

## Peran Petugas Aviation Security dalam Pelayanan Penerbangan di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkarya

Evalia Dwi Lestari<sup>1</sup>, Febriansyah Ignas Pradana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

190709295@students.sttkd.ac.id<sup>1</sup>, febriansyah.ignas@sttkd.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*In maintaining airport security, each airport has a security officer, namely Aviation Security (AVSEC). AVSEC are airport security personnel who are required to have responsibility for ensuring flight security who are required to have a license, the role of Aviation Security (AVSEC) officers is very important in security and safety. This study aims to determine whether the role of Aviation Security (AVSEC) officers in carrying out their responsibilities for security is in accordance with the SOP, and what problems occur when Aviation Security (AVSEC) officers are carrying out their duties. This study uses qualitative methods, data collection techniques in this study are interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques using data reduction, data presentation, and data conclusions/verification. The results of this study indicate that the role of Aviation Security (AVSEC) officers has carried out their duties properly in accordance with applicable SOPs and always prioritizes 3S + 1C for passenger comfort. Obstacles during passenger inspection caused an error in the engine so that the inspection was not optimal and inspection of passenger luggage was carried out manually by Aviation Security (AVSEC) officers.*

**Keywords:** Aviation Security, The Role of AVSEC, Security, Safety, Flight Convenience.

### ABSTRAK

Dalam menjaga keamanan bandar udara setiap bandar udara memiliki petugas keamanan yaitu Aviation Security (AVSEC). AVSEC adalah personel keamanan bandara yang wajib memiliki tanggung jawab untuk menjamin keamanan penerbangan yang wajib memiliki lisensi, peran petugas Aviation Security (AVSEC) ini sangat berperan penting dalam keamanan keselamatan dan kenyamanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah peran petugas Aviation Security (AVSEC) dalam melaksanakan tanggung jawabnya terhadap keamanan sesuai dengan SOP, serta terjadi kendala apa saja saat petugas Aviation Security (AVSEC) sedang melaksanakan tugasnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/verifikasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran petugas Aviation Security (AVSEC) sudah menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku dan selalu mengedepankan 3S+1C untuk kenyamanan penumpang. Kendala saat pemeriksaan penumpang terjadinya error pada mesin sehingga pemeriksaan tidak maksimal dan pemeriksaan barang bawaan penumpang dilakukan secara manual oleh petugas Aviation Security (AVSEC).

**Kata kunci:** Aviation Security, Peran AVSEC, Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan Penerbangan.

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia. Sebagai salah satu kepulauan terbesar maka dibutuhkan kerja sama yang kuat antara pemerintah dan masyarakat dalam membangun bangsa Indonesia untuk menjadi lebih maju. Kecenderungan wilayah yang terlalu luas juga kadang menimbulkan kesulitan dalam mengontrol segala hal khususnya dalam kaitannya dengan keamanan dan ketertiban.

Transportasi udara merupakan kegiatan mengangkut barang atau manusia yang mengedepankan keefisienan waktu dan kenyamanan dalam perjalanan menjadikan transportasi udara sebagai opsi utama dalam bertransportasi. Seiring dengan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi udara di Indonesia.

Menurut *Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization)*. Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura adalah "lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat". Secara yuridis, Bandar Udara didefinisikan sebagai kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya (IATA:PKY ICAO:WAGG) merupakan Bandar Udara yang dikelola PT. Angkasa Pura II, sebelumnya Bandar Udara Panarung merupakan sebuah Bandara di Palangkaraya, Kalimantan Tengah, Indonesia. Bandara ini adalah bandara terbesar di Kalimantan Tengah. Bandar Udara Tjilik Riwut dengan luas 29.124 meter persegi dengan tingkat dua dan dapat menampung penumpang sebanyak 2.200 orang. Selain itu Bandar Udara Tjilik Riwut juga diusulkan menjadi bandara internasional.

Bandar Udara Internasional Tjilik Riwut Palangkaraya senantiasa mengembangkan sarana dan prasarana demi menjamin dan memberikan layanan yang terbaik dalam mengutamakan keamanan dan keselamatan. Untuk menunjang keamanan dan keselamatan. Untuk menunjang keamanan dan keselamatan penerbangan, salah satu unit yang sangat penting yang ada di bandara adalah *Aviation Security (AVSEC)*. *Aviation Security (AVSEC)* sendiri ialah Personil Keamanan Penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas (STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. (Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 Bab 1 butir 9).

