

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL AVSEC  
(AVIATION SECURITY) DENGAN PENUMPANG DALAM  
MENGATASI KONFLIK KOMUNIKASI**

(Studi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Riau

**MERIAN TI**

NPM : 139110118  
Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2018**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Merianti  
Npm : 139110118  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Hari/Tanggal Ujian : Jum'at, 28 Desember 2018  
Judul Penelitian : Analisis Komunikasi Interpersonal Avsec  
(Aviation Security) dengan Penumpang dalam  
Mengatasi Konflik Komunikasi (Studi di Bandar  
Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru)

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif.

Pekanbaru, 28 Desember 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

(Tessa Shasrini, M.HrD)

(Dyah Pithaloka, M.Si)

Menyetujui :  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Muhd. AR Imam Riauan, M.I.Kom)

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI**

Nama : Merianti  
Npm : 139110118  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat (Humas)  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Hari/Tanggal Ujian : Jumat, 28 Desember 2018  
Judul Penelitian : Analisis Komunikasi Interpersonal Avsec  
(Aviation Security) Dengan Penumpang Dalam  
Mengatasi Konflik Komunikasi.

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian Komperehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 28 Desember 2018

An. Nama Tim Penguji Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

(Tessa Shasrini, M.HrD)

(Dyah Pithaloka, M.Si)

Anggota,

(Eko Hero, M.Soc, Sc)

Anggota,

(Muhd. AR Imam Riauan, M.I.Kom)

Mengetahui,  
Wakil Dekan 1

Anggota,

(Cutra Aslinda, M.I.Kom)

(Al Sukri, M.I.Kom)

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Nomor : 1347/UIR-Fikom/Kpts/2018 Tanggal 26 Desember 2018, maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Jumat tanggal 28 Desember 2018, Jam 13.30 – 15.00 WIB bertempat di ruangan sidang Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan Ujian Skripsi atas mahasiswa :

Nama : Merianti  
NPM : 139110118  
Bidang Kosentrasi : Humas  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **“Analisis Komunikasi Interpersonal Avsec (Aviation Security) Dengan Penumpang Dalam Mengatasi Konflik Komunikasi”**  
Nilai Ujian : Angka : **“73,5”** ; Huruf : **“B”**  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus  
Tim Penguji :

| No | Nama                        | Jabatan    | Tanda Tangan |
|----|-----------------------------|------------|--------------|
| 1. | Tessa Shasrini, M.HrD       | Ketua      | 1.           |
| 2. | Dyah Pithaloka, M.Si        | Sekretaris | 2.           |
| 3. | Eko Hero, M.Soc, Sc         | Anggota    | 3.           |
| 4. | Muhd. AR Imam Riau, M.I.Kom | Anggota    | 4.           |
| 5. | Al Sukri, M.I.Kom           | Anggota    | 5.           |

Pekanbaru, 28 Desember 2018  
Dekan,

Dr. Abdul Aziz, S.Sos., M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL AVSEC (AVIATION SECURITY) DENGAN PENUMPANG DALAM MENGATASI KONFLIK KOMUNIKASI

(Studi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru)

Yang diajukan oleh:

MERIAN TI

139110118

Pada Tanggal:

28 Desember 2018

Mengesahkan

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

(DR. ABDUL AZIZ, M.SI)

Dewan Penguji,

Tanda Tangan,

Ketua,

Tessa Shasrini, M.HrD

\_\_\_\_\_

Sekretaris,

Dyah Pithaloka, M.Si

\_\_\_\_\_

Anggota,

Eko Hero, M.Soc, Sc

\_\_\_\_\_

Anggota,

Muhd. AR Imam Riau, M.I.Kom

\_\_\_\_\_

Anggota,

Al Sukri, M.I.Kom

\_\_\_\_\_

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Merianti  
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 19 Maret 1995  
NPM : 139110118  
Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Alamat : Jl. Taman Karya Perum. Alamanda II E/22  
Judul Penelitian : Analisis Komunikasi Interpersonal Avsec (*Aviation Security*) Dengan Penumpang Dalam Mengatasi Konflik Komunikasi (Studi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya (skripsi) di jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan diatas (poin 1-3), maka saya bersedia menerima saksi pembatalan nilai skripsi dan atau pencabutan gelar akademik kesarjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 28 Desember 2018  
Yang Menyatakan

Merianti

## Abstrak

### **Analisis Komunikasi Interpersonal Avsec (Aviation Security) dengan Penumpang dalam Mengatasi Konflik Komunikasi** (Studi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru)

**Merianti**  
**139110118**

*Aviation Security (Avsec)* merupakan garis depan pertahanan dari sebuah bandar udara demi menjaga keamanan dan keselamatan penerbangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal *avsec* dengan penumpang dalam mengatasi konflik komunikasi di bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun penentuan sasaran penelitiannya dengan menggunakan teknik secara *purposive sampling*. Subjek penelitian adalah petugas *avsec* yaitu komandan regu tk II, *airport security chief assistant*, *airport security supervisor* dan *airport junior & senior security;aps*. Teknik pengambilan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa: Komunikasi interpersonal yang digunakan oleh petugas *avsec* dengan penumpang adalah komunikasi secara verbal dan nonverbal, dan komunikasi verbal dilakukan secara lisan dan tulisan sementara komunikasi nonverbal dilakukan dengan kinesik yaitu kontak mata, ekspresi wajah, gerak tubuh/*gesture*, sikap badan/postur. Yang kedua ada *paralanguage* pola titinada, volume, kecepatan, kualitas. Yang ketiga adalah penggunaan ruang yaitu proksemik, wilayah dan artefak. Hambatan yang terjadi didalam komunikasi yaitu adanya perbedaan persepsi, kondisi mental yang kurang baik, prasangka yang buruk dan perbedaan status, pengetahuan dari penumpang. Upaya mengatasi konflik dari petugas *avsec* yaitu dengan komunikasi secara persuasif dilakukan dengan tiga tahap proses komunikasi persuasif antara lain komunikasi, pembelajaran pesan yang didalamnya terdapat unsur perhatian, pemahaman, pembelajaran, penerimaan dan penyimpanan, selanjutnya tahap terakhir dalam proses komunikasi persuasif adanya perubahan perilaku/sikap.

**Kata Kunci :** Komunikasi Interpersonal, Komunikasi Persuasif, Avsec

## **Abstract**

### ***Analysis of Interpersonal Communication Avsec (Aviation Security) With Passengers InDealing With Communication Conflicts (Study at Sultan Syarif Kasim II Airport Pekanbaru)***

**MERIAN TI  
139110118**

Aviation Security (Avsec) is the front line of defense of an airport to maintain flight security and safety. This study aims to find out how avsec interpersonal communication with passengers in overcoming communication conflicts at Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru airport. This research is a descriptive study with a qualitative approach. The determination of the research objectives by using a technique by purposive sampling. The research subject is an Avsec officer, who is the second team commander, airport security chief assistant, airport security supervisor and airport junior & senior security; aps. Data collection techniques include observation, interviews and documentation. Data analysis techniques used in this study are data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. Based on the results of the research that has been done, the results obtained are: Interpersonal communication used by avsec officers with passengers is communication both verbally and nonverbally, and verbal communication is done both orally and in writing while nonverbal communication is done with kinesik namely eye contact, facial expressions, gestures, posture. The second is paralanguage pitch, volume, speed, quality. The third is the use of space namely proxemic, territory and artifacts. Barriers that occur in communication are differences in perceptions, poor mental conditions, bad prejudice and differences in status, knowledge of passengers. Efforts to overcome conflict from Avsec officers, namely by persuasive communication carried out with three stages of the persuasive communication process, including communication, learning messages in which there are elements of attention, understanding, learning, acceptance and storage, then the last stage in the persuasive communication process is a change in behavior / attitude.

**Keywords :** Interpersonal Communication, Persuasive Communication, Aviation Security

## PERSEMBAHAN

*Bismillahirrohmanirrohim*

Sujud syukurku ku sembahkan kepada Allah Subhanallahu wa Ta'ala yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah engkau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Ku persembahkan skripsi ini untuk Mama tercinta yang selalu menyayangi, berjuang untukku, mendukung, dan senantiasa mendoakanku.

Untuk Alm Papa, lelaki nomor satu di dunia. Semoga papa bisa melihat semua perjuanganku dari atas sana dan bangga melihatku.

Untuk Adikku, Imam Nur Kholis. Salah satu penguatku, terimakasih.

Ku persembahkan juga skripsi ini untuk yang selalu bertanya :

“Kapan skripsimu selesai?”

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baik skripsi adalah skripsi yang selesai dikerjakan sendiri? Baik itu selesai tepat waktu atau tidak tepat waktu.

Akhir kata, skripsi ini ku persembahkan untuk semua orang yang ku sayangi dan ku cintai.

Pekanbaru, Desember 2018

MOTTO

Take care of yourself today.

**Future you appreciate it**

Even if I am sma11,

I can still do **BIG** things!

-Chibird

## Kata Pengantar

*Assalammu'alaikumWr. Wb.*

*Alhamdulillah* *abbil'alamin*, puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang diberikan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik. Shalawat beriring salam diucapkan untuk junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW, karena jasa beliau kita bisa menikmati zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Skripsi peneliti yang berjudul **“Analisis Komunikasi Interpersonal Avsec (Aviation Security) Dengan Penumpang Dalam Mengatasi Konflik Komunikasi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru)”** ini disusun sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (1) Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau. Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr. Abdul Aziz M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
2. Muhd AR Imam Riauan M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
3. Tessa Shsrini M.HrD selaku pembimbing satu dengan kesabaran hati yang luar biasa telah memberikan dukungan, meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan saran kepada saya sehingga dapat

menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak ibu atas segala ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama ini.

4. Dyah Pithaloka M.Si selaku pembimbing dua yang telah membimbing dan memberikan saran serta sumbangan pemikiran yang baik dalam penelitian skripsi ini, terimakasih kepada ibu atas semua ilmu yang diberikan.
5. Eko Hero M.Soc, Sc selaku Penasihat Akademis yang banyak memberi pelajaran yang berharga selama perkuliahan.
6. Staff Pengajar Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan dalam menunjang kesempurnaan skripsi ini.
7. Kepala Staff Tata Usaha dan staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah membantu proses administrasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Jaya Tahoma Sirait selaku *General Manager* PT Angkasa Pura II Pekanbaru dan seluruh karyawan yang telah membantu peneliti dalam memberikan izin melakukan penelitian di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.
9. Bapak Hesron Ginting selaku *Ass Manager Of Airport Security* (Kadin Avsec) yang telah banyak membantu dalam penelitian ini. Serta kepada para personil *Aviation security* yaitu Kak Anif, Bg Wirawan, Bg Budiman, Bg Andri Mulia, Kak Yulia dan seluruh personil *avsec* lainnya di *security check point* untuk penyelesaian skripsi ini.

10. Bapak Hasnan, Bapak Mikoyan, Ibu Murniati, Bapak Rinaldo selaku Pimpinan *Officer In Charge (Airport Duty Manager)* dan Bg Firmansyah yang telah memberikan izin di lokasi penelitian dan telah banyak membantu.

11. Sahabat kampus yaitu Trisa Lorenza, Thalia, Dani Sefnanda, Nevio Kesuma, Muhammad Irvan dan Aris Riwanda.

12. Sahabat-sahabat lainnya yaitu Cici Paradita, Retno Lucky Andriana, Megi Lorenza, Intan Sandra, Levvy Helianda, Pery Karnando, Dimas Samudra, Teguh Lesmana, Heru Hardiansya dan Arung Graha.

13. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini yang secara sengaja maupun tidak sengaja telah membantu peneliti, dengan ini peneliti ucapkan terimakasih.

Semoga semua motivasi, semangat, ilmu yang selalu saya ingat serta doa yang diberikan mendapatkan imbalan dari Allah Subhanallahu wa Ta'ala sebagai amal dan ibadah. Aamiin.

Pekanbaru, 28 Desember 2018

Peneliti

Merianti

## Daftar Isi

|                                                | Halaman    |
|------------------------------------------------|------------|
| <i>Cover</i>                                   |            |
| <b>Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi</b>      |            |
| <b>Lembaran Pernyataan</b>                     |            |
| <b>Persembahan.....</b>                        | <b>ii</b>  |
| <b>Motto .....</b>                             | <b>iii</b> |
| <b>Kata Pengantar .....</b>                    | <b>iv</b>  |
| <b>Daftar Isi .....</b>                        | <b>vii</b> |
| <b>Daftar Tabel.....</b>                       | <b>ix</b>  |
| <b>Daftar Gambar dan Lampiran.....</b>         | <b>x</b>   |
| <b>Abstrak.....</b>                            | <b>xi</b>  |
| <b>Abstract.....</b>                           | <b>xii</b> |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b>                   |            |
| A. Latar Belakang Masalah Penelitian .....     | 1          |
| B. Identifikasi Masalah Penelitian .....       | 16         |
| C. Fokus Penelitian.....                       | 16         |
| D. Rumusan Masalah Penelitian .....            | 17         |
| E. Tujuan dan Manfaat Masalah Penelitian ..... | 17         |
| <br><b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b>         |            |
| A. Kajian Literatur .....                      | 19         |
| 1. Komunikasi .....                            | 19         |
| a. Pengertian Komunikasi.....                  | 19         |
| b. Unsur-Unsur Komunikasi .....                | 20         |
| c. Hambatan-Hambatan Komunikasi .....          | 21         |
| d. Teknik Komunikasi .....                     | 22         |
| 2. Teori Interaksionisme Simbolik .....        | 24         |
| 3. Komunikasi Interpersonal .....              | 28         |
| a. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....    | 28         |
| b. Unsur-Unsur Komunikasi Interpersonal .....  | 28         |
| c. Tujuan Komunikasi Interpersonal .....       | 30         |
| d. Hubungan Interpersonal yang Efektif.....    | 32         |
| e. Komunikasi Verbal dan Nonverbal .....       | 33         |
| 4. Komunikasi Persuasif .....                  | 40         |
| a. Pengertian Komunikasi Persuasif .....       | 40         |
| b. Unsur-Unsur Komunikasi Persuasif .....      | 41         |
| c. Proses Komunikasi Persuasif .....           | 44         |
| 5. Avsec .....                                 | 45         |
| 6. Bandar Udara.....                           | 49         |
| B. Definisi Operasional .....                  | 49         |

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 1. Komunikasi .....                      | 49 |
| 2. Komunikasi Interpersonal .....        | 50 |
| 3. Komunikasi Persuasif .....            | 50 |
| 4. Avsec .....                           | 50 |
| C. Peneliti Terdahulu Yang Relavan ..... | 50 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| A. Pendekatan Penelitian .....       | 53 |
| B. Subjek dan Objek Penelitian ..... | 54 |
| 1. Subjek Penelitian.....            | 54 |
| 2. Objek Penelitian.....             | 55 |
| C. Lokasi dan Waktu Penelitian ..... | 55 |
| 1. Lokasi Penelitian.....            | 55 |
| 2. Waktu Penelitian.....             | 55 |
| D. Sumber Data.....                  | 57 |
| 1. Data Primer .....                 | 57 |
| 2. Data Sekunder.....                | 57 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....     | 57 |
| 1. Observasi .....                   | 57 |
| 2. Wawancara .....                   | 58 |
| F. Teknik Keabsahan Data .....       | 58 |
| G. Teknik Analisis Data .....        | 59 |

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 61  |
| B. Hasil Penelitian.....                | 68  |
| C. Pembahasan Penelitian.....           | 105 |

### **BAB V PENUTUP**

|                    |     |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 120 |
| B. Saran.....      | 121 |

**Daftar Pustaka**  
**Lampiran**

## Daftar Tabel

| Tabel                               | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu..... | 51      |
| 3.2 Tabel Waktu Penelitian .....    | 56      |



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## Daftar Gambar dan Lampiran

| Gambar                                                        | Halaman |
|---------------------------------------------------------------|---------|
| 2.1 Gambar <i>The Hovland/Yale Model Of Persuasuion</i> ..... | 44      |
| 4.1 Gambar Bagan Struktur Organisasi Avsec .....              | 67      |

### Lampiran

#### Lampiran

Surat SK Pembimbing

#### Lampiran

Surat Rekomendasi untuk melakukan Riset/Pra Riset di PT Angkasa Pura II dari Pemerintah Provinsi Riau

#### Lampiran

Surat Izin Melakukan Pelaksanaan Riset dari PT Angkasa Pura II Cabang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II

#### Lampiran 1

Pedoman Wawancara Penelitian

#### Lampiran 2

Dokumentasi Gambar Penelitian

#### Lampiran 3

Riwayat Hidup Peneliti

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada oranglain dengan tujuan untuk mempengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang. Dari pengertian komunikasi yang sederhana ini, maka kita bisa mengatakan bahwa suatu proses komunikasi tidak akan bisa berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur seperti pengirim (*source*), pesan (*message*), saluran/media (*channel*), penerima (*receiver*) dan akibat/pengaruh (*effect*). Unsur-unsur ini bisa juga disebut komponen atau elemen komunikasi (Cangara (2012:25).

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan seseorang lainnya, serta dapat langsung diketahui timbal baliknya. Komunikasi interpersonal membentuk hubungan dengan orang lain. Komunikasi interpersonal dapat dilakukan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal tidak hanya tentang apa yang dikatakan, bagaimana bahasa tubuh yang digunakan dan apa ekspresi wajah yang diberikan. Komunikasi interpersonal atau antarpribadi yang dimaksud disini adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka.

Kemajuan teknologi penerbangan sangat pesat sehingga mampu menempuh jarak yang jauh telah dirasakan menjadi lebih dekat karena memiliki kecepatan yang tinggi. Kemajuan di bidang penerbangan merubah

wajah dan peta perkembangan perekonomian, mobilitas penduduk dan pembangunan secara luas. Permintaan jasa penerbangan sudah sangat meluas, bukan hanya melayani perjalanan udara antar kota-kota kecil ataupun ke kota-kota besar di suatu negara, tetapi telah berkembang melayani perjalanan udara antar negara atau internasional.

Bandar udara memegang peranan penting bagi suatu negara maupun daerah. Bandar udara merupakan gerbang atau pintu masuk dari suatu daerah yang menghubungkan antara daerah satu dengan daerah lainnya. Penerbangan dan bandar udara merupakan komponen yang tidak bisa dipisahkan. Kegiatan penerbangan membutuhkan pelayanan bandar udara. Bandar udara dibangun untuk melayani arus pesawat udara dan penumpang udara yang berangkat dan datang melalui bandar udara.

Dalam penyelenggaraan kegiatan mutu pelayanan dan keselamatan, peningkatan mutu pelayanan merupakan tuntunan masyarakat yang meningkat kesejahteraannya. Disamping memberikan pelayanan yang bermutu tinggi, bandar udara harus mengutamakan pula pelayanan keselamatan penerbangan yang tinggi berdasarkan standar yang telah ditetapkan (nasional dan internasional). Penerbangan dan bandar udara sebagai suatu studi berkembang secara dinamis, bersifat kontemporer (mutakhir) dan *up to date*.

Di Indonesia, bandar udara di kelola oleh pihak yang berbeda sesuai dengan kebutuhan dan kapasitasnya. Bandar udara di Indonesia pada prinsipnya diselenggarakan oleh pemerintah, dibawah Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yang kemudian di limpahkan kepada TNI AU (LANUD)

yang mengelola bandara udara untuk kepentingan militer. Untuk penerbangan sipil, bandara udara dikelola oleh PT Angkasa Pura I untuk wilayah Indonesia Tengah dan Timur, dan PT Angkasa Pura II untuk wilayah Indonesia Barat.

PT Angkasa Pura II (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang pengelolaan dan pengusahaan bandara udara terkait bandara udara di wilayah Indonesia barat. PT Angkasa Pura II telah mengelola 14 bandara udara, antara lain :

1. Bandara udara Soekarno-Hatta (Jakarta)
2. Bandara udara Halim Perdana Kusuma (Jakarta)
3. Bandara udara Kualanamu (Medan)
4. Bandara udara Supadio (Pontianak)
5. Bandara udara Minangkabau (Padang)
6. Bandara udara Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang)
7. Bandara udara Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru)
8. Bandara udara Husein Sastranegara (Bandung)
9. Bandara udara Sultan Iskandarmuda (Banda Aceh)
10. Bandara udara Raja Haji Fisabilillah (Tanjung Pinang)
11. Bandara udara Sultan Thaha (Jambi)
12. Bandara udara Depati Amir (Pangkal Pinang)
13. Bandara udara Silangit (Tapanuli Utara)
14. Bandara udara Banyuwangi (Banyuwangi)

Salah satu bandara udara yang di kelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero) adalah Bandara udara Internasional Sultan Syarif Kasim II yang

terletak di kota Pekanbaru Provinsi Riau. Sultan Syarif Kasim II merupakan bandar udara peninggalan sejarah dari zaman kemerdekaan melawan penjajah Belanda dan Jepang. Saat itu disebut “Landasan Udara”. Pada tahun 1960 pemerintah mengoperasikan bandar udara ini menjadi bandar udara perintis dan mengubah nama dari landasan menjadi “Pelabuhan Udara Simpang Tiga”. Lalu, pada tanggal 1 September 1985 berganti nama menjadi “Bandar Udara Simpang Tiga”. Pada tahun 1998 diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia Abdurrahman Wahid (Alm) bandar udara ini berganti nama menjadi “Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II”. Nama bandara ini diambil dari nama pahlawan nasional dari Riau. Pada tahun 2013, Sultan Syarif Kasim II pernah menorehkan prestasi sebagai bandar udara dengan toilet terbersih se-Indonesia dan juga dinobatkan sebagai *The Best Airport 2013* pada ajang Bandara Award 2013. *Airlines* yang beroperasi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II adalah Garuda Indonesia, Citilink, Lion Air, Batik Air, Susi Air, Nam Air, Xpress Air, Silk Air, Air Asia, Malindo Air, Jetstar dan pesawat tidak berjadwal.

Untuk itu 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)*.

Setiap personil *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.

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.

Ada 3 tingkatan dalam *Avsec*(*Aviation Security*) yaitu :

- 1) *Basic avsec*, yang tugasnya melihat profil seseorang dengan cara memeriksa orang secara manual. Seperti memeriksa tubuh, melihat wajahnya apakah ada sesuatu yang mencurigakan atau tidak, pemeriksaan dari kaki sampai ke kepala dan memastikan ada tidaknya kecurigaan atas diri seseorang.
- 2) *Junior avsec*, yang tugasnya mengoperasikan dan memantaumelalui perangkatmesin *X-ray* di monitor dan mempunyai sertifikat (berlisensi) minimal sebagai *Junior Avsec*.
- 3) *Senior avsec*, tugasnya sebagai Supervisor yaitu mengawasi cara kerja para petugas *avsec* secara keseluruhan. Ketiga kualifikasi ini pasti ada pada setiap bandara.

Sejarah *avsec* telah dikenal sejak awal abad ke-20 ketika terjadi pembajakan pesawat udara di Peru tahun 1931. Kejadian ini merupakan tindakan kejahatan melawan hukum di udara yang pertama terhadap penerbangan sipil yang kemudian terjadi berulang-ulang menimpa berbagai

penerbangan sipil. Pada tahun 1968-1972 terjadi 290 kali pembajakan udara di luar negeri. Kemudian sekitar tahun 1973-1981 beberapa negara dan industri penerbangan berupaya untuk menurunkan tingkat kejahatan di udara, dan upaya mereka menghasilkan buah. Dua hal yang dinilai efektif dalam upaya mereka adalah :

- 1) Pemeriksaan penumpang secara keseluruhan.
- 2) Mengurangi tempat berlindung untuk pembajak.

Setelah kejadian tersebut, *avsec* diberikan tugas pokok untuk menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan sipil dari tindakan melawan hukum dan juga memberikan perlindungan keamanan terhadap awak pesawat udara, pesawat udara, penumpang dan instalasi bandar udara, para petugas di darat, masyarakat dan pengguna jasa lainnya dari tindakan melawan hukum.

*Avsec* 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.

Regulasi *avsec* dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) atau Organisasi Penerbangan Sipil Internasional adalah sebuah lembaga Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang mengembangkan teknik dan prinsip-prinsip navigasi udara Internasional serta membantu perkembangan perencanaan dan pengembangan angkutan udara Internasional untuk

memastikan pertumbuhannya terencana dan aman. *ICAO* dibentuk oleh *Chigago Convention*, sebuah Konvensi Penerbangan Sipil Internasional pada 7 Desember 1944. Badan ini bertugas untuk menetapkan keselamatan penerbangan, keamanan, efisiensi dan keteraturan, serta untuk perlindungan lingkungan penerbangan. Sama halnya dengan badan PBB lain, seperti *WHO (World Health Organization)* atau Organisasi Kesehatan Dunia untuk kesehatan, *UNESCO (United Nations Educational Scientific and Cultural Organization)* atau Organisasi Pendidikan, Keilmuan dan Kebudayaan yang konsentrasinya ke pendidikan, *ICAO* juga badan khusus PBB yang berkonsentrasi pada penerbangan sipil. Tujuan dan sasaran *ICAO*, sebagaimana tercantum dalam pasal 44 Konvensi Chicago adalah untuk mengembangkan prinsip dan teknik navigasi udara Internasional dan untuk mendorong perencanaan dan pengembangan transportasi udara Internasional. Dewan *ICAO* mengadopsi standar dan merekomendasikan praktik mengenai penerbangan, pencegahan gangguan campur tangan yang ilegal, dan pemberian kemudahan prosedur lintas negara untuk penerbangan sipil Internasional. *ICAO* beranggotakan 191 negara termasuk Indonesia.

Dalam menjaga keamanan penerbangan, pemeriksaan-pemeriksaan terhadap berbagai potensi yang dapat mengganggu keamanan dan keselamatan penerbangan dilakukan oleh petugas pengamanan (*Aviation Security*). Siapapun yang hendak memasuki daerah keamanan terbatas bandara selalu dilakukan pemeriksaan keamanan, tak terkecuali bagi personel yang bekerja. Hal tersebut merupakan demi terciptanya keamanan di lingkungan bandara.

Pemerintah terus berupaya meningkatkan keselamatan dan keamanan penerbangan nasional. Upaya ini memerlukan kerjasama berbagai pihak, termasuk penumpang pesawat udara.

Dalam menjaga keamanan di bandar udara, petugas *avsec* bekerja sama dengan unit kerja lainnya yang berada di bandar udara, antara lain :

- 1) Unit Penyelenggara bandar udara atau badan usaha bandar
- 2) Badan Intelijen Negara
- 3) Tentara Nasional Indonesia (TNI)
- 4) Kepolisian
- 5) Pemerintah daerah setempat
- 6) Bea Cukai Bandar Udara
- 7) Imigrasi Bandar Udara
- 8) Karantina Pertanian
- 9) Karantina Ikan
- 10) Kantor Kesehatan Bandar Udara
- 11) Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan
- 12) Badan Nasional Penanggulangan Terorisme di daerah
- 13) Badan Usaha Angkutan Udara dan perusahaan angkutan udara asing
- 14) Badan Usaha dibidang pemeriksaan keamanan kargo dan pos
- 15) *Ground handling*

Selain keamanan bandar udara yang berkaitan langsung dengan keselamatan penerbangan, keamanan yang berkaitan dengan ancaman kekerasan dan terorisme juga harus menjadi fokus perhatian bandar udara.

Peristiwa penyerangan gedung WTC (*World Trade Center*) dan instalasi vital Amerika Serikat pada tanggal 11 September 2001 oleh sekelompok teroris terorganisir telah menimbulkan tewasnya ribuan nyawa manusia dan kerugian material serta finansial yang sangat besar. Kejadian ini menjadi catatan penting dalam penerbangan sipil, yang menunjukkan bahwa bandar udara telah dipergunakan oleh teroris sebagai landasan untuk menyerang dan menghancurkan sasaran yang dikehendaki.

Pada tanggal 7 April 2015 bandar udara Sultan Syarif Kasim II digemparkan oleh suatu permasalahan yang berkaitan dengan keamanan di wilayah bandar udara. Seorang warga yang bernama Mario Steven Ambarita, yang berusia 21 tahun. Ia merupakan warga asal Rokan Hilir, Riau. Ia melakukan aksi berbahaya yaitu menyusup di rongga roda pesawat Garuda Indonesia dengan nomor penerbangan GA 177 rute Pekanbaru-Jakarta. Mario melompat pagar perimeter dan menerobos masuk bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru tanpa diketahui oleh petugas bandar udara.

Mario baru diketahui menyusup setelah keluar dari rongga roda pesawat di bandara Soekarno-Hatta, Jakarta, Selasa petang 7 April 2015 dengan jalan terhuyung-huyung dan telinga mengeluarkan darah yang langsung di amankan oleh petugas bandar udara Soekarno Hatta, Jakarta. Aksi nekat Mario Steven Ambarita bukan saja menarik perhatian media nasional. Berbagai media internasional pun turut memberitakannya. Aksi nekatnya itu sangat membahayakan keselamatan penerbangan karena bisa menyebabkan kecelakaan pesawat yang berakibat sangat fatal.

PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II (Persero) kini memperketat pemeriksaan di bandar udara terhadap calon penumpang pesawat yang ingin melakukan penerbangan agar memasukkan barang-barang di tas pribadi ataupun koper ketika memasuki mesin *x-ray*. Setiap calon penumpang kini diwajibkan untuk melepas ikat pinggang dan jam tangan, disamping mengeluarkan barang-barang berunsur logam lainnya seperti telepon seluler, kamera, koin dan sebagainya sebelum melewati alat pendeteksi logam di *Security Check Point* yang terdapat di terminal bandar udara. Apabila alat pendeteksi logam masih berbunyi atau memberikan notifikasi suara, maka petugas *avsec* akan melakukan pemeriksaan badan terhadap penumpang pesawat. Cara ini dilakukan guna mewujudkan keamanan serta keselamatan penerbangan sesuai standar internasional yang berlaku. Ketentuan baru ini sejalan dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 127 Tahun 2015 tentang Program Keamanan Nasional dan Surat Instruksi Dirjen Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan No. 3 Tahun 2015 tentang Kewajiban Perbaikan Sistem Keamanan Bandar Udara.

Salah satu tanda bahwa suatu komunikasi dapat dikatakan efektif adalah apabila menimbulkan pengaruh pada sikap seseorang. Seperti yang diungkapkan oleh Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam Rakhmat (2008:14) yakni komunikasi yang efektif paling tidak menimbulkan lima hal, salah satunya adalah mempengaruhi sikap seseorang ini kemudian disebut sebagai komunikasi persuasif. Komunikasi persuasif merupakan salah satu

kajian komunikasi yang kerap digunakan sebagai metode mempengaruhi orang lain dalam berbagai hal, termasuk diantaranya dalam bidang keamanan.

Komunikasi juga merupakan hal yang sangat penting bagi individu dalam melakukan interaksi. Kadangkala individu merasakan komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya. Hal ini disebabkan karena setiap manusia mempunyai keterbatasan dalam menelaah komunikasi yang disampaikan. Kesalahan dalam menafsirkan pesan bisa disebabkan karena persepsi yang berbeda-beda.

Hal ini juga sering terjadi pada pemeriksaan keamanan penerbangan, misalnya penumpang yang akan melewati *security check point* untuk dilakukan pemeriksaan terhadap dirinya dan barang bawaan oleh petugas *avsec*, karena merasa terburu-buru tidak jarang penumpang tersebut menolak untuk diperiksa sehingga penumpang tersebut menjadi marah dan merasa dipersulit oleh petugas *avsec*. Padahal sebenarnya petugas *avsec* tidak bermaksud untuk mencegah atau menghalangi, petugas hanya menjalankan prosedurnya. Karena salah mempersepsikan pesan/informasi yang diterima berakibat terjadinya konflik antara petugas *avsec* dengan penumpang.

Menurut hasil pra survey peneliti selama 3 hari yang dimulai pada tanggal 3-5 Oktober 2017,

Pada tanggal 3 Oktober 2017 pukul 10.10 di SCP 1 peneliti melihat ada perdebatan yang terjadi antara petugas *avsec* dan penumpang. Penumpang tersebut memaksa masuk saat di jalur pemeriksaan dengan alasan terburu-buru padahal dia sudah terlambat datang dan sudah lewat dari batas *check-in*.

Penumpang tersebut marah-marah dan menganggap petugas *avsec* mempersulitnya, padahal petugas *avsec* bekerja sesuai dengan peraturan dan menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku dan demi keselamatan penerbangan tidak ada toleransi untuk keterlambatan. *Miss* komunikasi seperti inilah yang terkadang menyebabkan terjadinya perselisihan antara petugas *avsec* dan penumpang dan mengganggu keamanan dan kenyamanan orang-orang yang ada di dalam bandar udara. Dalam upaya membuat bandar udara nyaman dan aman, kadang kala petugas *avsec* harus menghadapi calon penumpang yang tidak mau mengikuti prosedur penerbangan. Namun, petugas *avsec* juga dilarang untuk memarahi calon penumpang. Petugas *avsec* memang dituntut harus bersikap tegas dan disiplin dalam melaksanakan tugasnya, yang terkadang disalah artikan oleh penumpang bahwa petugas *avsec* menjadi terlihat galak dan tidak ramah.

Pada tanggal 3 oktober 2018 di SCP 2 domestik pukul 12.25 peneliti melihat seorang penumpang bapak-bapak saat pemeriksaan *x-ray* oleh petugas, petugas mendeteksi barang/benda yang kurang jelas itu apa. Lalu petugas memastikan benda/barang apa yang dibawa oleh petugas *avsec*. Lalu petugas berkomunikasi dengan penumpang dengan menanyakan barang apa yang ada di dalam kopernya. Petugas menanyakan apakah bapak tersebut membawa dua parfum , dan dia menjawab hanya membawa satu parfum saja. Lalu petugas memastikan dengan menyuruh penumpang tersebut untuk membuka kopernya dan mengecek bagian yang diarahkan oleh petugas. Awalnya penumpang tersebut terlihat biasa saja dalam berkomunikasi dengan petugas, dia sempat

tertawa dan bercanda dengan petugas kalau dia tidak membawa apa-apa. Namun lama kelamaan karena dia harus membongkar isi kopernya lagi dan dia merasa kesal diiringi ekspresi wajah yang cemberut dengan nada bicaranya mulai tinggi dan sedikit membentak petugas. Dan setelah barang yang dicurigai atau saat pemeriksaan kurang jelas itu apa sudah dipastikan aman, barulah penumpang tersebut boleh meninggalkan area pemeriksaan. Setelah selesai memastikan barang penumpang itu aman petugas tetap bersikap sopan kepada penumpang yang sempat emosi tersebut dengan mengucapkan terimakasih.

Pada tanggal 4 Oktober pukul 14.20 di SCP 1 peneliti melihat ada seorang penumpang saat dilakukan pemeriksaan x-ray yang ternyata membawa barang sejenis senjata tajam yaitu gunting, lalu petugas avsec mencoba mengarahkan agar barangnya di masukkan ke dalam bagasi pesawat. Tetapi penumpang tersebut tidak mau mendengarkan petugas avsec dan memaksakan diri kenapa barangnya tidak bisa masuk ke kabin pesawat saja karena dia merasa repot jika harus mengurusnya lagi dan mencoba melawan petugas. Disinilah tugas seorang petugas avsec bagian *supervisor* yang memberikan penjelasan mengenai keamanan penerbangan bahwa senjata tajam lebih dari 5cm dilarang masuk kedalam kabin pesawat dan memang harus dibagasi. Setelah itu, pada pukul 15.22 WIB SCP 2 domestik, peneliti juga melihat kejadian dimana ada beberapa orang penumpang yang terlihat komplain terhadap petugas avsec bandar udara karena salah satu pesawat dari sebuah maskapai yang akan dinaikinya mengalami keterlambatan kedatangan cukup lama sekitar 2 jam. Mereka kesal karena keberangkatannya tertunda tanpa

alasan yang jelas. Padahal seharusnya beberapa penumpang itu melakukan komplain kepada petugas keamanan maskapai (*avsec airlines*) bukan kepada *avsec* bandara. Beruntung tidak terjadi keributan besar karena petugas *avsec* tetap dengan tenang dan sabar menghadapi komplain yang salah sasaran itu.

Pada tanggal 5 Oktober 2017 pukul 10.40 WIB di pos SCP 2 (*Security Check Point*) internasional, peneliti melihat ada penumpang yang menolak koperinya diperiksa saat melewati mesin *x-ray*, yang disebabkan di dalam koper tersebut petugas operator *x-ray* mengidentifikasi dalam barang bawaan penumpang tersebut terdapat gel (sabun) yang isinya lebih dari 100ml. Sesuai dengan peraturan bahwa cairan, gel dan aerosol dalam kemasan lebih dari 100ml dilarang untuk dibawa masuk kabin. Lalu petugas *avsec* berkomunikasi dengan penumpang apakah penumpang bersedia dilakukan penyitaan terhadap gel (sabun) tersebut atau cairannya dititipkan saja kepada keluarganya yang ada di bandara. Awalnya penumpang tersebut terlihat kesal dan berbicara dengan nada tinggi kepada petugas *avsec*, penumpang menyangkal bahwa barang bawaannya itu tidak membahayakan dan dia juga mengomel karena harus membongkar lagi isi kopernya yang sudah tersusun rapi, dan disengaja atau tidak saat membereskan kembali isi kopernya ada barangnya yang terjatuh ke lantai dan sempat menghentakkan kakinya ke lantai. Walaupun petugas *avsec* mendapatkan perlakuan yang kurang menyenangkan, petugas *avsec* berusaha memberikan pengertian dan arahan kepada penumpang agar mau mematuhi peraturan yang ada sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dalam menjalankan tugasnya, petugas *avsecharus* berhubungan dengan banyak pihak terutama penumpang. Oleh sebab itu petugas *avsecharus* memiliki kemampuan untuk berkomunikasi secara verbal dengan baik agar tidak terjadi konflik. Komunikasi disini mencakup komunikasi dalam memberi informasi dan instruksi, memberi respon atas komplain penumpang dan lain sebagainya.

Dari hasil observasi atau pengamatan awal peneliti mengenai masalah ini, ternyata bisa dikaitkan dengan kajian bidang ilmu komunikasi, yaitu melihat bagaimana pendekatan komunikasi yang dilakukan petugas *avseck* kepada penumpang dalam meningkatkan keamanan penerbangan di bandar udara. Karena peran serta masyarakat diperlukan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan penerbangan. Dukungan masyarakat adalah hal penting agar kondisi keselamatan dan keamanan penerbangan dapat dicapai. Tanpa adanya peran dan dukungan masyarakat, apa yang sudah dilakukan pemerintah terkait keselamatan dan keamanan penerbangan tentunya tidak akan banyak berarti.

Maka dari itu peneliti memilih melakukan penelitian di bandar udara Sultan Syarif Kasim II karena setiap harinya ada ribuan masyarakat yang menjadi penumpang yang akan bepergian dan penumpang berdatangan dengan pesawat terbang.

Berkaitan dengan hal tersebut maka peneliti ingin mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas *avsec* dalam memberi informasi, instruksi dan memberi respon kepada para penumpang.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Komunikasi InterpersonalAvsec(Aviation Security) Dengan Penumpang Dalam Mengatasi Konflik Komunikasi”(Studi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru)”.

### **B. Identifikasi Masalah**

Dalam penelitian analisis komunikasi interpersonalavsec (Aviation Security) dengan penumpang dalam mengatasi konflik komunikasi di bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Penumpang yang tidak mau mematuhi prosedur keamanan bandar udara.
2. Komunikasi verbal petugas avsec dan penumpang bermasalah karena perbedaan persepsi.
3. Komunikasi nonverbal/bahasa tubuh yang tidak tepat.
4. Hambatan psikologis penumpang yang tidak baik.
5. Perilaku/sifat penumpang yang berbeda-beda.
6. Kurangnya pengetahuan penumpang mengenai informasi keamanan penerbangan.

### **C. Fokus Penelitian**

Fokus utama penelitian adalah tentang analisis komunikasi interpersonalavsecdengan penumpang dalam mengatasi konflik komunikasi di bandar udara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru.

#### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi interpersonal *avsec* (*aviation security*) dengan penumpang di bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru?
2. Apa hambatan-hambatan *avsec* saat berkomunikasi dengan penumpang di bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru?
3. Bagaimana upaya petugas *avsec* dalam mengatasi konflik komunikasi dengan penumpang di bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru?

#### E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

##### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal *avsec* dengan penumpang di bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan petugas *avsec* saat berkomunikasi dengan penumpang di bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui upaya petugas *avsec* dalam mengatasi konflik komunikasi dengan penumpang di bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Untuk pengembangan ilmu komunikasi khususnya dalam bidang komunikasi interpersonal. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai referensi dan sumber informasi tambahan bagi peneliti selanjutnya.

### b. Manfaat Praktis

Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi ilmu komunikasi, fakultas ilmu komunikasi Universitas Islam Riau. Menjadi landasan dalam menganalisis masalah serta memahami tentang komunikasi interpersonal dalam mengatasi konflik komunikasi.

## BAB II

### TINJAUAN KEPUSTAKAAN

#### A. Kajian Literatur

##### 1. Komunikasi

###### a. Pengertian Komunikasi

Kata atau istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin “*communicatus*” atau *communicatio* atau *communicare* yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Dengan demikian, kata komunikasi menurut kamus bahasa mengacu pada suatu upaya yang bertujuan untuk mencapai kebersamaan dalam Riswandi (2009:1).

Komunikasi pada umumnya diartikan sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan masalah hubungan atau diartikan pula sebagai saling tukar-menukar pendapat. Komunikasi dapat juga diartikan hubungan kontrak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok dalam Widjaja (2000:13).

Sedangkan dalam Cangara (2012:25) komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada oranglain dengan tujuan untuk mempengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang. Dari pengertian komunikasi yang sederhana ini, maka kita bisa mengatakan bahwa suatu proses komunikasi tidak akan bisa berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur seperti pengirim (*source*), pesan (*message*), saluran/media (*channel*), penerima (*receiver*) dan akibat/pengaruh (*effect*). Unsur-unsur ini bisa juga disebut komponen atau elemen komunikasi.

## **b. Unsur-Unsur Komunikasi**

Adapun unsur-unsur komunikasi dalam (Cangara, 2012:27-30) adalah sebagai berikut :

### **a) Sumber**

Sumber adalah semua peristiwa komunikasi yang melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim kepada penerima. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok misalnya partai, organisasi atau lembaga.

### **b) Pesan**

Pesan adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa hiburan, informasi, ilmu pengetahuan, nasihat atau propaganda.

### **c) Media**

Media adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media.

### **d) Penerima**

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai atau negara.

e) Pengaruh

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang.

f) Tanggapan balik

Ada yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya adalah salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari penerima. akan tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai kepada penerima.

g) Lingkungan

Lingkungan ialah faktor-faktor penentu yang dapat memengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat digolongkan atas empat macam, yaitu lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu.

Jadi setiap unsur memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun proses komunikasi. Bahkan ketujuh unsur ini saling bergantung satu sama lainnya. Artinya, tanpa keikutsertaan satu unsur akan memberi pengaruh pada jalannya komunikasi.

**c. Hambatan-Hambatan Komunikasi**

Dalam Widjaja (2000:101) hambatan komunikasi menunjukkan adanya masalah yang lebih dalam. Hambatan komunikasi ada yang berasal

dari pengirim (komunikator), transmisi, dan penerima. Hambatan dalam komunikasi antara lain :

- a) Kurangnya perencanaan dalam komunikasi
- b) Perbedaan persepsi
- c) Perbedaan harapan
- d) Kondisi fisik atau mental yang kurang baik
- e) Pesan yang tidak jelas
- f) Prasangka yang buruk
- g) Transmisi yang kurang baik
- h) Penilaian/evaluasi yang prematur
- i) Tidak ada kepercayaan
- j) Ada ancaman
- k) Perbedaan status, pengetahuan, bahasa
- l) Distorsi (kesalahan informasi).

#### **d. Teknik Komunikasi**

Teknik komunikasi adalah suatu metode yang digunakan dalam berkomunikasi. Menurut Effendy (2011:8) ada empat macam teknik komunikasi yaitu komunikasi informatif, komunikasi instruktif/koersif, komunikasi persuasif dan hubungan manusiawi. Adapun penjelasan mengenai teknik-teknik tersebut dijelaskan dalam Effendy (2009:81) dalam bukunya '*Human Relations & Public Relations*'.

a) Komunikasi Informatif

Komunikasi informatif adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberikan sesuatu. Disini komunikator tidak mengharapkan efek apa-apa dari komunikasi. Komunikasi yang dilakukan semata-mata hanya agar komunikan tahu saja. Bahwa kemudian efeknya ada, apakah itu positif atau negatif, komunikator tidak mempersoalkannya. Tetapi sudah tentu efek yang diharapkan adalah efek positif.

b) Komunikasi Instruktif/Koersif

Komunikasi instruktif atau koersif adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan ancaman atau sanksi untuk merubah sikap, opini dan tingkah laku. Dalam suatu organisasi, penggunaan teknik komunikasi ini misalnya dengan memerlakukan peraturan secara tegas. Peraturan tersebut mengandung ancaman atau sanksi yang apabila dilanggar akan menimbulkan akibat tertentu pada pihak pelanggar.

c) Komunikasi Persuasif

Komunikasi persuasif adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada oranglain agar berubah sikapnya, opininya dan tingkah lakunya atas kesadaran sendiri.

d) Hubungan Manusiawi

Hubungan manusiawi atau *human relations* berisi kegiatan komunikasi-persuasif-sugestif dan kedua belah pihak merasa hatinya

puas. Komunikasi ini bersifat *action oriented*, artinya bukan hanya berupa hubungan yang pasif, melainkan yang dituju adalah kepuasan batin. Karena ini, hubungan manusiawi ini banyak digunakan dalam praktik manajemen.

## 2. Teori **Interaksionisme Simbolik**

Teori interaksi simbolik ini merupakan sisi lain dari pandangan yang melihat individu sebagai produk yang ditentukan oleh masyarakat. Teori ini berkembang pertama kalinya di Universitas Chicago dan dikenal sebagai aliran Chicago. Tokoh utamanya berasal dari berbagai Universitas diluar Universitas Chicago dan dua orang tokoh besarnya adalah John Dewey dan Charles Harton Cooley dalam Wirawan (2012:110).

Di samping kedua tokoh utama dan tokoh-tokoh lainnya dari teori interaksionisme simbolik, Hebert Blumer mengembangkan teori ini dan juga disebut sebagai tokoh modern dari teori interaksionisme simbolik. Menurut Blumer di dalam George Ritzer (1985:61) istilah interaksionisme simbolik menunjukkan sifat khas dari interaksi antar manusia. Kekhasannya adalah bahwa manusia saling menerjemahkan dan saling mendefinisikan tindakannya. Bukan hanya sekedar reaksi belaka dari tindakan seseorang terhadap orang lain. Tanggapan seseorang tidak dibuat secara langsung terhadap tindakan orang lain, tetapi didasarkan atas makna yang diberikan terhadap tindakan orang lain itu (Wirawan, 2012:111).

Berdasarkan lingkup sosiologi dalam Wirawan (2012:109), ide ini sebenarnya sudah terlebih dahulu dikemukakan George Herbert Mead, tetapi kemudian dimodifikasi oleh Blummer guna mencapai tujuan tertentu. Teori ini memiliki ide yang baik, tetapi tidak terlalu dalam sebagaimana yang diajukan George Herbert Mead. Karakteristik dasar teori ini adalah suatu hubungan yang terjadi secara alami antara manusia dalam masyarakat dan hubungan masyarakat dengan individu. Interaksi yang terjadi antar-individu berkembang melalui simbol-simbol yang mereka ciptakan. Realitas sosial merupakan rangkaian sosial yang terjadi pada beberapa individu dalam masyarakat. Interaksi simbolik juga berkaitan dengan gerak tubuh, antara lain suara atau vokal, gerakan fisik, ekspresi tubuh yang semuanya itu mempunyai maksud dan disebut sebagai “simbol”. Teori interaksi simbolik sering juga disebut sebagai teori sosiologi interpretatif. Selain itu teori ini ternyata sangat dipengaruhi oleh ilmu psikologi, khususnya psikologi sosial.

