

PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS KEAMANAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PENUMPANG PESAWAT UDARA DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI

Ni Luh Gede Yuveni Anggasari

GoVacation Indonesia
yuveni.anggasari@govacation-indonesia.com

I Wayan Kotaniartha

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis, Universitas Dwijendra
wayankotaniartha@gmail.com

Anak Agung Gede Bagus

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis, Universitas Dwijendra
aagedebagus@gmail.com

Abstrak

Penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Petugas keamanan bandara selain memberikan keamanan kepada penumpang juga memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh penumpang. PT. Angkasa Pura I (Persero) cabang ngurah rai khususnya pada divisi keamanan bandara memiliki dinas-dinas yang mengatur komunikasi interpersonal dalam memberikan pelayanan dan keamanan yang terjadi di bandara. Dalam penelitian yang berjudul "Penerapan Komunikasi Interpersonal Petugas Keamanan Bandara Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Penumpang Pesawat Udara di Bandara I Gusti Ngurah Rai bertujuan untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal petugas keamanan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang pesawat udara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan subjek penelitian yakni pada dinas keamanan bandara. Data dikumpulkan dengan teknik dokumenter, wawancara, kuesioner dan observasi. Untuk memecahkan masalah digunakan teknik analisis pengumpulan data dengan jalan menguraikan data yang diperoleh secara sistematis sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang rasional. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa ini menunjukkan adanya respon positif dari responden terkait dengan penerapan komunikasi interpersonal petugas keamanan kepada penumpang pesawat udara dapat meningkatkan pelayanan dan keamanan di bandara ngurah rai bali. Manfaat benefit belum 100% dirasakan oleh pengguna jasa di bandara terkait dengan komunikasi interpersonal oleh petugas keamanan. Beberapa pengguna jasa menyebutkan petugas keamanan belum sepenuhnya mampu dalam memberikan pelayanan dengan baik yang jelas dirasakan oleh responden. Hal ini menggambarkan belum sepenuhnya pelayanan dan keamanan berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak pengelola bandara

Kata kunci: Penerapan Komunikasi Interpersonal, Pelayanan, Bandara I Gusti Ngurah Rai

Abstract

Application is an act of putting into practice a theory, method, and other things to achieve a certain goal and for an interest desired by a group or group that has been previously planned and arranged. Interpersonal communication is the delivery of a message by one person and the reception of the message by another person or small group of people, with varying impact and with the opportunity to provide immediate feedback. Service is an appearance performance, intangible and quickly lost, it can be felt rather than owned and customers are more able to participate actively in the process of consuming the service. Airport security officers apart from providing security to passengers also provide services needed by passengers. PT. Angkasa Pura I (Persero) Ngurah Rai branch, especially in the airport security division, has departments that regulate interpersonal communication in providing services and security that occurs at the airport. In the research entitled "Application of Interpersonal Communication by Airport Security Officers in Providing Services to Airplane Passengers at I Gusti Ngurah Rai Airport, the aim is to determine the application of interpersonal communication by security officers in providing services to aircraft passengers. This research uses a qualitative approach, with the research subject being the airport security service. Data was collected using documentary techniques, interviews, questionnaires and observation. To solve the problem, data collection analysis techniques are used by systematically describing the data obtained so that a rational conclusion is obtained. Based on the results of the

analysis, it is known that this shows that there is a positive response from respondents regarding the implementation of interpersonal communication between security officers and airplane passengers which can improve service and security at Ngurah Rai Airport, Bali. The benefits are not yet 100% felt by service users at the airport related to interpersonal communication by security officers. Several service users said that security officers were not fully capable of providing good service, which was clearly felt by respondents. This illustrates that service and security are not yet fully running as expected by the airport management

Keywords: Horizontal Communication, Customer Service Officer, Customer Service.

1. PENDAHULUAN

Semakin lama peran Bandara semakin penting selain sebagai tempat berlabuh alat transportasi, tetapi juga sebagai kunjungan wisata ataupun bisnis. Bandara Ngurah Rai merupakan Bandara terbesar yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (persero). Sebagai satu-satunya Bandar Udara di pulau Bali, menjadikan Bandara Ngurah Rai sebagai pintu gerbang utama menuju wilayah tengah dan timur Indonesia.

