

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, kebutuhan akan sarana transportasi yang nyaman, terjangkau, dan cepat menjadi hal penting bagi setiap individu dalam menunjang aktivitas maupun kesibukannya, baik untuk urusan pekerjaan maupun keperluan pribadi. Dalam melakukan perjalanan menuju suatu tempat, masyarakat memerlukan moda transportasi yang efisien dari segi waktu serta mampu memberikan kenyamanan, seperti transportasi darat, laut, dan udara. Saat ini, industri penerbangan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan, yang ditandai dengan meningkatnya jumlah penerbangan domestik dan internasional, kemunculan berbagai maskapai baru, serta bertambahnya jumlah bandar udara di berbagai wilayah di Indonesia.

Namun untuk membangun sebuah bandar udara tidak semudah itu, sebab mem-bangun suatu bandara harus memper- timbangkan berbagai faktor, mulai dari faktor alam seperti angin, ketinggian daratan maupun kondisi tanah. Selain itu, bandara juga harus membangun berbagai fasilitas dan menyediakan sistem peralatan seperti radar dan navigasi, serta fasilitas pelengkap untuk penumpang yang menunggu keberangkatan atau kedatangan pesawat seperti restoran, retail-retail *shopping*, *signage lounge*, *reception desk*, *vip room*, *smoking area*, *reflexy room*, *mini- bar*, *praying room*, *mini bar* dan *meeting room*.

Bandar Udara Internasional Kualanamu (IATA: KNO, ICAO: WIMM) merupakan bandara internasional yang melayani wilayah Kota Medan dan sekitarnya. Terletak sekitar 39 kilometer dari pusat Kota Medan, bandara ini menjadi yang terbesar kedua di Indonesia setelah Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Kualanamu diharapkan berperan sebagai pusat transit penerbangan internasional bagi kawasan Sumatera dan wilayah sekitarnya.¹

Tujuan perancangan bandara Kuala Namu secara arsitektur adalah untuk menghasilkan suatu karya perencanaan interior dan pelaksanaan fisik yang mampu menciptakan *image* —interior dan *furniture* di area *Lounge* Kuala Namu yang

¹ Primadi Candra Susanto and others, 'Optimizing the Airport Railink Services Kualanamu Supports Airport Operations', *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 17.2 (2020), 54–65.

aman nyaman, serasi, selaras dengan budaya dan lingkungan setempatl.

Sehubungan dengan meningkatnya popularitas transportasi udara di era globalisasi seperti ini, keberadaan bandar udara (*airport*) yang mendukung kebutuhan penumpang, dalam hal ini efektivitas waktu dan kenyamanan, serta memiliki daya tarik estetika, menjadi sesuatu yang penting. Pemandangan lapangan terbang ke Kuala Namu telah dirancang sejak tahun 1991. Dalam kunjungan kerja ke Medan, Azwar Anas, Menteri Perhubungan saat itu, berkata bahwa demi keselamatan penerbang-an, lapangan terbang akan dipindah ke luar kota. Persiapan pembangunan dimulai pada tahun 1997, namun krisis keuangan krisis Moneter pada tahun yang sama kemudian memaksa rencana pembangunan ditunda. Sejak saat itu, kabar mengenai lapangan terbang ini jarang terdengar lagi, hingga muncul momentum baru saat terjadi ke-celakaan pesawat Mandala Airlines pada September 2005 yang jatuh sesaat setelah lepas dari Bandara Polonia. Kecelakaan yang merungut nyawa Gubernur Sumatra Utara Tengku Rizal Nurdin tersebut juga me-nyebabkan beberapa warga yang tinggal di sekitar lapangan terbang meninggal dunia akibat letak lapangan terbang yang terlalu dekat dengan pemukiman. Hal ini me-nyebabkan munculnya kembali usulan agar lapangan terbang di Medan segera dipindah-kan ke tempat yang lebih sesuai.²

Bandara ini difasilitasi transportasi yang langsung jarak tempuhnya menjangkau bandara Kuala Namu, agar penumpang bandara yang berangkat dan berdatangan dimudahkan secara pencapaiannya dan mem-berikan nyaman dan kemudahan transit untuk penumpang dari kota medan maupun luar kota.

PT Angkasa Pura Aviast adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa kebandar udaraan dan jasa terkait bandara. Angkasa Pura Aviast telah mengelola 13 Bandara, salah satunya Bandara Kualanam (Medan). PT Angkasa Pura Aviast (Persero) memiliki visi menjadi The best smart connected airport in the region yang memiliki makna bahwa bandara-bandara yang dikelola Angkasa Pura Aviast menjadi bandara yang terhubung ke banyak rute atau tujuan baik di dalam maupun di luar negeri, sesuai

² Chandrarezky Rr Permatasari and Syarief Hidayat, 'Penerapan Konsep Airport Mall Pada Bandara: Studi Kasus Bandara Kuala Namu Medan Sumatera Utara', *Narada Jurnal Desain Dan Seni*, 4.3 (2017), 345–59.

dengan status masing- masing bandara (bandara domestik/internasional).³ Bandar udara mempunyai peran yang sangat penting bagi alat pembangunan tetapi juga merupakan aset penting keamanan dan kedaulatan negara. Bandar udara yang ada di Indonesia secara umum terdiri dalam kelompok dengan kategori tingkat kepadatan pesawat dan penumpang dan dengan tingkat fasilitas bandara yang dimiliki terdiri dari bandar udara perintis, bandar udara regional, bandar udara nasional dan bandar udara internasional. Bandar Udara Kualanamu masuk kedalam kategori bandar udara internasional.⁴

Sumber daya manusia yang terlatih dan memadai sangat penting dalam implementasi keamanan PT Angkasa Pura Aviasec perlu memastikan bahwa petugas keamanan di Bandara Kualanamu memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup untuk menjalankan tugas mereka secara efektif. Keterbatasan dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dapat menghambat efektivitas sistem keamanan yang diterapkan. Sistem keamanan yang ketat sering kali berdampak pada waktu tunggu penumpang di bandara. Oleh karena itu, penting bagi PT Angkasa Pura Aviasec untuk menemukan keseimbangan antara keamanan dan kenyamanan penumpang. Proses pemeriksaan yang efisien dan cepat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya akan berdampak pada citra bandara.

