan kemampuan petugas yang masih kurang tanggap dengan keluhan penumpang, petugas security masih kurang cepat dan lancar dalam pemeriksaan *X-Ray* kepada penumpang, fasilitas belum memadai dengan banyaknya penumpang terutama pada waktu sibuk, dan budaya pengamanan (petugas pengamanan) belum dilaksanakan secara optimal.

Untuk kinerja pelayanan Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta juga masih belum dilaksanakan secara optimal, hal ini ditunjukkan diantaranya kebersihan di terminal seperti misalnya toilet yang kurang bersih terutama pada waktu sibuk, ruang tunggu kapasitas sudah yang tidak memadai, suhu ruang tunggu sudah tidak nyaman dan tidak sejuk terutama pada waktu sibuk, masih terjadinya antrian baik waktu pemeriksaan penumpang maupun pada waktu *check-in*, terganggu dan rasa kurang aman dengan adanya calo tiket di bandar udara, masih sering

terjadi kehilangan dengandibukanya dan pengrusakan tas dalam bagasi, kinerja pelayanan bandar udara belum dilaksanakan secara optimal, dan kepuasan penumpang secara keseluruhan belum tercapai.

Tujuan kajian adalah untuk mengetahui hubungan budaya pengamanan dan kinerja pelayanan bandar udara dengan kepuasan penumpang angkutan udara baik sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

Manfaat kajian adalah untuk memperoleh gambaran kepuasan penumpang angkutan udara terkait dengan budaya pengamanan dan kinerja pelayanan bandar udara.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Teori Kepuasan Penumpang Angkutan Udara

#### *Kepuasan*

Philip Kotler (2002:42) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antar persepsi/kesannya terhadap kinerja (atas hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Band yang dikutip Nasution (2004:45) menyatakan bahwa kepuasan adalah sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan.

Berry dan Parasuraman (dalam Fitzsimmons, 1994) dikutip Nasution (2004:5) berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang

digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung/terwujud (*tangibles*) fasilitas fisik, pegawai, sarana komunikasi;
- 2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan;
- 3) Daya tangap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
- 4) Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan;
- 5) Empati meliputi: kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### *Penumpang*

Menurut definisi penumpang adalah orang yang menumpang atau orang yang naik (kereta, kapal).

Dalam wikipedia mengemukakan bahwa penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut. Penumpang bisa dikelompokkan dalam dua kelompok:

- Penumpang yang naik suatu mobil tanpa membayar, apakah dikemudikan oleh pengemudi atau anggota keluarga.

-. Penumpang umum adalah orang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu wahana dengan membayar, wahana bisa berupa penumpang, taxi, bus, kereta api, kapal ataupun pesawat terbang.

### **Angkutan Udara**

Berdasarkan media Direktori Departemen Perhubungan (2008:36) bahwa angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.

Menurut Salim (2006:102) mengemukakan bahwa fungsi angkutan udara adalah: penyediaan jasa angkutan udara serta meningkatkan pelayanan, peningkatan armada/pesawat udara serta menjaga keselamatan penumpang selaku pemakai jasa, pengembangan jasa-jasa angkutan udara atas dasar pertumbuhan ekonomi (*rate of growth*).

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, kepuasan penumpang angkutan udara adalah perasaan senang orang sesuai keinginan dan harapan mendatang atau dengan mengevaluasi kualitas jasa meliputi bukti langsung/terwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati. Adapun indikator-indikator kepuasan penumpang angkutan udara adalah adanya bukti langsung/terwujud (*tangibleas*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati.

### **Teori Budaya Pengamanan Budaya**

Menurut Melville Herskovits yang dikutip oleh Sobirin(2007:53) mengemukakan, bahwa budaya adalah sebuah kerangka berpikir (*construct*) yang menjelaskan tentang keyakinan, perilaku, pengetahuan, kesepakatan-kesepakatan, nilai-nilai, tujuan yang kesemuanya itu membentuk pandangan hidup (*way of life*) sekelompok orang.

Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (2004:58) budaya adalah sistem makna dan keyakinan bersama yang dianut oleh para anggota organisasi yang menentukan, sebagian besar, cara mereka bertindak.

Triguno(2004:1) mengemukakan, bahwa budaya adalah nilai-nilai yang bermula dari adat kebiasaan, agama, norma, dan kaidah yang menjadi keyakinan.

Menurut Wibowo (2010:15) mengemukakan, bahwa budaya merupakan kegiatan manusia yang sistematis diturunkan dari generasi ke generasi melalui berbagai proses pembelajaran untuk menciptakan cara hidup tertentu yang paling cocok dengan lingkungannya.

### **Pengamanan**

Keamanan penerbangan adalah keadaan yang terwujud dari penerbangan yang bebas dari gangguan.

Menurut Martono (2011:67) mengemukakan bahwa jasa pengamanan yaitu pengamanan dan pemeriksaan untuk penumpang serta pemeriksaan dan pencocokan bagasi.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, dapat disimpulkan budaya pengamanan adalah nilai-nilai yang dianut menjadi kebiasaan untuk mencegah dengan melakukan pemeriksaan. Adapun indikator-indikator budaya pengamanan adalah kebiasaan yang bernilai, pencegahan, dan pemeriksaan.

