

PENGARUH FAKTOR LINGKUNGAN DAN FAKTOR PELAYANAN TERHADAP KEAMANAN DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO- HATTA

Shakila Ayshia Putri¹, Nawang Kalbuana²

¹²Politeknik Penerbangan Indonesia (PPI) Curug, Tangerang, Banten, Indonesia

pkila1804@gmail.com¹, nawang.kalbuana@ppicurug.ac.id²

Received: 15-04-2024

Revised: 20-04-2024

Approved: 27-04-2024

ABSTRAK

Keamanan di bandara adalah aspek penting dalam menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang. Salah satu bandara terbesar di Indonesia yang beroperasi di wilayah Jabodetabek adalah Bandara Internasional Soekarno-Hatta, memiliki peran penting dalam memastikan keselamatan dan kenyamanan penumpang. Namun, beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keamanan di bandara masih menjadi perhatian utama bagi penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor lingkungan dan faktor pelayanan terhadap keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor lingkungan, seperti kebersihan dan keamanan, serta faktor pelayanan, seperti kualitas layanan dan komunikasi, memiliki pengaruh signifikan terhadap keamanan di bandara. Hasil ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan meningkatkan kualitas layanan untuk para penumpang.

Kata Kunci: Keamanan Bandara, Lingkungan, Pelayanan, Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Kepuasan Penumpang.

PENDAHULUAN

Keamanan bandara adalah salah satu aspek yang sangat penting dalam menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang selama proses penerbangan. Dalam beberapa tahun terakhir, keamanan bandara telah menjadi perhatian utama bagi pemerintah dan industri transportasi udara di Indonesia. Dengan meningkatnya jumlah penumpang yang menggunakan bandara, pentingnya keamanan bandara untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan penumpang menjadi semakin jelas.

Bandara Internasional Soekarno-Hatta adalah salah satu bandara terbesar di Indonesia yang melayani jutaan penumpang setiap tahunnya. Dengan demikian, keamanan di bandara ini menjadi sangat penting untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan penumpang selama proses penerbangan. Namun, beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keamanan di bandara masih menjadi perhatian utama bagi penumpang.

Dalam konteks ini, analisis pengaruh faktor lingkungan dan faktor pelayanan terhadap keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta sangat penting untuk memahami bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi keselamatan dan kenyamanan penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor lingkungan dan faktor pelayanan terhadap keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan untuk menawarkan rekomendasi yang lebih efektif untuk meningkatkan keamanan di bandara dan memastikan keselamatan dan kenyamanan penumpang.

KAJIAN TEORI

Keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta

Berdasarkan Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal (1), Keamanan Penerbangan adalah suatu keadaan yang memberikan perlindungan kepada penerbangan dari tindakan melawan hukum melalui keterpaduan pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur.

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya, yang dinyatakan dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 1. Bandar udara internasional melayani rute penerbangan di dalam negeri dan juga dari dan ke luar negeri.

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta terletak di antara Kecamatan Benda, Kota Tangerang dan Kosambi, Tangerang, Banten atau sekitar 20km arah Barat Laut Jakarta Pusat. Bandara ini dikenal dengan nama Soetta yang diambil dari nama Presiden dan Wakil Presiden Pertama Indonesia yaitu Soekarno dan Mau. Hatta, namun sebelumnya bandara ini secara hukum disebut Bandar Udara Cengkareng Jakarta yang melayani wilayah Jabodetabekpunjur.

Faktor Lingkungan di Bandara

Bandara sebagai infrastruktur penting dalam sistem transportasi udara memiliki peran yang sangat signifikan dalam mendukung kegiatan penerbangan. Namun, keamanan di bandara juga sangat tergantung pada lingkungan yang seimbang dan stabil. Dalam tahapan perencanaan, perancangan, dan pengoperasian pengelolaan bandara di masa depan harus mengakomodasi dan mewujudkan aspek lingkungan. (Permatasari, 2023)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 2012 tentang Bangunan dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara Pasal 18, menjelaskan adanya izin lingkungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pengelolaan lingkungan hidup dan perlindungan lingkungan hidup. Menurut (Ii, n.d.) menyatakan bahwa perusahaan bandar udara dan dinas pengelola bandar udara wajib menjaga keseimbangan dan batas pencemaran lingkungan hidup di bandar udara dan sekitarnya sesuai dengan batas dan buku mutu yang ditetapkan pemerintah.

Faktor lingkungan bandara yang mempengaruhi keamanan di bandara meliputi kelestarian lingkungan yang harus seimbang dan stabil, pengelolaan bahan berbahaya yang efektif dan sesuai aturannya, serta pengelolaan lingkungan yang penting dan berpengaruh dalam mempengaruhi keamanan di bandara. Faktor-faktor tersebut perlu diperhatikan agar tetap seimbang keselarasannya dengan faktor lain agar keamanan di bandara terjaga demi kenyamanan penumpang.

Faktor Pelayanan di Bandara

Menurut Philip Kotler, pelayanan/jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada hakikatnya tidak berwujud dan tanpa kepemilikan (Billa, 2023)

Teori lainnya, menurut Assauri (1999), pelayanan/jasa adalah bentuk kontribusi yang yang produsen menyediakan baik jasa atas barang yang diproduksinya maupun jasa yang diberikannya untuk menarik minat konsumen. Oleh karena itu, jasa

mempengaruhi minat konsumen terhadap barang atau jasa dari perusahaan penyedia produk atau jasa tersebut. (Nugroho, 2003)

Dalam konteks bandara, pelayanan ini meliputi berbagai aspek seperti penyediaan fasilitas, informasi, komunikasi, dan lain-lain yang memungkinkan pengguna jasa penerbangan untuk memperoleh kepuasan dalam menggunakan jasa penerbangan. Parasuraman, dkk (1998) membagi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (simpati) (Nugroho, 2003). Masing-masing dimensi ini memberikan pandangan yang lebih dalam mengenai apa yang diharapkan oleh pengguna jasa penerbangan dalam pelayanan yang diberikan di bandara

Pengertian Standar Pelayanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

METODE PENULISAN

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu metode pengumpulan data melalui pemahaman dan penelitian teori-teori dari berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian (Adlini et al., 2022). Menyelidiki hubungan atau pengaruh antar teori dan variabel dalam buku dan jurnal yang direferensikan dari Mendeley, Scholar Google dan media online lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian teori yang relevan dan penelitian terdahulu yang relevan maka pembahasan artikel tinjauan pustaka mengenai konsentrasi keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh faktor lingkungan bandara terhadap keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta

Bandara Internasional Soekarno-Hatta merupakan salah bandara terbesar dan tersibuk di Indonesia serta berperan penting dalam menunjang aktivitas penerbangan domestik dan internasional. Namun, keamanan di bandara juga sangat tergantung pada lingkungan yang seimbang dan stabil.

Bandar udara memiliki kebijakan dan pedoman yang mengatur faktor-faktor lain. Oleh karena itu, dalam rencana pengembangan lingkungan hidup harus dikoordinasikan dengan rencana yang ada dan rencana yang akan datang. Lokasi yang akan dijadikan bandar udara sebaiknya hindarkan yang berdekatan dengan pemukiman maupun sekolah, apabila jumlah penduduk di sekitar bandara masih sedikit maka perlu diterbitkan peraturan daerah setempat untuk mengatur tata guna lahan di sekitar bandara demi menghindari perselisihan. (Purwadi, 2012) Perselisihan yang terjadi dapat mengganggu keamanan dan kenyamanan penumpang bandara di kemudian hari.

Oleh karena itu, perlu diperhatikan dan dikaji ulang dalam pembangunan dan pengembangan sebuah bandara terutama dari segi lingkungannya. Faktor lingkungan

bandara yang mempengaruhi keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dapat dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu:

- 1) Kualitas udara
- 2) Pengelolaan sampah
- 3) Pengelolaan air
- 4) Pengelolaan tanah
- 5) Pengelolaan bahan berbahaya
- 6) Pengelolaan lingkungan
- 7) Kepadatan lalu lintas

Dalam faktor lingkungan bandara yang mempengaruhi keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta sangat luas dan kompleks. Oleh karena itu, perlu diadakan perencanaan dan pengelolaan yang efektif dan berkelanjutan untuk memastikan keamanan di bandara.

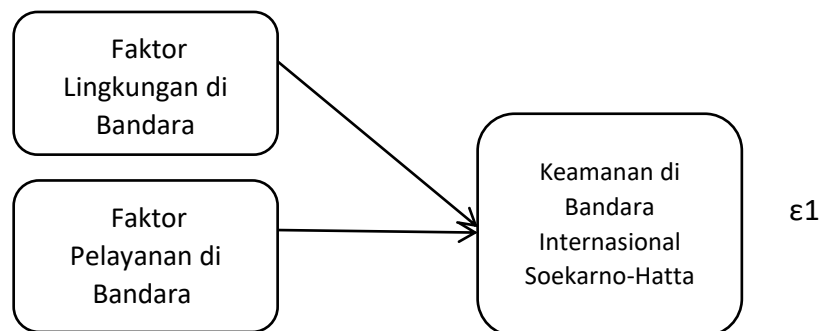
2. Pengaruh faktor pelayanan terhadap keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta

Dalam industri penerbangan, (Artikel, 2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan memainkan peran yang relevan dalam membentuk persepsi seorang penumpang terhadap layanan yang diberikan. Ketika seorang penumpang puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada mereka, maka mereka akan menaruh kepercayaan lebih pada penyedia layanan tersebut. Penilaian mereka berpengaruh kepada penilaian balik kepada perusahaan, maka kita sebagai penyedia layanan harus menyediakan dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan penumpang dengan optimal dan sebaik-baiknya. Faktor pelayanan berpengaruh terhadap keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dengan adanya evaluasi kualitas jasa penumpang oleh (Nugroho, 2003) yang umumnya menggunakan lima dimensi, yaitu:

- 1) Tangible (bukti fisik)
Meliputi perlengkapan fisik, perlengkapan dan perkakas yang digunakan, serta penampilan pegawai.
- 2) Reliability (kehandalan)
Pelayanan secara akurat dan terpercaya.
- 3) Responsiveness (ketanggapan)
Memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) Assurance (jaminan)
Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan suatu perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- 5) Empathy (empati)
Jujur dan pertimbangan individual terhadap pelanggan, berupaya memahami keinginan mereka.

KERANGKA KONSEPTUAL

Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, dan pembahasan pengaruh antar variabel, maka di kerangka artikel ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, faktor lingkungan bandara dan faktor pelayanan bandara berpengaruh terhadap keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Salah ketiga variabel eksogen yang memengaruhi keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta tersebut, masih banyak variabel lain yang mempengaruhi bandara, diantaranya adalah:

- a) pengaruh antara kualitas layanan terhadap citra perusahaan (Artikel, 2022)
- b) pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Wahyono & Fatmaningsih, 2019)

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan teori, artikel yang terkait dan diskusi, maka berikut adalah beberapa hipotesis yang dapat dirumuskan untuk penelitian lebih lanjut, yaitu:

1. Faktor lingkungan yang seimbang dan stabil sangat penting dan mempengaruhi keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.
2. Faktor pelayanan yang efektif dan optimal berpengaruh terhadap keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, artikel ini menyarankan bahwa selain dari faktor lingkungan bandara dan faktor pelayanan bandara pada organisasi atau Perusahaan dari semua jenis dan tingkatan, masih banyak faktor lainnya. Investigasi lebih lanjut masih diperlukan untuk mencari faktor-faktor lain apa saja yang dapat mempengaruhi keamanan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Variable selain yang dibahas dalam artikel ini ada faktor lainnya seperti pengaruh kualitas layanan terhadap citra perusahaan, dan pengaruh faktor pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Artikel, I. (2022). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN BANDARA TERHADAP CITRA PERUSAHAAN BANDARA (SURVEI PADA BANDARA KLIA2 MALAYSIA)*. 18, 51–66.
- Billa, F. S. (2023). Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan di Passengers Security

- Check Point (PSCP) Terhadap Kepuasan Penumpang di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *JKPIM: Jurnal Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(3), 141–152.
- Ginting, K. A., Hermansyah, H., & Suranto, S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil Dan Arsitektur (JITAS)*, 1(2), 90–96. <https://doi.org/10.31289/jitas.v1i2.1453>
- Ii, B. A. B. (n.d.). *No Title*. 11–29.
- Nugroho, M. (2003). Bab iii landasan teori 3.1. [Http://E-Journal.Uajy.Ac.Id/7244/4/3TF03686.Pdf](http://E-Journal.Uajy.Ac.Id/7244/4/3TF03686.Pdf), C, 15–48.
- Permatasari, A. Y. (2023). BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. 1–64. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.
- Purwadi, J. (2012). Analisis Pengembangan Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta-Jakarta. *Aviasi Langit Biru*, 5, 36–54.
- Wahyono, A., & Fatmaningsih, S. (2019). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : Ka Bandara Stasiun Sudirman Baru, Bni City). *Jurnal Manajemen*, 3(2), 45–59. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v3i2.124>