

Implementasi Standar Etika dan Disiplin dalam Pembentukan Profesionalisme Petugas Keamanan Bandara Internasional Hang Nadim Batam

Neysa Mutia Gracetrine¹, Romi Mesra²

¹Universitas Terbuka, ²Universitas Negeri Manado

Email: neysamutia.gracetrine@gmail.com¹, romimesra@unima.ac.id²

ARTICLE INFO

Article history:

Received November 12, 2025

Accepted December 20, 2025

Published January 30, 2026

Kata Kunci:

Bandara,
Disiplin,
Etika,
Petugas Keamanan,
Profesionalisme.



Abstrak

Petugas keamanan bandara (*Airport Security officer*) merupakan personil yang bertanggung jawab dalam memastikan keamanan dan keselamatan di bandara maupun penerbangan. Penelitian kualitatif menggunakan pendekatan studi kasus yang meneliti implementasi norma etika dan disiplin dari petugas keamanan di Bandara Hang Nadim Batam serta pengaruhnya terhadap pembentukan profesionalisme petugas. Pengumpulan data melalui wawancara mendalam pada beberapa narasumber yang dilengkapi observasi langsung dan dokumentasi. Proses analisis data dilakukan secara reduksi dan penyajian serta penarikan kesimpulan. Standar etika dan disiplin di Bandara Hang Nadim telah dilakukan secara konsisten melalui tiga aspek utama yaitu profesional dalam bekerja, tanggung jawab serta integritas. Penerapan ini didukung dengan sistem pengawasan yang terencana dan berkala. Penanganan kasus pelanggaran dilakukan melalui mekanisme pembinaan serta adanya sanksi kolektif yang seimbang. Profesionalisme para petugas tercermin melalui konsistensi dan kemampuan menjaga reputasi positif bandara serta upaya untuk mencegah terjadinya konflik. Penegakan norma etika dan disiplin sangat penting untuk memperkuat pembentukan profesionalisme petugas keamanan bandara.

Abstract

Airport Security Officers are personnel responsible for ensuring safety and security within airports and during flights. This qualitative research uses a case study approach to examine the implementation of ethical standards and discipline among security officers at Hang Nadim Airport, Batam, and its influence on their professionalism. Data was collected through in-depth interviews with several informants, complemented by direct observation and documentation. The data analysis process involved data reduction, data display, and drawing conclusions. The results show that ethical and disciplinary standards at Hang Nadim Airport are consistently implemented through three main aspects: professionalism at work, responsibility, and integrity. This implementation is supported by a planned and periodic supervision system. Violations are handled through a coaching mechanism and a balanced collective sanction system. The professionalism of the officers is reflected in their consistency, their ability to maintain the airport's positive reputation, and their efforts to prevent conflicts. In conclusion, enforcing ethical norms and discipline is essential to strengthening the professionalism of airport security officers.

Keywords: Airport, Discipline, Ethics, Security Officer, Professionalism.

1. Pendahuluan

Keselamatan dan keamanan penerbangan adalah hal yang sangat penting dalam dunia transportasi udara. Operasional suatu bandara memiliki pihak keamanan yang berfungsi sebagai garda terdepan untuk menjaga keteraturan situasi dengan memastikan kepatuhan terhadap semua aturan keamanan dan keselamatan. Tingkat pelayanan juga kewaspadaan petugas tidak hanya dinilai dari kemampuan teknis tetapi juga dari seberapa profesional mereka dalam menjalankan etika dan disiplin. Sikap profesional petugas keamanan secara langsung mencerminkan citra dan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pengelola bandara. Kualitas profesional sebuah institusi sangat ditentukan oleh seberapa baik prinsip etika yang dipegang teguh dan dilaksanakan oleh personelnya karena merupakan landasan fundamental untuk mencapai profesionalisme kerja (Hasibuan, 2024).

Bandara Internasional Hang Nadim Batam, sebagai salah gerbang utama di kawasan strategis, menghadapi tuntutan operasional yang tinggi, terutama dalam hal penumpang dan barang. Situasi ini menuntut setiap petugas keamanan untuk bekerja dengan disiplin yang sangat ketat dan mempertahankan standar layanan yang tinggi. Disiplin dalam konteks petugas keamanan dimaknai sebagai kepatuhan terhadap peraturan, prosedur operasional standar, dan regulasi negara, yang menjadi dasar pelaksanaan tugas dan sanksi (Peraturan Menteri No. 80, 2015). Selain itu, etika kerja mencerminkan integritas petugas, terutama saat menangani barang-barang sensitif dan berinteraksi dengan penumpang.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi aspek etika dan disiplin dalam konteks keamanan bandara. Pertama, studi di Bandara Soekarno-Hatta mengungkapkan bahwa pelatihan etika secara berkala meningkatkan kepatuhan petugas terhadap standar operasional prosedur (SOP) (Sari dan Nugroho, 2018), namun belum secara mendalam mengintegrasikan persepsi eksternal seperti pengguna jasa. Kedua, penelitian (Widodo dkk., 2020) tentang disiplin kerja petugas keamanan di bandara regional Indonesia menunjukkan bahwa pengawasan berjenjang efektif mengurangi pelanggaran, tetapi terbatas pada aspek analisis internal tanpa berdampak terhadap profesionalisme secara holistik. Ketiga, analisis oleh (Putra dan Suryani, 2022) pada persepsi penumpang terhadap profesionalisme petugas keamanan di beberapa bandara nasional menemukan bahwa sikap etis merusak kepuasan pengguna, meskipun belum spesifik di bandara dengan dinamika operasional tinggi seperti Hang Nadim Batam.

Meskipun penelitian sebelumnya telah mengkaji etika dan disiplin di bandara, studi tersebut belum secara menyeluruh mengintegrasikan implementasi standar ke dalam tiga aspek fundamental yang menjadi inti pembentukan profesionalisme Bandara Internasional Hang Nadim Batam, yaitu: Sikap Profesional, Tanggung Jawab, dan Integritas. Penelitian sebelumnya juga cenderung terfokus pada kepatuhan internal atau persepsi eksternal secara terpisah, tanpa menganalisis bagaimana mekanisme akuntabilitas berjenjang bersinergi untuk mendukung ketiga aspek tersebut secara bersamaan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pemodelan implementasi etika dan disiplin yang terstruktur menjadi tiga aspek utama, yaitu sikap Profesional dalam Bekerja, Tanggung Jawab, dan Integritas. Penelitian ini secara spesifik mendeskripsikan

keterkaitan mutlak antara tiga aspek tersebut sebagai fondasi tunggal profesionalisme, dan efektivitas mekanisme akuntabilitas berjenjang (audit, pengujian, dan resolusi masalah melalui solution room) sebagai kontrol sosial formal dan sistemik untuk memastikan implementasi yang konsisten di Bandara Internasional Hang Nadim Batam.

Dalam konteks globalisasi yang ditandai dengan lonjakan pesat dalam mobilitas Bandara Internasional Hang Nadim Batam beroperasi di tengah kompleksitas situasi dengan mencakup tingginya arus penumpang domestik dan internasional serta kemungkinan risiko keamanan yang muncul akibat dari perdagangan bebas di kawasan perbatasan. Para petugas keamanan menghadapi tantangan sering kali terjebak dalam dilema etis. Contohnya petugas perlu menerapkan peraturan yang ketat tanpa mengorbankan kualitas layanan yang terbaik. Tuntutan mengenai disiplin waktu dan penampilan fisik menjadi tantangan ekstra di tengah meningkatnya jumlah pekerjaan. Hubungan antara petugas dan pengguna layanan sangat berpengaruh terhadap sudut pandang masyarakat. Standar profesionalisme yang tinggi penting untuk meningkatkan kepercayaan publik dengan memperkuat citra bandara sebagai pintu masuk negara yang aman dan efisien serta dapat diandalkan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang bisa diterapkan untuk memperkuat landasan etika dan disiplin yang akan meningkatkan kualitas layanan keamanan tidak hanya di Bandara Hang Nadim tetapi juga di bandara lain yang memiliki karakteristik serupa.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena tanpa menggunakan metode pengukuran atau analisis statistik (Agustini dkk, 2024). Pendekatan digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena yang di alami oleh subjek penelitian secara menyeluruh. Menitik beratkan pada deskripsi data dalam bentuk kalimat yang mencerminkan kondisi lingkungan serta memanfaatkan berbagai teknik ilmiah untuk menggali makna dan konteks dari peristiwa yang diteliti (Gunawan, 2015). Lokasi penelitian berada di Bandara Internasional Hang Nadim Batam yang dipilih secara purposive berdasarkan lingkungan kerja peneliti.

Subjek penelitian menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan peserta di mana keduanya saling berinteraksi serta memengaruhi satu sama lain. Dengan wawancara peneliti dapat mendapatkan informasi primer secara mendalam (Rosaliza, 2015). Observasi adalah cara pengumpulan data dengan mengamati objek penelitian secara langsung sehingga bisa diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai fenomena yang terjadi (Soeprapto, 2011).

Analisis data yang paling tepat digunakan untuk penelitian kualitatif dengan metode studi kasus ini adalah model interaktif dari (Miles dkk, 2014). Kegiatan ini difokuskan pada upaya menemukan pola, keterkaitan, serta makna yang mendalam dari data yang telah diperoleh Untuk menjaga keabsahan data digunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, serta member checking. Penelitian ini juga memperhatikan etika penelitian seperti persetujuan narasumber dan kerahasiaan data informan.

3. Hasil dan Pembahasan.

A. Hasil Penelitian

Tabel 1. Data Narasumber

Nama Narasumber	Usia	Jabatan
AAS	33	Staf VPSS
RPD	34	Quality Control
DH	52	Leader Avsec
A	30	Petugas Avsec
ORHS	26	Petugas Avsec
FR	31	Petugas Avsec
RA	29	Petugas Avsec

Sebagai petugas keamanan di Bandara Internasional Hang Nadim Batam, pemahaman bahwa standar etika dan disiplin merupakan pedoman wajib yang mencakup 3 (tiga) aspek, yaitu:

a. Aspek Profesional dalam Bekerja

Menurut narasumber AAS (33 Tahun) pada wawancara tanggal 23 November 2025 sebagai berikut,

“...profesional yaitu bekerja dengan maksimal dan konsisten dengan mengikuti aturan, prosedur, dan jadwal kerja yang ada. Aspek profesional juga merupakan perwujudan dari visi utama perhubungan udara, yaitu 3S+1C yang meliputi Safety, Security, Service, Compliance”.

Untuk implementasi nya di lapangan narasumber A (30 Tahun) menyampaikan,

“...bentuk dari aspek profesional menurut saya adalah dengan bersikap ramah dan tegas serta sabar dalam menyelesaikan masalah. Patuh pada SOP yang diberikan dan etika dalam berpenampilan terutama penggunaan seragam yang sesuai” (Hasil wawancara pada tanggal 09 November).

Pernyataan ini menekankan pentingnya bagi petugas untuk memberikan komitmen maksimal serta dedikasi penuh ketika menjalankan setiap tugas. Profesional dalam bekerja di lingkungan Bandara Hang Nadim adalah kepatuhan yang konsisten dan tanpa kompromi terhadap semua peraturan yang berlaku serta disiplin dalam hal waktu. Ketika bertugas sangat penting untuk menghindari adanya celah keamanan atau pelanggaran yang mungkin timbul akibat kelalaian individu. Profesional dalam bekerja adalah fondasi yang mendukung tercapainya visi utama dari operasional penerbangan yaitu aman dan selamat serta pelayanan juga kepatuhan (3S+1C). Tanpa sikap profesional dalam bekerja mencapai visi keamanan dalam operasional bandara akan sulit untuk diraih.

