

## Analisis Tekanan Kerja terhadap Kinerja Personil Aviation Security di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, Nusa Tenggara Barat

Meli Urpa Ramdani<sup>1</sup>, Elisabeth Endang Prakosawati<sup>2</sup>

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

[meliurpa21@gmail.com](mailto:meliurpa21@gmail.com) , [endang.moerdopo@sttkd.ac.id](mailto:endang.moerdopo@sttkd.ac.id)

### ABSTRACT.

*Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport provides services for security both for passengers, flights, and all areas at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport. This research aims to find out the work pressures experienced by aviation security personnel during their duties and how aviation security personnel cope with the work pressures they experience so as not to affect performance. This research uses qualitative methods with descriptive qualitative research types. The study used data from documentation, live observations, and interviews conducted with the Commander of Aviation Security and Basic Aviation Security. Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport provides services for security both for passengers, flights, and all areas at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport. This research aims to find out the work pressures experienced by aviation security personnel during their duties and how Aviation Security personnel cope with the work pressures they experience so as not to affect performance. Uurity. Data analysis techniques use data organizing, data management, data verification and interpretation, and inference. The study was conducted at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport in October 2021. The results showed that there was work pressure experienced by Aviation Security personnel while carrying out their duties. The work pressures experienced by Aviation Security personnel include miscommunication between personnel, personnel indiscipline, and frequent passengers who are difficult to manage The way that Aviation Security personnel do when they feel pressured by work is to build a good support system in the work environment and take a short break and then rest to clear their minds.*

**Keywords:** *Performance, Aviation Security, Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport.*

### ABSTRAK.

Aviation Security Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima memberikan pelayanan terhadap keamanan baik bagi penumpang, penerbangan, maupun seluruh area di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tekanan kerja yang dialami personil *Aviation Security* selama menjalankan tugas dan untuk mengetahui cara personil *Aviation Security* mengatasi tekanan kerja yang mereka alami sehingga tidak mempengaruhi kinerja. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini mengambil data dari dokumentasi, observasi secara langsung, dan wawancara yang dilakukan bersama Komandan *Aviation Security* dan *Basic Aviation Security*. Teknik analisis data menggunakan pengorganisasian data, pengelolaan data, verifikasi dan penafsiran data, dan pengambilan

kesimpulan. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima selama bulan Oktober 2021. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tekanan kerja yang dialami oleh personil *Aviation Security* selama menjalankan tugas. Tekanan kerja yang dialami personil *Aviation Security* tersebut antara lain adanya miskomunikasi antar personil, ketidakdisiplinan personil, dan masih sering mendapatkan penumpang yang sulit diatur. Cara yang dilakukan oleh personil *Aviation Security* ketika merasa tertekan dengan pekerjaan yaitu dengan membangun *support system* yang baik di lingkungan kerja dan mengambil jeda sebentar lalu beristirahat untuk menjernihkan pikiran.

**Kata kunci** : Tekanan Kerja, Kinerja, *Aviation Security*, Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

## PENDAHULUAN

Bandar udara saat ini menjadi pintu gerbang perekonomian, bisnis, dan kegiatan lainnya dari daerah, wilayah, maupun negara terutama Indonesia. Sehingga kebutuhan terhadap sarana transportasi udara mengalami peningkatan yang cukup pesat dengan tujuan untuk keterjangkauan suatu daerah. Salah satu fungsi bandar udara ialah melaksanakan jasa kebandar udaraan, yang memberikan jaminan keamanan, ketertiban, kenyamanan, efisiensi waktu, dan layanan ekonomis terhadap suatu operasi penerbangan serta kegiatan usaha lain yang terkait.

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 (*Annex 14 ICAO* ). Sedangkan Menurut PT Angkasa Pura 1 Bandar udara adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Dalam menunjang keamanan serta keselamatan penerbangan suatu bandara, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi pengelola bandara, salah satunya sumber daya manusia yang handal dari segi keamanan maupun kenyamanan. *Aviation Security* adalah personil keamanan penerbangan yang telah (wajib) memiliki lisensi dan STKP (Surat Tanda Kecakapan Petugas) yang diberi tugas dan tanggung jawab dibidang keamanan penerbangan (Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 Bab 1 butir 9).

Personil *Aviation Security* di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima memiliki tugas keamanan dan pelayanan terhadap penumpang tiap harinya. Personil *Aviation Security* termasuk pekerjaan yang berhadapan langsung dengan penumpang setiap hari terutama di *Centralize* ataupun di *Security Check Point* (SCP). Personil *Aviation Security* selalu menjalankan tugas dan tanggungjawab sesuai SOP yang berlaku akan tetapi, masih ada pengguna jasa di Bandar Udara

Sultan Muhammad Salahuddin Bima tidak menaati aturan yang berlaku pada pemeriksaan keamanan, seperti contoh penumpang yang masih *arrogant*, tidak melepaskan atribut saat melakukan pemeriksaan di SCP, membawa benda cair kedalam *cabin* pesawat melebihi batas yang telah ditentukan, bahkan ada penumpang yang marah-marah kepada personil Avsec ketika pesawat mengalami keterlambatan (*delay*) sehingga dapat dilihat bahwa masalah-masalah tersebut mempengaruhi kinerja petugas *Aviation Security*.

Menurut Monika (2018) tekanan kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Sedangkan tekanan kerja Menurut Nasrullah Nassam (2017) yaitu mengacu kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik

Menurut Annex 17 ICAO (*International Civil Aviation Organization*) *Aviation Security* is a combination of measures and human and material resources intended to safeguard civil aviation against acts of unlawful interference. Artinya *Aviation Security* merupakan gabungan dari sumber daya manusia dan materil yang dikerahkan untuk melindungi penerbangan sipil dari gagguan illegal atau tindakan melawan hukum.

Menurut Monika (2018) tekanan kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Sedangkan Utami (2017) mengatakan bahwa tekanan kerja merupakan suatu pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan.

Kinerja merupakan suatu bentuk kesuksesan seseorang untuk mencapai peran atau target tertentu yang berasal dari perbuatannya sendiri. Kinerja seseorang dikatakan baik apabila hasil kerja individu tersebut dapat melampaui peran atau terget yang ditentukan sebelumnya (Siregar, 2016)

Fenomena yang terjadi pada 14 Februari 2021 pengedar narkoba asal Aceh ditangkap di Bandar Udara Sultan Muhammd Salahuddin Bima saat melakukan pemeriksaan di SCP 2. Barang bukti sabu ditemukan di tumpukan baju dalam koper milik pelaku. Kepala BNNP NTB, Brigjen Pol I Gede Sugianyar Dwi Putra dalam konferensi persnya di Mataram, Senin (15/02) mengatakan penyelundupan narkoba ini terungkap setelah tim pemberantasan menangkap seorang pria berinisial AG (33 tahun) (NTBNews). *Aviation Security* memang bukan pekerjaan yang sulit atau rumit akan tetapi jika hal tersebut kurang diperhatikan dengan baik maka dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan sehingga dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan menyebabkan kinerja petugas berkurang bahkan menurun.

Upaya untuk mengatasi hal tersebut, pihak pengelola bandar udara perlu meninjau kembali kondisi personil Avsec saat ini. peninjauan tersebut bertujuan untuk mengatasi tekanan kerja yang berdampak pada kinerja personil *Aviation Security*. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS TEKANAN KERJA TERHADAP**

**KINERJA PERSONIL AVIATION SECURITY DI BANDAR UDARA SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA, NUSA TENGGARA BARAT”.**

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan pengambilan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Moleong (2012) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Lebih pas dan cocok jika digunakan untuk meneliti hal-hal yang berkaitan dengan penelitian perilaku, sikap, motivasi, persepsi dan tindakan subjek. Dengan kata lain, jenis penelitian tersebut, tidak bisa menggunakan metode kuantitatif.

Berdasarkan pengertian yang diutarakan ahli diatas, bisa disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif karena peneliti akan turun langsung ke lapangan untuk mencari informasi mengenai tekanan kerja yang dialami personil *Aviation Security*

Alasan peneliti menggunakan pendekatan ini adalah peneliti ingin mengetahui secara langsung kegiatan yang berlangsung dilapangan, mencari fakta, dan mengumpulkan data untuk dideskripsikan. Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif ini mendeskripsikan suatu populasi, kondisi, atau kejadian secara sistematis dan akurat. Penelitian deskriptif bisa menjawab pertanyaan seperti apa, dimana, kapan, dan bagaimana. Lokasi yang dipilih peneliti untuk meneliti kasus diatas yaitu Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Penelitian ini dilakukan di lokasi tersebut untuk mendapatkan data-data serta informasi pendukung yang kemudian akan di olah oleh peneliti. . Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu 1 bulan yaitu 1 Oktober – 31 Oktober 2021.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tekanan Kerja yang dialami personil *Aviation Security* selama menjalankan tugas.**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa tekanan kerja yang dialami oleh personil *Aviation Security*. Tekanan yang dialami oleh personil *Aviation Security* sering kali mereka alami ketika sedang menjalankan tugas. Tekanan kerja tersebut diantaranya :

**a. Adanya Miskomunikasi Antar Personil**

Kejenuhan secara fisik dapat mempengaruhi tekanan kerja personil dimana fisik personil menjadi lelah karena bekerja, sehingga membuat personil menjadi emosional dan tidak fokus. Selain itu personil menjadi jenuh

terhadap pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan personil Basic Avsec pernah terjadi miskomunikasi antar personil, contoh miskomunikasi tersebut antara Junior Avsec yang bertugas di SCP 1 dengan Basic Avsec yang bertugas di SCP 2 yang dimana terdapat penumpang yang berhasil lolos dari pemeriksaan tersebut seperti membawa benda cair kedalam *cabin* melebihi kapasitas yang telah ditetapkan. Sehingga antar personil bersitegang dan membuat kondisi di lingkungan kerja menjadi tidak nyaman bagi kedua personil tersebut.

**b. Ketidak Disiplinan Personil**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Komandan AVSEC, tekanan lain berasal internal yaitu masih ada beberapa personil yang memaksakan kehendak sendiri, personil yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas, dan sulit untuk diatur. Seperti contoh personil yang terkadang ingin jadwalnya dipersingkat atau jadwalnya dirubah, selain itu masih ada personil yang terlambat masuk kantor. Hal tersebut tentu membuat Komandan Avsec sulit memajemen hal tersebut dikarenakan tugas dan tanggung jawab Komandan tentu akan lebih banyak daripada personil.

**c. Mendapat Penumpang yang Sulit Diatur**

Sementara itu hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, terdapat beberapa tekanan yang dialami personil dari sisi penumpang. Seperti yang kita ketahui personil *Aviation Security* harus berhadapan dengan karakter penumpang yang berbeda-beda setiap hari. Tidak jarang penumpang memperlambat aktifitas saat pemeriksaan keamanan, seperti penumpang yang tidak mengikuti prosedur yang berlaku pada saat melakukan pemeriksaan di SCP (*Security Check Point*), sering ditemukan penumpang yang tidak ramah, penumpang yang tidak mentaati apa yang personil arahkan, penumpang yang masuk area terminal namun mereka tidak memiliki *boarding pass* (mengantar keluarga dan kerabat) sampai kedalam, penumpang yang marah-marah ketika pesawat *delay* dan penumpang membawa sesuatu yang termasuk dalam *dangerous goods* kemudian dibungkus rapi sehingga lolos pemeriksaan SCP 1.

**Cara petugas *Aviation Security* mengatasi tekanan kerja yang mereka alami sehingga tidak mempengaruhi kinerjanya.**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, personil *Aviation Security* menjalankan tugas dan tanggung jawab secara profesional, ketika terjadi hal-hal yang akan membuat personil menjadi tertekan atau stres seperti adanya konflik antar personil, penumpang yang susah diatur, penumpang yang arogan, dsb, personil *Aviation Security* memiliki cara untuk mengatasi tekanan tersebut. Ketika antar personil *Aviation Security* mengalami konflik, mereka berusaha menyelesaikan konflik pada saat itu juga. Karena jika tidak diselesaikan hal tersebut akan membuat situasi menjadi tidak nyaman, dengan begitu secara otomatis suasana kerja menjadi tidak ideal untuk personil *Aviation Security* dan hal

tersebut memicu adanya tekanan kerja, sebab kenyamanan dalam ruang lingkup pekerjaan sangat berperan penting untuk kinerja personil *Aviation Security*.

Dari hasil wawancara ditemukan ada beberapa cara petugas *Aviation Security* mengatasi tekanan kerja yang mereka alami, yaitu personil *Aviation Security* mengambil cuti beberapa hari untuk menenangkan diri sehingga dapat mengurangi tekanan kerja yang dirasakan. Sementara itu untuk mengurangi tekanan kerja saat bertugas, personil *Aviation Security* beristirahat sejenak di ruangan yang disediakan untuk AVSEC.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Tekanan kerja pada personil *Aviation Security* sangat terlihat jelas dan seringkali personil alami ketika menjalankan tugas. Tekanan kerja yang personil *Aviation Security* alami meliputi tekanan dari internal *Aviation Security* seperti adanya *miss communication* antar personil dan masih ada beberapa personil yang terlalu memaksakan kehendak mereka atau terlalu egois, sementara dari sisi penumpang seperti contoh sering ditemukan penumpang yang arogan, tidak menaati apa yang personil arahkan, dsb. Namun tekanan yang dialami oleh personil *Aviation Security* tidak terlalu berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja personil *Aviation Security*. Hal itu dibuktikan bahwa personil *Aviation Security* masih dapat menyelesaikan tugas dan tanggungjawab yang telah diberikan.

Personil *Aviation Security* memiliki beberapa cara untuk mengatasi tekanan kerja yang mereka alami, diantaranya dengan mengambil cuti untuk beberapa hari kedepan dan ketika merasa tertekan di tempat kerja, personil *Aviation Security* mengambil jeda sebentar untuk beristirahat di ruangan yang telah disediakan untuk *Aviation Security*.

### Saran

Personil *Aviation Security* harus menjaga kesehatan mental dan fisik agar tidak mengganggu pekerjaannya saat memberikan pelayanan kepada penumpang. Komandan *Aviation Security* agar selalu melakukan evaluasi kepada anggota-anggotanya guna untuk meminimalisir terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan baik bagi personil, penerbangan, maupun penumpang. Kepala Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima agar mengadakan pelatihan Bahasa Inggris dan pelatihan *Public Speaking* kepada personil *Aviation Security*. Perlunya penerapan budaya organisasi yang lebih baik untuk menunjang penurunan tekanan kerja dan stres yang dirasakan oleh personil *Aviation*



*Security* Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, Nusa Tenggara Barat.

#### DAFTAR PUSTAKA

Annex 1 to 18 The Convention on International Civil Aviation Organization.  
<https://www.icao.int/safety/airnavigation/nationalitymarks/Annexes booklet>

Annex 18 ICAO : The Safe Transport of Dangerous Goods by Air.

Document 8973 : Security manual

KP 260 Tahun 2012. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.  
[http://hubud.dephub.go.id/assets/file/regulasi/sreg/10.%20KP%20260%20Tahun%202012\\_\\$1503444825\\_187116541\\_\\$\\_.pdf](http://hubud.dephub.go.id/assets/file/regulasi/sreg/10.%20KP%20260%20Tahun%202012_$1503444825_187116541_$_.pdf) (Diakses 25 Juli 2021)

Mahmud, M. I. (2020). Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Personel *Aviation Security* (Avsec) Pada Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

Moleong, L. J. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Monika, S. (2018). Beban kerja dan tekanan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Galamedia Bandung Perkasa. *Jurnal Emba*, 4(01), 1123-1133.

News, N. (2021, Februari 7). Polisi Bongkar Peredaran Gelap Narkotika di Kota Bima. Retrieved July 5, 2021, from <https://www.ntbnews.com/daerah/polisi-bongkarperedaran-gelap-narkotika-di-kota-bima/>

Peraturan Pemerintah : PP Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan

PT Angkasa Pura 1. Bandar Udara. <http://ejournal.uajy.ac.id/2238/2/2TA12797.pdf>

Siregar, A. B. (2016). *Evaluasi Kinerja Kepala Sekolah Menengah Kejuruan Se-Kabupaten Langkat Tahun 2015* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

SK Direktorat Jenderal Perhubungan Udara No. 553 tentang Penetapan jam operasi

Sugiyono, M. (2017). Sumber Data: Sugiyono, (2017:79) 21. 21-45.

# *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*

Volume 4 No 5 (2022) 1270-1277 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691

DOI: [10.47476/reslaj.v4i5.1108](https://doi.org/10.47476/reslaj.v4i5.1108)

Utami. (2017). Faktor Pengaruh Pada Stres Kerja. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Vanchapo, Arsalan(ED). 2020. *Beban Kerja dan Stres Kerja*. Pasuruan : Penerbit Quara Media