

# **PENINGKATAN KINERJA PENGAMANAN DI BANDARA ELTARI – KUPANG**

Oleh: Dina Yuliana \*)

\*) Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Udara  
Jl. Merdeka Timur No. 5 Jakarta 10110 Telp. (021) 34832944 Fax. (021) 34832968  
e-mail : [litbang\\_udara@yahoo.co.id](mailto:litbang_udara@yahoo.co.id)

## **ABSTRACT**

*Research of improvement airport security performance takes survey at El Tari Airport – Kupang has been implemented. The purpose of the study was to assess the level of security services and know the perception of air transport passengers in the El Tari Airport - Kupang on the security services provided by the airport operator (PT Angkasa Pura I).*

*The results of the research found that by using gap analysis can be known 5 (five) in order to prioritize security improvements at the El Tari Airport - Kupang, namely ease of luggage document processing procedures at the airport, the adequacy of the amount of equipment used for baggage inspection at airports, the attitude of the security officer in providing service, convenience checks of passengers and goods at airports and behaviors, skills, and skills of security.*

*Quadrant analysis (importance and performance) shows the attributes that need attention and necessary efforts to repair the attitude of the security officer in providing services and behavior, skill and ability of the baggage document at the airport.*

*Keywords: performance, expectations, avsec, gap analysis, quadrant*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Meningkatnya permintaan jasa transportasi udara harus diiringi dengan peningkatan keselamatan dan keamanan penerbangan, baik keselamatan dan keamanan di wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara maupun keamanan dan keselamatan navigasi penerbangan. Keamanan bandar udara ditentukan oleh peran aktif *aviation security* untuk melaksanakan program pengamanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui peraturan dan juklak.

Upaya peningkatan kinerja petugas pengamanan, baik pengamanan penerbangan yang berada di bandar udara maupun pesawat udara, sangat dipengaruhi oleh kualitas dan kuantitas, fasilitas dan peralatan pengamanan, serta prosedur pengamanan di suatu bandar udara. Kepuasan pengguna jasa angkutan udara di bandar udara terhadap pengamanan sangat dipengaruhi oleh kinerja petugas pengamanan untuk memberikan layanan dan rasa aman.

Oliver (1980) dalam Supranto (2006), menjelaskan bahwa "kepuasan" merupakan tingkat perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara kinerja (*performance*) atau hasil yang dirasakannya terhadap apa yang diinginkannya. Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja/pelayanan yang dirasakan dengan apa yang semestinya diharapkan. Jika kualitas kinerja/pelayanan yang diberikan masih di bawah harapan, maka hasilnya akan mengecewakan. Tetapi jika kinerja/pelayanan yang diberikan sama dengan atau sesuai dengan harapan, maka hasilnya akan tercapai kepuasan. Apalagi jika kinerja/pelayanan melebihi dari apa yang diharapkan maka hasilnya akan sangat puas. Untuk dapat memberikan kepuasan terhadap penumpang atau pengguna jasa transportasi udara, maka pemilik jasa/operator/pengusaha harus dapat mengetahui dan melaksanakan apa yang menjadi harapan/keinginan pengguna jasa dan hal ini harus dilakukan secara berkesinambungan dan terukur.

Peningkatan Kinerja Pengamanan Security Performance di Bandar Udara mengambil lokasi survey di Bandara El Tari – Kupang dengan alasan wilayah Nusa Tenggara Timur berbatasan langsung dengan negara Timor Leste sehingga memerlukan perhatian khusus terkait dengan keamanan. Bandara El Tari Kupang sudah sangat crowded dengan banyaknya penumpang dari berbagai maskapai penerbangan, porter yang hilir mudik, pengantar dan penjemput yang men-calo angkutan di tambah banyaknya personel keamanan dari bermacam-macam instansi dengan seragamnya masing-masing. Hal ini perlu dilakukan penilaian terhadap kinerja pengamanan di Bandara El Tari Kupang untuk dapat meningkatkan keamanan dan keselamatan penerbangan.

#### **Rumusan Masalah**

Bagaimana persepsi penumpang terhadap kinerja pengamanan di Bandara El Tari – Kupang?

#### **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan adalah untuk mengetahui persepsi penumpang angkutan udara di Bandara El Tari - Kupang terhadap pelayanan pengamanan yang diberikan oleh pengusaha bandar udara (PT. (Persero) Angkasa Pura I).

Maksud pengkajian adalah mengetahui kinerja pengamanan (*avsec*) di Bandara El Tari - Kupang serta dapat diketahui prioritas perbaikan pelayanan pengamanan di bandara.

#### **Kegunaan**

Kegunaan dari pengkajian ini adalah :

- a. Bagi penyelenggara bandar udara adalah dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik sehingga penyelenggara bandar udara dapat memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan harapan pelanggan dan mampu memuaskan pengguna jasa/ penumpang di Bandara El Tari – Kupang;
- b. Bagi pengambil keputusan sebagai bahan masukan dalam peningkatan pengamanan di Indonesia;

## Ruang Lingkup Pengkajian

Ruang lingkup kajian sebagai berikut:

- a. Inventarisasi peraturan-peraturan yang terkait dengan pengamanan di bandar udara;
- b. Identifikasi pengamanan di Bandara El Tari - Kupang;
- c. Inventarisasi prosedur, personel, dan fasilitas/peralatan pengamanan di Bandara El Tari Kupang;
- d. Identifikasi tingkat kesenjangan pengamanan di Bandara El Tari - Kupang;
- e. Rekomendasi perbaikan pengamanan di Bandara El Tari - Kupang.

## BAHAN DAN METODE PENELITIAN

### Kerangka pemikiran

Kinerja petugas pengamanan bandar udara dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa angkutan udara. Pengertian tentang kualitas adalah bersifat relatif atau dengan kata lain mengarah kepada subyektifitas penilai, sehingga banyak terdapat definisi yang berbeda-beda namun secara umum terdapat beberapa elemen persamaan tentang pemahaman kualitas, yaitu: kualitas meliputi usaha pemenuhan atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (terutama terhadap variable waktu) yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pengguna jasa bandar udara tidak hanya mengevaluasi kualitas jasa berdasarkan pada hasil akhir, melainkan juga mempertimbangkan proses pemberian pelayanannya. Persepsi kualitas jasa timbul dari seberapa jauh pemberian jasa memberikan pelayanannya.

Mitchell (1978:343), menyatakan pula bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yakni: *quality of work, promptness, initiative, capability, dan communication*. Kelima aspek tersebut dapat dijadikan ukuran untuk mengadakan pengkajian tingkat kinerja seseorang. Selanjutnya untuk dapat menganalisis pelaksanaan kinerja pengamanan di Bandara El Tari Kupang digunakan instrumen pengukur pelayanan yang dikemukakan oleh Berry, et al. (1991:289) dan Kotler (1994:561) yaitu: *tangibles* atau aspek fisik, *reliability* atau aspek kepercayaan, *responsiveness* atau kemampuan menanggapi, *assurance* atau jaminan, *empathy* atau empati, dan *equity* atau rasa keadilan.

### Dasar Hukum

Berdasarkan Undang - undang Nomor. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bab XIV tentang Keamanan Penerbangan mengatur hal-hal sebagai berikut: Pasal 335 Ayat 1 bahwa terhadap penumpang, personel pesawat udara, bagasi, kargo, dan pos yang akan diangkut harus dilakukan pemeriksaan dan memenuhi persyaratan keamanan penerbangan, Ayat 2 bahwa Penumpang dan kargo tertentu dapat diberikan perlakuan khusus dalam pemeriksaan keamanan.

Pasal 336, kantong diplomatik tidak boleh diperiksa, kecuali atas permintaan dari instansi yang berwenang di bidang hubungan luar negeri dan pertahanan negara. Pasal 350, Badan usaha bandar udara, unit penyelenggara bandar udara, dan badan usaha angkutan udara yang menggunakan fasilitas keamanan penerbangan wajib:

- a. Menyediakan, mengoperasikan, memelihara, dan memodernisasinya sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. Mempertahankan keakurasian kinerjanya dengan melakukan kalibrasi; dan
- c. Melengkapi sertifikat peralatannya.

Peraturan Pemerintah No.3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, Pasal 52 menyatakan bahwa setiap orang, barang, kendaraan yang memasuki sisi udara, wajib melalui pemeriksaan keamanan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 9 Tahun 2010 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional, pemeriksaan keamanan (*security screening*) adalah penerapan suatu teknik atau cara lain untuk mengenali atau mendeteksi senjata, bahan peledak atau alat-alat berbahaya lainnya dan barang/atau bahan berbahaya yang dapat digunakan untuk melakukan tindakan melawan hukum. Personel keamanan adalah personel keamanan unit penyelenggara bandar udara, badan usaha bandar udara dan badan usaha angkutan udara yang bersertifikat dan bertugas untuk melakukan pengamanan penerbangan. Setiap personel keamanan yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan dibidang keamanan penerbangan berhak mendapatkan sertifikat kompetensi yang dikeluarkan oleh penyelenggara pendidikan dan pelatihan setelah dinyatakan lulus. Setiap personel keamanan yang berlisensi wajib mempertahankan dan mengembangkan kemampuan dibidang keamanan penerbangan.

*Annex 17 Security – Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference.* 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.

### **Landasan Teori**

Dalam rangka melacak kemajuan kinerja, mengidentifikasi kendala, dan memberi informasi dalam suatu organisasi, diperlukan adanya komunikasi kinerja yang berlangsung terus menerus, sehingga dapat mencegah dan menyelesaikan masalah yang terjadi. Berkaitan dengan hal tersebut, khususnya menyangkut bidang pelayanan, Berry, et al. (1991:289) dan Kotler (1994:561) mengemukakan beberapa hal yang dapat dijadikan pedoman untuk melakukan pengukuran terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh individu, antara lain.

- a. *Tangibles* atau aspek fisik, yaitu tampilan fasilitas yang meliputi peralatan, *lay out*, perlengkapan ruangan, dan hal-hal yang dapat diamati penumpang dengan mudah.
- b. *Reliability* atau aspek kepercayaan, yaitu kemampuan untuk menepati janji-janji pelayanan secara tepat dan akurat.
- c. *Responsiveness* atau kemampuan menanggapi, yaitu kemampuan untuk membantu dan melayani penumpang serta pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan penumpang.
- d. *Assurance* atau jaminan, meliputi kemampuan dan pengetahuan karyawan serta staf dalam melayani kebutuhan penumpang.
- e. *Empathy* atau empati, yaitu pemberian pengertian dan perhatian khusus kepada penumpang.

Kepuasan penumpang sendiri tidak mudah didefinisikan. Ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh para pakar. Menurut Kotler (1997), kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk barang atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Tingkat kepuasan amat subyektif dimana ukuran kepuasan satu penumpang dengan penumpang lain akan berbeda.

Menurut Hill (1992) harapan adalah apa yang dipikirkan oleh seseorang yang harus disediakan oleh penyedia jasa. Harapan bukan merupakan prediksi dari apa yang akan disediakan oleh penyedia jasa. Harapan akan timbul saat seseorang memerlukan suatu barang atau jasa (Han dan Leong, 1996). Menurut Schiffman dan Kanuk (2007) orang biasanya melihat apa yang mereka harapkan untuk dilihat, dan apa yang mereka harapkan untuk dilihat biasanya berdasar atas kebiasaan dan pengalaman masa lalu.

Menurut Schiffman dan Kanuk (2007), persepsi adalah suatu proses dimana seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasikan rangsangan yang diterima menjadi suatu gambaran keadaan dunianya yang penuh arti dan saling terkait.

### **Hipotesis**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya, maka hipotesis kajian dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat *gap* atau kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kinerja pengamanan di Bandara El Tari Kupang.

Ha : Terdapat *gap* atau kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kinerja pengamanan di Bandara El Tari Kupang.

### **Rancangan Pengkajian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei yang bertujuan untuk menjelaskan bagaimana harapan dan persepsi konsumen terhadap kinerja petugas pengamanan (*avsec*) dan menganalisa *gap* antara harapan dan persepsi penumpang di Bandara El Tari Kupang. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang di Bandara El Tari Kupang.

### **Sasaran Pengkajian**

Teknik pengambilan sampelnya yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan sampel berjumlah 119 sampel. Waktu pengambilan sampel pada tanggal 27 September 2010 s.d 1 Oktober 2010 di ruang tunggu terminal domestik Bandara El Tari Kupang.

### **GAP Kualitas Jasa**

Untuk mengetahui penyebab perbedaan persepsi dalam memberikan kualitas jasa maka Parasuraman, Zeithaml, dan Berry membentuk model kualitas jasa yang mengidentifikasikan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian kualitas jasa sebagai berikut:

Gap dalam pelayanan yang dirasakan. Yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun, bila yang diterima lebih

rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

Dalam melakukan analisis gap antara persepsi dan harapan, maka harus dihitung selisih nilai rata-rata dari masing-masing manifestasi persepsi dan harapan, di mana nilai harapan dikurangi nilai persepsi. Nilai gap positif menunjukkan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan pengguna layanan jasa. Gap negatif menunjukkan bahwa pengguna layanan jasa sudah merasa puas terhadap dimensi pelayanan yang diberikan. Secara matematis gap dapat dituliskan:

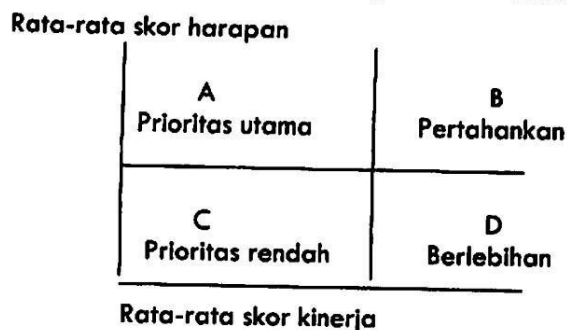
$$\text{Gap} = \text{Harapan} - \text{Persepsi} \dots\dots\dots (2.1)$$

Dalam kajian ini skala yang digunakan 1- 5, sehingga gap maksimum 4 dan gap minimum -4. Apabila nilai gap dibagi 4, maka akan didapat persentase gap maksimum.

$$\% \text{Gap} = \text{Gap} / 4 \times 100\% \dots\dots\dots (2.2)$$

#### **Analisis Importance dan Performance Matrix**

Konsep ini sebenarnya berasal dari konsep SERVQUAL. Intinya adalah mengukur tingkat kepentingan konsumen (*customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh suatu organisasi agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi. Secara umum pengukuran *importance dan performance matrix* ini terdiri dari 4 kuadran yaitu: kuadran pertama terletak disebelah kiri atas, kuadran kedua disebelah kanan atas, kuadran ketiga disebelah kiri bawah, dan kuadran keempat disebelah kanan bawah. Secara jelas dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Diagram Kartesius (Supranto,1997)

Keterangan:

1. Kuadran I (Prioritas Utama) atau *attributes to improve* ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance variable* yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
2. Kuadran II (Kinerja dipertahankan) atau *maintain performance*, ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap oleh konsumen sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel



yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul dimata pelanggan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah atau *attributes to maintain*) ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
4. Kuadran IV (Pelayanan Berlebihan) atau *main priority* ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan seperti disebut di atas, digunakan *Importance - Performance Grid*, yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver (1997:36). Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai mean dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis*, yaitu:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

dengan:

|                |   |                                       |
|----------------|---|---------------------------------------|
| X              | = | Skor rata - rata tingkat kepuasan;    |
| Y              | = | Skor rata - rata tingkat kepentingan; |
| X <sub>i</sub> | = | Skor penilaian tingkat kepuasan;      |
| Y <sub>i</sub> | = | Skor penilaian tingkat kepentingan;   |
| n              | = | Jumlah Responden.                     |

### Variabel Pengkajian

Variabel yang digunakan dalam pengkajian ini meliputi :

1. *Tangibles* atau aspek fisik
  - ☐ kondisi atau kualitas peralatan pengamanan yang ada di bandar udara;
  - ☐ kecukupan jumlah peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara ini;
  - ☐ kecukupan jumlah peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara.
2. *Reliability* atau aspek kepercayaan
  - ☐ tindakan *security* dalam melakukan pemeriksaan;
  - ☐ perilaku, kecakapan, dan ketrampilan *security*;
  - ☐ perilaku, kecakapan dan ketrampilan petugas pengurusan dokumen bagasi di bandar udara.
3. *Responsiveness* atau kemampuan menanggapi
  - ☐ kemudahan pemeriksaan penumpang dan barang di bandar udara;
  - ☐ kemudahan prosedur pengurusan dokumen bagasi di bandar udara ini.

4. Assurance atau jaminan

- ☐ kecukupan jumlah security pada pintu masuk kedatangan;
- ☐ kecukupan jumlah security pada pintu masuk keberangkatan;
- ☐ mutu atau kualitas pelayanan bagasi yang ada di bandar udara;
- ☐ mutu atau kualitas peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara;

5. Empathy atau empati.

- ☐ sikap petugas security dalam memberikan pelayanan;
- ☐ perilaku, kecakapan, dan ketrampilan petugas yang melayani pengurusan dokumen di bandar udara.

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Suatu instrumen dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut dapat menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya Instrumen tersebut. Sisi lain yang penting adalah kecermatan pengukuran, yaitu kecermatan dalam mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada Variabel yang diukurnya. Uji Validitas menunjukan ke-15 atribut yang berhubungan dengan pengamanan di bandar udara memberikan hasil uji yang baik ( $r > 0,3$ ) maka dapat dikatakan hasil uji validitas kuisioner adalah valid.

Uji Reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach. Uji realibilitas dilakukan pada hasil pengumpulan data didapatkan nilai  $\alpha$  : 0,893, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai alpha lebih dari 0,6, maka dikatakan hasil uji reliabilitas adalah reliabel.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil survei pengumpulan data yang dilakukan pada Bandara El Tari Kupang meliputi gambaran umum bandar udara, fasilitas dan peralatan pengamanan, serta SDM sebagai berikut.

#### Profil Bandara El Tari -Kupang

Bandara El Tari Kupang terletak di Penful, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang. Jarak dari pusat kota tidaklah terlalu jauh, yakni hanya sekitar 14 – 15 km. Bandar udara ini dapat menampung 300.000 penumpang per tahun dan bandar udara ini di bawah pengawasan PT. (Persero) Angkasa Pura I. Fasilitas Bandara El Tari meliputi:

a. Runway

- 1) Konstruksi =  $2.500\text{m} \times 45\text{m}$  ( $112.500\text{ m}^2$ )/ PCN 62/F/B/X/T
- 2) Overrun =  $2 \times 60\text{ m} \times 45\text{ m}$  ( $5.400\text{ m}^2$ )
- 3) Turning Area =  $2 \times 1.125\text{ m}^2$

b. Apron

- 1) Konstruksi =  $105\text{m} \times 405\text{m}$  ( $42.525\text{m}^2$ )/ PCN 42/F/B/X/T
- 2) GSE =  $16\text{ m} \times 60\text{ m}$  ( $960\text{ m}^2$ ) / Penetrasi/ Conblok
- 3) Daya Tampung = 1 WBB, 6 WB, 3 NB

c. Taxiway

- Single =  $23\text{m} \times 202,5\text{m}$  ( $4.657,50\text{ m}^2$ )/PCN 62/F/B/X/T





### Peralatan Keamanan Penerbangan

Fasilitas dan peralatan Bandara El Tari – Kupang yang dipergunakan untuk menunjang kegiatan pengamanan sebagai berikut :

Tabel 2  
Peralatan Keamanan Penerbangan Tahun 2010  
Bandara El Tari Kupang

| NO | NAMA                            | POSISI               | JUMLAH                 | KONDISI |      |
|----|---------------------------------|----------------------|------------------------|---------|------|
| 1  | X-Ray                           | Check in domestik    | 2                      | BAIK    |      |
|    |                                 | Gate 1 Domestik      | 1                      | BAIK    |      |
|    |                                 | Gate 3 Internasional | 1                      | BAIK    |      |
|    |                                 | Gedung kargo         | 1                      | BAIK    |      |
| 2  | Walk Through Metal Detector     | Check in domestik    | 2                      | BAIK    |      |
|    |                                 | Gate 1 Domestik      | 0                      | BAIK    |      |
|    |                                 | Gate 3 Internasional | 1                      | BAIK    |      |
|    |                                 | Gedung kargo         | 1                      | BAIK    |      |
|    |                                 | Gate VIP             | 1                      | BAIK    |      |
| 3  | Hand Held Metal Detector        | Check in domestik    | 2                      | BAIK    |      |
|    |                                 | Gate 1 Domestik      | 2                      | BAIK    |      |
|    |                                 | Gate 3 Internasional | 1                      | BAIK    |      |
|    |                                 | Gate VIP             | 1                      | BAIK    |      |
| 4  | Close Circuit Television (CCTV) |                      |                        |         |      |
|    |                                 | - Camera             | X ray Domestik         | 2       | BAIK |
|    |                                 |                      | Ruang Check in Counter | 2       | BAIK |
|    |                                 |                      | Gate 1 Domestik        | 1       | BAIK |
|    |                                 |                      | Ruang tunggu Dom       | 1       | BAIK |
|    |                                 |                      | R.loading Bagasi       | 2       | BAIK |
|    |                                 |                      | Drop Zone Dom          | 1       | BAIK |
|    |                                 | - TV Monitor         | CCTV Control Room      | 1       | BAIK |
|    |                                 | - Video Recorder     | CCTV Control Room      | 0       |      |
| 5  | Inspection mirror               | Posko Pintu air side |                        |         |      |

Sumber: Laporan Bulanan Agustus 2010 Bandara El Tari Kupang

### Personel Dinas Pengamanan

Jumlah personel Dinas Pengamanan Bandara El Tari Kupang menurut komposisi keahlian yang dimiliki sebagai berikut.

**Tabel 3**  
**Personel Dinas Pengamanan Penerbangan Tahun 2010**  
**Bandara El Tari Kupang**

| NO     | URAIAN       | Pegawai Eksesting |             | Jumlah | Kebutuhan |             | Kekurangan/kelebihan |             |
|--------|--------------|-------------------|-------------|--------|-----------|-------------|----------------------|-------------|
|        |              | AP I              | Outsourcing |        | AP I      | Outsourcing | AP I                 | Outsourcing |
| 1      | Senior Avsec | 8                 | 0           | 8      | 18        | 0           | -10                  | 0           |
| 2      | Junior Avsec | 14                | 0           | 14     | 29        | 0           | -15                  | 0           |
| 3      | Basic        | 1                 | 20          | 21     | 14        | 30          | -13                  | -10         |
| 4      | Non Basic    | 0                 | 10          | 10     | 2         | 10          | -2                   | 0           |
| Jumlah |              |                   |             | 53     | 63        | 40          | -40                  | -10         |

Sumber: Laporan Bulanan Agustus 2010 Bandara El Tari Kupang

### Prosedur Pengamanan

*Standard Operating Procedures (SOP)* Unit Pengamanan di Bandara El Tari Kupang yang digunakan sebagai pedoman dalam Pelaksanaan pengamanan di bandar udara sebagai berikut:

1. Pemeriksaan Penumpang dan Barang, Pengamanan Terminal, Lingkungan Bandar Udara, *Body Search* dan *Baggage manual Search*, disahkan oleh General Manager November 2007;
2. *X-Ray Test Object* (Kalibrasi X- Ray), Desember 2008 (Dotar- Australia);
3. Penanganan Gangguan Terhadap Orang, Binatang/ Hewan Liar dan Benda Asing (FOD) di Bandara El Tari Kupang;
4. Petunjuk Tugas Fungsional Sekuriti Bandar udara (*Airport Security*);
5. Skrining Penumpang dan Barang;
6. Penanganan Penumpang Pesawat Udara Sipil yang Membawa Senjata Api Beserta Peluru dan Tata Tertib Pengamanan Pengawasan Tahanan dalam Penerbangan Sipil;
7. *Airport Security Programme (ASP)*;
8. *Airport Contingency Plan (ACP)*.

### Pengolahan Data

Dari hasil pengumpulan data diperoleh responden sebanyak 119 penumpang yang berada di ruang tunggu terminal keberangkatan domestik. Data karakteristik penumpang di bandar udara sebagai berikut :

#### 1. Jenis Kelamin

Hasil pengolahan data ternyata lebih banyak kaum pria yang mengisi kuesioner. Jumlah sampel yang diambil 119 orang terdiri pria sebanyak 54,62%, sedangkan wanita sebanyak 45,38%.

#### 2. Pendidikan

Tingkat pendidikan para responden yang melakukan perjalanan memiliki tingkat pendidikan dengan rincian sebagai berikut, 34,45% Diploma, 31,93% SMA, 23,53% sarjana, 9,24% S2, dan 0,84% S3.

### 3. Usia

Hasil pengolahan data diketahui bahwa rentang usia responden yang paling banyak berusia kurang dari 30 tahun (60,50%). Gambar di bawah memperlihatkan bahwa penumpang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang berusia antara 30 – 45 tahun sebanyak 28,57% dan berusia lebih dari 45 tahun sebanyak 10,92%.

Berdasarkan hasil pengumpulan data kepada penumpang dengan menggunakan kuesioner, maka diperoleh data yang sudah diolah sebagai berikut:

Tabel 4  
Nilai Rata-rata Harapan dan Persepsi Pengguna Jasa Angkutan Udara  
di Bandara El Tari Kupang

| Var | Atribut   | Nilai Rata-rata |              |
|-----|---|-----------------|--------------|
|     |   | Harapan (Y)     | Persepsi (X) |
| X1  | tindakan security dalam melakukan pemeriksaan   | 4,41            | 4,49         |
| X2  | sikap petugas security dalam memberikan pelayanan   | 4,24            | 4,21         |
| X3  | kondisi atau kualitas peralatan pengamanan yang ada di bandar udara                           | 4,36            | 4,29         |
| X4  | mutu atau kualitas pelayanan bagasi yang ada di bandar udara                                  | 4,00            | 4,17         |
| X5  | kecukupan jumlah security pada pintu masuk kedatangan   | 4,23            | 4,25         |
| X6  | kecukupan jumlah security pada pintu masuk keberangkatan                                      | 4,34            | 4,34         |
| X7  | perilaku, kecakapan, dan ketrampilan security   | 4,19            | 4,13         |
| X8  | kemudahan pemeriksaan penumpang dan barang di bandar udara                                    | 4,07            | 4,16         |
| X9  | perilaku, kecakapan, dan ketrampilan petugas yang melayani pengurusan dokumen di bandar udara | 4,31            | 4,31         |
| X10 | kecukupan jumlah peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara            | 4,13            | 4,15         |
| X11 | mutu atau kualitas peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara          | 4,30            | 4,28         |
| X12 | kecukupan jumlah peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara ini        | 4,15            | 4,19         |
| X13 | mutu atau kualitas peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara          | 4,36            | 4,34         |
| X14 | kemudahan prosedur pengurusan dokumen bagasi di bandar udara ini                              | 4,12            | 3,99         |
| X15 | perilaku, kecakapan dan ketrampilan petugas pengurusan dokumen bagasi di bandar udara         | 4,29            | 4,23         |

Sumber: Hasil Olahan

Berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata kinerja pengamanan (avsec) di Bandara El-Tari Kupang sudah baik sesuai dengan prosedur keamanan penerbangan baik aspek petugas, fasilitas maupun prosedur. Namun demikian

masih ada yang perlu ditingkatkan terutama dalam kemudahan prosedur pengurusan dokumen bagasi di bandar udara.

Berdasarkan nilai rata-rata di atas diketahui bahwa harapan terbesar penumpang terhadap pengamanan di Bandara El Tari Kupang adalah tindakan *security* untuk melakukan pemeriksaan dengan nilai rata-rata sebesar 4,41, kondisi atau kualitas peralatan pengamanan yang ada di bandar udara, mutu atau kualitas peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara nilai rata-rata sebesar 4,36 serta kecukupan jumlah *security* pada pintu masuk keberangkatan sebesar 4,34.

### Analisis Gap

Hasil perhitungan analisis gap antara persepsi dan harapan responden terhadap pengamanan di Bandara El Tari - Kupang dapat dilihat seperti Tabel 5.

Tabel 5  
Analisis Gap antara Harapan dan Persepsi  
Pengguna Jasa Angkutan Udara di Bandara El Tari Kupang

| Var | Atribut   | Gap   | % Gap | Uji Z  | Urutan Prioritas |
|-----|---|-------|-------|--------|------------------|
| X1  | tindakan <i>security</i> dalam melakukan pemeriksaan  | -0,08 | -2,00 | -9,64  | 15               |
| X2  | sikap petugas <i>security</i> dalam memberikan pelayanan                                      | 0,03  | 0,75  | -15,66 | 3                |
| X3  | kondisi atau kualitas peralatan pengamanan yang ada di bandar udara                           | 0,07  | 1,75  | -13,68 | 9                |
| X4  | mutu atau kualitas pelayanan bagasi yang ada di bandar udara                                  | -0,17 | -4,25 | -12,46 | 11               |
| X5  | kecukupan jumlah <i>security</i> pada pintu masuk kedatangan                                  | -0,02 | -0,50 | -14,29 | 7                |
| X6  | kecukupan jumlah <i>security</i> pada pintu masuk keberangkatan                               | 0,00  | 0,00  | -10,49 | 14               |
| X7  | perilaku, kecakapan, dan ketrampilan <i>security</i>  | 0,06  | 1,50  | -14,83 | 5                |
| X8  | kemudahan pemeriksaan penumpang dan barang di bandar udara                                    | -0,09 | -2,25 | -15,37 | 4                |
| X9  | perilaku, kecakapan, dan ketrampilan petugas yang melayani pengurusan dokumen di bandar udara | 0,00  | 0,00  | -13,71 | 8                |
| X10 | kecukupan jumlah peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara            | -0,02 | -0,50 | -16,05 | 2                |
| X11 | mutu atau kualitas peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara          | 0,02  | 0,50  | -13,57 | 10               |
| X12 | kecukupan jumlah peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara ini        | -0,04 | -1,00 | -14,65 | 6                |
| X13 | mutu atau kualitas peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara          | 0,02  | 0,50  | -11,06 | 13               |
| X14 | kemudahan prosedur pengurusan dokumen bagasi di bandar udara ini                              | 0,13  | 3,25  | -20,80 | 1                |
| X15 | perilaku, kecakapan dan ketrampilan petugas pengurusan dokumen bagasi di bandar udara         | 0,06  | 1,50  | -11,74 | 12               |

Sumber: Hasil Pengolahan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa ada yang bernilai positif dan ada yang bernilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa atribut pelayanan pengamanan bandar udara sebagian sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa angkutan udara. Hasil pengujian yang dilakukan memperlihatkan bahwa semua atribut mempunyai nilai kesenjangan/gap yang signifikan. Hal ini berarti semua atribut pantas di perhatikan.

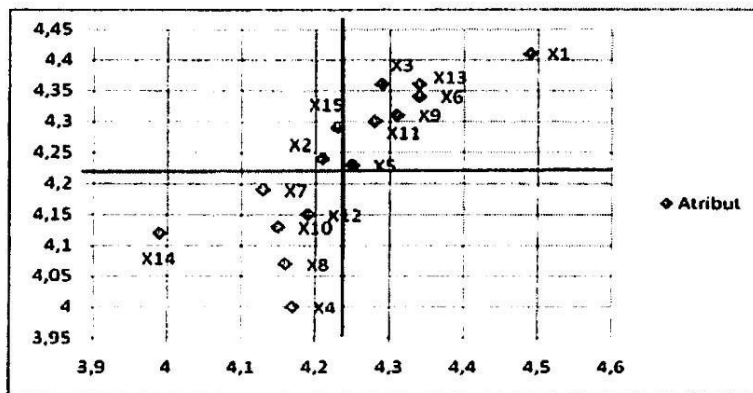
Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terlihat bahwa penilaian terhadap pelayanan pengamanan di Bandara El Tari - Kupang cenderung menginginkan kemudahan prosedur pengurusan dokumen bagasi di bandar udara ini, kecukupan jumlah peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara, sikap petugas security dalam memberikan pelayanan, kemudahan pemeriksaan penumpang dan barang di bandar udara dan perilaku, kecakapan, dan ketrampilan security.

Kemudahan pemeriksaan prosedur pengurusan dokumen sangat diharapkan oleh penumpang, hal ini terkait dengan keamanan bagasi yang diangkut dalam pesawat terbang serta proses pengurusan dokumen apabila terjadi kehilangan bagasi pada saat diangkut dan sampai tujuan.

Selain itu juga peningkatan kecakapan dan ketrampilan personel pengamanan di bandar udara, salah satunya melalui diklat sangat diperlukan khususnya untuk perbaikan pelayanan pengamanan bagi pengguna jasa angkutan udara.

#### Analisis Kuadran

Diagram kartesius persepsi dan harapan penumpang terhadap pengamanan di Bandara El Tari – Kupang sebagai berikut:



Gambar 4 Plot Kepentingan – Kinerja untuk Analisis Kuadran Bandara El Tari Kupang

Berdasarkan Kuadran I, dua atribut berada di dalam kuadran ini yaitu X2 (sikap petugas security dalam memberikan pelayanan) dan X15 (perilaku, kecakapan dan ketrampilan petugas pengurusan dokumen bagasi di bandar udara). Kedua indikator tersebut memiliki tingkat harapan yang tinggi diatas rata-rata tetapi nilai kinerja yang dirasakan masih di bawah nilai rata-rata. Penyelenggara bandar udara (PT. (Persero) Angkasa Pura I) harus memfokuskan perhatian pada kuadran ini karena atribut yang berada di sini diharapkan ada oleh penumpang tetapi kinerja dirasakan kurang.



Kuadran II, tujuh atribut berada di kuadran ini yaitu X1 (tindakan security dalam melakukan pemeriksaan), X3 (kondisi atau kualitas peralatan pengamanan yang ada di bandar udara), X5 (kecukupan jumlah security pada pintu masuk kedatangan), X6 (kecukupan jumlah security pada pintu masuk keberangkatan), X9 (perilaku, kecakapan, dan ketrampilan petugas yang melayani pengurusan dokumen di bandar udara), X11 (mutu atau kualitas peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara), dan X13 (mutu atau kualitas peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara). Ketujuh indikator tersebut merupakan kekuatan bagi Bandara El Tari – Kupang dalam pelaksanaan pengamanan di bandar udara sehingga harus dipertahankan kinerjanya.

Kuadran III, enam atribut berada di kuadran ini yang terdiri dari X4 (mutu atau kualitas pelayanan bagasi yang ada di bandar udara), X7 (perilaku, kecakapan, dan ketrampilan security), X8 (kemudahan pemeriksaan penumpang dan barang di bandar udara), X10 (kecukupan jumlah peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara), X12 (kecukupan jumlah peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara ini), dan X14 (kemudahan prosedur pengurusan dokumen bagasi di bandar udara ini). Keenam atribut di atas mengindikasikan bahwa mahasiswa memiliki tingkat harapan di bawah tingkat harapan rata-rata dan tingkat kinerja yang dirasakan juga di bawah kinerja rata-rata. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator X4 (mutu atau kualitas pelayanan bagasi yang ada di bandar udara), X8 (kemudahan pemeriksaan penumpang dan barang di bandar udara), X10 (kecukupan jumlah peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara), dan X12 (kecukupan jumlah peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara ini), meskipun memiliki nilai harapan di bawah harapan rata-rata namun mempunyai kinerja mendekati nilai kinerja rata-rata. Sedangkan indikator X7 (perilaku, kecakapan, dan ketrampilan security), dan X14 (kemudahan prosedur pengurusan dokumen bagasi di bandar udara ini) meskipun memiliki tingkat kinerja di bawah kinerja rata-rata tetapi tingkat harapannya cenderung mendekati rata-rata sehingga kedua atribut tersebut dapat ditempatkan pada kuadran I untuk lebih diperhatikan dan pada akhirnya akan berubah menjadi kekuatan.

Kuadran IV tidak ada satupun atribut yang menempati kuadran ini, hal ini menunjukkan bahwa tidak ada atribut yang memiliki tingkat kinerja yang berlebihan.

## KESIMPULAN

1. Berdasarkan analisis gap dapat diketahui 5 (lima) urutan yang perlu di prioritaskan dalam peningkatan kinerja pengamanan di Bandara El Tari - Kupang yaitu kemudahan prosedur pengurusan dokumen bagasi di bandar udara ini, kecukupan jumlah peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara, sikap petugas security dalam memberikan pelayanan, kemudahan pemeriksaan penumpang dan barang di bandar udara dan perilaku, kecakapan, dan ketrampilan security.
2. Berdasarkan analisis kuadran kartesius, atribut yang perlu mendapat perhatian yaitu sikap petugas security dalam memberikan pelayanan dan perilaku, kecakapan dan ketrampilan petugas pengurusan dokumen bagasi di bandar udara.
3. Atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya yaitu tindakan security dalam melakukan pemeriksaan, kondisi atau kualitas peralatan pengamanan yang ada di bandar udara, kecukupan jumlah security pada pintu masuk kedatangan, kecukupan jumlah security

pada pintu masuk keberangkatan, perilaku, kecakapan, dan ketrampilan petugas yang melayani pengelolaan dokumen di bandar udara, mutu atau kualitas peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara, dan mutu atau kualitas peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara.

4. Atribut yang perlu diperbaiki kinerjanya adalah mutu atau kualitas pelayanan bagasi yang ada di bandar udara, kemudahan pemeriksaan penumpang dan barang di bandar udara, kecukupan jumlah peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara, dan kecukupan jumlah peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan bagasi di bandar udara ini.
5. Tidak ada satupun atribut yang memiliki tingkat kinerja yang berlebihan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada kepada Bapak Anshori, Duty Manajer Bandara El Tari Kupang, Bapak Pandhe dan Manajer Bandara El Tari Kupang PT. (Persero) Angkasa Pura I dengan dibantunya pengumpulan data, serta Prof. DR. K. Martono, S.H., LL.M. sebagai Mitra Bestari Warta Ardhia Jurnal Penelitian Perhubungan Udara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2005. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. CV. Alfabeta. Bandung.
- Hill, A.V. (1992). *Field service management*. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- ICAO, Annex 17 Security – *Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*
- ICAO, Annex 18 *The Safe Transport of Dangerous goods by Air*
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Jasa. PT. Indeks. Jakarta.
- Mitchell, Terence R, 1978, *People in Organizations Understanding Their Behavior*. New Jersey: McGraw Hill Kogakhusa, International Student Edition MC. Ltd.
- Schiffman, L.G. & Kanuk, L.L. (2007). *Consumer behavior* (9th ed). New Jersey : Prentice Hall.
- Singgih Santoso, 2002, Buku Latihan SPSS Multivariat, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugianto, 2001, Teknik Sampling, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Edisi Baru. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

## BIODATA PENULIS

\*) Dina Yuliana, Sarjana Matematika (MIPA) dan Program Magister Sistem Teknik Transportasi (MSTT) pada Universitas Gadjah Mada, Peneliti Muda bidang Transportasi Udara di Puslitbang Perhubungan Udara Badan Litbang Perhubungan.

Alamat Kantor : Jl. Merdeka Timur No. 5, Jakarta Pusat.