Bagi Blummer, interakasionisme simbolik bertumpu pada tiga premis, yaitu :

- 1) Manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu bagi mereka.
- 2) Makna tersebut berasal dari interaksi sosial seseorang dengan orang lain.
- 3) Makna-makna tersebut disempurnakan pada saat proses interaksi sosial berlangsung. Makna-makna tersebut berasal dari interaksi dengan orang lain, sebagaimana dinyatakan Blummer “Bagi seseorang, makna dari

sesuatu berasal dari cara-cara orang lain bertindak terhadapnya dalam kaitannya dengan sesuatu itu” (Wirawan, 2012:129).

Interaksi simbolis yang diketengahkan Blummer mengandung sejumlah ide dasar sebagai berikut :

- 1) Masyarakat terdiri atas manusia yang berinteraksi. Mereka bersama-sama membentuk organisasi atau struktur sosial.
- 2) Interaksi mencakup berbagai kegiatan manusia yang saling berhubungan. Interaksi-interaksi non simbolis mencakup stimulus-stimulus sederhana. Interaksi simbolis mencakup penafsiran tindakan. Bahasa merupakan simbol yang paling umum.
- 3) Objek-objek tidak mempunyai makna yang intrinsik, makna lebih merupakan produk interaksi simbolis. Ada tiga macam kategori objek yaitu : objek fisik, objek sosial dan objek abstrak (nilai-nilai, hak).
- 4) Selain mengenali objek eksternal, manusia juga mampu mengenali dirinya sendiri. Pandangan terhadap diri sendiri ini lahir disaat proses interaksi simbolik.
- 5) Tindakan manusia adalah tindakan interpretatif yang dibuat oleh manusia itu sendiri.
- 6) Tindakan itu saling dikaitkan dan disesuaikan oleh para anggota kelompok, hal ini disebut juga sebagai tindakan bersama.

Blummer menegaskan bahwa metodologi interaksi simbolik merupakan pengkajian fenomena sosial secara langsung. Tujuannya memperoleh

gambaran lebih jelas mengenai apa yang sedang terjadi dalam lapangan subjek penelitian, dengan sikap yang selalu waspada atau urgensi menguji dan memperbaiki observasi-observasi. Hasil observasi itu disebut Blummer sebagai tindakan “pemekaan konsep” (menambah kepekaan konsep yang digunakan) (Wirawan, 2012:130).

Istilah interaksi simbolik, menurut Blummer dalam Wirawan (2012, 131-132) menunjuk sifat khas dari interaksi antar manusia, yaitu manusia saling menerjemahkan dan saling mendefinisikan tindakannya. Tanggapan atas tindakan orang lain itu harus didasarkan atas makna. Interaksi antar individu bukan sekedar merupakan proses respons dari stimulus sebelumnya, melainkan dijumpai oleh penggunaan simbol-simbol, interpretasi atau upaya saling memahami maksud dari tindakan masing-masing. Kemampuan interpretasi dalam proses berpikir merupakan kemampuan khas yang dimiliki manusia. Menurut Mead manusia mempunyai sejumlah kemungkinan tindakan dalam pemikirannya sebelum ia memulai tindakan yang sebenarnya. Sebelum melakukan tindakan yang sebenarnya, seseorang akan melakukan olah pikir tentang segala kemungkinan alternatif tindakan itu secara mental melalui pertimbangan pemikirannya. Karena itu, dalam proses tindakan manusia itu terdapat suatu proses mental yang tertutup sebelum proses tindakan yang sebenarnya dalam bentuk tingkah laku yang sebenarnya atau kelihatan (Wirawan, 2012:131-132).

### 3. Komunikasi Interpersonal

#### a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antarpribadi (*Interpersonal communication*) adalah komunikasi antara dua orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Komunikasi antarpribadi dalam definisi ini merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan diantara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang, dengan berbagai efek dan umpan balik (*feed back*). Dalam definisi ini setiap komponen harus di pandang dan dijelaskan sebagai bagian-bagian yang terintegrasi dalam tindakan komunikasi antarpribadi. (Widjaja, 2000: 122).

Sedangkan menurut Guerrero, Andersen dan Afif dalam Liliweri (2015: 27) komunikasi interpersonal mengacu pada pertukaran pesan verbal dan nonverbal antara orang-orang, terlepas dari hubungan diantara mereka. Komunikasi interpersonal meliputi pertukaran pesan dalam segala macam interaksi, mulai dari interaksi fungsional yang santai sampai pada interaksi yang intim.

#### b. Unsur-unsur Komunikasi Interpersonal

Dalam Liliweri (2015:65-70) unsur-unsur komunikasi interpersonal ada delapan macam, antara lain :

##### a) Sumber

Sumber/pengirim dalam komunikasi Interpersonal merupakan tempat asal informasi atau orang yang menjadi sumber atau pencipta pesan.

b) *Encoding*

Merupakan proses untuk mensandi pesan yang hendak dikomunikasikan itu ke dalam bentuk yang dapat dikirim sehingga pesan tersebut dapat diterima oleh penerima dengan baik, benar dan lengkap.

c) *Pesan*

Merupakan ide, pikiran atau perasaan yang ingin disampaikan oleh sumber kepada penerima. Pesan mengambil bentuk dalam simbol (kata dan frasa) yang dapat dikomunikasikan sebagai ide melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak fisik dan nada suara.

d) *Saluran*

Dalam komunikasi interpersonal tatap muka, saluran tampil melalui mulut (suara), bahasa tubuh (*gesture*), udara (suara) dan cahaya yang memungkinkan transmisi sinyal dari satu orang kepada orang lain.

e) *Decoding*

Merupakan proses yang dilakukan oleh penerima untuk menyandi pesan sesuai dengan apa yang dia terima. Menyandi pesan tidaklah sederhana yang dibayangkan, kadang kadang faktor mental sangat berpengaruh terhadap penerima ketika dia menyandi pesan tersebut.

f) *Penerima*

Merupakan orang yang menerima pesan (dalam bentuk frasa kata dan kalimat) dan menerjemahkannya dalam makna tertentu.

g) Gangguan

Adalah hambatan bagi kelancaran proses pengiriman pesan dari pengirim ke penerima. Contohnya seperti sumber gangguan adalah persepsi, informasi yang berlebihan, kesulitan semantik atau perbedaan budaya. Beberapa jenis gangguan, antara lain :

- 1) Gangguan internal seperti kelelahan, kurang terampil bicara atau mendengarkan, sikap penerima terhadap pengirim, sikap pengirim terhadap penerima, sikap terhadap informasi, kurangnya minat terhadap pesan, ketakutan, kecurigaan, pengalaman masa lalu, sikap negatif, masalah dirumah, kurangnya pengalaman dan emosi.
- 2) Gangguan eksternal seperti kebisingan, gangguan lingkungan, sambungan telepon yang buruk, tidak ada sinyal, pengirim menggunakan kata-kata yang terlalu teknis.

h) Umpan balik

Umpan balik adalah respons atau pengakuan dari penerima untuk pesan dikirim oleh komunikator. Pertukaran pesan hanya terjadi yang jika penerima merespons pesan tersebut

**c. Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Dalam Muhammad (2011, 165-166) tujuan komunikasi Interpersonal adalah sebagai berikut :

a) Menemukan diri sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Kenyataannya sebagian besar dari persepsi kita adalah hasil dari apa yang telah kita pelajari dalam pertemuan interpersonal.

b) Menemukan dunia luar

Hanya komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan diri kita. Hal itu menjadikan kita memahami lebih baik dunia luar, dunia objek, kejadian-kejadian dan orang lain.

c) Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti

Komunikasi interpersonal diabdikan untuk menjaga hubungan sosial dengan orang lain.

d) Berubah sikap dan tingkah laku

Banyak waktu kita gunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal.

e) Untuk bermain dan kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Walaupun kelihatannya kegiatan itu tidak berarti tetapi mempunyai tujuan yang sangat penting. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan

keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

f) Untuk membantu

Kita semua berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari.

#### **d. Hubungan Interpersonal yang Efektif**

Menurut Roger dalam Muhammad (2011:176) hubungan interpersonal akan terjadi secara efektif apabila kedua belah pihak memenuhi kondisi sebagai berikut :

- a) Bertemu satu sama lain secara personal.
- b) Empati secara tepat terhadap pribadi yang lain dan berkomunikasi yang dapat dipahami satu sama lain secara berarti.
- c) Menghargai satu sama lain, bersifat positif dan wajar tanpa menilai atau keberatan.
- d) Menghayati pengalaman satu sama lain dengan sungguh-sungguh, bersikap menerima dan empati satu sama lain.
- e) Merasa bahwa saling menjaga keterbukaan dan iklim yang mendukung dan mengurangi kecenderungan gangguan arti.
- f) Memperlihatkan tingkah laku yang percaya penuh dan memperkuat perasaan aman terhadap yang lain.

#### e. Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Di bandar udara khususnya daerah SCP (*Security Check Point*), komunikasi yang paling lazim digunakan oleh petugas *avsec* dengan penumpang adalah pertukaran informasi secara verbal terutama pembicaraan dengan tatap muka yang menggunakan bahasa (Nasir dkk, 2009:150).

Komunikasi verbal dapat dibedakan atas komunikasi lisan dan komunikasi tulisan. Komunikasi lisan didefinisikan sebagai suatu proses dimana seorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Komunikasi lisan dapat dalam bentuk percakapan interpersonal secara tatap muka, telepon, radio, televisi dan lain-lain. Sedangkan komunikasi tulisan ini dapat berupa surat, memo, gambar, laporan dan buku petunjuk (Muhammad, 2011:96).

Dalam Nasir dkk (2009:150-153) komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik secara lisan maupun tertulis. Jenis komunikasi ini paling lazim digunakan karena melalui pertukaran informasi secara verbal terutama pembicaraan dengan tatap muka. Komunikasi verbal biasanya lebih akurat dan tepat waktu. Kata-kata adalah alat atau simbol yang dipakai untuk mengekspresikan ide atau gagasan, membangkitkan respon emosional atau menguraikan obyek, observasi dan ingatan. Sering juga untuk menyampaikan arti yang tersembunyi dan menguji minat seseorang. Keuntungan komunikasi verbal dalam tatap muka yaitu memungkinkan tiap individu untuk berespon secara langsung.

Sedangkan komunikasi nonverbal adalah setiap informasi atau emosi dikomunikasikan tanpa menggunakan kata-kata atau nonlinguistik. Komunikasi nonverbal adalah penting, sebab apa yang sering kita lakukan mempunyai makna jauh lebih penting daripada apa yang kita katakan (dalam Budyatna, 2011:110). Sedangkan menurut Larry A. Samovar dan Richard E. Porter dalam Riswandi (2009:69) mengatakan komunikasi nonverbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu *setting* komunikasi., yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan oleh individu, yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima. Merupakan cara yang paling meyakinkan untuk menyampaikan pesan kepada orang lain. Petugas avsec harus menyadari pesan verbal dan nonverbal yang disampaikan penumpang, karena isyarat nonverbal menambah arti terhadap pesan verbal.

Menurut Verderber et al dalam Budyatna (2011:125) terdapat banyak bentuk komunikasi nonverbal seperti *kinesics* berupa gerakan tubuh, *paralanguange*, *proxemics* yang berkenaan dengan penggunaan ruang, *territory*, *artifacts*.

#### 1. *Kinesics*

Dari semua penelitian mengenai perilaku nonverbal yang paling banyak dikenal ialah mengenai *kinesics*, suatu nama teknis bagi studi mengenai gerakan tubuh digunakan dalam komunikasi. Gerakan tubuh merupakan perilaku nonverbal dimana komunikasi terjadi melalui gerakan tubuh seseorang atau bagian-bagian tubuh. Gerakan tubuh

meliputi kontak mata, ekspresi wajah, gerak-isyarat, postur atau perawakan dan sentuhan.

#### 1) Kontak mata

Kontak mata juga mengacu sebagai pandangan atau tatapan, ialah bagaimana dan berapa banyak atau berapa sering kita melihat pada orang dengan siapa kita berkomunikasi. Kontak mata menyampaikan banyak makna. Hal ini menunjukkan apakah kita menaruh perhatian dengan orang yang berbicara dengan kita. Bagaimana kita melihat atau menatap pada seseorang dapat menyampaikan serangkaian emosi seperti marah, takut, atau rasa sayang.

#### 2) Ekspresi wajah

Ekspresi wajah merupakan pengaturan dari otot-otot muka untuk berkomunikasi dalam keadaan emosional atau reaksi terhadap pesan-pesan. Tiga kumpulan otot yang digerakkan untuk membentuk ekspresi wajah adalah kening dan dahi; mata, kelopak mata dan pangkal hidung; dan pipi, mulut, bagian lain dari hidung dan dagu. Ekspresi wajah kita terutama penting dalam menyampaikan keenam dasar emosi yaitu kegembiraan, kesedihan, kejutan, ketakutan, kemarahan, dan kemuakan. Ekspresi wajah adalah begitu penting bagi komunikasi antarpribadi dimana orang telah menemukan sistem penyampaian ekspresi wajah secara online.

### 3) Gerak isyarat

Gerak isyarat atau *gesture* merupakan gerakan tangan, lengan dan jari-jari yang kita gunakan untuk menjelaskan atau untuk menegaskan. Seperti halnya apabila seseorang mengatakan “letakkan buku itu” atau “dengarkan saya” dengan gerak jari telunjuk, memukul meja dengan tinju atau gerak isyarat lainnya untuk memperkuat komunikasi verbal.

### 4) Sikap badan

Sikap badan atau *posture* merupakan posisi dan gerakan tubuh. Istilah lainnya untuk sikap badan dalam bahasa Indonesia adalah postur. Seringkali postur berfungsi untuk menyampaikan informasi mengenai adanya penuh perhatian, rasa hormat dan kekuasaan. Orientasi tubuh mengacu pada postur diri sendiri dalam hubungan orang lain. menghadapi orang lain secara jujur dinamakan orientasi tubuh secara langsung atau *direct body orientation*. Apabila postur dua orang ada sudut pandang yang tidak berhadapan, ini dinamakan orientasi tubuh tidak langsung atau *indirect body orientation* menunjukkan tidak adanya perhatian dan sikap tidak sopan atau hormat.

### 5) Sentuhan

Sentuhan atau touch secara formal dikenal dengan *haptics*. Sentuhan ialah menempatkan bagian tubuh dalam kontak

dengan sesuatu. Dengan menggunakan tangan, lengan dan bagian tubuh lainnya untuk menepuk, memeluk, merangkul, memukul, mencubit, memegang, dan menggelitik. Melalui sentuhan kita mengomunikasikan macam-macam emosi dan pesan.

## 2. *Paralanguage*

*Paralanguage* atau vocalics adalah “suara” nonverbal apa yang didengar bagaimana sesuatu dikatakan. Melalui pengendalian empat utama karakteristik vokal-*pitch*, *volume*, *rate*, *quality* kita dapat melengkapi, menambah, atau mempertentangkan makna terkandung oleh bahasa mengenai pesan kita.

### 1) Pola Titinada

Pola titinada atau *pitch* merupakan tinggi atau rendahnya nada vokal. Orang menaikkan atau menurunkan pola titinada vokal dan mengubah *volume* suara untuk mempertegas gagasan, menunjukkan pertanyaan, dan memperlihatkan kegugupan.

### 2) Volume

Volume merupakan kerasnya atau lembutnya nada. Mengingat ada orang yang mempunyai suara yang besar atau nyaring bisa terdengar pada jarak jauh, lainnya secara normal bersuara lembut. Namun demikian, tanpa memperhatikan volume suara mereka yang normal, orang mempunyai volume suara yang berbeda bergantung pada situasi dan topik pembicaraan.

### 3) Kecepatan

Kecepatan atau rate mengacu kepada kecepatan pada saat orang berbicara.

### 4) Kualitas

Kualitas merupakan bunyi dari suara seseorang. Setiap suara manusia memiliki nada yang berbeda. Beberapa suara bersifat serak atau parau, suara yang tidak enak, suara yang bersifat nyaring, suara seperti tertahan di leher. Masing-masing dari kita menggunakan kualitas yang sedikit berbeda mengenai suara untuk mengomunikasikan dalam keadaan pikiran yang khusus. Sedangkan ada lagi yang disebut *intonation* atau intonasi yang merupakan jumlah mengenai macam, lagu atau nada suara didalam suara seseorang.

## 3. Penggunaan Ruang

Kita berkomunikasi melalui penggunaan ruang informal kita yang ada disekeliling kita menggunakan ruang-ruang yang kita miliki dan kita jaga dan cara-cara kita menggunakan objek dan mendekorasi ruangan kita.

### 1) Proksemik

Proksemik merupakan studi mengenai ruang informal-ruang disekitr tempat yang kita gunakan suatu saat. Menurut Edward T. Hall (1969) dalam Budyatna (2011:134) berpendapat bahwa di budaya Amerika Serikat yang dominan empat jarak

dianggap nyaman dan bergantung pada sifat pembicaraannya yaitu:

- a. Jarak akrab atau *intimate distance*, sampai 50 cm dianggap tepat untuk pembicaraan antara dua sahabat akrab.
- b. Jarak pribadi atau *personal distance*, dari 50 cm sampai 125 cm merupakan jarak untuk pembicaraan yang terjadi secara sepiantas atau kebetulan.
- c. Jarak sosial atau *social distance*, dari 125-4 m untuk urusan bisnis seperti mewawancarai seorang calon pegawai.
- d. Jarak umum atau *public distance* mengenai apa saja lebih dari 4 m.

Golongan mengenai jarak diatas tersebut didasarkan pada penelitian Hall, menyajikan penjabaran dimana kebanyakan orang menganggap cocok atau nyaman dalam berbagai situasi.

## 2) Wilayah

Wilayah atau *territory* mengacu kepada ruang dimana kita menuntut kepemilikan wilayah itu.

## 3) Artefak

Artefak atau *artifacts* mengacu pada kepemilikan kita dengan cara kita mendekorasi wilayah kita.

#### 4. Komunikasi Persuasif

##### a. Definisi Komunikasi Persuasif

Dalam Afiati (2015:23-31) ada beragam definisi komunikasi persuasif yang dikemukakan para ahli. Menurut kamus Ilmu Komunikasi dalam Rakhmat, (2008:14) komunikasi persuasif diartikan sebagai “suatu proses untuk mempengaruhi pendapat, sikap dan tindakan orang dengan menggunakan manipulasi psikologis sehingga orang tersebut bertindak seperti atas kehendaknya sendiri”. selain itu, komunikasi persuasif juga diartikan sebagai ajakan atau bujukan agar mau bertindak sesuai dengan keinginan komunikator (Brata, 2003:70). Menurut Olzon dan Zanna dalam (Severin & Tankard, 2007:177) persuasi didefinisikan sebagai perubahan sikap akibat paparan informasi dari orang lain.

Menurut De Vito dalam Riyanto & Mahfud (2012:51) adapun tujuan komunikasi secara bertingkat ada dua yaitu :

- 1) Mengubah atau menguatkan keyakinan (*believe*) dan sikap (*attitude*) audiens.
- 2) Mendorong audiens melakukan sesuatu/memiliki tingkah laku (*behaviour*) tertentu yang diharapkan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, komunikasi persuasif haruslah efektif yang menimbulkan efek. Efek menurut Applbaum dalam Effendy (2009:80) adalah apa yang terjadi pada komunikan sebagai akibat dari dampak stimuli atau pesan. Dalam komunikasi persuasif, efeknya harus

merupakan dampak dalam perubahan sikap, opini dan tingkah laku yang timbul dari kesadaran komunikan.

#### b. Unsur-Unsur Komunikasi Persuasif

Menurut Soemirat & Suryana (2014:225) adapun unsur-unsur dalam suatu proses komunikasi persuasif adalah :

##### a) *Persuader*

*Persuader* adalah orang atau sekelompok orang yang menyampaikan pesan dengan tujuan mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku oranglain, baik secara verbal maupun nonverbal.

##### b) *Persuadee*

*Persuadee* adalah orang atau sekelompok orang yang menjadi tujuan pesan itu disampaikan/disalurkan oleh *persuader*/komunikator baik secara verbal maupun nonverbal.

##### c) Persepsi

Persepsi *persuadee* terhadap *persuader* dan pesan yang disampaikannya akan menentukan efektif tidaknya komunikasi persuasif yang terjadi.

Persepsi menurut Mar'at (dalam Sumirat & Suryana, 2014:228) merupakan proses pengamatan seseorang yang berasal dari komponen kognisi. Persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala dan pengetahuan seseorang.

d) Pesan Persuasif

Pesan persuasif dipandang sebagai usaha sadar untuk mengubah pikiran dan tindakan dengan memanipulasi motif-motif kearah tujuan yang telah ditetapkan. Makna manipulasi dalam pernyataan tersebut bukanlah mengurangi atau menambah fakta sesuai konteksnya, tetapi dalam arti memanfaatkan faktum-faktum yang berkaitan dengan motif-motif khalayak sasaran, sehingga tergerak untuk mengikuti maksud pesan yang disampaikan kepadanya.

e) Saluran Persuasif

Saluran merupakan perantara ketika seorang *persuadee* mengoperkan kembali pesan yang berasal dari sumber awal untuk tujuan akhir. Saluran (*channel*) digunakan oleh *persuader* untuk berkomunikasi dengan berbagai orang, secara formal maupun nonformal secara tatap muka (*face to face communication*) ataupun bermedia (*mediated communication*).

f) Umpan Balik dan Efek

Menurut Sastropoetro dalam Sumirat & Suryana (2104:238) umpan balik adalah jawaban atau reaksi yang datang dari komunikan atau datang dari pesan itu sendiri. umpan balik terdiri dari umpan balik internal dan umpan balik eksternal. Umpan balik internal adalah reaksi komunikator atas pesan yang disampaikannya. Jadi, umpan balik internal bersifat koreksi atas pesan yang terlanjur diucapkan. Sedangkan umpan balik eksternal adalah reaksi yang datang dari komunikan karena pesan yang

disampaikan komunikator tidak dipahaminya atau tidak sesuai dengan keinginannya atau harapannya.

Menurut Sastropoetro dalam Sumirat & Suryana (2014) efek adalah perubahan yang terjadi pada diri komunikan sebagai akibat dari diterimanya pesan melalui proses komunikasi. Perubahan yang terjadi bisa berupa perubahan sikap, pendapat, pandangan dan tingkah laku. Dalam komunikasi persuasif, terjadinya perubahan baik dalam aspek sikap, pendapat maupun perilaku dari *persuadee* merupakan tujuan utama. Inilah letak pokok yang membedakan komunikasi persuasif dengan komunikasi lainnya.

#### c. Proses Komunikasi Persuasif

Komunikasi persuasif sebagai upaya mempengaruhi opini, pendapat, sikap atau perilaku seseorang. Tentunya membutuhkan suatu proses. Hovland dalam buku '*Dynamic of Persuasion*' mengemukakan sebuah konsep mengenai proses komunikasi persuasif yang berfokus pada pembelajaran dan motivasi. Untuk dapat terpengaruh oleh komunikasi persuasif, seseorang harus memperhatikan, memahami, mempelajari, menerima dan menyimpan pesan persuasi tersebut (Perloff, 2003:121).