*Aviation Security (AVSEC)* adalah petugas keamanan yang bertugas menjaga dan menjamin keselamatan pengguna jasa penerbangan. Petugas *AVSEC* dapat

ditemui pada waktu hendak melakukan perjalanan menggunakan transportasi udara (pesawat terbang) dan saat para penumpang melintas mesin *x-ray* akan diperiksa oleh seorang petugas *AVSEC*. Untuk menjadi seorang *Aviation Security* kita harus mempunyai STKP yang bisa didapatkan melalui pendidikan sekolah *AVSEC* terlebih dahulu. Seorang *AVSEC* juga harus bertugas sesuai dengan prosedur regulasi *ICAO (International Civil Aviation Organization)* yang dibawah langsung oleh PBB. Karena menjadi seorang *Aviation Security* harus siap tegas menghadapi segala permasalahan yang ada di lapangan.

Permasalahan yang pernah terjadi di lapangan yaitu kelulusan membawa barang yang seharusnya tidak boleh di bawa ke kabin pesawat yaitu tidak boleh membawa *power bank* lebih dari 20.000 mAh, gunting, dan kater yang seharusnya barang tersebut di bagasikan, namun kelulusan membawa ke kabin pesawat. Tugas *Aviation Security* menurut surat keputusan Direktur Jendral Perhubungan Udara No.Skep /40/II/1995 petunjuk pelaksanaan keputusan menteri perhubungan No : 14 tahun 1989 tentang penertiban penumpang, barang, dan kargo yang diangkut pesawat udara sipil.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Pelayanan**

Kasmir (2017) pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan umum muncul karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Pelayanan berperan sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa seharusnya. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Pengertian proses dalam konteks ini terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Jadi pelayanan yang dimaksud adalah pelayan dalam rangkaian organisasi dan manajemen pelayanan umum.

Menurut Tjiptono (2016) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut di antaranya yaitu *Tangibility* (hal-hal yang berwujud), *Assurance* (jaminan atau kepastian), *Responsiveness* (daya tanggap), *Empathy* (empati) dan *Reability* (keandalan).

### **Keamanan Penerbangan**

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun 2020 Pasal 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional. Keamanan Penerbangan adalah suatu keadaan yang memberikan perlindungan kepada penerbangan dari Tindakan Melawan Hukum melalui keterpaduan pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 80 Tahun 2017 tentang Keamanan Penerbangan Nasional. Keamanan Penerbangan Program Keamanan Penerbangan Nasional adalah dokumen tertulis yang memuat peraturan,

prosedur dan langkah-langkah pengamanan yang diambil untuk melindungi penerbangan dari tindakan melawan hukum. Program Keamanan Bandar Udara (*Airport Security Programme*) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur dan langkah-langkah serta persyaratan yang wajib dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara dan Badan Usaha Bandar Udara untuk memenuhi ketentuan yang terkait dengan operasi penerbangan di Indonesia. Program Keamanan Angkutan Udara (*Aircraft Operator Security Programme*) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur dan langkah-langkah serta persyaratan yang wajib dilaksanakan oleh Badan Usaha Angkutan Udara untuk memenuhi ketentuan keamanan penerbangan di Indonesia.

Tujuan Program Keamanan Penerbangan Nasional adalah:

1. Untuk melindungi keselamatan, keteraturan dan efisiensi penerbangan di Indonesia melalui pemberian regulasi, standar dan prosedur serta perlindungan yang diperlukan bagi penumpang, awak pesawat udara, personel di darat dan masyarakat dari tindakan melawan hukum.
2. Untuk mempertahankan tingkat keamanan Bandar Udara dan angkutan udara yang memberikan pelayanan penerbangan di Indonesia.
3. Untuk melindungi operasional penerbangan domestik dari tindakan melawan hukum yang dilakukan berdasarkan penilaian risiko keamanan;
4. Memenuhi standar rekomendasi praktis internasional yang dimuat dalam Annex 7 dari Konvensi Chicago (1994) dan yang terkait dengan keamanan penerbangan dalam ICAO Annex lainnya.

Personel di bidang keamanan penerbangan terdiri dari :

1. Personel pengamanan penerbangan
2. Personel fasilitas keamanan penerbangan
3. Inspektur keamanan penerbangan
4. Manager keamanan penerbangan
5. Instruktur keamanan penerbangan

#### **Aviation Security (AVSEC)**

Menurut Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 Bab I butir 9 *Aviation Security* adalah personel keamanan penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (SKTP) yang diberi tugas dan tanggung jawab dibidang keamanan penerbangan.

