

PENGARUH KINERJA AVSEC TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PEMERIKSAAN.pdf

by 1 1

Submission date: 11-Aug-2024 10:03PM (UTC-0500)

Submission ID: 2430743227

File name: PENGARUH_KINERJA_AVSEC_TERHADAP_KEPUASAN_PELAYANAN_PEMERIKSAAN.pdf (1.2M)

Word count: 9343

Character count: 58828

ABSTRAK

**PENGARUH KINERJA PERSONEL AIRPORT SECURITY TERHADAP
KEPUASAN PELAYANAN PEMERIKSAAN PENUMPANG DI
BANDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SOLO**

Oleh:

GALIH BUDI NUGROHO
NIT. 55242110035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA**

Kinerja personel adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang melalui keterampilan, usaha, dan peluang saat melaksanakan tanggung jawabnya. Pelayanan merupakan suatu konsep yang meliputi perilaku dan inisiatif agar mampu memenuhi keperluan individu lainnya. Penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Personel Airport Security Terhadap Kepuasan Pelayanan Pemeriksaan Penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo”. Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari kinerja personel airport security pada pelayanan di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo. Penelitian dilaksanakan dengan melakukan pengedaran kuesioner online via g-form kepada penumpang saat jam sibuk bandara. Desain penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif. Teknik sampling pada penelitian ini yaitu simple random sampling. Data dikumpulkan dengan metode survei (angket pernyataan) dengan sampel sebanyak 110 responden. Pengolahannya dilakukan memakai aplikasi SPSS dengan seri IBM SPSS 26. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan, variabel pelayanan yang diteliti memakai 10 item pernyataan dan didukung oleh 5 poin skala likert mempunyai nilai rerata 3,99, yaitu tergolong di kriteria antara 4,00–4,20. Maka dapat ditarik kesimpulan yaitu mayoritas penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo sudah merasa puas. Dari hasil penelitian didapatkan hasil pengujian t yang diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,005$, artinya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari kinerja personel airport security pada pelayanan di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo. Pada uji determinasi R^2 dapat diketahui bahwa nilai persentase pengaruh kinerja personel airport security pada pelayanan adalah sebesar 36,7%, sebaliknya 63,3% disebabkan oleh pemicu lain di samping kinerja. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis tersebut yaitu bahwasanya variabel pelayanan pada penelitian ini termasuk dalam kategori puas dan kinerja personel berpengaruh serta signifikan terhadap pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan, Kinerja, Kepuasan, Airport Security

ABSTRACT

*THE EFFECT OF AIRPORT SECURITY PERSONNEL PERFORMANCE
ON PASSENGER INSPECTION SERVICE SATISFACTION AT
ADI SOEMARMO SOLO INTERNATIONAL AIRPORT*

By:

GALIH BUDI NUGROHO
NIT. 55242110035

*AIRPORT MANAGEMENT STUDY PROGRAM
DIPLOMA THREE PROGRAM*

Personnel performance is the work result achieved by a person through skill, effort and opportunity when carrying out their responsibilities. Service is a concept that includes behavior and initiative to meet the needs of other individuals. The research entitled "The Effect of Airport Security Personnel Performance on Passenger Inspection Service Satisfaction at Adi Soemarmo Solo International", The purpose of this study is to see if there is an influence of the performance of airport security personnel on the service at Adi Soemarmo Solo International Airport. The research was carried out by distributing online questionnaires via g-form to passengers during airport rush hours. The design of this research uses quantitative methods. The sampling technique in this research is simple random sampling. Data was collected using a survey method (statement questionnaire) with a sample of 110 respondents. The processing was carried out using the SPSS application with the IBM SPSS 26 series. Based on the research results, it was found that the service variable studied used 10 statement items and was supported by a 5 point Likert scale with a mean value of 3.99, which is classified as a criterion between 3.40–4.20. So it can be concluded that the majority of passengers at Solo's Adi Soemarmo International Airport are satisfied. From the research results, the results of the t test obtained a significance value of $0.000 < 0.005$, meaning that it shows that there is an influence on the performance of airport security personnel on services at Adi Soemarmo Solo International Airport. In the R² determination test, it can be seen that the percentage value of the influence of airport security personnel's performance on service is 36.7%, whereas 63.3% is caused by other triggers besides performance. The conclusion that can be drawn based on the results of this analysis is that the service variables in this study are included in the satisfaction category and that personnel performance has a significant and influential effect on service.

Keywords: Service, Performance, Satisfaction, Airport Security

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu daerah terkenal di Jawa Tengah yang dikenal sebagai aset budaya negara Indonesia adalah kota Surakarta atau lebih kondang dipanggil kota Solo. Kota Solo identik pada wisata budaya, sejarah dan kulinernya. Kota tempat mengalirnya sungai Bengawan Solo ini memiliki citra yang kuat sebagai sentral kebudayaan Jawa, dengan bangunan bersejarah seperti keraton Kasunanan dan Pura Mangkunegaran yang masih bertahan hingga sekarang. Selain itu keramahan warganya juga membuat banyak wisatawan domestik maupun mancanegara tertarik liburan di kota ini. Kota yang mendapat julukan sebagai kota batik merupakan penghasil kain batik terbesar di Indonesia yang terkenal akan motif dan corak tradisionalnya. Kota Surakarta memiliki sebuah bandara sebagai salah satu ikon terbesar yang menjadi gerbang perekonomian daerah dan pariwisata baik wisatawan domestik maupun mancanegara.

Menurut Gunawan *et al.*, (2023) Bandara yaitu sebuah area khusus yang berada pada wilayah daratan ataupun perairan yang dapat digunakan meliputi keseluruhan maupun sebagian baik dalam proses keberangkatan hingga kedatangan serta mobilitas pesawat udara. Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo ialah bandara yang memiliki panjang landasan pacu sepanjang 2600 meter atau 8530 kaki. Bandara ini terletak 14 (empat belas) kilometer barat laut dari pusat kota Solo, tepatnya di Kecamatan Ngemplak, Boyolali, Provinsi Jawa Tengah. Selain menjadi pangkalan terbang TNI Angkatan Udara, bandara ini juga menangani penerbangan komersial reguler berjadwal ke beberapa wilayah di Indonesia. Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo saat ini juga melayani penerbangan internasional rute Jeddah untuk jamaah haji dan umrah karena merupakan embarkasi haji untuk daerah Yogyakarta dan Jawa Tengah. Pada tanggal 1 bulan Januari tahun 1992, Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo resmi diambil alih oleh Perum AP (Angkasa Pura) I yang mana pada tanggal 1 bulan Januari tahun 1993 berganti status menjadi PT. Angkasa Pura I hingga sekarang.

Menurut Herman Tapas dalam Anissaturrifat & Suprapti, (2022) pengamanan mengacu pada semua operasi dan aktivitas yang terkait dengan pengumpulan, pemrosesan, dan interpretasi data yang digunakan, memungkinkan perencanaan pelaksanaan pengembangan personel, material, materi informasi, dan aktivitas/operasi. Keamanan menjadi hal yang paling diutamakan di area lingkup bandara. Dengan kondisi yang aman, seluruh kegiatan yang ada di bandara akan berlangsung dengan optimal dan kondusif tanpa adanya ancaman dari tindakan melawan hukum. Personel keamanan penerbangan adalah unit yang bertanggung jawab penuh atas terciptanya keselamatan dan keamanan bandara. Personel keamanan penerbangan memiliki tugas menjaga seluruh area bandara baik dari area sisi darat dan area sisi udara dari segala gangguan keamanan dari tindakan melawan hukum yang dapat disebabkan dari segala hal baik dari dalam maupun luar bandara tersebut.

Pada Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo setelah dilaksanakan pengamatan ketika *On the Job Training* dalam pelayanan yang dilakukan oleh personel *airport security* kurang optimal dikarenakan pada area PSCP Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo di lapangan hanya terdapat 5 (lima) orang personel *airport security* yang berjaga. Meskipun sudah dilakukan pemeriksaan masih ada beberapa penumpang yang terindikasi bermasalah berhasil lolos melewati pemeriksaan PSCP. Karena kurang personel yang bertugas jaga di PSCP menyebabkan kurangnya pengawasan oleh personel dalam mengantisipasi terjadinya gangguan keamanan dan keselamatan penerbangan serta tindakan melawan hukum di area lingkup bandara dan sekitarnya. Hal ini kontradiktif dengan pada peraturan KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional yang dijelaskan terkait penempatan personel pengamanan. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menemukan beberapa permasalahan ketika melakukan *On the Job Training* terhadap pelayanan personel *airport security*. Sesuai yang diatur oleh peraturan bahwa seharusnya jumlah personel yang bertugas jaga di area PSCP adalah 6 (enam) orang.

Sumber Daya Manusia (SDM) menurut Panggabean, (2022) yaitu sebuah ilmu dan seni mengelola hubungan dan peran karyawan sehingga mereka mampu berkontribusi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan instansi dan kepentingan orang banyak. Sumber daya manusia mempunyai peranan berarti dalam kesuksesan suatu industri ataupun dapat dikatakan sumber daya manusia ialah penentu suksesnya sebuah perusahaan. Tidak hanya itu, suksesnya sebuah perusahaan tidak lepas dari faktor kinerja. Kinerja yang bertambah akan berpengaruh pada kenaikan performa dari suatu instansi ataupun kemajuan perusahaan tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akan melaksanakan penelitian terkait pengaruh kinerja personel *airport security* bandara yang berdampak terhadap pelayanan di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo dengan judul “PENGARUH KINERJA PERSONEL *AIRPORT SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PEMERIKSAAN PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SOLO”

B. Rumusan Masalah

Bersumber dari hasil identifikasi masalah di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalah tugas akhir yaitu apakah terdapat pengaruh kinerja personel *airport security* terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo.

C. Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki penulis. Terkait pada identifikasi masalah yang sudah dijabarkan di atas supaya penyusunan tugas akhir ini lebih terfokus, maka dari itu penulis hanya memfokuskan pembahasan mengenai personel *airport security* yang bertugas di area *landside* dalam melakukan pelayanan pemeriksaan di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo dan hasil serta kesimpulan dari penelitian yang dilakukan tidak termasuk dalam faktor lain yang mempengaruhi variabel penelitian dan pembahasan ini.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah dan batasan masalah di atas, penyusunan tugas akhir memiliki tujuan yaitu agar mengetahui apakah terdapat pengaruh kinerja personel *airport security* terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis (dugaan) merupakan pertanyaan atau jawaban sementara yang memerlukan penyelidikan lebih mendalam sebagai bagian dari kegiatan penelitian. Pada penelitian ini terdapat dua jenis hipotesis yaitu H_0 dan H_a . H_0 artinya hipotesis yang diuji agar nantinya dapat diterima atau ditolak. H_0 berarti “tidak terdapat” dan biasanya dinyatakan dengan kalimat negatif. H_a merupakan hipotesis yang terbentuk selama penelitian. H_a berarti “terdapat” atau “ditemukan” dan menjadi hipotesis komparatif yang dinyatakan dalam kalimat positif.

Berikut merupakan hipotesis yang diajukan peneliti dan harus diuji kebenarannya:

28

1. H_0

Tidak terdapat pengaruh dan signifikan antara kinerja personel dengan kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo.

2. H_a

Terdapat pengaruh dan signifikan antara kinerja personel dengan kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo.

15

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil pada penelitian ini yang menjadi dasar penulisan tugas akhir yaitu:

1. Bagi Penulis

Memperluas wawasan ilmu sebagai bekal sebelum masuk ke ranah dunia kerja.

2. Bagi Perusahaan

Semoga dapat dijadikan saran yang bermanfaat untuk masa kini hingga masa mendatang.

3. Bagi Instansi (Politeknik Penerbangan Palembang)

Dapat menambah ilmu pengetahuan serta data dokumentasi sebagai tambahan sumber wawasan, sekaligus menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian ilmiah bagi kegiatan penelitian selanjutnya.

G. Sistematika Penulisan

Pada penyusunan tugas akhir ini, penulis memakai sistematika baku yang telah ditetapkan pada buku pedoman penulisan kertas kerja yang terbitkan oleh Politeknik Penerbangan Palembang agar diperbolehkan keseragaman sistematika penulisan, yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

B. Rumusan Masalah

C. Batasan Masalah

D. Tujuan Penelitian

⁷
E. Hipotesis Penelitian

F. Manfaat Penelitian

G. Sistematika Penulisan

BAB 2 LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

BAB 3 METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

B. Desain Penelitian

C. Variabel Penelitian

D. Teknik Analisis Data

E. Populasi dan Sampel

F. Teknik Pengumpulan Data, Kisi-Kisi Instrumen Penelitian dan Instrumen Penelitian

G. Tempat dan Waktu Penelitian³

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

B. Pembahasan

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Dasar Teori

1. Pengaruh

Bersumber dari pendapat Hugiono dan Poerwantama dalam Desita, (2021) pengaruh yaitu ajakan atau dorongan dan ditandai dengan adanya suatu konsekuensi. Menurut Afandi, (2019) pengaruh ialah sesuatu situasi di mana ada hubungan timbal balik, atau hubungan sebab akibat, antara apa yang ada dan apa yang terkena dampaknya. Menurut Guntoro *et al.*, (2022) pengaruh ialah berupa kekuatan yang memiliki kemampuan untuk menggerakkan atau mengubah sesuatu. Menurut Sembiring, (2023) pengaruh ialah kekuasaan yang diberikan oleh tokoh yang menjadi teladan dengan kemampuan untuk mempengaruhi karakter, kebiasaan, dan tindakan seseorang dikenal sebagai pengaruh. Berdasarkan dari pengertian di atas pengaruh ialah suatu sumber daya yang didalamnya terdapat dorongan untuk bertumbuh, membentuk atau mengubah sesuatu yang lain.

2. Kinerja

Menurut Surajiyo dalam Karyawu dan Ristiani, (2023) kinerja (*performance*) dalam arti luas, kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu tidak hanya hasil kerja saja, tetapi juga cara pelaksanaan proses kerja. Menurut Surajiyo dalam Lombogia *et al.*, (2023) menyatakan bahwa kinerja ialah hasil kerja yang erat kaitannya pada tujuan strategis perusahaan dan kesenangan pelanggan serta juga memberikan peran terhadap perekonomian. Menurut Hasibuan dalam Kholid, (2020) kinerja yaitu sebuah hasil kerja yang didapatkan seseorang ketika melaksanakan pekerjaannya sebagai hasil keterampilan, usaha, dan kesempatan. Menurut Mangkunegara dalam Silas *et al.*, (2019) kinerja yaitu kuantitas dan kualitas hasil kerja yang diraih oleh seorang karyawan ketika melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan pendapat di atas kinerja ialah pencapaian yang didapatkan oleh suatu individu atas tanggung jawab yang telah dilakukan ketika sedang melaksanakan tugasnya.

3. Kepuasan

Menurut Kotler dalam Widagdo, (2019) kepuasan merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang timbul dari perbandingan kesan dan harapan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk. Menurut pendapat Majid dalam Darus *et al.*, (2018) kepuasan adalah suatu kondisi yang menggambarkan bahwa ekspektasi pelanggan terhadap produk atau layanan yang disediakan oleh produsen/operator akan terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan menurut Mardoko dalam Putra *et al.*, (2020) adalah suatu perasaan senang atau kecewa setelah mereka melakukannya evaluasi kinerja aktual produk atau layanan yang dirasakan setelah digunakan, apakah produk atau layanan tersebut tersedia memenuhi kebutuhan yang mereka harapkan. Berdasarkan pendapat di atas kepuasan ialah suatu perasaan senang ataupun sedih yang ditimbulkan dari pelayanan yang telah digunakan.

4. Pelayanan

Menurut Atmadjati dalam Situmeang *et al.*, (2020) mengemukakan bahwa pelayanan ialah hasil nyata, tidak terlihat dan cepat lenyap, namun mudah dan lebih nyata serta konsumen dapat cenderung bergabung pada proses penerimaan layanan. Menurut Kotler dalam Wibowati, (2021) pelayanan yaitu suatu perbuatan atau kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang secara hakikatnya tidak kelihatan dan tidak menyebabkan kepemilikan atas barang tersebut. Menurut pengertian di atas pelayanan ialah suatu usaha atau tindakan dengan tujuan untuk memuaskan seseorang.

5. Pemeriksaan

Pemeriksaan keamanan (*security screening*) menurut Menteri Perhubungan Republik Indonesia, (2020) adalah suatu penerapan teknik atau cara lain untuk mengenali atau mendeteksi senjata, bahan peledak dan/atau alat-alat berbahaya lainnya dan barang berbahaya yang dapat digunakan untuk tindakan melawan hukum sesuai KM 211 Tahun 2020. Berdasarkan pengertian di atas pemeriksaan ialah suatu teknik untuk mendeteksi adanya tindakan berbahaya.

6. Penumpang

Penumpang menurut Indonesia, (2004) adalah setiap orang yang diangkut dengan pesawat udara berdasarkan suatu perjanjian angkutan udara sesuai KM 54 Tahun 2004. Menurut pengertian di atas penumpang adalah suatu orang yang menumpang pada alat transportasi, kecuali orang yang mengoperasikannya.

7. Personel Keamanan Penerbangan

Personel keamanan penerbangan (*airport security*) menurut Susanto dan Hermawan, (2019) merupakan kelompok yang memiliki tanggung jawab pada keamanan operasional dan seluruh komponen bandara yang termasuk keamanan di lingkungan bandara, terutama pada kawasan area pagar perimeter bandara. Berdasarkan pendapat di atas personel keamanan penerbangan adalah seseorang yang bertugas menjaga keamanan lingkungan bandara.

8. Bandara

Bandara menurut Eggi, (2022) merupakan pintu gerbang dan pintu masuk suatu wilayah dan berperan sebagai fasilitator penghubung antar daerah satu dengan daerah lainnya serta dilengkapi fasilitas penting dan fasilitas penunjang lainnya. Bandara menurut Malik dan Ardan, (2019) ialah prasarana penting dalam kegiatan transportasi udara yang dipakai untuk *take off* dan *landing*. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa bandara adalah fasilitas untuk lepas landas dan mendarat yang memiliki fungsi sebagai penghubung antar daerah.

