

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN KEAMANAN PETUGAS AVIATION SECURITY
(AVSEC) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SURAKARTA**

Djoko Widagdo

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
djokowdgd3@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan keamanan petugas *Aviation Security (AVSEC)*. Penelitian ini dilakukan di unit *Aviation Security* di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Data dikumpulkan dengan kuesioner dengan sampel 100 orang responden. Pengolahan data dengan menggunakan *Microsoft Excel* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengukur besarnya kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan akan pelayanan keamanan penerbangan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta dengan nilai 96 atau dinyatakan sangat puas. Meskipun sistem keamanan, tingkat kesiapan personil, dan tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan *Aviation Security* di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta dinyatakan "Sangat Puas", petugas *Aviation Security* harus tetap waspada dengan situasi yang ada yang dapat menimbulkan gangguan keamanan di bandar udara.

Kata Kunci: Kepuasan Penumpang, Pengamanan Penerbangan, Petugas AVIATION SECURITY, AVSEC, Penumpang

ABSTRACT

This study aims to determine the level of passenger satisfaction with the quality of Aviation Security (AVSEC) security services. This research was conducted at the Aviation Security unit at Adi Soemarmo International Airport, Surakarta. Data collected by questionnaire with a sample of 100 respondents. Data processing using Microsoft Excel and Customer Satisfaction Index (CSI) to measure the amount of customer satisfaction. The results showed that the calculation of the value that shows the level of satisfaction with aviation security services at Adi Soemarmo International Airport in Surakarta with a value of 96 or was declared very satisfied. Although the security system, the level of preparedness of personnel, and the level of satisfaction of Aviation Security service users at the Adi Soemarmo International Airport in Surakarta are declared "Very Satisfied", Aviation Security officers must remain vigilant with the situation that can cause security disturbances at the airport.

Keywords: *Passenger Satisfaction, Aviation Security, AVIATION SECURITY Officer, AVSEC, Passenger*

PENDAHULUAN

Bandar udara mempunyai peran yang sangat penting bagi alat pembangunan tetapi juga merupakan aset penting keamanan dan kedaulatan negara. Bandar udara yang ada di Indonesia secara umum terdiri dalam kelompok dengan kategori tingkat kepadatan pesawat dan penumpang dan dengan tingkat fasilitas bandara yang dimiliki terdiri dari bandar udara perintis, bandar udara regional, bandar udara nasional dan bandar udara internasional. Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta masuk kedalam kategori bandar udara internasional.

Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta mempunyai peran yang sangat penting bagi dua propinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), karena selain digunakan sebagai penerbangan komersial juga sebagai Bandar Udara Embarkasi, maka konsekuensinya Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta memiliki kepadatan penumpang, kepadatan penerbangan dan arus penumpang haji, maka Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta memerlukan sistem pengamanan bandar udara yang lebih baik. Keamanan di bandar udara dilakukan oleh petugas keamanan khusus yang disebut *Aviation Security (AVSEC)*. *Aviation Security* adalah gabungan sumber daya manusia, fasilitas dan materil serta prosedur untuk melindungi penerbangan sipil dari tindakan gangguan melawan hukum menurut (Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 54 tahun 2004 tanggal 21 Mei 2004).

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Analisa Kualitas Pelayanan Keselamatan Petugas *Aviation Security* terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta". Berdasarkan latar belakang maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana kesiapan personil dan peralatan *Aviation Security* dalam mengantisipasi terjadinya gangguan keamanan di Bandar Udara dan Pesawat Terbang. Seberapa besar Tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan keamanan petugas *Aviation Security* yang dirasakan pengguna jasa keamanan penerbangan yang berada di lingkungan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: Menganalisa kesiapan personil dan peralatan *Aviation Security* dalam mengantisipasi terjadinya gangguan keamanan di Bandar Udara dan Pesawat Terbang. Menganalisa seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan keamanan petugas *Aviation Security* yang dirasakan pengguna jasa keamanan penerbangan yang berada di lingkungan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Berberapa manfaat yang diharapkan dari terlaksananya penelitian ini adalah

Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas *Aviation Security*...
(Djoko Widagdo)

sebagai berikut: Bagi peneliti, sebagai tambahan pengetahuan, wawasan tentang pelayanan keamanan *Aviation Security* di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Bagi pihak manajemen, pelayan keamanan yang baik yang dilakukan petugas *Aviation Security* akan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Bagi akademisi, diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat dari perkembangan ilmu pengetahuan serta sebagai bahan perbandingan dengan penelitian lainnya, yang praktis dikemukakan sehingga segala kekurangan yang ada dapat diperbaiki dan disempurnakan.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono 2014 : 268). Sedangkan Menurut Wyock (dalam Lovelock, 1988) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014 : 268), Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dari Definisi di atas dapat dikatakan bahwa baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten karena kualitas berhubungan erat dengan kepuasan konsumen. Sejatinnya Kualitas harus dimulai dari apa yang konsumen butuhkan dan berakhir pada persepsi konsumen. Citra kualitas tidak berdasarkan sudut pandang penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Maka dari itu perusahaan harus dapat memahami harapan konsumen lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

Pengamanan merupakan bentuk usaha mengamankan suatu kondisi penting bagi operasional perusahaan atau unit lain. Pengamanan dilakukan untuk menciptakan suasana yang bebas dari segala ancaman, gangguan, dan hambatan setiap usaha/pekerjaan. Pengamanan digunakan untuk melindungi sarana dan prasarana (materil - personil - dokumen dan informasi) serta usaha dari segala macam ancaman dan gangguan serta hambatan yang bersifat preventif dan represif. Berkaitan dengan penyelenggaraan pengamanan penerbangan, petugas keamanan wajib menjaga dan mengawasi pintu-pintu masuk, baik yang berada di daerah Publik Area dan Non Publik Area terhadap pemeriksaan kendaraan terutama pada kendaraan yang keluar masuk dan beroperasi di sisi udara. Untuk mencegah

terjadinya kejahatan/kriminal atas benda-benda yang berada dalam gedung/instalasi vital di dalam bandar udara baik yang ada di lanside maupun di airside.

Penyelenggaraan pengamanan bandar udara mempunyai dasar hukum yang bersumber dari dalam negeri dan internasional, dasar hukumnya antara lain sebagai berikut:

Undang-undang No. 4 tahun 1976, tanggal 27 April 1976 tentang perubahan dan penambahan beberapa pasal dalam kitab undang-undang hukum pidana bertalian dengan perluasan berlakunya ketentuan perundang-undangan pidana, kejahatan penerbangan dan kejahatan terhadap sarana dan prasarana penerbangan.

KM 73 tahun 1996 tentang pengamanan penerbangan Sipil. SKEP DITJENHUBUD 12/1/1995 tentang surat tanda kecakapan operator peralatan pengamanan dan petugas pemeriksaan penumpang tanggal 17 Januari 1995.

SKEP DITJENHUBUD No. SKEP 275/XII/1998 tentang pengangkutan bahan dan atau barang berbahaya dengan pesawat udara (*Dangerous Goods*) tanggal 9 Desember 1998. PP 3 tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan.

SKEP/12/1/1995: Surat Tanda Kecakapan Operator Peralatan Sekuriti dan Petugas Pemeriksa Penumpang. SKEP 43/2007 : Penanganan Barang Bawaan Berbentuk Cairan, Gas dan Jeli yg Dibawa Penumpang Kedalam Kabin Pesawat pada Penerbangan Internasional. Annex 17 ICAO: *SECURITY (Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference)*

Adapun prosedur pemeriksaan keamanan di bandar udara berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara NOMOR : SKEP/2765/XII/2010, tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang diangkut dengan pesawat udara dan orang perseorangan, antara lain meliputi: Pemeriksaan penumpang mulai penumpang masuk kedalam terminal bandar udara, diperiksa kesesuaian tiket dengan identitas penumpang, sebelum masuk di cek-in counter dilakukan pemeriksaan penumpang dan barang bawaan dengan menggunakan beberapa alat pemeriksa kemanan yaitu *Walk Through Metal Detector, Hand Held Metal Detector, Mesin X - Ray, Explosive Detector di security cek point satu (SCP 1)*. Bertujuan untuk memeriksa benda yang melekat di tubuh penumpang dan memeriksa isi dari barang bawaan apakah termasuk kategori barang yang berbahaya. Bila diindikasikan terdapat barang yang berbahaya maka akan di lakukan pemeriksaan dan tindakan lebih lanjut sesuai prosedur penanganan keamanan. Kemudian sebelum masuk ke ruang tunggu penumpang dan barang bawaan yang akan dibawa ke

Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas *Aviation Security*...
(Djoko Widagdo)

dalam pesawat harus di periksa lagi di SCP 2, hal ini dilakukan untuk memberikan tingkat keamanan penerbangan yang optimal. Semua cara penanganan dilakukan dengan sopan dan tanggungjawab sesuai dengan *Standard Operating Prosedur*.

Kepuasan pelanggan (Oliver dalam Tjiptono, 2000) merupakan evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Sedangkan Menurut Kotler (2013), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila kinerja dari produk tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan, maka konsumen akan puas.

Dari definisi di atas menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan. Jadi, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Tolak ukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan menjadi faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila petugas memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan. Tolak ukur kepuasan pelanggan dapat dilihat dari : Kepuasan secara keseluruhan yaitu persepsi kehandalan petugas terhadap pelanggan secara benar dan tanggung jawab, untuk menciptakan terpenuhinya kebutuhan pelanggan yang diperlukan. Mengukur loyalitas yaitu pelanggan akan merasa puas terhadap afektif dan perilaku bagaimana petugas memberikan pelayanan tersebut. Pengukuran serangkaian atribut kepuasan terhadap pelanggan yaitu kepuasan pelanggan yang harus menentukan dan mengembangkan langkah- langkah untuk setiap atribut yang penting bagi kepuasan pelanggan.

Tingkat kepuasan pelanggan dapat ditentukan oleh faktor utama yang harus di perhatikan di dalam jasa transportasi udara yaitu faktor keamanan. Pengamanan sangat diperlukan dalam dunia penerbangan dengan adanya parameter yaitu: Performa personil pengamanan/penampilan personil pengamanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Skill personil/keahlian personil pengamanan harus bisa dan tahu tentang pengamanan apa saja yang menjadi tugasnya untuk menciptakan kepuasan pelanggan di Bandar udara.

METODELOGI PENELITIAN

Obyek penelitian ini adalah Unit *Aviation Security* Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Subyek dari penelitian ini adalah penumpang di Bandar udara internasional Adi Soemarmo Surakarta,. Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan di teliti, sedang populasi adalah seluruh penumpang yang menggunakan pelayanan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta yang menggunakan jasa penerbangan untuk seluruh maskapai. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah Accident Sampling adalah mengambil responden sebagai sampel, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus slovin dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi dikali dengan junglah tingkat toleransi kesalahan pangkat dua, berikut rumus slovin.

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

$$n = \frac{4200}{1+4200(0.1)^2} = 97.67 \text{ di bulatkan } 100 \text{ responden}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Dari uraian diatas tentang teknik pengambilan sampel maka penulis menggunakan 100 orang responden dari semua orang yang menggunakan jasa pelayanan penerbangan.

Customer Satisfication Index (Indeks Kepuasan Pelanggan)

Customer Satisfication digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh dengan melihat tingkat harapan dari atribut-atribut produk atau jasa. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi kedalam lima kriteria sangat puas sampai dengan sangat tidak puas.

Pengukuran terhadap indeks kepuasan pelanggan diperlukan karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran dimasa yang akan datang. Tanpa adanya indeks kepuasan pelanggan tidak mungkin pihak Bandara dapat menentukan target dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu indeks juga diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat berkelanjutan atau continue. Cara menghitung indeks kepuasan pelanggan yaitu :

Tabel 1. *Customer Satisfication Index*

Atribut	Pelayanan (I)	Harapan (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S) = (I) x (P)
.....			
.....			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan dan diperoleh Y dan juga hasil kali dari I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100 \%$. Nilai 5 (Pada 5Y) Adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus :

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Tabel 2. Kriteria nilai *Customer Satisfication Index* (indeks kepuasan pelanggan)

No.	Nilai CSI	Kriteria CSI
1.	81% - 100%	Sangat puas
2.	66% - 80%	Puas
3.	51% - 65%	Netral
4.	35% - 50%	Tidak puas
5.	00% - 34%	Sangat tidak puas

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan disimpulkan hal-hal yang terkait dengan analisa pelayanan yang dilakukan oleh Unit *Aviation Security* Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta, yaitu: Tingkat kesiapan personil Unit *Aviation Security* dan peralatannya dinyatakan sebagai berikut: Jumlah personil petugas *Aviation Security* di Bandar Udara Internasional Adi Ssoemarmo Surakarta berjumlah 103 Orang diantaranya yaitu *Airport operation & Readiness Section Head* 1 Orang, *Team Leader* berjumlah 6 Orang, *Squad Leader* berjumlah 4 Orang, *Officer* berjumlah 11 Orang, *Staff Angkasa Pura* berjumlah 1 Orang, Petugas berstatus pegawai Angkasa Pura berjumlah 23 Orang, Petugas dari TNI-AU berjumlah 10 Orang dan sisanya berstatus sebagai *Out Sourching*. Sedangkan Jenis peralatan yang ada di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta antara lain Mesin *X-Ray*, *Walk - Through Metal Detector (WTMD)*, *Metal Detector*, *Explosive Detector*, *Hand Held Metal Detector (HHMD)*, *Ruang Closed Circuit Television (CCTV)*, *Telepon*, *HT (Handy Talky)*, *Perimeter*, *Golf Car* (Mobil patroli). Proses shift kerja di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta bertukar posisi tempat selama 4 jam sekali dan terbagi atas 4 grup di setiap timnya berjumlah 24-26 orang.

Besar pengaruh kualitas pelayanan keamanan petugas *Aviation Security (Aviation Security)* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Internasional Adi Soemarmo surakarta ditunjukkan pada Tabel 3 di bawah ini:

Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security...
(Djoko Widagdo)

Tabel 3. *Customer Satisfaction Indeks*

No	Atribut	Pelayanan (I)	Harapan (P)	Skor (S) S= IXP
A1	sangat mengetahui sistem prosedur pengamanan	3	5	15
B1	memakai seragam yang berbeda dengan umum untuk mudah dilihat oleh masyarakat	3	4	12
C1	tampak tidak menakutkan	3	4	12
A2	mendapatkan pelatihan khusus tentang pengamanan penerbangan	3	5	15
B2	selalu berpakaian rapi	3	5	15
C2	selalu memberikan contoh dan tindakan yang baik	3	5	15
A3	bertugas profesional	3	5	15
B3	memiliki disiplin tinggi	3	5	15
C3	selalu memberikan senyuman	3	4	12
A4	selalu up date pengetahuan dengan latihan dan pendidikan berkala	3	5	15
B4	berpakaian rapi dan bersih saat menjalankan tugas di Bandar Udara	3	5	15
C4	bersikap ramah dan cepat	3	5	15
A5	dipilih secara selektif	3	5	15
B5	selalu menjaga penampilan dan berwibawa	3	4	12
C5	sigap menolong penumpang manula dan cacat	3	5	15
A6	harus selalu tegas dan kuat dalam menjalankan tugasnya	3	5	15
B6	selalu memberikan contoh bersikap menjaga kebersihan	3	5	15
C6	mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik	3	5	15
A7	bekerja atas waktu aturan kerja yang dilakukan dengan semangat tinggi	3	5	15
B7	menggunakan seragam yang sesuai dengan aturan yang berlaku	3	5	15
C7	memeriksa pelanggan dengan keramahan	3	5	15
A8	bekerja dalam sistem shift sesuai dengan aturan kerja yang berlaku	3	5	15
B8	selalu berpakaian lengkap setiap saat, baik on duty maupun tidak duty off	3	4	12
C8	avsec Adisoemarmo memberikan pelayanan dengan ramah	3	4	12
A9	mampu menjalankan dan mengoperasikan peralatan kerja pengamanan penerbangan	3	5	15
B9	selalu berpakaian lengkap	3	5	15
C9	memberikan penjelasan mengenai barang berbahaya	3	5	15
A10	mengerti prosedur pengamanan barang-barang berbahaya	3	5	15
B10	bersikap tegas dan bergerak cepat	3	5	15
C10	mengarahkan penumpang untuk melalui proses pemeriksaan	3	5	15
		Y 90		T 432

Berdasarkan tabel 3 di atas diperoleh perhitungan nilai pada kolom kepentingan pelayanan (I) dijumlahkan dan diperoleh Y = 90. Sedangkan Nilai \sum Harapan maka dinyatakan sebagai nilai T. Sehingga T = 432. Perhitungan keseluruhan CSI (Customer Satisfication Index) menurut Bhotte (1995). Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan dan diperoleh Y dan juga hasil kali dari I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (Pada 5Y) Adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus :

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{432}{5(90)} \times 100\% = 96\%$$

maka dari perhitungan diatas dan berdasarkan tabel penentuan kepuasan pelanggan pada tabel 2. tentang kriteria penilaian *customer satisfication index*. Maka diketahui bahwa CSI

dengan nilai 96% menunjukkan arti bahwa pelayanan yang dilakukan oleh unit *Aviation Security* Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta dalam kriteria "SANGAT PUAS".

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu: Sistem keamanan penerbangan telah dilakukan dengan baik dengan predikat kriteria "sangat memuaskan" untuk area-area kerja pengamanan di Pintu masuk Check in Counter, Pemeriksaan pertama (pemeriksaan random), Pemeriksaan pada posisi kedua (pemeriksaan cabin bagage), Pemeriksaan Internasional. Tingkat kesiapan personil Unit *Aviation Security* dan peralatannya dinyatakan sangat siap karena jumlah personil dan peralatan yang digunakan sangat baik jika terjadinya gangguan keamanan di bandar udara dan Pesawat Terbang yang dinyatakan sebagai berikut: Jumlah personil petugas *Aviation Security* di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta berjumlah 103 Orang diantaranya yaitu *Airport operation & Readiness Section Head* 1 Orang, *Team Leader* berjumlah 6 Orang, *Squad Leader* berjumlah 4 Orang, officer berjumlah 11 Orang, Staff Angkasa Pura berjumlah 1 Orang, Petugas berstatus pegawai Angkasa Pura berjumlah 23 Orang, Petugas dari TNI-AU berjumlah 10 Orang dan sisanya berstatus sebagai *Out Sourcing*. Jenis peralatan yang ada di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta antara lain Mesin X-Ray, *Walk - Through Metal Detector (WTMD)*, *Metal Detector*, *Explosive Detector*, *Hand Held Metal Detector (HHMD)*, *Ruang Closed Circuit Television (CCTV)*, *Telepon*, *HT (Handy Talky)*, *Perimeter*, *Golf Car* (Mobil patroli). Proses shift kerja di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta bertukar posisi tempat selama 4 jam sekali dan terbagi atas 4 grup di setiap timnya berjumlah 24 -26 orang.

SARAN

Meskipun sistem keamanan, tingkat kesiapan personil, dan Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan *Aviation Security* oleh Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta dinyatakan "Sangat Puas". Tetap harus waspada dengan situasi yang ada selain itu. Bandar Udara Adi Soemarmo yang jadwal penerbangan nya sangat sibuk harus tetap ditingkat kan kesiapan keamanan menurut sop yang berlaku untuk penanganan bandar udara berstandar International. Unit *Aviation Security* di Bandara Adi Soemarmo perlu meningkatkan lagi kemampuan pelayanan khususnya untuk atribut-atribut yang tidak mendapatkan nilai maksimum untuk area-area kerja pengamanan di pintu masuk *Check in*

Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas *Aviation Security*...
(Djoko Widagdo)

Counter, pemeriksaan pertama (pemeriksaan random), pemeriksaan pada posisi kedua (pemeriksaan *cabin bagage*), pemeriksaan Internasional. Bagi pembaca diharapkan mengoreksi dan menjadikan penulisan ilmiah ini menjadi pemacu untuk melakukan penelitian dengan model pembahasan yang lain dan lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. Metodologi Penelitian. Yogyakarta. : Rineka Cipta.
- Atmadjati, Arista, 2012. Manajemen Bandar Udara. Yogyakarta. : Leukito Prio. Amangku, Resing.2006. Pengamanan Penerbangan PT. (Persero) Angkasa Pura I. Surabaya
- Amangku, Resing.2007. Prosedur Skrining Penumpang Dan Barang. Surabaya Amangku, Resing.2007. Pengamanan Jalan Masuk. Surabaya
- Evania.2008. Pengembangan Sistem Pengamanan Bandara Agar Mampu Meningkatkan Keamanan Calon Penumpang Dengan Menerapkan Image Mining. STTKD Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kristan, Yalfan Ndrudu.2016. Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Sriwijaya Air terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. STTA Yogyakarta
- PT. ANUGERAH WIRA ANGKASA.2013. Materi Diklat Basic *Aviation Security* (AVSEC). Malang
- DITJENHUBUD.2010. Tentang surat tanda kecakapan operator peralatan pengamanan dan petugas pemeriksaan penumpang.
- Sugiyono, 2013. Metodologi penelitian. Yogyakarta. : ALFABET. Undang-Undang No 1 tahun 2009. Tentang Penerbangan.
- Wirantha, I Made, 2006. Metodologi Penelitian. Yogyakarta. : Andi Offset