*Aviation Security (Avsec)* adalah personel keamanan penerbangan yang telah memiliki Surat Tanda Kecakapan Personel (STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan. Petugas AVSEC dapat di temui waktu hendak melakukan perjalanan udara (pesawat terbang) dan saat para penumpang melintasi mesin *x-ray* akan di periksa oleh seorang petugas AVSEC. Seorang AVSEC juga harus bertugas sesuai prosedur regulasi Internasional ICAO (*International Civil Aviation Organisation*) yang dibawah langsung oleh PBB. Karena menjadi seorang AVSEC harus siap tegas menghadapi segala permasalahan yang ada di lapangan.

Tugas *Aviation Security (AVSEC)* yaitu menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan, keteraturan dan efisiensi penerbangan, di seluruh area penerbangan, termasuk juga awak pesawat udara, memberikan perlindungan terhadap awak pesawat udara, para penumpang, petugas di darat, masyarakat dan instansi yang ada di Bandar Udara dari tindakan melawan hukum, dan memenuhi standar peraturan yang ada di penerbangan baik secara Internasional maupun Nasional, dalam aturan Internasional berpedoman pada *ICAO* itu singkatan dari *International Civil Aviation Organisation*, merupakan sebuah organisasi penerbangan sipil Internasional di bawah PBB. *ICAO* mempunyai aturan-aturan penerbangan yang disebut Annex. Aturan Keamanan Penerbangan terdapat di *Annex 17 Security - Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*. Jadi setiap Negara yang menjadi anggota *ICAO* harus mematuhi aturan yang dibuat oleh *ICAO* tersebut.

Bahwa setiap personel penerbangan wajib memiliki surat kecakapan personel. Surat Tanda Kecakapan Personel (STKP) atau sering disebut juga dengan lisensi. STKP/lisensi bisa didapatkan apabila seseorang telah melalui pendidikan personel keamanan penerbangan dan lulus dalam ujian yang dilaksanakan oleh Direktorat Keamanan Penerbangan. Lisensi ini wajib divalidasi 2 (dua) tahun sekali. Dalam proses mendapatkan lisensi, peserta akan dibekali apa yang menjadi tugas utama personel *Avsec* yaitu menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan, keteraturan dan efisiensi penerbangan di seluruh area penerbangan, termasuk juga awak pesawat udara, memberikan perlindungan terhadap awak pesawat udara, para penumpang, petugas di darat, masyarakat dan instansi yang ada di Bandar Udara dari tindakan melawan hukum dan memenuhi standar peraturan yang ada di penerbangan baik secara Nasional maupun Internasional.

Setiap penumpang maupun barang yang akan diangkut dengan pesawat udara wajib untuk diperiksa. Tugas tersebut menjadi kewenangan personel *avsec* sebelum penumpang memasuki daerah keamanan terbatas dan atau ruang tunggu bandara. Hal ini dilakukan untuk menjamin tidak ada barang terlarang (*prohibited items*) yang dapat digunakan untuk melakukan tindakan melawan hukum dan membahayakan keselamatan penerbangan. Jika personel *avsec* menemukan barang yang dianggap bisa membahayakan keselamatan penumpang dan penerbangan, petugas *avsec* berhak untuk menyita barang tersebut. Tiga tingkatan (*rating*) lisensi personel *avsec* yaitu *Basic Avsec*, *Junior Avsec*, dan *Senior Avsec*.

### **Bandar Udara Internasional Tjilik Riwut Palangkaraya**

Bandar Udara Tjilik Riwut (bahasa Inggris: Tjilik Riwut Airport) (IATA : PKY, ICAO : WAGG) dikenal juga Bandar Udara Palangkaraya, sebelumnya bernama Bandar Udara Panarung, merupakan sebuah bandara di Palangkaraya, Kalimantan Tengah, Indonesia. Bandara ini adalah Bandara Terbesar di Kalimantan Tengah. Sebelumnya Bandar Udara Tjilik Riwut mempunyai nama pelabuhan Udara Panarung berdiri pada tanggal 1 Mei 1958 yang peresmianya dilaksanakan oleh Residen Kalimantan Tengah yaitu Bapak Tjilik Riwut. Pada saat itu dapat difungsikan dan didarati pesawat Terbang jenis Twin Otter (dari TNI-AU) pada tanggal 24 September 1973 pelabuhan

