

**PENGARUH WAKTU PROSES, LUASAN AREA, DAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP
LEVEL OF SERVICE DI BANDAR UDARA**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan
Program Studi Manajemen Bandar Udara
Program Diploma Tiga

Oleh :

I GUSTIAGUNG NARAYANI
NIT. 55242110013



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

**PENGARUH WAKTU PROSES, LUASAN AREA, DAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP
LEVEL OF SERVICE DI BANDAR UDARA**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan
Program Studi Manajemen Bandar Udara
Program Diploma Tiga

Oleh :

I GUSTIAGUNG NARAYANI
NIT. 55242110013



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

ABSTRAK

PENGARUH WAKTU PROSES, LUASAN AREA, DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP *LEVEL OF SERVICE* DI BANDAR UDARA

Oleh:

I GUSTI AGUNG NARAYANI
NIT. 55242110013

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA

Tujuan penelitian ini guna memperoleh pengetahuan ada atau tidaknya pengaruh waktu proses, luasan area, dan standar operasional prosedur terhadap *Level of Service*. Penelitian ini dilakukan di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II. Penelitian ini mempergunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner sebagai desain dari penelitiannya. Variabel bebas berupa waktu proses, luasan area, dan standar operasional prosedur, sedangkan variabel terikatnya berupa *Level of Service*. Teknik *sampling* dalam penelitian ini memakai *simple random sampling* pada penumpang Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II pada jam sibuk penerbangan (*Peak Hour*). Populasi sebesar 776 orang penumpang, dengan sampel sebanyak 77 responden. Data diolah menggunakan aplikasi *IBM SPSS* versi ke-26 dan dianalisis dengan *independent sample t-test* 5%. Hasil uji t menunjukkan untuk X_1 , nilai signifikansi $0,105 > 0,05$, mengartikan H_0 diterima, X_2 nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, mengartikan H_0 ditolak, X_3 nilai signifikansi $0,641 > 0,05$, maka H_0 diterima, bersama nilai *Pearson Correlation* sebesar 2,028. Hasil uji F nilai signifikansinya 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, mengartikan H_0 ditolak, pada nilai f_{tabel} sebesar 2,87. Simpulan penelitian ini (1) Tidak terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di bandara, (2) Terdapat pengaruh antara luasan area pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara, (3) Tidak terdapat pengaruh antara standar operasional prosedur secara parsial pada *LoS*, dan (4) Terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan, luasan area pemeriksaan, dan Standar Operasional Prosedur pemeriksaan secara simultan terhadap *LoS* di Bandara dengan koefisien determinasi yang sangat kuat sebesar 92%.

Kata Kunci: *Level of Service*, Luasan Area, Standar Operasional Prosedur, Waktu Proses

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PROCESSING TIME, AREA SIZE, AND STANDARD OPERATING PROCEDURES ON LEVEL OF SERVICE AT THE AIRPORT

By:

I GUSTI AGUNG NARAYANI
NIT. 55242110013

PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT DIPLOMA THREE PROGRAM

The purpose of this research is to obtain knowledge whether or not there is an effect of process time, area, and standard operating procedures on Level of Service. This research was conducted at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport. This research uses a quantitative approach through a questionnaire as the design of the research. The independent variables are process time, area size, and standard operating procedures, while the dependent variable is Level of Service. The sampling technique in this study used simple random sampling on passengers of Sultan Mahmud Badaruddin II Airport at peak hour. The population was 776 passengers, with a sample of 77 respondents. The data was processed using the 26th version of the IBM SPSS application and analyzed with an independent sample t-test of 5%. The t-test results show for X_1 , the significance value is $0.105 > 0.05$, meaning H_0 is accepted, X_2 significance value is $0.000 < 0.05$, meaning H_0 is rejected, X_3 significance value $0.641 > 0.05$, then H_0 is accepted, along with the Pearson Correlation value of 2.028. The results of the F test have a significance value of 0.000 which is smaller than 0.05, meaning H_0 is rejected, at an f_{table} value of 2.87. The conclusions of this study (1) There is no influence between the inspection process time partially on LoS at the airport, (2) There is an influence between the inspection area partially on LoS at the airport, (3) There is no influence between the standard operating procedures partially on LoS, and (4) There is an influence between the inspection process time, the inspection area, and the Standard Operating Procedure simultaneously on LoS at the airport with a very strong coefficient of determination of 92%.

Keywords: *Area Size, Processing Time, Level of Service, Standard Operating Procedures.*

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: “PENGARUH WAKTU PROSES, LUASAN AREA, DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP *LEVEL OF SERVICE* DI BANDAR UDARA” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang.



Nama : I GUSTI AGUNG NARAYANI
NIT : 55242110013

PEMBIMBING I

AHMAD BAHRAWI, S.E., M.T.

Pembina Tingkat 1 (IV/b)
NIP. 19800517 200012 1 003

PEMBIMBING II

MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.

Penata Muda Tingkat 1 (III/b)
NIP. 19880308 202012 1 006

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA

Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M. Si

Pembina (IV/a)
NIP. 19760612 199803 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir: “PENGARUH WAKTU PROSES, LUASAN AREA, DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP *LEVEL OF SERVICE* DI BANDAR UDARA” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas Akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 24 Juli 2024.

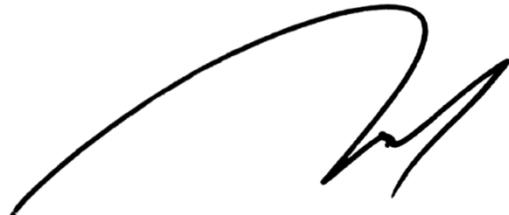
ANGGOTA



M. INDRA MARTADINATA, S.ST., M.Si.

Pembina (IV/a)
NIP. 19810306 200212 1 001

SEKRETARIS



MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.

Penata Muda Tingkat 1 (III/b)
NIP. 19880308 202012 1 006

KETUA



Ir. ASEP MUHAMAD SOLEH, S.Si.T., S.T., M.Pd.

Pembina (IV/a)
NIP. 19750621 199803 1 002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Gusti Agung Narayani

NIT : 55242110013

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul; “PENGARUH WAKTU PROSES, LUASAN AREA, DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP *LEVEL OF SERVICE* DI BANDAR UDARA” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 24 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan



I GUSTI AGUNG NARAYANI
NIT. 55242110013

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir Diploma Tiga yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKi yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia seagai berikut:

Narayani, I. G. A. (2024). *PENGARUH WAKTU PROSES, LUASAN AREA, DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP LEVEL OF SERVICE DI BANDAR UDARA*, Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh Tugas Akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

*Teruntuk Ayahanda I Gusti Agung Gede Kuta, I Gusti Agung Gede Ardana dan
Ibunda I Gusti Ayu Susanti, I Gusti Agung Sintawati, serta Kakak - Kakak
Tercinta I Gusti Agung Mas Agung, dan I Gusti Agung Gita Yoni*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, anugerah, dan perlindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul "**PENGARUH WAKTU PROSES, LUASAN AREA, DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP *LEVEL OF SERVICE* DI BANDAR UDARA** " dengan baik dan lancar.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan pada hamba-Nya.
2. Orang tua, yang telah memberikan restu, doa, bantuan serta dukungan kepada peneliti sehingga dapat melaksanakan kegiatan penyusunan tugas akhir dengan baik dan lancar.
3. Bapak Sukahir, S.Si.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan, atas bimbingan dan arahnya selama ini.
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, yang telah memberikan saran dan bimbingan yang berharga selama penyusunan tugas akhir ini.
5. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. dan Bapak Minulya Eska Nugraha, M.Pd., selaku dosen pembimbing tugas akhir, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran yang sangat berarti.
6. Bapak dan Ibu penguji tugas akhir, yang telah memberikan masukan dan kritik yang konstruktif.
7. Bapak Ade Chandra Peking, selaku Kepala Dinas *Aviation Security (AVSEC)*, atas dukungan dan kerjasamanya.
8. Seluruh Taruna/I Politeknik Penerbangan Palembang, serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Palembang, 24 Juli 2024

Penulis,



I GUSTI AGUNG NARAYANI

NIT. 55242110013

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
HALAMAN PERUNTUKKAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Hipotesis	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Teori Penunjang	9
B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
A. Metode Penelitian	17
B. Tahapan Penelitian	26
C. Variabel Penelitian	26
D. Populasi, Sampel, Subjek, dan Objek Penelitian.....	27
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32

A. Hasil.....	32
B. Pembahasan	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Penumpukan Antrean Penumpang	3
Gambar III. 1 Tahapan Penelitian	26
Gambar III. 2 Hubungan Variabel	27
Gambar IV. 1 Diagram Distribusi Jenis Kelamin.....	32
Gambar IV. 2 Diagram Distribusi Usia	32
Gambar IV. 3 Diagram Distribusi Pekerjaan.....	33
Gambar IV. 4 Diagram Distribusi Frekuensi Penerbangan	34
Gambar IV. 5 Kurva <i>P-Plot</i>	49
Gambar IV. 6 Uji Heterokedastisitas	53

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	13
Tabel III. 1 Skala Pengukuran Instrumen Kuesioner	19
Tabel III. 2 Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner Penulis	19
Tabel III. 3 Kriteria Pengukuran	25
Tabel III. 4 Tabel Yount 1999.....	28
Tabel III. 5 Waktu Penelitian.....	30
Tabel IV. 1 Uji Validitas X1.....	34
Tabel IV. 2 Uji Validitas X2.....	35
Tabel IV. 3 Uji Validitas X3.....	36
Tabel IV. 4 Uji Validitas Y.....	36
Tabel IV. 5 Uji Reliabilitas	37
Tabel IV. 6 Uji Deskripsi Statistik Waktu Proses	38
Tabel IV. 7 Uji Deskripsi Statistik Luasan Area.....	40
Tabel IV. 8 Uji Deskripsi Statistik Standar Operasional Prosedur	43
Tabel IV. 9 Uji Deskripsi Statistik <i>LoS</i>	46
Tabel IV. 10 <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	50
Tabel IV. 11 Uji Linieritas X1	51
Tabel IV. 12 Uji Linieritas X2	51
Tabel IV. 13 Uji Linieritas X3	51
Tabel IV. 14 Uji Multikolinieritas	52
Tabel IV. 15 Uji Heterokedastisitas.....	53
Tabel IV. 16 Analisis Regresi Linier Berganda	54
Tabel IV. 17 Koefisien Determinasi	55
Tabel IV. 18 Uji t	56
Tabel IV. 19 Uji F	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Surat Penetapan Pembimbing Tugas Akhir	81
Lampiran B. Lembar Bimbingan	82
Lampiran C. Surat Penyebaran Kuesioner	84
Lampiran D. Pernyataan Kuesioner	85
Lampiran E. Jawaban Responden	89
Lampiran F. Tabel <i>Pearson Product Momment</i>	100
Lampiran G. Titik Persentase Distribusi t.....	101
Lampiran H. Titik Persentase Distribusi f.....	102
Lampiran I. Tabulasi Data.....	103
Lampiran J. Uji Instrumen	111
Lampiran K. Uji Asumsi Klasik.....	118
Lampiran L. Analisis Regresi Linier Berganda.....	120
Lampiran M. Lembar Observasi	121

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Nama	Halaman Muncul
BUMN	Badan Usaha Milik Negara	1
K-S	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	21
LOS	<i>Level of Service</i>	4
OJT	<i>On The Job Training</i>	2
PM	Peraturan Menteri	8
PSCP	<i>Passenger Security Check Point</i>	2
SOP	Standar Operasional Prosedur	4
SPSS	<i>Statistical Product and Service Solutions</i>	19
UU	Undang-Undang	2
VIF	<i>Variance Inflation Factor</i>	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bandara merupakan wilayah di daratan dan/atau perairan bersama batasan tertentu yang berfungsi menjadi tempat pesawat udara melakukan pendaratan beserta lepas landas, menaikkan dan menurunkan penumpangnya, memuat dan membongkar barang, serta menjadi lokasi pemindahan antar moda transportasi. Kawasan ini terlengkapi pula atas fasilitas keselamatan beserta keamanan penerbangan, pula berbagai fasilitas utama serta yang memberikan tunjangan lainnya. Adapun peran yang dimiliki Bandara, yaitu menjadi simpulan pada jaringan transportasi yang memiliki kesesuaiannya akan hirarki, bandara berperan sebagai pintu masuk kegiatan ekonomi, lokasi perpindahan moda transportasi, mendorong dan menunjang kegiatan industri ataupun perdagangan, membuka keterisolasian wilayah, menunjang pengembangan wilayah perbatasan, penanganan bencana, serta sebagai infrastruktur yang mengukuhkan wawasan nusantara beserta kedaulatan dalam negara. (Dayanti dkk., 2022). Penugasan dari Bandara yang sedemikian rupa mengharuskan pemberian *service* kepada pengguna jasa Bandara yang lebih prima tentunya. Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II yakni sebuah Bandara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasinya dalam bidang jasa kebandarudaraan serta dilakukan pengelolaannya melalui PT Angkasa Pura II yang berperan menjadi pintu gerbang bagi pemakai jasa Bandara baik menuju ataupun meninggalkan Provinsi Sumatera Selatan.

Peningkatan teknologi di Bandara menyebabkan penggunaan transportasi udara semakin berkembang dan mengalami peningkatan pada pergerakan pesawat udara, kargo, dan juga penumpang yang diangkut. Dengan menggunakan transportasi udara, pengguna jasa Bandara dan kargo yang diangkut dapat mencapai tujuan mereka dengan cepat, aman, dan efisien. Layanan yang diberikan di Bandara mencakup layanan yang berada di sisi

udara dan sisi darat. Salah satu layanan utama yang diberikan kepada pengguna jasa Bandara terjadi pada area terminal Bandara (Fatimah, 2019)

Pemanfaatan teknologi sangat diperlukan bagi perusahaan pengguna jasa seperti Bandara. Hal tersebut karena Bandara selalu dituntut menyajikan pelayanan yang paling baik teruntuk pemakai jasanya, dan mampu beradaptasi terhadap peningkatan pelayanan yang ada. Bentuk dari peningkatan pelayanan tersebut yaitu *Smart Airport Technologies*. Singkatnya *Smart Airport Technologies* adalah kebermanfaatan teknologi terhadap pelayanan operasional yang ada di Bandara, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) dan berdampak pada peningkatan pendapatan Bandara (Hanantyo, 2022). Begitupula dengan Bandara di Indonesia yang mulai menerapkan *Smart Airport Technologies* dalam menjalankan sistem operasional bandarannya, seperti penggunaan *Smart Gates*, *Kiosk Self Check-In*, *Biometric Identification*, dan sebagainya.

Berdasarkan data pada *Website* Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi disebutkan bahwa pada tahun 2023 Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II masuk ke dalam urutan lima besar Bandara paling penuh kesibukan yang dilakukan pengelolaannya melalui PT Angkasa Pura II dengan 2,75 juta penumpang (Kemenpanrb, 2024). Dengan adanya peningkatan jumlah penumpang tersebut, maka Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II perlu menambah fasilitas guna menunjang kelancaran, kenyamanan, dan keamanan dalam pelayanan, terkhususnya di area pemeriksaan dokumen *Passenger Security Check Point (PSCP)*. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan karena meninjau UU No.1 Tahun 2009 tentang penerbangan pada pasal 219 ayat (1) dijelaskan bahwasanya “Setiap Badan Usaha Bandara atau Unit Penyelenggara Bandara wajib menyelenggarakan pelayanan jasa Bandara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, serta prasarana Bandara yang memenuhi kebutuhan keselamatan dan keamanan penerbangan”.

Pada pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, tentunya peneliti memanfaatkan kegiatan tersebut untuk menambah pengetahuan dan wawasan pada unit kerja yang berhasil ditetapkan. Berdasar kepada hasil pengamatan yang dijalankan peneliti selama empat bulan melaksanakan giat *On the Job Training*, khususnya Unit *Airport Security*, pada area pemeriksaan dokumen *Passenger Security Check Point* terjadi kepadatan di area tersebut yang diakibatkan karena peningkatan jumlah penumpang dan angkutan udaranya. Dampak yang bisa dilihat dari adanya peningkatan tersebut yaitu antrean yang panjang dan penumpukan penumpang pada area pemeriksaan dokumen. Penyebab dari peristiwa tersebut karena masih dilakukannya pemeriksaan dokumen secara manual, dan personel *Airport Security* yang melakukan penjagaan pada area pemeriksaan dokumen hanya 1 (satu) orang, karena personel *Airport Security* lebih memaksimalkan pengawasan dan pelayanan di area pemeriksaan orang dan bagasi di *Passenger Security Check Point*. Pada jam sibuk penerbangan, terdapat 3-6 *flight* sehingga menyebabkan penumpukan pengguna jasa Bandara pada area pemeriksaan dokumen. Hal tersebut tentunya berdampak pada tingkat kenyamanan, kelancaran, dan keamanan penerbangan yang disebut sebagai *Level of Service*. Berdasarkan dari pengamatan yang telah penulis lakukan, pada area pemeriksaan dokumen belum terdapat fasilitas penunjang berteknologi yang membantu personel *Airport Security* dalam menjalankan pelayanan, apabila permasalahan tersebut tidak segera diatasi, kemungkinan terjadi permasalahan pada area pemeriksaan dokumen.



Gambar I.1 Penumpukan Antrean Penumpang (Dokumentasi Penulis, 2023)

Berdasarkan hasil Observasi penulis di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, berikut fenomena permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan giat *On the Job Training* berupa waktu proses pemeriksaan dokumen penerbangan (*Boarding Pass*) pengguna jasa Bandara pada area pemeriksaan dokumen belum optimal dan tidak sesuai dengan *Level of Service*. Hal tersebut disebabkan karena karena personel *Airport Security* yang melakukan pengawasan pada area pemeriksaan dokumen hanya 1 (satu) orang personel pada jam sibuk penerbangan (*Peak Hour*). Luasan area pemeriksaan dokumen masih belum ideal penyebabnya luasan area pemeriksaan dokumen dengan ukuran 8 m × 7,5 m belum tertata dengan baik. Dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pemeriksaan dokumen belum diterapkan dengan baik, penyebabnya kurangnya personel *Airport Security* yang menjalankan Standar Operasional Prosedur dalam melakukan pelayanan pada area pemeriksaan dokumen.

Dari hal tersebut, peneliti menemukan permasalahan pada waktu proses pelayanan yang tidak sesuai dengan regulasi, luasan area pemeriksaan yang belum menyokong terjadinya ketertiban dan kenyamanan dalam pemeriksaan dokumen, dan standar operasional prosedur yang dilaksanakan oleh personel masih belum sesuai, karena masih terjadi antrean yang tidak sesuai prosedur. Dari hal tersebut, tentunya berpengaruh terhadap *Level of Service (LoS)* Bandara.

Berdasarkan kondisi tersebut ditemukan permasalahan penumpukan antrean penumpang yang terjadi di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II terkhusus pada area pemeriksaan dokumen *Passenger Security Check Point*, seperti yang diketahui bahwa pemeriksaan dokumen harus dilakukan secara teliti dan bertanggung jawab menghindari adanya tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh pengguna jasa Bandara, menjadikan penulis memiliki ketertarikan guna mengangkat permasalahan itu mempergunakan judul **“PENGARUH WAKTU PROSES, LUASAN AREA, DAN STANDAR**

OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP *LEVEL OF SERVICE* DI BANDAR UDARA”.

B. Rumusan Masalah

Berdasar kepada latar belakang yang berhasil dijelaskan diatas, penulis dapat melakukan perumusan akan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh waktu proses secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?
2. Apakah terdapat pengaruh luasan area pada area pemeriksaan dokumen secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?
3. Apakah terdapat pengaruh Standar Operasional Prosedur secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?
4. Apakah terdapat pengaruh waktu proses, luasan area, dan Standar Operasional Prosedur secara simultan terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?

C. Batasan Masalah

Supaya pembahasan ini menjadi penuh kejelasan serta memiliki arahnya sehingga permasalahan tidak keluar dari konteks judul, karenanya penulis memberikan batasan atas penelitian ini sebatas dalam konsep terkait *LoS* pada pemeriksaan dokumen penerbangan di area pemeriksaan dokumen *Passenger Security Check Point* Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang pada pukul 06.00 WIB – 07.00 WIB.

D. Tujuan Penelitian

Berdasar kepada rumusan masalah yang berhasil dijelaskan, terdapat tujuan atas dilaksanakannya penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh waktu proses pemeriksaan dokumen secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh luasan area pemeriksaan dokumen secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

3. Untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur terkait pemeriksaan dokumen secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh waktu proses, luasan area, dan Standar Operasional Prosedur secara simultan terhadap *LoS*.

E. Hipotesis

Berikut adalah hipotesis nol dan hipotesis alternatif yang dapat diajukan berdasarkan hipotesis penelitian yang telah dirumuskan:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.
 H_1 : Terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.
2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara luasan area pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.
 H_2 : Terdapat pengaruh antara luasan area pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.
3. H_0 : Tidak ditemukannya pengaruh antara Standar Operasional Prosedur pemeriksaan dengan cara parsial pada *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.
 H_3 : Terdapat pengaruh antara Standar Operasional Prosedur pemeriksaan secara parsial terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.
4. H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan, luasan area pemeriksaan, dan Standar Operasional Prosedur pemeriksaan secara simultan terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.
 H_4 : Terdapat pengaruh antara waktu proses pemeriksaan, luasan area pemeriksaan, dan Standar Operasional Prosedur pemeriksaan secara simultan terhadap *LoS* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

F. Manfaat Penelitian

Terdapat pula manfaat yang didapatkan melalui pelaksanaan penulisan ini yaitu:

1. Bagi Penulis

Memberikan tambahan akan wawasan penulis serta memperluas keterampilan dalam mengembangkan pengetahuan pula melakukan penerapan akan konsep serta teori yang didapatkannya saat masa pendidikan di Politeknik Penerbangan Palembang.

2. Bagi Lokus *On The Job Training (OJT)*

Penulis berharap bahwa Tugas Akhir ini akan memberikan kontribusi positif bagi tempat *On the Job Training* penulis, dan juga diharapkan bahwa saran-saran yang berhasil penulis sampaikan pada Tugas Akhir ini akan diterima secara baik dan dinilai secara menyeluruh sebagai bahan evaluasi untuk Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

3. Bagi Lembaga Politeknik Penerbangan Palembang

Mampu dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan referensi pada penulisan yang kelak dijalankan kedepannya.

G. Sistematika Penulisan

Dalam Tugas Akhir ini, sistematika penulisan disusun sedemikian rupa agar memudahkan pembahasan terhadap masalah yang ada. Penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari beberapa BAB, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

B. Rumusan Masalah

C. Batasan Masalah

D. Tujuan Penelitian

E. Hipotesis

F. Manfaat Penelitian

G. Sistematika Penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- A. Teori Penunjang
- B. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Metode Penelitian
- B. Tahapan Penelitian
- C. Variabel Penelitian
- D. Populasi, Sampel, Subjek, dan Objek Penelitian
- E. Tempat dan Waktu Penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil
- B. Pembahasan

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan
- B. Saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Penunjang

1. Pengaruh

Pengaruh yakni kekuatan atau daya yang muncul serta berkembang melalui sesuatu, baik itu orang, benda, ataupun situasi tertentu, yang mengikut sertakan dirinya dalam melakukan pembentukan ataupun mengubah karakter, keyakinan, atau tindakan seseorang. Definisi ini menunjukkan bahwa pengaruh adalah suatu kekuatan dinamis yang mampu memodifikasi ataupun melakukan perubahan kepada sesuatu yang lainnya. Melalui hal tersebut, pengaruh adalah suatu kondisi di mana terdapat interaksi timbal balik ataupun hubungan yang bernilai sebab-akibat antara faktor yang menjadi pemengaruh serta faktor yang terpengaruhinya. Kedua aspek ini, yaitu yang mempengaruhi dan yang dipengaruhi, saling berinteraksi untuk menemukan elemen-elemen yang menghubungkannya. Di sisi lain, pengaruh juga bisa diartikan sebagai kekuatan yang mampu memicu sesuatu, menciptakan perubahan, dan menyebabkan sesuatu menjadi berbeda dari kondisi awalnya. Oleh karena itu, jika salah satu elemen yang disebut pengaruh mengalami perubahan, maka akan ada dampak atau akibat yang muncul sebagai hasil dari perubahan tersebut. Pengaruh bisa bersifat positif atau negatif tergantung pada konteks dan bagaimana daya tersebut digunakan. Pengaruh juga bisa bersifat langsung atau tidak langsung, di mana pengaruh langsung terjadi melalui interaksi langsung dengan faktor yang mempengaruhi, sementara pengaruh tidak langsung bisa terjadi melalui media atau perantara lainnya. Dengan demikian, pengaruh memainkan peran penting dalam proses perubahan dan perkembangan dalam berbagai aspek kehidupan manusia (Rafiq, 2020).

2. Waktu Proses Pemeriksaan

Menurut PM 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, Waktu proses pemeriksaan merupakan

waktu tunggu dalam antrian untuk proses pemeriksaan penumpang dan bagasi dihitung mulai dari penumpang masuk ke antrian hingga selesai dilakukan pemeriksaan. Untuk mencapai target *LoS* waktu menunggu yang terbaik yaitu < 5 menit. Ketika pengguna jasa Bandara sudah memasuki antrian pemberian pelayanan pemeriksaan dokumen, maka pengguna jasa Bandara sudah mulai dihitung waktu proses pemeriksaannya hingga pengguna jasa Bandara mengambil bagasi yang di bawa ke kabin.

3. Luasan Area Pemeriksaan

Berdasar kepada PM 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, luasan area pemeriksaan merupakan kapasitas terminal dalam menampung penumpang pada saat jam penerbangan sibuk (*Peak Hour*) dan luasan area pemeriksaan di terminal untuk kegiatan operasional harus sesuai dengan peraturan menteri yang berlaku, pengguna jasa Bandara mendapatkan kenyamanan ketika pelaksanaan kegiatan operasional dengan jarak yang telah ditentukan. Luasan area pemeriksaan untuk kegiatan operasional juga tidak terganggu dengan kegiatan komersial.

4. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 61 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Perhubungan, Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah kumpulan petunjuk yang secara tertulisnya mengatur secara standar tentang proses administrasi pemerintahan, termasuk detail cara pelaksanaannya oleh pihak yang ditentukan, yang digunakan dalam melaksanakan peran dan kewajiban.

Ruang lingkup Standar Operasional Prosedur (SOP) mencakupi atas beragam tahap proses dilaksanakannya penyelesaian dalam masing-masing judul Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasar kepada tugas beserta fungsi organisasi yang wujudnya ialah diberikannya pelayanan

entah pelayanan teruntuk pihak internal ataupun eksternal Kementerian Perhubungan. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) guna melakukan perwujudan akan:

- a. Standardisasi dalam tahapan proses dilaksanakannya kegiatan, yang menjadikan mampu untuk terhindar dari kesalahan ataupun kelalaian;
- b. Menjamin bahwasanya penyelesaian kegiatan dijalankan bersama dengan kesesuaiannya atas tahapan proses yang berhasil ditentukan serta dilakukan penjadwalannya, menjadikannya mampu berlangsung dengan urut serta sesuai tahapan;
- c. Menjamin kesediaan akan informasi beserta data guna menyelesaikan setiap tahapan proses dilaksanakannya kegiatan.

5. *Automatic Security Gate*

Menurut Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2024 mengenai Tata Cara Pemeriksaan Keimigrasian Terhadap Orang Yang Masuk Atau Keluar Wilayah Indonesia, *Autogate* adalah sistem gerbang otomatis elektronik yang dipergunakan oleh warga negara Indonesia atau Orang Asing tertentu pada saat melewati pemeriksaan masuk atau keluar Wilayah Indonesia.

Automatic Security Gate merupakan teknologi satu pintu yang penggunaannya menggunakan prinsip *scan* pada *Boarding Pass* pengguna jasa Bandara, tanpa harus dilakukan pemeriksaan kembali oleh personel *Airport Security*. Jenis *Boarding Pass* yang dapat diaplikasikan pada alat ini dapat berupa *Boarding Pass* Elektronik maupun *Boarding Pass* fisik (Al-Viqri, 2023). Dengan menggunakan fasilitas ini, pengguna jasa Bandara tidak perlu lagi mengantri di tempat pemeriksaan dokumen. Adapun manfaat penggunaan fasilitas *Automatic Security Gate* ini:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan personel Bandara
2. Mempermudah dan mempercepat proses pemeriksaan dokumen
3. Meningkatkan pengawasan personel *Airport Security* di area pemeriksaan orang dan bagasi.

6. *Level of service (Los)*

Menurut Peraturan Menteri Nomor 41 tahun 2023 mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Kebandarudaraan di Bandara, tingkat pelayanan fasilitas yang dipergunakannya pada prosedur keberangkatan beserta kedatangan penumpang dikenal atas *Level of Service (LoS)*. *LoS* ditentukan oleh sejumlah faktor, termasuk kenyamanan, keselamatan, dan keamanan operasional bandara. *LoS* mencakup berbagai aspek penting seperti keamanan, kelancaran, efisiensi, keselamatan penumpang, dan kemudahan penyelenggaraan layanan bandara. Dengan demikian, *LoS* dapat dianggap sebagai penanda yang menggambarkan evaluasi elemen-elemen beragam, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, yang berkaitan dengan peningkatan, efisiensi, dan kenyamanan penumpang di area terminal bandara. *LoS* juga mencerminkan kapasitas serta kemampuan bandara dalam memenuhi kebutuhan saat ini.

Penting bagi Bandara untuk memberikan pelayanan optimal guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini mencakup rasa aman, nyaman, dan efisiensi dalam layanan kepada pengguna jasa Bandara. Standar pelayanan ini menjadi acuan bagi staf Bandara guna mewujudkan lingkungan yang aman beserta nyaman teruntuk pengguna jasa yang datang dan pergi.

B. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian yang memiliki kaitannya bersama pengaruh waktu proses, luasan area, dan standar operasional prosedur terhadap *LoS* di Bandara sudah pernah dilakukan sebelumnya dan relevan dengan penelitian dan permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan (Penulis, 2024)

NO	JUDUL	PENELITI (TAHUN)	NAMA JURNAL	METODE	PEMBEDA
1	Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pemeriksaan Area Pintu Utama Oleh Aviation Security Di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok	Lalu Bendi Albayani Akbar (2023)	Student Research Journal	Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.	<p>Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif</p> <p>Lokasi penelitian di Bandara Internasional Zainyuddin Abdul Madjid Lombok</p> <p>Hasil dari penelitian ini Petugas <i>Avsec</i> di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok menjalankan pemeriksaan sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, terjadi beberapa kelalaian yang mengakibatkan seorang karyawan berhasil masuk ke area airside tanpa pemeriksaan yang sesuai dengan SOP.</p>
2	Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan di Passengers Security Check Point (PSCP) Terhadap Kepuasan Penumpang di	Febriyanti Salsa Billa (2023)	JKPIM: Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen	Dalam studi ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner online yang	<p>Lokasi penelitian ini berada di Bandara El Tari Kupang</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji regresi linear</p>

NO	JUDUL	PENELITI (TAHUN)	NAMA JURNAL	METODE	PEMBEDA
	Unit <i>Aviation Security (AVSEC)</i> Bandara Internasional Supadio Pontianak			disebarkan kepada 33 karyawan PT. Angkasa Pura 1 di Bandara El Tari Kupang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan regresi linear sederhana.	sederhana menghasilkan nilai signifikan $0,000 < 0,005$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil ini, disimpulkan bahwa waktu proses pelayanan pekerja mempengaruhi komitmen organisasi.
3	Analisis Profesionalis Kinerja <i>Aviation Security (AVSEC)</i> Terhadap Pemeriksaan Barang Bawaan Penumpang Di Bandara Abdulrachman Saleh Malang	Mochamad Zoleva Jafadinar (2022)	Jurnal Kewarganegaraan	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara langsung terhadap petugas Avsec (<i>Aviation Security</i>) serta pengumpulan data melalui dokumentasi.	Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Lokasi penelitian ini berada di Bandara Abdulrachman Saleh Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas Avsec telah memeriksa barang bawaan penumpang sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, mereka masih menghadapi beberapa kendala dalam pelaksanaan tugas tersebut.
4	Pengaruh Ketersediaan Fasilitas <i>Land Side</i> (Sisi Darat) Terhadap Kepuasan Penumpang	Patricia Juwynda Kondorura (2022)	Jurnal Ground Handling Dirgantara	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang melibatkan data numerik.	Lokasi penelitian berada di Bandara Mozes Kilangin Timika Hasil dari penelitian ini

NO	JUDUL	PENELITI (TAHUN)	NAMA JURNAL	METODE	PEMBEDA
	Di Bandara Mozes Kilangin Timika				luasan area sisi darat mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 48,5%.
5	Pengaruh Beban Kerja Petugas <i>Avsec</i> Dalam Melaksanakan Tugas Keamanan dan Pelayanan Terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandara Nusawiru Pangandaran	Kifni Yudianto (2023)	JLEB: Journal of Law Education and Business	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan data yang diperoleh melalui kuesioner.	Lokasi penelitian ini berada di Bandara Nusawiru Pangandaran. Hasil dari penelitian ini yaitu Penumpang merasa sangat puas dengan durasi pengecekan, sistem keamanan, baik dalam penanganan masalah maupun dalam menjaga keamanan bandara, fasilitas pendukung, kesiapan personel, serta pelayanan yang diberikan oleh petugas <i>Avsec</i> dalam menjalankan tugas keamanan dan pelayanan di Bandara Nusawiru Pangandaran.
6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Keamanan <i>Passenger Security Check Point</i>	Wulan Yunislamiaty (2023)	Jurnal Ground Handling Dirgantara	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis data menggunakan	Lokasi penelitian ada di Bandara Internasional Supadio Pontianak

NO	JUDUL	PENELITI (TAHUN)	NAMA JURNAL	METODE	PEMBEDA
	<p>(Pscp) Oleh Unit <i>Aviation Security (Avsec)</i> Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak</p>			SPSS Statistik 21.	<p>Hasil dari penelitian ini Waktu proses di <i>Passenger Security Check Point (PSCP)</i> oleh unit <i>Aviation Security (AVSEC)</i> berkontribusi sebesar 79,3% terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Supadio Pontianak, yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara waktu proses di PSCP dengan kepuasan penumpang.</p>