

DAMPAK *PUBLIC RELATIONS* DALAM MANAJEMEN KRISIS KEAMANAN DAN KESELAMATAN ANCAMAN TERORISME DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI DENPASAR

Ghannez Novaldi Loreza¹, I Wayan Suardana², Ni Made Sofia Wijaya³

¹Email:gnloreza@gmail.com

Program Studi S1 Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

²Email: suar.dana@yahoo.co.id

Program Studi S1 Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

³Email: mdsofiawij@gmail.com

Program Studi S1 Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: The aim of this research is to find out how does the public relations may involved in the security and safety crisis management of terrorism threat in I Gusti Ngurah Rai International Airport of Denpasar, and how it may affect the image of the airport itself. Several informants were being interviewed and as much as 116 repondents gave their answers related to I Gusti Ngurah Rai International Airport of Denpasar's image. This research use descriptive qualitative data analysis technique by collected the data, reductions, presented the results, and draw a conclusion. This research also use the triangulation data technique to ensure the informations given by the informants were valid. The results shown that security and safety crisis management in I Gusti Ngurah Rai International Airport of Denpasar has twice security check point, using the recent technology, corporate with the authorities, and do the silent investigation. The roles of public relations itself are planning the terrorism encounters training programme, make a positive image of the airport, and build communications during and after the crisis. I Gusti Ngurah Rai International Airport of Denpasar has a good image of security based on the result of the questioners. There was several issues in the applications of terrorism encounters in the airport such as, some of the check in counter agents didn't ask the security questions to the passenger and the x-ray officer didn't check the luggage thoroughly that caused Qatar Airways flight had to return to base in 2015.

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah mencari tahu peran *Public Relations* dalam manajemen krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dan mencari tahu bagaimana dampaknya terhadap citra bandar udara tersebut. Beberapa informan telah diwawancara, dan sebanyak 116 reponden telah menjawab kuesioner berkaitan dengan citra Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teknik triangulasi agar data yang disajikan valid. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk manajemen krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar diantaranya adalah dengan keberadaan pos pemeriksaan keamanan sebanyak dua kali, penggunaan teknologi terbaru, kerjasama dengan pihak berwajib dan mengadakan *silent investigation*. *Public relations* itu sendiri berperan dalam perencanaan pengadaan pelatihan tindak tanggap terorisme, pembentukan citra, dan membangun komunikasi saat dan setelah krisis berlangsung. Dampak atas peran *public relations* terlihat dari citra baik keamanan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar di mata publik berdasarkan hasil dari kuesioner yang disebar. Beberapa masalah masih ditemukan seperti petugas *check-in* yang tidak menanyakan pertanyaan keamanan, dan petugas x-ray yang tidak teliti yang menyebabkan penerbangan Qatar Airways harus melakukan prosedur *return to base* di tahun 2015.

Keywords: crisis management; i gusti ngurah rai international airport of denpasar; public relations; security and safety; terrorism threat.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor yang sangat mudah berkembang, namun adakalanya industri pariwisata mengalami penurunan yang disebabkan oleh beberapa hal, contohnya bencana alam dan tindakan terorisme. 1 tersebut dapat dilihat dari dampak yang ditimbulkan oleh lagi serangan bom Bali I dan II sangat melekat di ingatan masyarakat dunia karena banyak menelan korban wisatawan mancanegara. Adapun beberapa serangan terorisme yang terjadi di lingkungan Aviiasi dapat dilihat dalam Tabel 1. berikut ini :

Tabel 1. Serangan Serangan Terorisme di Dunia Penerbangan di Tahun 2015 – 2016

No	Serangan Terorisme	Tanggal
1	Serangan Kelompok teroris Ansar Beit Al Maqdis.	31 Oktober 2015
2	Ledakan di pesawat Daallo 159.	02 Febuari 2016
3	Serangan ledakan bom oleh ISIS di Bandar Udara Internasional Brussels, Belgia.	22 Maret 2016
4	Serangan Ledakan Bom oleh ISIS di Bandar Udara Internasional Attaturk, Turki.	28 Juni 2016

Sumber: Istanbul Ataturk Airport Attack and Brussel International Airport Attack, 2016.