udara Panarung oleh pemerintah Daerah Kalimantan Tengah di serahterimakan kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Departemen Perhubungan RI. Sejak itu tanggung jawab Pemerintah Daerah Kalimantan Tengah beralih sepenuhnya kepada pemerintah pusat, sebagai tindak lanjut dari serah terima tersebut oleh Menteri Perhubungan Bapak Prof. Dr. Emil Salim dinyatakan Pelabuhan Udara Panarung Palangkaraya sebagai Pelabuhan Udara untuk lalu lintas udara dalam negeri (Domestik) dengan menggunakan pesawat jenis Fokker 27.

Pelabuhan Udara Panarung menjadi Bandar Udara Tjilik Riwut Bertepatan dengan peringatan Hari Pahlawan Nasional tanggal 10 November 1988 nama Tjilik Riwut (mantan Gubernur Kalimantan Tengah, diabadikan untuk nama Bandar Udara Ibukota Provinsi Kalimantan Tengah Palangka Raya yang sebelumnya bernama pelabuhan udara Panarung. Pengganti nama menjadi Bandar Udara Tjilik Riwut serta penandatanganan prasastinya dilakukan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia Bapak Ir. Azwar Anas pengganti nama tersebut sesuai dengan usul Gubernur Kalimantan Tengah, DPRD Kalimantan Tengah dan Rekomendasi/tanggapan Menteri Dalam Negeri. Pengabdian nama tersebut karena Tjilik Riwut adalah seorang Pahlawan Nasional (Keputusan Presiden Republik Indonesia tanggal 6 November 1988 No. 108/TK/1988).

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu teknik penelitian yang disesuaikan dengan filsafat postpositivisme, dilakukan guna meneliti dengan situasi objek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) yang mana peneliti memiliki peran sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan dengan cara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data memiliki sifat induktif/kualitatif, serta hasil penelitian kualitatif lebih ditekankan pada makna dari pada generalisasi (Sugiyono 2017).

#### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Tempat melaksanakan penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Udara Internasional Tjilik Riwut Palangkaraya, yaitu pada unit Aviation Security (AVSEC). Penelitian ini di laksanakan tanggal 1 Oktober sampai dengan 30 November 2022.

#### **Instrumen Penelitian**

Yang menjadi instrumen atau alat peneliti adalah peneliti itu sendiri. Peneliti harus paham terhadap metode kualitatif, menguasai teori dan wawancara terhadap bidang yang diteliti, serta memiliki kesiapan untuk memasuki lapangan. Ciri khas peneliti Kualitatif tidak dapat dipisahkan dari pengamatan, dimana pengamat memungkinkan melihat dan mengamati sendiri situasi yang mungkin terjadi. Dalam pengambilan data di lapangan, peneliti di bantu oleh pedoman wawancara, alat rekam dan dokumentasi. Hal ini dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam pengambilan dan pengumpulan data. (Sugiyono,2016)

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang paling strategis dalam suatu penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2018). Dalam metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### Observasi

Kunci keberhasilan dari observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak yang ditentukan oleh peneliti sendiri. Oleh karena itu, peneliti melihat, mendengar, mencium, atau mendengarkan suatu objek peneliti dan kemudian peneliti tersebut menyimpulkan apa yang diamati itu (Yusuf, 2017).

#### Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan jika peneliti ingin melakukan atau melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan suatu permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui informasi oleh responden yang lebih mendalam serta jumlah dari responden tersebut sedikit (Sugiyono, 2017).

#### Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, dan karya-karya monumental oleh seseorang. Hasil wawancara akan lebih lengkap serta kredibel apabila didukung oleh dokumen-dokumen, dan menambah informasi untuk peneliti (Sugiyono, 2017).

#### Studi Pustaka

Penelitian dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi yang ada di perpustakaan kampus ataupun jurnal terdahulu yang telah tersedia dan memiliki hubungan dengan masalah yang akan kita bahas.

### **Teknik Analisa Data**

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa analisis data adalah proses memilih nama yang penting dan tidak penting, mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Ada tiga model Metode analisis data yang digunakan penelitian kualitatif, menurut Miles dan Huberman yang mencakup:

#### Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, di cari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memperoleh peneliti untuk melakukan pengumpulan dan selanjutnya, dan mencari bila diperlukan (Sugiyono, 2015). Pada bagian ini, penelitian memfokuskan pada Analisis Pelayanan Keamanan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Tjilik Riwut Palangkaraya.

Tahapan dimulai dengan memilih hal-hal pokok berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### Penyajian Data

Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Pada bagian ini, peneliti menyajikan data Analisis Pelayanan Keamanan Penerbangan Bandar Udara Internasional Tjilik Riwut Palangkaraya. Data tersebut diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi.

#### Kesimpulan /Verifikasi

Sugiyono (2018) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahapan pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

#### Teknik Keabsahan Data

Sugiyono (2018) Menjelaskan cara uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam peneliti, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan *member check*. Dalam peneliti ini, alat uji kredibilitas data menggunakan triangulasi. Triangulasi diartikan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

#### Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber data untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang telah dianalisis oleh peneliti menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan sumber data.

#### Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan observasi, lalu dicek dengan wawancara dan dokumentasi. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengungkapkan data tentang Analisis Pelayanan Keamanan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Tjilik Riwut Palangkaraya, lalu dicek dengan wawancara dan dokumentasi.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berjudul Peran Petugas Aviation Security Dalam Pelayanan Keamanan Penerbangan Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yang telah

dilaksanakan pada tanggal 01 Oktober 2022 – 31 November 2022, dengan menggunakan penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Menurut UU No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan disebutkan bahwa setiap personel penerbangan wajib memiliki surat kecakapan personel. Surat Tanda Kecakapan Personel (STKP) atau sering disebut juga dengan lisensi. STKP/Lisensi bisa didapatkan apabila seseorang telah melakukan pendidikan personel keamanan penerbangan.

Setiap penumpang maupun barang bawaan yang diangkut dengan pesawat udara wajib untuk diperiksa. Tugas tersebut menjadi kewenangan personel AVSEC sebelum penumpang memasuki daerah keamanan terbatas atau ruang tunggu bandara. Hal ini dilakukan untuk menjamin tidak adanya barang terlarang (*prohibited items*) yang dapat digunakan untuk melakukan tindakan melawan hukum dan membahayakan keselamatan penerbangan. Jika personel AVSEC menemukan barang yang dianggap bisa membahayakan keselamatan penumpang dan penerbangan, petugas AVSEC berhak untuk mengambil/menyita barang tersebut.

#### **Peran Petugas AVSEC Dalam Pelayanan keamanan penerbangan**

Peran petugas AVSEC (*Aviation Security*) merupakan unit yang sangat penting dalam setiap Bandar Udara yang tugasnya adalah penanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan pelayanan operasi penerbangan, menjaga dan menjamin keselamatan pengguna jasa penerbangan. Dalam menjalankan tugasnya, seorang *Aviation Security* di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya memiliki peran yaitu menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan, keteraturan efisiensi penerbangan, memberikan perlindungan terhadap awak pesawat udara, para penumpang, petugas didarat, pengguna jasa dan instansi yang berada di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya agar terhindar dari tindakan melawan hukum.

Menurut keputusan menteri perhubungan Nomor KM 54 tahun 2004 tanggal 21 Mei 2004, menjelaskan bahwa *Aviation Security* adalah gabungan Sumber Daya Manusia (SDM), fasilitas dan materiil serta prosedur untuk melindungi penerbangan sipil dari tindakan melawan hukum. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor. SKEP/2765/XXI/2010 Bab 1 butir 9 menjelaskan bahwa *Aviation Security* (AVSEC) adalah personil keamanan penerbangan yang telah memiliki lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas (STKP) yang diberikan tugas dan tanggung jawab dibidang keamanan penerbangan. Dalam menjalankan tugas seorang AVSEC berpedoman kepada regulasi ICAO (*International Civil Aviation Organization*), yang merupakan sebuah organisasi penerbangan sipil internasional di bawah oleh PBB (Perserikatan Bangsa-Bangsa). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan, Bab 1 butir 49 menjelaskan tentang keamanan penerbangan adalah suatu keadaan yang memberikan perlindungan kepada penerbangan dari tindakan melawan hukum melalui keterpaduan pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur. Dalam Annex 17 Security mengatur tentang tujuan utama AVSEC (*Aviation Security*) adalah menjaga keamanan dan keselamatan penumpang, awak pesawat, petugas dan pengguna jasa terhadap

tindakan melawan hukum dengan mencegah terangkutnya barang-barang yang dapat membahayakan penerbangan.

