

# PELAYANAN: SEBUAH PRAKTIK SOSIAL AVIATION SECURITY DI PENERBANGAN INTERNASIONAL T3 SOEKARNO-HATTA (STUDI KASUS PEMAHAMAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN AVSEC)

Nanik Rianandita Sari<sup>1</sup>, Yuyu Sri Rahayu<sup>2</sup>, Kartika Fajar Nieamah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi Pramugari, Prodi Manajemen Transportasi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

Jl. Parangtritis km 4.5 Yogyakarta 55187

Email: [nanditasari@yahoo.com](mailto:nanditasari@yahoo.com)

## Abstract

Density of activity in the airport is needed security quite tight, considering many users and no users are passing on the airport. To support the security and safety of the flight of an airport there are several requirements that must be fulfilled by airport management. The purpose of this study are: a) To know to understand social practices that occur between Aviation security (Avsec) officers to passengers at T3 Soekarno-Hatta Airport, b) To know the understanding level and passenger satisfaction of service Avsec in T3 Soekarno-Hatta Airport measured from the dimension of service quality tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method used in this research is case study. To know the relation of understanding and passenger satisfaction to Avsec service, Double Regression Test has been done, with  $\alpha = 0.025$ , result is Tangibles 0.993, Reliability 0.981, Responsiveness 0.027, Assurance 0.117, Empaty 0.0117. From these results, the conclusion of the quality service there is no influence on the Satisfaction Variables. Thus either the passenger understands or does not understand, does not affect the service of Avsec.

**Keywords:** Aviation Security, Airport, Satisfaction, Service.

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Moda transportasi udara sampai dengan tahun ini berkembang sangat pesat. Ditandai dengan pembangunan dan perluasan bandar udara di beberapa daerah, seperti di Yogyakarta dengan adanya pembangunan bandar udara baru di wilayah Kulon Progo dan Jakarta dengan penambahan Terminal baru yaitu Terminal 3. Bandar udara atau Bandara merupakan sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat. Bandara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landas pacu namun bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya.

Menurut Handoyo dan Sudibyo *Airport* adalah Bandara atau lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan atau lepas landas pesawat, menaikkan dan atau

menurunkan penumpang, memuat dan atau membongkar kargo, pos serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antarmoda transportasi (2011: 20).

Padatnya aktivitas yang ada di bandar udara sangat dibutuhkan keamanan yang cukup ketat, mengingat banyak sekali pengguna layanan maupun bukan yang lalu lalang di bandar udara. Untuk menunjang keamanan serta keselamatan penerbangan suatu bandara ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi pengelola bandara. Pertama, sumber daya manusia yang handal. Dalam hal ini semua personil keamanan penerbangan (*Aviation Security/AVSEC*) harus mempunyai lisensi yang dipersyaratkan sesuai posisi. Kedua, peralatan keamanan yang memadai dan sesuai kebutuhan. Artinya, selain memenuhi jumlah minimal yang harus dimiliki peralatan keamanan tersebut juga harus dalam kondisi baik dan lulus uji test keamanan alat.

Ketiga, prosedur yang digunakan harus jelas dan dilaksanakan secara benar. Prosedur tersebut juga harus mengacu pada regulasi keamanan penerbangan nasional maupun internasional.

Tingginya pengguna moda transportasi udara dapat dilihat dari padatnya jadwal penerbangan di setiap bandara. Di balik padatnya jadwal, banyak penumpang belum memahami tentang regulasi keamanan penerbangan sehingga sering muncul berbagai permasalahan di bagian pemeriksaan penumpang. Hal tersebut memicu permasalahan terhadap pelayanan keamanan bandara, salah satunya panjangnya antrian di tempat pengecekan penumpang di *Security Check Point* (SCP).

### Tujuan

Berdasarkan permasalahan di atas, minimnya pengetahuan penumpang terhadap pertauran keamanan penerbangan, maka penelitian ini memiliki tujuan:

- a. Untuk mengetahui pemahaman praktik sosial yang terjadi antara petugas Avsec terhadap penumpang di T3 Bandara Soekarno-Hatta.
- b. Untuk mengetahui tingkat pemahaman dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan Avsec T3 Bandara Soekarno-Hatta diukur dari dimensi kualitas layanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

### 2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus (*case study*). Tujuan studi kasus untuk memberikan gambaran tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter yang khas dari kasus, tipe pendekatan dan penelaahannya terhadap satu kasus dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail dan komprehensif (Rahardjo & Gudnanto 2011: 250). Penelitian ini lebih memfokuskan pada studi kasus yang merupakan penelitian yang

rinci mengenai suatu obyek tertentu selama kurun waktu satu tahun dengan cukup mendalam dan menyeluruh.

