

ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) PESONEL AVIATION SECURITY BANDAR UDARA SENTANI

¹Anita Nur Masyi'ah, ²Joel Yulian Sembiring

^{1, 2}Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Dalam menjaga keamanan penerbangan setiap bandar udara harus memiliki suatu unit kerja yang menjamin keselamatan dan kenyamanan pengguna jasa dengan menerapkan pelayanan pengamanan yang prima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan prima (service excellence) personel Aviation Security di Bandar Udara Sentani dan strategi pelayanan prima (service excellence) yang diterapkan oleh personel Aviation Security untuk menjamin kualitas kinerja personel Aviation Security di Bandar Udara Sentani – Jayapura.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dilakukan pada bulan Januari-Februari 2023 di Bandar Udara Sentani. Penelitian ini dilakukan kepada unit Aviation Security dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis data yang digunakan peneliti yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk Memeriksa keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Hasil yang didapati melalui penelitian ini yaitu mengkaji pelayanan prima yang diterapkan oleh seluruh personel Aviation Security di Bandara Sentani, dengan membahas teori konsep pelayanan prima menurut Barata (2003) berdasarkan 6 unsur "A" sebagai berikut; Kemampuan (Ability), Sikap (Attitude), Kegiatan (Activity), Penampilan (Appearance), Perhatian (Attention) dan Tanggung Jawab (Responsibility) sedangkan strategi pelayanan prima menurut Barata (2006) dimana dapat digambarkan pelayanan prima, melalui konsep s-e-r-v-i-c-e antara lain; S (Self Awareness), E (Enthusiasm), R (Reform), V (value), I (Impressive), C (Care), E (Evaluation), sehingga dapat dijelaskan bahwa strategi pelayanan keamanan penerbangan yang diterapkan personil aviation security kepada pengguna jasa bandar udara telah dilakukan sesuai aturan SOP yang berlaku di unit pengamanan bandar udara dan juga sesuai dengan teori yang digunakan penulis.

Kata kunci: *Pelayanan Prima (Service Excellence), Aviation Security, Bandar Udara Sentani*

Abstract

In maintaining flight security, every airport must have a work unit that guarantees the safety and comfort of service users by implementing excellent security services. The purpose of this study is to know the (service excellence) of Aviation Security personnel at Sentani Airport and the strategy of excellent service applied by personnel of Aviation Security to ensure the quality of personnel performance Aviation Security at Sentani Airport - Jayapura.

This study used a qualitative research method which was conducted in January-February 2023 at Sentani Airport. This research was conducted on the Aviation Security unit using data collection techniques including interview, observation, documentation, and literature study. The data analysis used by the researcher include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. To check the validity of the data, the researcher used source triangulation, technical triangulation, and time triangulation.

The results showed that the excellent service implemented by all personnel of Aviation Security at Sentani Airport, by discussing the theory of excellent service concepts according to Barata (2003) based on 6 elements of "A" as follows; Ability, Attitude, Activity, Appearance, Attention, and Accountability while the excellent service strategy according to Barata (2006) which can be described as excellent service, through the concept of s-e-r-v-i-c-e includes; S (Self Awareness), E (Enthusiasm), R (Reform), V (value), I (Impressive), C (Care), and E (Evaluation). Therefore it can be explained that the aviation security service strategy implemented by personnel aviation security to airport service users has been carried out in accordance with the applicable SOP rules at the airport security unit and also in accordance with the theory used by the author.

Keywords: *service excellence, aviation security, sentani airport*

¹Email Address: anita.nur@sttkd.ac.id

Received 7 Juni 2023, Available Online 30 Juli 2023



Pendahuluan

Perkembangan bidang transportasi udara dan jasa penerbangan terus mengalami perkembangan yang dinamis setiap saat hingga sekarang. Perbaikan alat transportasi, unit bandar udara yang tersebar merata, dan juga pengembangan potensi dan kemampuan sumber daya manusia dalam pelayanan penyediaan jasa transportasi udara semakin hari semakin masif dilakukan di Indonesia pada bidang tersebut secara regional, nasional, maupun internasional.

Setiap bandar udara harus memiliki suatu unit kerja yang bertugas untuk memelihara, melindungi dan mengamankan manusia dan material secara fisik dari segala bentuk ancaman keamanan yang ditimbulkan oleh manusia dan barang di daerah lingkungan kerja bandar udara, yakni Unit Pengamanan Penerbangan atau Avsec (*Aviation Security*). Personel *aviation security* sebagai suatu bagian dari pelayanan jasa transportasi penerbangan memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Pelayanan oleh personel *aviation security* perlu dilakukan secara optimal karena terbukti secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan dari pelanggan dan pelanggan sebagai penumpang pesawat dapat merasa aman. Dalam menjaga keamanan penerbangan, pemeriksaan-pemeriksaan terhadap berbagai potensi yang dapat mengganggu keamanan dan keselamatan penerbangan dilakukan oleh petugas pengamanan (*Aviation Security*). Hal tersebut dilakukan demi terciptanya keamanan di lingkungan bandar udara. Pemerintah melalui instansi PT. Angkasa Pura Persero terus berupaya meningkatkan keselamatan dan keamanan penerbangan nasional. Upaya ini memerlukan kerjasama berbagai pihak, termasuk penumpang pesawat udara (Knoch, 2014).

Aviation Security di Indonesia adalah sebuah unit kerja yang dibentuk oleh PT Angkasa Pura I dan II dalam memenuhi aturan-aturan nasional dan internasional sebagai pengelola dan penyedia jasa keamanan bandar udara. Dalam menjalankan tugasnya petugas avsec juga memiliki pedoman yang terdapat dalam regulasi penerbangan baik secara nasional maupun internasional (Jasfadinar, 2022).

Personel *aviation security* sebagai suatu bagian dari pelayanan jasa transportasi penerbangan memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan (Takaselumang dkk., 2022). Pelayanan oleh personel *aviation security* perlu dilakukan secara optimal karena terbukti secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan dari pelanggan melalui 6 aspek utama pelayanan tugas avsec, yaitu pemeriksaan berkaitan dengan izin penumpang masuk berdasarkan *issued* tiket secara ramah, pemeriksaan barang bawaan penumpang dengan berpedoman kepada SOP, mengarahkan pemeriksaan dengan menggunakan *X-Ray*, serta secara tanggap bertanggung jawab mengatasi permasalahan yang terjadi di lapangan (Bhakti & Hilal, 2022).

Pelayanan yang dilakukan oleh personel avsec berkaitan dengan jaminan keselamatan dan kenyamanan penumpang serta aktivitas penerbangan. Pelayanan yang dilakukan oleh personel *aviation security* perlu dilakukan bukan hanya secara maksimal, namun juga dilakukan dengan pelayanan yang prima agar pelanggan merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa transportasi penerbangan di suatu Bandar Udara (Omole, 2022). Konsep pelayanan prima (*service excellence*) merupakan suatu model kualitas pelayanan terbaik dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh suatu instansi guna memuaskan penggunaan jasa atau produk yang disediakan oleh instansi tersebut untuk menimbulkan berbagai kesan baik dari pelanggan kepada instansi.

Berdasarkan data lapangan yang ditemukan nilai indeks kepuasan pelanggan sebagai standar utama dalam menilai kualitas pelayanan di Bandar Udara Sentani secara umum berada pada angka 69.52% yang dimana ini menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan masih berada dalam kategori yang kurang memuaskan.

Sehingga dengan adanya latar belakang ini maka penulis akan melakukan penelitian tentang “Analisis Strategi Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Personel Aviation Security Bandar Udara Sentani”.

Tinjauan Pustaka

Definisi Pelayanan Prima (*Service excellence*)

Pelayanan prima adalah aktivitas pelayanan yang mengutamakan konsep kualitas dan pelayanan untuk memunculkan rasa penting bagi pelanggan ketika dilayani, memberikan ketepatan pelayanan, mengutamakan kepuasan pelanggan, menjadikan pelanggan sebagai mitra, dan menjadi sarana dalam memberikan pelayanan optimal dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan (Nurlia, 2018). Tujuan dari pelaksanaan pelayanan prima adalah untuk membangun persona baik kualitas (*quality nice*) perusahaan sehingga dapat memberikan keuntungan seperti terbentuknya hubungan yang kuat antara pelanggan dengan perusahaan, munculnya pemahaman harapan dan kebutuhan pelanggan oleh perusahaan, serta menjadi alat bagi perusahaan untuk mempertahankan persaingan bisnis yang semakin ketat (Cahyawati, 2017).

Konsep Dasar Pelayanan Prima

Menurut Barata (2003) konsep pelayanan prima didasarkan pada 6 unsur “A” sebagai upaya untuk memenuhi pelayanan prima sebagai berikut:

1) Ability (Kemampuan)

Kemampuan adalah kesanggupan pemberi layanan dalam melakukan berbagai tugas untuk menjamin kualitas terbaik dalam memberikan suatu layanan. Kemampuan ditunjukkan dengan memiliki kemampuan dan keterampilan dalam bidang tugas, munculnya daya kreatifitas dan inisiatif dalam menangani permasalahan saat memberikan pelayanan, pelaksana pelayanan mampu berkomunikasi dan memposisikan diri sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan.

2) Attitude (Sikap)

Sikap dalam konteks pelayanan prima merupakan perilaku positif tertentu yang harus ditunjukkan saat berurusan dengan pelanggan. Sikap dalam mewujudkan pelayanan prima diantaranya menunjukkan keramahan, penuh simpatik, serta menunjukkan rasa memiliki yang tinggi untuk menjaga martabat dari perusahaan.

3) Action (Tindakan)

Tindakan adalah kegiatan nyata dalam pelaksanaan pelayanan prima kepada pelanggan. Kegiatan nyata yang dilakukan adalah pendataan kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan, dan menjaga keamanan dan kenyamanan dari pelanggan.

4) Appearance (Penampilan)

Penampilan merupakan segala sesuatu yang ditampilkan dengan bantuan fisik dan non-fisik untuk merepresentasikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan kepada pelanggan atau pihak lainnya.

5) Attention (Perhatian)

Perhatian adalah segala bentuk kepedulian pada pelanggan dalam konteks profesionalitas yang meliputi pemahaman dalam melakukan introspeksi, pemahaman dalam mengamati dan mengatasi kebutuhan pelanggan, serta mencurahkan perhatian dalam melayani pelanggan dalam konteks kebutuhan yang disediakan oleh suatu instansi.

6) *Accountability* (Tanggung Jawab)

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan ke arah pelanggan sebagai suatu bentuk kepedulian dalam menghindarkan kerugian yang dialami oleh pelanggan.

Urgensi Pelayanan Prima

Urgensi pelayanan prima dilaksanakan untuk memberikan pelayanan yang optimal secara internal dan eksternal. Menurut (Suparman dkk., (2019) pelayanan prima dalam konteks internal harus dilakukan oleh pemilik instansi yaitu memberikan fasilitas terbaik, dan membuat iklim kerja dan pengembangan pengetahuan kerja yang positif di bagian terbawah hingga teratas. Pelayanan prima dalam lingkup internal perlu terus dibudidayakan agar menjadi dalam sukses melaksanakan pelayanan prima secara eksternal ke pelanggan.

Urgensi pelayanan prima secara eksternal menurut Djafri (2018), ketika perusahaan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal, diharapkan ada peningkatan loyalitas pelanggan eksternal terhadap perusahaan, sehingga dari waktu ke waktu perusahaan akan mampu memelihara dan meningkatkan penjualan barang atau jasa, dan sekaligus dapat meraih keuntungan sebagaimana yang diharapkan. Pelayanan prima mengandung tiga hal pokok yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Frimayasa, 2017)

Strategi Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*service excellence*) adalah suatu kegiatan pelayanan yang perlu dilaksanakan strategi untuk memberikan pelayanan optimal untuk memberikan kepuasan pelanggan. Menurut Barata (2006), strategi pelayanan prima dapat diuraikan dengan konsep *s-e-r-v-i-c-e* berikut :

1) **S** (*Self Awareness*)

Aspek *self awareness* dapat dilakukan dengan pemberi dan pelaksanaan pelayanan untuk dapat memahami posisi nya memberikan pelayanan dengan penuh kesadaran secara benar.

2) **E** (*Enthusiasm*)

Enthusiasm dapat dipahami sebagai strategi yang dilakukan dengan penuh gairah dan semangat dalam melaksanakan pelayanan.

3) **R** (*Reform*)

Aspek *reform* dilakukan dengan cara kesediaan untuk terus memperbaiki dan mengevaluasi pelayanan dari waktu ke waktu.

4) **V** (*Value*)

Dalam melaksanakan aspek *value*, pelayanan diberikan dan dilaksanakan dengan memberikan target nilai tambah dengan melampaui standar maksimal.

5) **I** (*Impressive*)

Impressive merupakan suatu strategi yang diwujudkan dengan upaya menampilkan tampilan secara menarik untuk membangun representasi yang baik ke pelanggan namun tidak dengan tampilan yang berlebihan.

6) **C** (*Care*)

Care adalah aspek penting dalam strategi pelayanan prima untuk menunjukkan kepedulian ketika pelanggan mengalami permasalahan atau membutuhkan bantuan ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan jasa yang telah disediakan.

7) E (*Evaluation*)

Evaluation berhubungan dalam evaluasi terkait pelayanan prima yang telah dilakukan dalam decade tertentu, untuk dianalisis dan dilaksanakan lebih baik lagi dari periode sebelum nya.

Bandar Udara

Bandar udara merupakan suatu tempat yang didefinisikan dengan wujud letak tempat di darat serta diatas laut yang dibuat sebagai sarana dalam mendaratkan, menurunkan, mengangkut barang dan manusia, serta sarana perbaikan dan pertukaran pengisian bahan bakar untuk armada transportasi pesawat (Adisasmita, 2012).

Bandar udara memiliki kewajiban dalam hal melaksanakan pelayanan aktivitas berhubungan dengan ritme waktu sesuai dengan jam operasi (*operating hours*) dan berorientasi pada keselamatan, keteraturan, dan disertai dengan kelancaran penerbangan. Dalam pelaksanaannya, kegiatan angkutan kebandaraan dalam negeri dilaksanakan oleh perusahaan penerbangan nasional yang dikelola oleh pemerintah dan perusahaan berbasis swasta. Kemudian, untuk penerbangan internasional, hal ini dikelola oleh perusahaan asing dan juga beberapa maskapai *domestic* yang menaungi penerbangan (Cakrawartya dkk., 2016).

Bandar Udara Sentani

Bandar Udara Sentani Jayapura adalah bandar udara utama dan terbesar di Provinsi Papua, bandar udara ini mempunyai cakupan pelayanan yang luas, penghubung utama untuk menuju wilayah pedalaman Papua dan mempengaruhi perkembangan ekonomi. Bandar Udara Sentani Jayapura dapat melayani 4000- 5000 penumpang dan 100-200 pergerakan pesawat pada operasi harian dengan frekuensi yang bervariasi setiap bulannya. Keberadaan Bandar Udara Sentani Jayapura di Sentani yang mana Sentani sebagai ibukota Kabupaten Jayapura telah memberikan andil yang besar bagi perkembangan perekonomian wilayah baik regional maupun nasional, terutama dalam memberikan kemudahan mobilitas bagi para pelaku ekonomi dan masyarakat Kabupaten Jayapura dan sekitarnya (Yuliana, 2013).

Dapat dipahami bahwa Bandar Udara Sentani merupakan bandara yang terkategori sebagai bandara internasional yang terletak di Provinsi Papua dan dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero). Sebagai suatu bandara dengan cakupan yang besar dan luas, tentu pelayanan yang diberikan juga beragam. Untuk menunjang pelayanan yang disediakan, Bandar Udara Sentani perlu terus mengupayakan berbagai strategi berkaitan dengan pelayanan yang prima bagi pelanggan untuk menggunakan jasa transportasi pesawat melalui bandara ini.

Aviation Security

Unit Pengamanan Penerbangan atau Avsec (*Aviation Security*) adalah unit yang memiliki wewenang untuk menjamin berbagai hal terkait keamanan di lingkup kebandaraan demi kelancaran operasional pelaksanaan pelayanan jasa transportasi udara. Setiap personel avsec wajib memiliki Lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas (STKP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara No.SKEP/2765/XII/2010 Bab 1 Butir 9 (Setiadi, 2018). Tugas avsec adalah menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan, keteraturan dan efisiensi penerbangan di seluruh area penerbangan, termasuk juga awak pesawat udara, memberikan perlindungan terhadap awak pesawat udara, 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 (Subardono, 2017).

Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan dalam studi ini dilakukan dengan pendekatan secara deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mendalami aktivitas pelayan

publik yang dilakukan oleh personel *aviation security* sebagai informan utama dalam penelitian ini yang bekerja di Bandar Udara Sentani – Jayapura. Selain itu pendekatan kualitatif digunakan untuk mengetahui strategi pelayanan prima (*service excellence*) untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia personel *aviation security* di lokasi penelitian, untuk kemudian diintegrasikan bersama dengan data primer berbentuk hasil wawancara serta teori-teori strategi pelayanan prima (*service excellence*), kebandaraan, dan kinerja sumber daya manusia.

Penelitian ini melibatkan 3 Narasumber yakni 2 orang personel dari *aviation security* yang bekerja di Bandar Udara Sentani untuk kemudian diwawancarai terkait kondisi aktual berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan prima dan strateginya di lingkup Bandar Udara Sentani dan 1 orang pengguna jasa bandar udara. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer yang mana penulis akan melakukan wawancara mendalam kepada narasumber, observasi, dan dokumentasi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode keabsahan data secara triangulasi melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Berkaitan dengan triangulasi sumber, peneliti menggunakan data hasil wawancara dan dokumentasi dari beberapa narasumber berbeda namun memiliki persamaan yaitu bekerja sebagai personel *aviation security* di Bandar Udara Sentani. Kemudian, dalam triangulasi teknik, peneliti menggunakan tiga jenis teknik sebagai perbandingan, yaitu wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Pada triangulasi waktu, peneliti juga menggunakan data yang diambil saat *aviation security* melaksanakan tugasnya dalam melayani penumpang di Bandar Udara Sentani.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Prima Personel *Aviation Security* Bandar Udara Sentani

Hasil penelitian tentang Strategi Pelayanan Prima (*Service Excellence*) pada Personel *Aviation Security* di Bandar Udara Sentani dikaji menggunakan teori konsep pelayanan prima dari teori menurut Barata (2003) yang mana didasarkan pada 6 unsur “A” sebagai upaya untuk memenuhi pelayanan prima sebagai berikut; *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Action* (Tindakan), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), dan *Accountability* (Tanggung Jawab).

a. *Ability* (Kemampuan)

Pengetahuan dan Kemampuan personel keamanan (*Aviation Security*) memainkan peran penting dalam menyediakan layanan keamanan yang prima. Dalam hal ini, petugas keamanan (*Aviation Security*) yang mana harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai seperti halnya kecakapan untuk mengoperasikan fasilitas *X-Ray* di PSCP oleh operator *X-Ray* dengan secara teliti untuk mengidentifikasi barang bawaan penumpang dan kecakapan tentang cara yang baik untuk pemeriksaan penumpang dengan menggunakan alat *Walk Through Metal Detector* dan penggunaan alat *Hand Metal Detector* yang akan digunakan untuk pemeriksaan penumpang.

b. *Attitude* (Sikap)

Sikap dalam memberikan pelayanan keamanan sebagai personel *Aviation Security* merupakan suatu hal yang menjadi penunjang kualitas suatu pekerjaan yang dilakukan, dalam pencapaian atau sasaran yang baik bagi pengguna jasa Bandara. Seperti yang diterapkan pada Bandar Udara Sentani SENYUM, SAPA, dan SALAM menjadikan ini hal yang utama dalam pelayanan keamanan dari personel *Aviation Security*

c. *Action* (Tindakan)

Untuk mencapai sebuah pelayanan yang prima sebagai personel keamanan di bandar udara harus mampu memenuhi kebutuhan bagi pengguna jasa bandara dan menjaga keamanan situasi di lapangan telah sesuai dengan SOP keamanan yang berlaku yaitu sesuai dengan hasil observasi penulis kepada

unit *Aviation Security* bahwa petugas akan melaksanakan tugas dengan baik sehingga pengguna jasa bandar udara akan merasa aman selama berada dalam terminal.

d. Appearance (Penampilan)

Pesnel *Aviation Security* ialah ujung tombak pelayanan di bandara. buat menunjang pelayanan yang baik penggunaan seragam hal yang krusial serta juga hal ini bertujuan untuk menghasilkan citra perusahaan yang lebih berorientasi pada pelanggan dalam pemberian pelayanan pada pengguna jasa di Bandar Udara Sentani. Dengan berpenampilan rapi dan bersih itu pula bertujuan untuk memupuk rasa profesionalitas bagi para pesnel *Aviation Security*.

e. Attention (Perhatian)

Peranan Petugas Keamanan (*Aviation Security*) dalam melaksanakan pelayanan kepada penumpang merupakan salah satu hal yang penting, terlebih untuk mengatasi kebutuhan dan kesulitan yang dialami penumpang atau pengguna jasa bandara. Pesnel *Aviation Security* di Bandar Udara Sentani akan melaksanakan tugas di lapangan dengan tanggung jawab bila mana ada penumpang yang membutuhkan bantuan

f. Accountability (Tanggung Jawab)

Dalam melaksanakan pengamanan sebagai pesnel *Aviation Security* secara umum mempunyai tujuan utama yang diatur dalam Anex 17 Security tentang pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yaitu menjaga keselamatan penumpang, awak pesawat, petugas, dan masyarakat umum dalam tindakan melawan hukum dengan mencegah terangkutnya barang-barang yang dapat membahayakan penerbangan. Tugas dan tanggung jawab sebagai pesnel keamanan dalam melayani kepada pengguna jasa sangatlah berperan penting seperti halnya di Bandar Udara Sentani pesnel keamanan akan melaksanakan pemeriksaan barang yang dibawa oleh penumpang melalui pemeriksaan X-Ray di PSCP bila terjadi indikasi barang yang tidak dapat di bawa ke dalam kabin pesawat maka petugas *Aviation Security* akan menyakan dan menyampaikan bahwa barang bawaan tersebut harus melalui bagasi dan diarahkan kembali ke Check in counter Airlines

Strategi Pelayanan Prima yang diterapkan Pesnel Aviation Security=

Untuk menunjang penelitian ini penulis melakukan observasi dan wawancara pada pesnel *Aviation Security* menggunakan teori Strategi pelayanan prima menurut Barata (2006), yang mana strategi pelayanan prima dapat diuraikan dengan konsep s-e-r-v-i-c-e sebagai berikut ; S (*Self Awareness*), E (*Enthusiasm*), R (*Reform*), V (*value*), I (*Impressive*), C (*Care*), E (*Evaluation*).

a. Self Awareness (Kesadaran Diri)

Untuk menunjang pelayanan keamanan di Bandara Udara Sentani Pesnel *Aviation Security* telah menanamkan kesadaran diri bawasaannya melayani pengguna jasa bandara baik Pemumpang, Awak kabin yang bertugas, dan masyarakat umum adalah tugas yang harus di laksanakan dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku dengan menjaga martabat diri, unit *Aviation Security* dan juga pihak yang dilayani sehingga dapat tercapai situasi yang nyaman dan aman.

b. Enthusiasm (Antusiasme)

Mengingat pentingnya penerapan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa bandar udara dengan hal ini sangat diperlukan SDM yang memadai untuk menjalankan tugas dengan semangat yang kuat dan antusias karena keamanan di sekitar bandar udara adalah hal yang utama. Penerapan yang sudah di lakukan oleh pesnel *Aviation Security* di Bandar udara Sentani ialah dengan melaksanakan apel dan breafing sebelum melaksanagn tugas adanya pelaksanaan apel ini untuk menyatukan persepsi dan visi tentang pengaman yang baik sesuai dengan standar operasional prosedur disetiap pekerjaan pengamanan kepada pengguna jasa bandar udara.

c. *Reform* (Pembaruan)

Sebagai salah satu unit yang berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan kebandarudaraan pastinya harus adanya perbaikan yang terus menerus dilakukan, hal ini merupakan salah satu wujud untuk menunjang keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan kepada pengguna jasa bandara. Seperti halnya pelaksanaan pengevaluasian, dengan adanya ini berguna untuk mengingatkan kembali tentang aturan dan tata cara prosedur pelaksanaan pengamanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur bila ada personel *Aviation Security* di Bandar Udara Sentani yang belum memenuhi standar yang berlaku di bandar udara sehingga dari pelaksanaan perbaikan ini bisa memungkinkan lagi pelaksanaan pelayanan yang lebih baik dari pada sebelumnya.

d. *Value* (Nilai)

Pada setiap unit di lingkup Bandar Udara untuk meningkatkan nilai dari kualitas pelayanan pastinya memiliki target yang harus di capai secara maksimal, sama halnya di Bandar Udara Sentani pada unit *Aviation Security* ini memiliki target dengan cara memberlakukan pengamanan yang baik sesuai aturan yang berlaku dalam Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara No.SKEP / 2765 / XII / 2010.

e. *Impressive* (Menakjubkan)

Impressive merupakan suatu strategi yang diwujudkan dengan upaya menampilkan tampilan secara menarik untuk membangun representasi yang baik ke pelanggan namun tidak dengan tampilan yang berlebihan. Dalam dalam kondisi pelayanan pengamanan personel *Aviation Security* menerapkan sikap yang inisiatif dalam melaksanakan tugas pengamanan karena dengan memiliki sikap yang inisiatif akan menimbulkan pelayanan yang mengesankan bagi pengguna jasa dan selalu berusaha untuk meningkatkan perbaikan dalam pelayanan.

f. *Care* (Peduli)

Demi memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa Bandar Udara sebagai personel keamanan perlu adanya sikap yang ditunjukkan yaitu kepedulian, dimana sikap ini merupakan hal yang paling penting karena dengan personel menunjukan kepedulian kepada pengguna jasa maka akan menimbulkan sebuah nilai-nilai yang baik di mata pengguna jasa seperti yang dilakukan di area pemeriksaan keamanan. Sebagai personel *Aviation Security* perlu menyampaikan kepada penumpang dengan merepkan SENYUM, SAPA, SALAM bawasannya bila akan memasuki ruang pemeriksaan diharuskan melepaskan jaket, topi, ikat pinggang, ponsel, jam tangan, kunci dan barang-barang yang mengandung unsur logam diperiksa melalui mesin *x-ray* dan juga laptop dan barang elektronik lainnya dengan ukuran yang sama dikeluarkan dari tas/bagasi dan diperiksa melalui mesin *x-ray*.

g. *Evaluation* (Evaluasi)

Unit *Aviation Security* di Bandar Udara Sentani akan melaksanakan melaksanakan evaluasi setiap 1-3 bulan sekali secara keseluruhan di setiap regu pengamanan, pelaksanaan evaluasi ini akan dilakukan oleh PSTL dengan team dari staf kantor Angkasa Pura 1 Bandar Udara Sentani dengan adanya evaluasi ini berguna untuk meningkatkan lagi terkait masalah yang telah terjadi selama jam operasional pengamanan dan juga mengingatkan kembali perihal aturan-aturan dan SOP yang berlaku untuk pelaksanaan pengamanan di Bandar Udara Sentani.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan terkait strategi pelayanan prima (*service excellence*) personel *Aviation Security* Bandar Udara Sentani, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Pelayanan Prima Personel Aviation Security Bandar Udara Sentani

Pelaksanaan observasi oleh penulis terhadap pelayanan prima personel *Aviation Security* di Bandar Udara Sentani didasari oleh teori konsep dasar dari pelayanan prima yang dikemukakan oleh Barata (2003) dengan didasarkan pada 6 unsur “A” sebagai upaya memenuhi pelayanan prima di Bandar Udara Sentani, sebagai berikut : *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Action* (Tindakan), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Accountability* (Tanggung Jawab)

Strategi Pelayanan Prima yang diterapkan Personel Aviation Security

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis ada beberapa indikator penunjang untuk memaksimalkan pelayanan prima oleh prsonel *Aviation Security* di Bandar Udara Sentani untuk memberikan kesan yang baik bagi pengguna jasa bandara, dalam hal ini penulis menggunakan teori strategi pelayanan prima menurut Barata (2006) yang diurai dengan konsep sebagai berikut s-e-r-v-i-c-e : S (*Self Awareness*), E (*Enthusiasm*), R (*Reform*), V (*value*), I (*Impressive*), C (*Care*), E (*Evaluation*). Dan untuk menunjang penelitian terhadap strategi pelayanan prima personel *Aviation Security* di Bandar Udara Sentani penulis berpedoman terhadap Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara No.Skep / 2765 / Xii / 2010 “Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara Dan Barang Bawaan Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara Dan Barang Bawaan Orang Perseorangan” dalam Bab 1 butir 9 yang menjelaskan Personel Keamanan adalah personel yang telah memiliki lisensi yang di berikan tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan.

Daftar Pustaka

- Bandar Udara Sentani. (2018). Profil Bandar Udara Internasional Sentani - Papua. Situs Resmi Bandar Udara Sentani. <https://sentani-airport.co.id/id>
- Barata, A. A. (2006). Dasar Dasar Pelayanan Prima (Cetakan Ke). PT. Gramedia Pustaka.
- Bhakti, C. I., & Hilal, R. F. (2022). Pengaruh Pelayanan Keamanan Petugas Avsec Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Banyuwangi. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 715–719.
- Cahyawati, L. R. (2017). Implementasi Pelayanan Prima. *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 2(1), 67–74. <https://doi.org/10.17977/um025v2i12017p067>
- Enerstvedt, O. M. (2017). Aviation security, privacy, data protection and other human rights: Technologies and legal principles. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-319-58139-2.pdf>
- Frimayasa, A. (2017). Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo. *Jurnal Cakrawala*, XVII(1), 65–71.
- Gouthier, M., Giese, A., & Bartl, C. (2012). Service excellence models: A critical discussion and comparison. *Managing Service Quality*, 22(5), 447–464. <https://doi.org/10.1108/09604521211281378>
- Melly Anne Dharasta, Y. S., Dewantari, A., & Awan. (2022). Strategi Pelayanan Prima Pt Angkasa Pura I Di Yogyakarta International Airport. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(1), 102–109. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i1.576>
- Melly Anne Dharasta, Y. S., Dewantari, A., & Awan. (2022). Strategi Pelayanan Prima Pt Angkasa Pura I Di Yogyakarta International Airport. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(1), 102–109. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i1.576>
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, 1(2), 17–30. <https://media.neliti.com/media/publications/284682-strategi-pelayanan-dengan-konsep-service-09679416.pdf>
- Rahmawaty, N. (2010). Manajemen Pelayanan Prima (Edisi 1). Graha Ilmu.
- Takaselumang, M., Kastanya, J., & Jantje, H. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Aviation Security terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong. *Attractive : Innovative Education Journal*, 4(1), 1–12.