**Gambar 2.1**

***The Hovland/Yale Model of Persuasion***

Communication → Message Learning → Attitude Change



Sumber : *Dynamic of Persuasion* (Perloff, 2003:121)

Pada gambar tersebut dijelaskan bahwa dalam proses komunikasi persuasif, ada tahap dimana ada penyampaian pesan yang disampaikan oleh *persuader* kepada *persuadee*. *Persuadee* mempelajari pesan persuasif dari *persuader*. Dalam proses belajar tersebut terdapat beberapa tahapan, yakni *attention* (perhatian), *comprehension* (pemahaman), *learning* (belajar), *acceptance* (penerimaan) dan *retention* (penyimpanan). Tahapan yang dikemukakan Hovland ini merupakan proses sebelum *persuadee* akhirnya memutuskan untuk ke tahap yang selanjutnya yaitu perubahan sikap (*attitude change*), setelah mendapatkan paparan informasi atau argumen dari *persuader*, barulah terdapat efek/hasil yang membuat *persuadee* merubah sikap/perilakunya.

## 5. Avsec (*Aviation Security*)

*Avsec* atau *Aviation Security* adalah Petugas Keamanan Bandar Udara. Untuk menjadi seorang *avsec* harus memiliki sertifikat/listensi/STKP (Surat Tanda Kecakapan Khusus) terlebih dahulu, karena masalah yang dihadapi bukan hanya bersifat teknis tapi juga masalah-masalah tentang pelayanan yang baik bagi pengguna jasa, maka dari pada itu petugas *avsec* dibekali juga pendidikan yang bersifat melayani dengan baik. Untuk mendapatkan sertifikat tersebut perlu mengikuti diklat khusus mengenai kebandarudaraan agar dapat ditugasi di area khusus.

Dalam menjalankan tugasnya, seorang *avsec* berpedoman kepada regulasi ICAO (*International Civil Aviation Organisation*) merupakan sebuah organisasi penerbangan sipil internasional dibawah PBB (Perserikatan Bangsa-Bangsa).

Berdasarkan keputusan direksi PT Angkasa Pura II (Persero) dalam Nomor KEP.12.03.01/04/2009 tentang peraturan perusahaan dan Nomor 17 Tahun 2009 tentang petunjuk pelaksanaan, fungsi dan tugas pokok *avsec* sebagai berikut :

### a. Fungsi Unit Pengamanan Bandar Udara/*Avsec (Aviation Security)*

Unit pengamanan bandar udara mempunyai fungsi sebagai penanggung jawab dalam menjaga, melindungi dan menggerakkan manusia dari material secara fisik dari segala bentuk ancaman yang ditimbulkan oleh manusia dan barang di daerah lingkungan kerja bandar udara.

## **b. Tugas Pokok Avsec (Aviation Security)**

Untuk melaksanakan fungsi di atas tersebut, *avsec* mempunyai tugas pokok sebagai berikut :

- a) Mengawasi dan mengendalikan ketertiban serta keteraturan pergerakan penumpang dan barang yang masuk/keluar gedung terminal.
- b) Bekerjasama dan berkoordinasi dengan Petugas Pengamanan Perusahaan Angkutan Udara dalam melaksanakan pemeriksaan penumpang, bagasi, kargo dan pos sebelum masuk/dimuat/dibongkar ke/dari pesawat udara.
- c) Mengawasi dan memeriksa tanda pengenal/pas orang dan kendaraan yang mempunyai hubungan ke/dari daerah steril dan kawasan sisi udara/*airside* lainnya, terutama di sekitar pesawat udara.
- d) Melakukan pengawasan/pengendalian/penjagaan/pengamatan/patrol di daerah batas bandar udara (*perimeter*).
- e) Menjaga instalasi/bangunan penting antara lain : *VIP Room*, Gedung Listrik, Tempat Penampungan Air/Pompa Air, Fasilitas Alat Bantu Navigasi Udara, (Lampu Landasan, NDB, DME, ILS, DVOR, Stasiun Pemancar/Penerima, Radar) dan Fasilitas Bahan Bakar Minyak Pesawat Udara.
- f) Mengumpulkan dan meneruskan/menyebarkan informasi yang berhubungan dengan masalah pengaman penerbangan/bandara kepada pihak yang berkepentingan.

- g) Melaksanakan penyelidikan kejadian-kejadian atau pelanggaran yang terjadi di bandar udara sesuai kewenangannya dan melaporkan kepada komandan/pimpinan satuan pengamanan bandara/komite pengamanan bandar udara (*Airport Security Committee*).
- h) Membina hubungan dan koordinasi dengan instansi lain yang beroperasi di bandar udara, diantaranya Perusahaan Angkutan Udara, Kepolisian, Imigrasi, Bea dan Cukai, Karantina dan lain-lain.
- i) Melakukan/memelihara koordinasi dengan bagiam Perencanaan Bandar Udara, sehingga semua aspek yang menyangkut pengamanan penerbangan mendapat perhatian dalam perencanaan/diisain/renovasi bangunan dan fasilitas bandar udara.
- j) Melakukan latihan pengamanan penerbangan di bandar udara secara teratur.
- k) Melakukan kerjasama dengan pihak terkait dan melaksanakan tindak penanggulangan keadaan gawat darurat sesuai dengan *Airport Emergency Plan (AEP)*.

**c. Tujuan Pengamanan Penerbangan Sipil**

- a) Menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan, keteraturan dan efisiensi penerbangan sipil dari tindakan melawan hukum.
- b) Memberikan perlindungan terhadap awak pesawat udara, pesawat udara, penumpang, para petugas di darat, masyarakat dan instalasi di bandar udara dari tindakan melawan hukum.

c) Memberikan perlindungan kepada perusahaan angkutan udara dari tindakan melawan hukum.

d) Memenuhi standar dan rekomendasi internasional.

**d. Tujuan Utama Avsec (*Aviation Security*)**

Keselamatan penumpang, awak pesawat, petugas dan masyarakat umum terhadap tindakan melawan hukum dengan mencegah terangkutnya barang-barang yang dapat membahayakan penerbangan.

**e. Ruang Lingkup *Aviation Security* antara lain yaitu :**

- a) Daerah tertutup
- b) Daerah terbatas
- c) Daerah publik (*Public Area* = PA)

Tugas avsec sangat berat karena menjadi garda terdepan dalam hal pengamanan penerbangan dan menjamin keselamatan para calon penumpang di darat ataupun para penumpang di udara nantinya.

Banyak aspek yang harus diperhatikan yang mengacu kepada regulasi internasional yang ketat. Petugas avsec harus memahami berbagai macam karakter dan sifat-sifat para pengguna jasa baik dalam masalah penanganan masalah pengamanan ataupun pelayanan. Avsec harus bisa menanganinya dengan profesional dan tepat yang kembali mengacu kepada regulasi yang ketat.

## 6. Bandar Udara

Dalam Andra (2015:15) Definisi Bandar Udara didalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 47 Tahun 2002 tentang Sertifikasi Operasi Bandar Udara yaitu lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi. Sedangkan di dalam Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) bandar udara merupakan area tertentu didaratan atau perairan yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Bandar udara memiliki fungsi sebagai fasilitator penumpang pesawat terbang. Bandar Udara di Indonesia dikelola oleh PT. Angkasa Pura 1 untuk wilayah Indonesia bagian timur dan PT. Angkasa Pura II untuk wilayah Indonesia bagian barat.

### B. Definisi Operasional

#### 1. Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan) untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik secara lisan maupun melalui media. Pada umumnya komunikasi dilakukan secara lisan dan tulisan yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dimengerti keduanya, komunikasi masih dapat

dilakukan dengan nonverbal yaitu menggunakan gerak-gerik badan, sikap-sikap tertentu atau bahasa tubuh ataupun ekspresi wajah seperti tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu dan lain sebagainya disebut komunikasi nonverbal.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan oleh individu untuk saling bertukar gagasan ataupun pemikiran kepada individu lainnya. Komunikasi interpersonal juga merupakan salah satu konteks komunikasi dimana setiap individu mengkomunikasikan perasaan, gagasan, emosi serta informasi lainnya secara tatap muka kepada individu lainnya.

3. Komunikasi Persuasif

Komunikasi persuasif adalah komunikasi yang bertujuan untuk mengubah atau mempengaruhi kepercayaan, sikap dan perilaku seseorang sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan komunikator.

4. Avsec (*Aviation Security*)

Avsec bertugas menjamin keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penerbangan dari tindakan melawan hukum.

### C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Teori yang dipakai untuk menjelaskan logika penelitian ini diambil dari penelitian terdahulu. Beberapa topik penelitian mengenai kinerja yang telah ada di daerah-daerah lain, serta karakteristik informan yang berbeda pula. Penelitian tersebut adalah :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

| Nama                 | Judul Penelitian Skripsi/Jurnal                                                                                                                                                               | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indro Lukinto        | Analisis Deskriptif Mengenai Kendala Pelayanan di <i>Boarding Gate</i> PT. Garpura Angkasa Bandara Ahmad Yani Semarang                                                                        | Hasil penelitian ini tugas seorang <i>ground hadling</i> untuk melayani penumpang sesuai dengan prosedur perusahaan merupakan tanggung jawab yang sangat besar. Prosedur penanganan dan pelayanan ini harus sukarela melayani penumpang tersebut dengan memuaskan agar citra perusahaan semakin tinggi dimata masyarakat. Terpenuhnya fasilitas kerja juga menjadi pemicu keberhasilan pencapaian tujuan kerja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Sarah Derma Ekaputri | Strategi Komunikasi Organisasi <i>Aviation Security</i> dalam Penanganan Gangguan Keamanan Bandara<br>(studi deskriptif pada <i>Avsec</i> Angkasa Pura II Bandara Internasional Minang Kabau) | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses komunikasi internal yang dilakukan oleh <i>Avsec</i> BIM telah sesuai dengan SOP yang ada, walaupun masih ada kelainan pada beberapa aspek. Strategi komunikasi organisasi dalam menghadapi status kuning oleh <i>Avsec</i> BIM tidak hanya melibatkan pihak internal Angkasa Pura II saja, melainkan juga dari pihak Eksternal antara lain TNI, POLRI, BIN, dan juga pihak Airlines. <i>Avsec</i> BIM masih harus berbenah diri dalam menghadapi hambatan dalam komunikasi berupa gangguan psikologis, rintangan fisik, rintangan kerangka berfikir, dan rintangan budaya agar dapat memenuhi standar rekomendasi dari ICAO dan mengoptimalkan pelayanan terhadap penggunaan jasa bandara. |

Perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah:

a. Persamaan Peneliti Terdahulu

Adapun persamaan peneliti terdahulu yang relavan dengan penulis adalah sebagai berikut :

1. Dalam peneltian terdahulu yang relevan dari kedua peneliti terdahulu dengan penulis sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif

dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dengan teori komunikasi interpersonal.

2. Penelitian terdahulu yang relevan dari kedua peneliti terdahulu dengan penulis sama-sama membahas tentang *Avsec (Aviation Security)* dalam keamanan penerbangan.
- b. Perbedaan Peneliti Terdahulu
  1. Perbedaan dari kedua penelitian yang relevan dengan peneliti terdahulu pada rumusan masalah, tujuan masalah, subjek dan objek penelitian.
  2. Perbedaan penelitian Indro Lukianti dengan peneliti, peneliti terdahulu membahas mengenai kendala pelayanan di *Boarding Gate* sedangkan penulis membahas mengenai mengatasi konflik komunikasi di bandar udara.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Dalam Ruslan (2013:12) mendefinisikan “metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati”. Sedangkan metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif. Jenis riset ini bertujuan membuat deskriptif secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi objek tertentu, yang merupakan dasar teoritis utama dan teori yang lainnya, yaitu dengan melibatkan berbagai metode yang ada seperti wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, terlebih diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian. Dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.

Adapun alasan peneliti mengambil penelitian ini adalah peneliti ingin menggambarkan dan menjelaskan tentang apa yang sedang diteliti yaitu analisis komunikasi interpersonal *avsec* (*Aviation Security*) dengan penumpang dalam mengatasi konflik komunikasi di Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru.

## B. Subjek dan Objek Penelitian

### a. Subjek Penelitian

Berdasarkan bagan struktur dan tabel diatas yang akan dijadikan informan dalam pengumpulan informasi yang berkaitan dengan subjek penelitian yakni Komandan Regu Tk II, Komandan Regu Tk II, *Airport Security Chief Assistant*, *Airport Security Supervisor*, *Airport Junior & Senior Security: Aps* yang masing-masing memiliki peran penting dalam pelaksanaan tugas dalam menjaga keamanan penerbangan di bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Alasan peneliti memilih Komandan Regu Tk II adalah orang yang mengawasi pelaksanaan pemeriksaan penumpang dan barang di bandar udara. *Airport Security Chief Assistant* adalah orang yang mengkoordinir dan bertanggung jawab terhadap pemantauan orang dan barang di bandar udara. *Airport Security Supervisor* orang yang harus selalu berada di tempat pemeriksaan dan mengetahui tempat pemeriksaan dan prosedur pemeriksaan secara luas dan menyeluruh. *Airport Security Senior & Junior; Aps* sebagai petugas yang bertugas di area SCP (*Security Check Point*) seperti mesin x-ray, WTMD (*Walk Through Metal Detector*) dan HHMD (*Hand Held Metal Detector*).

Menurut (Sugiyono, 2013:218-219) *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai

penguasa sehingga kita dapat memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi mengenai objek yang diteliti.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu sasaran atau tujuan dari apa yang akan diteliti sesuai dengan permasalahan yang akan dicari dalam suatu penelitian. Objek dari penelitian ini yaitu analisis komunikasi interpersonal ~~avsec~~ dengan penumpang dalam mengatasi konflik komunikasi studi di Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru.

**C. Lokasi dan Waktu Penelitian**

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di *Security Check Point* Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru. Jalan Perhubungan Udara.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai proses pra survey pada bulan Agustus 2017 lalu proses bimbingan proposal yang dilakukan sampai Desember 2017. Selanjutnya sampai disetujui oleh dosen pembimbing untuk seminar proposal. Pendaftaran untuk seminar proposal yang dilakukan pada bulan Januari 2018 setelah itu seminar proposal diadakan pada tanggal 28 Februari 2018. Selanjutnya proses setelah seminar proposal dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.2**  
**Waktu Penelitian**

| No. | Jenis Kegiatan               | BULAN & MINGGU |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |  |  |   |   |  |  |
|-----|------------------------------|----------------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|--|--|---|---|--|--|
|     |                              | Feb            |   |   |   | Mar |   |   |   | Apr |   |   |   | Mei |   |   |   | Jun |   |   |   | Jul |   |   |   | Agt |   |   |   | Sep |   |   |   | Okt |   |   |   | Nov |   |   |   | Des |   |  |  |   |   |  |  |
|     |                              | 1              | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 |     |   |  |  |   |   |  |  |
| 1.  | Seminar UP                   |                |   |   | ■ |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |  |  |   |   |  |  |
| 2.  | Revisi UP                    |                |   |   |   | ■   | ■ | ■ | ■ | ■   |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |  |  |   |   |  |  |
| 3.  | Penelitian Lapangan          |                |   |   |   |     |   |   |   |     | ■ | ■ | ■ | ■   | ■ | ■ | ■ |     |   |   |   | ■   | ■ | ■ | ■ |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |  |  |   |   |  |  |
| 4.  | Pengolahan dan analisis data |                |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   | ■   | ■ | ■ | ■ | ■   | ■ | ■ | ■ | ■   | ■ |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |  |  |   |   |  |  |
| 5.  | Konsultasi Bimbingan Skripsi |                |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     | ■ | ■ | ■ | ■   | ■ | ■ | ■ | ■   | ■ |  |  |   |   |  |  |
| 6.  | Ujian Skripsi                |                |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |  |  | ■ |   |  |  |
| 7.  | Skripsi                      |                |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |  |  |   | ■ |  |  |

(sumber: olahan peneliti)

#### **D. Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Data primer yaitu data diperoleh langsung dari objek penelitian yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, berupa data yang diperoleh dari informan mengenai komunikasi interpersonal *avsec*. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari observasi, wawancara dari petugas *avsec* di Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu memperoleh data dalam bentuk yang sudah jadi (tersedia) melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan diberbagai organisasi atau perusahaan dan pemerintah. Dalam data sekunder penelitian ini adalah data yang telah tersedia atau data pendukung yang diperoleh dari petugas *avsec* di Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru, buku, internet dan sumber lain yang relevan dengan penelitian ini.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data. Adapun sumber data yang diperoleh terdiri dari:

##### **1. Observasi**

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan

dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (reliabilitas) dan kesahihannya (validitasnya) dalam Usman dan Setiady (2011:52). Observasi yang dilakukan peneliti yaitu observasi langsung ditempat penelitian dengan cara melibatkan diri langsung mengamati kejadian dilapangan.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interview*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewer* dalam Usman dan Setiady (2011:55).

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung atau tatap muka dengan petugas avsec di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru.

## F. Teknik Pemeriksa Keabsahan Data

### 1. Analisis Triangulasi

Analisis triangulasi yaitu menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lain) yang tersedia. Disini jawaban subjek di *cros-check* dengan dokumen yang ada. Menurut Moleong (2014:330) triangulasi dari sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber berbeda dalam penelitian kualitatif, dengan jalan sebagai berikut :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara

- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang yang berada, orang pemerintahan.
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan isu suatu dokumen yang berkaitan.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut Sugiyono (2013:244) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah interaktif. Langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut :

##### **1. Pengumpulan Data**

Mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

## 2. Reduksi data

Proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada dilapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak penelitian memfokuskan tempat wilayah penelitian.

## 3. Penyajian Data

Rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.

## 4. Penarik Kesimpulan

Dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung dilapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 1. Profil Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

|               |                                                                                                            |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Bandara  | : Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II                                                        |
| Kode IATA     | : PKU                                                                                                      |
| Kode ICAO     | : WIBB                                                                                                     |
| Jenis Bandara | : Publik                                                                                                   |
| Pemilik       | : Pemerintah                                                                                               |
| Pengelola     | : PT Angkasa Pura II (Persero)                                                                             |
| Kategori      | : Bandara Internasional                                                                                    |
| Lokasi        | : Pekanbaru, Provinsi Riau                                                                                 |
| Situs Web     | : <a href="http://www.sultansyarifkasim2-airport.co.id">http://www.sultansyarifkasim2-airport.co.id</a>    |
| Telepon       | : (0761) 674694                                                                                            |
| Alamat        | : Jalan Perhubungan Udara I, Bukit Raya, Maharatu,<br>Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, 28284 |

#### 2. Sejarah Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II

Bandar udara Sultan Syarif Kasim II (SSK II) Pekanbaru adalah bandara peninggalan sejarah dari zaman kemerdekaan melawan penjajah Belanda dan Jepang. Saat itu di sebut “Landasan Udara” di mana landasan tersebut masih terdiri dari tanah yang di keraskan dan di gunakan sebagai Pangkalan Militer. Awalnya Landasan pacunya adalah dari Timur menuju Barat dengan nomor runway 14 dan 32. Pada awal kemerdekaan di bangun landasan pacu baru yang terbentang dari arah utara menuju selatan dengan nomor runway 18 dan 36. Panjang landasan lebih kurang 800 meter dengan permukaan landasan berupa kerikil yang di padatkan. Pada tahun 1950 landasan pacu di perpanjang menjadi 1.500 meter, dan pada tahun 1967

landasan di mulai proses pengaspalan Runway, Taxi, dan Apron setebal 7 cm serta pertambahan panjang landasan sepanjang 500 meter.

#### **1) Tahun 1960 – 1969**

Pada tahun 1960 Pemerintah mengoperasikan bandara ini menjadi bandara Perintis dan mengubah nama dari Landasan Udara menjadi “Pelabuhan Udara Simpang Tiga”. Nama Simpang Tiga diambil karena lokasinya berada tiga jalan persimpangan yaitu jalan menuju Kota Madya Pekanbaru, Kabupaten Kampar dan Kabupaten Indragiri Hulu.

#### **2) Tahun 1985**

Berdasarkan Rapat Kepala Kantor Perwakilan Departemen Perhubungan tanggal 23 Agustus 1985 nama Pelabuhan Udara Simpang Tiga diganti dan diresmikan oleh Menteri Perhubungan Rusmin Nurjadin menjadi Bandar Udara Simpang Tiga terhitung tanggal 1 September 1985.

#### **3) Tahun 1994-2000**

Pada 1 April 1994 Bandar Udara Simpang Tiga bergabung dengan Manejemen yang di kelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero) dan di sebut dengan Kantor Cabang Bandar Udara Simpang Tiga yang berubah nama menjadi Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II yang ditetapkan melalui keputusan Presiden No.Kep/473/OM.00/1988-AP II tanggal 4 April 1998 dan di resmikan oleh Presiden Republik Indonesia Abdurrahman Wahid tanggal 29 April 2000.

#### 4) Tahun 2009

Pada tahun 2009 lalu, Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II telah dimulai perluasan Bandara Sultan Syarif Kasim II oleh pihak Angkasa Pura II yang bekerja sama dengan pemerintah provinsi Riau. Perluasan ini diselesaikan pada akhir 2011 dan dibangun sebagai persiapan menghadapi Pekan Olah Raga Nasional (PON) yang digelar pada tahun 2012. Perluasan ini dilakukan karena dinilai tidak lagi dapat menampung jumlah penumpang melalui menggunakan Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II yang setiap tahunnya semakin meningkat.

#### 5) Tahun 2012

Pada tanggal 16 Juli 2012 lalu, PT Angkasa Pura II yang juga dihadiri oleh Gubernur Riau pada saat itu HM Rusli Zainal beserta pejabat Pemda dan DPRD Pemprov Riau meresmikan pengoperasian terminal baru Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yang dipergunakan dengan luas 25.779 M yang menampung 4 juta penumpang menjadi 34.379 M untuk menampung hingga 8 juta penumpang.

### 3. Visi dan Misi PT Angkasa Pura II (PERSERO)

#### a. Visi

***The Best Smart Connected Airport in the Region***

*The Best Smart Connected Airport in the Region* memiliki makna bahwa bandara-bandara yang dikelola Angkasa Pura II menjadi bandara yang terhubung ke banyak rute atau tujuan, baik di dalam maupun di luar

negerisesuai dengan status masing-masing bandara (bandara domestik/internasional). *Connecting time* dan *connecting process* baik untuk penumpang maupun barang harus bisa berjalan dengan mudah dan tanpa sekat. Bandara-bandara Angkasa Pura II juga sepenuhnya menjadi bandara yang pintar (*smart*) dengan memanfaatkan teknologi modern. Region yang dimaksud dalam visi adalah Asia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa visi Angkasa Pura II adalah menjadi bandara dengan konektivitas tinggi ke banyak kota atau negara dan mempergunakan teknologi modern yang terintegrasi dalam operasional bandara dan peningkatan pelayanan penumpang.

**b. Misi**

1. Memastikan keselamatan dan keamanan sebagai prioritas utama.
2. Menyediakan infrastruktur dan layanan kelas dunia untuk mendukung perkembangan ekonomi Indonesia melalui konektivitas antar daerah maupun Negara.
3. Memberikan pengalaman perjalanan yang terpercaya, konsisten, dan menyenangkan kepada seluruh pelanggan dengan teknologi modern.
4. Mengembangkan kemitraan untuk melengkapi kemampuan dan memperluas penawaran perusahaan.
5. Menjadi BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pilihan dan memaksimalkan potensidari setiap karyawan perusahaan.
6. Menjunjung tinggi tanggung jawab sosial perusahaan.

#### 4. Profil Informan

Dari penelitian tentang Analisis Komunikasi *Interpersonal Avsec* Dengan Penumpang Dalam Mengatasi Konflik Komunikasi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru, peneliti akan mengemukakan terlebih dahulu tentang identitas informan penelitian. Identitas informan ini perlu dikemukakan untuk memberikan gambaran yang signifikan antara jawaban yang di berikan oleh responden penelitian terhadap analisa yang dilakukan untuk menjawab tujuan penelitian ini. Proses pengumpulan informasi yang dilakukan dengan melakukan wawancara secara mendalam kepada para para responden yang telah ditentukan. Peneliti menentukan pihak-pihak yang akan dijadikan informan dalam penelitian ini berdasarkan kemampuan dalam menguasai permasalahan yang diteliti. Informan yang dipilih haruslah orang yang terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti atau setidaknya menguasai permasalahan yang diteliti, agar responden yang nantinya akan diwawancarai dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam komunikasi *interpersonal avsec* dengan penumpang di bandar udara sultan syarif kasim II Kota Pekanbaru yaitu :

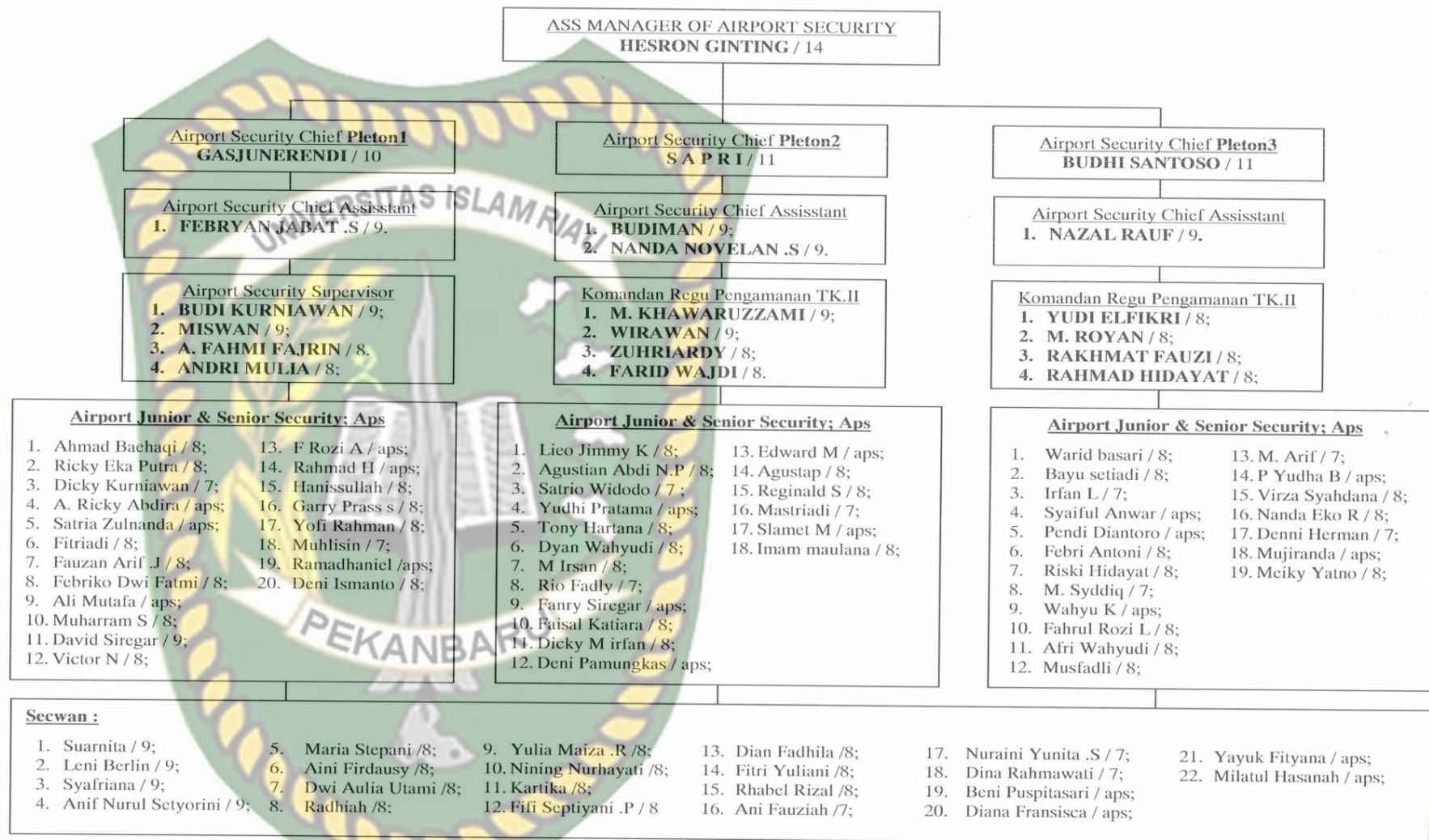
- a. Budiman, beliau menjabat sebagai *Airport Security Chief Assistant*. Asal dari Tangerang. Pendidikan terakhir SMA. Menjadi petugas Avsec sudah 13 tahun belakangan ini.

- b. Wirawan, beliau menjabat sebagai Komandan Regu Tk II. Asal dari Jakarta. Pendidikan terakhir Diploma 1. Menjadi petugas Avsec sudah 7 tahun belakangan ini.
- c. Andri Mulia, *Airport Security Supervisor*. Asal dari Aceh. Pendidikan terakhir SMA. Menjadi petugas Avsec sudah 7 tahun belakangan ini.
- d. Yulia Maiza R, beliau sebagai *Airport Security Senior & Junior; Aps*. Pendidikan terakhir S1. Asal dari Pekanbaru. Menjadi petugas avsec sudah 4 tahun belakangan ini.



## 7. Bagan Struktur Organisasi Aviation Security

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Aviation Security**



## B. Hasil Penelitian

Dalam bab ini akan disajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai komunikasi *interpersonal avsec* dengan penumpang dalam mengatasi konflik komunikasi. Penelitian yang dilakukan peneliti adalah melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dari subjek beberapa informan penelitian, maka diperoleh fakta-fakta hasil di lapangan mengenai komunikasi *interpersonal avsec* dengan penumpang dalam mengatasi konflik komunikasi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Hasil penelitian merupakan data yang dikumpulkan peneliti selama melakukan pengamatan di lapangan yang kemudian dikelola dengan menggunakan pertanyaan peneliti. Hasil penelitian menguraikan jawaban-jawaban informan serta data-data yang diperoleh dari lapangan yang berguna untuk dianalisis secara akademis sesuai dengan kebutuhan peneliti.

Hasil penelitian ini mencakup komunikasi *interpersonal avsec* dengan penumpang dalam mengatasi konflik komunikasi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, maka data yang di dapat ini akan diolah sehingga dapat menjawab permasalahan yang ada, dengan penjabaran penelitian sebagai berikut :

### 1. Analisis Komunikasi Interpersonal Avsec dengan Penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dalam penelitian ini, peneliti memperoleh berbagai macam informasi dan analisis tersendiri mengenai komunikasi *interpersonal avsec* dengan penumpang. Dalam hal ini

perlu diketahui bahwa karakteristik atau ciri-ciri dari perilaku, komunikasi dan bahasa serta interaksi sosial, emosional, serta motorik menunjukkan perbedaan yang mencolok antara satu penumpang dengan penumpang lainnya.

#### **a. Komunikasi Verbal**

##### **1) Lisan**

Komunikasi lisan sangat dibutuhkan dalam berkomunikasi dengan penumpang. Petugas *avsec* menyampaikan pesan dengan menggunakan kata-kata atau bahasa melalui berbicara dan penumpang menerima pesan tersebut. Pesan yang disampaikan oleh petugas *avsec* ada yang diterima baik oleh penumpang dan ada yang tidak. dalam proses pemeriksaan keamanan penerbangan, komunikasi lisan adalah komunikasi yang paling sering dilakukan petugas *avsec* saat pemeriksaan keamanan berlangsung, dikarenakan saat pemeriksaan biasanya petugas akan menanyakan apa bawaan barang penumpang jika teridentifikasi jika barang tersebut dicurigai ataupun barang yang tidak jelas itu apa.

Dalam berkomunikasi di lingkungan bandar udara, komunikasi lisan harus sering dilakukan baik oleh petugas *avsec* kepada penumpang atau sebaliknya dikarenakan akan lebih sering terjadinya interaksi sehingga dapat meningkatkan hubungan yang baik antara petugas *avsec* dan penumpang. Petugas *avsec* diuntut memiliki kesabaran ekstra karena dari berbagai penumpang itu memiliki latar belakang yang berbeda-beda.

Saat di *security check point*, petugas *avsec* berinteraksi dengan para penumpang. Komunikasi verbal/lisan selalu dilakukan oleh petugas

*avsec* kepada penumpang dan berikut salah satu contohnya petugas *avsec* menyapa mereka pada saat dilakukan pemeriksaan seperti :

- 1) Bapak/Ibu didalam kopernya isi apa? Ada bawa *powerbank*? Barang yang berbentuk kotak didalam tas bapak/ibu itu apa? Bisa tolong buka tasnya untuk diperiksa pak/bu?
- 2) Mas/Mba tolong letakkan tas, *handphone*, ikat pinggangnya nya dibaki.
- 3) Bapak/Ibu apa saja barang yang ada di tasnya ini? Tujuan mau kemana?

Kalimat-kalimat diatas digunakan oleh petugas *avsec* kepada penumpang setiap harinya, hal tersebut dilakukan untuk mengantisipasi adanya hal-hal yang dapat membahayakan penerbangan atas barang bawaan penumpang.

Adapun dalam berkomunikasi secara verbal yang dilakukan petugas *avsec* kepada penumpang, biasanya menggunakan beberapa bahasa. Bahasa yang digunakan pada umumnya adalah bahasa Indonesia, bahasa inggris dan bahasa daerah. Penggunaan bahasa disesuaikan dengan siapa nantinya petugas *avsec* akan berkomunikasi dengan penumpang. Untuk bahasa Indonesia dan bahasa daerah biasanya digunakan saat berkomunikasi dengan warga negara Indonesia (WNI), dan untuk bahasa inggris digunakan saat berkomunikasi dengan warga negara asing (WNA).

Dari hasil penelitian terhadap komunikasi yang terjadi antara petugas *avsec* dengan penumpang, bahasa yang digunakan petugas *avsec* untuk berkomunikasi dengan penumpang warga negara Indonesia adalah bahasa

Indonesia. Dari temuan peneliti tentang komunikasi verbal petugas *avsec* dengan penumpang yaitu :

1. Bahasa Indonesia mereka sangat lancar. Pada umumnya bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia. Bisa berbahasa Asing (pasif), bahasa asing umumnya digunakan saat berkomunikasi dengan warga negara asing saja. Terkadang juga beberapa diantaranya menggunakan bahasa daerah (bahasa Melayu).
2. Komunikasi dengan penumpangnya cukup bagus. Bahasa yang digunakan jelas dan ringkas.
3. Pemilihan kata mudah dipahami oleh penumpang.
4. Berlangsung dua arah sehingga terdapat *feedback* antara komunikator dan komunikan (petugas *avsec* dan penumpang).
5. Penyampaian pesan secara verbal bukan hanya sekedar penyampaian informasi, tetapi ada usaha untuk meyakinkan komunikan (penumpang) dari komunikator (petugas *avsec*) sehingga ada unsur-unsur persuasif.

## 2. Tulisan

Komunikasi tulisan juga digunakan oleh petugas *avsec* untuk memberitahukan kepada penumpang mengenai prosedur keamanan penerbangan di bandara. Komunikasi tulisan ini berupa layar informasi atau *screen information* yang telah disediakan di semua pintu masuk dari pintu masuk bandara, pintu masuk *security check point 1* dan *security check point 2* dan daerah lainnya. Komunikasi tulisan juga terdapat pada (*sound*

*information*) pengumuman suara yang disertai dengan tulisan yang ada diatas tiap-tiap SCP. Sebelum memasuki area pemeriksaan, para penumpang bisa mendengarkan dan membaca dengan seksama mengenai peraturan-peraturan mengenai keamanan penerbangan.

#### **b. Komunikasi Nonverbal**

Komunikasi nonverbal adalah informasi atau emosi yang dikomunikasikan tanpa menggunakan kata-kata atau nonlinguistik. Komunikasi nonverbal penting, sebab apa yang sering kita lakukan mempunyai makna jauh lebih penting daripada apa yang kita katakan (dalam Budyatna, 2011:10).

Saat petugas *avsec* berkomunikasi dengan penumpang saat pemeriksaan keamanan di *security check point*, terkadang juga terjadi kesalahpahaman yang menyebabkan konflik dengan penumpang. Apabila terjadi pertentangan antara apa yang diucapkan dan apa yang diperbuat, seseorang akan cenderung mempercayai hal-hal yang bersifat kode nonverbal yang ditampilkan sebagai upaya mengidentifikasi apa yang diungkapkan.

Selama melakukan penelitian lapangan, peneliti melihat beberapa adanya komunikasi nonverbal saat terjadinya komunikasi antara petugas *avsec* dengan penumpang yaitu sebagai berikut :

#### **4. Kinesics**

Dari semua penelitian mengenai perilaku nonverbal yang paling banyak dikenal ialah mengenai *kinesics*, suatu nama teknis bagi studi

mengenai gerakan tubuh digunakan dalam komunikasi. Gerakan tubuh meliputi kontak mata, ekspresi wajah, gerak-isyarat, postur atau perawakan dan sentuhan.

#### 1) Kontak mata

Kontak mata juga mengacu sebagai pandangan atau tatapan, ialah bagaimana dan berapa banyak atau berapa sering kita melihat pada orang dengan siapa kita berkomunikasi. Kontak mata menyampaikan banyak makna. Hal ini menunjukkan apakah kita menaruh perhatian dengan orang yang berbicara dengan kita.

Berdasarkan hasil observasi di *security check point* bandara Sultan Syarif Kasim II, saat pemeriksaan penumpang maupun barang bawaan penumpang petugas *avsec* akan berkomunikasi tatap muka dengan penumpang dan saat petugas memberikan informasi mengenai prosedur keamanan penerbangan. Berikut informan peneliti petugas *avsec* di SCP yang melakukan kontak mata dengan penumpang yaitu :

- a. *Avsec* Budiman, beliau melakukan kontak mata dengan penumpang saat pemeriksaan dan saat menanyakan perihal barang bawaan penumpang tersebut.
- b. *Avsec* Wirawan, beliau melakukan kontak mata dengan penumpang saat pengecekan isi koper sebuah penumpang.

c. AvsecAndri Mulia, beliau melakukan kontak mata langsung dengan penumpang dengan memperhatikan seluruh calon penumpang yang akan melewati SCP serta mengawasi gerak-gerik penumpang, dan melihat penampilan dari tiap-tiap penumpang.

d. AvsecYulia Maiza, beliau melakukan kontak mata saat penumpang akan melewati pemeriksaan gawang *detector*.

Pada tahap ini, saat berkomunikasi dengan penumpang di area pemeriksaan (SCP), petugas *avsec* selalu melakukan kontak mata dengan penumpang. Karena kontak mata merupakan unsur penting saat berkomunikasi. Dengan melakukan kontak mata, petugas *avsec* dapat memperhatikan dan menilai gerak-gerik dari penumpang yang dirasa mencurigakan.

## 2) Ekspresi wajah

Merupakan pengaturan dari otot-otot muka untuk berkomunikasi dalam keadaan emosional atau reaksi terhadap pesan-pesan. Ekspresi wajah kita terutama penting dalam menyampaikan keenam dasar emosi yaitu kegembiraan, kesedihan, kejutan, ketakutan, kemarahan, dan kemuakan.

Berdasarkan observasi peneliti, ekspresi wajah petugas *avsec* pada penumpang biasanya tergantung oleh bagaimana perilaku penumpang tersebut. Jika saat pemeriksaan dan

penumpangnya juga terlihat ramah, maka petugas akan memberikan senyuman. Jika petugas berhadapan dengan penumpang yang terkadang tidak bersikap baik, biasanya beberapa dari petugas ada yang ekspresinya dengan ekspresi wajah yang datar, ada yang tetap tersenyum dan menahan kemarahannya. Pada kondisi pemeriksaan biasanya ekspresi wajah petugas avsec sesuai sop (standar operasional prosedur) yang terlihat serius dan memperhatikan keadaan sekitar. Berikut ekspresi wajah yang ada pada informan peneliti yaitu :

- a. AvsecWirawan, beliau cenderung mempunyai ekspresi wajah yang tegas, berwibawa dan responsif.
- b. AvsecBudiman, beliau cenderung mempunyai ekspresi wajah yang tegas dan berwibawa.
- c. AvsecAndri Mulia, beliau mempunyai ekspresi wajah yang suka tersenyum dan cukup ramah terhadap penumpang.
- d. Avsec Yulia Maiza, saat bertugas beliau mempunyai ekspresi wajah yang terlihat datar atau kaku karena mengikuti sop. Dapat menutupi kemarahannya dengan tersenyum saat bermasalah dengan penumpang yang terkadang tidak mau diperiksa.

### 3) Gerak isyarat

Gerak isyarat atau *gesture* merupakan gerakan tangan, lengan dan jari-jari yang kita gunakan untuk menjelaskan atau untuk menegaskan.

- a. AvsecWirawan, AvsecBudiman, AvsecAndri Mulia dan AvsecYulia Maiza pada umumnya melakukan gerak isyarat yang sama seperti gerakan tangan seperti mempersilahkan untuk mengkodekan kepada penumpang yang belum meletakkan tas nya ke dalam baki dam menunjuk dengan jari kepada penumpang laki-laki yang belum melepaskan ikat pinggangnya.

### 4) Sikap badan

Sikap badan atau *posture* merupakan posisi dan gerakan tubuh. Seringkali postur berfungsi untuk menyampaikan informasi mengenai adanya penuh perhatian, rasa hormat dan kekuasaan.

Berdasarkan observasi peneliti, di *security check point*, berikut sikap badan yang dilakukan oleh informan peneliti yaitu :

- a. AvsecWirawan, AvsecBudiman dan AvsecAndria Mulia saat posisi siaga sikap badannya cenderung tegak dengan bahu belakang, tidak membungkuk dan tidak menunduk.

b. AvsecYulia Maiza, saat melakukan pemeriksaan *body search*, sikap badannya cenderung mengikuti fisik penumpang yang akan diperiksa. Jika memeriksa anak kecil atau orang yang memakai kursi roda, akan sedikit membungkuk dan mencondongkan badannya untuk mendekat agar bisa mendengarkan kata-kata yang diucapkan oleh penumpang tersebut dan pemeriksaan dilakukan menggunakan alat HHMD (*hand held metal detector*).

#### 5) Sentuhan

Sentuhan atau touch secara formal dikenal dengan *haptics*. Sentuhan ialah menempatkan bagian tubuh dalam kontak dengan sesuatu.

Pada saat pemeriksaan *body search* di SCP, biasanya petugas *avsec* akan memeriksa tubuh penumpang dengan menggunakan alat HHMD (*hand held metal detector*) untuk memeriksa dan mendeteksi logam dan menyentuh seluruh tubuh penumpang tersebut secara langsung dengan cara mera-raba dari pundak hingga ujung kaki apakah ada benda yang mencurigakan atau tidak dan pemeriksaan melalui sentuhan dilakukan oleh petugas *avsec* kepada penumpang dengan sesama jenis.

a. AvsecAndri Mulia, saat melakukan pemeriksaan *body search* terhadap penumpang sesama jenis (laki-laki), beliau meraba

dan memegang seluruh tubuh penumpang tersebut dari ujung pundak hingga ujung kaki.

- b. AvsecYulia Maiza, saat melakukan pemeriksaan *body search* terhadap penumpang sesama jenis (perempuan), beliau meraba dan memegang seluruh tubuh penumpang tersebut dari ujung pundak hingga ujung kaki.

## 5. *Paralanguage*

*Paralanguage* atau *vocalics* adalah “suara” nonverbal apa yang didengar bagaimana sesuatu dikatakan. Melalui pengendalian empat utama karakteristik vokal-*pitch*, *volume*, *rate*, *quality* kita dapat melengkapi, menambah, atau mempertentangkan makna terkandung oleh bahasa mengenai pesan kita.

### 1) Pola Titinada

Pola titinada atau *pitch* merupakan tinggi atau rendahnya nada vokal. Orang menaikkan atau menurunkan pola titinada vokal dan mengubah *volume* suara untuk mempertegas gagasan, menunjukkan pertanyaan, dan memperlihatkan kegugupan.

Pada saat berkomunikasi dengan penumpang biasanya titinada vokal petugas adalah selingan antara tinggi rendahnya suara. Jika petugas berhadapan dengan seorang anak kecil, wanita ataupun orang yang sudah lansia, mereka berbicara dengan nada vokal yang rendah. Biasanya nada vokal yang

tinggi digunakan saat petugas *avsec* berhadapan dengan penumpang yang tidak mau mematuhi prosedur keamanan penerbangan ataupun orang yang melawan petugas *avsec*.

Berdasarkan observasi peneliti, berikut pola titinada yang dimiliki oleh informan peneliti, yaitu :

- a. *Avsec* Wirawan, pola titinada yang dimiliki cenderung tinggi.
- b. *Avsec* Budiman, pola titinada yang dimiliki cenderung tinggi.
- c. *Avsec* Andri Mulia, pola titinada yang dimiliki cenderung tinggi.
- d. *Avsec* Yulia Maiza, pola titinada yang dimiliki cenderung tinggi.

## 2) Volume

Volume merupakan kerasnya atau lembutnya nada. Namun demikian, tanpa memperhatikan volume suara mereka yang normal, orang mempunyai volume suara yang berbeda bergantung pada situasi dan topik pembicaraan. Pada umumnya nada bicara petugas *avsec* selama di *security check point* cenderung keras tetapi tidak membentak.

Berdasarkan observasi peneliti, berikut volume yang dimiliki oleh informan peneliti, yaitu :

- a. *Avsec* Wirawan memiliki volume yang keras.
- b. *Avsec* Budiman memiliki volume yang keras.

- c. AvsecAndri Mulia memiliki volume yang keras.
- d. AvsecYulia Maiza memiliki volume yang keras.

### 3) Kecepatan

Kecepatan atau *rate* mengacu kepada kecepatan pada saat orang berbicara. Saat petugas *avsec* berkomunikasi dengan penumpang, kecepatan yang digunakan petugas *avsec* kepada penumpang pada umumnya adalah berbicara cukup perlahan dan tidak terlalu cepat.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, kecepatan bicara informan peneliti, yaitu :

- a. AvsecWirawan, berbicara cukup perlahan dan tidak terlalu cepat.
- b. AvsecBudiman, berbicara sedikit cepat.
- c. AvsecAndri Mulia, berbicara cukup perlahan.
- d. AvsecYulia Maiza, berbicara sedikit cepat.

### 4) Kualitas

Kualitas merupakan bunyi dari suara seseorang. Setiap suara manusia memiliki nada yang berbeda. Kualitas suara yang dimiliki petugas *avsec* cukup bagus dan mudah didengar. Sehingga pesan atau informasi yang disampaikan petugas *avsec* dapat diterima oleh penumpang.

Berdasarkan hasil observasi, kualitas suara/vokal yang dimiliki informan peneliti adalah sebagai berikut :

- a. AvsecWirawan, memiliki kualitas suara bariton yaitu suara sedang.
- b. AvsecBudiman, memiliki kualitas suara tenor yaitu suara tinggi.
- c. AvsecAndri Mulia, memiliki kualitas suara tenor yaitu suara tinggi.
- d. AvsecYulia Maiza, dalam kategori wanita, memiliki kualitas suara sopran yaitu suara tinggi.

#### 6. Penggunaan Ruang

Kita berkomunikasi melalui penggunaan ruang informal kita yang ada disekeliling kita menggunakan ruang-ruang yang kita miliki dan kita jaga dan cara-cara kita menggunakan objek dan mendekorasi ruangan kita.

##### 1) Proksemik

Proksemik merupakan studi mengenai ruang informal-ruang disekitr tempat yang kita gunakan suatu saat. Menurut Edward T. Hall (1969) dalam Budyatna (2011:134) berpendapat bahwa di budaya Amerika Serikat yang dominan empat jarak dianggap nyaman dan bergantung pada sifat pembicaraannya yaitu:

- a. Jarak akrab atau *intimate distance*, sampai 50 cm dianggap tepat untuk pembicaraan antara dua sahabat akrab.
- b. Jarak pribadi atau *personal distance*, dari 50 cm sampai 125 cm merupakan jarak untuk pembicaraan yang terjadi secara sepintas atau kebetulan.
- c. Jarak sosial atau *social distance*, dari 125-4 m untuk urusan bisnis seperti mewawancarai seorang calon pegawai.
- d. Jarak umum atau *public distance* mengenai apa saja lebih dari 4 m.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, penggunaan jarak yang sering digunakan antara informan peneliti AvsecWirawan, AvsecBudiman, AvsecAndri dan AvsecYulia kepada penumpang adalah jarak akrab atau *intimate distance* dan jarak pribadi atau *personal distance*. Karena biasanya saat berkomunikasi dan dilakukan pemeriksaan dengan penumpang, petugas avsec akan mendekatkan dirinya kepada penumpang. Terkadang petugas ada disamping penumpang maupun ada di depan penumpang dengan jarak tidak lebih dari 125m.

## 2) Wilayah

Wilayah atau *territory* mengacu kepada ruang dimana menuntut kepemilikan wilayah itu. Jadi wilayah pemeriksaan atau *security check point* merupakan wilayah kekuasaan petugas avsec. Wilayah pemeriksaan atau SCP bukan merupakan wilayah yang dapat

dimasuki oleh semua orang. Karena SCP merupakan daerah terbatas yang akan dilakukan pemeriksaan yang ketat bagi siapa saja yang memasukinya. Untuk penumpang harus menunjukkan identitas diri dan tiket pesawat untuk memasuki wilayah SCP, sedangkan untuk yang lainnya harus mempunyai kartu pas tamu/visitor yang didapat dengan cara mendapatkan izin ke OIC (*Officer In Charge*) sebagai pimpinan tertinggi di dalam bandar udara.

### 3) Artefak

Artefak atau *artifacts* diungkapkan melalui penampilan, pakaian dan kosmetik. Walaupun bentuk tubuh relatif menetap, orang sering berperilaku dalam hubungan dengan orang lain sesuai dengan persepsinya tentang tubuhnya (*body image*). Disini petugas *avsec* berkomunikasi secara nonverbal melalui pesan artefak/artifaktual melalui kostum/seragam yang sudah ditetapkan dengan atribut yang lengkap seperti topi dan ikat pinggang yang digunakan untuk menunjukkan bahwa mereka adalah seorang petugas *avsec* yang merupakan personil keamanan bandar udara.

Komunikasi verbal merupakan bentuk komunikasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan dengan cara lisan maupun tertulis. Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang paling banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari tidak terkecuali di dalam bandar udara khususnya

di area *security check point*. Sedangkan komunikasi nonverbal sendiri merupakan pelengkap dalam komunikasi verbal.

Untuk menjamin keselamatan seluruh penumpang penerbangan, petugas *avsec* wajib dan selalu melakukan pengendalian dan pemeriksaan keamanan, termasuk pada setiap barang bawaan. Tugas ini menjadi kewenangan personel *avsec* sebelum memasuki daerah keamanan terbatas atau ruang tunggu di bandara. Hal ini dilakukan untuk menjamin tidak ada barang terlarang (*prohibited items*) yang dapat digunakan untuk melakukan tindakan melawan hukum dan membahayakan keselamatan dan keamanan penerbangan.

Dalam dunia penerbangan, petugas *avsec* bandara merupakan profesi yang sangat penting demi menjaga keamanan di bandar udara dan mempunyai tugas yang berat. Tentunya banyak aspek yang harus diperhatikan dan mengacu kepada regulasi internasional yang ketat.

Petugas *avsec* tentunya selama pendidikan mempelajari setiap karakter orang-orang yang nanti akan mereka temui saat melakukan pengamanan baik dalam penanganan masalah keamanan maupun layanan terhadap para calon penumpang. Setiap benda yang dibawa oleh penumpang tentu bisa saja ada yang membahayakan keselamatan penerbangan. Pada situasi seperti ini petugas *avsec* harus dapat menanganinya dengan tepat sesuai dengan regulasi internasional yang berlaku.

Meski yang dilakukan petugas *avsec* untuk keselamatan penerbangan, namun banyak penumpang saat diperiksa tidak berkenan. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti temukan tentang komunikasi *interpersonal avsec* dengan

penumpang adalah pada saat dilakukan pemeriksaan keamanan penerbangan terkait barang bawaan termasuk benda-benda logam atau elektronik untuk dimasukkan ke dalam pemeriksaan mesin *x-ray*. Petugas *avsec* menghimbau kepada penumpang untuk melepaskan benda-benda logam dari tubuhnya untuk segera dilepaskan dan ditaruh di baki yang telah disediakan. Akan tetapi terkadang ada penumpang yang tidak mau mengikuti aturan yang telah ditetapkan. Seperti penumpang yang tidak mau melepaskan jam tangan, ikat pinggang ataupun benda-benda lainnya. Hal ini dapat didukung dari kutipan hasil wawancara bersama beberapa petugas *avsec* sebagai berikut :

“Sesuai surat edaran nomor 5 tahun 2016 dari Kementerian Perhubungan bahwa wajib melepaskan benda-benda tersebut, dengan tujuan takutnya dalam benda-benda tersebut dapat diselipkan atau disembunyikan benda-benda yang berbahaya ataupun dapat melawan tindakan hukum. Contohnya seperti senjata tajam, pisau, *cutter* dan segala macam yang bisa diselipkan ke dalam ikat pinggang dan contoh simpel lainnya seperti *handphone*. *Handphone* sekarang itu banyak difungsikan. Fisiknya saja berupa *handphone*, tapi didalamnya itu alat kejut atau alat setrum. Bagi beberapa orang yang punya kepentingan buruk terhadap penerbangan kan bisa disalah artikan. Ujung-ujungnya nanti adanya terorisme, penyanderaan dan lain-lain. Kalau alat kejut yang berupa *handphone* di bandara SSK II belum ditemukan, di bandara lain sudah. Tapi kalau seperti ikat pinggang yang diselipkan pisau itu ada” (Wirawan, Komandan Regu Tk II, 13 Juli 2018).

“Karena berdasarkan UU No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan PM Nomor 127 Tahun 2015, ketika penumpang memasuki daerah steril, maka wajib melepaskan benda-benda yang berunsur logam. Seperti ikat pinggang, jam tangan, *handphone* dan lain-lain. karena benda-benda logam atau benda yang kita instruksikan untuk dilepas tersebut dapat digunakan untuk menyembunyikan benda yang tidak diinginkan. Contoh ikat pinggang bisa digunakan untuk menyembunyikan benda tajam, narkotika dan lain-lain. Jam tangan bisa untuk menyembunyikan *power switch* untuk bahan peledak, meskipun saat diperiksa jam tangan dan ikat pinggang tidak ada bahan peledaknya ataupun benda-benda yang berbahaya, namun sebagai antisipasi tetap harus diperiksa. Setiap penumpang diwajibkan untuk

mengeluarkan laptop dan barang-barang elektronik lainnya dari dalam tasnya” (Budiman, *Airport Security Chief Assistant*, 14 Juli 2018).

“Tujuan diadakan pemeriksaan tersebut adalah demi keselamatan bersama. Logam memang harus dilepas agar memperlancar proses pemeriksaan. Pemeriksaan dilakukan untuk mencegah adanya penumpang atau oknum yang membawa senjata atau alat berbahaya dan benda-benda yang digunakan untuk melawan hukum. Banyak barang yang mungkin terlihat sepele seperti pisau, gunting kuku, pinset alis dan lain-lain, tetap masuk dalam kategori barang yang dilarang (*prohibited item*) dalam penerbangan. Barang-barang tersebut tidak diizinkan masuk ke dalam kabin pesawat. Hal itu juga berdasarkan bagian dari Peraturan Kementerian Perhubungan Nomor PM 127 Tahun 2015 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional” (Yulia Maiza, *Airport Junior & Senior Security;Aps*, 15 Juli 2018).

“Benda-benda logam maupun elektronik memang harus dilepas dan dikeluarkan kemudian diletakkan dalam tempat yang seharusnya untuk melewati *x-ray* karena dikhawatirkan dalam benda-benda yang berbahan logam tersebut dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan nantinya. Kita sebagai petugas *avsec* ini sebagai garda terdepan untuk keamanan dan keselamatan penerbangan maupun di bandar udara” (Andri Mulia, *Airport Security Supervisor*, 16 Juli 2018).

Dari petikan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa petugas *avsec* melaksanakan pemeriksaan keamanan penerbangan berdasarkan dari Peraturan Kementerian Perhubungan Nomor 127 Tahun 2015 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional. Yang didalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa setiap orang yang melewati pemeriksaan di *security check point* untuk melepaskan barang-barang berikut dan ditempatkan ke dalam baki, yaitu : seluruh alat elektronik, semua logam, jaket, topi, dompet, jam tangan, ikat pinggang. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ada beberapa penumpang yang tidak mengikuti prosedur keamanan penerbangan tersebut. Sehingga petugas *avsec* harus memberikan himbauan kepada penumpang. Meskipun

telah memberikan himbauan, tidak jarang ada penumpang yang menolak karena merasa terburu-buru.

Terkait tentang prosedur keamanan penerbangan sudah disampaikan melalui sarana informasi yang ada di bandar udara. Seperti spanduk, *screen information* atau layar informasi dan melalui *sound information* yang ada di bandar udara. Tidak jarang petugas *avsec* juga melakukan sosialisasi kepada penumpang dengan cara menghimbau penumpang saat melewati *security check point*. Hal ini perlu dilakukan karena tidak semua orang atau penumpang itu memperhatikan peraturan-peraturan yang sudah ada dan larangan-larangannya saat berada di bandar udara. Hal ini didukung dari hasil wawancara dengan Wirawan (Komandan Regu Tk II) pada tanggal 13 Juli 2018 sebagai berikut :

“Sosialisasi dan informasi ada. Di bandara kita ada baik dari tampilan visual seperti adanya monitor yang memang didalamnya menyebutkan tertuang isinya apa-apa saja yang harus dilakukan penumpang melewati pemeriksaan di *SecurityCheck Point*. Di samping itu kita juga mengedukasi penumpang dengan cara agak berlantang dan keras suaranya untuk menghimbau penumpang untuk tolong memasukkan barang-barang yang mengandung logam dan elektronik ke dalam tempat yang telah disediakan” (Wirawan, Komandan Regu Tk II, 13 Juli 2018).

“Sosialisasi dan informasi yang kami lakukan adalah berupa himbauan kepada penumpang dan juga ada tampilan layar visual yang berisi tentang *security check information* maupun melalui pengeras suara yang menyampaikan apa-apa saja yang perlu dilakukan saat melewati *security check point*” (Budiman, *Airport Security Chief Assistant*, 14 Juli 2018)

“Kita ada sosialisasi dan informasi yang diberikan kepada masyarakat ataupun penumpang. Kalau di bandara informasinya bisa dilihat melalui spanduk tentang peraturan-peraturan dalam keamanan dan keselamatan penerbangan yang ada dari lantai bawah sampai ke SCP keberangkatan yang memberikan informasi tentang prosedur pemeriksaan keamanan penerbangan. Selain itu juga banyak informasi

yang diberikan melalui media sosial seperti twitter ataupun instagram. Sosialisasi juga dilakukan petugas secara langsung di SCP, seperti menghimbau penumpang apa yang harus dilakukan saat akan melewati pemeriksaan” (Yulia Maiza, *Airport Junior & Senior Security;Aps*, 15 Juli 2018)

“Mengenai sosialisasi dan informasi ada ya. Bisa di lihat di *screen information* atau *sound information* ataupun pengumuman layar atas. Disitu tertera jelas mengenai semua prosedur keamanan dan keselamatan penerbangan dan ada dimulai dari pintu masuk bandara atau di *security check information* keberangkatan” (Andri Mulia, *Airport Security Supervisor*, 16 Juli 2018)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa adanya sosialisasi dan informasi melalui *security check information* yang dilakukan oleh petugas *avsec* kepada penumpang ataupun masyarakat untuk menyampaikan sekaligus menginformasikan mengenai keselamatan penerbangan. Diharapkan dengan adanya *security check information* ataupun informasi dari media sosial tersebut dapat membantu penumpang/masyarakat dalam mematuhi prosedur keamanan penerbangan yang ada di bandar udara.

Tidak jarang saat petugas *avsec* melakukan pemeriksaan keamanan, ditemukan benda/barang bawaan penumpang yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan ataupun tindakan melawan hukum. Tetapi ternyata benda/barang tersebut ada kategori dan bagaimana penanganannya. Ada yang masih bisa dimasukkan ke dalam bagasi dan ada yang sama sekali tidak bisa masuk ke dalam bagasi. Dan terkadang ada juga penumpang yang kedapatan membawa barang-barang yang berpotensi membahayakan dan juga membawa cairan, aerosol ataupun gel yang melewati batas kapasitas yang telah

ditetapkan. Hasil ini didukung dari kutipan hasil wawancara dengan beberapa petugas avsec bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru sebagai berikut :

“Jika ditemukan hal yang dapat digunakan untuk tindakan melawan hukum atau mengenai keamanan dan keselamatan penerbangan, kita akan lihat dulu masuk ke kategori yang mana. Ada 3 kategori untuk pemeriksaan barang bawaan penumpang ya, pertama adalah tidak berbahaya, kedua mungkin berbahaya dan ketiga berbahaya. Jika memang barang itu dianggap berbahaya tapi masih dalam konteks bisa diberangkatkan, contoh pisau. Pisau itu kan berbahaya, takutnya digunakan orang untuk di salah artikan. Tapi kalau ditempatkan di tempat yang tepat seperti bagasi itu boleh. Kita sarankan untuk di bagasikan. Tapi kalau sudah masuk ke dalam level *dangerous*/berbahaya, itu sama sekali tidak bisa dibawa. *Dangerous* yang tidak bisa dibawa sama sekali seperti eksplosif, korek api batang, korek api gas dan lain-lain. Jadi kalau ada penumpang yang membawa barang/benda berbahaya, kita akan menyarankan penumpang yang punya saudara atau keluarga disini untuk dibawa pulang saja. Kalau untuk barang bawaan seperti cairan, aerosol ataupun gel itu sudah ada ketentuannya, kapasitasnya hanya 100 ml/100 mg. Dan untuk volume nya itu 1 liter per/penumpang untuk penerbangan internasional dan 5 liter untuk penerbangan domestik. Jika ada penumpang yang melebihi 100 ml kita himbau untuk dibawa pulang saja oleh keluarganya dan kalau tidak ada kita tahan” (Wirawan, Komandan Regu Tk II, 14 Juli 2018)

“Berdasarkan hasil pemeriksaan dari petugas *x-ray*, ada 3 kategori yaitu berbahaya, mungkin berbahaya dan tidak berbahaya. Kita akan sesuaikan benda/barang bawaan penumpang masuk ke kategori yang mana. Barulah nanti kita jelaskan ke penumpang seperti ada detailnya. Yang mencurigakan akan dilakukan pemeriksaan manual sampai dinyatakan aman. Kalau penumpang yang bawa pistol/peluru atau senjata api lainnya itu biasa, itu memang boleh dibawa tapi sesuai ketentuan. Harus ada surat izinnya dan itu masuk ke dalam *security item*. Keselamatan dan keamanan penerbangan tetap menjadi prioritas utama kita. Sehingga pengamanannya harus betul-betul membuat pesawat itu menjadi aman” (Budiman, *Airport Security Chief Assistant*, 14 Juli 2018).

“Dalam peraturan ada 3 level yang masuk dalam pemeriksaan yaitu berbahaya, mungkin berbahaya dan tidak berbahaya. Apabila dalam pemeriksaan oleh petugas *x-ray* ditemukan barang bawaan penumpang ditemukan benda-benda yang mencurigakan, kami akan memerintah penumpang untuk membuka barang bawaan tersebut lalu

akan kami periksa dengan meminta izin penumpang dan disaksikan langsung. Karena semua benda yang melewati *x-ray* itu bisa terdeteksi dan dikenali, kalau memang ada yang gak jelas itu harus diperiksa. Contohnya seperti laptop, itu kan banyak perangkatnya. Harus diperiksa manual. Harus dilakukan dengan cara dihidupkan. Manatau nanti dibuka laptop yang keluar peluru” (Yulia Maiza, *Airport Junior & Senior Security;Aps*, 15 Juli 2018).

“Kita melihat dulu hasil pemeriksaan dari mesin *x-ray* dan informasi dari petugas operator *x-ray*. Jika barang tidak berbahaya itu aman, untuk barang yang mungkin berbahaya itu *fifty-fifty* akan diperiksa lagi dipastikan untuk indikasi ke depannya seperti apa. Umpamanya seperti kawat-kawat las, itu kalau dibakar kan tidak terbakar. Disetrum dengan listrik yang tinggi baru terbakar. Itu kan masuk kedalam mungkin berbahaya. Apabila umpamanya (mohon maaf ni) pesawatnya mengalami *crash*, tergesek barang ini ataupun ada kekuatan api yang lebih besar itu akan menimbulkan api yang lebih besar lagi, yang harusnya tidak akan besar apinya bisa ditangani dengan menanggulangnya seperti apa. Apakah harus kita bungkus biar tidak ada kontak dengan yang lain atau seperti apa itu ada. Adalagi untuk senjata imitasi atau senjata mainan juga harus dibagasi karena barang tersebut masuk kedalam kategori mungkin berbahaya karena dapat memicu psikologis penumpang lain yang pernah trauma jika ia melihatnya ada didalam pesawat. Kalau untuk barang berbahaya itu sudah jelas. Itu tidak ada sama sekali kebijakan dari kita untuk kita bantu seperti eksplosif” (Andri Mulia, *Airport Security Supervisor*, 16 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa ada 3 kategori dari hasil pemeriksaan yang ditemukan petugas *x-ray*, yaitu berbahaya, mungkin berbahaya dan tidak berbahaya. Barang bawaan yang tidak berbahaya boleh di bawa ke dalam kabin pesawat maupun bagasi, barang bawaan mungkin berbahaya adalah barang yang berbahaya tapi masih boleh dibawa tapi disesuaikan dengan ketentuan seperti didaftarkan dalam bagasi tercatat atau *security item*. Sementara barang bawaan kategori berbahaya sudah jelas tidak boleh di bawa sama sekali dalam kabin ataupun bagasi tercatat. Jika memang terpaksa membawa benda/peralatan tajam seperti pisau, gunting atau

perkakas lainnya, sebaiknya penumpang memastikan alat-alat tersebut tersimpan rapi di tas/koper dan masukkan ke dalam layanan bagasi pesawat.

Untuk mengetahui barang-barang bawaan penumpang saat akan dilakukan pemeriksaan, petugas *avsec* dibantu dengan adanya fasilitas yang mendukung agar pemeriksaan di *security check point* dapat berjalan lancar. Saat pemeriksaan keamanan penerbangan di *security check point* dilakukan, pemeriksaan terhadap barang bawaan penumpang cukup cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Untuk mengetahui bagaimana caranya petugas *avsec* bisa menilai benda/barang bawaan penumpang itu berbahaya atau tidak itu bisa dilihat dari semua fasilitas yang ada di bandar udara itu. Berdasarkan petikan wawancara dengan beberapa petugas *avsec* di bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dan berikut hasil kutipan wawancara nya :

“Saat pemeriksaan, penumpang akan dihadapkan langsung dengan mesin *x-ray*. Saat melewati WTMD (*Walk Through Metal Detector*) , barang bawaan tersebut akan dimasukkan ke dalam mesin *x-ray* semua tanpa terkecuali. Setelah barang bawaan masuk ke dalam mesin *x-ray* lalu penumpang akan menuju WTMD. Jika memang alat itu berbunyi wajib dilakukan pemeriksaan. Setelah melewati pemeriksaan dan dinyatakan *clear/fine* penumpang akan melanjutkan ke prosedur selanjutnya” (Wirawan, Komandan Regu Tk II, 13 Juli 2018).

“Pemeriksaan keamanan dilakukan dengan suatu teknik atau cara lain untuk mengenali atau mendeteksi barang dilarang yang dapat digunakan melawan tindakan hukum dengan menggunakan fasilitas peralatan yang ada di *security check point* yang terdiri dari mesin *x-ray*, *walk through metal detector* dan *hand held metal detector*” (Budiman, *Airport Security Chief Assistant*, 14 Juli 2018).

“Di SCP *security check point* bandara itu terdapat alat pemeriksaan keamanan, yaitu gawang detektor logam atau biasa disebut *walk through metal detector* dan *x-ray (conveyor belt)*. Apabila

alarmgawang detektor berbunyi, petugas *avsec* berhak meminta penumpang untuk mengulang kembali memeriksa dan melepas barang yang dibawa dan meminta penumpang untuk mengulang kembali pemeriksaan melalui gawang detektor dan juga dilakukan pemeriksaan manual secara menyeluruh” (Yulia Maiza, *Airport Junior & Senior Security*;Aps, 15 Juli 2018).

“Pada saat dilakukan pemeriksaan kepada penumpang, kita sebenarnya harus bisa memeriksanya dengan alat atau tanpa alat sekalipun. Karena alat merupakan fasilitas pendukung untuk memudahkan dan mempercepat proses pemeriksaan. Penumpang harus melewati gawang detektor lalu dilanjutkan dengan pemeriksaan *body search* dengan menggunakan alat seperti *hand held metal detector* untuk mendeteksi adanya benda logam pada tubuh penumpang, dan barang bawaan penumpang akan diperiksa melewati mesin *x-ray* untuk mendeteksi ada atau tidaknya barang berbahaya yang dibawa oleh penumpang” (Andri Mulia, *Airport Security Supervisor*, 16 Juli 2018).

Oleh karena itu saat pemeriksaan petugas *avsec* harus mampu mendeteksi dengan alat atau tanpa alat sekalipun. Yang mencurigakan harus dilakukan pemeriksaan, sekecil apapun kecurigaan itu harus dipastikan agar tidak membahayakan keselamatan dan kemananan penerbangan nantinya. Karena keselamatan dan keamana merupakan prioritas utama dalam penerbangan. Peran dan dukungan penumpang/masyarakat sebelum penerbangan dapat dilakukan dengan cara tidak membawa barang-barang terlarang dan mengikuti prosedur pemeriksaan keamanan. Dukungan masyarakat satu hal vital dimana kondisi keselamatan dan keamanan penerbangan dapat dicapai.

### 3. Hambatan-hambatan dalam komunikasi *avsec* dengan penumpang di bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

Dalam komunikasi *interpersonal avsec* terdapat hambatan-hambatan yang ditemukan. Dalam penyampaian komunikasi *interpersonal* pasti akan mengalami gangguan/hambatan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, ada beberapa faktor yang menjadi pengahambat terjadinya komunikasi *interpersonal avsec* dengan penumpang.

Dalam Widjaja (2000:101) hambatan komunikasi menunjukkan adanya masalah yang lebih dalam. Hambatan komunikasi ada yang berasal dari pengirim (komunikator), transmisi, dan penerima. Hambatan dalam komunikasi antara lain :

- m) Kurangnya perencanaan dalam komunikasi
- n) Perbedaan persepsi
- o) Perbedaan harapan
- p) Kondisi fisik atau mental yang kurang baik
- q) Pesan yang tidak jelas
- r) Prasangka yang buruk
- s) Transmisi yang kurang baik
- t) Penilaian/evaluasi yang prematur
- u) Tidak ada kepercayaan
- v) Ada ancaman
- w) Perbedaan status, pengetahuan, bahasa
- x) Distorsi (kesalahan informasi)

Hambatan-hambatan terhadap pesan antara lain sering kali kita alami dalam komunikasi, lain yang dituju lain yang diperoleh. Dengan kata lain apa yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataan. Hal ini disebabkan adanya hambatan-hambatan, terutama adalah hambatan bahasa (*language factor*) dan hambatan teknis (*noise factor*). Hambatan bahasa, pesan akan di salah artikan sehingga tidak mencapai apa yang diinginkan, apabila bahasa yang digunakan tidak dipahami oleh komunikan. Termasuk dalam pengertian ini penggunaan istilah-istilah yang mungkin dapat diartikan berbeda atau tidak dimengerti sama sekali. Demikian juga jika kita menggunakan istilah-istilah yang ilmiah tapi belum merata (baku).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, ada beberapa faktor yang menjadi pengahambat terjadinya komunikasi interpersonal avsec dengan penumpang, yaitu sebagai berikut :

- 1) Perbedaan persepsi penumpang terhadap informasi yang di telah disampaikan oleh petugas avsec. Perilaku penumpang dengan latar belakang yang berbeda-beda juga dapat mempengaruhi terjadinya komunikasi interpersonal penumpang dengan petugas avsec. Berbagai macam perilaku yang mempengaruhi seperti tidak mau mematuhi prosedur keamanan penerbangan, datang terlambat dan saat dicegah untuk dilakukan pemeriksaan ia menolak lalu marah-marah kepada petugas avsec dan perilaku lainnya.
- 2) Kondisi mental yang kurang baik yaitu faktor psikologis penumpang yang *last minute* atau terburu-buru dan saat dicegah untuk pemeriksaan merasa

dipersulit oleh petugas *avsec* yang kemudian menimbulkan kesalahpahaman dalam proses komunikasi interpersonal.

- 3) Prasangka buruk oleh penumpang kepada petugas *avsec* saat pemeriksaan ditemukan barang bawaan penumpang seperti gunting, sesuai peraturan itu tidak boleh masuk ke dalam kabin, hanya boleh dibawa yg didaftarkan ke bagasi karena masuk ke dalam kategori mungkin berbahaya, sehingga dilakukan tindakan barang tersebut ditahan dan penumpang tidak terima barangnya ditahan.
- 4) Perbedaan status, pengetahuan dan bahasa yaitu status sosial penumpang yang berbeda-beda, ada beberapa orang yang merasa dirinya lebih baik dan meremehkan pekerjaan yang dijalani *avsec*. Pengetahuan juga menjadi salah satu hambatan, ada penumpang yang benar-benar mengetahui dan memahami mengenai peraturan keamanan penerbangan, ada yang pengetahuannya kurang mengenai keamanan penerbangan tapi dia bersikap merasa sok pintar dan tidak mau kalah argumennya saat berkomunikasi dengan petugas *avsec*.

Dari berbagai macam hasil observasi yang menjadi hambatan terjadinya komunikasi interpersonal *avsec* dengan penumpang diatas, yang menjadi faktor paling dominan adalah terkait perbedaan persepsi yang disebabkan juga oleh perilaku penumpang dari latar belakang yang berbeda-beda. Berikut hasil wawancara dengan beberapa petugas *avsec* bandar udara Sultan Syarif Kasim II berikut ini :

“Ada beberapa hambatan yang saya jumpai, hambatannya itu terkait *culture*. Penumpang yang telat dan terburu-buru jadi tidak mau diperiksa dan tidak sempat memasukkan barang-barang bawaan ke dalam baki melewati *conveyor belt* untuk pemeriksaan *x-ray*. Sedangkan ketentuan dari pihak maskapai itu jelas, 45 menit sebelum keberangkatan *counter check in* sudah ditutup, 30 menit proses ke ruang tunggu/*boarding*. Ada beberapa penumpang yang menurut dia, penumpang tersebut merasa belum telat. Tapi begitu sampai di *counter check in* sudah *close*” (Wirawan, Komandan Regu Tk II, 13 Juli 2018).

“Hambatan yang sering dihadapi dari kegiatan pemeriksaan keamanan penerbangan adalah menghadapi penumpang yang marah-marah. Penumpang yang marah-marah tersebut sebenarnya lebih ke kondisi psikologis sendiri dan biasanya penumpang ini merupakan penumpang yang *last minute*, datangnya terlambat dan dia jadi buru-buru. Ketika lagi buru-buru terus kita cegah untuk melakukan pemeriksaan, biasanya disitulah terjadi perselisihan dengan penumpang. Sebenarnya bukan di cegah, itu kan sudah prosedur. Berarti kan buat kita sendiri, tapi dia merasa dihambat kan, itu salah satu pemicunya. Faktor lainnya adalah permasalahan diluar apa, terus yang terakhir ketidaktahuan dia mengenai keamanan penerbangan” (Budiman, *Airport Security Chief Assistant*, 14 Juli 2018).

“Hambatan yang kami hadapi yang paling sering adalah selisih dengan penumpang yang tidak mau mengikuti peraturan saat akan dilakukan pemeriksaan keamanan penerbangan. Contohnya: Saat akan melakukan pemeriksaan, penumpang yang berkata tas saya mahal, jam saya mahal, saya gamau pakai baki. Saat akan dilakukan pemeriksaan manual penumpang menolak dengan berkata jangan pegang-pegang, nanti baju saya kotor, mau ibu-bu/bapak-bapak semua sama. Terkadang sudah menyuruh penumpang untuk memasukkan tasnya ke dalam baki terus didorong ya, tapi seringnya langsung dimasukkin gitu aja. Selisih itu sering, apalagi kalau penumpang saat dilakukan pemeriksaan terdapat benda-benda yang dilarang untuk dibawa ke bagasi kabin pesawat, seperti gunting, pisau kecil dan lain-lain. Penumpang kan tidak pernah terima barangnya atau milik dia itu ditahan. Sebenarnya kita ga pernah nahan barang orang. Kan kita periksa, ada barang yang dilarang dan kita suruh bagasikan atau dikembalikan ke keluarganya. Tapi kebanyakan tidak mau. Rata-rata penumpang itu dia tidak mau repot, ya sudahlah, ga usahlah. Tapi dia mengira itu di tahan. Sebenarnya barang-barang itu kita kumpulin dan ga kita bawa pulang, kita bawa ke gudang. Seperti gunting-gunting sampai sekarang berkarat-karat di gudang” (Yulia Maiza, *Airport Junior & Senior Security*, 15 Juli 2018).

“Hambatan biasanya saat memeriksa penumpang, ada yang gak mau diperiksa. Terutama kalangan-kalangan atas, itu biasanya saat yang mereka acuh dan tidak mendengarkan petugas walaupun sudah dihimbau. Padahal sudah jelas ada *screen information* dan ada *sound information* mengenai peraturan yang adatapi mereka terkadang ada yang tidak peduli peraturannya seperti apa dan terkadang coba-coba untuk tetap melewati *security check point* dan mengira akan lolos. Terkadang disaat kita mengarahkan penumpang itu kita sudah menyampaikan sesantun-santun mungkin dan sejelas-jelasnya sama penumpang tersebut tetapi penumpangnya tidak mau. Ya itu sih udah *culture* nya disini, jadi kita sebagai petugas juga harus mengedukasi penumpangnya lagi, memang harus banyak sabarnya dalam profesi ini” (Andri Mulia, *Airport Security Supervisor*, 16 Juli 2018).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa hambatan yang paling sering terjadi adalah terkait dengan memahami beragam latar belakang dari penumpang. Ada penumpang saat pemeriksaan di *security check point* tidak mau disentuh saat pemeriksaan manual yang dilakukan oleh petugas sesama jenis. Ada yang membawa barang-barang bawaan dan tidak mau dimasukkan ke dalam baki dengan berbagai alasan. Ada yang barang bawaannya tidak boleh dibawa ke dalam kabin dan petugas *avsec* menghimbaunya untuk dimasukkan ke dalam bagasi, tetapi penumpang merasa repot dan mengira barangnya ditahan. Bahkan ada penumpang yang berbicaranya sampai menyinggung petugas.

Bandar udara memang mempunyai prosedur ketat sehingga membutuhkan kesabaran untuk melewati serangkaian pemeriksaan. Meski semua bentuk pemeriksaan ditujukan untuk kenyamanan dan keselamatan bersama, terkadang ada penumpang yang tidak mau diatur sehingga mengharuskan petugas untuk menegur penumpang tersebut hingga terjadi

perselisihan/konflik. Berikut petikan wawancara dengan beberapa petugas *avsec*.

“Kalau menghadapi perselisihan/konflik dengan penumpang yang telat itu sering, tapi kalau telat yang sampai membuat rusuh dan lain-lain itu jarang. Biasanya hanya berupa omongan-omongan dari penumpang yang menolak untuk diperiksa karena merasa sudah terlambat dan terburu-buru. Kadang ada yang tidak mau diperiksa saat melewati *security check point* dengan berbagai alasan.” (Wirawan, Komandan Regu Tk II, 13 Juli 2018).

“Tidak sering ya, paling terjadi masalah/konflik saat menghadapi penumpang yang marah-marah karena alasan tertentu dan sejauh ini masih bisa kita tangani” (Budiman, *Airport Security Chief Assistant*, 14 Juli 2018).

“Sering terjadi permasalahan yang berkaitan dengan penumpang. Di dalam pekerjaan ini memang harus banyak-banyak sabar. Kita sebagai petugas juga tidak boleh memarahi penumpang. Kecuali jika ada tindakan kekerasan, itu tidak akan dibiarkan. Ya cukup seringlah, setiap hari itu ada ribuan penumpang datang dan pergi. Setiap orang kelakuannya beda-beda kan. Kita ga pernah nunjukin detailnya aturan kita seperti apa. Tapi kita tegas gitu aja. Memang seperti itu aturannya” (Yulia Maiza, *Airport Junior & Senior Security; Aps*, 15 Juli 2018).

“Kalau menurut saya pribadi tidak sering, tapi tiap petugas pasti punya pengalaman berbeda-beda dengan penumpang itu sendiri, karena kan perilaku penumpang juga tidak bisa diprediksi. Misalnya penumpang hari ini baik semua atau tidak. Paling hambatan yang dihadapi berkaitan saat pemeriksaan barang penumpang, penumpang ada yang terima barangnya diperiksa ada yang tidak dengan alasan terburu-buru atau nanti isi kopernya berantakan lagi” (Andri Mulia, *Airport Security Supervisor*, 16 Juli 2018).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam upaya membuat bandara aman dan nyaman kadang kala petugas *avsec* menghadapi penumpang yang tidak mau mengikuti prosedur penerbangan. Namun petugas *avsec* juga dilarang memarahi penumpang. Petugas *avsec* haruslah memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan

efektif untuk menghadapi berbagai sifat ataupun karakter penumpang. Maka dari itu, kemampuan berbicara sebagai jalan menciptakan pemahaman, kita bisa mengatasi indeksibilitas dan refleksitas bahasa dengan cara menjalankan tugas kita dengan baik sebagai pembicara dan pendengar. Disinilah letak kemampuan mengembangkan komunikasi efektif karena salah satu keterampilan yang amat diperlukan dalam rangka pengembangan diri kita baik secara personal maupun profesional. Unsur yang paling penting komunikasi bukan sekedar pada apa yang dikatakan, tetapi juga pada karakter dan bagaimana kita menyampaikan pesan kepada penerima pesan.

Komunikasi didalam profesi seorang *avsec* merupakan syarat mutlak dalam praktek menjalankan tugas mengenai keamanan penerbangan dan keselamatan penerbangan. Dalam prakteknya petugas *avsec* akan berkomunikasi secara tatap muka dengan banyaknya penumpang yang berbeda-beda karakternya. Berdasarkan petikan wawancara bersama beberapa petugas *avsec* bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dan berikut hasil kutipan wawancara bersama beberapa petugas *avsec*, membangun komunikasi yang efektif adalah sebagai berikut :

“Menurut saya, untuk membangun komunikasi efektif dengan penumpang adalah pesan yang kita sampaikan dapat diterima dan dimengerti serta dipahami oleh penumpang tersebut. Diantara kita sebagai petugas dan penumpang juga harus saling menghargai dan menghormati agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Misalnya kalau ada penumpang yang saat melewati pemeriksaan, di dalam barang bawaannya terdapat cairan seperti sabun yang lebih dari 100ml dan kita sampaikan bahwa sabunya akan ditahan atau kalau ada kerabatnya di bandara untuk dititipkan, jika dia tidak terima barangnya diitahan, kita sampaikan dan memberi pengertian bahwa dalam peraturannya barang tersebut tidak dapat masuk ke dalam pesawat. Kalau akhirnya dia bisa menerima dan mengerti, berarti dia

bersikap suportif/mendukung dan itu menjadi salah satu ciri komunikasi yang efektif ya” (Wirawan, Komandan Regu Tk II, 13 Juli 2018).

“Dalam membangun komunikasi efektif yang dilakukan *avsec* dengan penumpang, kita harus berkomunikasi secara tatap muka dengan penumpang, dapat mempengaruhi lalu penumpang ini mau mendengarkan, menyampaikan *pernyataannya*, bersifat terbuka dan dia peka terhadap pesan yang kita sampaikan. Setidaknya dengan cara ini kita dapat mengubah sikap, pendapat dan perilakunya dengan mengetahui efek umpan balik secara langsung” (Budiman, *Airport Chief Assistant*, 14 Juli 2018).

“Membangun komunikasi efektif dengan penumpang itu, ya dengan cara komunikasi/*penyampaian* secara jelas. Sebagai petugas juga kita harus mengetahui bagaimana perilaku dari penumpang itu sendiri, harus memiliki keterampilan berkomunikasi untuk membuat penumpang bisa percaya dengan kita sehingga kita bisa mempengaruhi penumpang untuk melakukan hal-hal yang seharusnya dilakukan dan juga harus bersikap tenang, karena jika ada penumpang yang marah-marah sebagai petugas *avsec* tidak boleh ikut tersulut emosi” (Yulia Maiza, *Airport Junior & Senior;Aps*, 15 Juli 2018).

“Untuk bisa membangun komunikasi yang efektif dengan penumpang kita akan menyampaikan atau memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada penumpang. Tidak menyampaikan dengan mengadangada. Komunikasi yang dilakukan juga secara tatap muka dan bisa mempengaruhi, didengarkan dan mendengarkan dan kepekaan cara yang paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat dan perilaku dari penumpang itu sendiri dengan mendapatkan *feedback* secara langsung” (Andri Mulia, *Airport Security Supervisor*, 16 Juli 2018).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam membangun komunikasi yang efektif yang dilakukan oleh petugas *avsec* dengan penumpang dilakukan dengan cara bertemu satu sama lain secara personal atau secara tatap muka, adanya sikap saling menghargai, sikap percaya, pesan atau informasi yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan ataupun dari seorang petugas *avsec* kepada penumpang

mendapatkan umpan balik secara langsung. Seorang petugas *avsec* haruslah memiliki perilaku yang baik terhadap penumpang atau sesama rekan kerjanya. Peran *avsec* sangat penting terhadap keamanan penerbangan dan bandar udara ini juga menuntut seorang *avsec* untuk dapat ber tutur kata baik dan mampu menggunakan pemilihan kata yang baik.

#### **4. Upaya *Avsec* Dengan Penumpang dalam Mengatasi Konflik Komunikasi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru**

Komunikasi persuasif yang diterapkan *avsec* Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru merupakan salah satu contoh komunikasi interpersonal. Alasannya dalam komunikasi persuasif di *security check point* bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, melibatkan dua orang atau lebih yang berinteraksi secara tatap muka, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.

Pada dasarnya komunikasi persuasif merupakan komunikasi interpersonal yang profesional mengarah pada tujuan keamanan dan keselamatan penerbangan. Petugas *avsec* menyampaikan semua informasi yang diperlukan mengenai ketentuan keamanan dan resiko keselamatan penerbangan. Sementara itu, dari diri sendiri penumpang yang mempertimbangkan dan memutuskan apa yang terbaik bagi dirinya. Dalam sikap kesetaraan, petugas *avsec* tidak mempertegas perbedaan. Status boleh saja berbeda, tetapi komunikasi petugas *avsec* dengan penumpang tidak vertikal. Petugas *avsec* tidak menggurui, tetapi berbicara pada tingkat yang

sama. Dengan kesetaraan, petugas *avsec* mengkomunikasikan rasa hormat pada perbedaan pandangan dan keyakinan.

Maka dari itu komunikasi persuasif memegang peranan penting dalam memecahkan masalah atau mengatasi konflik yang dihadapi. Pada dasarnya komunikasi persuasif merupakan komunikasi proposional yang mengarah pada tujuan yaitu keamanan dan keselamatan penerbangan. Pada komunikasi persuasif terdapat dua komponen penting yaitu proses komunikasinya dan efek dari komunikasi tersebut.

Komunikasi persuasif yang dilakukan petugas *avsec* dengan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Maka terfokus pada upaya untuk mengatasi konflik tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh petugas *avsec* di bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru sebagai berikut :

“Mengatasi konflik terkait penumpang yang telat dan tidak terima dicegah saat pemeriksaan, kita akan mengedepankan pendekatan persuasif, akan kita arahkan penumpang itu untuk ke petugas *airlines*. Nanti ada petugas yang namanya *ticket sales*. *Tiket sales* itu gunanya karena dia tidak bisa berangkat di pesawat yang tadi dia telat, dialihkan ke penerbangan selanjutnya jika memang ada kursi kosong. Dan upaya menghadapi penumpang yang pesawatnya delay dan komplain ke *avsec* bandara itu kita mengatasinya tetap pendekatan secara persuasif juga dengan pengguna jasa/penumpang. Yang pertama kita menjelaskan dulu prosedurnya seperti apa, kita sampaikan dengan baik dan benar. Kalau penumpang tidak terima, kita arahkan penumpang tersebut ke petugas *airlines*nya. Cara terakhir jika dia tidak terima juga kita arahkan ke OIC (*Officer In Charge*) atau *Airport Duty Manager* untuk mendapatkan penyelesaiannya” (Wirawan, Komandan Regu Tk II, 13 Juli 2018).

“Upaya yang kita lakukan jika ada penumpang yang terlambat, tetap penyampaian secara persuasif dan memang tidak ada toleransi untuk keterlambatan. Kalau mengenai barang bawaan penumpang seperti

penumpang bawa pistol/senjata api lainnya itu biasa. Itu memang boleh dibawa. Tapi sesuai dengan ketentuan. Harus ada surat izinnya. Adalagi mungkin senjata yang tidak terlalu melumpuhkan seperti *air softgun*, tapi tetap tidak bisa dipakai untuk bercanda. Benda-benda tajam ataupun senjata api itu akan diarahkan masuk ke *security item*. Nanti *security item* masuk ke dalam barang dengan penanganan khusus. Mengenai *security item* lebih simpel, kita masukkan ke dalam bagasi kita. Karena kalau kita sudah sampai di kabin, otomatis barang bagasi nya sudah dimasukkan. Saat di SCP 1, kita sampaikan ke penumpang, kalau ada yang membawa *dangerous article* atau barang-barang yang berpotensi dapat dilakukan untuk tindakan melawan hukum, nanti di beri pengertian. Kita sampaikan di SCP 1 dan di himbau. Dan upaya mengatasi konflik komunikasi dengan penumpang yang mengalami pesawat *delay* itu tergantung bagaimana cara kita mengantisipasinya. Sebetulnya masyarakat sekarang sudah cerdas, kalau mau komplain sudah tau arahnya kemana. Kalau petugas *avsec* pada prinsipnya mengawal, tapi jangan sampai ada kegiatan anarkis. Kalau dia hanya sebatas komplain atau marah-marah, kita berusaha meredam, jangan sampai nanti penumpang marah petugas juga ikut marah. Kita kasih pengertian sampai dia mengerti. Karena semarah apapun penumpang, ya dibiarkan saja, namun kita tanggapi dengan sopan. Bukan yang biar aja kita cuekin tambah marah dia nanti. Tetap kita mengawal untuk proses *delay*” (Budiman, *Airport Security Chief Assistant*, 14 Juli 2018).

“Untuk menghadapi penumpang yang tidak mau diperiksa, kita komunikasikan secara persuasif. Itu tetap kita suruh balik melewati WTMD (*Walk Through Metal Detector*). Misal dia pakai ikat pinggang terus dia masuk dan tidak mau buka/lepas ikat pinggangnya, tetap kita suruh keluar lagi sampai 3x dia tidak mau pokoknya sampai dia bosan. Di belakangnya pasti sudah banyak yang mengantri. Disitu dia sudah tertekan sendiri. sebenarnya mudah, Cuma harus banyak-banyak sabar menghadapi penumpang. Terkait masalah pesawat *delay* dan petugas *avsec* yang menjadi sasaran penumpang, sebenarnya itu kan masalah antara pihak *airlines* dengan penumpang. Tidak ada masalahnya di kita. Kita hanya berusaha membantu. Kita hanya pihak kedua yang menyatukan dua belah pihak, kecuali penumpang sudah merusak fasilitas bandara baru kita tahan dia. Tapi kalau masih yang omongan-omongan saja, kita tetap dengarkan. Tapi kita tidak ada yang namanya mendukung yang pihak *airlines* atau penumpang itu tidak ada” (Yulia Maiza, *Airport Junior & Senior Security; Aps*, 15 Juli 2018).

“Upaya dalam menyelesaikan konflik dengan penumpang itu kita sebagai petugas akan menjelaskan yang sebenar-benarnya terkait bagaimana prosedur keamanan dan keselamatan harus dipatuhi demi keselamatan bersama. Kita memang tegas dalam pelaksanaan

pemeriksaan, tapi untuk saya sendiri dalam menyelesaikan sesuatu dengan penumpang tidak terlalu kaku. Tetap penyampaian secara persuasif dan sesuai dengan semboyan *avsec* yaitu tegas, santun dan berwibawa. Kita tegas kalau peraturan menyatakan tidak boleh ya tidak boleh. Kebanyakan orang keliru dalam memahami sikap tegas. Tegas diartikan dengan keras, galak, pemaarah padahal sikap tegas tidak selalu ditunjukkan seperti itu. Menyampaiannya juga secara sopan santun dan beretika. Berwibawa nya yang bisa membuat penumpang mengerti dan menerima pesan yang kita sampaikan” (Andri Mulia, *Airport Security Supervisor*, 16 Juli 2018).

Berdasarkan hasil pernyataan diatas, upaya dalam mengatasi konflik oleh petugas *avsec* dengan cara komunikasi atau penyampaian secara persuasif. Komunikasi/penyampaian secara persuasif yang dilakukan *avsec* dengan mempengaruhi atau mengubah sikap penumpang tersebut dengan cara menjelaskan dulu prosedurnya seperti apa, disampaikan dengan baik dan benar sampai penumpang itu mengerti dan mau mengikuti prosedur atas kesadaran dirinya sendiri. Dalam hal upaya dalam mengatasi konflik komunikasi menggunakan teknik komunikasi persuasif memang cukup efektif. Karena dengan dilakukannya pendekatan secara persuasif, petugas *avsec*. Kelebihan penggunaan komunikasi persuasif dalam keamanan penerbangan ini adalah lebih mudah diterima oleh penumpang. Kesadaran untuk taat dan patuh akan datang dari dalam diri *persuadee*, karena teknik komunikasi tersebut dirasa lebih humanis.

Selain penjelasan diatas, peneliti ingin mengetahui apakah komunikasi yang dilakukan saat menghadapi penumpang dalam menyelesaikan konflik komunikasi sudah efektif atau belum. Berikut hasil wawancara mengenai pendapat dari beberapa petugas *avsec* sebagai informan peneliti yaitu :

“Cukup efektif. Kita tidak akan bosan dalam menghimbau dan mengedukasi penumpang baik yang sudah tahu atau belum tahu sama sekali, yang belum tahu akan kita beri penjelasan mengenai hal-hal yang perlu penumpang itu ketahui” (Wirawan, Komandan Regu Tk II, 13 Juli 2018).

“Sejauh ini efektif. Semoga kedepannya terus lebih baik lagi” (Budiman, *Airport Security Chief Assistant*, 14 Juli 2018).

“Efektif karena masih banyak yang mau mengikuti prosedur pemeriksaan keamanan penerbangan” (Yulia Maiza, *Airport Junior & Senior Security;Aps*, 15 Juli 2018).

“Sangat efektif ya, karena sejauh ini masih banyak penumpang yang kooperatif dengan peraturan yang ada” (Andri Mulia, *Airport Security Supervisor*, 16 Juli 2018).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi hanya berjalan efektif ketika semua unsur dalam komunikasi berfungsi dan berjalan dengan baik. Bahwa komunikasi tidak harus selalu berakhir dengan persetujuan, tetapi paling tidak muncul pemahaman dan pengertian mengenai apa yang disampaikan petugas *avsec* kepada penumpang. Karena pada dasarnya fungsi komunikasi tidak sekedar mengubah perilaku seseorang untuk mengikuti dan menyetujui, tetapi bisa juga komunikasi dilakukan untuk sekedar menyampaikan informasi tanpa bermaksud menggurui.

### C. Pembahasan Penelitian

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada oranglain dengan tujuan untuk mempengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang. Dari pengertian komunikasi yang sederhana ini, maka kita bisa

mengatakan bahwa suatu proses komunikasi tidak akan bisa berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur seperti pengirim (*source*), pesan (*message*), saluran/media (*channel*), penerima (*receiver*) dan akibat/pengaruh (*effect*). Unsur-unsur ini bisa juga disebut komponen atau elemen komunikasi. Seperti contoh terjadinya komunikasi antara Avsec dengan penumpang (Cangara, 2012:25).

Terjalannya komunikasi antara avsec dan penumpang, peneliti memfokuskan pada komunikasi interpersonal. Komunikasi *interpersonal* adalah komunikasi antara dua orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Komunikasi antarpribadi dalam definisi ini merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan diantara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang, dengan berbagai efek dan umpan balik (*feed back*) (Widjaja, 2000: 122).

Sedangkan menurut Guerrero, Andersen dan Afif komunikasi *interpersonal* mengacu pada pertukaran pesan verbal dan nonverbal antara orang-orang, terlepas dari hubungan diantara mereka. Komunikasi *interpersonal* meliputi pertukaran pesan dalam segala macam interaksi, mulai dari interaksi fungsional yang santai sampai pada interaksi yang intim (Liliweri, 2015: 27). Berdasarkan dari beberapa pengertian ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal terjadi pertukaran pesan antara avsec dan penumpang baik itu secara verbal maupun nonverbal.

Maka dari pada itu peneliti juga melakukan pendekatan antara komunikasi interpersonal dengan interaksi simbolik. Yang bagaimana interaksi

simbolik menurut Blummer menegaskan bahwa interaksi simbolik merupakan pengkajian fenomena sosial secara langsung. Tujuannya memperoleh gambaran lebih jelas mengenai apa yang sedang terjadi dalam lapangan subjek penelitian, dengan sikap yang selalu waspada atau urgensi menguji dan memperbaiki observasi-observasi. Hasil observasi itu disebut Blummer sebagai tindakan “pemekaan konsep” (menambah kepekaan konsep yang digunakan).

Karakteristik dasar teori interaksi simbolik ini adalah suatu hubungan yang terjadi secara alami antara manusia dalam masyarakat dan hubungan masyarakat dengan individu. Interaksi yang terjadi antar-individu berkembang melalui simbol-simbol yang mereka ciptakan. Realitas sosial merupakan rangkaian sosial yang terjadi pada beberapa individu dalam masyarakat. Interaksi simbolik juga berkaitan dengan gerak tubuh, antara lain suara atau vokal, gerakan fisik, ekspresi tubuh yang semuanya itu mempunyai maksud dan disebut sebagai “simbol” menurut George Herbert Mead yang telah di modifikasi oleh Blummer. (Wirawan, 2012:130).

Adapun cara *avsec* menyelesaikan konflik dengan penumpang dengan cara komunikasi persuasif, yang dimana diartikan sebagai suatu proses untuk mempengaruhi pendapat, sikap dan tindakan orang dengan menggunakan manipulasi psikologis sehingga orang tersebut bertindak seperti atas kehendaknya sendiri. Selain itu, komunikasi persuasif juga diartikan sebagai ajakan atau bujukan agar mau bertindak sesuai dengan keinginan komunikator Afiati (2015:23-31).

Maka dari pada itu 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*).

*Avsec* atau *Aviation Security* adalah Petugas Keamanan Bandar Udara. Untuk menjadi seorang *avsec* harus memiliki sertifikat/lisensi/STKP (Surat Tanda Kecakapan Khusus) terlebih dahulu, karena masalah yang dihadapi bukan hanya bersifat teknis tapi juga masalah-masalah tentang pelayanan yang baik bagi pengguna jasa, maka dari pada itu petugas *avsec* dibekali juga pendidikan yang bersifat melayani dengan baik. Untuk mendapatkan sertifikat tersebut perlu mengikuti diklat khusus mengenai kebandarudaraan agar dapat ditugasi di area khusus.

Pada bab ini peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan observasi, wawancara, dan analisa dengan teori-teori yang relevan mengenai bagaimana komunikasi interpersonal, faktor hambatan dan bagaimana komunikasi persuasif dalam mengatasi konflik antara *avsec* dan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Dalam hal ini peneliti membahas sebagai berikut :

### **1. Analisis Komunikasi Interpersonal *Avsec* dengan Penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru**

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara dua orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap

pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Komunikasi antarpribadi dalam definisi ini merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan diantara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang, dengan berbagai efek dan umpan balik (*feed back*). Dalam definisi ini setiap komponen harus di pandang dan dijelaskan sebagai bagian-bagian yang terintegrasi dalam tindakan komunikasi antarpribadi. (Widjaja, 2000: 122).

Hubungan teori interpersonal dengan penelitian ini adalah pada teori interaksi simbolik yang merupakan hubungan antara simbol dan interaksi. Dimana maksudnya adalah orang akan tergerak untuk bersikap akan sesuatu berdasarkan makna simbolik yang muncul pada situasi tertentu, yang dimana petugas avsec bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dimana penumpang akan melewati pemeriksaan mereka menghimbau penumpang untuk melepaskan barang-barang bawaan untuk melewati pemeriksaan x-ray. Umpan balik/*feedback* yang diberikan dari hal yang disampaikan oleh petugas avsec ketika mereka menuruti apa yang telah disampaikan petugas avsec itu.

Maka oleh karena itu peneliti mengkaitkan dengan teori interaksionisme simbolik menurut Blummer dalam Wirawan, (2012:130) yang menyatakan bahwa interaksi sosial adalah interaksi simbol. Manusia berinteraksi dengan yang lain dengan cara menyampaikan simbol, yang lain memberi makna atas simbol tersebut. Pada penelitian ini, peneliti berperan dalam menafsirkan dan mendefinisikan setiap simbol dalam interaksi yang diteliti.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan, diperhatikan bahwa, dalam prosesnya di *Security Check Point* Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, komunikasi *interpersonal* verbal dalam bentuk komunikasi lisan sering dilakukan oleh petugas *avsec* kepada penumpang. Sehingga terjadinya interaksi yang dapat meningkatkan hubungan baik antara petugas *avsec* dan penumpang. Selain komunikasi lisan, komunikasi dalam bentuk tulisan juga dilakukan oleh petugas *avsec* kepada penumpang. Komunikasi tulisan digunakan oleh petugas *avsec* dalam memberikan informasi mengenai prosedur keamanan penerbangan.

Berdasarkan pengamatan peneliti, komunikasi secara verbal yang dilakukan petugas *avsec* kepada penumpang sudah bagus. Berikut penjabaran komunikasi verbal yang peneliti temukan selama dilapangan yaitu :

- 1) Bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia, bahasa asing (bahasa Inggris) dan bahasa daerah (bahasa Melayu). Pesan yang disampaikan dengan bahasa yang ringkas dan jelas.
- 2) Tulisan. Berupa kata-kata yang tertulis dalam layar informasi yang ada dari pintu masuk bandar udara hingga ke *security check point* menuju ruang tunggu keberangkatan domestik maupun internasional. Komunikasi tulisan digunakan oleh petugas *avsec* dalam memberikan pengertian dan menjelaskan secara lebih detail mengenai prosedur keamanan penerbangan kepada penumpang.

Berdasarkan pengamatan peneliti, tidak hanya komunikasi secara verbal akan tetapi terdapat juga komunikasi nonverbal. Dalam permasalahan yang ada, hampir seluruh dari petugas *avsec* dapat berkomunikasi dengan baik kepada penumpang. Mereka sadar komunikasi nonverbal apa yang harus digunakan saat berkomunikasi dengan penumpang. Komunikasi secara nonverbal yang dilakukan petugas *avsec* di *security check point* adalah sebagai berikut :

- 1) *Kinesics* yaitu kontak mata, ekspresi wajah, gerak isyarat (*gesture*), sikap badan (*posture*) dan sentuhan.
- 2) *Paralanguage* yaitu pola titinada, volume, kecepatan dan kualitas.
- 3) Penggunaan ruang yaitu proksemik, wilayah dan artefak.

Berdasarkan hasil observasi peneliti kepada petugas *avsec* sebagai komunikator di *security check point* bahwa dalam berkomunikasi secara verbal kepada penumpang, kelima petugas *avsec* berbicara dengan jelas dan ringkas, bahasa yang digunakan mudah dipahami. Bahasa yang digunakan pada umumnya adalah bahasa Indonesia, diselingi oleh bahasa asing dan bahasa daerah.

Media yang digunakan oleh petugas *avsec* dalam menyampaikan pesan atau informasi adalah menggunakan layar informasi (*screen information*) yang ada mulai dari pintu masuk bandar udara hingga menuju ruang tunggu keberangkatan domestik maupun internasional. Juga terdapat pengumuman

suara yang bisa langsung didengarkan oleh seluruh penumpang/orang-orang yang ada di bandar udara.

Pada umumnya lebih banyak penumpang yang mengikuti prosedur keamanan penerbangan. Banyak diantaranya penumpang sudah sadar dengan peraturan-peraturan yang ada sebelum memasuki daerah terbatas menuju ruang tunggu keberangkatan.

Umpan balik atau *feedback* dapat langsung dilihat saat petugas *avsec* berkomunikasi dengan penumpang. Banyak penumpang yang saat dihimbau petugas *avsec* mengikuti aturan dan terkadang ada penolakan dari penumpang saat diperiksa.

Pesan yang disampaikan berupa informasi atau himbauan dari petugas *avsec* kepada penumpang mengenai prosedur keamanan penerbangan. Petugas selalu menyampaikan apa saja yang diperbolehkan barang bawaan yang akan memasuki pesawat dan apa-apa saja barang atau benda yang tidak boleh dibawa sama sekali.

Dalam hal mengatasi konflik komunikasi dengan penumpang, petugas *avsec* berupaya mengatasinya dengan komunikasi secara persuasif. Dimana oleh petugas *avsec* memandang proses komunikasi persuasif dalam membentuk, merubah atau mempengaruhi perilaku penumpang dengan tidak memaksa, membujuk atau mempengaruhi secara verbal dan nonverbal melalui informasi yang diberikan dan memberikan contoh bersikap dan berperilaku. Secara detail mungkin terdapat perbedaan pendapat ataupun terjadi perselisihan/konflik antara petugas *avsec* dan penumpang, namun pada

dasarnya dan pada intinya komunikasi persuasif tetap dipandang sebagai komunikasi yang berorientasi pada tujuan yang sengaja dilakukan oleh komunikator.

## **2. Hambatan-hambatan KomunikasiAvsecDengan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru**

Dalam Widjaja (2000:101) hambatan komunikasi menunjukkan adanya masalah yang lebih dalam. Hambatan komunikasi ada yang berasal dari pengirim (komunikator), transmisi, dan penerima.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan, diperhatikan bahwa dalam komunikasi *interpersonal avsec* terdapat hambatan-hambatan yang ditemukan. Dalam penyampaian komunikasi *interpersonal* pasti akan mengalami gangguan/hambatan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, ada beberapa faktor yang menjadi penghambat terjadinya komunikasi interpersonal *avsec* dengan penumpang, yaitu sebagai berikut :

- 1) Perbedaan persepsi penumpang terhadap informasi yang di telah disampaikan oleh petugas *avsec*. Perilaku penumpang dengan latar belakang yang berbeda-beda juga dapat mempengaruhi terjadinya komunikasi interpersonal penumpang dengan petugas *avsec*. Berbagai macam perilaku yang mempengaruhi seperti tidak mau mematuhi prosedur keamanan penerbangan, datang terlambat dan saat dicegah untuk dilakukan

pemeriksaan ia menolak lalu marah-marah kepada petugas *avsec* dan perilaku lainnya.

- 2) Kondisi mental yaitu faktor psikologis penumpang yang *last minute* atau terburu-buru dan saat dicegah untuk pemeriksaan merasa dipersulit oleh petugas *avsec* yang kemudian menimbulkan kesalahpahaman dalam proses komunikasi interpersonal.
- 3) Prasangka buruk oleh penumpang kepada petugas *avsec* saat pemeriksaan ditemukan barang bawaan penumpang seperti gunting, sesuai peraturan itu tidak boleh masuk ke dalam kabin, hanya boleh dibawa yg didaftarkan ke bagasi karena masuk ke dalam kategori mungkin berbahaya, sehingga dilakukan tindakan barang tersebut ditahan dan penumpang tidak terima barangnya ditahan.
- 4) Perbedaan status, pengetahuan dan bahasa yaitu status sosial penumpang yang berbeda-beda, ada beberapa orang yang merasa dirinya lebih baik dan meremehkan pekerjaan yang dijalani *avsec*. Pengetahuan juga menjadi salah satu hambatan, ada penumpang yang benar-benar mengetahui dan memahami mengenai peraturan keamanan penerbangan, ada yang pengetahuannya kurang mengenai keamanan penerbangan tapi dia bersikap merasa sok pintar dan tidak mau dibantah argumennya saat berkomunikasi dengan petugas *avsec*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dapat diketahui bahwa hambatan yang paling sering terjadi adalah terkait dengan perbedaan persepsi. Ada penumpang saat pemeriksaan di *security check point* tidak

mau disentuh saat pemeriksaan manual yang dilakukan oleh petugas sesama jenis. Ada yang membawa barang-barang bawaan dan tidak mau dimasukkan ke dalam baki dengan berbagai alasan. Ada yang barang bawaannya tidak boleh dibawa ke dalam kabin dan petugas *avsec* menghimbaunya untuk dimasukkan ke dalam bagasi, tetapi penumpang merasa repot dan mengira barangnya ditahan. Bahkan ada penumpang yang berbicaranya sampai menyinggung petugas.

Namun petugas *avsec* juga dilarang memarahi penumpang. Petugas *avsec* haruslah memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan efektif untuk menghadapi berbagai sifat ataupun karakter penumpang. Maka dari itu, kemampuan berbicara sebagai jalan menciptakan pemahaman, kita bisa mengatasi dengan cara menjalankan tugas kita dengan baik sebagai pembicara dan pendengar. Disinilah letak kemampuan mengembangkan komunikasi efektif karena salah satu keterampilan yang amat diperlukan dalam rangka pengembangan diri kita baik secara personal maupun profesional.

### **3. Upaya Avsec Dengan Penumpang dalam Mengatasi Konflik Komunikasi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru**

Komunikasi persuasif yang dimana diartikan sebagai suatu proses untuk mempengaruhi pendapat, sikap dan tindakan orang dengan menggunakan manipulasi psikologis sehingga orang tersebut bertindak seperti atas kehendaknya sendiri. selain itu, komunikasi persuasif juga diartikan sebagai

ajakan atau bujukan agar mau bertindak sesuai dengan keinginan komunikator Afiati (2015:23-31)

Dalam proses komunikasi persuasif yang dilakukan petugas *avsec* dengan penumpang dalam mengatasi konflik komunikasi di bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru terdapat alur-alur yang terjadi sebagai berikut (Perloff, 2003:121) :

1) Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi ini memiliki tujuan untuk memberikan pengaruh kepada komunikan dari komunikator terhadap kepercayaan, sikap hingga perilaku komunikan. Dimana komunikasi ini akan memberikan dampak yang membuat komunikan ini bertindak sesuai dengan apa yang diminta oleh komunikator.

2) Mempelajari Pesan (*Message Learning*)

Dalam mempelajari pesan dalam komunikasi persuasif terdapat lima unsur didalamnya, yaitu sebagai berikut :

a. *Attention*(Perhatian)

Pada tahap ini, petugas *avsec* sebagai sumber memberikan *attention* atau perhatian sebagai landasan saat pesan sedang disampaikan. Misalnya saat proses pemeriksaan keamanan penerbangan, petugas *avsec* menghimbau kepada penumpang yang belum melepaskan jam tangan, ikat pinggang, topi dan yang lainnya supaya barang-barang tersebut untuk dilepaskan dan diletakkan ditempat yang telah disediakan atau baki untuk melewati pemeriksaan

mesin *x-ray*. Namun saat dihimbau penumpang tidak mau menuruti yang dihimbau petugas, maka selanjutnya petugas *avsec* akan berkomunikasi secara lisan untuk mempengaruhi sikap atau perilaku penumpang dan memberi pengertian kenapa barang tersebut harus dilepaskan.

b. *Comprehension* (Pemahaman)

Petugas *avsec* di bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru memberikan pemahaman mengenai pesan yang disampaikan kepada *persuader* sehingga dapat memberikan pengaruh kepada penumpang untuk mengikuti apa yang telah disampaikan oleh petugas *avsec*. Misalnya saat barang-barang bawaan penumpang telah melewati mesin *x-ray* dan setelah melewati pemeriksaan tersebut petugas *avsec* menemukan bahwa dalam barang bawaan penumpang teridentifikasi adanya senjata tajam. Lalu yang dilakukan petugas *avsec* yang pertama adalah menjelaskan dulu prosedurnya seperti apa, disampaikan dengan baik dan benar sampai penumpang memahami pesan tersebut.

c. *Learning* (Pembelajaran)

Setelah pesan yang disampaikan *persuader* (petugas *avsec*) kepada *persuadee* (penumpang), diharapkan penumpang mau mempelajari pesan tersebut dan mengikutinya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

d. *Acceptance* (Penerimaan)

Apabila penumpang menerima dan memahami pesan dari petugas *avsec* mengenai prosedur keamanan penerbangan yang telah disampaikan, berarti penumpang bisa dipersuasi oleh pesan tersebut.

e. *Retention* (Penyimpanan)

Dalam banyak kasus, manusia kadang menunda perubahan sikapnya setelah mendapat dan memahami sebuah pesan. Karena itu, mereka harus mampu mengingat pesan-pesan itu dan mau menyimpannya di memori mereka sampai mereka merasa itulah saatnya melakukan tindakan. Dalam proses ini diharapkan penumpang akan mengingat pesan yang telah disampaikan petugas *avsec* dan mengerti agar tidak lagi mengulangnya dan penumpang mau merubah sikapnya dan mengikuti pesan yang telah disampaikan petugas *avsec* demi keselamatan penerbangan. Tahapan ini merupakan proses sebelum *persuadee* atau penumpang akhirnya memutuskan untuk merubah sikapnya, setelah mendapatkan paparan informasi atau argumen dari *persuader* atau petugas *avsec*.

3) Perubahan Sikap (*Attitude Change*)

Perubahan sikap haruslah dipahami sebagai sebuah respon terhadap komunikasi persuasif yang dilakukan. Komunikasi persuasif ini diharapkan dapat mengubah pola pikir yang mana pola pikir ini membuat komunikan mengubah sikapnya terhadap pesan apa yang diterimanya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dapat diketahui bahwa dalam mengatasi konflik oleh petugas *avsec* dengan cara komunikasi atau penyampaian secara persuasif. Komunikasi/penyampaian secara persuasif yang dilakukan *avsec* dengan mempengaruhi atau mengubah sikap penumpang tersebut dengan cara menjelaskan dulu prosedurnya seperti apa, disampaikan dengan baik dan benar sampai penumpang itu mengerti dan mau mengikuti prosedur atas kesadaran dirinya sendiri. Dalam hal upaya dalam mengatasi konflik komunikasi menggunakan teknik komunikasi persuasif memang cukup efektif. Karena dengan dilakukannya pendekatan secara persuasif, petugas *avsec* dapat membuat penumpang merubah sikap/perilakunya. Kelebihan penggunaan komunikasi persuasif dalam keamanan penerbangan ini adalah lebih mudah diterima oleh penumpang. Kesadaran untuk taat dan patuh akan datang dari dalam diri *persuadee*, karena teknik komunikasi tersebut dirasa lebih humanis.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan mengenai analisis komunikasi *interpersonal avsec* (*aviation security*) dengan penumpang dalam mengatasi konflik komunikasi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil wawancara dengan informan, komunikasi *interpersonal avsec* dengan penumpang dalam mengatasi konflik komunikasi dilakukan dengan cara komunikasi verbal secara persuasif namun tegas. Dimana petugas *avsec* berupaya menyampaikan informasi berupa prosedur pemeriksaan keamanan penerbangan kepada penumpang agar mematuhi segala peraturan yang ada dengan menggunakan bahasa yang baik, disampaikan dengan tegas, menghindari perlakuan kasar, disampaikan pada waktu yang tepat serta didasari sikap sabar dan ikhlas.
2. Hambatan *avsec* dalam melaksanakan prosedur pemeriksaan keamanan penerbangan di *security check point* Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru adalah :
  - a. Perbedaan persepsi
  - b. Kondisi mental atau faktor psikologis penumpang
  - c. Prasangka buruk
  - d. Perbedaan status, pengetahuan dan bahasa

3. Upaya *avsec* dalam mengatasi konflik komunikasi dengan penumpang melalui proses komunikasi persuasif yaitu sebagai berikut :

- a. *Communication* (komunikasi)
- b. *Message learning* (mempelajari pesan) yang didalamnya terdapat unsur *attention* (perhatian), *comprehension* (pemahaman), *learning* (belajar), *acceptance* (penerimaan) dan *retention* (penyimpanan).
- c. Selanjutnya akan menimbulkan efek yaitu *attitude change* (perubahan sikap).

#### B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan sebelumnya, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan, yaitu :

1. Bagi Petugas *Avsec* (*Aviation Security*) Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab agar lebih memaksimalkan kinerja dan kualitas dirinya dan untuk selalu berlapang dada dan berbesar hati dalam melaksanakan pekerjaannya.
2. Untuk penumpang/masyarakat ataupun pembaca skripsi ini, disarankan agar kooperatif saat di periksa petugas *avsec* terkait prosedur pemeriksaan keamanan penerbangan, tidak melawan petugas dan berbicara seenaknya kepada petugas. Mereka bersikap tegas dalam menjaga keamanan dan keselamatan penerbangan karena itu menjadi prioritas utama dalam keselamatan dan keamanan penerbangan.

## Daftar Pustaka

### Buku :

- Budyatna, Muhammad. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Kharisma Putra Utama : Jakarta
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Effendy, Onong Uchyana. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Remaja Rosdakarya : Bandung
- J. Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya : Bandung
- Liliweri, Alo. 2015. *Komunikasi Antar Personal*. Kencana Group: Jakarta
- Muhammad, Arni. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara: Jakarta
- Rakhmat, Jalaludin. 2008. *Psikologi Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung
- Riswandi. 2009. *Ilmu Komunikasi*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Rajawali Pers: Jakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. PT Bumi Aksara: Jakarta
- Widjaja, H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi*. PT Rineka Cipta: Jakarta
- Wirawan, Ida Bagus. 2012. *Teori-Teori dalam Tiga Paradigma (Fakta Sosial, Definisi Sosial, dan Prilaku Sosial)*. Prena Media Group : Jakarta

### Internet :

<http://www.angkasapura2.co.id/>

<http://sultansyarifkasim2-airport.co.id/id/general/about-us>

**Jurnal Online :**

Andra. 2016. Terminal Bandar Udara Internasional Kulon Progo <http://ejournal.uajy.ac.id/8766/1/0TA13681.pdf>. Diunduh Pada 23 November 2017.

Ekaputri, Sarah Derma. 2016. Strategi Komunikasi Organisasi *Aviation Security* dalam Penanganan Gangguan Keamanan Bandara(studi deskriptif pada Avsec Angkasa Pura II Bandara Internasional Minang Kabau. <http://scholar.unand.ac.id/18087/>. Diunduh Pada 23 November 2017.

Lukito, Indro. 2014. Analisis Deskriptif Mengenai Kendala Pelayanan di *Boarding Gate* PT. Garpura Angkasa Bandara Ahmad Yani Semarang. <http://sttkd.ac.id/jurnal/index.php/JGH/article/view/26/28>. Diunduh Pada 23 November 2017.

Afiati, Aen Istianah. 2015. Komunikasi Persuasif Dalam Pembentukan Sikap. [https://digilib.uin-suka.ac.id/19625/1/11730119\\_BAB-I\\_IV-atau-V\\_DAFTAR-PUSTAKA.pdf](https://digilib.uin-suka.ac.id/19625/1/11730119_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf). Diunduh Pada 10 November 2018.