

Pengaruh *Hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan (AVSEC) Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional Minangkabau

Indah Tri Kusumastuti^{1*}, Dwi Afriyanto², Alwazir Abdusshomad³.

^{1,2,3} Program Studi Operasi Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

*Corresponding Author e-mail: 15112210056@ppicurug.ac.id¹

Email: dwi046@yahoo.com² alwazir83@gmail.com³

Abstract: The aspect of hospitality service at airports is very important to create a safe and comfortable travel experience. Minangkabau International Airport has experienced an increase in the number of passengers, so the quality of service, especially by security personnel, needs to be improved. However, there are still complaints from passengers regarding the unprofessional and non-responsive attitudes of the personnel. In fact, these interactions play a crucial role in shaping passengers' perceptions. This research uses a quantitative method with purposive sampling technique. The data were analyzed using SPSS 25 to see the impact of hospitality service by security personnel on passenger satisfaction. The results show that good service significantly increases passenger satisfaction, with a contribution of 49%. The significance value < 0.05 proves a positive influence between the two variables. This finding emphasizes that the hospitality aspect of security personnel plays an important role in enhancing passenger satisfaction. However, consistent and fair treatment still needs to be improved. Some suggested improvements include human resources training, enhancement of the complaint system, addition of hospitality aspects in SOPs, monitoring and evaluation programs, as well as further research.

Keywords: Hospitality, Aviation Security, Passenger Satisfaction, Minangkabau International Airport.

Abstrack: Aspek pelayanan *hospitality* di bandara sangat penting untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang aman dan nyaman. Bandara Internasional Minangkabau mengalami peningkatan jumlah penumpang, sehingga kualitas pelayanan, khususnya oleh personel pengamanan, perlu ditingkatkan. Namun, masih ada keluhan dari penumpang terkait sikap personel yang kurang sopan dan tidak responsif. Padahal, interaksi ini berperan penting dalam membentuk persepsi penumpang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan SPSS 25 untuk melihat pengaruh pelayanan *hospitality* personel pengamanan terhadap kepuasan penumpang. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan yang baik secara signifikan meningkatkan kepuasan penumpang, dengan kontribusi sebesar 49%. Nilai signifikansi $< 0,05$ membuktikan adanya pengaruh positif antara kedua variabel. Temuan ini menegaskan bahwa aspek *hospitality* personel pengamanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Meski begitu, perlakuan yang konsisten dan adil masih perlu ditingkatkan. Beberapa perbaikan yang disarankan antara lain pelatihan SDM, peningkatan sistem pengaduan, penambahan aspek *hospitality* dalam SOP, program monitoring dan evaluasi, serta penelitian lanjutan.

Kata Kunci: Hospitality, Personel Pengamanan Penerbangan, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Internasional Minangkabau.

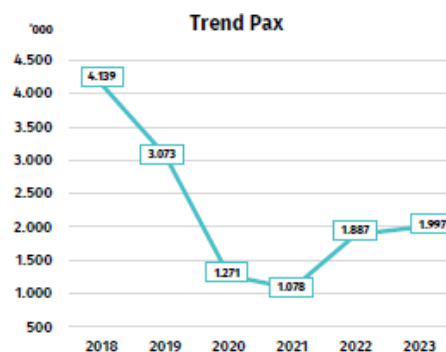
Pendahuluan

Transportasi udara di Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan dengan jumlah penumpang angkutan udara domestik mencapai 36,5 juta orang dalam periode Januari–Juli 2024, peningkatan sebesar 0,84% dibandingkan tahun sebelumnya (BPS, 2024). Dengan meningkatnya jumlah penumpang, aspek pelayanan di bandara menjadi faktor dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang aman dan nyaman. Dijelaskan dalam (Amir et al., 2023) permintaan penumpang terhadap pelayanan yang lebih baik serta pengalaman perjalanan yang menyenangkan telah mendorong perusahaan penerbangan untuk lebih memusatkan perhatian pada kualitas layanan pelanggan. Saat ini industri penerbangan di Indonesia mempunyai motto 3S+1C (*Safety, Security, Services through Compliance the rules*).

Keamanan atau *security* diatur berdasarkan ketentuan ICAO Annex 17 kemudian diadopsi dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Keamanan



penerbangan didefinisikan sebagai suatu kondisi yang menjamin perlindungan terhadap kegiatan penerbangan dari tindakan yang melanggar hukum, guna memastikan keselamatan dan keamanan seluruh aspek operasional penerbangan. Berdasar KM 40 Tahun 2024 Personel Pengamanan Penerbangan atau biasa disebut sebagai petugas AVSEC (*Aviation Security*) adalah personel yang memiliki lisensi dengan tugas serta tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. Seorang Personel Pengamanan Penerbangan tidak hanya bertanggung jawab menjaga keamanan penerbangan tetapi juga diharapkan mampu memberikan layanan yang ramah dan profesional. Menurut (Mahardika, 2023) visi *InJourney Airports* sebagai pengelola bandara di Indonesia adalah menjadikan bandara sebagai "*face of the nation*", dimana *hospitality* personel menjadi bagian dari citra positif bandara.



Gambar 1 Grafik Penumpang Bnadar Udara Internasional Minangkabau Sumber: Angkasa Pura Indonesia

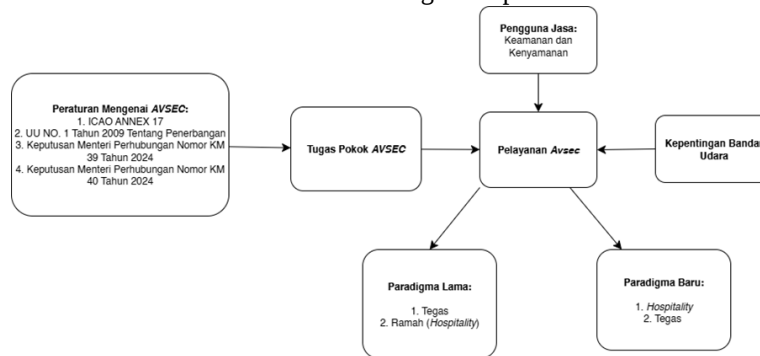
Bandar Udara Internasional Minangkabau mengalami peningkatan *traffic* penumpang selama empat tahun terakhir. Bandara ini mengalami peningkatan dari 1.078.502 *pax* per tahun 2021 menjadi 2.501.651 *pax* per tahun 2024. Hal ini menuntut peningkatan kualitas pelayanan di Bandar Minangkabau, namun dalam penerapan *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan masih menghadapi tantangan, pada survei yang dilakukan pada 40 penumpang menunjukkan 45% responden tidak puas dengan sikap petugas dan 62,5% responden merasa petugas bandar udara tidak bersikap adil saat memberikan pelayanannya (Hajar et al., 2023). Meskipun tugas utama Personel Pengamanan Penerbangan adalah menjaga keamanan, interaksi mereka dengan penumpang dapat mempengaruhi persepsi keseluruhan penumpang terhadap bandara. Penelitian (Pratiwi et al., 2022) menunjukkan bahwa pelayanan yang responsif dan penuh empati dapat meningkatkan rasa aman dan nyaman penumpang. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Minangkabau.

Meskipun terdapat penelitian terdahulu yang mengkaji pengaruh kepuasan penumpang, banyak yang lebih fokus pada efektivitas kerja Personel Pengamanan Penerbangan dalam aspek keamanan, tanpa mengevaluasi pengaruh *hospitality*. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan mengevaluasi pengaruh pelayanan *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Minangkabau. Hipotesis awal penelitian ini adalah;

Ho: $\rho = 0$, tidak terdapat pengaruh antara pelayanan *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan dengan kepuasan penumpang.

Ha: $\rho \neq 0$, terdapat pengaruh antara pelayanan *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan dengan kepuasan penumpang.

Gambar 2. Kerangka Berpikir



Sumber: Penulis, 2025

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan suatu fenomena secara mendalam dan menyeluruh dalam konteks aslinya atau lingkungan alaminya (Rachman & Purnomo, 2024). Metode ini dipilih untuk mengumpulkan data dari sampel penumpang melalui kuesioner. Pengolahan data primer yang telah didapatkan menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Software Suite*) 25. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Minangkabau. Penelitian dilakukan pada saat Peneliti sedang melakukan *On the Job Training* (OJT) yakni pada bulan Oktober 2024 sampai Februari 2025.

Pengambilan sampel menggunakan teknik non-probabilitas dengan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* yang digunakan didasarkan pada pertimbangan tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dalam menentukan sampel. Kriteria yang dipilih oleh penulis adalah penumpang yang telah melakukan pemeriksaan atau *security check*, berusia 17-40 tahun dan dalam keadaan yang sehat dan tidak memerlukan alat bantu, seperti kursi roda ataupun tongkat. penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin* untuk merepresentasikan seluruh populasi dengan perhitungan sebagai berikut:

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

Keterangan:

n= Sample size

N= Total population

e= Error margin (10%)

Dengan jumlah rata- rata penumpang yang berangkat dari terminal keberangkatan per hari adalah 3.435 orang pada tahun 2024, Sehingga didapatkan menurut formula Slovin besar sampel yang diperlukan adalah sebanyak:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{3.435}{1+3.435 \cdot (0,1)^2} \\
 &= \frac{3.435}{1+3.435 \cdot 0,01} \\
 &= \frac{3.435}{1+34,35} \\
 &= \frac{3.435}{35,35} \\
 &= 97,1711457 \approx 97
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin diperlukan 97 responden yang harus mengisi kuesioner tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Penyebaran kuesioner dilakukan pada sejumlah 97 penumpang di ruang tunggu (*boarding lounge*) yang akan melakukan penerbangan dan sebelumnya sudah diperiksa oleh Personel Pengamanan Penerbangan Bandar Udara Internasional Minangkabau. Setelah pengumpulan data dilakukan analisis menggunakan *Software SPSS 25*.

Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel *Hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,763	0,361	Valid
X2	0,770	0,361	Valid
X3	0,457	0,361	Valid
X4	0,521	0,361	Valid
X5	0,639	0,361	Valid
X6	0,538	0,361	Valid
X7	0,648	0,361	Valid
X8	0,765	0,361	Valid
X9	0,699	0,361	Valid
X10	0,462	0,361	Valid

Sumber: Olah Data SPSS 25

Berdasarkan tabel 1 kita simpulkan bahwa semua item kuesioner yang mengukur variabel x yaitu “*Hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan” valid. Hal ini disebabkan nilai r hitung pada setiap pernyataan menghasilkan angka positif dan lebih besar dari nilai r tabel (0,361). Maka, instrumen pada variabel x dinyatakan valid serta dapat dipercaya untuk proses analisis berikutnya.

Tabel 2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,569	0,361	Valid
Y2	0,613	0,361	Valid
Y3	0,617	0,361	Valid
Y4	0,587	0,361	Valid
Y5	0,374	0,361	Valid
Y6	0,710	0,361	Valid
Y7	0,710	0,361	Valid
Y8	0,765	0,361	Valid
Y9	0,600	0,361	Valid
Y10	0,556	0,361	Valid

Sumber: Olah Data SPSS 25

Berdasar tabel 2 kita simpulkan dari semua item kuesioner yang mengukur variabel y yaitu “Kepuasan Penumpang” dinyatakan valid. Hal ini disebabkan nilai r hitung pada setiap pernyataan yang bernilai positif dan melebihi r tabel (0,361) pada Tingkat signifikansi 5%. Oleh karena itu, instrumen pada variabel Y dianggap valid.

Tabel 3 Hasil Uji Realibilitas Variabel Pelayanan *Hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan
Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
.826	10

Sumber: Olah Data SPSS 25

Uji Reliabilitas

Hasil pengujian realibilitas instrumen terhadap hasil kuisioner yang disebarakan pada 30 responden menggunakan SPSS 25:

Pada tabel 3 diketahui bahwa variabel *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,826. Dengan demikian variabel pelayanan *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan memiliki reliabilitas yang sangat tinggi, sehingga penelitian dapat dilanjutkan.

Tabel 4 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Penumpang
Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
.805	10

Sumber: Olah Data SPSS 25

Dari tabel 4 dapat kita simpulkan bahwa variabel kepuasan penumpang mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,805. Dengan demikian variabel kepuasan penumpang memiliki ralibilitas yang sangat tinggi, sehingga penelitian dapat dilanjutkan.

Deskripsi Variabel

Dari data yang diperoleh, dapat tentukan bagaimana tanggapan responden terhadap variabel-variabel tersebut dengan dikelompokan ke dalam kategori skor dalam bentuk rentang skala.

$$Rs = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{banyak kelas}}$$

Penilaian untuk hasil kuesioner pada penelitian ini adalah skor terendah 1 dan tertinggi 5, sehingga perhitungannya dapat ditunjukkan sebagai berikut:

$$Rs = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Standar untuk kategori lima kelas sebagai berikut:

1. 1,00 hingga 1,80 artinya sangat rendah atau sangat tidak baik
2. 1,81 hingga 2,60 artinya rendah atau tidak baik
3. 2,61 hingga 3,40 artinya sedang atau cukup
4. 3,41 hingga 4,20 artinya tinggi atau baik
5. 4,21 hingga 5,00 artinya sangat tinggi atau sangat baik.

1. Variabel *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan

Pengukuran pada variabel *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan dengan 10 pertanyaan. Hasil Pengukuran sebagai berikut:

Tabel 3 Deskripsi Variabel Pelayanan *Hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan

Variabel	Dimensi	Skor Rata-Rata Item	Item Pertanyaan	Skor Rata-Rata Dimensi
Pelayanan <i>Hospitality</i> Personel	<i>Responsivness</i> (Ketanggapan)	4,61	1	4.52
		4,52	2	
		4,47	3	

Pengamanan		4,45	4	
Penerbangan (X)		4,53	5	
	Empathy (Empati)	4,51	6	4,54
		4,47	7	
		4,65	8	
		4,47	9	
		4,58	10	
Skor Rata Rata Variabel		4,53		

Sumber: Penulis, 2025

Dari tabel 5 dapat kita lihat pertanyaan nomor 1-5 menunjukkan dimensi *Responsiveness* (ketanggapan), sedangkan item pertanyaan nomor 6-10 menunjukkan dimensi *Empathy* (empati). Skor rata-rata keseluruhan variabel pelayanan *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan yakni sebesar 4,53 dan dapat dikatakan sangat sangat baik.

2. Variabel Kepuasan Penumpang

Tabel 4 Deskripsi Variabel Kepuasan Penumpang

Variabel	Dimensi	Skor Rata- Rata Dimesi Item	Item Pertanyaan	Skor Rata- Rata Dimensi
Kepuasan Penumpang (Y)	Aspek Barang dan Jasa	4,20	1	4,22
		4,24	2	
	Aspek Emosional Pelanggan	4,14	3	4,08
		4,02	4	
	Aspek Kesuksesan atau Kegagalan Jasa	4,52	5	4,31
		4,11	6	
	Aspek Persepsi atas Persamaan	4,04	7	3,99
		3,93	8	
	Aspek Sosial (Kerabat, Keluarga)	4,52	9	4.34
		4,16	10	
Skor Rata- Rata Variabel		4,19		

Sumber: Penulis, 2025

Dapat dilihat dari tabel 6 jika dilihat secara keseluruhan rata- rata variabel kepuasan penumpang yaitu sebesar 4, 19 dan dapat dikatakan baik.

Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk menilai dampak dari variabel pelayanan *Hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan terhadap variabel kepuasan penumpang. berikut ini merupakan model regresi linear sederhana pada penelitian ini:

Table 7. Analisis Linear Sederhana

Variabel Independen	Konstanta	Koefisien Refresi	T hitung	P Value	Simpulan
Pelayanan <i>Hospitality</i> Personel Pengamanan Penerbangan	4,189	0,491	9,579	<0,001	Hipotesis Diterima

Sumber: Olah Data SPSS 25

$$Y = a + bX$$

$$Y = 4,189 + 0,491X$$

Berdasarkan persamaan tersebut, dapat disimpulkan:

- Konstanta a: Sebesar 4,189 menunjukkan nilai konstanta yang positif. Hal ini menjelaskan bahwa variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 4,189
- Koefisien X: Sebesar 0,491 menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel pelayanan *Hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan sebanyak 1 satuan akan menaikkan variabel kepuasan penumpang sebesar 0,491 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan.

2. Uji Hipotesis

A) Uji Kefisien Korelasi

Tabel 8. Hasil Uji Kolerasi

Correlations			
		T_X_Total	T_Y_Total
T_X_Total	Pearson Correlation	1	.701
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	97	97
T_Y_Total	Pearson Correlation	.701	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	97	97

Sumber: Olah Data SPSS 25

Berdasarkan tabel 8, nilai signifikasi yang dihasilkan sebesar 0.000 atau lebih kecil dari 0,05, yang berarti pelayanan *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan berdampak positif signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai kolerasi sebesar 0,701. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Faoziah, 2022). Dapat disimpulkan juga dengan semakin baiknya pelayanan *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan dapat meningkatkan kepuasan penumpang di bandar udara tersebut. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa pelayanan *hospitality* dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Minangkabau, diterima.

B) Uji Koefisien Determinasi

Tabel 9. Uji R-Squared

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate
1	.701 ^a	.491	.486	4.94014
a. Predictors: (Constant), T_X_Total				
b. Dependent Variable: T_Y_Total				

Sumber: Olah Data SPSS 25

Berdasarkan tabel di atas, nilai *R-squared* adalah 0,491 atau 49%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan memiliki kontribusi sebesar 49% terhadap kepuasan penumpang, sedangkan 51% sisanya dipengaruhi berbagai faktor lain yang tidak analisis pada penelitian ini. *R-squared* menunjukkan angka 0,491 sehingga dapat diartikan

bahwa terdapat pengaruh antara variabel x dan variabel y. Hasil olah data 97 responden terkait hubungan dengan variabel pelayanan *hospitality* pada penelitian ini dapat berkontribusi terhadap kepuasan penumpang.

Pembahasan

Penelitian ini menguji sejauh mana *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau memengaruhi kepuasan penumpang. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan yang baik secara signifikan meningkatkan kepuasan penumpang, dengan kontribusi sebesar 49%. Temuan ini sejalan dengan teori layanan jasa (Holloway & Humphreys, 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan langsung memengaruhi kepuasan pelanggan, terutama di sektor transportasi yang mengutamakan interaksi manusia (*human touch*). Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Persamaan regresi $Y = 4,189 + 0,491X$ menunjukkan bahwa tanpa intervensi pelayanan ($X=0$), kepuasan penumpang tetap positif (4,189), karena terdapat faktor lain seperti fasilitas bandar udara. Setiap peningkatan 1 poin pelayanan, kepuasan naik 0,49 poin, membuktikan bahwa pelayanan personel pengamanan penerbangan dapat mendorong kepuasan. Nilai $R^2 = 49\%$ termasuk cukup kuat, dan 51% sisanya dipengaruhi faktor eksternal yang termasuk dalam pelayanan jasa kebandarudaraan dijelaskan dalam (PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara,)

Berdasarkan temuan-temuan, terdapat beberapa langkah perbaikan dapat diusulkan yakni di antaranya penguatan Pendidikan dan Pelatihan untuk Personel Pengamanan Penerbangan yang merupakan salah satu upaya penting untuk memastikan keamanan penerbangan yang efektif, langkah yang perlu dilakukan adalah pengembangan kompetensi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang keamanan penerbangan. Pengaturan terkait pengembangan diri personel keamanan penerbangan ini diatur secara rinci dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 40 Tahun 2024 tentang Program Pendidikan dan Pelatihan Keamanan Penerbangan, yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan, serta keterampilan personel dalam menjalankan tugasnya secara profesional dan sesuai dengan standar keamanan yang berlaku Program Pendidikan dan pelatihan wajib diikuti Personel Pengamanan Penerbangan sesuai tugas dan kewenangannya yang dijelaskan pada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 39 Tahun 2024. Dengan adanya pelatihan dan pendidikan diharap dapat meningkatkan fokus pada kesetaraan pelayanan untuk menghindari persepsi diskriminasi (skor terendah: 3,93) yang sejalan dalam penelitian (Hajar et al., 2023) dan teknik komunikasi empatik untuk meningkatkan skor dimensi emosional (4,08) tanpa mengesampingkan aspek keamanan dan keselamatan.

Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan berpengaruh positif meningkatkan kepuasan penumpang di Bandara Internasional Minangkabau, dengan kontribusi (49%). Namun, konsistensi perlakuan adil masih perlu ditingkatkan. Temuan ini mendukung strategi bandara untuk berinvestasi dalam pelatihan SDM guna mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik sekaligus menutup celah ketimpangan pelayanan. dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Secara statistik, kontribusi variabel *hospitality* terhadap kepuasan penumpang mencapai sekitar 49%, menunjukkan bahwa aspek *hospitality* merupakan faktor penting dalam

meningkatkan pengalaman penumpang di bandara tersebut. Dimensi *responsivity* dan empati dari Personel Pengamanan Penerbangan terbukti mampu menciptakan suasana pelayanan yang ramah, hangat, dan profesional, sehingga penumpang merasa lebih nyaman dan dihargai selama proses pemeriksaan keamanan. Meski demikian, terdapat beberapa indikator perlakuan yang masih perlu diperbaiki, terutama dalam aspek keadilan dan konsistensi pelayanan, yang dapat mempengaruhi persepsi keseluruhan pengguna jasa.

Rekomendasi

Dari hasil penelitian ini, adapun saran yang dapat diajukan di antaranya:

- a. Pelatihan dan Pengembangan SDM Personel Pengamanan Penerbangan Dianjurkan agar pihak pengelola bandara meningkatkan pelatihan khusus kepada Personel Pengamanan Penerbangan, terutama dalam aspek komunikasi empatik dan perlakuan adil kepada seluruh penumpang. Program Pendidikan dan pelatihan wajib diikuti Personel Pengamanan Penerbangan sesuai tugas dan kewenangannya yang dijelaskan pada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 39 Tahun 2023.
- b. Penambahan aspek *hospitality* dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Personel Pengamanan Penerbangan
Disarankan agar unsur *hospitality* personel pengamanan penerbangan secara eksplisit dimasukkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Penambahan ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara fungsi pengamanan dan pelayanan, sejalan dengan konsep *service excellent* di lingkungan bandar udara.
- c. Pengembangan Program *Monitoring* dan Evaluasi
Diperlukan program rutin untuk memantau kualitas *hospitality* Personel Pengamanan Penerbangan, termasuk evaluasi terhadap aspek keadilan dan *responsivitas*, agar standar pelayanan dapat terus ditingkatkan dan disesuaikan dengan kebutuhan penumpang.
- d. Penelitian Lanjutan
Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan berbagai area di bandara, seperti area imigrasi dan pengambilan bagasi, serta mempertimbangkan faktor eksternal lain yang turut memengaruhi kepuasan penumpang, seperti fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu, agar gambaran keseluruhan dapat lebih komprehensif.

Ucapan Terima Kasih

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang dengan limpahan Rahmat serta Hidayah-Nya mengiringi penulis hingga selesainya penulisan jurnal ini. Tidak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada keluarga tercinta, Direktur PPI Curug, Ketua Program Studi Operasi Bandar Udara, dosen pembimbing, rekan-rekan PPI Curug, dan juga sahabat penulis Nep7une. Terima kasih atas segala bentuk bantuan, perhatian, serta dukungannya.

Referensi

- Amir, E., Rosmayanti, L., & Adiliawijaya, R. P. (2023). *Buku Ajar Budaya Keselamatan, Keamanan, dan Pelayanan Penerbangan*. CV. EUREKA MEDIA AKSARA.
- BPS. (2024). Perkembangan Transportasi Nasional November 2023. *Berita Resmi Statistik*, 01(05), 1–8.
- Faoziah, A. N. (2022). *The Influence of Service Quality of Airport Security Personnel on Passenger Satisfaction at Yogyakarta International Airport*. *Jurnal Multidisiplin*

- Madani (MUDIMA, 2(3), 1259–1268.
<https://journal.yp3a.org/index.php/mudima/index>
- Hajar, S., Salfadri, & Tifani Ratu Firdaus. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PT. Angkasa Pura II (Persero) Terhadap Kepuasan Penumpang Penerbangan Domestik di Bandara Internasional Minangkabau. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, 1(2), 131–137. <https://doi.org/10.31933/emjm.v1i2.850>
- Holloway, J. C., & Humphreys, C. (2022). *The Business of Tourism*. Sage Publications.
- ICAO Annex 17 *Security Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 39 Tahun 2024 Tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 40 Tahun 2024 Tentang Program Pendidikan dan Pelatihan Keamanan Penerbangan Nasional.
- Mahardika, L. A. (2023). Resmi! Angkasa Pura I dan Angkasa Pura II Merger Jadi InJourney Airports. BISINIS.COM.
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20231228/98/1727914/resmi-angkasa-pura-i-dan-angkasa-pura-ii-merger-jadi-injourney-airports>
- PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. (n.d.).
- Pratiwi, Y., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Adi. 4(1), 163–168.
- Rachman, A., & Purnomo, H. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Issue January). Saba Jaya Press.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.