Bandara Ngurah Rai seperti yang kita ketahui adalah Bandara Internasional dimana kita mendapatkan jasa penerbangan baik untuk dalam negeri maupun luar negeri. Dilihat dari waktu tempuh perjalanan, transportasi udara relatif lebih unggul dibandingkan dengan transportasi darat dan laut. Jadi apabila waktu tempuh dari suatu tempat ke tempat lain merupakan faktor yang terpenting maka transportasi udara merupakan pilihan yang paling tepat. Selain itu kelebihan transportasi udara adalah dapat menjangkau daerah terpencil yang tidak dapat dijangkau oleh transportasi darat dan laut. Seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk, ekonomi, nasional, industri dan pariwisata di Indonesia, khususnya wilayah Indonesia timur dewasa ini, terjadi pula peningkatan terhadap transportasi angkutan udara. Tuntutan ini juga berpengaruh terhadap propinsi Bali, khususnya terhadap Bandar Udara Internasional Ngurah Rai. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandar udara yang terletak di pulau Bali. Berada pada sekitar 13 km dari kota Denpasar. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai yang dibuka pada tahun 1931 telah dikelola dan dioperasikan untuk penerbangan sipil dan diresmikan sebagai Bandar Udara Internasional pada tahun 1963. Dalam beberapa tahun terakhir ini, pertumbuhan penumpang pesawat udara ini sangat pesat karena propinsi Bali merupakan daerah tujuan pariwisata utama bagi Indonesia baik domestik maupun internasional. Dengan adanya peningkatan permintaan terhadap transportasi udara tentu saja mengakibatkan adanya peningkatan penumpang yang menggunakan transportasi udara sehingga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas keamanan bandara. Saat ini Bandara Ngurah Rai banyak mengalami perubahan yaitu terjadinya perluasan bandara. Perluasan tersebut bisa terjadi karena banyaknya masyarakat menggunakan jasa transportasi udara untuk menghemat waktu perjalanan menuju tempat tujuan. Meningkatnya penumpang pesawat udara di Bandara Ngurah Rai membuat petugas keamanan bandara harus mempunyai sikap yang tegas dan ramah dalam melaksanakan tugas dilapangan karena selain berperan sebagai keamanan di bandara, petugas keamanan juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandara khususnya kepada penumpang yang membutuhkan informasi tentang bandara.

Bandara Ngurah Rai mempunyai tingkat penerbangan yang cukup signifikan setiap harinya, sehingga perlu adanya upaya untuk meningkatkan pelayanan di bandara. Berbagai upaya yang dilakukan oleh petugas keamanan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang pesawat udara, tetapi banyak juga dari penumpang yang mengeluh dan merasa belum puas selama berada di bandara, ketidakpuasan para penumpang terkadang dengan fasilitas yang disediakan di bandara kurang lengkap ataupun terhadap pelayanan tempat duduk yang kurang tersedia. Dalam pengelolaan dan perusahaan berbagai jasa bandar udara tersebut, PT. Angkasa Pura I (Persero) di dukung oleh berbagai dinas yang menangani pelayanan dan keamanan di Bandara Ngurah Rai, salah satunya adalah Divisi Keamanan Bandara. Pada divisi keamanan menangani keamanan di Bandara serta melayani pengguna jasa

khususnya kepada penumpang dalam memerlukan informasi yang terdapat di bandara. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengguna jasa khususnya kepada penumpang pesawat udara, pihak bandara sebagai penyedia jasa penerbangan harus mampu memahami kebutuhan para pengguna jasa. Dalam hal ini yang berperan penting di bandara dalam memberikan pelayanan yaitu petugas keamanan bandara. Hal ini berperan penting karena dalam aktivitas keseharian di bandara selama 24 jam petugas keamanan bandara setiap harinya melakukan komunikasi kepada penumpang dan selalu dapat memberikan pelayanan yang diperlukan oleh penumpang pesawat udara. Untuk mencapai tingkat kepuasan pelayanan kepada penumpang pesawat udara petugas keamanan harus dapat bersikap profesional dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan, karena dapat memberikan kesan yang positif pada Bandara Ngurah Rai khususnya dari segi pelayanan yang diberikan oleh petugas keamanan. Petugas keamanan juga harus memiliki wawasan yang luas agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna jasa. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali merupakan pintu gerbang utama pariwisata maka apabila pihak bandara memberikan pelayanan yang baik kepada para pengguna jasa maka akan meningkatkan pariwisata di Bali.