Tujuan pengamanan penerbangan sipil adalah sebagai berikut:

1. Menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan sipil dari tindakan melawan hukum.
2. Memberikan perlindungan terhadap awak pesawat udara, pesawat udara, penumpang, para petugas didarat, masyarakat di bandar udara dari tindakan melawan hukum.
3. Memberikan perlindungan kepada perusahaan angkutan udara dari tindakan melawan hukum.
4. Memenuhi standar dan rekomendasi internasional

Tugas AVSEC ini sangat berat karena mereka sangat berperan penting dalam hal pengamanan penerbangan dan menjamin keselamatan para penumpang di darat maupun penumpang di udara nantinya. Personel AVSEC (*Aviation Security*) harus memahami berbagai macam sifat ataupun karakter para pengguna jasa transportasi udara baik dalam penanganan masalah pengamanan maupun pelayanan.

Menurut SOP Nomor : 070/PKBU.DKP/I/2017 dan hasil wawancara Bandar Udara TjilikRiwut Palangkaraya memiliki 4 daerah keamanan sebagai berikut.

1. Daerah Publik (*Public Area*)
2. Daerah Terbatas (*Restricted Area*)
3. Daerah Steril (*Steril Area*)
4. Daerah Keamanan Terbatas (*Security Restricted Area*)

Mengingat pentingnya keamanan di sekitar bandar udara tentunya diperlukan SDM keamanan yang cukup terampil dan fasilitas peralatan keamanan khususnya di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yang dianggap untuk keluar masuknya orang maupun barang dari daerah lain. Oleh karena itu, perlunya dilakukan pengawasan keamanan di bandar udara tersebut terhadap penumpang, barang, dan kendaraan yang masuk ke bandar udara. Pengawasan tersebut dimulai dari daerah publik yang setiap orang masih bebas keluar masuk tanpa harus menunjukkan *boarding pass* atau kartu pengenalan (pas bandar udara). Hal ini diperlukan untuk terciptanya situasi aman bagi setiap penumpang maupun siapa pun yang melakukan kegiatan di wilayah bandar udara.

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab unit *Aviation Security* di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya dibagi menjadi beberapa *shift* yaitu *shift* pagi dimulai pukul 05.00-17.00 terdiri dari 14 personel dan *shift* malam dimulai pukul 17.00-05.00 terdiri dari 7 personel yang bertugas setiap harinya sesuai jadwal kerja yang sudah disusun. Di bandara ini hanya terdapat dua *security check point*,

Dari hasil wawancara unit AVSEC (*Aviation Security*) di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya bahwa peran *Aviation Security* ini adalah menciptakan keamanan dan kenyamanan kepada penumpang. Petugas *Aviation Security* (AVSEC) ini memberikan pelayanan terbaik terhadap calon penumpang ataupun bagasi dan

mengikuti SOP yang telah ditetapkan 3S + 1C (*Safety, Security, Service+Complain*) oleh Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Dalam menjelaskan perannya petugas *Aviation Security* (AVSEC) melakukan *briefing* atau pengarahan dari *Supervisor* kepada anggota untuk memberikan informasi dan pembagian kerja masing-masing agar dapat bekerja dengan baik demi keamanan dan keselamatan penerbangan.

Dari hasil yang penulis dan wawancara terhadap *Aviation Security* lakukan terdapat jumlah petugas *Aviation Security* sebagai berikut.

**Tabel 1. Tabel Lisensi Petugas Aviation Security di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya**

LISENSI	JUMLAH
Chief	3
Assisten Chief	3
Supervisor	4
Junior	34
Basic	4

Sumber: Data Peneliti,2023

Dari tabel di atas ke 5 jabatan tersebut memiliki tugasnya seperti:

1. Chief bertugas sebagai melaksanakan atau melakukan pengawasan dan *monitoring* kegiatan keamanan operasional di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.
2. Assisten Chief bertugas membantu Chief untuk melaksanakan kegiatan dan koordinasi di lapangan, atau bisa menggantikan Chief jika Chief berhalangan tidak bisa dinas.
3. Supervisor bertugas melakukan pengawasan dan pemeriksaan anggota AVSEC (*Aviation Security*) di SCP(*Screening Check Point*) dan melakukan koordinasi ke pengguna jasa apabila terdapat suatu permasalahan di lapangan.
4. Junior adalah seorang petugas AVSEC(*Aviation Security*) yang mempunyai lisensi junior dn bertugas untuk melakukan pemeriksaan baran melalui mesin X-ray dan pemeriksaan *body seat* atau WTMD (*Walk Trough Metal Detector*)
5. Basic adalah petugas AVSEC (*Aviation Security*) yang melakukan pemeriksaan dokumen perjalanan (Tiket) dan identitas calon penumpang.