Industri penerbangan Indonesia yang berkembang dengan sangat baik ditunjukkan dengan jumlah penumpang yang terus meningkat setiap tahunnya. Dengan dibangunnya bandar udara di berbagai wilayah tentu memudahkan para penumpang untuk menjangkau layanan penerbangan ini. Aspek keselamatan dan keamanan penerbangan merupakan perihai yang utama dan wajib dilaksanakan oleh pengelola dan operator transportasi karena menyangkut keselamatan jiwa manusia. Keselamatan menjadi isu penting dalam setiap pelayanan transportasi karena menyangkut keselamatan nyawa penumpang. Keamanan di bandar udara dilakukan oleh petugas keamanan khusus yang disebut *Aviation Security (AVSEC)*. *Aviation Security* adalah petugas keamanan bandara yang bertugas

³ Angkasapura2.co.id

⁴ Djoko Widagdo, 'Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (Avsec) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta', *Sustainability (Switzerland)*, 11.1 (2019), 1–14.

menjaga keamanan, keselamatan, dan ketertiban penerbangan. AVSEC juga bertanggung jawab dalam menjamin keamanan dan keselamatan penumpang, kondisi pesawat, dan instansi di lingkungan bandara yang sudah disesuaikan dengan hukum dan standar aturan penerbangan nasional maupun internasional.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "**Implementasi Kebijakan PT. Angkasa Pura Aviasi Cabang Medan Dalam Penerapan Sistem Keamanan Bandara Kualanamu Guna Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Penumpang**".

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka perumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan PT. Angkasa Pura Aviasi Cabang Medan Dalam Penerapan Sistem Keamanan Bandara Kualanamu Guna Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Penumpang?
2. Bagaimana persepsi calon penumpang terhadap kebijakan PT. Angkasa Pura Aviasi Cabang Medan dalam penerapan sistem keamanan yang diterapkan di Bandara Internasional Kualanamu?

1.3. Pembatasan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka perlu dilakukan pembatasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus kepada masalah-masalah yang ingin dipecahkan. Penelitian ini menitikberatkan pada implementasi dalam penerapan keamanan Bandara Kualanamu. Dengan pembatasan ini, penelitian dapat lebih fokus dan mendalam, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih relevan dan aplikatif untuk meningkatkan pelayanan calon penumpang di Bandara Kualanamu.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat pada penelitian ini maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan PT Angkasa II Pura Cabang Medan dalam penerapan sistem keamanan Bandara

Kualanamu guna meningkatkan pelayanan bagi calon penumpang.

2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi calon penumpang terhadap kebijakan PT. Angkasa Pura Aviassi Cabang Medan dalam penerapan sistem keamanan yang diterapkan di Bandara Internasional Kualanamu.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan dan memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam pengembangan teori mengenai implementasi, Kebijakan, Penerapan Keamanan, Meningkatkan Pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PT. Angkasa Pura Aviassi Cabang Medan Memberikan masukan strategis mengenai efektivitas kebijakan keamanan yang telah diterapkan, serta membantu dalam evaluasi dan peningkatan sistem keamanan demi kepuasan penumpang.
- b. Bagi Calon Penumpang dan Masyarakat Umum Memberikan jaminan rasa aman dan nyaman selama berada di lingkungan bandara, yang secara tidak langsung meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan Bandara Kualanamu.

BAB II

URAIAN TEORITIS

Uraian teoritis merupakan penjabaran yang menyeluruh dan mendalam mengenai variabel yang diangkat dalam judul skripsi, serta konsep-konsep yang berkaitan dengan variabel tersebut. Bagian ini tidak membahas mengenai lokasi penelitian, sehingga tidak boleh memuat informasi tentang kondisi geografis, demografis, struktur organisasi, tugas dan fungsi, atau hal-hal serupa. Dalam merumuskan dugaan atau jawaban sementara atas suatu permasalahan, peneliti harus menggunakan dasar pengetahuan ilmiah sebagai pijakan argumentasi agar jawaban yang diperoleh memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Oleh karena itu, sebelum menyusun hipotesis, peneliti perlu mengkaji teori-teori yang relevan serta hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan topik yang sedang diteliti.

2.1. Teori Penelitian

Teori penelitian adalah kumpulan konsep, asumsi, definisi, konstruk, serta proposisi yang digunakan untuk menjelaskan suatu fenomena sosial secara sistematis melalui perumusan hubungan antar variabel. Keberadaan teori dalam penelitian sangat penting karena menjadi dasar yang memperkuat arah dan fokus kajian. Kualitas teori yang digunakan juga akan berpengaruh langsung terhadap mutu penelitian yang dihasilkan. Oleh karena itu, teori dalam penelitian sebaiknya mengacu pada setidaknya satu teori dasar yang relevan dan memiliki keterkaitan erat dengan topik yang dibahas.⁵

2.1.1. Implementasi

Implementasi adalah aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Selain itu implementasi bukan sekedar aktivitas saja, tetapi suatu kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan kegiatan. Implementasi juga dapat diartikan sekumpulan prosedur yang dilakukan untuk mengembangkan aplikasi, menguji sistem/melatih pemakai, menginstal dan memulai menggunakan sistem

⁵ Nana Sepriyanti Al Ikhlas ,Martin Kustati, ‘Metode Penelitian, Suatu Pendekatan Proposal’, 3 (1999), 12930–42.

informasi yang baru atau yang di modifikasi.⁶ Dari pengertian di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa implementasi adalah pelaksanaan yang dilakukan dengan aksi atau tindakan pada dunia nyata. (Nirsal Et All 2020)

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Secara sederhana implementasi dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Browne dan Wildavsky (dalam Nurdin dan Usman,2004:70) mengemukakan bahwa implementasi adalah suatu perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan.

Implementasi adalah aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Selain itu implementasi bukan sekedar aktivitas saja, tetapi suatu kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan kegiatan. Implementasi juga dapat diartikan sekumpulan prosedur yang dilakukan untuk mengembangkan aplikasi, menguji sistem/melatih pemakai, menginstal dan memulai menggunakan sistem informasi yang baru atau yang di modifikasi. Dari pengertian di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa implementasi adalah pelaksanaan yang dilakukan dengan aksi atau tindakan pada dunia nyata. (Nirsal Et All 2020)

Model Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn

Model pendekatan yang dirumuskan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn bersifat *top-down* dan disebut dengan *A Model of The Policy Implementations*. Menurut Meter dan Horn ada enam variabel yang harus diperhatikan karena dapat memengaruhi keberhasilan implementasi, antara lain sebagai berikut.⁷

1. Standar dan sasaran kebijakan. Yaitu perincian mengenai sasaran yang ingin dicapai melalui kebijakan beserta standar untuk mengukur pencapaiannya.
2. Sumber daya. Implementasi kebijakan perlu dukungan sumber daya, baik sumber daya manusia (*human resources*) maupun sumber daya non- manusia (dana, waktu dan berbagai insentif lainnya).
3. Hubungan antar organisasi. Dalam banyak program, implementasi

⁶ Chairussani Abbas Sopamena, 'Implementasi Konstitusi Republik Indonesia Perspektif Pertahanan Negara', *Ilmu Politik, Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 6.1 (2023), 109–28.

⁷ Haedar Akib, 'IMPLEMENTASI KEBIJAKAN: Apa, Mengapa, Dan Bagaimana HAEDAR AKIB Guru Besar Ilmu Administrasi Universitas Negeri Makassar', *Jurnal Administrasi Publik*, 1.1 (2010), 1–11.

sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.

4. Karakteristik agen pelaksana. Yang dimaksud karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi yang semuanya itu akan memengaruhi implementasi suatu program.
5. Kondisi sosial, politik dan ekonomi. Variabel ini mencakup sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan; sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan; karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak; bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan; dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.
6. Disposisi implementor. Disposisi implementor ini mencakup 3 hal penting, yakni (a) respons implementor terhadap kebijakan, yang akan memengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan; (b) kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan; dan (c) intensitas disposisi implementor, yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

Mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan atau norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan tertentu⁸. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan Langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan public tersebut. Rangkaian implementasi kebijakan dapat diamati dengan jelas yaitu dimulai dari program, ke proyek dan ke kegiatan. Model tersebut mengadaptasi mekanisme yang lazim dalam manajemen, khususnya manajemen sector public. Kebijakan diturunkan proyek-

⁸ R. M. R. M. Febianal. "*Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Bandung*," vol. 3, no. 1, pp. 114-124, 2019,

proyek, dan akhirnya berwujud pada kegiatan-kegiatan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat maupun Kerjasama pemerintah dengan masyarakat⁹

Menurut Daniel A Mazmanian dan Paul Sabatier (1979) Sebagaimana dikutip dalam buku Solihin Abdul Wahab (2008 : 65) mrngatakan bahwa Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian¹⁰

Menurut George C. Edward III Berpendangan bahwa Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, yaitu :

1. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran (*terget group*), Sehingga akan mengurangi distrosi implementasi.
2. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, Misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
3. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti aapa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau prespektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan menjadi efektif.

⁹ N. Asiah, A. A. Sihabudin, D. Yuliani, U. Galuh, and S. I. Desa, "Rancang Bangun Aplikasi Inventaris Berbasis Website Di Desa Imbanagara Raya," Unigal, vol. 1, no. 1, pp. 2484-2492, 2022

¹⁰ A. R. Mening Subekti, Muslih Faozanudin, "Implementasi Program Bantuan Operasional Dasar Negeri Di Kecamatan Tambak," LIPA - Indones. J. Public Adm., vol. 3, no. 2, pp. 58-71, 2017

4. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan, Aspek dari struktur organisasi adalah *Standard Operating Procedure (SOP)* dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu Panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape* yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel¹¹ Struktur birokrasi sangat berpengaruh dalam sebuah kebijakan sehingga implementasi kebijakan harus dibarengi dengan struktur birokrasi yang baik.

Menurut pandangan Edwards (dalam Budi Winarno, 2008 : 181) sumber sumber yang penting meliputi, staff yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik¹². Struktur Birokrasi menurut Esdwards terdapat dua karakteristik utama,yakni :

Standard Operating Procedures (SOP) dan Fragmentasi : *SOP* atau prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam berkerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas¹³. Sedangkan fragmentasi berasal dari tekanan-tekanan diluar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislative, kelompok-kelompok kepentingan pejabat-pejabat eksekutif, konsitutasi negara dan sifat kebijakan yang memengaruhi organisasi birokrasi pemerintah.

Menurut pandangan Edward III (Budi Winarno, 2008: 175-177) proses komunikasi kebijakan dipengaruhi tiga hal penting, yaitu :

¹¹ K. M. Lumempow and S. Sambiran, "33996-71551-1-Sm," J. Gov., vol. 1, no.1, pp. 1-8, 2021,

¹² D. I. Desa and M. Jamili, "*Implementasi Peraturan Bupati Barito Timur,*" vol. 1,no. 1, pp. 1-14, 2017.

¹³ A. Manongga and Dkk, "Implementasi Program Keluarga Harapan Dalam Mengatasi Kemiskinan Di Kelurahan Pinokalan Kota Bitung." J Jur. Ilmu Pemerintah., vol.1, no. 1, pp. 1-10, 2018.

1. Faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Sebelum pejabat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.
2. Faktor kedua adalah kejelasan, jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Sering kali intruksi-instruksi yang diteruskan kepada pelaksana kabur dan tidak menetapkan kapan dan bagaimana suatu program dilaksanakan.
3. Faktor ketiga adalah konsistensi, jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Walaupun perintah-perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan jelas, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik¹⁴.

Menurut Merilee S. Grindle (dalam Subarsono, 2011 : 93) Implementasi dipengaruhi oleh dua variabel besar yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*)¹⁵. Variabel tersebut mencakup: sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau *target group* termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh *target group* termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh *target group*, sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, apakah letak sebuah program sudah tepat, apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementasinya dengan rinci, dan apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai. Wibawa mengemukakan model Grindle ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan transformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh

¹⁴ t. Y. Muhtadi, "Implementasi Kebijakan Program Penyediaan Rumah Layak Huni Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah Di Kota Tangerang," J. Penelit. Dan Karya Ilm., vol. 20, no. 2, pp. 188- 197, 2020, doi: 10.33592/pelita.vol20.iss2.821.

¹⁵ E. Herliani, K. Endah, and R. R. Garis, "Implementasi Kebijakan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa Dalam Pembangunan Fisik Di Desa Hegarwangi Kecamatan...", pp. 1770-1783, 2022.

derajat *implementability* dari kebijakan tersebut. Isi kebijakan tersebut mencakup hal-hal berikut :

1. Jenis manfaat yang akan dihasilkan.
2. Derajat perubahan yang diinginkan.
3. Kedudukan pembuat kebijakan.
4. (Siapa) pelaksana program.
5. Sumber daya yang dihasilkan

Sementara itu, konteks implementasinya adalah :

1. Kekuasaan, kepentingan, dan strategi actor yang terlibat.
2. Karakteristik lembaga dan penguasa.
3. Kepatuhan dan daya tanggap.

Keunikan dari model Grindle terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan antar para aktor implementasi, serta kondisi-kondisi sumber daya implementasi yang diperlukan¹⁶.

Sedangkan kebijakan yaitu sebuah peraturan yang di buat untuk mencapai tujuan tertentu atau rangkain keputusan yang mengandung konskuensi moral yang didalamnya adanya keterikatan akan kepentingan rakyat banyak keterikatan terhadap tanah air atau tempat di mana yang bersangkutan berada. Sederhananya Implementasi Kebijakan merupakan suatu penerapan kebijakan yang pada dasarnya dibuat agar dapat dilaksanakan. Banyak faktor yang dapat memengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan.

2.1.2. Kebijakan

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara kelompok sektor swasta, serta individu. Kebijakan berbeda dengan peraturan dan hukum. Jika hukum dapat memaksakan atau melarang suatu perilaku (misalnya suatu hukum yang mengharuskan

¹⁶ Haerul, H. Akib, and Hamdan, "Implementasi Kebijakan Program Makassar Tidak," J. Adm. Publik, vol. 6, no. 2, pp. 21-34, 2016.

pembayaran pajak penghasilan). Kebijakan hanya menjadi pedoman Tindakan yang paling mungkin memperoleh hasil yang diinginkan.

Secara umum, kebijakan adalah hal yang digunakan untuk menunjukkan sebuah perilaku seseorang untuk menunjukkan sebuah perilaku seseorang. Pada dasarnya, terdapat banyak penjelasan yang disertai dengan Batasan atau pengertian mengenai kebijakan lainnya. Kebijakan adalah suatu petunjuk dan Batasan yang dilakukan secara umum. Batasan yang menjadi arah dari sebuah Tindakan yang harus dilakukan serta sebuah aturan yang harus diikuti oleh para pelaku juga pelaksanaan kebijakan, karena sangat penting untuk pengolahan didalam sebuah organisasi. Secara terminology, kebijakan adalah sebuah kewenangan yang dimiliki pemerintah. Kewenangan tersebut dilakukan untuk menjalankan tugas dan fungsinya didalam hubungannya dengan dunia usaha.

Pada dasarnya kebijakan pemerintah di dalam menata kehidupan masyarakat pada banyak aspek kehidupan adalah kebijakan yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat itu sendiri didalam setiap kebijakan public, akan diawali dengan perumusan masalah.

Kebijakan atau kajian kebijakan dapat pula merujuk pada proses pembuatan keputusan-keputusan penting organisasi, termasuk identifikasi berbagai alternatif seperti prioritas program atau pengeluaran, dan pemilihannya berdasarkan dampaknya . Kebijakan juga dapat diartikan sebagai mekanisme politis, manajemen, finansial, atau administrative untuk mencapai suatu tujuan eksplisit.

Kebijakan adalah suatu ucapan atau lisan yang memberikan petunjuk umum tentang penentuan ruang lingkup yang memberi batas dan arah umum kepada seseorang untuk bergerak. Secara etimologis, kebijakan adalah terjemahan dari kata (*policy*). Kebijakan dapat juga berarti sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Kebijakan dapat berbentuk keputusan dipikirkan secara matang dan hati-hati oleh pengambil keputusan dan bukan kegiatan-kegiatan berulang yang rutin dan terprogram atau terkait dengan aturan-aturan keputusan.

Berikut ini adalah beberapa pengertian kebijakan public menurut beberapa ahli :

Menurut Holwet dan M. Ramesh berpendapat bahwa proses kebijakan public terdiri atas lima tahapan yaitu sebagai berikut¹⁷ :

1. Penyusunan agenda, yakni suatu proses agar suatu masalah bisa mendapat perhatian dari pemerintah.
2. Formulasi kebijakan, yakni proses penyusunan pilihan-pilihan kebijakan oleh pemerintah.
3. Pembuatan kebijakan, yakni proses Ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu Tindakan atau tidak melakukan suatu tindakan.
4. Impementtasi kebijakan, yakni proses untuk melaksanakan kebijakan agar mencapai hasil.
5. Evaluasi kebijakan, yakni proses memonitor dan memilih kerja atau hasil kebijakan.

Kebijakan public adalah suatu Tindakan bersanksi yang mengarah pada tujuan tertentu yang siarahkan pada suatu masalah tertentu yang saling berkaitan yang mempengaruhi Sebagian besar warga masyarakat. James E Anderson mendefenisikan kebijakan itu adalah serangkaian Tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang pelaku sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu. Sedangkan Amara Rasasatya menyebutkan bahwa kebijakan adalah suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu suatu kebijakan harus memuat 3 (tiga) elemen, yaitu¹⁸ :

1. Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai.
2. Taktik atau strategi dari berbagai Langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan
3. Penyediaan berbagai untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Solichin Abdul Wahab mengemukakan bahwa istilah kebijakan sendiri masih terjadi silang pendapat dan merupakan ajang perdebatan para ahli. Maka

¹⁷ Jauhar Faisal Rahman, Fathurrohman Fathurrohman, and Aufarul Marom, 'Implementasi Program Gerdu Kempling Di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang', *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*, 2.4 (2013), 42–60.

¹⁸ Jenifer Aprilia Entjaurau, Ismail Sumampow, and Gustaf Undap, 'Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Melaksanakan Protokol Kesehatan Covid-19 Di Kecamatan Pineleng', *Jurnal Governance*, 1.2 (2021), 1–8.

untuk memahami istilah kebijakan, Sclichin Abdul Wahab (2008: 40-50) memberikan beberapa pedoman sebagai berikut :

1. Kebijakan harus dibedakan dari keputusan.
2. Kebijakan seenarnya tidak serta merta dapat dibedakan dari administrasi.
3. Kebijakan mencakup perilaku dan harapan-harapan.
4. Kebijakan mencakup ketiadaan Tindakan ataupun adanya Tindakan.
5. Kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai.
6. Setiap kebijakan memiliki tujuan atau sasaran tertentu baik eksplisit maupun imlieit.
7. Kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu.
8. Kebijakan meliputi hubungan yang bersifat anatar organisasi dan yang bersifat inta organisasi.
9. Kebijakan public meski tidak eksklusif menyangkut peran kunci Lembaga - lembaga Pemerintahan.
10. Kebijakan itu dirumuskan atau didefinisikan secara subjektif.

Menurut Gerston kebijakan adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintahan yang bertujuan untuk memecahkan masalah publik. Proses penentuan pada sebuah kebijakan public mencakup lima tahapan. Diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi sebuah isu kebijakan publik.
2. Melakukan advokasi kebijakan publik.
3. Mengembangkan proposal kebijakan publik.
4. Melaksanakan kebijakan publik.
5. Mengevaluasi kebijakan yang akan dilaksanakan.

Implementasi kebijakan memiliki peranan yang sangat penting, mengingat dalam proses kebijakan publik terdapat beberapa tahapan, termasuk evaluasi kebijakan dan penilaian terhadap dampaknya. Jika implementasi kebijakan tidak dilakukan, maka kebijakan tersebut tidak akan berjalan sebagaimana yang telah direncanakan. Sebaliknya, apabila implementasi kebijakan dijalankan dengan baik, maka masyarakat cenderung akan mematuhi dan mengikuti arahan yang tertuang dalam kebijakan publik tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan

bahwa implementasi kebijakan merupakan bagian yang sangat krusial dalam pelaksanaan kebijakan publik.

2.1.3 Bandar Udara

Bandar udara (disingkat: bandara) atau pelabuhan udara merupakan sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat. Bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki se-buah landas pacu. Namun, bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbang-an maupun bagi penggunanya. Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization): Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (ter-masuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakatl. Menurut Undang Undang Tahun 2009 tentang penerbangan bandar udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Sedangkan komersial dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah berhubungan dengan niaga atau perdagangan atau dimaksudkan untuk diperdagangkan atau dimaksudkan untuk diperdagangkan dengan bernilai niaga tinggi, kadang kadang mengobarkan nilai nilai (sosial, budaya, dan sebagainya). Kemudian mengkomersilkan berarti menjadikan sesuatu barang dagangan atau menggunakan sesuatu untuk berdagang (mencari keuntungan sendiri).¹⁹

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa bandara komersil ialah kawasan didaratan dan atau perairan dengan batas batas teretntu

¹⁹ Ilham Ramadhan and others, 'Analisis Kendala Sisi Darat (Landside) Oleh Petugas Pelayanan Terminal (Terminal Service Officer) Di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok Nusa Tenggara Barat', *Student Research Journal*, 1.4 (2023), 402–12 <<https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i4>>.

yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang mana ke-semua kegiatan tersebut terkena fee atau biaya dari usaha mengkomersilkan jasa bandara, artinya setiap kegiatan untuk menunjang operasi pergerakan pesawat dan penumpang di karenakan free atau biaya oleh pihak bandara, seperti halnya PJP2U (Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara) dan PJP4U (Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, Penyampaian Pesawat Udara). Karena fokus utama dari bandara komersil ialah memanfaatkan ruang dan fasilitas yang tersedia untuk mendapatkan keuntungan bagi bandara misalnya dalam pemanfaatan ruang. Jenis Pelayanan jasa kebandarudaraan. (pasal 25 PP No 70/2001 tentang Kebandarudaraan adalah pengembangan fasilitas untuk kegiatan pelayanan pendaratan, lepas landas, manufer, parking dan penyimpanan pesawat udara, penyediaan, pengusaha dan pengembangan fasilitas terminal untuk pelayanan penumpang Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah 'airport' merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan Bandar terdapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau helipad (untuk pendaratan charter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya seperti bangunan terminal dan bandara.

Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization): Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Bandar Udara Internasional Kualanamu yang terletak di Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, adalah bandara internasional terkemuka yang terletak sekitar 32 kilometer di sebelah timur pusat Kota Medan. Sejak diresmikan pada tahun 2013 lalu, Bandara Internasional Kualanamu telah mengukuhkan diri sebagai bandara terbesar ketiga di Indonesia. Operasional bandara dikelola secara efisien oleh PT Angkasa Pura Aviassi, Perusahaan Patungan antara Angkasa Pura Aviassi dan GMR Airports Netherlands B.V.Salah satu tujuan utama Bandar Udara

Internasional Kualanamu adalah menjadi bandara penghubung penting, memfasilitasi peningkatan konektivitas dan berfungsi sebagai pintu gerbang internasional barat ke Indonesia.²⁰

2.1.4. Sistem Keamanan Bandara

Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 2001 Keamanan penerbangan merupakan peranan penting dalam dunia penerbangan. Keamanan dan Keselamatan penerbangan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 2001 Tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, merupakan suatu kondisi untuk mewujudkan penerbangan dapat terlaksana secara aman dan selamat sesuai dengan rencana penerbangan. Keamanan dan keselamatan penerbangan memiliki peranan yang penting dan strategis dalam penyelenggaraan penerbangan sehingga penyelenggaraannya di kuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah dalam satu kesatuan sistem pelayanan keamanan dan keselamatan penerbangan sipil. Pembinaan yang dilakukan oleh pemerintah meliputi aspek pengaturan, pengendalian dan pengawasan terhadap kegiatan pembangunan, pendayagunaan, dan upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib, dan teratur secara terpadu dengan moda transportasi lain.²¹

1. *Aviation Security*

Aviation Security (AVSEC) merupakan merupakan personel keamanan penerbangan yang telah memiliki lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas (STKP). Petugas AVSEC diberikan tugas dan tanggung jawab khusus untuk menanganiterkait bidang keamanan penerbangan. Dalam melaksanakan tugas dantanggung jawabnya, petugas berpedoman pada beberapa regulasi internasional danregulasi nasional yang berlaku. *Aviation Security* diatur dalam Annex 17 tentang security, ICAO DOC 8973, SKEP/2765/XII/2010 tentang tata cara pemeriksaan keamanan penumpang, awak pesawat dan barang bawaan yang akan diangkut pesawat udara dan perseorangan, Keputusan Menteri Perhubungan No. 14

²⁰ <https://avi.id/id>

²¹ Pemerintah Indonesia. (2001). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9. Jakarta: Sekretariat Negara.

Tahun 1989 tentang penerbitan penumpang barang dan cargo yang diangkut pesawat udara sipil (Ihsan dan Jumlad, 2022). Terdapat 3 tingkatan dalam Aviation Security pada setiap bandar udara, masing-masing tingkatan memiliki tugas tersendiri. Adapun 3 tingkatan AVSEC yaitu Basic AVSEC, Junior AVSEC dan Senior AVSEC. Adapun tahap-tahap pengawasan oleh petugas Aviation Security di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo terdiri dari 5 tahapan. Tahapan tersebut meliputi meliputi Security Check Point (SCP) 1, pengamanan sisi udara (access control), patroli keamanan penerbangan (meliputi pemeriksaan gerbang aset dan gerbang parameter), pengamanan terminal cargo dan tindakan pengamanan dengan penanganan khusus (Umar dan Anggraeni, 2020).

2. *Safety Culture*

Menurut *International Civil Aviation Organization* (ICAO) keselamatan adalah keadaan dimana suatu resiko dari terlukannya seseorang atau kerusakan harta benda berkurang untuk dipertahankan di dalam atau di bawah suatu tingkat yang dapat diterima melalui suatu proses berkelanjutan dari identifikasi masalah dan manajemen resiko. Pada dasarnya pengertian dari budaya keselamatan hampir sama dengan budaya organisasi secara umum, yaitu nilai-nilai yang dianut bersama antar anggota organisasi tentang apa yang penting, keyakinan (*belief*) tentang bagaimana melakukan sesuatu di dalam organisasi, dan interaksi nilai dan keyakinan tersebut dengan unit kerja dan struktur sistem organisasi yang secara bersama-sama menghasilkan norma perilaku dalam organisasi. (Dihartawan, 2018)

Safety culture atau budaya keselamatan menurut *International Civil Aviation Organization* (ICAO) merupakan sesuatu yang diperoleh dari hasil kombinasi beberapa proses meliputi budaya organisasi, budaya profesional dan budaya nasional. Safety Culture juga dapat diartikan sebagai seperangkat nilai dan sikap abadi terkait keselamatan yang dimiliki oleh setiap anggota pada setiap tingkatan organisasi. Sebagai usaha untuk mewujudkan safety culture harus diterapkan 6 karakteristik budaya keselamatan. Adapun 6 karakteristik tersebut yaitu komitmen (*commitment*), kebenaran (*justness*), informasi (*information*),

kewaspadaan (*awarness*), adaptasi (*adaptability*) dan sikap (*behaviour*). Budaya ini harus ditanamkan serta diterapkan terhadap diri sendiri dan lingkungan kerja (Umar dan Anggraeni, 2020).

2.1.5. Pelayanan Bagi Calon Penumpang Bandara

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.²²

Sementara definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.²³

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, dapat menggunakan lima indikator atau dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. Tangibilitas

Tangibilitas adalah dimensi pelayanan yang bisa dilihat dengan kasat mata, misalkan ruangan dan fasilitas di tempat pelayanan.

2. Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan layanan adalah keandalan layanan yang

²² M. Nur Rianto, "Dasar-dasar pemasaran bank syariah, Bandung : Alfabeta, 2010, hlm. 211-212.

²³ Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara.

terpercaya dan akurat.

3. Responsiveness

Responsif atau daya tanggap adalah kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan.

4. Assurance

Assurance atau jaminan adalah kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang meyakinkan dan benar-benar membantu masyarakat.

5. Empati

Empati adalah menempatkan diri pada posisi para pihak yang dilayani.

Safety Management System (Sistem Manajemen Keselamatan) Safety adalah keadaan dimana suatu resiko dari terlukanya seseorang atau kerusakan harta benda berkurang dipertahankan didalam atau dibawah suatu tingkat yang dapat diterima, melalui suatu proses berkelanjutan dari identifikasi masalah dan manajemen resiko (ICAO, 2006) . Safety manajemen system (SMS) adalah sebuah pendekatan sistematis untuk mengelola keselamatan, termasuk didalamnya meliputi struktur organisasi, akuntabilitas, kebijakan dan prosedur yang berlaku (SMM ICAO, 2013). Menurut internasional civil aviation organization (ICAO) yang memberikan pengertian keselamatan adalah keadaan dimana suatu resiko dari terlukanya seseorang atau kerusakan harta benda bertahan untuk dipertahankan di dalam atau di bawah suatu tingkatan yang dapat diterima, melalui suatu proses berkelanjutan dari identifikasi masalah dan manajemen resiko. Sistem manajemen keselamatan menurut internasional civil aviation organization (ICAO) adlah pendekatan sistematis.

Selanjutnya Federal Aviation Administration (FAA) mengungkapkan untuk mempermudah pengertian terhadap safety manajemen system (SMS) secara sederhana dapat dilakukan dengan mejabarkan tiga kata penyesuaian yaitu sistem, manajemen dan keselamatan. Di Indonesia sistem ini lebih familiar dengan nama sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja yang selanjutnya di singkat SMK3 adalah bagian dari sistem manajemen yang haru diterapkan perusahaan secara keseluruhan dalam rangka pengendalian risiko yang berkaitan dengan kegiatan kerja guna terciptanya tempat kerja yang aman, efesien dan produktif

(Peraturan Pemerintah Tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan Dan Kesehatan Kerja No 50 Tahun 2012). Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal 314 ayat (1) menyatakan bahwa setiap penyedia jasa penerbangan wajib membuat, melaksanakan, mengevaluasi dan menyempurnakan secara berkelanjutan sistem manajemen keselamatan dengan berpedoman pada program keselamatan penerbangan nasional (state safety program) (Dephub, 2009). untuk mengelola keselamatan, termasuk struktur organisasi yang diperlakukan, akuntabilitas, kebijakan dan prosedur.²⁴

Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-undang No 1 Tahun 2009 tentang penerbangan dan dijabarkan lebih lanjut dalam peraturan menteri perhubungan nomer KM 20 tahun 2009 tentang sistem manajemen keselamatan (UU No 1 tahun 2009) meliputi kebijakan dan sasaran keselamatan, manajemen risiko keselamatan, jaminan keselamatan dan promosi keselamatan.²⁵

2.2. Penelitian Terdahulu

Bagian ini bertujuan untuk menyajikan rangkuman dan analisis terhadap berbagai penelitian terdahulu yang relevan, yang dijadikan sebagai acuan dalam penyusunan penelitian ini. Penelitian-penelitian yang dipilih untuk diulas memiliki keterkaitan yang erat dengan topik yang dibahas, meskipun terdapat perbedaan dalam hal lokasi, konteks, atau metodologi yang digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun studi-studi tersebut dilakukan dalam setting yang berbeda, temuan-temuan yang dihasilkan tetap dapat memberikan wawasan dan landasan yang berharga. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian terdahulu memberikan kontribusi yang signifikan, baik dari sisi teori maupun metodologi, yang dapat membantu memperkuat dasar pemikiran dalam penelitian ini. Selain itu, penelitian-penelitian tersebut diharapkan dapat membuka perspektif baru dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang permasalahan yang

²⁴ Pemerintah Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 100. Jakarta: Sekretariat Negara.

²⁵ Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Jakarta: Sekretariat Negara.

sedang diteliti. Dengan memanfaatkan hasil-hasil studi sebelumnya, peneliti berharap dapat membangun fondasi yang lebih solid dalam mengembangkan hipotesis dan kerangka analisis yang lebih terarah. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang relevan dan memiliki kontribusi penting terhadap pengembangan topik yang sedang dibahas dalam penelitian ini:

Tabel 2.1. Peneliti Terdahulu

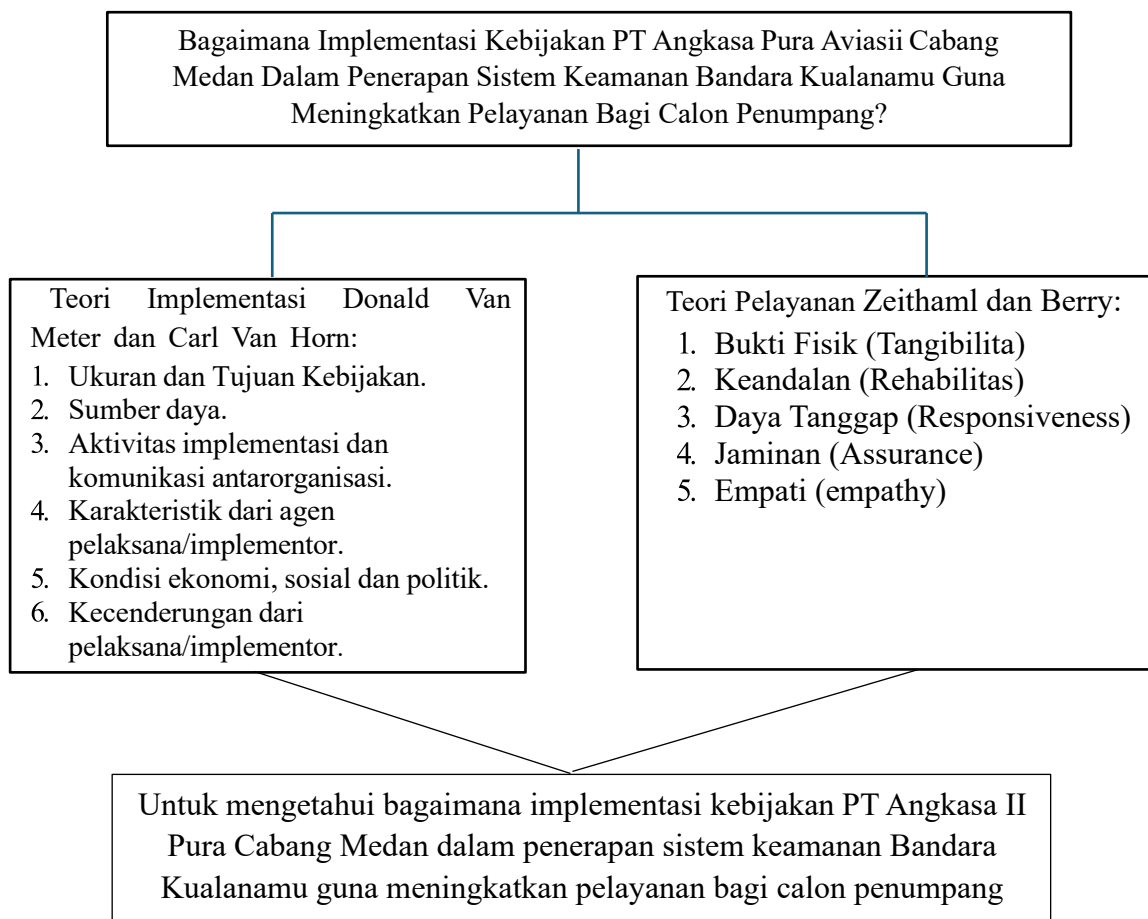
Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
Muhammad Rafli Fazal,2022	Implementasi Safety Management System Di Bandara Udara Selama Masa Pandemi Covid- 19	Kualitatif	Pandemi Covid- 19 menyebabkan gangguan mobilitas yang berdampak negatif pada sektor penerbangan, seperti penurunan jumlah penumpang, pengurangan jam operasional, dan perlunya penyesuaian protokol kesehatan di bandara. Penelitian ini menegaskan pentingnya penerapan Safety Management System (SMS) untuk memastikan keselamatan penerbangan, terutama dalam kondisi pandemi yang penuh dengan tantangan.
Djoko Widagdo ,2019	Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (AVSEC) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta	kuantitatif	Penelitian ini menekankan pentingnya pelayanan keamanan yang baik di bandar udara untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

Ridwan Raharjo, Susatyo Nugroho WP,2017	Analisis Kesesuaian Penerapan Safety Management System pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Adi Sumarmo dengan Standar Pkps 139 (Doc 9859 Icao)	kuantitatif	perlunya evaluasi dan perbaikan dalam Safety Management System (SMS) untuk memenuhi standar internasional yang ditetapkan oleh International Civil Aviation Organization (ICAO).
-----------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu di atas, dapat ditemukan beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal fokus pada sektor penerbangan serta tujuan untuk meningkatkan aspek keselamatan dan kualitas pelayanan. Namun, terdapat perbedaan dalam konteks kajian, fokus kebijakan yang dibahas, serta pendekatan atau metode penelitian yang digunakan. Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis menghadirkan pendekatan yang berbeda dengan menitikberatkan pada kebijakan di PT Angkasa Pura Aviiasi serta pengaruhnya terhadap pelayanan kepada penumpang. Sementara itu, penelitian sebelumnya lebih menyoroti analisis terhadap Safety Management System serta faktor-faktor lain yang memengaruhi keselamatan dan kepuasan pengguna jasa penerbangan.

2.3. Kerangka Berpikir

Untuk memahami arah dan alur pemikiran dalam suatu penelitian, diperlukan sebuah kerangka berpikir yang dapat menjadi dasar dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, kerangka berpikir disusun sebagai landasan reflektif terhadap peran PT Angkasa Pura Aviiasi Cabang Medan dalam menerapkan sistem keamanan di Bandara Kualanamu, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi calon penumpang. Kerangka ini membantu menggambarkan bagaimana kebijakan keamanan yang dijalankan dapat berdampak pada terciptanya pelayanan yang lebih optimal. dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir

2.4. Konsep Operasional

1. Implementasi

Implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintahan atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Sebenarnya kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu system.

2. Bandar Udara Kualanamu

Operasional bandara dikelola secara efisien oleh PT Angkasa Pura Aviassi, Perusahaan Patungan antara Angkasa Pura Aviassi dan GMR Airports Netherlands B.V.Salah satu tujuan utama Bandar Udara Internasional Kualanamu adalah menjadi bandara penghubung penting, memfasilitasi peningkatan konektivitas dan berfungsi sebagai pintu gerbang internasional barat ke Indonesia.

3. Sistem Keaman Kualanamu

Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, merupakan suatu kondisi untuk mewujudkan penerbangan dapat terlaksana secara aman dan selamat sesuai dengan rencana penerbangan.

a. *Aviation Security*

Aviation Security (AVSEC) merupakan merupakan personel keamanan penerbangan yang telah memiliki lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas (STKP)

b. *Safety Culture*

Menurut *International Civil Aviation Organization* (ICAO) keselamatan adalah keadaan dimana suatu resiko dari terlukannya seseorang atau kerusakan harta benda berkurang untuk dipertahankan di dalam atau di bawah suatu tingkat yang dapat diterima melalui suatu proses berkelanjutan dari identifikasi masalah dan manajemen resiko.

4. Pelayanan Bagi Calon Penumpang Bandara Kualanamu

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.