

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dilihat dari perkembangan saat ini sarana transportasi khususnya pada transportasi udara mengalami suatu peningkatan yang sangat pesat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas. Pada segi kualitas dapat dilihat dari semakin membaiknya pelayanan dan fasilitas di bandara yang diberikan kepada para penumpang. Dari segi kuantitas misalnya semakin bertambahnya armada pesawat dan rute-rute penerbangan yang tersedia bagi para calon penumpang sehingga akan sebanding dengan banyaknya para penumpang yang akan menggunakan jasa transportasi udara tersebut. Bagi pengelola jasa Bandar Udara harus peka terhadap realita yang ada mengenai kebutuhan akan transportasi yang diinginkan oleh para calon penumpang.

Bandar Udara menurut Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan adalah Kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan kemandirian penerbangan serta fasilitas pokok dan penunjang.

Selanjutnya pasal 228, menyatakan bahwa otoritas bandar udara mempunyai tugas dan tanggung jawab: ayat (a) menjamin keselamatan, keamanan, kelancaran, dan kenyamanan di bandar udara: (b) memastikan terlaksana dan terpenuhinya ketentuan keselamatan dan keamanan penerbangan, kelancaran, dan kenyamanan di bandar udara.

Pada beberapa Bandar Udara khususnya di Indonesia terdapat Unit Pelayanan Teknis Dinas Perhubungan Bandar Udara yang merupakan kantor unit penyelenggara Bandar Udara yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait dengan Bandar Udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan pada bandar udara yang belum diusahakan secara komersial. Dalam hal ini, Kantor UPT Dinas Perhubungan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang secara umum telah melakukan kewajiban sebagai pelaku penyelenggara dalam memenuhi hak para pengguna jasa.

Sebagai penyedia jasa dan pengelola bandara, Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang pihak Unit Pelayanan Teknis Dinas Perhubungan Bandar Udara dituntut untuk tidak hanya menyediakan fasilitas-fasilitas yang ada di bandara tetapi juga harus memperbaiki kualitas pelayanan jasanya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari para calon penumpang pesawat yang akan terbang dari Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang, Sehingga para pengguna jasa merasa puas terhadap jasa yang telah diberikan oleh pihak Unit Pelayanan Teknis Dinas Perhubungan Bandar Udara. Oleh karena

itu di Bandara Abdulrachman Saleh Malang telah menyediakan fasilitas-fasilitas lainnya yang sangat berpengaruh penting dalam upaya meningkatkan kepuasan para calon penumpang pesawat terbang/pengguna jasa dan juga jaminan keselamatan dan keamanan.

Untuk menunjang pengawasan keamanan dan keselamatan penerbangan di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pihak pengelola bandara. Yang paling utama ialah adanya sumber daya manusia yang cukup terampil. Dalam melaksanakan tugas pengamanan Bandar Udara harus memeriksa semua bagasi para penumpang dengan teliti dan seksama pada saat para penumpang memasuki area check-in yang dilakukan oleh personel/petugas pengamanan yang diselenggarakan oleh pihak penyelenggara Bandar Udara yang memperhatikan aspek tingkat pelayanan (level of service). Fasilitas/peralatan pemeriksaan seperti X-Ray Bagage Detector, Metal Detector, Walkthrough dan Explosive Detector wajib dipergunakan di Security Check Point (Samsudin, 2012). Untuk itu tingkat pelayanan keamanan juga harus ditingkatkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, dimana setiap orang, barang harus melalui pemeriksaan keamanan.

Kualitas pelayanan keamanan yang diberikan oleh petugas keamanan atau Aviation Security (AVSEC) di unit Security Check Point (SCP) pada Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang sangatlah penting bagi para penumpang yang akan menggunakan jasa Bandar Udara. Mengingat tugas

dari petugas keamanan bandara sangatlah penting dikarenakan garda terdepan dalam melaksanakan hal keamanan dan menjamin keselamatan para calon penumpang di darat maupun di udara nantinya.