### **Teori Kinerja Pelayanan Bandar Udara Kinerja**

Anwar Prabu Mangkunegara, (2009:67), pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Wibowo (2010:2) mengemukakan kinerja adalah melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Sedangkan menurut Kaban (2000) yang dikutip Tangkilisan (2003:1) mengemukakan bahwa kinerja (*performance*) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau "*the degree of accomplishment*" atau dengan kata lain kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi.

### **Pelayanan**

Menurut Phillip Kotler, jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip *intangibel* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Menurut Nasution (2004:67) mengemukakan bahwa jasa (*service*)

adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

### **Bandar Udara**

Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) mengemukakan bahwa Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Bandar Udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi

Berdasarkan uraian di atas, kinerja pelayanan bandar udara adalah prestasi kerja yang diberikan kepada pelanggan di terminal penumpang pada dasarnya tidak berwujud misalnya kenyamanan dan keamanan. Adapun indikator-indikator kinerja pelayanan bandar udara adalah prestasi kerja, terminal penumpang, kenyamanan.

### **Kerangka Berpikir**

#### **Hubungan budaya pengamanan dengan kepuasan penumpang angkutan udara**

Budaya pengamanan adalah nilai-nilai yang dianut dan telah menjadi kebiasaan untuk mencegah

pelanggaran/gangguan barang berbahaya dengan melakukan pemeriksaan. Pengertian ini ditekankan pada kalimat kebiasaan bernilai, yang didalamnya terkandung unsur sikap, perilaku, dan pengetahuan pada petugas keamanan (Security). Sedangkan kepuasan penumpang angkutan udara adalah perasaan senang seseorang sesuai keinginan dan harapan mendatang atau dengan mengevaluasi kualitas jasa meliputi bukti langsung/terwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati. Diduga ada hubungan positif antara kedua faktor tersebut, atau dengan kata lain bahwa jika budaya pengamanan dilakukan dengan baik maka kepuasan penumpang angkutan udara akan terpenuhi.

#### **Hubungan kinerja pelayanan bandar udara dengan kepuasan penumpang angkutan udara**

Kinerja pelayanan bandar udara adalah prestasi kerja yang diberikan kepada pelanggan di terminal penumpang dalam memenuhi kebutuhan penumpang. Pengertian ini ditekankan pada hasil kerja penyelenggara bandar udara. Sedangkan kepuasan penumpang angkutan udara telah dijelaskan seperti diatas, maka diduga ada hubungan positif antara kedua faktor tersebut, atau dengan kata lain bahwa jika kinerja pelayanan bandar udara meningkat maka pencapaian kepuasan penumpang juga terpenuhi.

#### **Hubungan budaya pengamanan dan kinerja pelayanan bandar udara**

#### **dengan kepuasan penumpang angkutan udara**

Budaya pengamanan dan kinerja pelayanan bandar udara adalah nilai-nilai yang dianut dan telah menjadi kebiasaan, serta prestasi kerja bandar udara yang diberikan kepada pelanggan di terminal penumpang angkutan udara, serta kepuasan penumpang angkutan udara yang telah dijelaskan diatas. Pengertian ini ditekankan pada kebiasaan bernilai dan hasil kerja secara bersama-sama untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka diduga ada hubungan positif antara budaya pengamanan dan kinerja pelayanan bandar udara dengan kepuasan penumpang angkutan udara.

#### **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dirumuskan diatas, maka penelitian ini menggunakan hipotesis-hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga terdapat hubungan positif budaya pengamanan dengan kepuasan penumpang angkutan udara;
2. Diduga terdapat hubungan positif kinerja pelayanan bandar udara dengan kepuasan penumpang angkutan udara;
3. Diduga ada hubungan budaya pengamanan dan kinerja pelayanan bandar udara dengan kepuasan penumpang angkutan udara.

#### **METODOLOGI**

Metode penelitian yang digunakan adalah teknik korelasional yaitu salah satu jenis penelitian yang dirancang

untuk menentukan tingkat hubungan antara variabel-variabel yang berbeda dalam suatu populasi.

Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane atau Slovin sebagai berikut:

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

Dimana : n = Jumlah sampel, N = Jumlah populasi, d = Presisi yang ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%.

Teknik pengambilan sampel, Arikunto (2004:117) dikutip Riduwan & Kuncoro (2011:210) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi. Arikunto (2004:120) mengemukakan bahwa untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subyek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, tetapi kalau subyeknya besar, maka dapat diambil/presisi antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Dalam penelitian ini ditetapkan presisi 10%, karena subyeknya besar.

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{N(d)^2 + 1} \\ &= \frac{8.654.997}{8.654.997 (0,1)^2 + 1} \\ &= \frac{8.654.997}{86.550,97} \\ &= 99,99 = 100 \text{ responden} \end{aligned}$$

#### Deskripsi Variabel

**Variabel Kepuasan Penumpang Angkutan Udara**

Kepuasan penumpang angkutan udara diukur berdasarkan indikator-indikator: bukti langsung/terwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati.

Untuk mengukur indikator tersebut, menggunakan *Skala Likert* yang disusun dalam bentuk pertanyaan dengan lima alternatif dengan pilihan jawaban: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (R), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Setiap jawaban akan diberi nilai bobot berdasarkan rentang skor 1 s/d 5, masing-masing diberi skor sebagai berikut: Sangat Setuju = 5, Setuju = 4, Ragu-ragu = 3, Tidak Setuju = 2 dan Sangat Tidak Setuju = 1.

