



Pengaruh Peningkatan Kemampuan Personil, Pengenalan Keselamatan, dan Sosialisasi Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan terhadap Kualitas Individu pada Pelayanan Jasa Kebandarudaraan

Tiara Nugrahayani¹, Rifqi Raza Bunahri²

¹ Politeknik Penerbangan Jayapura, Indonesia, tnugrahayani@gmail.com

² Politeknik Penerbangan Jayapura, Indonesia, rifqiraza@gmail.com

Corresponding Author: tnugrahayani@gmail.com

Abstract: *The utilization of airspace is the implementation and sovereignty of the Republic of Indonesia as a whole. Including the national airspace arrangement, service delivery, personnels, facilities, flight navigation services, and the imposition of sanctions in accordance with applicable legal regulations in Indonesia. Airports are the most important facilities in air transportation services in various places including in Indonesia, because their function is intended as a place for departure and landing of aircraft, boarding and falling of passengers, goods (cargo), and postal. The method of writing this scientific article is to apply qualitative methods and methods of literature. This study uses the literature review method so as to obtain results on Personnels Capability has an influence on Individual Quality in Airport Services, Safety recognition has an influence on Individual Quality in Airport Services, and Socialization of Safety Areas has an influence on Individual Quality in Airport Services.*

Keyword: *Service, Aviation, Airport.*

Abstrak: Pemanfaatan wilayah udara merupakan implementasi dan kedaulatan Negara Republik Indonesia yang utuh. Terdiri dari tatanan ruang udara nasional, peyelenggaraan pelayanan, personel, fasilitas, navigasi penerbangan, dan pemberian sanksi sesuai hukum yang berlaku di Indonesia. Bandara merupakan fasilitas terpenting dalam jasa pelayanan transportasi udara di berbagai tempat tak terkecuali di Indonesia, karena fungsinya yang diperuntukkan sebagai tempat berangkat dan mendaratnya pesawat, naik turunnya penumpang, barang (*cargo*) dan pos. Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan menerapkan metode kualitatif dan metode kepastakaan. Penelitian ini menggunakan metode *literature review* sehingga memperoleh hasil Kemampuan Personil memiliki pengaruh Terhadap Kualitas Individu Pada Pelayanan Jasa Kebandarudaraan, Pengenalan keselamatan memiliki pengaruh Terhadap Kualitas Individu Pada Pelayanan Jasa Kebandarudaraan, serta

Sosialisasi Kawasan Keselamatan memiliki pengaruh Terhadap Kualitas Individu Pada Pelayanan Jasa Kebandarudaraan.

Kata Kunci: Pelayanan, Penerbangan, Kebandarudaraan.

PENDAHULUAN

Penerbangan sebagai satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Dalam pemanfaatan wilayah udara merupakan implementasi dan kedaulatan Negara Republik Indonesia yang utuh, memuat tatanan ruang udara nasional, penyelenggaraan pelayanan, personel dan fasilitas navigasi penerbangan, pengamatan dan larangan mengganggu pelayanan navigasi penerbangan, termasuk pemberian sanksi sesuai peraturan hukum yang berlaku di Indonesia. Pada saat ini angkutan penerbangan baik rute domestik atau internasional sangat diminati oleh kalangan masyarakat serta dengan biaya yang dapat dijangkau oleh masyarakat dan juga didukung oleh banyaknya jumlah maskapai penerbangan milik swasta yang beroperasi dalam melayani kebutuhan masyarakat untuk berpergian dengan menggunakan jasa transportasi penerbangan.

Bandara merupakan fasilitas terpenting dalam jasa pelayanan transportasi udara diberbagai tempat tak terkecuali di Indonesia, karena fungsinya yang diperuntukkan sebagai tempat berangkat dan mendaratnya pesawat, naik turunnya penumpang, barang (*cargo*) dan pos. Namun tidak terbatas itu saja, bandara kini telah berkembang menjadi kawasan yang sangat penting dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi dan pembangunan di wilayah sekitar. Karena dengan adanya keberadaan bandara mempermudah segala aktivitas baik berupa penerbangan ataupun aktivitas lainnya yang terkait dengan kebandarudaraan. Semakin besarnya suatu bandara akan membuka ruang komersial yang dapat dipergunakan untuk membuka segala jenis usaha di dalamnya. Keberadaan suatu bandara yang bertaraf tidak hanya nasional tetapi juga bertaraf Internasional akan disambut gembira oleh para investor atau pelaku usaha yang tertarik melakukan investasinya dalam kegiatan komersil yang berkaitan dengan usaha di bandara. Pertanda akan peluang bisnis yang besar kian terbuka sehingga mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dan perkembangan wilayah. Untuk itu kualitas pelayanan dari individu sangat diperhatikan salah satunya dengan peningkatan kemampuan personal.

Dikutip dari (Kalbuana et al., 2022) kemampuan individu merupakan daya untuk melakukan suatu tindakan sebagai hasil dari pembawaan atau latihan. Seseorang dapat melakukan sesuatu karena adanya kemampuan yang dimilikinya. Kemampuan adalah pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai dan sikap yang perlu dimiliki dan dilatihkan kepada peserta didik untuk membiasakan mereka berfikir dan bertindak, kemampuan ini perlu dimahirkan dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan. Senada dengan yang dikemukakan Semiawan, kemampuan adalah suatu daya untuk melakukan tindakan sebagai hasil dari pembawaan latihan-latihan dengan menempatkan kemampuan sebagai hasil belajar, Kemampuan personal adalah kecakapan atau potensi seseorang individu untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang. Kemampuan merupakan sebuah faktor yang sangat menunjang bagi siswa untuk mengembangkan potensi dan keahlian yang mereka miliki. Selain kemampuan personal untuk mengetahui kualitas individu dalam pelayanan jasa kebandar udaraan yaitu dengan pola pengenalan keselamatan terhadap pelayanan.

Dalam (Majid, 2020) Faktor keselamatan adalah hal yang menjadi prioritas dalam dunia penerbangan, dengan tujuan agar penumpang dan awak pesawat selama penerbangan

tidak mendapat gangguan baik dari media udara, pesawat yang ditumpanginya juga pendukung penerbangan mulai dari kondisi bandara, pengaturan penerbangan, sampai kepada para operator di udara maupun di darat, keselamatan selalu menjadi pertimbangan utama dalam semua kegiatan penerbangan. Hal ini tercermin dalam tujuan dan sasaran dari ICAO yang tercantum dalam Pasal 44 dari Konvensi Penerbangan Sipil Internasional (Doc 7300), umumnya dikenal sebagai Konvensi Chicago. Dalam menetapkan persyaratan untuk pengelolaan keselamatan, ada dua program yang dipersyaratkan oleh ICAO yaitu Program Keselamatan (*Safety Programme*) dan Sistem Manajemen Keselamatan (*Safety Management System*), perbedaan dari dua program tersebut yaitu:

1. Program Keselamatan (*Safety Programme*) mencakup peraturan dan instruksi untuk pelaksanaan operasi yang aman dari perspektif operator pesawat dan mereka yang memberikan pelayanan lalu lintas udara (ATS), aerodromes dan perawatan pesawat udara. Program keselamatan dapat memuat ketentuan untuk kegiatan beragam seperti pelaporan insiden, investigasi keselamatan, audit keselamatan dan promosi keselamatan. Sehingga untuk melaksanakan kegiatan keselamatan seperti di atas secara terpadu membutuhkan system manajemen keselamatan yang koheren.
2. Sistem Manajemen Keselamatan (*Safety Management System*) adalah suatu pendekatan sistematis untuk mengelola keselamatan termasuk struktur organisasi yang diperlukan, kewajiban, kebijakan, dan prosedur. Sistem manajemen keselamatan operasi bandara merupakan sebuah system manajemen termasuk struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur, proses, dan ketentuan yang dilaksanakan sebagai kebijakan keselamatan. Sesuai dengan ketentuan Annexes 6, 11, dan 14. Pemerintah harus mensyaratkan bahwa masing-masing operator, organisasi perawatan pesawat terbang, penyedia pelayanan ATS, dan operator bandara bersertifikat menerapkan sistem manajemen keselamatan.

Selain itu perlu juga dilakukan sosialisasi kawasan keselamatan operasi penerbangan, dikutip dari (Prasetyo et al., 2021) berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP) merupakan wilayah daratan dan/atau perairan dan ruang udara di sekitar bandar udara yang dipergunakan untuk kegiatan operasi penerbangan dalam rangka menjamin keselamatan penerbangan. Beberapa dampak tidak diketahuinya KKOP oleh masyarakat sekitar menyebabkan naiknya tingkat kewaspadaan terhadap keselamatan penerbangan.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengkaji lebih dalam terkait dengan “Pengaruh Peningkatan Kemampuan Personil, Pengenalan Keselamatan, dan Sosialisasi Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan terhadap Kualitas Individu pada Pelayanan Jasa Kebandarudaraan”.

1. Apakah peningkatan kemampuan personil memiliki pengaruh terhadap kualitas individu pada pelayanan jasa kebandarudaraan?
2. Apakah pengenalan keselamatan memiliki pengaruh terhadap kualitas individu pada pelayanan jasa kebandarudaraan?
3. Apakah sosialisasi kawasan keselamatan operasi penerbangan memiliki pengaruh terhadap kualitas individu pada pelayanan jasa kebandarudaraan?

METODE

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan menerapkan metode kualitatif dan metode kepustakaan. Metode kepustakaan dilakukan dengan mengkaji teori dan hubungan atau pengaruh antar variabel dari buku-buku dan jurnal baik secara *offline* di perpustakaan dan secara *online* yang bersumber dari Mendeley, Scholar Google, dan media online lainnya. Dalam penelitian kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Artinya harus digunakan secara induktif sehingga tidak mengarahkan

pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Salah satu alasan utama untuk melakukan penelitian kualitatif yaitu bahwa penelitian tersebut bersifat eksploratif.

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* sebagai metode risetnya. Dikutip dari (Wahyudin & Rahayu, 2020), metode *literature review* merupakan istilah yang digunakan untuk merujuk pada metodologi penelitian atau riset tertentu, pengembangan yang dilakukan untuk mengumpulkan dan mengevaluasi penelitian yang terkait pada fokus topik tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Peningkatan Kemampuan Personil terhadap Kualitas Individu pada Pelayanan Jasa Kebandarudaraan

(Lestary & Aswia, 2016) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Dan Sikap Kerja Personil Terhadap Kualitas Pelayanan Lalu Lintas Udara Di Bandar Udara Soekarno Hatta” Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan dan Sikap Kerja Personil secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kualitas Pelayanan Lalu Lintas Udara di Bandar Udara Soekarno Hatta. Dalam rangka upaya peningkatan Kualitas pelayanan lalu-lintas udara, disarankan agar Pengelola Pelayanan Navigasi Penerbangan Di Soekarno Hatta (JATSC) lebih meningkatkan “Kualitas Kepemimpinan” dan “Kualitas Sikap Kerja Personil”, dengan cara memberikan pelatihan mengenai kepemimpinan dan sikap kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Fakhrudin, 2020), (Purwita & Bintoro, 2019) dan (Ibrahim, 2022) dimana peningkatan kemampuan personil atau sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap kualitas individu yang ada pada pelayanan jasa kebandarudaraan.

Pengaruh Sosialisasi Kawasan Keselamatan terhadap Kualitas Individu pada Pelayanan Jasa Kebandarudaraan

(Kewarganegaraan, Bhakti, et al., 2022) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh pelayanan keamanan petugas avsec terhadap kepuasan penumpang di bandar udara banyuwangi” pada penelitian ini memperoleh hasil bahwa Terdapat pengaruh Pengenalan keselamatan Terhadap Kualitas Individu pada pelayanan keamanan petugas AVSEC terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Banyuwangi. Pengaruh positif kualitas pelayanan unit Aviation Security (AVSEC) terhadap kepuasan penumpang mempunyai makna bahwa apabila petugas AVSEC memberikan pelayanan dengan baik, maka penumpang akan puas dengan pelayanan petugas AVSEC, tapi sebaliknya. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kewarganegaraan, Roellyanti, et al., 2022), dan (Afni, 2013) dimana pada penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa proses pengenalan keselamatan memiliki pengaruh terhadap kualitas individu pada pelayanan dibidang kebandarudaraan, hal tersebut kerana proses pengenalan keselamatan yang dilakukan secara tidak langsung akan meningkatkan peran pelayanan yang ada di bandara.

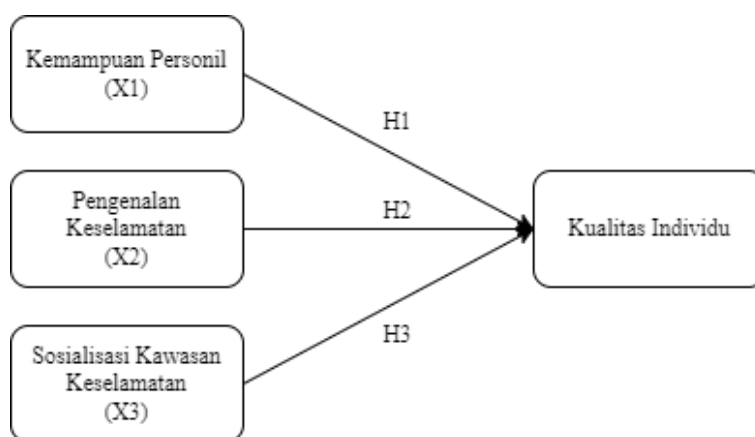
Pengaruh Sosialisasi Kawasan Keselamatan Terhadap Kualitas Individu Pada Pelayanan Jasa Kebandarudaraan

(Em, 2006) melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan (Safety Management System) Terhadap Sumber Daya Manusia Unit Safety Management System di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharudin” dan memperoleh hasil System sosialisasi keselamatan yang baik dapat membuat suatu organisasi menjadi lebih mudah untuk mengidentifikasi bahaya keselamatan, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas individu yang ada didalam organisasi, dengan memastikan pelaksanaan tindakan perbaikan yang diperlukan untuk mempertahankan kinerja keselamatan, Menyediakan untuk pemantauan terus menerus dan penilain rutin kinerja

keselamatan dan perbaikan terus menerus dari kinerja keseluruhan sistem manajemen keselamatan. Apabila ingin meningkatkan keselamatan penerbangan, manajemen perusahaan perlu mengevaluasi dan mengembangkan kompetensi pemandu Lalu Lintas Penerbangan secara optimis dan berkelanjutan bagi setiap personil pemanduan Lalu Lintas Penerbangan dengan memperhatikan aspek kompetensi pemandu Lalu Lintas Penerbangan yang terdiri dari pengetahuan dan sikap.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah keterkaitan antara teori-teori atau konsep yang mendukung dalam penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam menyusun sistematis penelitian. Kerangka konseptual menjadi pedoman peneliti untuk menjelaskan secara sistematis teori yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini memiliki kerangka konseptual yang akan dijelaskan pada gambar dibawah ini dan lebih jelasnya akan dijelaskan pada pembahasan selanjutnya. Berdasarkan dari latar belakang serta penjelasan yang telah dipaparkan diatas maka ditentukan kerangka konseptual sebagai berikut:



Sumber: Hasil Riset

Gambar 1. Rerangka Konseptual

Berdasarkan gambar kerangka konseptual di atas, maka di peroleh hasil riset sebagai berikut:

1. H₁: Pengaruh Peningkatan Kemampuan Personil Terhadap Kualitas Individu Pada Pelayanan Jasa Kebandarudaraan.
2. H₂: Pengaruh Pengenalan keselamatan Terhadap Kualitas Individu Pada Pelayanan Jasa Kebandarudaraan.
3. H₃: Pengaruh Sosialisasi Kawasan Keselamatan Terhadap Kualitas Individu Pada Pelayanan Jasa Kebandarudaraan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kemampuan Personil memiliki pengaruh Terhadap Kualitas Individu Pada Pelayanan Jasa Kebandarudaraan, hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Fakhrudin, 2020), (Purwita & Bintoro, 2019) dan (Ibrahim, 2022) dimana peningkatan kemampuan personil atau sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap kualitas individu yang ada pada pelayanan jasa kebandaraan.
2. Pengenalan keselamatan memiliki pengaruh Terhadap Kualitas Individu Pada Pelayanan Jasa Kebandarudaraan, hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kewarganegaraan, Roellyanti, et al., 2022), dan (Afni, 2013) dimana pada

penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa proses pengenalan keselamatan memiliki pengaruh terhadap kualitas individu pada pelayanan dibidang kebandaraan , hal tersebut kerana proses pengenalan keselamatan yang dilakukan secara tidak langsung akan meningkatkan peran pelayanan yang ada dibandara.

3. Serta menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Em, 2006) menjelaskan bahwa Sosialisasi Kawasan Keselamatan memiliki pengaruh Terhadap Kualitas Individu Pada Pelayanan Jasa Kebandarudaraan.

REFERENSI

- Afni, N. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Udara Di Bandar Udara Mutiara Palu. *Katalogis*, 1(7), 61–70.
- Em, M. P. (2006). *Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan (Safety Management System) Terhadap Sumber Daya Manusia Unit Safet Management System di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharudin*. 5639, 3561–3572.
- Fakhrudin, A. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Sriwijaya Air Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *Jurnal Optimal*, 17(1), 51–72.
- Ibrahim, A. Y. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Avsec Di S Ecurity Check Point (Scp) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate*. 20(1).
- Kalbuana, N., Kurnianto, B., Abdusshomad, A., & Indra Cahyadi, C. (2022). Peningkatan Kemampuan Personil Penerbangan Pada Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Melalui Pendidikan Dan Pelatihan Manajemen Bandar Udara. *Pengmasku*, 2(1), 57–65. <https://doi.org/10.54957/pengmasku.v2i1.190>
- Kewarganegaraan, J., Bhakti, C. I., Hilal, R. F., Udara, M. T., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). *Pengaruh pelayanan keamanan petugas avsec terhadap kepuasan penumpang di bandar udara banyuwangi*. 6(1), 715–719.
- Kewarganegaraan, J., Roellyanti, M. V., Jannah, M. W., Udara, M. T., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). *Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. 6(1), 307–321.
- Lestary, D., & Aswia, P. R. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Dan Sikap Kerja Personil Terhadap Kualitas Pelayanan Lalu Lintas Udara Di Bandar Udara Soekarno Hatta. *Langit Biru: Jurnal Ilmiah Aviassi*, 1. <http://journal.ppicurug.ac.id/index.php/jurnal-ilmiah-aviassi/article/view/81>
- Majid, A. (2020). Pengenalan Keselamatan Penerbangan di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Industri Elektro Dan Penerbangan*, 2(3). <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/indept/article/view/93%0Ahttp://jurnal.unnur.ac.id/index.php/indept/article/view/93/66>
- Prasetyo, B., Rohman, T., Solihin, S., Sundoro, S., & Kalbuana, N. (2021). Sosialisasi Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP). *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit Biru*, 2(1), 31–38. <https://doi.org/10.54147/jpkm.v2i01.451>
- Purwita, W., & Bintoro, K. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Penumpang. Studi Kasus: Pelayanan Jasa Penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya. *Management, and Industry (JEMI)*, 2(3), 120–127.
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(3), 26–40. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74>