Berdasarkan hasil pengamatan implementasi aspek profesional dalam bekerja terlihat sudah cukup baik meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Evaluasi ini didasarkan pada cara petugas menjalankan tugas dan pola interaksi mereka dengan pengguna jasa serta seberapa efektif mereka dalam menangani masalah di lapangan. Para petugas di harapkan selalu menjaga sikap profesional tanpa peduli dengan

berbagai tantangan yang di hadapi. Adanya instruksi kerja dan SOP serta sistem sanksi yang mendukung berfungsi sebagai mekanisme pengendalian yang bertujuan untuk mengurangi niat atau kecenderungan petugas untuk melanggar aturan yang sudah di tetapkan.

Peneliti menyimpulkan bahwa aspek profesional dalam bekerja adalah kewajiban bagi petugas keamanan di Bandara Hang Nadim agar dapat bertugas sesuai dengan norma etika dan disiplin yang berlaku. Untuk mendukung pelaksanaan tersebut adanya peraturan dan prosedur yang bersifat mutlak serta tidak dapat di negosiasikan.

Gambar 1. Petugas saat Melakukan Pemeriksaan



Sumber: Data Primer

b. Aspek Tanggung Jawab

Sebagai petugas keamanan di Bandara Hang Nadim tanggung jawab menjadi aspek yang penting dan terstruktur secara sistematis. Standar Operasional Prosedur (SOP) lengkap dengan sistem pembinaan dan hukuman yang jelas baik pelanggaran kecil maupun pelanggaran berat menunjukkan bahwa manajemen bandara telah membangun struktur yang kokoh untuk memastikan pertanggung jawaban di area kerja.

Narasumber **DH (52 Tahun)** menyampaikan,

“....tanggung jawab petugas bandara itu bisa dengan memastikan semua tugas yang di berikan terselesaikan dengan baik sesuai prosedur yang sudah di berikan kepada kita selaku petugas. Jika ada masalah sebagai petugas keamanan kita harus bertanggung jawab penuh dan harus siap menerima segala bentuk konsekuensi” (Hasil wawancara 10 November 2025).

Program pengujian atau pengawasan petugas keamanan bandara khususnya di Bandara Hang Nadim dilakukan secara berkala. Narasumber **RPD (34 Tahun)** menjelaskan,

“....sistem pengawasan dan penertiban di bandara ini biasa di lakukan melalui beberapa metode. Seperti audit dan inspeksi serta pengujian atau tes. Evaluasinya sendiri berdasarkan tindakan kolektifnya. Misalnya pada saat pengujian ada petugas yang gagal. Tindak lanjutnya dengan kita panggil dulu untuk Team Leader dan Squad Leader serta petugas yang bersangkutan. Kemudian kita berikan

pembinaan dan sanksi sesuai pelanggaran yang di lakukan” (Hasil wawancara 10 November 2025)

Narasumber **FR (31 Tahun)** menambahkan,

“....tanggung jawab kami selaku petugas pada saat terjadi masalah dengan mengikuti prosedur penanganan pada yang bersangkutan hingga masalah dinyatakan clear. Contohnya ketika penumpang menolak pemeriksaan atau melakukan penyerangan. Sebagai petugas kita harus dapat menjelaskan dan meredakan situasi kemudian mencari solusi. Apabila situasi tidak dapat di kondisikan oleh petugas sendiri tanggung jawab di lapangan dapat diikuti dengan pelaporan dan penyelesaian secara berjenjang dari petugas ke Squad Leader kemudian Team Leader bersama tim Investigator menyelesaikan problem di solution room” (Hasil wawancara 10 November 2025).

Berdasarkan informasi yang di peroleh wawancara ini secara khusus dirancang untuk menyelidiki respon petugas dalam bekerja yang diwujudkan melalui aspek tanggung jawab yang jelas. Tanggung jawab ini tidak hanya beban individu tetapi juga didorong oleh solidaritas dari tim dan prosedur penanganan isu secara berjenjang. Hal ini untuk memastikan bahwa setiap masalah dapat di selesaikan secara menyeluruh. Dengan adanya aspek tersebut bandara menunjukkan komitmennya untuk mengemban tanggung jawab dalam menyelesaikan masalah hingga level manajemen tertinggi.

