

**ANALISIS KESENJANGAN DAN PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN KEAMANAN DI AREA PSCP TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA  
FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU**

**TUGAS AKHIR**

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

Oleh:

**SYAHQILLA**

**NIT. 55242210046**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDARA UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

**2025**

**ANALISIS KESENJANGAN DAN PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN KEAMANAN DI AREA PSCP TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA  
FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU**

**TUGAS AKHIR**

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

Oleh:

**SYAHQILLA**

**NIT. 55242210046**



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

**2025**

## ABSTRAK

### ANALISIS KESENJANGAN DAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEAMANAN DI AREA PSCP TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU

Oleh:

**SYAHQILLA**  
**NIT. 55242210046**

#### PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA

Bandar udara tidak hanya dipandang sebagai tempat perpindahan antar wilayah tetapi juga sebagai pusat pelayanan publik yang menuntut standar tinggi, terutama dalam hal keamanan. Pelayanan keamanan di bandar udara, khususnya pada area *Passenger Security Check Point (PSCP)*, merupakan aspek krusial dalam menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan *gap analysis* dan menguji pengaruh pelayanan keamanan oleh personel *Aviation Security (AVSEC)* terhadap kepuasan penumpang. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *gap analysis* melalui pengumpulan dan analisis data numerik. Sampel penelitian berjumlah 85 penumpang di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu. Hasil *analysis gap* menunjukkan bahwa kondisi pelayanan keamanan belum sesuai dengan harapan penumpang dan belum memenuhi standar regulasi. Hasil uji T menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan *Avsec* dan kepuasan penumpang. Sementara itu, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ), diperoleh hasil sebesar 0,491 menunjukkan bahwa 49,1% variasi kepuasan penumpang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *Avsec*, sedangkan sisanya 0,509 menunjukkan bahwa 50,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Simpulan dari penelitian ini adalah (1) hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menyatakan adanya pengaruh kualitas pelayanan keamanan yang diberikan oleh personel *Avsec* terhadap tingkat kepuasan penumpang, (2) hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh personel *Avsec* akan berpengaruh pada meningkatnya kepuasan penumpang.

**Kata kunci:** *Aviation Security*, Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan, *Passenger Security Check Point*

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF GAPS AND THE INFLUENCE OF SECURITY SERVICE QUALITY IN THE PSCP AREA ON PASSENGER SATISFACTION AT FATMAWATI SOEKARNO AIRPORT BENGKULU**

By:

**SYAHQILLA**  
**NIT. 55242210046**

### **PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT DIPLOMA THREE PROGRAM**

*Airports are not only seen as a place of transfer between regions but also as a public service center that demands high standards, especially in terms of security. Security services at airports, particularly in the Passenger Security Check Point (PSCP) area, are a crucial aspect in ensuring passenger safety and comfort. This study aims to conduct a gap analysis and test the influence of security services provided by Aviation Security (AVSEC) personnel on passenger satisfaction. The method used is quantitative research with a gap analysis approach through the collection and analysis of numerical data. The research sample consisted of 85 passengers at Fatmawati Soekarno Airport in Bengkulu. The gap analysis results indicate that the security service conditions do not yet meet passenger expectations and do not comply with regulatory standards. The T-test results show a significance value of  $0.000 < 0.05$ , indicating a significant influence between the quality of AVSEC services and passenger satisfaction. Meanwhile, the coefficient of determination ( $R^2$ ) value obtained was 0.491, indicating that 49.1% of passenger satisfaction variation is influenced by Avsec service quality, while the remaining 0.509 indicates that 50.9% is influenced by other factors not examined in this study. The conclusions of this study are (1) the hypothesis test results indicate that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, which means that there is an influence of the quality of security services provided by Avsec personnel on passenger satisfaction levels, and (2) the analysis results show that improving the quality of services provided by Avsec personnel will increase passenger satisfaction.*

**Keyword:** *Aviation Security, Passenger Satisfaction, Service Quality, Passenger Security Check Point*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas akhir: “ANALISIS KESENJANGAN DAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEAMANAN DI AREA *PSCP* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-3 Politeknik Penerbangan Palembang.



Nama : SYAHQILLA

NIT : 55242210016

PEMBIMBING I

**Ir. DIRESTU AMALIA, S.T., MS.ASM.**

Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19831213 201012 2 003

PEMBIMBING II

**MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.**

Penata Muda Tingkat I (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: “ANALISIS KESENJANGAN DAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEAMANAN DI AREA *PSCP* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-3 Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas Akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 15 Juli 2025.

KETUA



**ZUSNITA HERMALA, S.Kom., M.Si**

Pembina (IV/a)

NIP. 19781118 200502 2 001

SEKRETARIS



**MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd**

Penata Muda Tingkat I (III/b)

NIP. 19880308 202012 1 006

ANGGOTA



**IWANSYAH PUTRA S.S., M.Pd**

Penata (III/c)

NIP. 19840513 201902 1 002

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SYAHQILLA

NIT : 55242210046

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul “ANALISIS KESENJANGAN DAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEAMANAN DI AREA PSCP TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian 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 dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 15 Juli 2025

Yang membuat Pernyataan



SYAHQILLA

NIT. 55242210046

## PEDOMAN PENGGUNAN 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 seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

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

Syahqilla. (2025). *ANALISIS KESENJANGAN DAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI AREA PSCP TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU*, Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang

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

*Dipersembahkan kepada  
Ayahanda Supratman dan Ibunda Upik Yuliza*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Analisis Kesenjangan dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Keamanan di Area *PSCP* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu" dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Penyusunan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat lulus Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Studi Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir, terutama kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini serta kekuatan di setiap proses yang dilalui. Segala pencapaian ini tidak lepas dari limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya yang tak terhingga.
2. Kedua orang tua, Apak dan Biung terima kasih atas cinta yang tulus, kesabaran tanpa batas, dan doa-doa yang tak pernah putus selalu mengiringi langkah penulis. Segala pencapaian ini adalah cermin dari kasih sayang dan pengorbanan kalian yang tidak pernah lelah
3. Bapak Dr. Capt. Ahmad Hariri, S.T., S.Si.T., M.Si. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar S.H., S.S.T., M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang yang telah memberikan arahan dan kebijakan yang sangat membantu selama proses perkuliahan hingga tahap penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Ir. Direstu Amalia, S.T., MS.ASM. selaku Dosen Pembimbing I dan bapak Minulya Eska Nugraha, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan tugas akhir ini dengan penuh kesabaran dan ketelitian sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh dosen, staff dan instruktur Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang
7. Rekan-rekan Taruna/i Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-3 Politeknik Penerbangan Palembang atas kebersamaan, semangat, kerja sama, dan dukungan yang tak ternilai selama proses belajar hingga penyusunan tugas akhir ini, kehadiran kalian menjadikan setiap langkah lebih ringan dan penuh makna.
8. Semua pihak yang telah membantu selama menyusun laporan tugas akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu
9. *Last but not least*, terima kasih kepada diri sendiri yang sudah bertahan dan berusaha sampai di titik. Untuk setiap malam penuh lelah, air mata yang diam-diam jatuh, dan langkah kecil yang terus berjalan meski kadang ragu. Aku bangga padamu karena kamu tidak menyerah bahkan ketika semuanya terasa berat.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Adapun kritik dan saran membangun penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang

Palembang, 15 Juli 2025



SYAHQILLA  
NIT. 55242210046

## DAFTAR ISI

ANALISIS KESENJANGAN DAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEAMANAN DI AREA PSCP TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU .....	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
PEDOMAN PENGGUNAN TUGAS AKHIR .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Batasan Masalah .....	4
F. Hipotesis .....	4
G. Sistematika Penulisan .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Teori Penunjang.....	6
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	9
BAB III METODE PENELITIAN .....	12
A. Desain Penelitian .....	12
B. Variabel Penelitian.....	12
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	13

D. Populasi dan Sampel .....	13
E. Teknik Pengumpulan Data.....	14
F. Instrumen Penelitian .....	16
G. Teknik Analisis Data.....	17
H. Tempat dan Waktu Penelitian .....	20
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	21
A. Hasil Penelitian .....	21
B. Pembahasan .....	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	35
A. Kesimpulan .....	35
B. Saran .....	35
DAFTAR PUSTAKA .....	36
LAMPIRAN.....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Lembar Bimbingan .....	40
Lampiran B Jawaban Responden .....	42
Lampiran C Dokumentasi Pengisian Kuisisioner .....	45
Lampiran D Lembar Observasi .....	46
Lampiran E Tabulasi Data Variabel X .....	48
Lampiran F Tabulasi Data Variabel Y .....	50
Lampiran G Tabel Titik Persentase Distribusi T (Ttabel) .....	51
Lampiran H Tabel Titik Persentase Distribusi R (Rtabel) .....	52
Lampiran I Lembar Plagiasi .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Teknik Pengumpulan Data .....	12
Gambar III. 2 Variabel Penelitian .....	12
Gambar III. 3 Rumus Regresi Linear Sederhana .....	19
Gambar IV. 1 Layout Penempatan Peralatan diTempat Pemeriksaan Keamanan Kedua .....	21
Gambar IV. 2 Layout Penempatan Peralatan Pemeriksaan Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu .....	22
Gambar IV. 3 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Gambar IV. 4 Hasil Responden Berdasarkan Umur .....	25
Gambar IV. 5 Hasil Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Penerbangan .....	25
Gambar IV. 6 Kriteria Skala Penilaian .....	26
Gambar IV. 7 Grafik Uji Normalitas Data.....	29
Gambar IV. 8 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	30

## DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Indikator Variabel .....	15
Tabel III. 2 Pengukuran <i>Skala Likert</i> .....	17
Tabel III. 3 Waktu Penelitian .....	20
Tabel IV. 1 Deskripsi Jawaban Responden.....	26
Tabel IV. 2 Hasil Uji Validitas (SPSS Versi 27, 2025) .....	28
Tabel IV. 3 Hasil Uji Reliabilitas (SPSS Version 27, 2025) .....	28
Tabel IV. 4 Hasil Uji Normalitas (SPSS Version 27, 2025).....	29
Tabel IV. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas (SPSS Version 27, 2025).....	30
Tabel IV. 6 Hasil Uji Linearitas (SPSS Version 27, 2025).....	31
Tabel IV. 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana (SPSS Version 27, 2025) .....	31
Tabel IV. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (SPSS Version 27, 2025).....	32

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Transportasi udara merupakan salah satu urat nadi perekonomian suatu bangsa. Bandar udara tidak hanya dipandang sebagai tempat perpindahan antar wilayah tetapi juga sebagai pusat pelayanan publik yang menuntut standar tinggi, terutama dalam hal keamanan. Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dengan jumlah penumpang rata-rata >1000 per hari dan terus mengalami peningkatan jumlah penumpang setiap tahunnya hal ini tentu memberikan tantangan tersendiri bagi personel *Aviation Security (Avsec)*, terutama dalam menjaga kelancaran arus penumpang sekaligus memastikan tidak adanya potensi ancaman keamanan yang lolos dari pengawasan.

Pelayanan keamanan di bandar udara terkhususnya pada area *Passenger Security Check Point (PSCP)*, merupakan aspek krusial dalam menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang. Area *PSCP* menjadi titik awal interaksi langsung antara penumpang dan personel keamanan (*Avsec*) yang tidak hanya menjalankan fungsi pengawasan dan pemeriksaan akan tetapi juga akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan penumpang.

Dikutip dalam (Fahriani & Febriyanti, 2022) ketidakpuasan (*dissatisfaction*) muncul ketika harapan pembeli tidak terpenuhi, yaitu ketika kinerja suatu produk lebih buruk dari yang diharapkan. Maka dalam hal pelayanan di *PSCP*, untuk memenuhi kepuasan kepada penumpang harus memperhatikan waktu pemeriksaan fasilitas pemeriksaan keamanan dan perilaku personel di lapangan.

Di bandar udara fatmawati Soekarno Bengkulu masih dibutuhkan peningkatan dari segi pelayanan. Situasi di lapangan menunjukkan, saat calon penumpang masuk area pemeriksaan, personil *Avsec* yang seharusnya

fokus pada pemeriksaan faktanya lebih terfokus pada bagian pengembalian baki barang di area *X-ray*. Selain itu, kurangnya meja tempat pemeriksaan barang serta lamanya waktu proses pemeriksaan barang karena hanya 1 orang personel pada bagian ini, menyebabkan terjadi penumpukan penumpang disekitar mesin *X-ray* terutama pada jam sibuk. Situasi yang berulang ini, menyebabkan adanya keluhan dari calon penumpang terhadap layanan di bandar udara, sehingga dikhawatirkan akan mempengaruhi tingkat pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

Penelitian uji pengaruh oleh (Utama & Roellyanti, 2022) menggunakan variabel *independen* yang sama yaitu di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, menunjukkan ada pengaruh kualitas pelayanan keamanan petugas *Avsec* unit *centralize (security check point)* terhadap kepuasan penumpang. Dimana kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebesar 85,2%. sedangkan sisanya 14,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian penulis. *Responsiviness, Realibility, Assurance, Emphaty, Tangible* dan kepuasan umum menjadi indikator kepuasan terhadap tingkat pelayanan sebagaimana penelitian (Dharmaputra et al., 2021; Sahroma & Anasrulloh, 2021). Kedua peneliti tersebut melakukan uji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan tugas personel *Avsec* dalam memberikan pelayanan keamanan yang juga mendukung kepuasan pengguna jasa di bandar udara sebagaimana penelitian (Billa & Dewantari, 2023)

Penelitian ini dan penelitian sebelumnya keduanya menggunakan uji pengaruh untuk mengukur kepuasan pengguna jasa. Namun, pada penelitian ini juga melakukan *gap analysis* terhadap harapan dan persepsi penumpang tentang layanan keamanan *PSCP*. Tujuan dari analisis gap ini adalah untuk menemukan kesenjangan antara layanan yang diharapkan penumpang dan yang mereka terima dilapangan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya mengukur tingkat kepuasan penumpang, tetapi juga memberikan saran

untuk meningkatkan kualitas pelayanan keamanan di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik menggunakan judul penelitian “Analisis Kesenjangan dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Keamanan di Area *PSCP* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu”.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang khususnya dalam pelayanan keamanan. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi manajemen operasional bandar udara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal responsif, kecepatan, ketepatan, dan profesionalisme personel *Avsec* selama proses pemeriksaan keamanan.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah penulis uraikan, dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi pelayanan pemeriksaan keamanan *Passenger Security Check Point (PSCP)* yang sesuai dengan regulasi?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Pada Proses Pelayanan Pemeriksaan Keamanan *Passenger Security Check Point (PSCP)* oleh Personel *Aviation Security (AVSEC)* terhadap kepuasan pengguna jasa Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang telah disajikan, penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk melakukan analisis gap mengenai kondisi pelayanan pemeriksaan keamanan *Passenger Security Check Point (PSCP)* yang sesuai dengan regulasi.
2. Untuk melakukan uji pengaruh dari pelayanan Keamanan *Passenger Security Check Point (PSCP)* oleh personel *Aviation Security (AVSEC)*

terhadap kepuasan penumpang bandar udara Fatmawati Soekarno Bengkulu

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja

Bagi Perusahaan

Menjadi masukan atau bahan pertimbangan kepada Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dalam memberikan pelayanan keamanan kepada pengguna jasa bandara.

Bagi Lembaga Pendidikan

Sebagai bahan referensi dan pembelajaran untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan mengenai dunia penerbangan dimasa yang akan datang.

#### **E. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan hasil analisis gap antara teori dan fakta terkait pelayanan di *PSCP* serta uji pengaruh kepuasan penumpang pesawat udara terhadap proses pelayanan pemeriksaan keamanan di *Passenger Security Check Point (PSCP)* yang dilakukan oleh personel *Aviation Security (AVSEC)* di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

#### **F. Hipotesis**

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Dawis et al., 2023).

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan keamanan *passenger security check point* di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

Ha : Terdapat pengaruh antara pelayanan keamanan *passenger security check point* di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

### **G. Sistematika Penulisan**

Berlandaskan buku pedoman penulis yang diterbitkan oleh Politeknik Penerbangan Palembang, penulis membuat sistematika penulisan yang mencakup semua informasi yang akan dibahas dalam setiap bab.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Menguraikan Latar Belakang, Rumusan, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Laporan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Menggabungkan teori-teori yang mendukung kajian pustaka dari penelitian sebelumnya yang serupa.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Menjelaskan metode penelitian, termasuk perencanaan metode, bahan atau materi, alat, data, variable, dan gambaran analisis hasil diperlukan

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini berisi hasil serta pembahasan tugas akhir dalam bentuk informasi tertulis, gambar, tabel maupun grafik disertai dengan keterangan pendukung. Bab ini memberikan gambaran secara rinci tentang temuan-temuan yang diperoleh dari penelitian, serta interpretasi dan diskusi mengenai hasil tersebut.

#### **BAB V KESIMPULAN**

Bab ini memberikan ringkasan dari seluruh penelitian, merangkum hasil analisis, dan memberikan tanggapan terhadap pertanyaan penelitian atau tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Hasil kesimpulan tersebut kemudian dibuatlah saran.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Teori Penunjang

Teori penunjang merujuk pada berbagai teori yang digunakan sebagai pendukung dalam suatu penelitian atau kajian ilmiah untuk memperkuat argumen, menjelaskan fenomena, atau memberikan dasar konseptual bagi variabel-variabel yang diteliti. Dengan demikian, teori penunjang tidak selalu menjadi fokus utama penelitian, tetapi berperan penting dalam memperkaya analisis dan interpretasi hasil penelitian.

#### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kumpulan berbagai aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan yang sesuai ketentuan regulasi yang berlaku bagi setiap orang terkait barang, jasa, dan pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik (Riani, 2021). Pelayanan publik yang baik memiliki beberapa ciri yaitu efektif, sederhana, transparan, persyaratan pelayanan diatur dalam pedoman, *professional*, ketepatan waktu pelayanan, responsif dan adaptif (Choirunnisa et al., 2023).

Berdasarkan PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di bandar udara standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas. Pelayanan penumpang di bandar udara mencakup layanan pada fasilitas *check-in*, pemeriksaan penumpang dan barang bawaan, imigrasi, pelayanan bea cukai, ruang tunggu keberangkatan, pelayanan bagasi dan area sirkulasi.

#### 2. *Passenger Security Check Point (PSCP)*

*Passenger Security Check Point (PSCP)* merupakan area dimana dilakukan pemeriksaan keamanan terhadap penumpang, bagasi kabin, dan barang bawaan yang akan dibawa ke ruang tunggu (Mohamad

Ca'nur Daud, 2022). Karena akses di area *PSCP* terbatas dan terdapat berbagai ketentuan, seperti larangan pengambilan foto atau video saat pemeriksaan berlangsung, maka *PSCP* sering kali dikenal sebagai area steril (Billa & Dewantari, 2023).

Pemeriksaan keamanan di *PSCP* dimulai dengan pemeriksaan dokumen perjalanan oleh petugas *Avsec*, setelah itu barang bawaan penumpang untuk bagasi cabin harus melalui pengecekan terlebih dahulu di mesin *X-ray*, saat yang bersamaan penumpang akan melewati *Walk Through Metal Detector (WTMD)* dan *Hand Held Metal Detector (HHMD)* untuk mendeteksi adanya barang berbahaya yang ada di tubuh, setelah melewati rangkaian pemeriksaan di *PSCP* penumpang dipersilahkan menuju ruang tunggu keberangkatan. Tujuan dari pemeriksaan keamanan di area *PSCP* adalah untuk menghindari masuknya barang terlarang ke dalam pesawat.

### 3. Peran Personel *Aviation Security (AVSEC)*

Petugas keamanan penerbangan atau *Aviation Security (AVSEC)* adalah personel yang telah memiliki lisensi yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan (Direktur Jenderal Perhubungan Udara, 2010). Dalam keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 9 Tahun 2010 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional dijelaskan bahwa personel keamanan penerbangan memiliki tugas melakukan pengamanan dalam aktivitas penerbangan. Personel keamanan penerbangan wajib tersebar diseluruh penjuru bandar udara, baik di sisi darat maupun udara tidak terkecuali area *PSCP*.

Dikutip dari (Masyi'ah & Yulian Sembiring, 2023) pelayanan oleh personel *Avsec* perlu dilakukan secara optimal karena terbukti secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang. Tugas *Avsec* mencakup pemeriksaan terkait pemeriksaan tiket secara ramah, pemeriksaan barang bawaan penumpang dengan mengikuti pedoman SOP, mengarahkan proses pemeriksaan melalui *X-Ray*, dan secara proaktif serta bertanggung jawab menangani masalah yang muncul dilokasi pemeriksaan.

*Avsec* memiliki peran penting untuk mencegah terjadinya hal yang tidak diharapkan dengan cara melindungi segala bentuk tindakan ilegal.

#### 4. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menyediakan layanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan (Nurhadi, 2020). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang dapat menggunakan persepsi penumpang terhadap lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kualitas pelayanan yang didasarkan pada aspek-aspek tersebut dapat tercapai dengan cara memberikan layanan yang efisien dan nyaman, memberikan fasilitas yang lengkap dan *modern*, dan siap dalam menangani penumpang.

Dengan mengidentifikasi dimensi mana yang paling memiliki kesenjangan besar, maka perbaikan pelayanan dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran.

#### 5. Kepuasan Penumpang

Dikutip dalam (Nurdiansyah et al., 2022) kepuasan merupakan suatu emosi yang muncul dari penilaian terhadap apa yang telah diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas dan minat pengguna jasa. Oleh karena itu, kepuasan pengguna jasa sangat mempengaruhi loyalitas dan minat pengguna jasa terhadap suatu produk atau layanan.

Dalam prosesnya tingkat kepuasan penumpang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, serta keamanan. Faktor – faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang, karena pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pengguna jasa. Fasilitas yang disediakan bertujuan untuk memberikan kemudahan untuk penumpang serta meningkatkan kepuasan bagi mereka yang menggunakannya. Peningkatan dari segi aspek keamanan yang diterapkan oleh personel *Avsec* dapat mempengaruhi kepuasan

penumpang, karena dengan jaminan keamanan, penumpang tidak perlu merasa khawatir akan potensi ancaman yang mungkin akan muncul diarea bandar udara (Lubis & Bunahri, 2023).

Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang mempengaruhi loyalitas dan minat pengguna jasa. Pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai serta jaminan keamanan oleh personel *Avsec* akan meningkatkan kepuasan kepada penumpang.

#### 6. *Gap Analysis*

*Gap analysis* merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kinerja. *Gap analysis* juga merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam tahapan perencanaan maupun tahap evaluasi kinerja (Setiyowati, 2013). Tujuan dari analisis ini untuk mengetahui dan membandingkan antara harapan penumpang diarea *PSCP* dan pelayanan yang diterima. Dari hasil analisis gap dapat ditemukan kesenjangan pelayanan yang diharapkan penumpang dengan kondisi dilapangan.

Dengan demikian analisis gap dapat mengidentifikasi kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kondisi dilapangan sehingga menjadi dasar dalam perencanaan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

### B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu terdiri dari penelitian, jurnal, artikel, buku, dan sumber lain yang relevan dengan topik penelitian yang diteliti. Penelitian terdahulu digunakan sebagai referensi, dasar teori, atau pembanding untuk memperkuat landasan penelitian saat ini.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	(Billa & Dewantari, 2023)	Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan di <i>Passenger Security Check Point (PSCP)</i>	variabel <i>independen</i> dan <i>dependen</i>	lokasi dan metode penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji regresi linear sederhana menunjukkan

		Terhadap Kepuasan Penumpang di Unit <i>Aviation Security (AVSEC)</i> Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak			nilai signifikan $0,000 < 0,005$ yang menyatakan bahwa $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima. Dari hasil ini disimpulkan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi komitmen organisasi karyawan yang mana kepuasan kerja meningkat maka komitmen organisasi akan meningkat.
2.	(Utama & Roellyanti, 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Aviation Security</i> Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Juanda Surabaya	variabel <i>dependen</i>	lokasi penelitian, metode dan variabel <i>independen</i>	Hasil uji $R^2$ , diperoleh hasil sebesar 0,852 atau sama dengan 85,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan keamanan petugas avsec unit centralize (security check point) mendapat korelasi yang kuat) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang dan sisanya 14,8% atau

					0,148 merupakan variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini
3.	(Bhakti & Hilal, 2022)	Pengaruh Pelayanan Keamanan Petugas <i>Avsec</i> Terhadap Kepuasan Penumpang Di bandar Udara Banyuwangi	variabel <i>dependent</i>	lokasi, metode penelitian dan variabel <i>independent</i>	1) Terdapat pengaruh pelayanan keamanan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Banyuwangi. Pada praktik dilapangan, diketahui bahwa ada 6 aspek yang membuat penumpang merasa puas, diantaranya adalah pemeriksaan terhadap izin masuk penumpang berdasarkan issued tiket dengan ramah, pemeriksaan terhadap barang bawaan penumpang dengan berpeoman pada SOP, mengarahkan penumpang pada pemeriksaan X-Ray yang ada berdasarkan

					<p>panduan yang ada, tanggap dalam menyelesaikan masalah dilapangan. 2) Pelayanan petugas AVSEC memberikan besar kontribusi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Banyuwangi sebesar 59,5 %</p>
4.	(Jumawan & Susanto, 2023)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara	variabel <i>dependen</i>	lokasi penelitian dan metode penelitian	<p>Hasil dari penelitian ini adalah: kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang bandar udara. Kajian kepuasan penumpang dalam rangkuman artikel literatur ini secara eksplisit berfokus pada variabel-variabel pendukung yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.</p>