Pada saat peneliti melaksanakan On the Job Training (OJT) ditemukan masih terdapat keluhan dari para penumpang dalam proses pelayanan pemeriksaan keamanan dari petugas keamanan atau Aviation Security (AVSEC) di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang dikarenakan kurangnya personel di lapangan dalam melaksanakan tugas, terkadang ada beberapa alat yang sering rewel atau eror, Respond timnya sangat lambat dan mesin X-Ray yang sering ngehank di Security Check Point (SCP) yang biasanya dapat menimbulkan antrian Panjang pada saat jam kesibukan atau jam keramaian dalam jadwal penerbangan yang ada di Bandar Udara Abdul Rahman Saleh Malang.



**Gambar 1.1**Peneliti On the Job Training (OJT) di Unit AVSEC

Suatu riset atau penelitian mengenai kepuasan penumpang pada pemeriksaan di Security Check Point (SCP) memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda di setiap bandara. Salah satu riset yang pernah diteliti oleh Andi Besse Akbar seseorang mahasiswa tingkat akhir di Bandar

Udara Internasional Sultan Hasanuddin pada tahun 2016 membuktikan berdasarkan hasil analisis kuesioner penilaian penumpang tentang tingkat pelayanan penumpang pada pemeriksaan tiket dan x-ray (Security Check Point) di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang yaitu untuk 5 indikator kendala (Reability), analisis daya tanggap (Responsiveness), analisis keramahan dan kesopanan serta sifat dapat dipercaya (Assurance), kepedulian (Emphathy) dan bukti langsung (Tangible) diperoleh hasil sebanyak 41,4% menyatakan puas, sebanyak 39,47% menyatakan cukup puas dalam proses pelayan di Security Check Point (SCP), sedangkan responden yang tidak puas dengan pelayanan di Security Check Point (SCP) 1,3%, kemudian sisanya merasa sangat puas 9,75% dan kurang puas 8,08%.

Atas dasar latar belakang yang telah dikemukakan tersebut mengenai proses pelayanan pemeriksaan keamanan atau Aviation Security (AVSEC) di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dalam meningkatkan kepuasan para calon penumpang pesawat terbang. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang hal tersebut yang dituangkan dalam judul **“PENGARUH PROSES PELAYANAN PEMERIKSAAN KEAMANAN SECURITY CHECK POINT (SCP) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI UNIT AVIATION SECURITY (AVSEC) BANDAR UDARA ABDULRACHMAN SALEH MALANG”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat diambil rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana proses pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) di unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang?
2. Bagaimanan pengaruh proses pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) di unit Aviation Security (AVSEC) terhadap kepuasan para penumpang Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Untuk mengetahui proses pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) di unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.
2. Untuk mengetahui seberapa puas para penumpang penerbangan terhadap proses pelayanan pemeriksaan keamanan yang dilakukan oleh petugas Aviation Security (AVSEC).

## **D. Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya membatasi tentang pengaruh kepuasan calon penumpang pesawat udara terhadap proses pelayanan pemeriksaan

kemanan di Security Check Point (SCP) yang dilakukan oleh petugas Aviation Security (AVSEC) di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

## **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain :

### **1. Bagi Perusahaan**

Manfaat penelitian bagi perusahaan adalah penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas fasilitas keamanan dan kinerja para pegawai Dinas Perhubungan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang khususnya petugas keamanan bandar udara atau Aviation Security (AVSEC) terhadap kepuasan para pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

### **2. Bagi Penulis**

Sebagai tambahan pengetahuan pembelajaran dan wawasan tentang pengaruh pelayanan pemeriksaan keamanan pada Security Check Point (SCP) di unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

### **3. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan informasi kepada masyarakat luas atau hal layak umum tentang betapa pentingnya menaati proses pelayanan pemeriksaan keamanan di

Security Check Point (SCP) yang dilakukan langsung oleh petugas keamanan bandar udara atau Aviation Security (AVSEC).

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis dan lebih lanjut mengenai pengaruh pelayanan pemeriksaan keamanan terhadap kepuasan penumpang pada Security Check Point di unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

