

Ely Mardiah Harahap¹
 Kardi^{2*}
 Nunuk Praptiningsih³

ANALISIS TINGKAT PENGETAHUAN PENUMPANG PENERBANGAN DOMESTIK TERHADAP KETENTUAN BARANG BAWAAN KE PESAWAT UDARA DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG

Abstrak

ICAO Document 9284 tentang Technical Instruction for The Safety Dangerous Goods by Air menetapkan aturan terkait barang berbahaya yang boleh dibawa penumpang. Berdasarkan data logbook di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang, masih ditemukan penumpang yang membawa barang yang tidak sesuai dengan ketentuan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman penumpang penerbangan domestik terhadap ketentuan barang bawaan ke pesawat udara. Selain itu, penelitian ini berguna untuk mengetahui cara meningkatkan pengetahuan penumpang penerbangan domestik terhadap ketentuan barang bawaan ke pesawat udara. Penelitian menggunakan teknik pengumpulan data kuantitatif berupa kuesioner, observasi, dan dokumentasi kemudian data dianalisis dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Penelitian ini menghasilkan masih banyak penumpang yang kurang paham terhadap ketentuan barang bawaan ke pesawat udara dikarenakan beberapa faktor 1) penumpang yang tidak dapat membedakan ketentuan bagasi tercatat dan tidak tercatat (kabin) 2) penggunaan videotron yang kurang maksimal 3) konten informasi kurang komunikatif 4) petugas Aviation Security dan petugas Check in pasif terhadap penumpang. Bandar Udara dapat meningkatkan pemahaman penumpang dengan strategi 1) penambahan fasilitas informasi 2) memaksimalkan penggunaan videotron 3) pembuatan konten informasi menjadi lebih komunikatif 4) proaktif petugas Aviation Security dan Check in.

Kata Kunci: Barang Bawaan Penumpang, Bagasi Tercatat Dan Tidak Tercatat (Kabin), Pengetahuan Penumpang, Keamanan Penerbangan, Peningkatan Pelayanan.

Abstract

ICAO Document 9284 on Technical Instruction for the Safety of Dangerous Goods by Air stipulates rules related to dangerous goods that passengers may carry. Based on logbook data at Kualanamu International Airport in Deli Serdang, passengers are still found carrying goods that are not in accordance with these provisions. The purpose of this study 1) to determine the knowledge of domestic flight passengers on the provisions of luggage to airplanes 2) to find out how to increase the knowledge of domestic flight passengers on the provisions of luggage to airplanes. The research used quantitative data collection techniques in the form of questionnaires, observation, and documentation then the data was analyzed with the help of SPSS (Statistical Product for the Social Sciences) software. The research results show that there are still many passengers who do not understand the provisions for baggage on airplanes due to several factors 1) passengers who could not distinguish the provisions of checked and unlisted baggage (cabin) 2) the use of videotrons that were not maximized 3) information content was less communicative 4) Aviation Security officers and Check in officers were passive towards passengers. Airports can improve passenger understanding with strategies 1) adding information facilities 2) maximizing the use of videotrons 3) making information content more communicative 4) proactive Aviation Security and Check in officers.

^{1,2}Program Studi Operasi Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug
 email: elyharahap1@gmail.com

Keywords: Passenger Luggage, Checked And Unchecked Baggage (Cabin), Passenger Knowledge Aviation Security, Service Improvement.

PENDAHULUAN

Transportasi udara menjadi pilihan yang paling diminati saat ini. Peningkatan jumlah pengguna jasa penerbangan seiring berkembangnya kebutuhan mobilitas masyarakat turut meningkatkan pentingnya pengawasan keselamatan dan keamanan penerbangan (Nasrullah et al., 2024). Bandara Internasional Kualanamu dibuka pada tahun 2013, Bandara Kualanamu didirikan untuk menggantikan Bandara Internasional Polonia yang tidak dapat lagi menampung permintaan penerbangan yang terus meningkat di Medan. Pesatnya perkembangan ekonomi di wilayah Medan dan meningkatnya kebutuhan akan layanan transportasi udara telah memacu kemajuan persyaratan infrastruktur bandara. Akibatnya, hal ini memengaruhi kualitas layanan dalam operasi perjalanan udara, yang mengarah pada meningkatnya harapan yang harus dipenuhi oleh pengelola bandara dalam pemberian layanan mereka dan juga keamanan dan keselamatan para pengguna jasa.