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu pendekatan yang bertujuan menggambarkan berbagai kondisi serta situasi atau berbagai fenomena dan realita yang ada melalui kajian secara mendalam tentang keterangan dan informasi yang diperoleh di lapangan. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber asli. Sumber asli disini diartikan sebagai sumber pertama, darimana data tersebut diperoleh. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah petugas keamanan dari PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Ngurah Rai dan penumpang pesawat udara domestik di Bandara Ngurah Rai. Data yang diperoleh secara langsung dari petugas keamanan melalui wawancara. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua dari data yang diperlukan seperti pencatatan, laporan-laporan, dokumen-dokumen dan buku-buku yang terkait dalam permasalahan penelitian

Dalam keseharian petugas keamanan sebanyak 90 orang memberikan pelayanan kepada penumpang sebanyak 10.000 orang dengan 110 penerbangan. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah petugas keamanan dari PT. Angkasa Pura I (Persero) di Bandara Ngurah Rai dengan metode wawancara dan para penumpang pesawat udara yang diwawancara sebanyak 20 orang untuk diberikan kuesioner agar mendapatkan *feed back* dari pelayanan yang diberikan oleh petugas keamanan.

Teknik dan instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga jenis, yakni ; (1). Observasi dalam penelitian ini merupakan suatu cara untuk memperoleh data yang akurat dengan jalan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi dan obyek penelitian, dalam hal ini Bandara Ngurah Rai. Sehingga nantinya dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, (2). Penulis menggunakan teknik wawancara terstruktur / terpimpin dengan cara proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara sipewawancara dengan responden atau informan. Wawancara ini dilakukan dengan penumpang pesawat udara di terminal domestik dan petugas keamanan Bandara Ngurah Rai bali. Wawancara dilakukan dengan menggunakan instrument pedoman wawancara, dan (3). Teknik pengumpulan data dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melihat dokumen-dokumen dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian. Instrumen yang digunakan adalah beberapa buku catatan untuk mencatat hal-hal penting yang berhubungan dengan penelitian.

Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang mudah diimplementasikan. Analisis data dalam penelitian ini berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data atau melalui tiga tahapan model alir dari (Miles dan Huberman dalam Burhan

Bungin, 2001 ; 297) yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan data atau verifikasi. Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi Data

Reduksi data yang dimaksudkan adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian untuk menyederhanakan data. Informasi dari lapangan sebagai bahan mentah diringkas, lalu disusun lebih sistematis, serta ditonjolkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan. Sehingga data bias mendeskripsikan keadaan sebenarnya di lapangan.

2. Penyajian Data

Penyajian data yang diperoleh dari lapangan terkait dengan seluruh permasalahan penelitian, dipilah antara mana yang dibutuhkan dengan yang tidak, lalu dikelompokkan kemudian diberikan batasan masalah. Dari penyajian data tersebut, maka diharapkan dapat memberikan kejelasan mana data substantif dan mana data pendukung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pendekatan deskriptif kualitatif yang merupakan suatu proses penggambaran keadaan sasaran yang sebenarnya. Analisis data diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi. Hasil dari analisis data tersebut kemudian dinarasikan sedemikian rupa agar mudah dilihat dan dimengerti.

3. Penarikan Kesimpulan

Setiap kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Upaya penarikan kesimpulan yang dilakukan secara terus-menerus selama berada di lapangan. Setelah pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti penjelasan-penjelasanannya. Kemudian kesimpulan-kesimpulan itu diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikir ulang dan meninjau kembali catatan lapangan sehingga terbentuk penegasan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Definisi Petugas Keamanan Di Bandara

Petugas Keamanan Penerbangan (*Aviation Security*) adalah petugas yang telah memiliki lisensi yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan (Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor:SKEP/2765/XII/2010 Bab I butir 9). Petugas/personil keamanan penerbangan wajib memiliki lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas (STKP) dalam melaksanakan tugasnya. Jadi tidak asal-asalan dalam bertugas. Dalam lisensi tersebut dijelaskan kewenangan petugas keamanan penerbangan (*Avsec*) dan jika sudah memiliki lisensi maka sudah dinyatakan memiliki kompetensi untuk melaksanakan tugas pengamanan penerbangan oleh Direktur Jendral Perhubungan Udara.