Hasil analisis peneliti selama di lapangan pelaksanaan tanggung jawab telah di lakukan oleh semua petugas yang berdinias. Konsistensi para petugas dalam melaksanakan tugas sesuai petunjuk dan prosedur serta kecepatan mereka dalam mengatasi masalah secara efektif telah menjadi indikator yang penting. Langkah ini adalah menifestasi dari tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan pekerjaan untuk mengurangi kendala yang mungkin muncul dalam pengembangan profesionalisme.

Menurut peneliti setiap pekerjaan memiliki risiko tersendiri. Begitupun dengan petugas keamanan di Bandara Hang Nadim. Menjadi petugas di salah satu bandara berskala Internasional tentunya risiko adanya *incident* dan *accident* juga besar. Untuk mencegah hal yang tidak di inginkan terjadi maka petugas keamanan bandara memiliki tanggung jawab penuh untuk memstikan keamanan dan keselamatan di bandara hingga pesawat udara.

Gambar 2. Penyelesaian Masalah di Solution Room



Sumber: Data Primer

c. Aspek Integritas

Integritas merupakan kepatuhan terhadap aturan dan kejujuran. Dengan tidak melakukan kompromi terhadap instruksi kerja dan prosedur serta regulasi yang berlaku. Seperti yang di sampaikan oleh narasumber **ORHS (26 Tahun)**,

“...integritas menurut saya merupakan nilai kejujuran dan kepatuhan terhadap aturan yang menjadi nilai plus tersendiri agar bisa membangun kepercayaan. Sebagai petugas yaitu dengan mengimplementasikan dan menjadikannya sebagai habit seperti menjaga kerahasiaan informasi serta menjalankan tugas sesuai aturan secara disiplin juga konsisten” (Hasil wawancara 09 November 2025).

Narasumber **RA (29 Tahun)** menyampaikan,

“...menurut saya manfaat menjaga aspek integritas yaitu untuk menghindari terjadinya pelanggaran dan perselisihan atau perilaku yang dapat merugikan citra pribadi serta bandara” (Hasil wawancara pada tanggal 23 November 2025).

Tujuan wawancara untuk memastikan pemahaman aspek integritas dan penerapannya dilakukan dengan baik oleh petugas keamanan bandara selama bekerja. Peningkatan kualitas petugas dan reputasi Bandara Hang Nadim menjadi manfaat utama untuk memahami aspek integritas.

Hasil observasi peneliti di lapangan adalah pelaksanaan aspek integritas berjalan dengan baik secara keseluruhan tapi masih ada ruang untuk perbaikan. Meskipun narasumber menunjukkan pemahaman yang mendalam peneliti mengidentifikasi adanya potensi ancaman secara tidak langsung terutama yang timbul dari isu kelelahan fisik dan faktor psikologi.

Peneliti berpendapat agar manajemen secara rutin mengadakan *refreshment training* terkait etika kerja dan disiplin serta pelayanan prima agar profesionalisme petugas dapat terus terjaga.

Gambar 3. Penyerahan Barang Penumpang yang Tertinggal oleh Petugas



Sumber: Data Primer

B. Pembahasan

a. Aspek Profesional dalam Bekerja

Profesional dalam bekerja tercermin melalui konsistensi kinerja yang optimal. Kepatuhan mutlak pada SOP dan disiplin waktu menjadi faktor penunjang serta sikap saat berinteraksi yang ramah dan tegas juga sabar. Secara garis besar aspek ini bertujuan untuk mendukung visi dari operasional penerbangan 3S+1C (Safety, Security, Service, Compliance).

Penelitian ini berhubungan dengan konsep disiplin kerja yang di definisikan sebagai kesanggupan untuk mematuhi regulasi dan SOP (**Sinambela, 2016**). Konsistensi dalam mematuhi peraturan dan disiplin waktu dapat menjamin kelancaran operasional yang secara efektif mencegah adanya celah keamanan akibat kelalaian individu. Etika kerja dapat di tinjau dari sikap ketika berinteraksi. Tidak hanya pada kepatuhan internal saja tapi juga mencakup cara berinteraksi secara profesional dengan masyarakat. Pelayanan prima yang didukung etika ini memperkuat citra positif institusi sesuai penekanan (**Hasibuan, 2024**) bahwa etika adalah landasan fundamental untuk mencapai citra profesionalisme yang positif.

Profesionalisme petugas keamanan bukan hanya keterampilan teknis tetapi juga keterampilan non teknis seperti komunikasi dan situational awareness serta manajemen stres. Budaya keselamatan (safety culture) bergantung pada konsistensi petugas dalam menjaga penampilan dan sikap saat berinteraksi. Ketika petugas mampu menggabungkan ketegasan dalam segi keamanan (security) dengan keramahan dalam segi layanan (service) secara tidak langsung dapat meningkatkan disiplin penumpang dan kelancaran proses di bandara. Hasil akhirnya adalah tercapainya efisiensi operasional yang lebih optimal (**ICAO, 2021**).

b. Aspek Tanggung Jawab

Aspek tanggung jawab merupakan bagian dari sistem akuntabilitas. Adanya rangkaian pengawasan yang dilakukan secara rutin guna memperbaiki atau mencegah timbulnya masalah yang ditimbulkan oleh petugas. Program pembinaan kolektif juga dilakukan yang melibatkan Team Leader dan petugas bersangkutan. Untuk insiden serius digunakan prosedur formal serta intervensi dari tim investigator di solution room. Pelaksanaan aspek tanggung jawab didukung penuh oleh prosedur yang jelas dan solidaritas tim kerja.

Penelitian ini relevan dengan pemikiran (**Durkheim, 1893**) tentang solidaritas organik dan kontrol sosial formal. Dalam manajemen khususnya keamanan bandara peran seperti petugas dan leader serta investigator memerlukan kontrol formal. Pengawasan dan sanksi serta penggunaan solution room digunakan untuk mencegah ketidakteraturan sosial atau disintegrasi. Pembinaan yang dapat memperkuat solidaritas di antara petugas untuk memastikan bahwa kegagalan individu merupakan masalah bersama. Sehingga solidaritas selalu terjaga. Sanksi yang adil dan berjenjang adalah cara manajemen menegaskan konsep disiplin serta tanggung jawab sebagai upaya menjaga etika keadilan.

Menurut (**Greenberg, 1990**) keadilan prosedural atau proses yang terstruktur dan sanksi sangat penting untuk menjaga moral serta kualitas kerja. Apabila sistem pengawasan dan resolusi masalah telah di terapkan secara adil dapat mendorong

komitmen yang lebih tinggi dari petugas keamanan bandara. Komitmen ini yang menjadi dasar bagi penegakan tanggung jawab di lingkungan kerja.

c. Aspek Integritas

Integritas didefinisikan sebagai kepatuhan terhadap aturan dan kejujuran serta tidak kompromi terhadap penyalahgunaan wewenang. Manfaat utamanya untuk mencegah konflik atau pelanggaran serta menjaga reputasi petugas dan juga bandara.

Integritas adalah nilai utama dalam etika kerja profesional. Di lokasi yang sensitif seperti security checkpoint sikap jujur saat menjalankan tugas merupakan salah satu bagian terpenting dalam aspek integritas. Seperti yang ditekankan (Hasibuan, 2024) integritas merupakan dasar moral utama dalam membentuk profesionalisme yang dapat dipercaya.

Teori solidaritas sosial Durkheim menjelaskan bahwa ketidakjujuran serta penyalahgunaan wewenang menyebabkan disintegrasi yang dapat merusak kepercayaan masyarakat. Petugas keamanan bandara perlu menjaga aspek tersebut sebagai sarana untuk membangun rasa percaya masyarakat terhadap sistem keamanan dan keselamatan.

Integrasi dapat memengaruhi secara langsung tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sebuah organisasi (Trevino dan Nelson, 2011). Di bidang keamanan satu kesalahan dapat merusak reputasi institusi yang bersangkutan. Integritas petugas keamanan bandara menerapkan prinsip zero tolerance. Di Bandara Hang Nadim, strategi seperti pendidikan anti korupsi dilakukan untuk menginternalisasi nilai tersebut agar petugas menjalankan tugas berdasarkan prinsip moral bukan hanya karena aturan yang diberlakukan.

4. Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan studi yang dilakukan di Bandara Internasional Hang Nadim Batam penerapan standar etika dan disiplin para petugas keamanan bandara telah berlangsung secara teratur serta efisien. Mekanisme pengawasan yang meliputi audit dan inspeksi serta pengujian sebagai bentuk kontrol sosial formal. Setiap pelanggaran yang muncul ditangani melalui sistem pembinaan dan sanksi yang bersifat objektif serta seimbang dengan dukungan pimpinan sebagai faktor penentu utama. Kemampuan petugas dalam menunjukkan profesionalisme meskipun di bawah tekanan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat serta citra positif bandara sebagai garda yang aman dan efisien.

Saran

Saran untuk manajemen bandara

Peneliti menyarankan untuk membuat program *refreshment training* secara rutin. Program ini sebaiknya mengintegrasikan materi mengenai etika pelayanan dan

komunikasi interpersonal serta strategi manajemen emosi bagi petugas. Penyusunan kebijakan penghargaan (*reward system*) yang adil dan transparan bagi petugas yang berprestasi. Sebagai upaya untuk meningkatkan motivasi dan loyalitas kerja.

Saran untuk Petugas Keamanan Bandara

Membangun kesadaran akan etika dan disiplin sebagai sesuatu yang bernilai bagi diri sendiri bukan hanya sekadar tugas administratif.

Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti merekomendasikan agar melakukan penelitian komparatif di berbagai bandara untuk mengidentifikasi pola pembentukan profesionalisme yang lebih luas.

5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih peneliti ucapkan kepada Bapak Romi Mesra selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan dan arahan yang konsisten. Selanjutnya terima kasih kepada pimpinan dan seluruh Airport Security Officer Hang Nadim Batam yang telah banyak membantu serta mensupport peneliti dalam penelitian ini. Dan juga keluarga peneliti yang menjadi penyemangat sehingga bisa menyelesaikan artikel ini.

6. Daftar Pustaka

- Agustini, A., Grashinta, A., Putra, S., Sukarman, S., Guampe, F. A., Akbar, J. S., Lubis, M. A., Maryati, I., Mesra, R., Sari, M. N., Tuerah, P. R., Rahmadhani, M. V., & Rulanggi, R. (2024). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan panduan praktis analisis data kualitatif*. Penerbit Mifandi Mandiri Digital.
- Durkheim, É. (1893). *The division of labor in society*. Free Press. (Edisi asli: 1893; edisi terjemahan atau cetak ulang yang relevan).
- Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399–432.
- Gunawan, I. (2015). KUALITATIF Imam Gunawan. Pendidikan (p. 143). Malang: FIP, Universitas Negeri Malang. http://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/12/3_Metpen-Kualitatif.pdf
- Hasibuan, A., & Nasution, S. P. (2024). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi Revisi). Deepublish.
- ICAO (International Civil Aviation Organization). (2021). *Aviation Security Manual (Doc 8973)*. (Asumsi sumber referensi untuk *safety culture* dan SeMS).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 80 Tahun 2015 tentang Standar Keamanan Penerbangan Sipil. (2015). Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Putra, A., & Suryani, L. (2022). Persepsi penumpang terhadap profesionalisme petugas keamanan di bandara nasional. *Jurnal Keamanan Penerbangan*, 8(1), 22-35.
- Rosaliza, A. (2015). Teknik wawancara dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 4(1), 12-25.
- Sari, M. N., & Nugroho, A. (2018). Pelatihan etika dan kepatuhan SOP di Bandara Soekarno-

- Hatta. *Jurnal Keamanan Transportasi*, 6(2), 33-48.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soeprapto, R. (2011). Teknik observasi dalam penelitian sosial. *Jurnal Sosiologi Indonesia*, 2(1), 15-28.
- Trevino, L. K., & Nelson, K. A. (2011). *Managing Business Ethics: Straight Talk about How to Do It Right*. Edisi ke-5. John Wiley & Sons.
- Widodo, A., dkk. (2020). Disiplin kerja petugas keamanan di bandara regional Indonesia. *Jurnal Manajemen Keamanan*, 9(1), 55-70.