Menurut Undang Undang No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, ada dua aspek penting dalam penerbangan yaitu keselamatan dan keamanan. Hal ini mencakup terpenuhinya semua syarat yang diperlukan dalam pengoperasian berbagai komponen penerbangan - mulai dari wilayah udara, pesawat, bandara, sistem pengangkutan, navigasi, hingga fasilitas pendukung lainnya (Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009, 2009). Sementara itu, keamanan penerbangan berfokus pada perlindungan dari tindakan melawan hukum, yang dicapai melalui penggunaan sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur yang terintegrasi (Eggi, 2022).

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2024 tentang Keamanan Penerbangan Nasional pasal 11 ayat 1, upaya pengamanan barang bawaan penumpang dan barang yang diangkut harus dilakukan guna mencegah masuknya senjata, bahan peledak, alat, maupun benda dan zat berbahaya lainnya yang berpotensi untuk tindakan melawan hukum dalam penerbangan (Perhubungan, 2024). Ketentuan terhadap barang bawaan penumpang meliputi penempatan, jumlah, kriteria atau jenis, kandungan, tindakan yang harus dilakukan dan kemasan barang bawaan yang masuk ke dalam pesawat udara diatur oleh Keputusan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2024 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional (Perhubungan, n.d.).

Berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam ICAO Doc 9284 Bagian 7 Bab 5.1, setiap operator bandara diwajibkan untuk menyampaikan informasi yang lengkap dan jelas, Informasi ini harus disajikan secara jelas di area keberangkatan bandara, dengan menggunakan tidak hanya teks atau penjelasan tertulis, tetapi juga didukung oleh gambar atau ilustrasi visual. Pendekatan ini bertujuan untuk mempermudah penumpang dalam mengenali barang-barang tersebut dan memastikan pemahaman yang lebih baik terhadap peraturan yang berlaku ((ICAO), 2016).

Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan selama periode Oktober sampai Januari 2024, tercatat banyak barang yang tidak sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Merujuk pada catatan logbook temuan, terdapat barang yang ditemukan melanggar ketentuan:

- a. Temuan di pemeriksaan Passenger Security Check Point (Oktober-Januari)
 - Dangerous article : 3.046 buah
- b. Temuan di pemeriksaan Baggage Handling System (Desember)
 - Dangerous article : 748 buah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu Bagaimana pengetahuan penumpang penerbangan domestik terhadap ketentuan barang bawaan ke pesawat udara di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang? Bagaimana cara untuk meningkatkan pengetahuan penumpang terhadap ketentuan barang bawaan ke pesawat udara di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang? Untuk memastikan pembahasan penelitian ini tetap sistematis dan terarah Pengetahuan penumpang yang diteliti hanya pengetahuan penumpang terhadap barang-barang yang dapat diangkut ke dalam bagasi tercatat dan bagasi tidak tercatat (kabin) dan hanya meliputi ketentuan barang bawaan pada penerbangan domestik. Hasil penelitian ini diharapkan agar menjadi masukan kepada manajemen untuk meningkatkan pemahaman penumpang terkait peraturan barang

bawaan ke pesawat udara dan sebagai referensi untuk keperluan akademis serta bahan kepustakaan.

METODE

A. Metode Yang Digunakan

Pada penelitian ini, metode kuantitatif menjadi desain penelitian yang digunakan oleh penulis. Pada implementasinya, data yang telah dikumpulkan berikutnya akan dianalisis dengan memanfaatkan pendekatan kuantitatif atau dengan metode statistik, dengan tujuan akhir untuk memvalidasi hipotesis yang telah disusun sebelumnya. (Sugiyono, 2019).

Selanjutnya, pada penelitian kali ini penulis memanfaatkan metode survei sebagai metode dalam pengumpulan data. Metode survei merupakan salah satu cara mengumpulkan data utama atau primer dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan kepada individu yang menjadi responden penelitian. Dalam penerapannya, metode ini dilaksanakan sebagai teknik penelitian yang melibatkan observasi secara langsung terhadap fenomena yang diteliti (Siyoto & Sodik, 2015). Pada penelitian ini variabel (X) yaitu tingkat pengetahuan penumpang penerbangan domestik. Variabel terikat berperan sebagai output atau hasil akhir yang terukur dalam suatu penelitian (RAMADHANI, 2024). Variabel (Y) yaitu ketentuan barang bawaan ke pesawat udara.

B. Populasi dan Sampel

Arikunto menyatakan bahwa populasi adalah seluruh subjek yang menjadi objek penelitian (Abadiyah, 2016). Populasi mencakup objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu untuk diteliti. Berdasarkan definisi tersebut, populasi penelitian ini adalah penumpang berangkat di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang. Penelitian ini melibatkan seluruh penumpang yang telah melakukan penerbangan selama periode Januari hingga Desember 2024.

Arikunto mendefinisikan sampel merupakan representasi dari populasi untuk dijadikan acuan dalam pengumpulan data karena telah mewakili seluruh populasi (Abadiyah, 2016). Pada penelitian ini, penulis memanfaatkan metode non-probability sampling dengan jenis purposive sampling yang didasarkan pada pertimbangan tertentu dari peneliti mengenai karakteristik populasi yang telah dipelajari sebelumnya agar mendapatkan sampel sesuai dengan yang peneliti harapkan (Sutopo & Slamet, 2017). Untuk menentukan ukuran sampel atau jumlah penumpang yang akan mengisi kuesioner, penulis menggunakan rumus slovin.

Sampel yang dianggap layak dapat menggunakan tingkat toleransi kesalahan sebesar 0,1 (10%) untuk populasi berskala besar, dan 0,2 (20%) untuk populasi dengan skala lebih kecil (Fadhila, n.d.). Jumlah penumpang yang berangkat dari terminal keberangkatan selama tahun 2024 mencapai total 3.436.425 penumpang, dengan rata-rata harian sebanyak 9.414 penumpang. Berdasarkan rumus slovin, jumlah sampel yang akan digunakan peneliti untuk populasi harian sebesar 9.414 penumpang adalah sebanyak 99 penumpang. Oleh karena itu, kuesioner dibagikan kepada 99 penumpang berangkat.

C. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sebuah karakteristik berupa manusia, benda, atau fenomena tertentu yang diteliti. Karakteristik yang diamati dari objek tersebut bisa mencakup berbagai aspek, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Aspek-aspek ini dapat meliputi pola tingkah laku, aktivitas yang dilakukan, cara pandang, sikap dan respon emosional (seperti ketertarikan atau penolakan), serta penilaian terhadap suatu hal. Semua ini menjadi sasaran pengamatan dan analisis dalam proses penelitian (Dartiningsih, 2016). Objek pada penelitian ini adalah pengetahuan penumpang berangkat terhadap ketentuan barang bawaan ke pesawat udara di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, proses pengumpulan data dilakukan dengan memanfaatkan berbagai metode yang saling mendukung untuk memastikan hasil yang komprehensif dan valid (Amirullah et al., 2023). Pada tahap ini peneliti akan mengumpulkan berbagai fakta atau informasi-informasi yang berada di lapangan, teknik yang diterapkan mencakup:

1. Observasi Asyari mendefinisikan bahwa observasi adalah proses mengamati secara seksama aspek-aspek tertentu dari suatu permasalahan yang sedang diteliti (Samsu, 2021). Dalam penelitian ini penulis melaksanakan observasi dengan memperhatikan

informasi keamanan penerbangan di area keberangkatan, serta perilaku dan pemahaman penumpang di area keberangkatan, Passenger Security Check Point (PSCP) dan Baggage Handling System (HBS).

2. Dokumentasi Metode dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dari logbook temuan di PSCP dan BHS. Selain itu, peneliti juga mendokumentasikan area keberangkatan serta fasilitas informasi melalui foto. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi metode observasi dan kusioner, sehingga fenomena yang dibahas secara mendalam dapat memperkuat kepercayaan dan validitas penelitian.
3. Kuesioner Dalam penelitian ini, kuesioner dilakukan dengan membagikannya kepada penumpang berangkat di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang melalui Google Form.

E. Teknik Analisis Data

Teknik ini memegang peranan sentral dalam proses meneliti. Tujuan utama dari analisis data adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam atau menyimpulkan temuan signifikan dari data yang telah dikumpulkan, sehingga hasilnya dapat dipahami dengan jelas oleh pihak lain yang berkepentingan. Penelitian ini menggunakan metode analisis dimana analisis data dibantu oleh program SPSS. Program ini mampu mengolah data statistik secara deskriptif menggunakan berbagai jenis distribusi. Dalam penelitian ini, beberapa uji statistik diterapkan untuk menganalisis data, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, Analisis regresi linear sederhana, Uji hipotesis yang terdiri dari uji t (parsial) dan koefisien determinasi (r^2) (Al Hakim et al., 2021).

F. Tempat dan Waktu Penelitian

Pada penelitian ini, penulis memilih Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang sebagai lokasi penelitian. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pelaksanaan On the Job Training yang dilakukan penulis sejak Oktober 2024 hingga Februari 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Nilai r tabel yang penulis gunakan adalah 0.1975. Nilai ini sesuai dengan ketentuan dari df (N-2, 0.05) pada penelitian (Jojang, 2021). Dalam hal ini, nilai N merupakan jumlah sampel penelitian, yaitu 99. Sehingga $r_{tabel} = df(99-2, 0.05) = df(97, 0.05) = 0.1975$. Berikut hasil rangkuman pengujian validitas:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Status
Tingkat Pengetahuan Penumpang (X)	X1	0.865157	Valid
	X2	0.897431	Valid
	X11	0.903525	Valid
	X12	0.910461	Valid
	X13	0.894038	Valid
Ketentuan Barang Bawaan ke Pesawat Udara (Y)	Y3	0.885925	Valid
	Y4	0.88001	Valid
	Y5	0.879782	Valid
	Y6	0.809646	Valid
	Y7	0.839317	Valid
	Y8	0.903296	Valid
	Y9	0.872129	Valid
	Y10	0.89526	Valid

(Sumber: Penulis tahun 2025)

2. Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas instrumen terhadap hasil kuesioner yang disebarluaskan kepada 99 orang dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	5

(Sumber: Penulis tahun 2025)

Dari tabel 2, diketahui bahwa variabel tingkat pengetahuan penumpang penerbangan domestik dengan Cronbach's Alpha sebesar 0,937. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa konstruk jawaban pada variabel tersebut bersifat reliabel, sehingga penelitian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	8

(Sumber: Penulis tahun 2025)

Dari tabel 3, diketahui bahwa variabel ketentuan barang bawaan ke pesawat dengan Cronbach's Alpha sebesar 0,954. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jawaban pada variabel tersebut bersifat reliabel, sehingga penelitian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

3. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	4.143	1.046	3.960	.000
	X	1.409	.068	.904	20.866

a. Dependent Variable: Y

(Sumber: Penulis tahun 2025)

Tabel Coefficients pada kolom B menunjukkan konstanta 4,143 sedangkan nilai x adalah 1,409 sehingga persamaan regresinya dapat dituliskan:

$$\begin{aligned} Y &= a + bX \\ Y &= 4,143 + 1,409 X \end{aligned}$$

Melalui persamaan regresi tersebut, maka hubungan antarvariabel dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

- Konstanta a : sebesar 4,143; menunjukkan nilai konstanta yang positif. Hal ini menjelaskan bahwa variabel ketentuan barang bawaan ke pesawat udara adalah sebesar 4,143.
- Koefisien X: sebesar 1,409; menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel tingkat pengetahuan penumpang penerbangan domestik sebanyak 1 satuan maka akan menaikkan variabel ketentuan barang bawaan ke pesawat udara sebesar 1,409 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan.

4. Uji t (Parsial)

Tabel 5. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	4.143	1.046	3.960	.000
	X	1.409	.068		

a. Dependent Variable: Y

(Sumber: Penulis tahun 2025)

Pada uji ini, hasil uji t menghasilkan nilai t hitung yang didapat sebesar 20.866 yang memiliki arti bahwa nilai koefisiennya lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel yaitu 1.984 ($20.866 > 1.984$). Dengan hasil tersebut, dapat diambil simpulan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y. Hal ini mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

5. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 ^a	.818	.816	3.87633

a. Predictors: (Constant), X

(Sumber: Penulis tahun 2025)

Dari tabel 6, nilai R-squared adalah 0,818 atau 81,8%. Hal ini menjelaskan bahwa variabel tingkat pengetahuan penumpang penerbangan domestik berkontribusi sebesar 81,8% terhadap ketentuan barang bawaan ke pesawat udara, sedangkan 18,2% dipengaruhi berbagai faktor lain yang tidak analisis pada penelitian ini. R squared yang bernilai lebih dari 0,75 tergolong dalam kategori yang kuat (Dewi, 2012).