3.2 Komunikasi Interpersonal Petugas Keamanan di Bandara Ngurah Rai Bali

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Komunikasi interpersonal diawali dari proses komunikasi pada diri sendiri kemudian disampaikan berupa pesan kepada komunikan yang dapat mempengaruhi sikap, perilaku dan pendapat komunikan. Dampak dari pesan dapat di prediksi dari umpan balik yang bersifat langsung dari komunikan kepada komunikator. Hasil analisa data tentang penerapan komunikasi interpersonal petugas keamanan di bandara ngurah rai yaitu : (1). Keterbukaan (*Openess*) yaitu melalui keterbukaan, pimpinan akan berkomunikasi secara di dalam mengkomunikasikan pikiran, perasaannya sehingga menciptakan keakraban dalam artian adanya kesediaan untuk melakukan self disclosure, yaitu mengungkapkan informasi tentang diri sendiri sebagai pimpinan. Tentunya kesediaan untuk membuka diri ini di dalam komunikasi pimpinan dan anggota yang efektif berlangsung secara timbal balik antara kedua belah pihak yang berinteraksi, dalam hal ini antara pimpinan dan anggota. Jalur komunikasi dengan pimpinan tak terbatas di

manapun dan kapanpun, sepanjang para anggota memerlukan bantuannya, termasuk konsultasi masalah yang dihadapi dalam keluarga. Semua dapat dicurahkan kepada gurunya untuk mendapatkan solusi terbaik, sehingga proses bekerja mereka tidak terganggu sedikitpun. Arus keterbukaan komunikasi antara pimpinan dan anggota benar benar tercipta dengan harmonis dan penuh keikhlasan dan selalu bersikap terbuka kepada orang yang diajak berkomunikasi/berinteraksi diantaranya cerita masalah kesulitan dalam melaksanakan tugas dilapangan dan cerita masalah pribadi. (2). Empati (*empathy*) yaitu Pemahaman empati adalah kemampuan pemimpin dalam mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang diungkapkan oleh anggota dilapangan serta memahaminya dari sudut pandang anggota. Artinya, pemimpin harus berusaha untuk mengetahui apa yang dirasakan anggota pada saat tertentu. Pemimpin yang simpatik mampu memahami motivasi dan pengalaman anggota, perasaan dan sikap, serta harapan dan keinginannya untuk masa yang akan datang. Melalui empati, maka pimpinan mengkomunikasikan suatu pesan berdasarkan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, diantaranya: segera membantu teman apabila menghadapi masalah pekerjaan di lapangan dan tidak mengganggu teman yang sedang kena masalah, takutnya bisa buat tersinggung. (3). Sikap mendukung (*supportiveness*) adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung, yaitu: bekerjasama dalam melaksanakan tugas di lapangan, memberi solusi masalah pekerjaan agar teman kembali semangat dalam bekerja, mengadakan pelatihan yang bermanfaat agar tidak jenuh dalam melaksanakan tugas di lapangan. (4). Sikap positif (*positiveness*) dengan menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi yaitu: Menerima masukan tentang masalah pekerjaan dan Menghargai dan mengucapkan terima kasih saat diberi bimbingan kerja dari atasan. (5). Kesetaraan (*equality*) adalah pengakuan secara diam-diam atau terbuka bahwa kedua pihak sama-sama mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan antara lain: Pimpinan menerima masukan dari shift leader, supervisor dan anggota di lapangan dan Saling menghormati kemampuan sesuai dengan dinas masing-masing di lapangan.

3.3 Penerapan Komunikasi Interpersonal Petugas Keamanan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Penumpang Pesawat Udara Di Bandara

Penerapan komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (sender) dengan penerima (receiver) baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi dikatakan langsung (primer) bila pihak-pihak yang terlibat komunikasi dapat saling berbagi informasi tanpa melalui media. Sedangkan komunikasi tidak langsung (sekunder) dicirikan oleh adanya penggunaan media tertentu. Penerapan komunikasi interpersonal oleh petugas keamanan dalam memberikan pelayanan di bandara sangat menunjang bagi perusahaan karena sebagai garis depan dari keamanan di bandara harus mampu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa khususnya pada penumpang pesawat udara. Dalam berkomunikasi dengan penumpang, petugas keamanan bandara menerapkan komunikasi interpersonal secara efektif, karena dengan demikian para penumpang pesawat udara selalu merasa diperhatikan kenyamanan dan keamanannya di bandara. Dengan terjalannya komunikasi yang efektif antara petugas keamanan dan penumpang dapat memberikan respon yang baik sesuai yang diharapkan oleh kedua belah pihak. Kemampuan yang sangat menentukan keberhasilan komunikasi interpersonal apabila dipandang dari sudut komunikator dan komunikan.

Dari hasil pengamatan, penerapan komunikasi interpersonal oleh petugas keamanan bandara mampu memberikan efek positif kepada penumpang pesawat udara dalam memberikan pelayanan. Para penumpang yang berada di bandara merasa aman dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas keamanan bandara. Hal ini terbukti dari jumlah persentase responden yang menyatakan bahwa sikap petugas keamanan bandara dalam memberikan pelayanan sangat ramah dan bersikap sopan dan selalu dapat membantu apa yang menjadi keluhan penumpang di bandara. Para penumpang di bandara

menilai pelayanan yang diberikan oleh petugas keamanan dari awal masuk bandara sampai masuk di ruang tunggu keberangkatan dinilai sangat tinggi dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh penumpang pesawat udara.

Adapun indikator yang digunakan untuk menilai keberhasilan wawancara agar wawancara tersebut efektif dan mencapai tujuan yaitu, (1). Penampilan petugas keamanan dalam memberikan pelayanan dimana dalam memberikan pelayanan kepada penumpang di bandara sangatlah penting dari segi penampilan karena dengan penampilan yang rapi dan bersih, orang akan lebih mengagumi kita sebagai pelayanan yang baik. Menurut hasil penelitian, sebanyak 65% responden menyatakan penampilan petugas keamanan sudah baik dan 35% responden menyatakan penampilan petugas keamanan sudah sangat baik. (2). Petugas keamanan mampu membantu keluhan penumpang dimana menurut persepsi penumpang menilai lebih cepat minta pertolongan kepada petugas keamanan jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan karena petugas keamanan sudah dibekali pengetahuan dan kemampuan dalam pelayanan di bandara. Faktor pelayanan yang diberikan oleh petugas keamanan sangat menunjang tingkat kepuasan para pengguna jasa khususnya penumpang pesawat udara yang akan berangkat. Menurut hasil penelitian sebanyak 70% responden mengatakan bahwa petugas keamanan sudah mampu membantu keluhan penumpang di Bandara dan 30% lainnya mengatakan petugas keamanan sangat mampu untuk membantu keluhan pelanggan di Bandara. (3). Sikap petugas keamanan dalam memberikan pelayanan dimana faktor keramahan sangat penting dalam menunjang terciptanya komunikasi yang baik antara penumpang dan petugas keamanan bandara dalam memberikan pelayanan. Sikap ramah yang ditunjukkan dapat membangun komunikasi yang baik antara individu. Rasa nyaman dengan sendirinya muncul seiring rasa senang saat percakapan atau komunikasi berlangsung. Penerapan komunikasi interpersonal ini terlihat sangat nyata, dengan keramahan dan siap menolong di dalam membangun kenyamanan merupakan salah satu karakteristik dari komunikasi. Menurut hasil penelitian menyatakan bahwa sebanyak 60% petugas keamanan mampu bersikap ramah dan menolong, 30% menyatakan petugas keamanan sangat mampu bersikap ramah dan sangat mampu menolong penumpang pesawat udara, dan sisanya sebanyak 10% menyatakan petugas keamanan kurang ramah dan kurang mampu untuk menolong penumpang pesawat udara. (4). Petugas keamanan mampu memberikan perhatian secara individu dan tanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang pesawat udara dimana kinerja petugas keamanan di lapangan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan para penumpang pesawat udara. Menurut hasil penelitian sebanyak 60% penumpang menyatakan bahwa petugas keamanan sangat mampu untuk memberikan perhatian secara individu dan tanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang, 25% menyatakan petugas keamanan mampu untuk memberikan perhatian secara individu dan tanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang, dan 15% menyatakan kurang mampu memberikan jawaban yang memuaskan terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan perhatian secara individu oleh petugas keamanan di bandara (5). Petugas keamanan mampu memberikan kecakapan kepada penumpang dalam memberikan informasi yang dibutuhkan di bandara dimana Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang pesawat udara sebagai petugas keamanan harus lebih teliti dan mengerti terhadap informasi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa bandara khususnya kepada penumpang pesawat udara. Sebagai petugas keamanan di lapangan perlu mencatat apa yang menjadi kendala saat bertugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, hal ini dimaksudkan untuk memberikan masukan atau saran kepada pimpinan agar ditindak lanjuti dan dibicarakan pada saat apel petugas keamanan sebelum melaksanakan tugas dilapangan. Hal tersebut merupakan gambaran yang tercermin dari feed back yang diberikan oleh penumpang pesawat udara dalam meningkatkan pelayanan di bandara ngurah rai bali. Menurut hasil penelitian sebanyak 50% responden menyatakan petugas keamanan sangat mampu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang pesawat udara, 40% menyatakan petugas keamanan mampu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh

penumpang pesawat udara, dan 10% menyatakan petugas keamanan kurang mampu dalam memberikan kecakapan dalam memberikan informasi.

4. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disimpulkan bahwa melihat penerapan komunikasi interpersonal petugas keamanan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang pesawat udara yaitu : (1). Petugas keamanan bandara mampu berkomunikasi secara efektif dalam melayani segala kebutuhan informasi kepada para penumpang. Dalam hal ini termasuk bersikap yang positif dalam menangani keluhan dari para penumpang pesawat udara di bandara.(2). Penerapan komunikasi interpersonal oleh petugas keamanan di lapangan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang pesawat udara sangat berperan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang pesawat udara dan petugas keamanan mampu mengkomunikasikan setiap kendala atau masalah yang dihadapi oleh penumpang sehingga dapat mewujudkan kepuasan dari para penumpang yang akan berangkat. (3). Setiap kelompok responden dengan jawaban setiap butir pertanyaan maka dapat disimpulkan bahwa memang terdapat perbedaan nilai harapan dan kepuasan setiap responden, hal ini dapat terjadi karena kuesioner setiap responden mempunyai pengalaman yang berbeda-beda.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka untuk memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat di kemudian hari dan dapat digunakan untuk peningkatan mutu pelayanan di Bandara Ngurah Rai Bali, adalah: (1). Perlu diadakan pelatihan bagi petugas dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan keamanan terkait dengan tugasnya memberikan pelayanan informasi dan keamanan bagi pengguna jasa bandara baik dalam hal penguasaan informasi maupun komunikasi. (2). Disarankan kepada perusahaan lebih meningkatkan sumber daya manusia pada dinas keamanan karena bandara ngurah rai saat ini dalam proses perluasan bandara serta ditambahkannya fasilitas-fasilitas seperti tempat duduk di ruang tunggu domestik maupun inter agar para penumpang di bandara dapat merasa nyaman di dalam memberikan pelayanan yang ada di bandara. (3). Lebih memperhatikan dan bertindak dengan cepat bila mendapat keluhan dari penumpang.

5. DAFTAR PUSTAKA

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandara Udara Annex 14 – Aerodromes Volume 1. 2013. Aerodrome Design and Operation the Convention on International Civil Aviation (ICAO) Bandar Udara https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_Udara_Banyuwangi

Evinda Dwi Permatasari 2019. Kajian Pelaksanaan Pengamanan di Security Check Point (SCP) 1 Terhadap Tingkat Keamanan di Terminal 1B Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Surabaya. International Civil Aviation Organization, ANNEX 17 Security - Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference

Faisal, Sanafiah. 1990. *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar dan Aplikasinya*. Yayasan Asah Asih Asuh. Malang

Moleong, L.J. 1999. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosda Karya. Bandung

Peraturan Menteri Perhubungan No. 51 Tahun 2020 Keamanan Penerbangan Nasional. PM 51 Tahun 2020

Peraturan Menteri Perhubungan No. 127 Tahun 2015, Program Keamanan Penerbangan Nasional. PM 127 Tahun 2015

Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 2001, Keamanan dan Keselamatan Penerbangan. Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia.

Pamekas, M. (2021). Pelayanan Prima.

Pendi, P. (2016, November). Kupas tuntas penerbangan

Ramadhanty, D. (n.d.). SKEP 2765 tata cara pemeriksaan keamanan.

Rahmawati, W. E. (2017). Analisis kinerja petugas avsec terhadap pelayanan keamanan barang bawaan penumpang untuk keselamatan penerbangan bandar udara internasional adi soemarmo solo.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.

Undang-undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 2009. Penerbangan.

Dewan Perwakilan Rakyat. Undang-undang (UU) No. 22 Tahun 2009. Lalu lintas dan Angkutan Jalan. Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia