

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) DALAM PENANGANAN KEAMANAN DI UNIT
AVIATION SECURITY (AVSEC) PADA SECURITY CHECK
POINT BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH:

NI WAYAN NOVI ARDANI

NIM: 2115713085

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) DALAM PENANGANAN KEAMANAN DI UNIT
AVIATION SECURITY (AVSEC) PADA SECURITY CHECK
POINT BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH:

NI WAYAN NOVI ARDANI

NIM: 2115713085

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Wayan Novi Ardani
NIM : 2115713085
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:
"IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM
PENANGANAN KEAMANAN DI *UNIT AVIATION SECURITY (AVSEC)*
PADA *SECURITY CHECK POINT* BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH
RAI BALI"

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 14 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Ni Wayan Novi Ardani

NIM. 2115713085

Lembar Persetujuan dan Pengesahan
IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM PENANGANAN KEAMANAN DI
UNIT AVIATION SECURITY (AVSEC) PADA SECURITY CHECK POINT BANDAR UDARA I GUSTI
NGURAH RAI BALI

Projek akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah Program Studi
Administrasi Bisnis pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

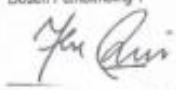
Nama : Ni Wayan Novi Ardani
NIM : 2115713085
Badung, 11 Agustus 2024

Disetujui oleh

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji Dra. Ni Luh Inten Rumini, M.Agb NIP. 196210101989112001 Dosen Penguji 1,	
Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si NIP. 1964091919880032002 Dosen Penguji 2,	
I Nyoman Sukayasa, SH, M.H NIP. 196312311992031015	

Pembimbing

Dosen Pembimbing 1



(Dra. Ni Luh Inten Rumini, M.Agb)
NIP. 196210101989112001

Dosen Pembimbing 2



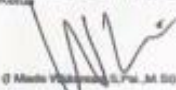
(Dr. Majid Wajdi, M.Pd)
NIP. 196212081990111001

Dibekahi oleh
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua



(Nyoman Indah Kusuma Dewa, S.E.MBA, Ph.D)
NIP. 195912311980031012

Disahkan oleh
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua



(Dr. Made Widiastana, S.Pd, M.Si)
NIP. 1972021182000121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida sang Hyang Widhi Wasa, karena atas Asung Kerta Wara Nugraha Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul "**Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan keamanan di Unit Aviation Security (AVSEC) pada Security Check Point Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali**". Tugas akhir ini disusun sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Penulis telah menerima banyak bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan Tugas Akhir ini. Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M. eCom selaku direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan Politeknik Negeri Bali segala fasilitas selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang memberikan izin untuk Magang Kerja.
3. Bapak I Made Widiantara, SE, M.M, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama menjalani Magang Kerja;
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., MM, selaku Koordinator Magang Kerja yang telah memberikan arahan, motivasi, serta petunjuk sehingga kami dapat melaksanakan Magang Kerja dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu;
5. Ibu Dra.Ni Luh Inten Rumini, M. Agb, selaku pembimbing Magang Kerja yang telah membimbing serta memberikan banyak arahan dan motivasi sehingga kami dapat melaksanakan Magang Kerja dengan

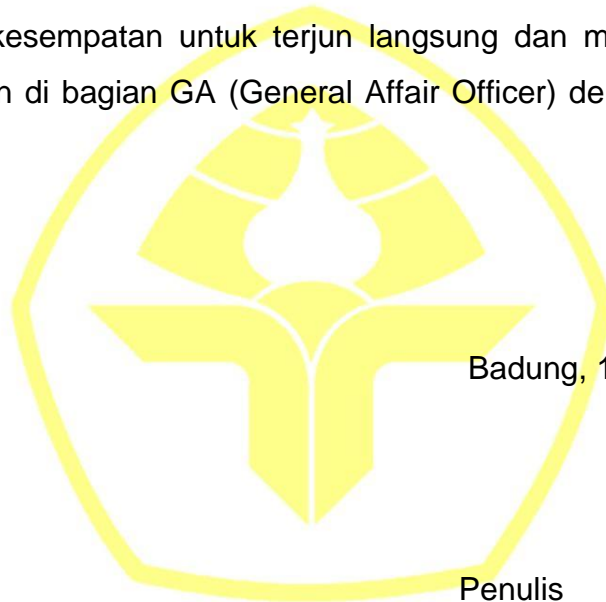
sangat baik sehingga terselesainya Tugas Akhir ini dengan tepat waktu;

6. Bapak Dr.Majid Wajdi, M. Pd, selaku pembimbing tugas akhir,yang telah membimbing serta memberikan banyak arahan dan motivasi sehingga kami dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan sangat baik.
7. Bapak I putu Santika selaku pembimbing di bagian GA (General Affair Officer) Kantor Internal *Service* PT. Gapura Angkasa yang telah memberikan arahan, dukungan dan pengalaman yang sangat tidak terlupakan bagi kami;
8. Bapak I Gusti Arya Alit Antara selaku pembimbing di GLC (Gapura Learning Center) yang telah memberikan arahan, dukungan dan pengalaman baru yang tidak pernah terlupakan;
9. Seluruh staff PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang tentunya telah banyak membantu,menerima dan membimbing penulis dengan sangat baik;
- 10.Ayahanda tercinta, Bapak I Wayan Darma. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Namun beliau mampu mendidik,memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya.
- 11.Pintu surgaku, Ibunda Ni Ketut Sari, yang tidak henti-hetinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta doa yang terbaik hingga penulis mampu menyelesaikan studinya.
- 12.Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih sudah menjadi rumah dan selalu menjadi support *System* penulis pada hari yang tidak mudah. Terima kasih telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat kepada penulis.

13. Sahabat yang telah memberikan bantuan serta motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

14. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan proposal ini. Penulis menyadari bahwa proposal ini masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan proposal dimasa mendatang.

Selama proses magang kerja berlangsung, penulis mendapatkan bimbingan dan juga arahan dari pihak PT.Gapura Angkasa, serta penulis berkesempatan untuk terjun langsung dan memperoleh ilmu pengetahuan di bagian GA (General Affair Officer) dengan hasil yang maksimal.



Badung, 11 Agustus 2024

Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

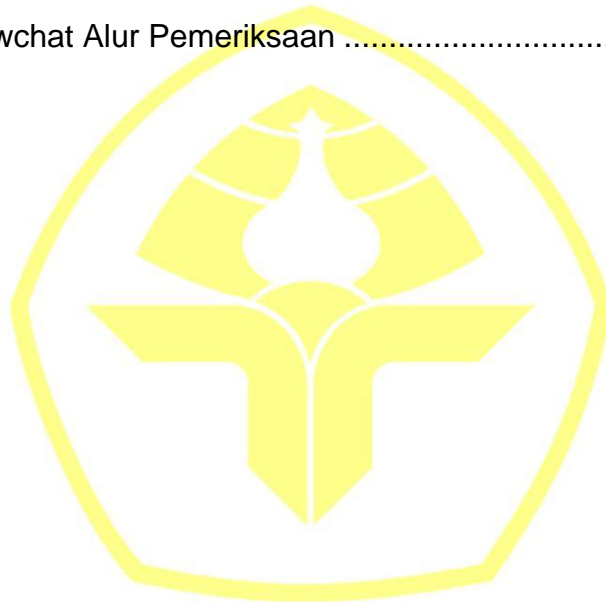
DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PRAKATA	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Metode Penelitian.....	10
1. Lokasi Penelitian	10
2. Objek Penelitian	10
3. Data Penelitian	10
a. Jenis Data.....	10
b. Sumber data.....	10
c. Metode Pengumpulan Data.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Maskapai Penerbangan	13
B. Pengertian Implementasi.....	15
C. Pengertian Standar Operasional Prosedur	16
D. Teori <i>FlowChart</i>	19
E. Pengertian <i>Aviation security</i>	20
F. Pengertian Keamanan Penerbangan	21
G. Pengertian Security Chek Point	21
H. Pengertian Bandar Udara	21
I. Pengertian Penangan	22
J. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	24

A. Sejarah Perusahaan.....	24
1. Fasilitas dan Pelayanan	25
2. Tempat Parkir Kendaraan	26
3. Tarif Parkir Kendaraan	27
4. Pengembangan fasilitas bandara Internasional Ngurah Rai Denpasar	27
5. Terminal Penumpang	28
B. Bidang Usaha.....	31
C. Struktur Organisasi Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Kebijakan Perusahaan	37
B. Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.....	39
C. Analisis dan Interpretasi Data	41
D. Kendala yang Dihadapi Petugas <i>Aviation security</i> Dalam Pengimplementasian <i>Standard Operating Procedure</i> Pada <i>Security</i> <i>Check Point</i> (SCP) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	46
E. Solusi Yang Diterapkan Dalam Kendala Pengimplementasian SOP Pada <i>Security Check Point</i>	47
F. Hasil Standar Operasional Prosedur.....	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

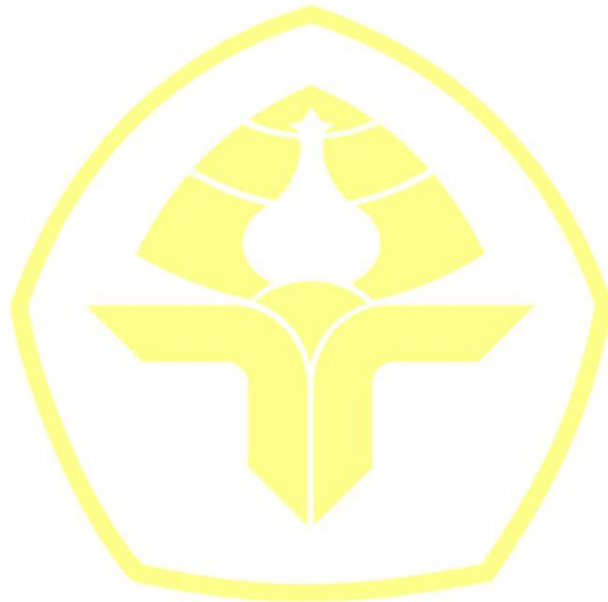
Gambar 1. Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali	24
Gambar 2. Departure Domestic	28
Gambar 3. Check In <i>Counter</i>	29
Gambar 4. Transit dan Transfer <i>Counter</i>	29
Gambar 5. Ticketing <i>Counter</i>	30
Gambar 6. Boarding <i>Gate</i>	30
Gambar 7. International Departure	31
Gambar 8. Struktur Organisasi PT Garuda Angkasa	
Gambar 9. Flowchat Alur Pemeriksaan	40



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

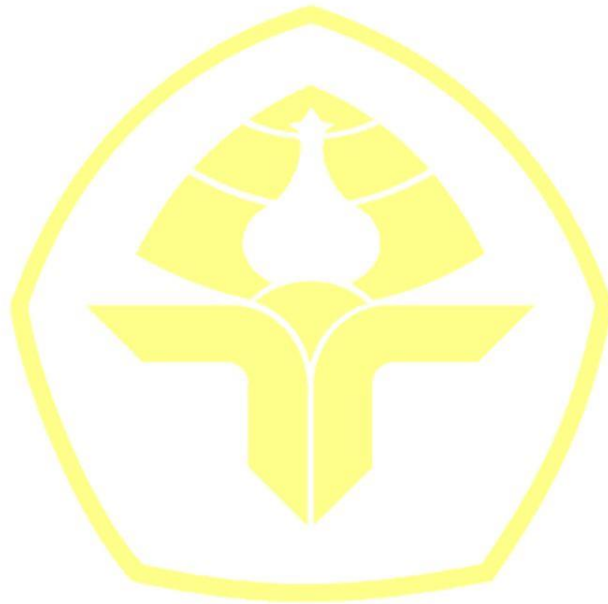
Tabel 1. Hasil Komplain Pemeriksaan di <i>Unit Aviation security</i>	5
Tabel 2. Jumlah Personel <i>Aviation security</i>	13
Tabel 3. Aspek Kepuasan Konsumen Dalam Pelayanan <i>Aviation security</i>	45



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Formulir Proses Bimbingan Tugas Akhir
Lampiran 2	: Surat Keterangan Penyelesaian Tugas Akhir
Lampiran 3	: Pedoman Wawancara Penelitian
Lampiran 4	: Dokumentasi



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bandara adalah pintu masuk bagi aktivitas ekonomi baik nasional maupun internasional, di mana pesawat terbang datang dan pergi. Selain itu, bandara berfungsi sebagai tempat pemberhentian, pemberangkatan, atau persinggahan pesawat. Di dalam bandara, berbagai kegiatan terjadi dan menyediakan layanan angkutan udara serta pelayanan bagi penumpang dan barang demi menunjang keamanan dan keselamatan penerbangan (Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan). Mengingat peran bandara yang penting dan strategis, aspek keamanan harus menjadi perhatian utama bagi operator bandara dan regulator. Oleh karena itu, bandara harus menyediakan layanan transportasi udara yang memadai untuk kelancaran proses penumpang pesawat domestik maupun internasional. Untuk mencegah kecelakaan, diperlukan proses penyaringan penumpang dan barang guna memastikan tidak ada barang terlarang yang masuk ke ruang tunggu keberangkatan atau pesawat.

Keamanan penerbangan adalah kondisi yang memberikan perlindungan kepada penerbangan dari tindakan melawan hukum melalui integrasi pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur. Oleh karena itu, bandara memerlukan unit kerja yang bertujuan memberikan rasa aman dan nyaman kepada penumpang serta mencegah tindakan melawan hukum. *Aviation security* (AVSEC) memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan keselamatan bandara dengan mematuhi prosedur nasional dan internasional. Sebagai pengelola dan penyedia layanan keamanan bandara, ada beberapa ketentuan yang harus dipenuhi. Pertama, harus memiliki lisensi yang dipersyaratkan sesuai dengan posisi. Kedua, menyediakan peralatan keamanan yang memadai dan sesuai kebutuhan. Ketiga, prosedur yang digunakan harus jelas, dilaksanakan dengan benar, dan sesuai dengan regulasi keamanan nasional maupun internasional. Penerapan prosedur di lapangan harus sesuai dengan aturan yang ada,

baik itu terkait pemeriksaan keamanan maupun pengoperasian peralatan keamanan.

Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, yang dikelola oleh PT. Angkas Pura I, adalah satu-satunya bandara di Bali. Bandara ini terletak di daerah Tuban, dekat dengan ibu kota provinsi Denpasar. Dikelola oleh PT. Angkas Pura I, bandara ini merupakan satu-satunya fasilitas bandara internasional di Bali, yang menjadikannya pintu gerbang utama untuk wisatawan domestik dan internasional yang mengunjungi pulau tersebut. Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai dilengkapi dengan berbagai fasilitas modern untuk mendukung kenyamanan penumpang, termasuk terminal domestik dan internasional, ruang tunggu yang nyaman, restoran, toko-toko bebas pajak, serta layanan bandara lainnya. Bandara ini juga memiliki fasilitas keamanan dan imigrasi yang canggih untuk memastikan proses keberangkatan dan kedatangan yang efisien dan aman.

Untuk mendukung pengawasan keamanan dan keselamatan penerbangan, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengelola bandara. Yang paling penting adalah memiliki sumber daya manusia yang cukup terampil. Dalam melaksanakan tugas pengamanan, personel bandara harus memeriksa semua bagasi penumpang dengan teliti saat mereka memasuki area check-in. Pemeriksaan ini dilakukan oleh petugas keamanan bandara yang memperhatikan tingkat pelayanan. Fasilitas pemeriksaan seperti *X-ray Bagage Detector*, *Metal Detector*, *Walkthrough*, dan *Axsplosive Detector* harus digunakan di *Security Check Point*. Tingkat pelayanan keamanan juga harus ditingkatkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, di mana setiap orang dan barang harus melalui pemeriksaan keamanan. Kualitas pelayanan keamanan yang diberikan oleh petugas keamanan atau *Aviation security (AVSEC)* di unit *Security Check Point (SCP)* di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sangat penting bagi para penumpang yang menggunakan layanan bandara. Tugas petugas keamanan bandara sangatlah vital karena mereka adalah garda

terdepan dalam menjaga keamanan dan menjamin keselamatan calon penumpang, baik di darat maupun di udara.

Selama melakukan *On The Job Training* (OJT), peneliti menemukan bahwa masih terdapat keluhan dari penumpang terkait pelayanan pemeriksaan keamanan oleh petugas *Aviation security* (AVSEC) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Keluhan ini disebabkan oleh kurangnya personel di lapangan, beberapa alat yang sering bermasalah atau rusak, respon yang sangat lambat, dan mesin X-ray yang sering mengalami gangguan di *Security Check Point* (SCP). Hal ini sering menyebabkan antrian panjang, terutama pada jam-jam sibuk dalam jadwal penerbangan. Beberapa penumpang mengeluhkan pemeriksaan yang dilakukan oleh unit AVSEC.

Standar Operasional Prosedur (SOP) pemeriksaan keamanan di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali diatur secara ketat untuk memastikan keamanan dan keselamatan semua penumpang, awak pesawat, dan personel bandara. Berikut adalah langkah-langkah yang diterapkan dalam pemeriksaan:

1. Pemeriksaan Identitas dan Tiket:
 - Penumpang harus menunjukkan tiket penerbangan dan identitas resmi (KTP, paspor, dll.). Di pintu masuk terminal bandara.
2. Pemeriksaan Bagasi Terdaftar:
 - Bagasi yang akan dimasukkan kedalam bagasi pesawat harus melewati pemeriksaan sinar-X untuk mendeteksi barang-barang terlarang atau berbahaya.
 - Bagasi yang mencurigakan akan diperiksa lebih lanjut secara manual oleh petugas keamanan.
3. Pemeriksaan Barang Bawaan:
 - Barang bawaan penumpang seperti tas tangan, ransel, dan barang-barang pribadi lainnya juga harus melewati pemeriksaan sinar-X.

- Barang-barang elektronik seperti laptop harus dikeluarkan dari tas dan diperiksa secara terpisah.
4. Pemeriksaan Tubuh (*Body Check*):
 - Penumpang harus melewati detektor logam. Jika detektor berbunyi, penumpang akan diperiksa lebih lanjut dengan alat pemindai genggam.
 - Penumpang juga mungkin diminta untuk melewati alat pemindai tubuh (*body scanner*).
 5. Pembatasan Barang Terlarang:
 - Penumpang tidak diizinkan membawa barang-barang terlarang seperti senjata, bahan peledak, cairan dalam jumlah tertentu (biasanya lebih dari 100 ml per wadah), dan barang-barang berbahaya lainnya.
 - Barang-barang tersebut akan disita oleh petugas keamanan jika ditemukan.
 6. Pemeriksaan Secara Acak:
 - Pemeriksaan tambahan secara acak terhadap penumpang dan barang bawaan bisa dilakukan untuk meningkatkan keamanan.
 7. Pemeriksaan di Gerbang Keberangkatan:
 - Di bandara I Gusti Ngurah Rai Bali ada yang dinamakan pemeriksaan tambahan di gerbang keberangkatan sebelum penumpang naik pesawat.
 8. Pelatihan dan Kualifikasi Personel Keamanan:
 - Petugas keamanan bandara harus menjalani pelatihan-pelatihan intensif dan terus-menerus diperbarui pengetahuannya mengenai teknik-teknik pemeriksaan terbaru dan ancaman keamanan.
 9. Pengawasan dan Monitoring:
 - CCTV dan sistem keamanan lainnya digunakan untuk memantau aktivitas diseluruh area bandara.
 10. Koordinasi dengan Otoritas Terkait:

- Bandara berkoordinasi dengan otoritas keamanan nasional dan internasional untuk memastikan prosedur yang sesuai dengan standar global.

Hasil komplain yang diterima setiap tahun untuk berbagai aspek dalam pemeriksaan di *Unit Aviation security*. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Komplain Pemeriksaan di *Unit Aviation Security*

No	Jenis Komplain	Penjelasan
1	Keterlambatan Penerbangan	Pesawat mengalami keterlambatan hingga lebih dari satu jam tanpa pemberitahuan sebelumnya.
2	Bagasi Hilang	Bagasi tidak tiba dibandara tujuan dan tidak ada informasi yang jelas mengenai keberadaannya.
3	Antrian Panjang migrasi	Proses pemeriksaan imigrasi memakan waktu lama dan tidak ada petugas yang memberikan penjelasan.
4	Fasilitas tidak berfungsi	Misalnya, mesin <i>check-in</i> otomatis atau toilet dibandara tidak berfungsi dengan baik.
5	Pelayanan tidak ramah	Petugas bandara tidak memberikan pelayanan yang ramah dan membantu kepada penumpang.
6	Informasi tidak jelas	Informasi mengenai <i>gate</i> penerbangan atau perubahan jadwal tidak disampaikan dengan jelas kepada penumpang.

Sumber. PT Garuda Angkasa

Dari tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. keterlambatan Penerbangan: terjadi ketika pesawat mengalami keterlambatan yang signifikan tanpa pemberitahuan sebelumnya, yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan gangguan rencana perjalanan.
2. Bagasi Hilang: ketika bagasi tidak dibandara tujuan dan tidak ada informasi yang jelas mengenai keberadaannya, menyebabkan

ketidaknyamanan bagi penumpang yang harus menunggu atau kehilangan barang berharga.

3. Antrian Panjang di Imigrasi: proses pemeriksaan imigrasi yang memakan waktu yang lama tanpa penjelasan yang memadai dapat membuat penumpang merasa frustrasi dan tergesa-gesa.
4. Fasilitas Tidak Berfungsi: jika fasilitas penting seperti mesin *chek-in* otomatis atau toilet tidak berfungsi, dapat menyulitkan tau bahkan mengganggu kenyamanan penumpang.
5. Pelayanan Tidak Ramah: pelayanan yang kurang ramah dari petugas bandara dapat menciptakan suasana yang tidak menyenangkan bagi penumpang.
6. Informasi Tidak Jelas: informasi yang tidak disampaikan dengan jelas, seperti perubahan *gate* penerbangan atau jadwal, dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian di antara penumpang.

Hasil komplain yang diterima dari tahun 2023 pemeriksaan di *unit aviation securtiy*. Data tersebut didapatkan dari data dilapangan dimana Bandara I Gusti Ngurah Rai giat melakukan survey mengenai tingkat komplain konsumen terhadap prosedur yang di terapkan pihak bandara. Data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

- Di bulan Januari jumlah penumpang yaitu 1.000.000 dimana pada bulan tersebut jumlah komplain di angka 500, dimana perserntase komplain yaituu 0.05 % dari jumlah penumpang 1.000.000.
- Pada bulan Februari jumlah penumpang sebanyak 900,000, dan jumlah komplain sebanyak 450. Persentase komplain pada bulan Februari yaitu 0.05% dari jumlah penumpang 900.000.
- Maret jumlah penumpang sebanyak 1,200.000 kemudian komplain pada bulan tersebut berjumlah 600. Dimana jumlah persentase komplain yaitu 0.05% dari jumlah penumpang 1,200.000.
- Di bulan April jumlah penumpang 1.100.000 kemudian jumlah komplain pada bulan april yaitu sebanyak 550. Persentase komplain pada bulan April yaitu 0.05% dari jumlah penumpang 1.100.000.

- Kemudian dibulan Mei jumlah penumpang sebanyak 1,300.000 dan untuk jumlah komplain yaitu 650. Dimana untuk persentase komplain sebanyak 0.05% dari jumlah penumpang 1,300.000.
- Juni jumlah penumpang sebanyak 1,400.000 dimana jumlah komplain yaitu 700 disini mengalami sedikit kenaikan komplain. Kemudian untuk persentase komplain 0.05% dari jumlah penumpang 1,400.000.
- Di bulan Juli jumlah penumpang 1,500.000 dimana komplain pada bulan ini mengalami kenaikan sejumlah 750, dan untuk persentase komplain yaitu 0.05%.
- Pada bulan Agustus jumlah penumpang yaitu 1,600.000 dan jumlah komplain mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu 800, dan persentase jumlah komplain yaitu 0.05% dari jumlah penumpang sebanyak 1,600.000.
- Bulan September jumlah penumpang yaitu 1,200.000 dimana jumlah komplain yaitu sebanyak 600. Untuk persentase komplainnya sebanyak 0.05%.
- Untuk bulan Oktober jumlah penumpang sebanyak 1,100.000 dan jumlah komplainnya sebanyak 550 dan persentase komplain sendiri 0.05% dari jumlah penumpang 1,100.000.
- Pada bulan November jumlah penumpang sebanyak 900 dan untuk jumlah komplain pada bulan ini sebanyak 450. Dan pada persentase jumlah komplain yaitu 0.05%.
- Desember jumlah penumpang sebanyak 1,300.000 dan jumlah komplain yaitu sebanyak 650 dimana untuk persentase komplainnya yaitu 0.05%

Kelancaran arus penumpang penerbangan yang akan berangkat sangat dipengaruhi oleh kondisi bandar udara. Bandar udara melayani dua jenis penerbangan: domestik dan internasional. Selain itu, bandar udara berfungsi sebagai pintu gerbang penting untuk menerima dan menerima penumpang, barang, kargo, dan surat dari dan ke dalam negeri. Penumpang, baik domestik maupun internasional, harus melalui proses

penyaringan yang ketat. Penyaringan tersebut mencakup barang-barang terlarang dan berbahaya seperti senjata api, bom, bahan peledak, dan senjata tajam. Mereka juga mencakup berbagai barang lainnya yang berbahaya yang tidak boleh dibawa ke ruang tunggu keberangkatan dan dimasukkan ke pesawat.

Aviation security (AVSEC) adalah organisasi yang bertanggung jawab untuk menjaga keamanan bandar udara. Keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang adalah tanggung jawab keamanan pesawat. Karena melibatkan keselamatan penumpang, awak pesawat, dan fasilitas bandara, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam unit keamanan penerbangan sangat penting. Untuk menjaga keamanan dan mengurangi risiko kejahatan teroris atau ancaman lainnya terhadap penerbangan sipil, latar belakang ini dibuat. Prosedur pemeriksaan penumpang, bagasi pengawasan area bandara, dan tindakan respons dalam situasi darurat adalah bagian dari Standar Operasi Prosedur (SOP) ini. Pelatihan yang baik, peralatan yang memadai, dan kolaborasi antara otoritas bandara, maskapai penerbangan, dan lembaga keamanan terkait diperlukan untuk implementasi yang berhasil.

Atas dasar latar belakang yang telah dikemukakan tersebut mengenai proses pelayanan pemeriksaan keamanan atau *Aviation security* (AVSEC) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali dalam meningkatkan kepuasan para calon penumpang pesawat terbang. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang hal tersebut yang dituangkan dalam judul **“IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM PENANGANAN KEAMANAN DI UNIT AVIATION SECURITY (AVSEC) PADA SECURITY CHECK POINT BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian tugas akhir ini yaitu :

1. Bagaimanakah implementasi standar operasional prosedur (SOP) dalam penanganan keamanan di *Unit Aviation security (AVSEC)* di bagian *Security Check*?
2. Apa sajakah kendala dan solusi yang di hadapi dalam implementasi standar operasional prosedur (SOP) di *security check*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian tentang implementasi standar operasional prosedur (SOP) security check in di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) *Security Check* dalam menunjang keamanan dan keselamatan penerbangan di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.
2. Untuk menganalisis Kendala dan solusi yang di hadapi dalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) *Security Check* in Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi penulis, perusahaan, serta pihak yang mempunyai kepentingan penelitian :

1. Bagi penulis penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk kelulusan dari program studi D3 Administrasi Bisnis serta tambahan wawasan untuk terjun di dunia kerja.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan sebagai evaluasi kinerja perusahaan dan bila adanya kekurangan perusahaan dapat memperbaiki agar tercipta kepuasan terhadap keamanan dan keselamatan penerbangan.
3. Bagi peneliti mendatang, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan sumber pengetahuan atau wawasan baru dan sebagai panduan yang akan meneliti lebih lanjut di *Unit Aviation security (AVSEC)*.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT Gapura Angkasa *Unit Aviation security* yang bertempat di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Jalan *Raya By Pass* Ngurah Rai Tuban, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Dalam hal ini yang menjadi objek penelitian implementasi standar operasional (SOP) dalam keamanan di *Unit Aviation security (AVSEC)* dibagian security check pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Tuban Bali.

3. Data Penelitian

a) Jenis Data

1) Data Kualitatif

Data kualitatif adalah jenis data yang sifatnya deskriptif dan berfokus pada karakteristik, sifat, atau kualitas dari suatu fenomena. Data ini tidak dapat diukur dengan angka, melainkan lebih menekankan pada makna, pengalaman, dan konteks. Karakteristik data kualitatif yaitu :

- **Deskriptif:** Data kualitatif menggambarkan kualitas atau karakteristik suatu fenomena tanpa menggunakan angka. Misalnya, data ini bisa berupa wawancara mendalam, catatan lapangan, atau analisis dokumen.
- **Subjektif:** Data ini sering kali melibatkan interpretasi subjektif dari peneliti. Peneliti berusaha memahami bagaimana individu atau kelompok merasakan, berpikir, atau mengalami sesuatu.
- **Kontekstual:** Data kualitatif mempertimbangkan konteks di mana fenomena terjadi. Ini berarti data harus dipahami dalam lingkungan dan situasi tertentu.

- **Prosesual:** Data kualitatif sering kali dikumpulkan melalui proses yang panjang, seperti wawancara terbuka, observasi, atau studi kasus. Ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam.
- **Fleksibel:** Metode pengumpulan data kualitatif cenderung lebih fleksibel dan adaptif. Peneliti dapat menyesuaikan teknik mereka berdasarkan respons peserta atau situasi lapangan.

Penelitian ini menggunakan data kualitatif untuk mempelajari implementasi standar operasional di unit keamanan pesawat (AVSEC) PT. Garuda Indonesia, sejarah perusahaan PT. Garuda Indonesia, uraian jabatan, visi dan misi, serta struktur organisasi perusahaan. Data kualitatif terdiri dari keterangan, informasi, dan informasi yang relevan dengan topik penelitian.

b) Sumber Data

Adapun jenis data dalam penelitian mengenai implementasi standar operasional (SOP) di *Unit Aviation security (AVSEC)* di bagian security check di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian atau organisasi yang terkait, seperti observasi dan wawancara yang berkaitan dengan penelitian. Wawancara dengan personil Aviation Security (AVSEC) dan Manager Landside Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari berbagai sumber yang terkait dengan subjek penelitian. Contoh data sekunder yang digunakan penulis dalam penelitian ini termasuk sejarah perusahaan, sumber

daya perusahaan, bidang usaha, dan data lainnya yang diperoleh dari internet dan dari buku referensi.

4. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2020:109) "adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh)". Dalam penelitian ini penulis mengamati secara langsung di bandara khususnya di *Unit Aviation security (AVSEC)* untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional di *Unit Aviation security* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Penelitian ini dilakukan pada 20 Januari - 20 Maret 2024.

2. Wawancara

Wawancara adalah "suatu teknik yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi tentang pandangan, sikap, atau perasaan seseorang dengan berbicara langsung dengan orang tersebut." Goode dan Hatt menekankan pentingnya interaksi langsung dalam proses pengumpulan data. Penulis mewawancarai petugas keamanan pesawat/ aviation security (AVSEC) yang menangani pemeriksaan keselamatan dan keamanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali; penelitian ini menggunakan jenis wawancara semi terstruktur untuk mengumpulkan data.

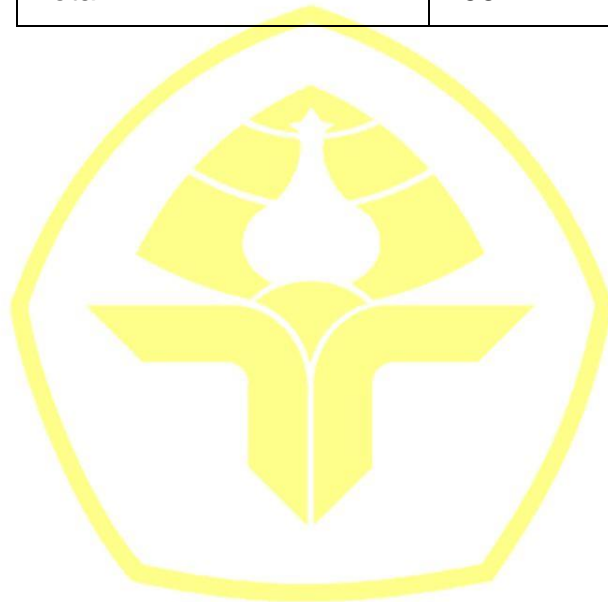
3. Studi Dokumentasi

Studi dokumen adalah pengumpulan data yang diambil langsung dari dokumen serta membaca informasi dari buku-buku dan internet yang dapat membantu penelitian lapangan. Studi dokumen juga merupakan bagian dari

metode observasi dan wawancara yang digunakan dalam penelitian lapangan. Tabel berikut menunjukkan jumlah personel yang bertanggung jawab atas keamanan penerbangan di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali:

Tabel 2. Jumlah Personel Aviation Security

Tipe Personel	Jumlah Personel
Petugas Keamanan	160
Supervisor Keamanan	20
Manajer Keamanan	6
Analisis Keamanan	10
Total	196



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

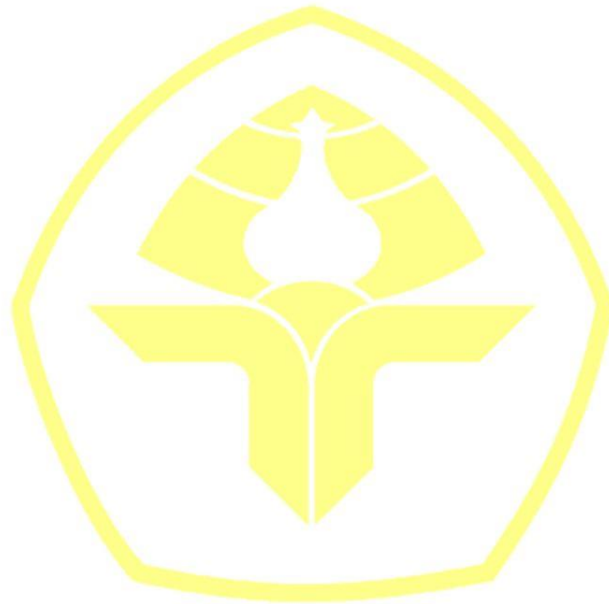
Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan keamanan di *Unit Aviation security*, khususnya di bagian *Security Check Point*, adalah panduan penting untuk memastikan bahwa semua prosedur keamanan dilakukan dengan konsisten dan efektif. SOP ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pemeriksaan penumpang dan bagasi hingga penanganan ancaman potensial. Implementasi SOP yang baik akan meningkatkan keamanan penerbangan, mengurangi risiko terjadinya insiden keamanan, dan memastikan kenyamanan penumpang.

1. Pengimplementasian Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan keamanan di *Unit Aviation security* (AVSEC) belum berjalan secara optimal. Dimana masih banyak ditemukan beberapa petugas avsec yang lalai dalam menjalankan pemeriksaan keamanan dan masih ada petugas avsec yang menjalankan tugas tidak sesuai dengan SOP yang diterapkan.
2. Meskipun masih terdapat beberapa tantangan di lapangan, seperti petugas yang belum sepenuhnya menjalankan pemeriksaan sesuai dengan SOP yang diterapkan, serta masih ada penumpang yang kurang kooperatif dalam mematuhi peraturan yang berlaku, petugas memberikan pelayanan yang lebih intensif kepada mereka. Hal ini dilakukan untuk memastikan keamanan dan keselamatan dalam setiap penerbangan.

5.2 Saran

1. Dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, sudah optimal tetapi perlu terus ditingkatkan terus karena masih ada beberapa oknum avsec yang lalai dalam melakukan pengecekan terhadap penumpang. Agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.

2. Bagi *Unit Aviation security (Avsec)* Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali supaya dapat mewujudkan keamanan dan keselamatan penerbangan maka sebaiknya lebih meningkatkan kemampuan terutama selalu rutin untuk mengikut pelatihan rutin yang diadakan dari pihak avsec, untuk meningkatkan kemampuan petugas dan tanggung jawab petugas untuk selalu menerapkan SOP yang berlaku dalam melakukan pemeriksaan keamanan. Beberapa kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan kedisiplinan selalu mematuhi peraturan dan tidak lalai dalam menerapkan SOP pemeriksaan keamanan.

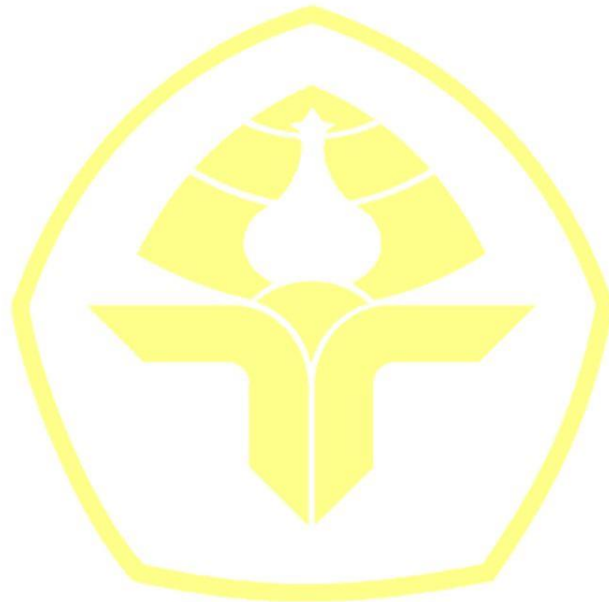


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Fatimah, F. N. D. (2016). *Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure*. Quadrant.
- Insani, I. (2010). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Jasin, H. (2021). Implementasi Guru Terhadap Model Pembelajaran Daring dimasa Pandemi Covid-19 di SDN 4 Ponelo Kepulauan.
- Kementerian Perhubungan. (2010a). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/2765/XII/2010 Tahun 2010*.
- Kementerian Perhubungan. (2010b). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 9 Tahun 2010 Tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional*.
- Kementerian Perhubungan. (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2013 tentang Tata n Kendarudaraan Nasional*.
- Kementerian Perhubungan. (2020). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional*.
- Kusumaningrum, A. (2019). Analisis Pengaruh SIM, SOP dan Jaringan Distribusi Terhadap Supply Chain Manajemen (Studi Kasus Pada PT. Lion Mentari Airlines). *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 1–6. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5004>
- Miller, J., & Seller, W. (1985). *Curriculum: Perspectives and Practices*. Longman.
- Nurdin, S., & Basyiruddin, U. (2003). *Guru Profesional & Implementasi Kurikulum*. Ciputat Press.
- Republik Indonesia. (2001). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kendarudaraan*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, Tentang Penerbangan*.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugono, D. (2003). *Bahasa Indonesia dalam Media Massa Cetak*. Progress.
- Tathagati, A. (2014). *Step by step Membuat SOP (Standar Operating Procedure)*. Efata Publishing.
- Ulfatihah, H. (2020). *Implementasi Tabungan Baitullah ib Hasanah dan Variasi Akad Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI