

**PENGARUH BEBAN KERJA PETUGAS AVSEC DALAM  
MELAKSANAKAN TUGAS KEAMANAN DAN PELAYANAN  
TERHADAP KENYAMANAN PENUMPANG DI CENTRALIZE  
BANDAR UDARA SAMS SEPINGGAN BALIKPAPAN**

**Surya Aji Santosa**

Politeknik Penerbangan Surabaya  
Email: suryaajis330@gmail.com

**Abstrak**

Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan sebagai salah satu bandar udara yang menjadi gerbang transportasi udara di Kalimantan Timur. Bandara ini selalu mengalami peningkatan penumpang setiap tahunnya. Pada waktu penulis melakukan penelitian saat On Job Training di Bandar Udara SAMS Sepinggan Balikpapan, penulis melihat bahwa petugas avsec yang bersikap kurang ramah kepada penumpang dan memberi kesan buruk kepada beberapa penumpang. Hal tersebut dikarenakan beban petugas avsec yang kurang diperhatikan di Centralize. Sebagai pusat pengecekan penumpang, Centralize perlu penanganan atau perhatian khusus. Jadi penulis menyimpulkan perlunya peninjauan terkait beban petugas Avsec di Centralize yang memberikan dampak kurang nyaman kepada penumpang. Metodologi penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu dengan menggambarkan keadaan yang sedang terjadi pada objek penelitian. Data diperoleh dari observasi langsung, tinjauan pustaka, diskriptif dan melakukan kuesioner. Hasil penelitian yang telah dilakukan penulis membuktikan bahwa masih diperlukannya penambahan jalur pemeriksaan serta personel junior avsec dengan pelatihan service excellence di Centralize Bandar Udara SAMS Sepinggan Balikpapan. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi penumpukan beban petugas avsec dan dapat bekerja secara maksimal dengan kondisi Centralize yang optimal. Kemudian dapat memperlancar serta memberikan kesan baik kepada penumpang

**Kata Kunci:** Centralize, Beban Petugas Avsec, Aviation Security.

**Abstract**

*Sultan Aji Muhammad Sulaiman Airport in Sepinggan, Balikpapan as one of the airports which is the gateway for air transportation in East Kalimantan, always experiences an increase in passengers. At the time the authors conducted research during On Job Training at SAMS Sepinggan Airport, Balikpapan, this author noticed that there are Avsec Officers who behave less friendly to the passengers and give bad impression to few passengers. This is because the burden of avsec officers is not given enough attention at Centralize. As a passenger checking center, Centralize needs special handling or attention. So the authors concluded the need for a review regarding the burden of Avsec officers at Centralize which had an uncomfortable impact on passengers. Methodology in use in this research is descriptive research methods, that is describing the situation that is going on the research object. Data can be collected through direct observation, literature review, descriptive, and doing questionnaire. The result of the research proved that is still needed addition of inspection paths and Junior Avsec Officers with service excellence training in SAMS Airport's Centralize. This is done to avoid Avsec Officer's workload cumulation and can do their duties maximally with optimal Centralize condition, then can expedite and give good impressions to passengers.*

**Keywords:** Centralize, Avsec Officer's Workload, Aviation Security.

## **PENDAHULUAN**

Sebagai Bandara International yang memiliki jumlah penumpang yang banyak, Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Balikpapan perlu menjaga kenyamanan penumpang dalam hal keamanan dan pelayanan. Penulis

melaksanakan *On Job Training* di Bandara Sepinggan Balikpapan, penulis melihat terkhusus pada Petugas Avsec harus memberikan pelayanan dan keamanan yang sempurna. Tetapi di Bandara Balikpapan ada beberapa penumpang yang mengeluhkan tentang pelayanan saat pemeriksaan. Bahkan ada yang marah-

marah saat dilakukan pemeriksaan. Dalam upaya mengantisipasi hal tersebut, pihak pengelola bandar udara perlu meninjau kembali kondisi petugas Avsec saat ini. Peninjauan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap tingkat kenyamanan serta keamanan bandar udara. Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai salah satu sarana bagi penulis yang memberikan sumbangan pengetahuan, serta menambah keilmuan yang berkaitan dengan keamanan di Bandar Udara dan memberikan masukan kepada Manajemen PT. Angkasa Pura I (Persero) selaku pengelola Bandar Udara Internasional SAMS Sepinggan Balikpapan mengenai Petugas Avsec dalam melaksanakan tugas keamanan dan pelayanan terhadap kenyamanan penumpang.

**METODE**

**Metodologi Penelitian**

Penulis menggunakan metode observasi, tinjauan pustaka, diskriptif, dan kuesioner. Observasi : Penulis melakukan observasi di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Sepinggan Balikpapan pada saat penulis melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) pada tanggal 04 April s.d 04 Juli 2019.

Tinjauan pustaka mengenai pergerakan penumpang dan bagasi, divisi keamanan Bandar Udara Internasional Sepinggan Balikpapan, dan tempat pemeriksaan keamanan.

Diskriptif mengenai kondisi penumpang saat ini, fasilitas *Centralize* saat ini, kondisi yang diinginkan, kondisi *Centralize* yang diinginkan.

Kuesioner : penulis membagikan angket kuesioner pada 45 orang responden dengan pilihan jawaban dikategorikan sebagai suatu sikap SS (sangat setuju), S

(setuju), N (netral), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan Masalah:

Kondisi Security Check Point (*Centralize*) di Bandara Sepinggan Balikpapan ini memiliki 23 personil avsec setiap shift tugas di *Centralize*. Diketahui jam sibuk (*peak hour*) di Bandara Sepinggan sekitar jam 08:30 – 10:00 WIB. Sejumlah 2.023 penumpang yang melakukan pengecekan di *Centralize*.

$$\begin{array}{l} \frac{2023 \text{ penumpang}}{4 \text{ ialur}} = 505,75 \Rightarrow 506 \\ \frac{506 \text{ penumpang}}{120 \text{ menit}} = 4,21 \Rightarrow 4 \end{array}$$

Dari penjabaran penghitungan jumlah 2.023 penumpang dengan pembagian 4 jalur pemeriksaan di *Centralize*. Setiap jalurnya terdapat 506 penumpang. Dalam 120 menit dari jam 08:30 – 10:00 WIB (*peak hour*) terdapat 4 penumpang tiap menitnya di tiap jalur pemeriksaan. Penghitungan jumlah kebutuhan jalur pemeriksaan yang sesuai di *Centralize* :

$$N : \frac{a+b}{300} = \frac{2023+0}{300} = \frac{2023}{300} = 6,7 \Rightarrow 7$$

Dibutuhkan 7 jalur pemeriksaan

$$\frac{2023 \text{ penumpang}}{7 \text{ jalur}} = 289 \Rightarrow 289 \text{ penumpang}$$

tiap jalur pemeriksaan

$$\frac{289 \text{ penumpang}}{120 \text{ menit}} = 2,4 \Rightarrow 2 \text{ penumpang}$$

/menit tiap jalur pemeriksaan

Dari penjabaran diatas dapat diketahui dengan jumlah penumpang 2023 penumpang saat ini, dan ada 7 jalur pemeriksaan yang

# PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2020

ISSN: 2548-8112

dapat dilalui 289 penumpang dalam waktu 120 menit maka setiap jalurnya dilewati 2 penumpang/menit-nya. Penghitungan perealisasi ketersediaan jalur pemeriksaan :

Jumlah jalur Centralize eksisting  $\times 100\%$

Kebutuhan jalur SCP 1

$$= \frac{4}{6} \times 100\% = 57\%$$

Maka dengan jalur pemeriksaan yang ada saat ini masih tergolong lambat dan membebankan petugas avsec karena belum memenuhi angka waktu pemeriksaan yang ideal dengan rata-rata pemeriksaan 3 penumpang/menit untuk memaksimalkan kinerja petugas avsec dan mengurangi penumpukan penumpang di *Centralize*.

Selanjutnya penulis juga menggunakan kuesioner yang diajukan kepada 45 responden secara acak yang telah melakukan pemeriksaan di *Centralize*, rumus perhitungan kuesioner menggunakan skala likert yang disarankan Sugiyono (2012:93).

Salah satu pernyataan yang diajukan adalah Petugas Avsec memeriksa penumpang dengan efektif dan efisien. Hasil kuesioner dari pernyataan 1 terlihat pada tabel dibawah ini,

Tabel 1 Hasil Responden

No	Klasifikasi	Responden
1	Sangat Setuju	10
2	Setuju	25
3	Netral	5
4	Tidak Setuju	5
5	Sangat Tidak Setuju	0

Berdasarkan 45 responden sebanyak 10 orang menyatakan sangat puas dengan pemeriksaan penumpang petugas avsec, 25 setuju, 5 netral, 5 tidak setuju. Maka dapat

disimpulkan bahwa beberapa penumpang merasa puas dengan waktu pelayanan yang diberikan namun ada juga beberapa yang berpendapat bahwa mereka kurang puas karena waktu saat melakukan pemeriksaan masih tergolong lambat.

Pemecahan Masalah :

Berdasarkan permasalahan yang penulis sampaikan diatas, untuk mengurangi beban petugas avsec serta meningkatkan pelayanan dan keamanan di *Centralize* dapat dilakukan dengan Penambahan Jalur Pemeriksaan dengan melakukan peramalan jumlah penumpang beberapa tahun kedepan.

Tabel 2 Perkembangan

Tahun	X	X <sup>2</sup>	Perkembangan Jumlah Penumpang (Y)	XY
2017	1	1	2.932.521	2.932.521
2018	2	4	2.954.293	5.908.586
2019	3	9	2.995.926	9.987.778
Total	6	14	8.882.740	17.828.85

Dimasukan kedalam rumus regresi linier

$$b = \frac{3 \times 17.828.885 - (6)(8.882.740)}{3 \times 14 - (6)^2}$$

$$I. B = 31.702$$

$$a = \frac{8.889.740}{3} - \left( \frac{31.702 \times 6}{3} \right)$$

$$II. A = 2.889.842$$

maka  $y = 2.889.842 + 31.702x$  dan rumus peramalan penumpang :

$$\text{Tahun 2020 } y = 2.889.842 + 31.702x$$

$$= 2.889.842 + (31.702 \times 4)$$

$$= 3.016.650$$

Tabel 3 Ketersediaan Personel

Tahun	a	b	x	Penumpang
2020	2.889.842	31.702	4	3.016.650
2021	2.889.842	31.702	5	3.048.352
2022	2.889.842	31.702	6	3.080.054
2023	2.889.842	31.702	7	3.111.756
2024	2.889.842	31.702	8	3.143.458

Mengatasi beban petugas avsec yang kedua dengan mengecek ketersediaan jumlah fasilitas dan personel dengan ketersediaan yang ideal sesuai dengan SKEP 2765/XII/2010.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis maka dapat diambil beberapa kesimpulan:

1. Menurut pembahasan diatas penumpang di Bandara Balikpapan mengalami peningkatan dari tahun 2017-2019. Banyaknya penumpang akan menambah beban petugas avsec dalam melaksanakan tugas pelayanan dan keamanan. Untuk mencegah penumpukan beban petugas avsec yang akan mempengaruhi kinerjanya dalam menghadapi ramainya antrian penumpang. Maka perlu perencanaan penambahan jalur pemeriksaan dan personel junior avsec sesuai dengan SKEP/2765/XII/2010 agar penambahan personel ideal serta dapat menyeimbangkan pelonjakan penumpang di Centralize.
2. Pemeriksaan di Centralize masih perlu penambahan peralatan penunjang kegiatan di Centralize juga diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pemeriksaan dan pemberiaan petunjuk

lengkap di depan Centralize agar penumpang tidak mengulangi kesalahan seperti pembawaan powerbank yang melebihi batas, tongkat narsis (Selfie Stick) yang harus dibagikan, pembawaan alat tajam, dll.

3. Setelah melakukan kuesioner kepada penumpang maka diperlukan Pelatihan Prima (Service Excellence) yang ditujukan kepada petugas avsec agar dapat meningkatkan mutu keamanan dan pelayanan di Centralize. Beberapa tanggapan kuesioner ada dari penumpang yang masih tidak setuju atau perlupeningkatan pelayanan dan keamanan agar mendapat tanggapan lebih baik serta dapat bertanggung jawab di bidang keamanan penerbangan (Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 Bab I butir 9) secara maksimal.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka beberapa masukan atau saran yang ditujukan bagi pihak pengelola adalah sebagai berikut :

1. Disarankan kepada PT (Persero) Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara SAMS Sepinggian Balikpapan selaku pengelola untuk memberikan petunjuk lengkap prosedur penumpang dalam melewati pemeriksaan di Centralize.
2. Disarankan kepada PT (Persero) Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara SAMS Sepinggian Balikpapan selaku pengelola untuk memenuhi jumlah peralatan serta personel yang
3. ideal agar dapat memperlancar pergerakan penumpang di Centralize.
4. Disarankan kepada PT (Persero) Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara SAMS Sepinggian Balikpapan selaku pengelola untuk memberikan

## PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2020

ISSN: 2548-8112

pelatihan Pelayanan Prima (Service Excellence) kepada petugas avsec agar dapat meningkatkan mutu pelayanan serta keamanan yang prima

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Admin, 2009. Pelayanan Prima Untuk Pelanggan
- [2] Anarogo, Panji. 1993. Psikologi Dalam Perusahaan. Jakarta. RinekaCipta:
- [3] Barata. 2003. Buku Pelayanan Prima
- [4] Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi ketiga. Jakarta. 2002
- [5] Fendi, Tjiptono. 2008. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta ; Andi Offset
- [6] Herujito, Yayat M. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta. 2001
- [7] KBBI. 1999. Kamus Besar Bahasa Indonesia
- [8] Kadarman. 2001. Sistem Pengawasan Managemant. Pustaka Quantum. Jakarta
- [9] Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, Jakarta 2005
- [10] Maddy, Khairul. 2009. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, Jakarta; Chama Digit
- [11] Menpan. 1997. Definisi Beban Kerja
- [12] Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan, Desember 2010
- [13] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, Jakarta 2015
- [14] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 80 Tahun 2017 Program Keamanan Penerbangan Nasional, Jakarta 2017
- [15] Purhantara, Wahyu. 2010. Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis. Yogyakarta
- [16] Sakuntala, Margareth. 2010. Meraih Kpuasan dan Loyalitas Pelanggan melalui Customer Care Excellence
- [17] SNI 03-7066-2005 tentang Standart Nasional Indonesia Pemeriksaan Penumpang dan Barang yang Diangkut Pesawat Udara di Bandar Udara, Jakarta, Mei 2005
- [18] Soleman, Aminah. 2011. Analisis Beban Kerja Ditinjau Dari Faktor Usia Dengan Pendekatan Recommended Weight Limit (Studi Kasus Mahasiswa Unpatti Poka). Jurnal Arika, Vol. 05 No. 02 (Agustus 2011). ISSN:1978-1105
- [19] Sugiyono. 2007. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: PT.Gramedia.
- [20] Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [21] Sunyoto, Drs. Danang. Analisis Regresi dan Uji Hipotesis. 2011. Yogyakarta
- [22] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, Tentang Penerbangan, Jakarta 2009
- [23] Yayat, M. Herujito. 2001. Dasar- Dasar Manajemen