**Gambar 1. Petugas AVSEC Melakukan *Briefing* Sebelum Melaksanakan Tugasnya**

Sumber: Data Peneliti, 2023

Dari gambar tersebut petugas *Aviation Security* (AVSEC) sedang melakukan *Briefing* atau pengarahan dari *Supervisor* kepada anggotanya untuk memberikan informasi dan pembagian kerja masing-masing agar dapat bekerja dengan baik dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa, menjaga keamanan dan keselamatan penerbangan. Seorang petugas *Aviation Security* (AVSEC) bisa dikatakan profesional, apabila mampu memenuhi tugas dan fungsinya dengan baik. Demi menjalankan tugas dengan baik seorang AVSEC memerlukan alat-alat penunjang yang dapat membantu keamanan dan keselamatan penerbangan.

#### **Kendala Petugas *Aviation Security* (AVSEC)**

1. Kurangnya Personel *Aviation Security* (AVSEC) di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Mengingat kembali pentingnya keamanan di sekitar Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya maka perlunya Sumber Daya Manusia (SDM) yang cukup dan berkompeten. Kurangnya personel AVSEC ini membuat kendala dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tidak maksimal. Dengan kekurangan personel ini menjadi kendala dalam pelaksanaan tugas yang tidak maksimal, karna ada beberapa posisi tugas yang tidak bisa dijaga atau tidak bisa ditempati oleh personel dan sistem rotasi menjadi terhambat.

2. Mesin X-ray mengalami eror.

Untuk menunjang keamanan dan keselamatan penerbangan *Aviation Security* (AVSEC) mempunyai standar yang dibutuhkan yaitu fasilitas yang mempunyai peran yang penting dalam menunjang keamanan dan keselamatan penerbangan. Peralatan penunjang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yang tidak berfungsi secara maksimal dapat mengakibatkan kelulusannya barang berbahaya masuk kendala pesawat karna barang tidak dapat terdeteksi secara jelas pada layar monitor.

Kendala pada personel *Aviation Security* (AVSEC) pada saat personel AVSEC melakukan pemeriksaan barang bawaan penumpang terdapat kendala pada mesin X-ray mengalami *trouble* yang mana mesin tiba-tiba mati karna terjadi *error* dan kerusakan pada mesin, jika mesin X-ray tidak berfungsi dengan baik maka pada layar monitor tampilan X-ray tidak dapat mendeteksi dan menyinari benda organik dan non organik secara maksimal.

Selain mesin X-ray yang bisa saja tiba-tiba mati, layar monitor tampilan X-ray juga pernah mengalami turunnya kualitas gambar pada layar monitor seperti kurangnya warna-warna pada layar monitor turunnya kualitas gambar pada layar monitor, sehingga dapat mempersulit personel *Aviation Security* (AVSEC) melihat dengan jelas barang-barang pada layar monitor dan dapat menjadi kendala apabila kualitas gambar tidak jelas.

### **Solusi yang diberikan oleh personel *Aviation Security* (AVSEC)**

Dari hasil wawancara solusi yang dapat diberikan oleh *Aviation Security* (AVSEC) dalam peran petugas AVSEC mereka lebih memperhatikan pelayanan lebih baik lagi agar calon penumpang menjadi nyaman. Dan para petugas *Aviation Security* (AVSEC) harus menerapkan 3S+1C (*safety, security, service + complain*) sesuai SOP yang sudah diterapkan oleh Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya untuk kenyamanan penumpang pada saat di lakukan pemeriksaan, juga telah dilengkapi dengan fasilitas yang cukup memadai.

Solusi dalam fasilitas yang mengalami *trouble*, petugas *Aviation Security* (AVSEC) memeriksa secara manual dan petugas *Aviation Security* (AVSEC) berkoordinasi dengan petugas teknis untuk segera memperbaiki mesin X-ray yang sedang *trouble*, agar mesin X-ray dapat berjalan dengan maksimal kembali, dan pemeriksaan barang-barang penumpang terdeteksi dengan baik dan jelas di layar monitor X-ray.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya mengenai peran petugas *Aviation Security* (AVSEC) dalam pelayanan penerbangan di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya, dapat ditarik kesimpulan dan saran yaitu sebagai berikut:

- *Aviation Security* (AVSEC) ini sangat berperan penting dalam menjamin keamanan, keselamatan dan kenyamanan serta bagi pengguna jasa penerbangan, sehingga petugas *Aviation Security* (AVSEC) harus melakukan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan *Standar Operational Procedure* (SOP). Petugas sudah cukup melakukan tugas tanggung jawabnya dengan baik, dengan pelayanan yang baik petugas *Aviation Security* (AVSEC) dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa.

- Kendala yang dihadapi oleh petugas *Aviation Security* (AVSEC) di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yaitu *error*-nya mesin X-ray pada saat pemeriksaan barang yang dimana barang tersebut tidak dapat terdeteksi dengan baik pada layar monitor X-ray tersebut. Kendala dalam Sumber Daya Manusia (SDM) kurangnya personel dalam petugas *Aviation Security* (AVSEC) yang dimana pentingnya keamanan di Bandar Udara Tjilik Riwut yang kompeten.
- Solusi yang di berikan oleh petugas *Aviation Security* (AVSEC), dalam peran petugas AVSEC mereka lebih memperhatikan pelayanan lebih baik lagi agar calon penumpang menjadi nyaman. Dan para petugas *Aviation Security* (AVSEC) harus menerapkan 3S+1C (*safety, security, service+complain*) sesuai SOP yang sudah diterapkan oleh Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Solusi dalam fasilitas yang mengalami *trouble*, petugas *Aviation Security* (AVSEC) memeriksa secara manual dan petugas *Aviation Security* (AVSEC) berkoordinasi dengan petugas teknis untuk segera memperbaiki mesin X-ray yang sedang *trouble*.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka terdapat beberapa saran yang penulis harapkan dapat membangun efek positif dan diharapkan dapat membawa perubahan yang baik ke depannya antara lain:

1) Bagi Perusahaan

Diharapkan tetap terus meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan SOP di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Petugas *Aviation Security* (AVSEC) tetap harus menerapkan 3S+1C kepada pengguna jasa. Selalu memberikan solusi yang terbaik ketika mengalami masalah.

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi penelitian ini, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan dalam keamanan dan keselamatan penerbangan sehingga dapat menambahkan variasi penelitian dalam ilmu penerbangan..

### DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Reza Saputra (2018). Analisis kondisi peralatan unit kerja *Aviation Security* (AVSEC) dalam menunjang keamanan dan keselamatan penerbangan di Bandar Udara Tunggul Wuling Cilacap. STTKD Yogyakarta
- ANNEX 17 ICAO *menetapkan dasar bagi program keamanan ICAO penerbangan sipil dan berusaha untuk melindungi penerbangan sipil serta sanksi terhadap tindakan yang melanggar hukum.*
- Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Survey kepuasan pelanggan. (online) (<http://hubud.dephub.go.id>)

- Hafiz Maulana Azmin, Farhan (2021). Analisis kinerja *Aviaion Security* di *Main Gate* terhadap keselamatan di wilayah Airside PT Angkasa Pura I (Persero) cabang Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. STTKD Yogyakarta  
[https://jdih.dephub.go.id/asset/uudocs/permen/2020/PM\\_51\\_TAHUN\\_2020.pdf](https://jdih.dephub.go.id/asset/uudocs/permen/2020/PM_51_TAHUN_2020.pdf), diakses pada 29 Juli 2022 pukul 13.00.  
<https://rayyanjurnal.com/index.php/jetish/article/viewFile/28/32.pdf>, diakses pada 18 Januari 2023 pukul 16.00
- Iqbal Marwanto, M (2021), Optimalisasi kinerja petugas *Aviation Security* terhadap tingkat keselamatan dan keamanan penerbangan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. STTKD Yogyakarta
- Islam Maskury, Afif (2021). Analisis fasilitas pemeriksaan keamanan dan kinerja unit *Aviation Security* di *Security Check Point* Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. STTKD Yogyakarta
- Kasmir.(2017) *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomer KM 54 Tahun 2004 Tanggal 21 Mei 2004.
- Mahmud Tamayoga, Chalid (2020). Analisis kinerja *Aviation Security (AVSEC)* dalam menunjang keamanan dan keselamatan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. STTKD Yogyakarta
- Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XXI/2010 Bab 1 butir 9 tentang *Aviation Securit*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun 2020 Tentang Keamanan Penerbangan Nasional.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Yusuf, A Muri. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: kencana.