Jenis studi yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dan kuantitatif yang didapatkan dari data primer dan sekunder, dimana penelitian ini berupaya menjelaskan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan jasa pada penumpang di Bandar Udara Internasional T3 Soekarno-Hatta. Untuk memperdalam analisis data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional T3 Soekarno-Hatta, maka dilakukan pembagian kuesioner kepada penumpang untuk mengukur kualitas pelayanan petugas Avsec dan mengetahui hubungan Seragam terhadap pelayanan, sedangkan wawancara secara mendalam dilakukan kepada petugas Avsec untuk mengetahui praktik sosial yang berlangsung di Bandara, penumpang yang dijadikan sampel mulai dari periode Maret 2018 sampai dengan Mei 2018. Teknik pengambilan sampelnya dilakukan dengan cara *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel non probabilitas yang dilakukan berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN Aviation Security

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Bagian Keenam Fasilitas Keamanan Penerbangan dalam Pasal 349 menyebutkan penyediaan fasilitas keamanan penerbangan sebagaimana dimaksud dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dengan mempertimbangkan diantaranya efektivitas peralatan, klasifikasi bandar udara, serta tingkat ancaman dan gangguan.

Semakin meningkatnya ancaman terhadap keamanan penerbangan maka diperlukan langkah-langkah konkrit guna menjamin keamanan penerbangan melalui program

keamanan penerbangan nasional (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. KM 9 Tahun 2010). Program keamanan penerbangan nasional mengatur kewenangan keamanan penerbangan berada di bawah kantor administrator bandar udara, kantor bandar udara, cabang badan usaha kebandarudaraan, sebelum terbentuknya otoritas bandar udara.

Berdasarkan *Annex 17, Security-Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*, aspek administrasi dan koordinasi meliputi wajib keamanan adalah inspeksi/*screening* terhadap penumpang dan bagasi bandar udara. Petugas bertanggungjawab terhadap pemerintah dalam melaksanakan program nasional yang semua relevan berhubungan dengan prosedur. Persediaan personel untuk semua keamanan berkaitan dengan standar *recommended practices and procedures in a single document*.

Setiap bandar udara harus memiliki fasilitas dan peraturan tentang sekuriti yang didalamnya terdapat beberapa prosedur yang harus dilaksanakan serta peralatan untuk menunjang operasi pelayanan pemeriksaan. Kewenangan dan kewajiban petugas pengaman yang mendukung sistem pengamanan penerbangan antara lain:

Petugas Pengaman Bandar Udara (*security*) terdiri atas :

- a. Petugas Pengatur Lalu Lintas Orang dan Barang;
- b. Petugas Operator *X-Ray*;
- c. Petugas Pemeriksa Barang;
- d. Petugas *Security Check Label*;
- e. Petugas *Body Search*.

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara NOMOR: SKEP/2765/XII/2010 , jenis peralatan pengamanan yang digunakan untuk memberikan pelayanan pemeriksaan penumpang dan barang/ kargo meliputi, antara lain:

- a. Peralatan *X-Ray*. Peralatan *detector* yang digunakan untuk mendeteksi secara visual semua barang bawaan calon penumpang pesawat udara yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan dengan cepat tanpa membuka kemasan barang tersebut. Peralatan *X-Ray* yang terdapat di bandar udara dapat diklasifikasikan menurut fungsi dan kapasitasnya yaitu : *X-Ray Cabin*; *X-Ray Baggage*; *X-Ray Cargo*.
- b. Peralatan *Walk Trough Metal Detector (WTMD)*. Peralatan *detector* berupa pintu yang digunakan untuk mendeteksi semua barang bawaan yang berada dalam pakaian/badan calon penumpang pesawat udara yang terbuat dari metal dan dapat membahayakan keselamatan penerbangan, seperti senjata api, senjata tajam dan benda lain yang sejenis.
- c. *CCTV (Circuit Cable Television)*. Peralatan kamera yang digunakan untuk memantau situasi dan kondisi secara visual pada semua ruang/wilayah di lingkungan terminal bandara dalam rangka pengamanan bandara.
- d. *Explosive Detection System (EDS)*. Peralatan *detector* yang digunakan untuk mendeteksi bahan peledak atau barang berbahaya lain yang mudah meledak dan dapat membahayakan keselamatan penerbangan, seperti bom dan bahan lain yang sejenis pada semua barang bawaan calon penumpang pesawat udara.
- e. *Hand Held Metal Detector (HHMD)*. Peralatan *detector* tangan yang digunakan untuk mendeteksi posisi/letak semua barang bawaan yang terdapat pada pakaian/badan calon penumpang pesawat udara yang terbuat dari bahan metal dan dapat membahayakan keselamatan penerbangan, seperti senjata api, senjata tajam dan benda lain yang sejenis.

Prosedur keamanan dan pengamanan yang diberlakukan di bandar udara mengacu kepada

ketentuan yang diatur oleh ICAO dalam Annex 17 tentang *Security* dan *Document-8973* tentang *Security Manual for Safeguarding Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*, bahwa sistem keamanan dan pengamanan di bandar udara harus dilakukan secara maksimal dengan menggunakan peralatan dan prosedur yang memadai agar dapat menjamin keselamatan dan kelancaran penerbangan. Selain itu juga diatur bahwa seluruh penumpang, bagasi dan kargo yang akan diangkut pesawat harus dapat dipastikan steril dan bebas dari terangkutnya barang/kargo yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan.

### **Pemahaman Praktik Sosial antara Petugas Avsec terhadap Penumpang**

Dalam kehidupan sehari-hari tidak akan lepas dari kehidupan sosial yang tidak hanya menjalani hari saja namun jika dilihat lebih lanjut lagi kehidupan sosial itu lebih dari tindakan individu yang tidak hanya dibatasi atau ditentukan oleh kekuatan sosial.

Dunia sosial merupakan praktik sosial. Bourdieu mengemukakan rumus generatif mengenai praktik sosial dengan persamaan (Mutahir, 2011 : 56-57, 61)

$(\text{Habitus} \times \text{Modal}) + \text{Arena} = \text{Praktik Sosial}$ .

Beragam karakteristik petugas Avsec yang menghiasi dunia Penerbangan sebagai wujud nyata bagaimana sebuah praktik (interaksi) sosial yang tercipta. Pekerjaan petugas Avsec memiliki sekumpulan skema yang terinternalisasi dan melalui skema-skema itu mereka mempersepsi, memahami, menghargai, serta mengevaluasi realitas sosial. Skema itu berhubungan sedemikian rupa membentuk struktur kognitif yang memberi kerangka tindakan kepada individu dalam hidup kesehariannya bersama orang lain (Bourdieu, 2010: 79).

Habitus ini tertanam dalam benak individu yang nantinya menentukan bagaimana ia bertindak, berkomunikasi, berpikir dan sebagainya. Pierre Bourdieu menjelaskan bahwa habitus muncul dalam beberapa bentuk seperti: 1) Kecenderungan empiris untuk bertindak, misalnya memilih gaya hidup, 2) Motivasi atau preferensi, citarasa serta emosi, 3) perilaku yang menjadi kepribadian, 4) Tantangan dunia, 5) keterampilan dan kemampuan sosial praktis, 6) Aspirasi yang berkaitan dengan perubahan hidup.

Habitus terbentuk melalui pembelajaran selama proses yang dilalui seseorang tanpa disadari, masuk dalam benak individu secara halus dan alamiah melalui aktivitas bekerja dan interaksi sosial. Kontak dan komunikasi yang terjadi dalam sebuah interaksi sosiallah yang dapat melahirkan kebiasaan-kebiasaan sosial. Berawal dari kebiasaan-kebiasaan inilah yang kemudian menjadi aktivitas, rutinitas dan menjadi pola kehidupan, dan kemudian disebut dengan habitus. Karena selama proses ini terdapat pengalaman kehidupan yang terekam dalam memori, dilihat, dirasakan, dan dijalani oleh petugas Avsec. Dengan kata lain, habitus merupakan proses ketidaksadaran kultural, yakni pengaruh aktivitas yang telah dilewati yang secara tidak sadar dianggap alamiah.

Petugas Avsec memiliki pola kebiasaan sehari-hari, bekerja berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Semua tugas yang dikerjakan sehari-hari sudah merupakan tugas baku yang harus dilaksanakan dan dipatuhi tanpa ada tolerir, karena dapat berakibat fatal terhadap suatu penerbangan. Banyak petugas Avsec yang berlaku tegas karena beban dan tanggung jawab pekerjaan.

Penyediaan peralatan keamanan, efektivitas fungsi pengamanan bandar udara senantiasa dijaga melalui peningkatan ketrampilan dengan memberikan ujian sertifikasi surat tanda kecakapan personel, dengan demikian segala pelayanan yang diberikan petugas Avsec

berdasarkan Tata cara pemeriksaan keamana penumpang sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara SKEP/2765/XII/2010. Setiap harus menataati peraturan yang ada.

Di Terminal 3 Soekarno-Hatta setiap penumpang yang mengajak pendamping dapat diperbolehkan masuk sampai dengan melalui *Security Check Point 1* (SCP1) tempat pemeriksaan penumpang tahap 1. Berdasarkan observasi masih banyak penumpang maupun masyarakat umum tidak tahu apa saja kegunaan dari peralatan keamanan secara umum, yang pada umumnya penumpang tidak tahu adalah peralatan *X-ray* dan *bin*. Hal tersebut menyulitkan petugas dalam pengecekan. Sama halnya di *Security Check Point 2* (SCP2) tempat pemeriksaan penumpang tahap 2 di penerbangan Internasional, banyak barang bawaan penumpang yang di harus di cek ulang karena ketidaktahuan penumpang bahwasannya barang bawaan seperti minyak kayu putih lebih dari 100ml, gunting tidak diperbolehkan dibawa di tas *unchecked baggage*. Ada juga penumpang yang beberapa kali diminta mengulang cek di WTMD karena tidak manaruh HP, dompet ataupun melepas ikat pinggang ketika melewati WTMD. Kasus seperti tersebut membuat antrian panjang terhadap penumpang lain.

Penumpang juga malas untuk membaca peraturan yang di beberapa bandara tertera di depan WTMD, hal tersebut membuat petugas bekerja *extra* dan membuat antrian penumpang bertambah. Jika penumpang tidak tahu, maka para petugas Avsec akan menginfokan kepada penumpang tersebut.

**Hubungan pemahaman dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan penumpang**

Setiap petugas Avsec menggunakan seragam yang mana merupakan suatu kewajiban, seragam tersebut dikenakan sebagai pembeda antara petugas satu dengan yang lain. Di

Bandara semua petugas mengenakan seragam, seragam juga merupakan tanggung jawab tersendiri. Ketika petugas Avsec berada di Bandara, petugas berupaya untuk melakukan praktik-praktik sesuai dengan Anggaran Dasar dan SOP yang berlaku. Petugas harus mampu memahami bagaimana nilai dan norma yang berlaku di Bandara tanpa mengesampingkan tugas pokok.

Bourdieu mengemukakan bahwa para agen adalah para pelaku yang srategis, kemudian ruang dan waktu merupakan segi yang integral dalam strategi yang petugas Avsec lakukan. Praktik strategi petugas Avsec distrukturkan oleh lingkungan sosiokultural, yang kemudian disebut oleh Bourdieu sebagai habitus, di dalam habitus terdapat disposisi-disposisi yang terstruktur dan kemudian akan menjadi basis bagi strukturasi secara terus-menerus (Bourdieu, 2010: 82).

Pemahaman Praktik Sosial antara petugas Avsec terhadap Penumpang ditunjukkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 penumpang di T3 penerbangan International yang berisikan penilaian petugas Avsec yang diukur dari dimensi kualitas layanan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Tabel. 1. Uji Koefisien Korelasi Berganda

Model Summary <sup>a</sup>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.320 <sup>a</sup>	.102	.054	1.464	.102	2.137	5	94	.006

a. Predictors (Constant), EMPATI, RESPONSIVENESS, TANGIBLES, RELIABILITY, ASSURANCE

b. Dependent Variable: KEPuasan

Untuk mengetahui hubungan pemahaman dan kepuasan (Y) Praktik Sosial antara petugas Avsec terhadap Penumpang ditunjukkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 penumpang di T3 penerbangan International yang berisikan penilaian petugas Avsec yang diukur dari lima variable independen dengan hasil R2=0.102 artinya varian yang terjadi pada variable kepuasan penumpang sebesar 10.2% ditentukan oleh varian yang terjadi pada

variable kualitas pelayanan, selebihnya 89.8% ditentukan oleh faktor lain.

Tabel. 2. Hasil Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	-32.993	3.887		8.489	.000
TANGIBLES	.001	.109	.001	.009	.993
RELIABILITY	-.002	.089	-.002	-.024	.981
RESPONSIVENESS	-.269	.120	-.232	-2.244	.027
ASSURANCE	-.248	.157	-.162	-1.581	.117
EMPATY	.030	.123	.024	.246	.806

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Untuk mengetahui hubungan pemahaman dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan Avsec maka dilakukan Uji Regresi Berganda, dengan nilai  $\alpha = 0.025$ , hasil adalah *Tangibles* 0.993, *Reliability* 0.981, *Responsiveness* 0.027, *Assurance* 0.117, *Empaty* 0.0117. Dari hasil tersebut, kesimpulannya adalah kualitas layanan tidak terdapat pengaruh terhadap Variabel Kepuasan. Dengan demikian baik penumpang paham atau tidak paham, tidak berpengaruh terhadap pelayanan Avsec.

Petugas Avsec dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan Prosedur, tidak sedikit dari petugas bertindak tegas terhadap penumpang yang semena-mena dikarenakan ketidak tahuan penumpang terhadap peraturan yang berlaku, namun demikian tidak menyurutkan kualitas pelayanan Avsec.

#### 4. PENUTUP

##### Kesimpulan

Petugas Avsec memiliki beban dan tanggung jawab yang tinggi terhadap keamanan bandara. Penumpang selaku pengguna jasa penerbangan masih banyak yang belum paham akan pentingnya menjaga keamanan bandara, sudah adanya papan-papan pemberitahuan di SCP 1 perihal peraturan barang bawaan penumpang.

Nilai koefisien determinasi (R square) ada sebesar 0,102 artinya variasi yang terjadi pada kepuasan pelanggan oleh kualitas pelayanan sebesar 10.2%, dengan demikian kualitas pelayanan bukan merupakan variabel utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi dapat dipengaruhi juga oleh variabel lain yang

tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Analisis peneliti menduga penumpang tidak paham apa saja pelayanan yang diberikan petugas Avsec, sehingga paham atau tidaknya penumpang tidak ada pengaruh terhadap pelayanan Avsec.

##### Saran

1. Diharapkan di masa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan faktor lainnya, variabel yang berbeda, jumlah sampel yang lebih banyak, tempat yang berbeda, desain yang lebih tepat dan tetap berhubungan dengan pelayanan petugas Bandar Udara.
2. Bagi petugas Avsec tetap melaksanakan tugasnya dengan baik dan selalu dapat memberi informasi kepada penumpang yang belum mengetahui peraturan yang ada.

##### DAFTAR PUSTAKA

- Bourdieu, Pierre. 2010. *Distinction: A Social Critique of The Judgement of Taste*. Routledge.
- Fitriyana Ika, Ekawati, Binakurniawan. 2016. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kesiasiagaan Tanggap Darurat pada Aviation Security terhadap Bahaya Kebakaran di Terminal Bandara*. X.Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol. 4 No. 3. UNDIP
- Handoyo dan Sudibyo. 2011. *Aviopedia: Ensiklopedia Umum Penerbangan*, Vol. 1. Kompas, Jakarta.
- Mutahir, Arizal. 2011. *Intelektual Kolektif Pierre Bourdieu: Sebuah Gerakan untuk Melawan Dominasi*. Kreasi Wacana, Yogyakarta.
- Rahardjo, Susilo dan Gudnanto. 2011. *Pemahaman Individu Teknik Non Tes*. Nora Media Enterprise, Kudus.
- Yuliana, Dina dan Wasjud. 2011. *Evaluasi Pengamanan Penerbangan di Bandara Ahmad Yani-Semarang*. Jurnal Penelitian Perhubungan Udara Vol. 37 No. 2