#### Kalibrasi Instrumen Kepuasan Penumpang Angkutan Udara

Instrumen kepuasan penumpang angkutan udara berupa angket yang disusun dalam bentuk pertanyaan dengan lima alternatif anak tangga jawaban. Jumlah pertanyaan direncanakan 20 butir yang mengacu pada indikator-indikator.

1. Saya merasakan alat komunikasi seperti telepon umum, mencukupi
2. Menurut saya kerapihan berpakaian petugas security berpengaruh pada ketegasan dan kecakapan
3. Saya merasakan jumlah informasi atau petunjuk keberangkatan sudah cukup
4. Saya merasakan perlu adanya layanan internet sebagai media informasi di bandar udara ini
5. Saya merasakan jumlah meja check-in sudah cukup

6. Saya merasakan kemudahan dalam pembelian tiket pesawat udara
7. Saya merasakan kelancaran dan kecepatan dalam pemeriksaan penumpang pada waktu keberangkatan
8. Saya merasakan petugas pengamanan cepat dan terampil dalam melakukan pemeriksaan
9. Saya merasakan kesigapan dan kecepatan petugas bandara dalam menanggapi keluhan penumpang seperti kehilangan bagasi
10. Saya merasakan petugas security cepat dalam menindak kriminal di area bandar udara ini
11. Saya merasakan petugas bandara cepat membersihkan toilet bila kurang bersih
12. Saya merasakan petugas bandara siap membantu untuk memberikan informasi bila diperlukan
13. Saya merasakan sikap petugas pengamanan dengan ramah bila penumpang terdapat barang bawaan yang dlarang harus dikeluarkan
14. Saya merasakan petugas pengamanan dengan sopan dan tegas pada waktu pemeriksaan
15. Saya merasakan petugas bandara selalu memberikan sosialisasi akan keselamatan penerbangan
16. Saya merasakan petugas bandara menindak tegas terhadap orang yang mengganggu keamanan dan keselamatan penerbangan
17. Saya merasakan petugas pengamanan (security) melakukan sesuai prosedur dalam hal gangguan keamanan di lingkungan/area bandar udara
18. Saya merasakan petugas security yang selalu siap membantu kelancaran antrian dalam pemeriksaan keberangkatan
19. Saya merasakan informasi atau petunjuk keberangkatan sangat jelas
20. Saya merasakan petugas bandara memberikan petunjuk yang jelas bila terjadi permasalahan pada penumpang

### Koefisien Regresi

Pengertian analisis regresi adalah suatu analisis yang mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika pengukuran pengaruh ini melibatkan satu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dinamakan analisis regresi linier sederhana yang dirumuskan :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

- $\hat{Y}$  : variabel terikat yang iproyeksikan
- X : variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk iprediksikan
- a : nilai konstanta harga y jika x = 0
- b : nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel y

### Koefisien Korelasi

Teknik analisis Korelasi PPM termasuk teknik statistik parametrik yang menggunakan data interval dan ratio dengan persyaratan tertentu.

*Rumus Pearson Product Moment (PPM):*



$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara x dan y

n = Jumlah responden

$\sum XY$  = Jumlah perkalian X dan Y

$\sum X$  = Jumlah skor tiap butir

$\sum$  = Jumlah skor total

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat skor tiap butir

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat skor total

### Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y dapat ditentukan berdasarkan rumus koefisien determinan ( $R^2$ ) sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100 \%$$

Dimana:

KD = Nilai koefisien diterminan

R = Nilai koefisien Korelasi

### Variabel Budaya Pengamanan

Budaya pengamanan diukur berdasarkan indikator-indikator seperti: kebiasaan yang bernilai, pencegahan, dan pemeriksaan.

Jumlah pertanyaan direncanakan 15 butir yang mengacu pada indikator-indikator.

1. Saya selalu siap untuk mengantri dalam pemeriksaan keberangkatan dan waktu check-in
2. Saya disiplin mematuhi peraturan dalam hal yang dilarang pada barang bawaan
3. Saya disiplin waktu yang ditentukan dalam keberangkatan
4. Saya siap untuk diperiksa dengan peralatan yang ada

5. Saya membeli tiket melalui penjualan tiket secara resmi
6. Saya bersedia membayar bila bagasi melebihi dari berat yang ditentukan
7. Saya mematuhi prosedur yang berlaku seperti membayar passenger service charge (PSC) untuk keamanan dan kenyamanan
8. Saya merasa nyaman apabila pemeriksaan X-Ray pada waktu keberangkatan dilakukan dengan cermat dan teliti
9. Saya merasa perlu menunjukkan identitas diri pada waktu check-in
10. Saya merasa perlu apabila informasi dan petunjuk di bandara tentang hal-hal yang dilarang dalam penerbangan disosialisasikan
11. Saya selalu siap bila ditegur/mengeluarkan barang yang dilarang untuk dibawa
12. Saya merasa aman, nyaman, selamat dengan fasilitas peralatan (X-Ray) yang ada di bandara
13. Saya bersedia untuk di scanning agar selamat dalam penerbangan
14. Saya bersedia bila barang bawaan dibuka karena dicurigai
15. Saya merasa aman bila identitas diri diminta untuk dicocokkan dengan nama yang tercantum dalam tiket

### Variabel Kinerja Pelayanan Bandar Udara

Kinerja pelayanan bandar udara diukur berdasarkan indikator-indikator yaitu prestasi kerja, terminal penumpang dan kenyamanan.

Instrumen kinerja pelayanan bandar udara berupa angket yang disusun dalam bentuk pertanyaan dengan lima alternatif anak tangga jawaban. Jumlah

pertanyaan direncanakan 20 butir yang mengacu pada indikator-indikator.

1. Saya merasakan bandar udara sudah menunjukkan layanan dengan baik dari waktu pemeriksaan x-ray, check-in, sampai ruang tunggu
2. Saya merasakan pelaksanaan layanan petugas pengamanan sudah sesuai prosedur
3. Saya merasakan kebersihan terminal domestik bandar udara secara keseluruhan pada waktu sibuk sudah baik
4. Saya merasakan kebersihan toilet merupakan salah satu layanan utama bandar udara
5. Saya merasakan layanan ruang ibadah sudah baik
6. Saya menilai keberhasilan layanan bandar udara ditunjukkan dengan ketertiban, kelancaran, kenyamanan, serta keamanan dan keselamatan penerbangan
7. Saya merasakan tempat duduk di ruang tunggu sangat kurang
8. Saya merasakan akan kebersihan ruang tunggu
9. Saya merasakan pada jam tertentu bandar udara ini tidak memadai
10. Saya merasa aman dan nyaman berada di bandar udara ini
11. Saya merasa tertib dan lancar pada waktu antrian masuk ke ruang tunggu
12. Saya merasa senang berada di bandara ini karena bebas rokok
13. Saya merasakan suhu ruang tunggu sangat sejuk
14. Saya merasa ketersediaan bus damri bandara mempermudah dan kelancaran sampai tujuan

15. Saya merasakan jumlah fasilitas informasi dan petunjuk bandar udara sudah cukup
16. Saya merasa senang berada di bandara ini karena kebersihannya
17. Saya merasa aman dan selamat di lingkungan/area bandar udara
18. Saya merasa kecukupan toilet yang bersih
19. Saya merasa tidak terganggu dengan adanya calo tiket di bandar udara
20. Saya merasakan ketertiban dan kelancaran pada waktu pemeriksaan keberangkatan dan check-in

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Penumpang Angkutan Udara

Berdasarkan pengumpulan dan pengolahan data melalui sebaran kuesioner terhadap penumpang domestik angkutan udara di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta pada terminal 2F dengan jumlah responden sebanyak 100 penumpang, didapat hasil sebagai berikut:

- a. Jenis Kelamin yaitu pria sebesar 53 %, dan wanita sebesar 47 %.
- b. Usia yaitu diatas 17-25 tahun sebesar 14 %, 26-34 tahun sebesar 28 %, 35-45 tahun sebesar 18 %, diatas 45 tahun sebesar 40 %.
- c. Kunjungan yaitu wisata sebesar 10 %, kunjungan keluarga sebesar 13 %, kerja/bisnis sebesar 70 %, dan lain-lain sebesar 7 %.
- d. Pekerjaan yaitu pelajar/mahasiswa sebesar 23 %, PNS/Polri sebesar 34 %, swasta sebesar 28%, dan lain-lain sebesar 15 %.

- e. Banyak Perjalanan yaitu melakukan perjalanan satu kali sebesar 9 %, 2-5 kali sebesar 40 %, lebih dari lima kali sebesar 51 %.

### Variabel Data Yang Diteliti

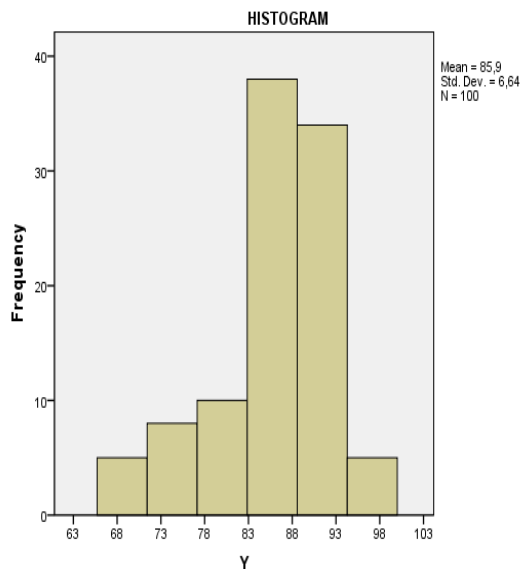
Variabel-variabel yang diteliti yaitu: variabel kepuasan penumpang angkutan udara (Y), budaya pengamanan ( $X_1$ ), dan kinerja pelayanan bandar udara ( $X_2$ ). Deskripsi

data penelitian ketiga variabel tersebut disusun dalam bentuk distribusi frekuensi, skor rata-rata (M), median (Me), modus (Mo) dan simpangan baku (s).

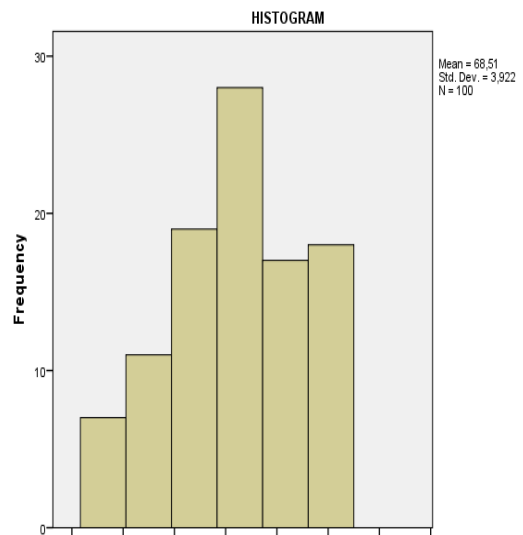
Tampilan deskripsi statistik variabel kepuasan penumpang, variabel budaya pengamanan, dan variabel kinerja pelayanan bandar udara dalam bentuk histogram dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1.** Deskripsi Statistik Variabel penelitian

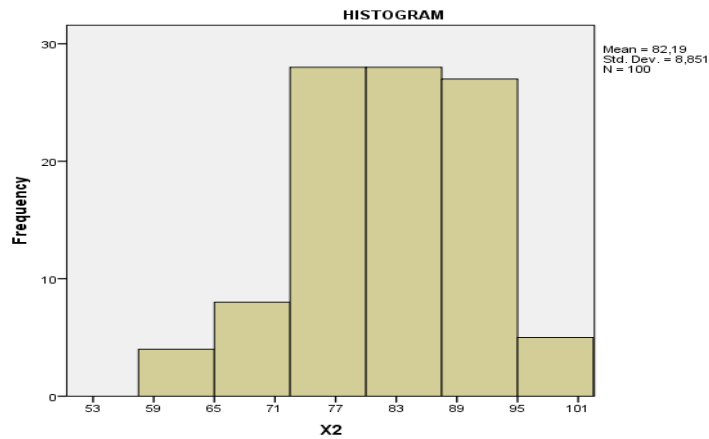
No.	Variabel	Rata-rata (M)	Median (Me)	Modus (Mo)	Simpangan Baku (s)
1	Kepuasan Penumpang Angkutan Udara	85,69	87	91	6,392
2	Budaya Pengamanan	68,51	69	68	3,922
3	Kinerja Pelayanan Bandar Udara	82,19	84	86	8,851



**Histogram 1.** Skor Kepuasan Penumpang Angkutan Udara



**Histogram 2.** Skor Budaya Pengamanan



**Histogram 3.** Skor Kinerja Pelayanan Bandar Udara

### Pengujian Persyaratan Analisis

Persyaratan yang harus dipenuhi agar analisis regresi dapat dilakukan, baik untuk keperluan prediksi maupun untuk keperluan pengujian hipotesis. Ada jenis uji yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis yaitu (1) uji normalitas, (2) uji homogenitas, (3) uji signifikansi, (4) uji linearitas. Dari keempat jenis uji yang dilaksanakan, ada dua yang disajikan pengujiannya pada bagian ini, yaitu uji normalitas dan uji homogenitas. Sedangkan uji signifikansi dan linearitas dilakukan pada bagian pengujian hipotesis penelitian.

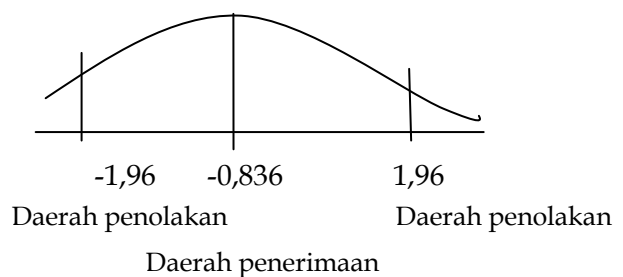
### Uji Normalitas

Data yang diperlukan untuk analisis regresi harus berdistribusi normal. Oleh sebab itu uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah regresi Y atas  $X_1$ , dan Y atas  $X_2$  berdistribusi normal atau tidak. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali. Pengujian dalam normalitas untuk setiap variabel penelitian

dilakukan melalui nilai kemiringan kurva (skeweness =  $\alpha_3$ ) atau nilai keruncingan kurva (kurtosis =  $\alpha_4$ ) diperbandingkan dengan nilai Z tabel.

#### 1) Pengujian Normalitas Regresi Y atas $X_1$

Langkah untuk melakukan analisis uji normalitas yaitu mencari bentuk regresi Y atas  $X_1$ , kemudian mencari nilai kemiringan kurva (skeweness =  $\alpha_3$ ) atau nilai keruncingan kurva (kurtosis =  $\alpha_4$ ) diperbandingkan dengan nilai Z tabel. Hasil perhitungan uji normalitas regresi Y atas  $X_1$ , didapat  $Z_{\alpha_3} = -0,836$ ,  $Z_{\alpha_4} = -1,512$  dan  $Z_{tabel} = 1,96$  ( $n=100$  dan  $\alpha=0,05$ ).

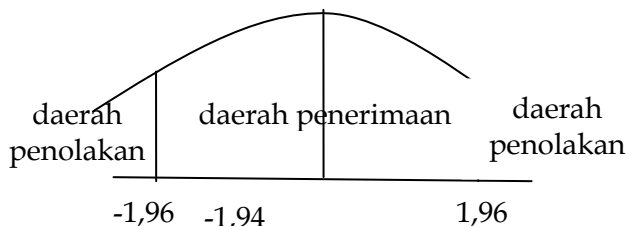


Pada gambar tersebut diatas, dinyatakan bahwa z hitung jatuh pada daerah penerimaan dengan kurva miring kekiri, oleh karena  $Z_{hitung} < Z_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima, berarti bahwa

regresi Y atas  $X_1$  atau kepuasan penumpang angkutan udara atas budaya pengamanan berdistribusi normal.

## 2) Pengujian normalitas regresi Y atas $X_2$

Dengan cara yang sama seperti langkah diatas, dapat dilakukan pengujian normalitas Y atas  $X_2$ . Hasil perhitungan uji normalitas regresi Y atas  $X_2$ , didapat  $Z_{\alpha/3} = -1,943$ ,  $Z_{\alpha/4} = -0,039$  dan  $Z_{tabel} = 1,96$  ( $n=100$  dan  $\alpha=0,05$ ).



Pada gambar tersebut diatas, dinyatakan bahwa z hitung jatuh pada daerah penerimaan, oleh karena  $Z_{hitung} < Z_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, berarti bahwa regresi Y atas  $X_2$  atau kepuasan penumpang angkutan udara atas kinerja pelayanan bandar udara berdistribusi normal.

## Uji Homogenitas

Uji persyaratan homogenitas dimaksudkan untuk menguji homogenitas varians variabel kepuasan penumpang angkutan udara Y atas pengelompokan data budaya pengamanan  $X_1$  dan atas pengelompokan data kinerja pelayanan bandar udara  $X_2$ .

Pengujian homogenitas varians dilakukan dengan uji *Barlett*. Kriteria pengujiannya adalah  $H_0$  diterima jika  $\chi^2_{hitung} \leq \chi^2_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha$

$= 0,05$  dengan hipotesis  $H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2 = \sigma_3^2$  (Sudjana,196:264) yang artinya kelompok data memiliki varians yang homogen. Proses pengujian yang ditempuh adalah pertama-tama membuat pengelompokan data Y atas  $X_1$  dan Y atas  $X_2$ . Selanjutnya masing-masing dihitung nilai-nilai db,  $1/db$ , varians  $S_i^2$ ,  $\log S_i^2$ ,  $(db) \log S_i^2$ ,  $(db) S_i^2$ . Dari nilai-nilai tersebut dihitung nilai  $\chi^2$  dan hasilnya disebut  $\chi^2_{hitung}$ .  $H_1$  ditolak jika  $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{tabel}$ .

Hasil perhitungan komputer menggunakan program SPSS menunjukkan nilai  $\chi^2_{hitung} = 23,23623$ , sedangkan nilai  $\chi^2_{tabel} = 77,929$  ( $\alpha = 0,05$  dan  $dk = 100$ ). Didapat nilai masing-masing  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$ , sehingga hipotesis  $H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2 = \sigma_3^2$  diterima, berarti bahwa data kelompok variabel kepuasan penumpang angkutan udara (Y), budaya pengamanan ( $X_1$ ), kinerja pelayanan bandar udara ( $X_2$ ) memiliki varians populasi yang homogen.

## Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan untuk masing-masing hipotesis secara berturut-turut mulai dari hipotesis pertama mengenai hubungan antara budaya pengamanan ( $X_1$ ) dengan kepuasan penumpang angkutan udara (Y), hipotesis kedua mengenai hubungan antara kinerja pelayanan bandar udara ( $X_2$ ) dengan kepuasan penumpang angkutan udara (Y), sampai dengan hipotesis ketiga mengenai hubungan antara budaya pengamanan ( $X_1$ ) dan kinerja pelayanan bandar udara ( $X_2$ ) secara

bersama-sama dengan kepuasan penumpang angkutan udara (Y).

a. Pengujian hipotesis mengenai hubungan antara budaya pengamanan ( $X_1$ ) dengan kepuasan penumpang angkutan udara (Y).

Dari hasil perhitungan didapat koefisien arah regresi  $b = 0,76$  dan konstanta  $a = 33,58$ . Dengan demikian, bentuk hubungan kedua variabel tersebut dirupakan dengan persamaan  $\hat{Y} = 33,58 + 0,76 X_1$ .

$0,76 X_1$  dapat digunakan untuk memprediksi hubungan variabel terikat Y dengan mempergunakan variabel bebas  $X_1$ .

Kekuatan hubungan antara budaya pengamanan ( $X_1$ ) dengan kepuasan penumpang angkutan udara (Y) ditunjukkan oleh koefisien korelasi  $r = 0,451$  dan koefisien determinasi  $R^2 = 0,203$  atau dapat dikatakan 20,30% variansi kepuasan penumpang angkutan udara (Y) ditentukan oleh budaya pengamanan ( $X_1$ ). Dengan

**Tabel 2.** Y atas  $X_1$  dengan persamaan  $\hat{Y} = 33,58 + 0,76 X_1$

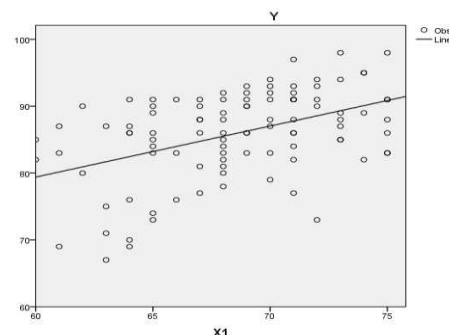
Sumber Varian	Dk	Jumlah Kwadrat (JK)	Jumlah Kwadrat rata-rata (KT)	$F_{hitung}$	$F_{tabel}$	
					5%	1%
Total	100	470885				
Koefisien (a)	1	466520	466520			
Regresi (b/a)	1	888,254	888,254	25,037	3,94	6,90
Sisa	98	3476,746	35,477			
Tuna cocok	14	393,426	28,102	0,766	1,79	2,26
Galat	84	3083,320	36,706			

Berdasarkan hasil uji tersebut, dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi  $\hat{Y} = 33,58 + 0,76 X_1$  adalah signifikan. Persamaan ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu skor budaya pengamanan akan menyebabkan kenaikan 0,76 skor kepuasan penumpang angkutan udara pada konstanta 33,58.

Uji linearitas, tampak pada tabel 2 bahwa nilai  $F_{hitung} = 0,766$  lebih kecil daripada  $F_{tabel} = 1,79$ . Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa regresi linear.

Jadi persamaan regresi  $\hat{Y} = 33,58 +$

demikian terdapat hubungan positif dan sedang antara budaya pengamanan ( $X_1$ ) dengan kepuasan penumpang angkutan udara (Y) atau makin tinggi budaya pengamanan maka kepuasan penumpang angkutan udara tersebut juga makin baik.



b. Pengujian hipotesis mengenai hubungan antara kinerja pelayanan bandar udara ( $X_2$ ) dengan kepuasan penumpang angkutan udara (Y).

Dari hasil perhitungan didapat koefisien arah regresi  $b = 0,48$  dan konstanta  $a = 46,838$ . Dengan demikian, bentuk hubungan kedua variabel tersebut dirupakan dengan persamaan  $\hat{Y} = 46,838 + 0,48 X_2$ .

Sebelum hasil perhitungan tersebut digunakan untuk memprediksi, persamaan regresi yang didapat harus memenuhi syarat signifikan dan kelinearan. Untuk mengetahui signifikansi persamaan regresi, dilakukan uji F yang hasilnya terangkum pada tabel 3.

Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dapat disimpulkan bahwa arah regresi Y atas  $X_2$  signifikan.

Berdasarkan hasil uji tersebut, dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi  $\hat{Y} = 46,838 + 0,48 X_2$  adalah signifikan.

Kekuatan hubungan antara kinerja pelayanan bandar udara ( $X_2$ ) dengan kepuasan penumpang angkutan udara (Y) ditunjukkan oleh koefien korelasi  $r = 0,634$  dan koefisien determinasi  $R^2 = 0,401$  atau dapat dikatakan 40,1% variansi kepuasan penumpang angkutan udara (Y) oleh kinerja pelayanan bandar udara ( $X_2$ ). Dengan demikian terdapat hubungan positif dan kuat antara kinerja pelayanan bandar udara ( $X_2$ ) dengan kepuasan penumpang angkutan udara (Y) atau

**Tabel 3.** Analisis varian untuk uji signifikansi dan linearitas persamaan regresi

Y atas  $X_2$  dengan persamaan  $\hat{Y} = 46,838 + 0,48 X_2$

Sumber Varian	Dk	Jumlah Kwadrat (JK)	Jumlah Kwadrat rata-rata (KT)	Fhitung	Ftabel	
					5%	1%
Total	100	683275				
Koefisien (a)	1	678910	678910			
Regresi (b/a)	1	1751,796	1751,796	65,696	3,94	6,90
Sisa	98	2613,204	26,665			
Tuna cocok	33	1352,573	40,987	2,113	1,79	2,26
Galat	65	1260,631	19,394			

Keterangan:

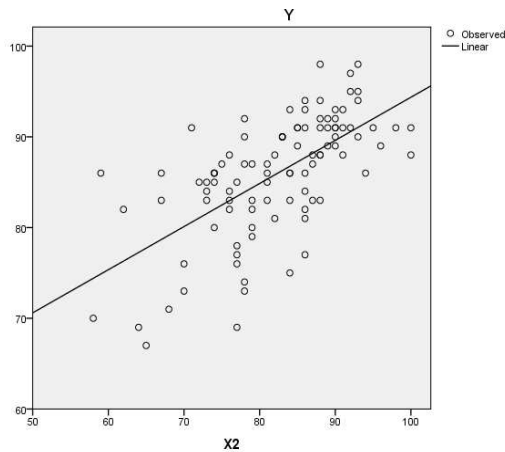
Regresi signifikan pada  $\alpha = 0,05$  ( $F_{hitung} = 65,696 > F_{tabel} = 3,94$ )

Regresi signifikan pada  $\alpha = 0,01$  ( $F_{hitung} = 65,696 > F_{tabel} = 6,90$ )

Regresi berbentuk linear ( $F_{hitung} = 2,113 < F_{tabel} = 2,26$ )

Signifikansi Y atas  $X_2$  seperti pada tabel 3, diperoleh harga  $F_{hitung} = 65,696$ , sedangkan  $F_{tabel} (\alpha=0,05) = 3,94$  dengan dk pembilang 1 dan dk penyebut 98.

makin tinggi kinerja pelayanan bandar udara maka kepuasan penumpang angkutan udara tersebut juga akan makin baik.



- c. Pengujian hipotesis mengenai hubungan antara budaya pengamanan ( $X_1$ ), kinerja pelayanan bandar udara ( $X_2$ ) secara bersama-sama dengan kepuasan penumpang angkutan udara ( $Y$ ).

Hubungan antara budaya pengamanan ( $X_1$ ) dan kinerja pelayanan bandar udara ( $X_2$ ) secara bersama-sama dengan kepuasan penumpang angkutan udara ( $Y$ ) ditunjukkan oleh persamaan regresi ganda  $\hat{Y} = 24,050 + 0,417 X_1 + 0,405 X_2$  menggunakan program komputer SPSS.

Berdasarkan hasil uji tersebut disimpulkan bahwa persamaan regresi jamak  $\hat{Y} = 24,050 + 0,417 X_1 + 0,405 X_2$  adalah signifikan.

Terdapat korelasi antara budaya pengamanan ( $X_1$ ) dan kinerja pelayanan kontribusi 45,30% terhadap kepuasan penumpang angkutan udara, sedangkan sisanya 54,70% dapat dijelaskan oleh bandar udara ( $X_2$ ) secara bersama-sama dengan kepuasan penumpang angkutan udara ( $Y$ ), hal ini ditunjukkan oleh koefisien korelasi  $r =$

0,673. Sedangkan koefisien determinasi  $R^2 = 0,453$ , yang berarti bahwa budaya pengamanan ( $X_1$ ) dan kinerja pelayanan bandar udara ( $X_2$ ) memberikan sebab yang lain. Artinya bahwa budaya pengamanan yang baik dan kinerja pelayanan bandar udara yang baik maka kepuasan penumpang angkutan udara tersebut akan semakin terpenuhi.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil perhitungan statistik menunjukkan korelasi yang positif dengan hubungan sedang sampai kuat antara komponen budaya pengamanan dan kinerja pelayanan bandar udara. Dari penelitian ini dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara budaya pengamanan dengan kepuasan penumpang angkutan udara yang ditunjukkan persamaan regresi  $\hat{Y} = 33,58 + 0,76 X_1$  dengan koefisien korelasi ( $r = 0,451$ ) pada taraf  $\alpha = 0,05$ . Nilai koefisien determinasi ( $R^2 = 0,203$ ) korelasi tidak menunjukkan sebab akibat, jadi lebih tepat disebutkan bahwa variasi pola skor jawaban kepuasan penumpang dapat dijelaskan dari variasi pola skor jawaban budaya pengamanan sebesar 20%.
2. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja pelayanan bandar udara dengan kepuasan penumpang angkutan udara yang ditunjukkan persamaan regresi  $\hat{Y} =$



46,838 + 0,48 X<sub>1</sub> dengan koefisien korelasi (r = 0,634) pada taraf α = 0,05. Nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup> = 0,401) disebutkan bahwa variasi pola skor jawaban kepuasan penumpang dapat dijelaskan dari variasi pola skor jawaban kinerja pelayanan bandar udara sebesar 40%.

3. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara budaya pengamanan dan kinerja pelayanan bandar udara secara bersama-sama dengan kepuasan penumpang angkutan udara yang ditunjukkan persamaan regresi  $\hat{Y} = 24,050 + 0,417 X_1 + 0,405 X_2$  dengan koefisien korelasi (r = 0,673) pada taraf α = 0,05. Nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup> = 0,453) disebutkan bahwa variasi pola skor jawaban kepuasan penumpang dapat dijelaskan dari variasi pola skor jawaban budaya pengamanan dan kinerja pelayanan bandar udara sebesar 45%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim. (2006). *Manajemen Transportasi*, Jakarta : Raja Grafindo.
- Danang Sunyoto. (2009). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Yogyakarta : MedPress.
- H.K. Martono, Eka Budi Tjahjono, Yogi Ashari, Wujud Rizaldy, M. Rifni. (2011). *Transportasi Bahan Dan/Atau Barang Berbahaya Dengan Pesawat Udara Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 2009*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. (2003). *Manajemen Modern Untuk Sektor Public (Strategic Management Total Quality Management Balanced Scorecard Scenario Planning)*, Yogyakarta : Balairung & co.
- Mangkunegara. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Miftah Thoha. (2008). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta : Rajawali Owens.
- Modul Pelatihan SPSS. (2011). *Statistical Product And Service Solution*, Program Pascasarjana Magister Manajemen Transportasi, Jakarta: STMT Trisakti.
- Nasution. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip. (2002). *Management Operasi*. Jakarta : Gramedia Widayasarana.
- PT. AngkasaPura II (Persero). (2010). *Statistik Angkutan Udara, Research Development Planning & IT (RDPIT)*, Kantor Pusat Gedung 600 Bandara Soekarno Hatta.
- Riduwan dan Kuncoro. (2011). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*, Bandung : Alfabeta.
- Sudjono. (1992). *Metoda Statistik*, Edisi Kelima, Bandung: TARSITO.
- Supranto, J. (1992). *Statistik Teori dan Aplikasi* ,Edisi Kelima. Jakarta : Erlangga.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Stephen P. Robbins dan Mary Coulter. (2005). *Manajemen (jilid 1 dan 2)*, Jakarta : Gramedia.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Jakarta : CV. Mandar Maju

\_\_\_\_\_. (2008). *Airport Security Programme Bandara Supadio Pontianak, Tahun*

Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*, Jakarta : Rajawali Press.