B. Pembahasan Penelitian

- Kondisi Pemahaman Penumpang terhadap Ketentuan Barang Bawaan berupa Bagasi Tercatat dan Bagasi Tidak Tercatat ke Pesawat Udara

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebar kepada penumpang sebagai sampel penelitian di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang, penulis menemukan bahwa dari 10 pertanyaan yang diajukan, mayoritas penumpang memberikan jawaban “Tidak Setuju”. permasalahan terkait kurangnya pemahaman penumpang terhadap ketentuan barang bawaan ke pesawat udara dijelaskan dalam hasil penelitian secara garis besar disebabkan oleh beberapa faktor berikut:

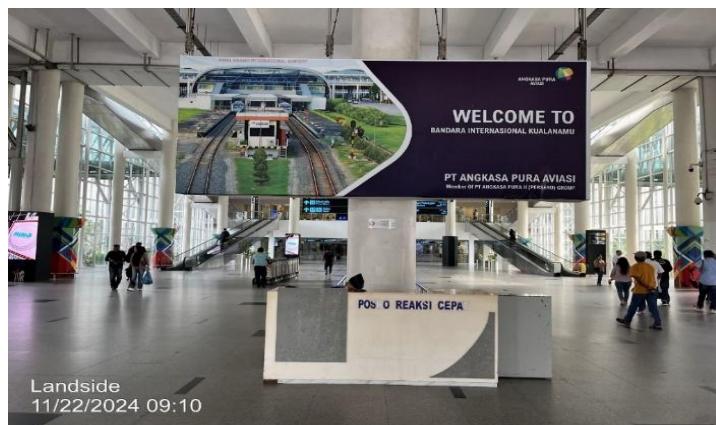
- Umumnya penumpang masih kurang paham terhadap informasi ketentuan bagasi tercatat dan bagasi tidak tercatat (kabin), hal ini diperkuat dengan hasil dari pengamatan dan dokumentasi penulis di area Passenger Security Check Point (PSCP) penuh dengan pisau, gunting dan cutter milik penumpang yang ditinggal di area Passenger Security Check Point (PSCP)
- Penggunaan videotron: Saat ini, Penggunaan videotron yang tersedia di bandara lebih banyak digunakan untuk promosi fasilitas bandara daripada memberikan informasi mengenai barang yang dilarang dibawa. Hal ini mengurangi efektivitas edukasi informasi penting kepada penumpang
- Ketidakhadiran media informasi yang efektif seperti poster atau banner menyebabkan penumpang tidak mendapatkan informasi yang memadai sebelum tiba di titik pengecekan, seperti di sekitar Check-in Counter atau Passenger Security Check Point (PSCP).

- 4) Petugas Aviation Security dan petugas di Check-in Counter dinilai kurang aktif dalam menyampaikan informasi mengenai aturan barang bawaan kepada para penumpang.
2. Strategi Peningkatan Pemahaman Penumpang terhadap Ketentuan Barang Bawaan ke Pesawat Udara

Penulis mengusulkan beberapa strategi yang dapat diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan penumpang terhadap ketentuan barang bawaan ke pesawat udara di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang sebagai berikut:

- 1) Penambahan Fasilitas Informasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, fasilitas informasi di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang dinilai belum memadai dan fungsinya kurang dimaksimalkan dikarenakan fasilitas tersebut hanya digunakan sebagai media iklan saja termasuk 2 digital banner yang dimiliki dan 1 videotron yang ada pada area PSCP. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar penyelenggara bandara menambahkan fasilitas informasi yang ada agar dapat difungsikan sebagaimana mestinya sehingga penumpang mendapatkan informasi ketentuan barang bawaan yang disampaikan dan menempatkan di titik yang strategis, mudah ditemukan oleh penumpang dan memiliki jangkauan yang luas.



Gambar 1. Saran Lokasi Fasilitas Informasi Tambahan

(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025)

Penempatan fasilitas informasi di pilar tersebut memiliki beberapa keuntungan. Pertama, lokasi dari pilar merupakan titik kumpul atau titik keramaian penumpang. Kedua, pilar yang besar mudah dilihat oleh penumpang sehingga jangkauan lebih luas. Fasilitas informasi yang dapat ditempatkan berupa videotron, padahal Penggunaan videotron seharusnya dapat

- 2) Memaksimalkan Penggunaan Videotron di Area Passenger Security Check Point (PSCP)

Videotron yang terpasang di area Passenger Security Check Point (PSCP) di bandara saat ini sebagian besar hanya dimanfaatkan sebagai media iklan komersial, dimaksimalkan untuk menampilkan konten yang komunikatif mengenai ketentuan barang bawaan ke pesawat udara, sehingga penumpang lebih memahami apa saja yang diperbolehkan dan dilarang dibawa saat penerbangan.



Gambar 2. Videotron di Area Passenger Security Check Point (PSCP)

(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025)

- 3) Pembuatan isi konten informasi ketentuan barang bawaan ke pesawat udara menjadi lebih komunikatif.

Berdasarkan hasil penelitian, isi konten informasi hanya tersedia di media sosial saja sehingga banyak penumpang yang tidak tahu menahu mengenai konten informasi mengenai ketentuan barang bawaan ke pesawat. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar Bandar Udara membuat isi konten dan menyediakannya pada area Check-in Counter atau Passenger Security Check Point (PSCP) sehingga menjadi lebih mudah diakses dan dipahami oleh penumpang agar informasi yang disampaikan berjalan dengan efektif dan efisien.



Gambar 3. Contoh Konten yang Disarankan

(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025)

Sebagai contoh, pada konten yang ada pada gambar diatas akan lebih mudah dipahami oleh penumpang, dikarenakan tidak memuat banyak teks yang membuat penerima informasi menghabiskan waktu untuk membaca dan terdapat gambar dari barang-barang tersebut sehingga memudahkan penumpang dalam menginterpretasikan barang yang dimuat dalam teks.

- 4) Proaktif petugas Aviation Security dan Check in Counter dalam menginformasikan ketentuan barang bawaan ke pesawat udara.

Petugas Aviation Security dan petugas Check in Counter memiliki peran penting dalam penyebaran informasi terkait ketentuan barang bawaan ke pesawat udara



Gambar 4. Petugas Aviation Security dan Petugas Check in Counter
(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025)

Berdasarkan permasalahan yang ada, penulis mengusulkan petugas baik Aviation Security maupun petugas Check in Counter sudah seharusnya agar proaktif dalam memberikan informasi. Proaktif petugas Aviation Security dapat berupa menunjukkan letak fasilitas informasi barang bawaan dan melakukan profiling secara kasat mata pada saat melakukan pemeriksaan tiket di pintu keberangkatan. Petugas Check in Counter dapat meningkatkan proaktif kepada penumpang dengan menanyakan barang bawaan penumpang dan menginformasikan penempatannya sesuai dengan ketentuannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, kesimpulan yang diperoleh yaitu, Umumnya penumpang masih kurang paham terhadap informasi ketentuan bagasi tercatat dan bagasi tidak tercatat (kabin). Penggunaan videotron: Saat ini, Penggunaan videotron yang tersedia di bandara lebih banyak digunakan untuk promosi fasilitas bandara daripada memberikan informasi mengenai barang yang dilarang dibawa. Ketidakhadiran media informasi yang efektif seperti poster atau banner menyebabkan penumpang tidak mendapatkan informasi yang memadai sebelum tiba di titik pengecekan. Petugas Aviation Security dan petugas di Check-in Counter dinilai kurang aktif dalam menyampaikan informasi mengenai aturan barang bawaan kepada para penumpang.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan yaitu penambahan fasilitas informasi di area kedatangan berupa videotron serta memaksimalkan penggunaan Videotron di Area Passenger Security Check Point (PSCP). Pembuatan isi konten informasi ketentuan barang bawaan ke pesawat udara menjadi lebih komunikatif di area Check-in Counter atau Passenger Security Check Point (PSCP). Proaktif petugas Aviation Security dan Check in Counter dalam menginformasikan ketentuan barang bawaan ke pesawat udara. Perlu diadakannya edukasi peraturan keamanan penerbangan kepada masyarakat atau penumpang baik di bandara maupun di tengah masyarakat baik melalui media cetak seperti pembuatan banner dan poster ataupun media sosial seperti mengunggah postingan tentang barang bawaan yang tidak diperbolehkan dibawa ke pesawat udara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan moril dan materil serta motivasi dalam penyusunan Penelitian ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan dukungan finansial terhadap pelaksanaan penelitian ini. Secara khusus, kami mengucapkan penghargaan yang mendalam kepada Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang atas kolaborasi yang telah terjalin dengan tim peneliti dari Program Studi Operasi Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug. Bantuan

yang diberikan, baik berupa penyediaan data, fasilitas, maupun akses ke area penelitian, telah memungkinkan penelitian ini berlangsung dengan baik dan menghasilkan temuan yang bermanfaat dan juga kepada para dosen Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, berbagai sumber, dokumen, jurnal, dan literatur yang turut mendukung dalam penenelitian ini. Kami berharap kerja sama yang telah terjalin ini dapat terus berlanjut di masa mendatang sebagai bagian dari upaya bersama dalam meningkatkan kualitas penelitian serta mendukung pengembangan sektor penerbangan di Indonesia. Sekali lagi, kami mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya atas segala bentuk dukungan yang telah diberikan. Akhir kata, kami menyadari bahwa dalam penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- (ICAO), I. C. A. O. (2016). Technical Instructions for the Safe Transport. Group, 3, 2–7.
- Abadiyah, R. (2016). Pengaruh budaya organisasi, kompensasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai bank di Surabaya. JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan), 2(1), 49–66.
- Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas dan reliabilitas angket motivasi berprestasi. FOKUS: Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan, 4(4), 263–268.
- Amirullah, S., Sellang, K., & Ikbal, M. (2023). PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN TERHADAP PENGEMBANGAN OBJEK WISATA LABURANG GALLANG DI DESA BATU MILA KECAMTAN MAIWA KABUPATEN ENREKANG. JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi, 11(2), 45–57.
- Dartiningsih, B. E. (2016). Gambaran Umum Lokasi, Subjek, Dan Objek Penelitian. Buku Pendamping Bimbingan Skripsi, 129.
- Dewi, S. P. (2012). Pengaruh pengendalian internal dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan SPBU Yogyakarta (studi kasus pada spbu anak cabang perusahaan RB. Group). Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen, 1(1).
- Eggi, M. (2022). Analisis Penanganan Masalah di Bagian Security Check Point 1 oleh Aviation Security di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Jurnal Kewarganegaraan, 6(2), 3158–3171.
- Fadhila, F. (n.d.). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi flip menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Jojang, F. (2021). PENGARUH PELAYANAN MASA PANDEMI COVID-19 TERHADAP PEMBIAYAAN GADAI EMAS PADA PERUM PEGADAIAN SYARIAH CABANG MANADO. IAIN MANADO.
- Nasrullah, A., Majid, S. A., Rafi, S., Marina, S., & Wardana, A. (2024). PENTINGNYA AKSESIBILITAS MODA TRANSPORTASI, FASILITAS BANDAR UDARA, DAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA SILAMPARI LUBUK LINGGAU SUMATERA SELATAN. Media Bina Ilmiah, 19(4), 4351–4366.
- Perhubungan, K. (n.d.). KM 39 Tahun 2024 - PKPN_BUBU.pdf.
- Perhubungan, K. (2024). Peraturan Menteri Nomor 9 tahun 2024. 1–21.
- RAMADHANI, S. (2024). ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP KETENTUAN DANGEROUS GOODS DI BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG. POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG.
- Samsu, S. (2021). Metode Penelitian:(Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development). Pusaka Jambi.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). Dasar metodologi penelitian. literasi media publishing.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.
- Sutopo, E. Y., & Slamet, A. (2017). Statistik inferensial. Penerbit Andi.
- Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009. (2009). Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 (Issue Kolisch 1996).