B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel II. 1 Kajian Penelitian Relevan

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Febriyanti Salsa Billa dan Aditya Dewantari	2023	Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan di Passengers Security Check Point (PSCP) Terhadap Kepuasan Penumpang di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandara Internasional Supadio Pontianak	Menurut dari hasil uji hipotesis H_0 menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima berarti kinerja personel keamanan penerbangan (AVSEC) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bandara Internasional Supadio Pontianak. Pelayanan unit avsec di PSCP mencakup pelayanan pemeriksaan penumpang dan barang yang didukung dengan fasilitas keamanan penerbangan.
2	Djoko Widagdo	2019	Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (AVSEC) Terhadap Kepuasan Penumpang di	Berdasar pada Tabel 3, dalam menjumlahkan nilai perhitungan kolom kepentingan pelayanan (I) menghasilkan $Y =$

			Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta	<p>90.</p> <p>Sebaliknya, nilai yang diharapkan dinyatakan sebagai nilai T, sehingga $T = 432$. Evaluasi CSI (Customer Satisfaction Index) oleh Bhote (1995). Y dihitung dengan menjumlahkan nilai rata-rata kolom kepentingan (I), dan T dihitung dengan menjumlahkan hasil kali I dan P pada kolom evaluasi (S). CSI diperoleh dengan perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (untuk 5Y) merupakan nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung berdasarkan rumus berikut: $CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$ $CSI = \frac{432}{5(90)} \times 100\% = 96\%$ Dari perhitungan di atas dihitung evaluasinya berdasarkan tabel</p>
--	--	--	--	--

				<p>kepuasan pelanggan pada Tabel 2 Masuk. Standar indeks kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diketahui skor CSI sebesar 96% menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bagian keamanan penerbangan Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta memenuhi kriteria “sangat memuaskan”.</p>
3	Muhammad Rafii Rabbani	2023	<p>Analisis Kinerja Personel Operator Aviobridge Terhadap On Time Performance di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali</p>	<p>Berdasar hasil aktual yang diperoleh peneliti dengan menggunakan kuesioner, penulis mengidentifikasi 30 responden sesuai target sampel yang ditentukan. Setelah pembahasan di atas dari sudut pandang responden, maka diperoleh pembahasan mengenai variabel bebas kinerja staf dan</p>

				<p>variabel terikat kinerja waktu sebagai berikut.</p> <p>Signifikansi pengaruh kinerja staf terhadap kinerja tepat waktu ditentukan dengan melakukan uji T berdasarkan hasil uji T pada Tabel 4.11, Signifikansi t variabel kinerja SDM terhadap kinerja ketepatan waktu mempunyai nilai signifikansi sebesar 32 berbanding 0,000 < 0,05.</p> <p>Artinya H₀ ditolak dan H₁ diterima, berarti kinerja SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tepat waktu. Artinya semakin baik atau optimal kinerja operator Aviobridge Bandara Internasional Ngurah Rai Bali maka ketepatan waktunya juga akan</p>
--	--	--	--	---

				<p>semakin baik. Sejauh mana kinerja pegawai operator jembatan udara mempengaruhi kinerja tepat waktu pelayanan jembatan udara. Berdasarkan tabel keluaran SPSS “Model Summary” di Tabel 4.10 diperoleh nilai koefisien determinasi atau R-squared sebesar 0,608. Hal ini diperoleh dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi atau 'R' yaitu $0,7792 = 0,608$.</p> <p>Koefisien determinasi (R-squared) sebesar $0,608 = 60,8\%$. Nilai tersebut mempunyai arti bahwa variabel kinerja personel (X) mempunyai pengaruh sebesar $60,8\%$ terhadap variabel kinerja ketepatan waktu (Y). Sisanya $(100\% - 60,8\% =$</p>
--	--	--	--	---

				39,2%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4	Dimas Octa Baghaskara dan Hodi	2022	Pengaruh Kinerja Pegawai Aviation Security (AVSEC) Terhadap Pengamanan Bandara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang	<p>Dari data yang diperoleh dari hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 6,207 dan nilai signifikansi < 0,000.</p> <p>0,05 artinya terdapat pengaruh positif terhadap kinerja pegawai Avsec bidang keamanan Bandara Lahadi Osman Kabupaten Ketapang. Pada pengujian selanjutnya dilakukan uji koefisien determinasi dan diperoleh hasil (R kuadrat) sebesar 0,503.</p> <p>Artinya sebesar 50,3% keamanan di Bandara Lahadi Othman Kabupaten Ketapang dipengaruhi oleh variabel kinerja karyawan Avsec,</p>

				<p>sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel kinerja karyawan Avsec dan 49,7% diluar penelitian ini variabel. Berdasarkan hipotesis dan analisis yang dilakukan dalam penelitian, kinerja karyawan Avsec memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keamanan. Kualitas kinerja pegawai Avsec erat kaitannya dengan keamanan yang diberikan dan merupakan tanggung jawab pihak bandara, sehingga semakin baik kinerjanya maka semakin baik pula keamanan bandara tersebut. Semua itu biasanya dibuktikan dengan hasil hipotesis dan hasil jawaban kuesioner dari responden.</p>
--	--	--	--	---

BAB III

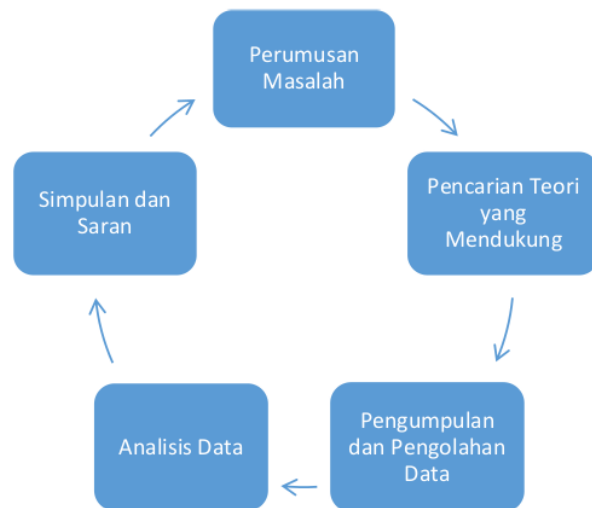
METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Bersumber dari pendapat Herdayat dalam Putu dan Putra, (2023) penelitian ialah fase mempelajari sesuatu secara teratur dari waktu ke waktu dengan metode ilmiah dan aturan yang telah ditetapkan sehingga dapat menghasilkan suatu penelitian yang relevan. Untuk mendapatkan penelitian yang berkualitas, dibutuhkan perancangan penelitian yang mendukung dan menghasilkan hasil penelitian yang sistematis. Metode yang dipakai pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Menurut Rukminingsih *et al.*, (2020) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang melibatkan tentang data angka dan analisa statistik (deduktif) termasuk penelitian kuantitatif. Jenis metode kuantitatif nya adalah deskriptif kuantitatif yaitu penelitian kuantitatif yang ditulis dalam bentuk angka (statistik), artinya pada penelitian ini berisi penjelasan numerik. Data yang di dapat diolah menggunakan aplikasi SPSS series 26. Menurut Panjaitan dan Firmansyah dalam Bulu *et al.*, (2021) SPSS adalah *software* statistik yang dapat melakukan pengolahan data berupa angka secara cepat dan akurat.

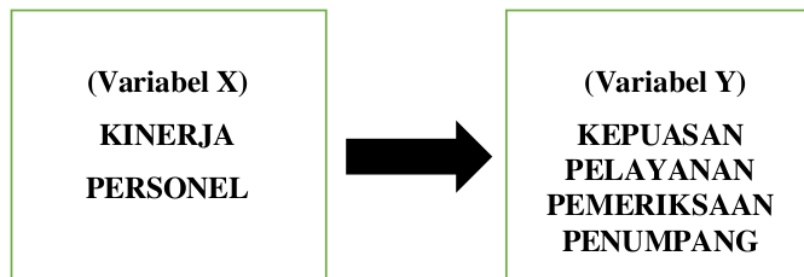
B. Desain Penelitian

Menurut Purnia dan Alawiyah, (2020) penelitian merupakan sebuah pencarian yang terstruktur dan begitu hati-hati serta serius dalam mengumpulkan fakta untuk menentukan sesuatu. adapun metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini, sebagai berikut:



Gambar III. 1 Tahapan Penelitian

C. Variabel Penelitian



Gambar III. 2 Variabel Penelitian

Bersumber dari Sugiyono dalam Muslimin, (2021) variabel penelitian merupakan jenis, atribut, objek, atau suatu tindakan yang mempunyai ciri khas tertentu sehingga peneliti memutuskan untuk mempelajarinya dan menarik kesimpulan. Adapun macam dari variabel penelitian, yaitu; Variabel Bebas (*independent variable*) dan Variabel terikat (*dependent variable*) atau variabel yang bergantung pada variabel lainnya. Berikut adalah variabel dipakai dalam penelitian ini, yaitu:

1. *Independent variable*, yang pada penelitian ini dapat disebut variabel bebas, yaitu Variabel X, memiliki kemampuan untuk mempengaruhi variabel terikat, yang disebut Y. Dalam konteks ini, variabel bebas yang

menjadi fokus penelitian adalah kinerja personel *airport security*, yang disebut X.

2. *Dependent variable* atau variabel terikat (Y) merupakan suatu fenomena yang berubah dikarenakan pengaruh dari variabel independen (variabel bebas). Pada konteks penelitian ini, fenomena yang menjadi variabel dependen (variabel terikat) yaitu kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang.

D. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji Validitas diaplikasikan guna melihat seberapa efektif instrumen pada penelitian tersebut, sehingga dapat dipakai sebagai alat ukur untuk konsep yang akan diujikan. Menurut Sugiyono dalam Oktaviani & Lisda, (2022) apabila instrumen yang dipakai baik berarti peralatan yang diterapkan dalam memperoleh bahan adalah *valid*. “*Valid*” diartikan bahwasanya alat itu dapat dipakai guna menguji apa yang harus diuji antara relevansi skor pernyataan individu dengan skor total.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sapitri & Ravena, (2020) instrumen penelitian dikatakan reliabel jikalau instrumen yang diukur dengan menggunakan objek yang sama berkali-kali dan tetap menciptakan data yang tidak berubah. pengujian reliabilitas dalam penelitian ini memakai rumus *Cronbach Alpha* dibantu aplikasi SPSS. Suatu instrumen akan reliabel jikalau nilai *alpha* lebih besar daripada 0,6 sedangkan apabila nilai *alpha* lebih kecil daripada 0,6 berarti instrumen penelitiannya belum reliabel.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi menurut Almumtazah *et al.*, (2021) merupakan pengolahan data statistik yang digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Persamaan regresi sederhana adalah model persamaan yang menjelaskan hubungan antara variabel bebas/ *predictor* (X) dengan variabel terikat/ *response* (Y) yang secara sederhana persamaanya dijabarkan secara rumus matematik sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = garis regresi/variabel *response* (kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang)

a = konstanta

b = konstanta regresi

X = variabel bebas (kinerja personel)

Selanjutnya, hasil yang diperoleh akan diuji menggunakan pengujian

t (*t-test*) pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.

3. Uji Determinasi

Menurut pendapat Ghozali dalam Pratiwi and Syaiful, (2024) Koefisien determinasi (R^2) ialah ukuran yang dipakai untuk menghitung tingkat kapabilitas sebuah model ketika menjabarkan variabel suatu penelitian. Koefisien determinasi memiliki *range* nilai antara 0 hingga 1. Bilamana Nilai (R^2) rendah maka kapabilitas variabel independen ketika menjabarkan variasi variabel terikat tertentu. Nilai yang mendekati 1 artinya variabel bebas menyerahkan nyaris segala keterangan yang diperlukan untuk ragam variabel dependen sangat dikhususkan. Ketika satu variabel independen dimasukan, R^2 dapat meninggi tanpa mengamati apakah variabel itu terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel bebas. Maka dari itu sebagian besar peneliti memang merekomendasikan pemakaian nilai *adjusted R²* ketika mempertimbangkan kategori regresi terbaik. Berdasarkan Saputri *et al.*, (2020), dibanding dengan R^2 , *adjusted R²* dapat mengalami peningkatan ataupun penurunan saat sebuah variabel independen dikomparasikan ke dalam model. Koefisien determinasi diukur menggunakan rumus berikut:

$$R^2 = r \text{ square} \times 100\%$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi.

4. Analisis Statistik Deskriptif

Dalam penelitian Sugiyono dalam Sapitri & Ravena, (2020) statistik deskriptif yaitu perangkaan yang dapat dipakai dalam mengolah data dengan cara menjabarkan angka-angka yang sudah dikumpulkan tanpa bertujuan menyebabkan konklusi yang dapat berlangsung secara general. Pada uji statistik deskriptif juga dapat dilakukan untuk mengetahui seberapa erat hubungan antar masing-masing variabel dengan metode penjabaran relevansi, yaitu membuat perkiraan memakai analisis regresi, dan melakukan komparasi yaitu dengan membuat perbandingan antara rerata data sampel dengan populasi.

5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis (*t-test*) menurut Ghozali, (2022) memiliki tujuan untuk mengukur signifikansi dampak parsial variabel kinerja personel (X) pada variabel kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang (Y). Untuk menentukan apakah H_0 diterima ataupun ditolak, berikut ialah tahapannya:

a. Memilih persamaan hipotesis

Ketika merumuskan suatu formulasi, perlu diserasikan dengan hipotesis yang ada. $H_0 : \beta_1 = 0$, maka antara kinerja personel pada pelayanan tidak terdapat pengaruh secara signifikan. $H_a : \beta_1 > 0$, maka antara kinerja personel pada pelayanan terdapat pengaruh dan signifikan.

b. Menentukan *level of significance*

Studi ini mengadopsi tingkat signifikansi dengan nilai sebesar $\alpha = 0,05$ (5%).

c. Standar penerimaan dan penolakan H_0

1) H_0 ditolak asalkan nilai sig. t lebih kecil daripada 0,05.

2) H_0 diterima asalkan nilai sig. t lebih besar daripada 0,05.

6. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ialah ketentuan statistik yang wajib ada pada sebuah penelitian kuantitatif. Adapun ragam pengujian yang terdapat pada uji asumsi klasik, diantaranya; uji heteroskedastisitas, uji normalitas, dan uji linieritas.

a. Uji Normalitas

Berdasarkan penelitian Dianti, (2017) uji normalitas ialah konsep yang digunakan untuk mengevaluasi apakah sampel yang diambil dari suatu kelompok mempunyai distribusi yang mengikuti pola normal ataukah tidak. Pendistribusian data yang mengikuti pola normal dapat dikenali dari bentuknya yang menyerupai kurva lonceng serta memiliki sifat simetris. One Sample Kolmogorov Smirnov ialah metode yang dipakai dalam pengujian normalitas dalam penelitian ini.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas, seperti yang dijelaskan dalam penelitian Yehezkiel, (2021) adalah metode yang digunakan untuk mengidentifikasi keberagaman variansi variabel pengganggu dalam persamaan regresi. Pada observasi ini dapat dilakukan dengan metode Glejser. Uji Glejser ialah uji hipotesis yang dipakai dalam mengetahui apakah suatu jenis regresi terkena gejala heteroskedastisitas dengan teknik meregres *absolute residual*. Berikut tahapan pengambilan keputusan memakai metode glejser:

1. Jikalau nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05, artinya data tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.
2. Jikalau nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05, artinya data mengalami gejala heteroskedastisitas.

c. Uji Linieritas

Pengujian Linieritas menurut Abarca (2021), dipakai untuk melihat apakah pada dua buah variabel memiliki hubungan linier atau tidak. Pengujian ini dilakukan sebagai ketentuan pada analisis *pearson correlation*. Untuk pengujian di aplikasi SPSS memakai metode *Test for Linearity* pada nilai signifikansi sebesar 0,05. Terdapat beberapa metode pengambilan keputusan pada uji linieritas diantaranya yaitu:

1. Dengan melihat besar nilai signifikansi
 - Apabila *Deviation of Linearity sig* lebih besar daripada 0,05 artinya secara signifikan antar variabel independen dan variabel dependen terdapat hubungan.

- Apabila *Deviation of Linearity* sig lebih kecil daripada 0,05 artinya antar variabel independen dan variabel dependen tidak terdapat hubungan secara signifikan.
- 2. Dengan mengecek besar nilai signifikansi
Apabila sig *Linearity* lebih kecil daripada 0,05 artinya secara signifikan antara variabel independen dan variabel dependen terdapat hubungan.
- 3. Dengan melakukan perbandingan besar nilai f_{hitung} dan f_{tabel}
 - Apabila besar nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$ berarti secara signifikan antar variabel independen dan variabel dependen terdapat hubungan.
 - Apabila besar nilai $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ berarti antar variabel independen dan variabel dependen tidak terdapat hubungan secara signifikan.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Bersumber dari Sugiyono dalam Muslimin, (2021) populasi merupakan sebuah daerah umum yang meliputi subjek/objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik khusus yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipahami dan dapat ditarik kesimpulan. Sedangkan menurut Handayani dalam Fadul, (2019) populasi ialah keseluruhan unsur-unsur yang diteliti dan terdapat karakteristik yang sama, dapat berupa individu dari sebuah golongan. Berdasarkan definisi di atas, penulis mengambil populasi dari rata-rata jumlah penumpang pada saat jam sibuk dalam waktu 1 bulan di bulan Mei 2024. Dengan total populasi sebanyak 283 responden di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo.

2. Sampel

Menurut Arikunto dalam Fadul, (2019) menyatakan bahwa sampel yaitu beberapa perwakilan dari populasi yang akan dilakukan penelitian. Menurut Siyoto dan Sodik dalam Handayani, (2018) sampel ialah beberapa bagian dari total dan ciri-ciri yang dipunyai oleh suatu populasi, maupun sebagian anggota kecil dari populasi yang dipilih melalui prosedur khusus kemudian dapat menjadi perwakilan populasinya. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, penulis mengambil sampel yaitu

110 (seratus sepuluh) orang responden. Pada penelitian yang dilakukan ini, penulis mengambil sampel dengan mengacu pada penentuan jumlah sampel yang dipakai oleh Sugiyono dalam Amin, (2021) dengan memberikan saran terkait ketentuan ukuran sampel untuk sebuah penelitian:

- a. Jumlah sampel berkisar antara 30 (tiga puluh) hingga 500 (lima ratus) yang layak dipakai pada sebuah penelitian.
- b. Jika pada sampel dibagi dalam kelompok total anggota sampel per kelompok adalah 30 (tiga puluh).
- c. Jika pada penelitian terdapat analisis *multivariate* (analisis regresi linier berganda), berarti total bagian sampel paling sedikit adalah 10 (sepuluh) kali dari total variabel yang akan dilakukan penelitian. Semisal pada penelitian terdapat 5 (lima) variabel yaitu (independen & dependen), maka total anggota pada sampel adalah $10 \times 5 = 50$.

F. Teknik Pengumpulan Data, Kisi-Kisi Instrumen Penelitian, dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Rahman, (2023) keberhasilan sebuah penelitian sangat didukung oleh teknik penelitian yang diterapkan, karena berperan sebagai pendekatan yang diaplikasikan peneliti untuk menemukan data yang relevan dengan tujuan penelitian yang dilakukan. Tujuan utama dari akumulasi data di sebuah penelitian ialah untuk memperoleh informasi, fakta, sumber data dan keterangan yang dapat diandalkan. Berikut merupakan beberapa metode pengumpulan data yang dipakai oleh peneliti:

a. Observasi

Observasi menurut Pujiyanto, (2021) ialah kegiatan mengumpulkan data dengan melakukan pemantauan ke lokasi untuk melihat secara detail apa saja yang dikerjakan serta juga dapat melakukan perekaman berbagai kejadian yang terjadi di lapangan. Fungsi utama observasi ialah menggambarkan area yang diteliti, kegiatan yang terjadi, individu yang turut andil bagian pada aktivitas tersebut, serta

makna peristiwa yang terlihat dari sudut pandang subjek yang terlibat dalam pengamatan tersebut. Pada kesempatan tersebut, penulis melaksanakan observasi di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo saat menjalankan kegiatan *On The Job Training* (OJT).

b. Kuesioner

Bersumber dari Amin, (2021) kuesioner ialah teknik akumulasi data yang dilaksanakan dengan membagikan beberapa soal pernyataan terhadap responden untuk diisi. Tujuan utama kuesioner adalah untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat mengenai subjek yang diteliti, seperti pendapat, sikap, pengalaman, atau karakteristik demografis responden. Pada penelitian ini melibatkan pengukuran jawaban dari responden memakai skala likert. Skala likert dipakai untuk menguraikan variabel yang hendak diukur menjadi indikator-indikator variabel. Menurut Novianti, (2019) skala likert ialah alat untuk mengukur pendapat, sikap, dan tanggapan individu maupun golongan terhadap suatu gejala sosial. Prosedur yang dijalankan adalah dengan memohon responden supaya memberikan jawaban terhadap indikator pernyataan yang akan dipakai sebagai alat pengujian variabel. Responden dimohon untuk menyatakan tingkat persetujuan mereka dengan memakai skala yang meliputi dari kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Cukup Setuju (CS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Berikut ialah bentuk penilaian pada skala likert:

Tabel III. 1 Skala Likert

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	CS	Cukup Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2019)

2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Kisi-kisi instrumen yaitu indikator yang diterjemahkan menjadi poin-poin pernyataan maupun pertanyaan. Dalam mengidentifikasi indikator pada setiap variabel yang akan diteliti, maka dibutuhkan pengetahuan yang komprehensif terhadap variabel yang akan dilakukan penelitian. Kisi-kisi instrumen pada penelitian ini ialah kinerja personel dan kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang. Adapun kisi-kisi instrumen yang dipakai untuk mengakumulasi data:

Tabel III. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator
Kinerja Personel (X)	1. Jumlah Personel 2. Jadwal Kerja 3. Jam Kerja 4. Pengalaman Kerja 5. Keahlian Kerja
Kepuasan Pelayanan Pemeriksaan Penumpang (Y)	1. Penerapan SOP Bandara 2. Penanganan Barang Berbahaya 3. Pemeriksaan Penumpang dan Barang 4. Kesigapan Melayani Penumpang Khusus 5. Penggunaan Fasilitas Keamanan Penerbangan

3. Instrumen Penelitian

Menurut Zaki & Sari, (2021) menyatakan instrumen penelitian yaitu sebuah alat bantu yang dapat dijadikan opsi dan dipakai oleh peneliti dalam suatu penelitian supaya memudahkan dalam mengakumulasi data penelitian. Tanpa instrumen, peneliti tidak dapat mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Tahapan penyusunan dan pengembangan instrumen penelitian ialah sebagai berikut:

1. Mendefinisikan variabel.
2. Menjabarkan variabel ke dalam indikator yang lebih rinci.
3. Menyusun butir-butir.
4. Melakukan uji coba.
5. Menganalisis kesahihan (*validity*) dan keterandalan (*reliability*).

G. Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat dan waktu pelaksanaan penelitian yaitu tempat, atau objek berlangsungnya kegiatan penelitian. Tempat penelitian ialah kondisi nyata area yang akan dilakukan penelitian serta dianggap sebagai sumber dimana peneliti mendapatkan data untuk diteliti. Pada penelitian ini, lokasi dilaksanakannya penelitian yaitu sesuai pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* adalah Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo.

Tabel III. 3 Waktu Penelitian

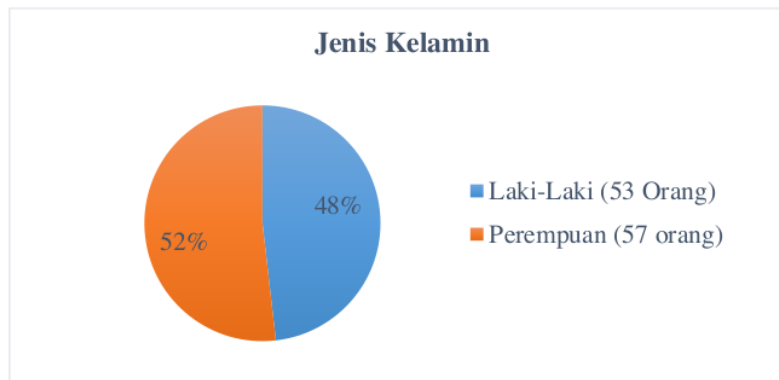
No	Kegiatan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Penentuan Tema TA dan Judul							
2	Pencarian Materi							
3	Penyusunan Proposal TA BAB I,II, dan III							
4	Sidang Proposal TA							
5	Bimbingan dan Penyusunan TA							
6	Pelaksanaan Sidang TA							

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis

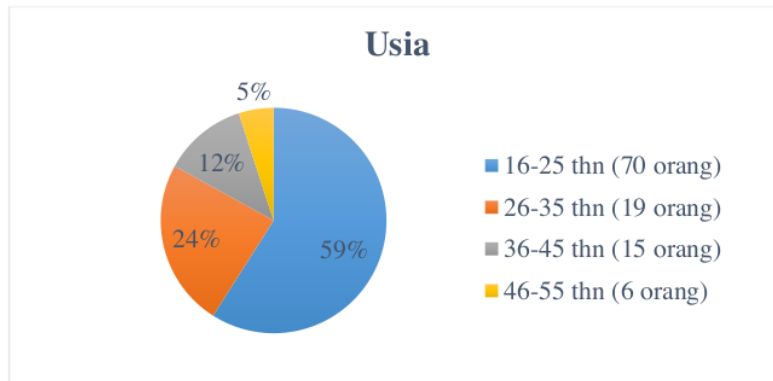
1. Karakteristik Responden

Banyak Responden yang dipakai dalam penelitian ialah 110 (seratus sepuluh) orang responden penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo dan kuesionernya disebarakan secara online melalui *platform Google Forms*, penggunaan *platform Google Forms* searah dengan penelitian Putu dan Putra, (2023). Sebelum melakukan pengisian pada survei, responden harus membaca kategori jawaban pada halaman pertama dan memenuhi persyaratan untuk melanjutkan survei. Survei ini berlaku bagi seluruh penumpang yang melakukan perjalanan dengan bermacam-macam maskapai di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo. Karakteristik per responden diukur dengan menggunakan 3 (tiga) aspek yaitu: jenis kelamin, usia, dan frekuensi perjalanan dalam setahun. Secara terperinci karakteristik responden dapat diketahui melalui gambar berikut.



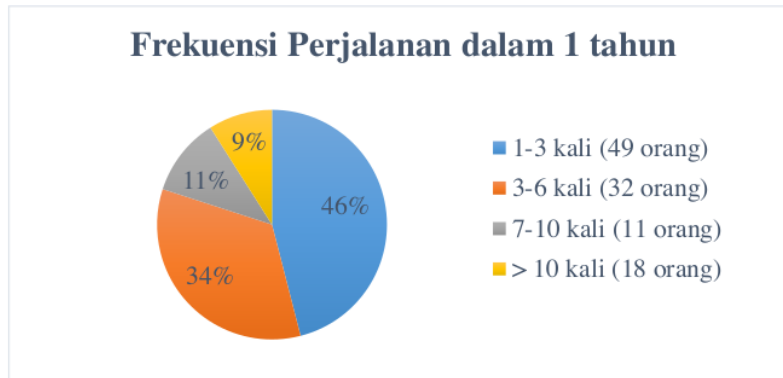
Gambar IV. 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar IV. 1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden ialah perempuan sejumlah 57 (lima puluh tujuh) orang atau 52% dan laki-laki sejumlah 53 (lima puluh tiga) orang atau 48%. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya pada penelitian ini responden didominasi oleh perempuan.



Gambar IV. 2 Distribusi Responden Menurut Usia

Berdasarkan Gambar IV. 2 dapat dilihat bahwa responden paling dominan mempunyai usia berkisar antara 16-25 tahun dengan persentase 59% sejumlah 70 (tujuh puluh) orang. Usia 26-35 tahun dengan persentase 24% sejumlah 19 (sembilan belas) orang. Usia 36-45 tahun dengan persentase 12% sejumlah 15 (lima belas) orang. Usia 46-55 tahun dengan persentase 5% sejumlah 6 (enam) orang. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya responden dengan usia 16-25 tahun yang paling mendominasi.



Gambar IV. 3 Distribusi Responden Menurut Frekuensi Perjalanan

Berdasarkan Gambar IV. 3 menunjukkan bahwa responden paling banyak memiliki frekuensi perjalanan 1-3 kali dengan persentase sebesar 46% sebanyak 49 (empat puluh sembilan) orang. Frekuensi perjalanan 3-6 kali dengan persentase sebesar 34% sebanyak 32 (tiga puluh dua) orang. Frekuensi perjalanan 7-10 kali dengan persentase sebesar 11% sebanyak 11

(sebelas) orang. Frekuensi perjalanan lebih dari 10 kali dengan persentase 9% sebanyak 18 (delapan belas) orang. Hal ini menunjukkan bahwasanya responden dengan frekuensi perjalanan 1-3 kali menjadi yang paling dominan.

2. Statistik Deskriptif

Pada analisis ini penilaian responden pada masing-masing pernyataan di dalam survei akan ditampilkan. *Range* penilaiannya adalah 1-5. Hasil jawaban responden merupakan rata-rata penilaian responden terhadap variabel survei, disesuaikan dengan model skala pengukuran tertentu, dan dirumuskan ke beberapa bagian interval kelas. Adapun rumus interval kelasnya yaitu:

$$\text{Rentangan} = \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{Total Kelas} = 5$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Rentangan (R)}}{\text{Jumlah kelas (K)}} = \frac{4}{5} = 0,80$$

nilai pada penelitian ini yaitu skor terbesar ialah 5 sedangkan skor terkecil ialah 1, berikut ialah kriterianya:

Tabel IV. 1 Kriteria Rata-Rata Skor dan Kategori Penilaian

No	Kriteria	Pernyataan
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
2	1,81 – 2,60	Tidak Setuju
3	2,61 – 3,40	Cukup Setuju
4	3,41 – 4,20	Setuju
5	4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Sugiyono (2020)

Standar pengukuran ini dapat dijelaskan bahwasanya, semakin tinggi nilai *mean* yang ditentukan maka semakin bagus tanggapan responden terhadap item tersebut. Jika dilihat secara khusus setiap instrumen ataupun variabel, kita dapat melihat nilai rerata maksimum dan minimum nya. Seperti yang dapat kita lihat pada deskripsi data setiap variabel. Termasuk penjelasan jawaban responden yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kinerja Personel (X)

Rerata skor dan kategori penilaian masing-masing kinerja personel yang terdiri dari 5 (lima) indikator untuk 5 (lima) pernyataan dijabarkan di Tabel IV. 2 berikut:

Tabel IV. 2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kinerja Personel *Airport Security*

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-Rata	Kriteria
		1	2	3	4	5		
1	Jumlah personel <i>airport security</i> yang berjaga di setiap pos sudah cukup dalam melakukan pelayanan terhadap pengguna jasa bandara	4	10	13	46	37	3,93	Setuju
2	Jadwal kerja personel <i>airport security</i> sudah sesuai dengan standar pelayanan di bandara	6	6	22	48	39	3,91	Setuju
3	Jam kerja personel <i>airport security</i> mempengaruhi pelayanan pemeriksaan keamanan di bandara	6	6	22	47	29	3,81	Setuju
4	Pengalaman kerja sebagai personel <i>airport security</i> mempengaruhi pelayanan pemeriksaan di bandara	4	6	21	31	48	4,03	Setuju
5	<i>Hard skill</i> dan <i>soft skill</i> personel <i>airport security</i> mempengaruhi pelayanan di bandara	1	9	13	42	45	4,10	Setuju
Rata-rata Keseluruhan							3,95	Setuju

Dari Tabel IV. 2 dapat dijelaskan beberapa informasi di antaranya:

- a) Variabel kinerja personel dapat diukur dengan 5 *item* pernyataan dengan alat bantu yaitu skala likert diperoleh hasil rerata sebesar 3,95, bahwa terdapat pada skala antara 3,40 - 4,20. Artinya, dapat diketahui bahwasanya sebagian penumpang sudah beranggapan puas dengan kinerja personel *airport security* di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo.
 - b) Nilai rerata terbesar pada variabel kinerja personel yaitu pada pernyataan “*Hard skill* dan *soft skill* personel *airport security* mempengaruhi pelayanan di bandara yaitu dengan rata-rata sebesar 4,10. Hasil ini menunjukkan bahwasanya mayoritas responden pada penelitian ini beranggapan puas dengan *hard skill* dan *soft skill* yang dimiliki para personel *airport security*.”
 - c) Selanjutnya nilai rata-rata terkecil terdapat pada pernyataan “Jam kerja personel *airport security* mempengaruhi pelayanan pemeriksaan keamanan di bandara” dengan nilai rerata sebesar 3,81. Artinya, bahwasanya mayoritas responden pada penelitian ini beranggapan puas dengan jam pelayanan personel *airport security*.”
- b. Kepuasan Pelayanan Pemeriksaan Penumpang (Y)
- Rerata skor dan kategori penilaian masing-masing indikator pelayanan yang meliputi 5 (lima) indikator untuk 10 (sepuluh) pernyataan dijabarkan pada Tabel IV. 3 berikut:

Tabel IV. 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Pemeriksaan Personel *Airport Security*

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-Rata	Kriteria
		1	2	3	4	5		
1	Personel <i>airport security</i> memberikan pelayanan dengan tetap memperhatikan SOP yang berlaku	3	7	19	50	31	3,90	Setuju
2	Personel <i>airport security</i> selalu berseragam rapi dan atribut yang lengkap	2	5	18	44	41	4,06	Setuju
3	Personel <i>airport security</i> sangat menguasai penanganan barang berbahaya	2	8	18	43	39	3,99	Setuju
4	Personel <i>airport security</i> dapat memberikan penjelasan dengan baik terhadap barang-barang berbahaya	3	7	30	36	34	3,83	Setuju
5	Personel <i>airport security</i> sangat menguasai prosedur pemeriksaan penumpang dan barang	5	8	11	45	41	3,99	Setuju
6	Personel <i>airport security</i> sangat menguasai sistem prosedur pengamanan	2	10	12	49	37	3,99	Setuju

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-Rata	Kriteria
		1	2	3	4	5		
7	Personel <i>airport security</i> sigap dalam memberikan pertolongan kepada penumpang manula dan berkebutuhan khusus	2	7	15	30	56	4,19	Setuju
8	Personel <i>airport security</i> senantiasa bersikap tegas dan bergerak cepat	2	7	32	27	42	3,91	Setuju
9	Personel <i>airport security</i> sangat menguasai penggunaan fasilitas keamanan penerbangan	5	7	12	39	47	4,05	Setuju
10	Personel <i>airport security</i> secara rutin memastikan pengujian kelaikan dan standar kelaikan fasilitas keamanan penerbangan	3	5	19	50	33	3,95	Setuju
Rata-rata keseluruhan							3,99	Setuju

Dari Tabel IV. 3 dapat dijelaskan beberapa informasi di antaranya:

- a) Variabel pelayanan pemeriksaan dapat diukur dengan 10 (sepuluh) *item* pernyataan dengan alat bantu yaitu skala likert diperoleh hasil rerata sebesar 3,99, bahwa terdapat pada skala antara 3,40 – 4,20. Artinya, menunjukkan bahwasanya mayoritas penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo sudah merasa puas.
- b) Nilai rerata terbesar pada variabel pelayanan terdapat di pernyataan “Personel *airport security* sigap dalam memberikan pertolongan kepada penumpang manula dan berkebutuhan khusus” yakni dengan nilai rerata sebesar 4,19. Hasil ini menunjukkan bahwasanya

mayoritas penumpang di penelitian ini sudah merasa puas dengan perilaku kesigapan personel *airport security* dalam melakukan pelayanan pemeriksaan.

- c) Selanjutnya untuk rata-rata terendah dapat pernyataan “Personel *airport security* dapat memberikan penjelasan dengan baik terhadap barang-barang berbahaya” dengan nilai rerata 3,83. Artinya, mayoritas penumpang pada penelitian ini menunjukkan rasa puas ketika personel *airport security* mampu memberikan penjelasan terhadap barang-barang berbahaya.

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Hasil uji validitas instrumen dapat diketahui di Tabel IV. 4 di bawah ini:

Tabel IV. 4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
Kinerja Personel (X)	X ₁	0,813	Valid
	X ₂	0,828	Valid
	X ₃	0,816	Valid
	X ₄	0,807	Valid
	X ₅	0,702	Valid
Kepuasan Pelayanan Pemeriksaan Penumpang (Y)	Y ₁	0,816	Valid
	Y ₂	0,760	Valid
	Y ₃	0,821	Valid
	Y ₄	0,714	Valid
	Y ₅	0,752	Valid
	Y ₆	0,841	Valid
	Y ₇	0,785	Valid
	Y ₈	0,770	Valid
	Y ₉	0,790	Valid
	Y ₁₀	0,756	Valid

Berdasarkan hasil pengujian instrumen dengan pembagian survei/kuesioner pada 110 (seratus sepuluh) responden, maka peneliti melakukan uji validitas terhadap 110 (seratus sepuluh) sampel. Dapat dilihat dari Tabel IV. 4 bahwasanya seluruh indikator variabel pada penelitian ini telah dinyatakan valid dikarenakan nilai r hitung lebih besar daripada r_{tabel} (0,244) yang ditentukan menggunakan *pearson correlation product moment* $df = (N-2)$.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilaksanakan melalui metode pengukuran sekali (*One Shot*). Pengukuran hanya dilakukan satu kali saja, dan hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain untuk mengetahui korelasi antar tanggapan terhadap pernyataan-pernyataan tersebut. Alat yang menjadi pengukur uji reliabilitas ini ialah *Cronbach's Alpha*. Hasil dinyatakan reliabel, apabila nilai α lebih besar 0,60 sedangkan apabila nilai α lebih kecil daripada 0,60 berarti hasilnya tidak reliabel.

Tabel IV. 5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kinerja Personel (X)	0,854	Reliabel
2	Kepuasan Pelayanan Pemeriksaan Penumpang (Y)	0,928	Reliabel

Menurut dari Tabel IV. 5, dapat dilihat bahwa semua instrumen telah reliabel dikarenakan angka *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0,60 dan disimpulkan bahwasanya seluruh instrumen penelitian ini ialah reliabel, maka dapat dipakai dalam menguji hipotesis pada penelitian.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pada penelitian ini pengukuran normalitas dilakukan dengan memakai analisis statistik *One Sample Kolmogorov Smirnov*, yaitu dengan membuat perbandingan antara nilai *Kolmogorov-Smirnov* hitung dengan nilai *Kolmogorov Smirnov* tabel. Berikut ini adalah hasil analisis menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov*.

Tabel IV. 6 Uji Normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		6.29086706
Most Extreme Differences	Absolute		.111
	Positive		.050
	Negative		-.111
Test Statistic			.111
Asymp. Sig. (2-tailed)			.002 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.126 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.117
		Upper Bound	.134
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			

Menurut Tabel IV. 6 nilai uji normalitas dengan pendekatan *Monte Carlo P Values* adalah 0,126 yang dimana nilai itu lebih besar apabila dibandingkan nilai signifikan pada uji normalitas yaitu 0,05. Artinya menunjukkan bahwasanya bentuk regresi data berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengukuran heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode Uji Glejser. Teknik ini dilakukan dengan meregresi model regresi untuk mendapatkan residual, setelah itu residual tersebut bersifat mutlak dan dijalankan regresi terhadap seluruh variabel bebas. Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki pengaruh signifikan terhadap nilai *absolute residual*, berarti terdapat gejala heteroskedastisitas pada bentuk regresi tersebut.

Adapun pada Tabel IV. 7 menunjukkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan teknik Glejser.

Tabel IV. 7 Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.180	1.666		3.709	.000
	x_total	-.053	.082	-.062	-.646	.520

a. Dependent Variable: ABS_RES

Berdasarkan Tabel IV. 7 menunjukkan bahwa nilai taraf signifikansi dalam uji heteroskedastisitas tersebut yaitu $0,520 > 0,05$ (5%). Dari hal tersebut dapat dilihat bahwasanya secara signifikan variabel independen di penelitian ini tidak memiliki pengaruh pada variabel dependen artinya *absolute error*, sehingga tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada penelitian ini.

c. Uji Linieritas

Uji Linieritas adalah metode pengujian yang begitu penting dalam penelitian untuk melihat karakteristik hubungan antara variabel yang diteliti. Tujuan pengukuran ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linier yang signifikan antara dua variabel yang diteliti. Proses pengukuran linieritas dapat memakai cara yaitu memanfaatkan aplikasi SPSS memakai fitur *Test for Linearity*. metodenya memakai angka

signifikansi ($\alpha = 0,05$). Hasil perhitungan statistik dengan uji linieritas dapat diketahui di Tabel IV. 8

Tabel IV. 8 Uji Linieritas

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2496.542	1	2496.542	62.505	.000 ^b
	Residual	4313.676	108	39.941		
	Total	6810.218	109			
a. Dependent Variable: Y_total						
b. Predictors: (Constant), X_total						

Dari tabel yang termuat di atas, hasil uji linieritas diperoleh nilai linieritas sebesar 0,000 artinya nilai linieritas kurang dari 0,05. Dari hal tersebut dapat di disimpulkan bahwasanya terdapat hubungan linier antara kinerja personel dengan kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Imran, (2018) umumnya yang digunakan adalah data yang berkala atau memiliki rasio. Persamaan regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Tabel IV. 9 Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.392	2.907		5.984	.000
	X_total	1.137	.144	.605	7.906	.000
a. Dependent Variable: Y_total						

Maka, didapatkan bentuk regresi linier menurut Tabel IV. 9 yaitu:

Keterangan: kinerja personel terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo.

$$Y = a + bX$$

$$Y = 17,392 + 1,137(X)$$

- a. Koefisien konstanta (a) menunjukkan nilai sebesar 17,392, yang berarti apabila tidak terjadi perubahan variabel bebas (nilai X adalah 0) maka dari itu nilai variabel terikat yaitu sebesar 17,392.
- b. Nilai koefisien regresi (b) yang tercatat sebesar 1,137 (bernilai positif), sehingga apabila kinerja personel memperoleh peningkatan 1 nilai. Berarti kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang juga meningkat sebesar 1,137.

Dengan demikian, peningkatan kinerja personel *airport security* berdampak positif pada peningkatan kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kinerja personel *airport security* terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang.

6. Koefisien Determinasi R^2

Analisis ini dipakai untuk menguji seberapa jauh perubahan dalam kinerja personel terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang yang dijelaskan dalam persentase. Adapun hasilnya pada Tabel IV. 10 di bawah ini:

Tabel IV. 10 Hasil Uji Determinasi R^2

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.605 ^a	.367	.361	6.320
a. Predictors: (Constant), X_total				
b. Dependent Variable: Y_total				

Setelah *r square* diketahui dengan nilai 0,367, kemudian untuk melihat besar pengaruh kinerja terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang

dihitung dengan menggunakan sebuah rumus sebagai berikut:

$$R^2 = r \text{ square} \times 100\%$$

$$R^2 = 0,367 \times 100\% = 36,7 \%$$

Bersumber dari hasil perhitungan uji koefisien determinasi yang termuat dalam Tabel IV.10, dapat ditarik kesimpulan bahwa koefisien determinasi R^2 memiliki nilai sebesar 0,367. Disimpulkan bahwasanya menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara kinerja personel *airport security* terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang, dengan tingkat kepercayaan sebesar 36,7%. Dan untuk sisanya, yaitu 63,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak ikut diteliti.

7. Uji t (*t-test*)

Dalam uji ini memiliki tujuan untuk mengukur tingkat signifikansi dari setiap koefisien, sehingga dapat diketahui secara signifikan apakah terdapat pengaruh antara kinerja personel terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang, atau apakah hasil yang diperoleh hanya hasil kebetulan. Berikut ini merupakan hasil dari uji t tersebut:

Tabel IV. 11 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.392	2.907		5.984	.000
	X_total	1.137	.144	.605	7.906	.000

a. Dependent Variable: Y_total

Bersumber pada Tabel IV. 11, hasil uji t dijabarkan sebagai berikut:

Angka signifikansi dari hubungan antara kinerja personel dan kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang adalah 0,000. Apabila dibandingkan dengan tingkatan batasnya yaitu 0,05, maka nilai signifikansi tersebut lebih rendah. Maka dari itu berdasarkan penelitian ini, H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menyatakan bahwasanya kinerja personel terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang memiliki pengaruh dan signifikan.

B. Pembahasan

Bersumber pada hasil penelitian, dapat kita ketahui bahwasanya cara akumulasi data pada penelitian ini ialah memakai teknik survei. Survei adalah pendekatan kuantitatif yang memiliki tujuan untuk menghimpun data yang meliputi periode waktu tertentu. Dalam menghimpun data ini dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu wawancara dan kuesioner serta untuk hasil penelitian cenderung bersifat umum. Teknik yang dipakai relevan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Nugraha *et al.*, (2024).

Pada penelitian ini teknik yang dipakai yaitu kuesioner. Kuesioner disebarakan ke pengguna jasa bandara di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo yang ada di area ruang tunggu pada saat jam sibuk penerbangan yaitu pukul (08.00–09.00 WIB). Penggunaan kuesioner sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Putra *et al.*, (2013).

Pada penelitian ini sudah dilaksanakan pengujian, diantaranya ialah uji reliabilitas dan validitas. Manfaat dari dilakukannya pengujian ini adalah untuk melihat apakah layak atau tidaknya kuesioner dipakai sebagai bahan data penelitian. Pengukuran baik secara validitas maupun reliabilitas dengan menggunakan sampel responden yang telah ditetapkan kriterianya. Dalam pengukuran validitas memakai *pearson correlation product moment*, sedangkan untuk pengukuran reliabilitas memakai *cronbach's alpha*. Selain itu pada penelitian ini juga terdapat uji asumsi klasik. Terdapat beberapa pengujian pada uji asumsi klasik diantaranya, uji linieritas, uji heteroskedasitas, uji normalitas, dan uji koefisien determinasi serta analisis regresi linier sederhana. Kuesioner pada penelitian ini diolah memakai *software* aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan tipe IBM SPSS 26. Penggunaan aplikasi SPSS dengan seri IBM SPSS 26 ini relevan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Arni, (2020).

Berdasarkan hasil aktual yang peneliti dapatkan menggunakan kuesioner, penulis mendapatkan 110 (seratus sepuluh) responden yaitu memenuhi sasaran sampel yang telah ditetapkan. Data menerangkan bahwasanya responden penelitian di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo adalah dominan

perempuan dan berusia 16-25 tahun. Selanjutnya kajian dari segi responden di atas, maka didapatkan pembahasan dengan variabel bebas kinerja personel dengan variabel terikat kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang.

Pada penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kinerja Personel *Airport Security* Terhadap Kepuasan Pelayanan Pemeriksaan Penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo”, sebelum dilaksanakannya sebuah penelitian maka diperlukan adanya analisis hipotesis penelitian agar mengetahui apakah terdapat atau tidak pengaruh antar variabel penelitian yang diuji, adapun hipotesisnya sebagai berikut:

H_0 : tidak terdapat pengaruh dan signifikan antara variabel kinerja personel dengan kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang.

H_a : terdapat pengaruh dan signifikan antara variabel kinerja personel dengan kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang.

Bentuk analisis hipotesis yang dilakukan relevan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Febiyanti *et al.*, (2023)

Dari hasil uji hipotesis pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa pengujian signifikansi pengaruh kinerja personel *airport security* terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang dilakukan dengan menggunakan (*t-test*). Berdasarkan Tabel IV.11 hasil uji t, signifikansi t variabel kinerja personel *airport security* terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang yaitu dengan nilai signifikan sebesar 0,000, bila dibandingkan dengan nilai signifikansinya < 0,05. Disimpulkan bahwasanya H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya secara kinerja personel terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang. Hal ini berarti semakin bagus dan optimal kinerja personel *airport security* berarti semakin baik dan meningkat juga kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang. Pengujian hipotesis ini relevan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Rafii, (2023).

Dari hasil data kuesioner yang telah dibagikan kepada responden, pada variabel kinerja personel mendapatkan nilai rerata 3,95 yang berarti mayoritas pengguna jasa bandara telah menyatakan bahwa sudah merasa puas dengan kinerja personel *airport security*. Selanjutnya pada variabel kepuasan

pelayanan pemeriksaan penumpang mendapatkan nilai rerata 3,99, artinya bahwa mayoritas pengguna jasa bandara yang menjadi responden sudah merasa puas dengan pelayanan pemeriksaan penumpang yang dilaksanakan oleh personel *airport security*. analisis ini relevan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Widagdo, (2019).

Dilihat berdasarkan uji instrumen yang telah dilaksanakan dapat dijelaskan bahwasanya pada pengujian validitas, kuesioner yang memuat 15 (lima belas) pernyataan dari 10 (sepuluh) indikator pada variabel kinerja personel (X) dan variabel kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang (Y) yang sudah diisi oleh sebanyak 110 (seratus sepuluh) responden. Salah satu langkah agar dapat mengetahui kuesioner ini apakah valid atau tidak, maka harus menemukan r_{tabel} terlebih dahulu. Rumus untuk mencari r_{tabel} yaitu $df = N-2$, maka $110-2 = 108$, dengan demikian didapatkan $r_{tabel} = 0,244$. Dari total perhitungan validitas pada tabel di atas, dapat diketahui bahwasanya $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari 15 (lima belas) pernyataan semuanya telah dinyatakan valid dikarenakan r_{hitung} lebih tinggi nilainya daripada r_{tabel} . Uji validitas penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Kharisma *et al.*, (2023).

Selanjutnya di pengujian reliabilitas, sebelum dilakukan uji harus terdapat *cronbach's alpha* sebesar 0,60 sebagai dasar pengambilan keputusan uji ini. Variabel dianggap reliabel apabila nilai variabel $> 0,60$ sedangkan apabila variabel $< 0,60$, berarti variabel dinyatakan tidak reliabel. Menurut dari uji reliabilitas pada variabel kinerja personel (X) dan variabel kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang (Y) dapat kita ketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar daripada nilai dasar yaitu pada variabel X ialah $0,854 > 0,60$ sedangkan untuk variabel Y ialah $0,928 > 0,60$. Disimpulkan bahwasanya seluruh indikator pernyataan pada variabel kinerja personel dan pelayanan telah dinyatakan reliabel. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilaksanakan Yuniarti, (2018).

Untuk uji determinasi R^2 dihasilkan nilai *R Square* sebesar 0,367. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebesar 36,7% kinerja personel terdapat pengaruh oleh kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang, sedangkan sisanya sebesar 63,3% disebabkan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian. Pada uji determinasi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ghozali, (2022).

Analisis regresi linear sederhana termasuk salah satu uji pada penelitian ini yang berguna untuk mengetahui arah dan melihat apakah terdapat hubungan linear antar variabel terikat dan variabel bebasnya. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai konstanta nya sebesar 17,392 yang menunjukkan apabila nilai variabel kinerja personel (X) adalah 0, berarti variabel kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang (Y) memiliki nilai 17,392. Koefisien regresi X (kinerja personel) sebesar 1,137 yang menyatakan bahwasanya setiap kenaikan satu skor kinerja personel akan meningkatkan variabel pelayanan dengan nilai sebesar 1,137. Hal ini berarti kinerja personel *airport security* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang. Hasil uji tersebut menjelaskan bahwasanya semakin meningkatnya kinerja personel akan meningkatkan juga kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang. Analisis regresi linear sederhana pada penelitian ini relevan dengan analisis penelitian yang dilaksanakan oleh Ramdani *et al.*, (2022).

Dilihat berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang telah diujikan pada penelitian ini maka dapat dijelaskan bahwa menurut dari hasil uji linieritas, nilai signifikansinya ialah 0,000. Artinya dapat disimpulkan bahwasanya variabel kinerja personel dengan variabel kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang pada penelitian ini terdapat hubungan linier dan signifikan. Uji linieritas pada penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilaksanakan Akhir, (2023).

Selanjutnya, hasil uji normalitas yang dikerjakan dengan uji *One Kolmogorov Smirnov* melalui pendekatan *Monte Carlo P Values*. Angka signifikansinya sebesar 0,126 yang dimana nilai tersebut lebih tinggi daripada 0,05, berarti bahwasanya pada penelitian ini variabelnya berdistribusi normal. Uji normalitas yang melalui pendekatan *Monte Carlo P Values* pada penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugraha *et al.*, (2023).

Kemudian pada hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan metode glejser lalu didapatkan nilai signifikan yaitu 0,520 yang mana lebih besar daripada 0,05. Disimpulkan bahwasanya tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik pada penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilaksanakan Silvia dan Setiajaya, (2021).

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Bersumber dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya yaitu sebagai berikut:

Kinerja personel *airport security* memiliki pengaruh atau dampak yang nyata terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang, berarti apabila semakin optimal kerja yang dilakukan personel *airport security*, maka tingkat kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang dipastikan akan semakin meningkat. Hal tersebut begitu valid, dikarenakan jika kinerja yang dilakukan belum cukup optimal maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang. Pada konteks ini, dibutuhkan kemampuan personel yang memadai supaya mencapai kinerja yang optimal dalam berbagai aspek yang terkait dengan efisiensi waktu pelayanan pemeriksaan sedangkan untuk terkait kepuasan pelayanan pemeriksaan di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo sudah masuk pada kategori puas. Hal ini berarti bahwa sebagian besar penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo merasakan kepuasan terhadap pelayanan pemeriksaan yang diberikan oleh personel *airport security*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka saran yang dapat ditambahkan di antara lain adalah sebagai berikut:

Dalam kondisi saat ini keterbatasan sumber daya manusia memang menjadi persoalan yang dimiliki masing-masing bandara. Akan tetapi hal itu dapat ditangani dengan sistem *operation of management*. Manajemen operasi adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya (manusia dan alat) untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien, sehingga untuk pelayanan pemeriksaan di bandara dapat terjamin keamanan dan keselamatannya serta juga kepuasan pelayanan terhadap penumpang dapat terpenuhi.

PENGARUH KINERJA AVSEC TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PEMERIKSAAN.pdf

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	2%
2	pelitaeksakta.ppj.unp.ac.id Internet Source	1%
3	www.scribd.com Internet Source	1%
4	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%
5	www.reportworld.co.kr Internet Source	1%
6	Kadek Oka Putra Astawa, Yulia Aji Puspitasari. "Analisis Pengamanan Pagar Perimeter Dalam Menunjang Keamanan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2023 Publication	1%
7	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta	1%

8	id.123dok.com Internet Source	1 %
9	ikee.lib.auth.gr Internet Source	1 %
10	Submitted to stie-pembangunan Student Paper	1 %
11	Fahrurrozi Sewet, Walid Jumlad. "Pengaruh Safety Culture terhadap Safety Behavior pada Unit PKP- PK di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo ", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2023 Publication	1 %
12	tajb.unbin.ac.id Internet Source	1 %
13	eprints.mercubuana-yogya.ac.id Internet Source	1 %
14	repositorio.unfv.edu.pe Internet Source	1 %
15	text-id.123dok.com Internet Source	1 %
16	bali.tribunnews.com Internet Source	<1 %
17	journal.tapanulijournal.com Internet Source	<1 %

18	ppjp.ulm.ac.id Internet Source	<1 %
19	repositori.uma.ac.id Internet Source	<1 %
20	adiksi.akt-unmul.id Internet Source	<1 %
21	dinastipub.org Internet Source	<1 %
22	eprints.umk.ac.id Internet Source	<1 %
23	gloopic.net Internet Source	<1 %
24	jurnal.stieieu.ac.id Internet Source	<1 %
25	peraturan.go.id Internet Source	<1 %
26	repo.ppb.ac.id Internet Source	<1 %
27	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
28	Siswogo, Siswogo. "Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, dan Kinerja Guru Terhadap Daya Saing Madrasah Tsanawiyah Muhammadiyah	<1 %

se-Purbalingga", Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (Indonesia), 2022

Publication

29

perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id

Internet Source

<1 %

30

repository.stiesia.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

PENGARUH KINERJA AVSEC TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PEMERIKSAAN.pdf

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49