Beberapa serangan terorisme dalam rentan tahun 2015 – 2016 pada Tabel 1 diatas membuktikan bahwa bandara menjadi salah satu target serangan teroris. Menurut hasil wawancara dengan Sheruni Fernando, kriminolog The University of Melbourne berpendapat bahwa Bandara merupakan *soft target* bagi teroris, hal ini dikarenakan ramainya aktivitas yang ada di bandara yang akan memberikan kemudahan bagi pergerakan teroris. Selain dari serangan teroris yang telah terjadi dan menimbulkan banyak kerugian, ancaman (*Threat*) terorisme juga sangat berdampak pada kegiatan pariwisata. Beberapa kejadian dalam satu tahun yang berkaitan dengan ancaman terorisme diantaranya adalah: Perencanaan Serangan Bandar Udara Berlin, Ancaman Bom Bandar Udara Internasional

Suvarnabhumi, Bangkok, Ancaman di Bandar Udara Internasional Sri Guru Ramdas, Punjab, India Utara. (*Terrorism and Civil Security*, 2016).

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali yang menjadi pintu masuk utama wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia tanpa terkecuali memungkinkan adanya serangan Terorisme tersebut. Terlebih dengan konsep bangunan Bandar Udara yang terbuka di segala sisi akan lebih memudahkan pergerakan serangan terorisme dan juga kehadiran beberapa penerbangan dari Timur Tengah yang menjadi markas utama bagi jaringan terorisme akan memperkuat perkiraan terjadinya serangan terorisme yang suatu saat bisa saja menyerang. Bukan menjadi rahasia jika Bali merupakan salah satu target pergerakan terorisme (Liu, James H. 2013), hal ini menjadikan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar menjadi sasaran yang menarik bagi kelompok – kelompok terorisme. Tercatat sudah sebanyak tiga kasus ancaman bom yang diterima oleh Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, yaitu ancaman bom pada tanggal 11 Juni 2011, lolosnya benda mirip bom pada penerbangan QR961 Qatar Airways pada tanggal 6 Desember 2015, dan terakhir candaan meledaknya pesawat oleh penumpang Lion Air pada 8 Maret 2017. Kejadian tersebut membuktikan bahwa tindak kriminalitas berkaitan dengan terorisme telah terjadi di lingkungan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar itu sendiri. Pihak *Public Relations* memegang peranan penting dalam kaitannya dengan pembentukan citra masyarakat maupun terrorist itu sendiri tentang tingkat keamanan yang ada di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, selama ini peran *public relations* terkesan bias dan hanya terlihat saat krisis berlangsung, sehingga dampak atas *public relations* terkesan tidak terlihat.

Sesuai dengan permasalahan diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui bentuk manajemen krisis ancaman terorisme di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali peran Public Relations dalam manajemen krisis ancaman terorisme di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dan dampak apa yang diberikan dari peran Public Relations dalam manajemen krisis ancaman terorisme di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

TINJAUAN PUSTAKA

Public Relations

Peran dari *Public Relations* sebagai suatu keahlian teknik dalam suatu perizinan. Tugas sesungguhnya dari *Public Relations* dalam suatu dunia bisnis dapat difokuskan pada ketertarikan suatu perusahaan akan suatu hal, atau sebagai upaya pemasaran produk atau jasa, dan dapat dikatakan sebagai upaya untuk membentuk citra positif dalam upaya bertahan akan suatu serangan dengan publisitas *Public Relations*. (Bernays, 1971, 1991; Hazarika, 2015). Secara umum, fungsi *Public Relations* adalah untuk membentuk citra masyarakat yang menguntungkan bagi perusahaan, dan menjadi perusahaan yang baik dimata masyarakat. *Public Relations* memberikan perhatian pada pembentukan suasana pasar yang menguntungkan, termasuk menjaga hubungan baik dengan seluruh pihak yang terlibat dalam bisnis tersebut. Ludwig (2011) merumuskan secara garis besar fungsi aktivitas *Public Relations* adalah:

1. *Communication*
2. *Relationship*
3. *Back-up Management*
4. *Good Image Maker*
5. *Creator*
6. *Conceptor*
7. *Problem Solver*

Manajemen Krisis

Fink (1986) menjelaskan bahwa manajemen krisis membedakan situasi krisis menjadi pra-krisis dan krisis. Situasi Pra-krisis adalah situasi masih tenang dan stabil, bahkan tanpa tanda-tanda akan terjadinya krisis, sedangkan Situasi Krisis dirinci dalam tahap-tahap prodimal, akut, kronik, dan pengakhiran (*resolution*). Pada tahap prodomal, hadir tanda-tanda, pada tahap akut, terjadi kerusakan (*damage*), pada tahap kronik, krisis akan berlanjut yang lebih parah, dan pada tahap pengakhiran, krisis berakhir/teratasi. Keempat tahap tersebut dapat terjadi berhimpitan dalam jangka waktu yang singkat, seperti misalnya terjadi pada flu, namun dapat juga terjadi hal sebaliknya, krisis yang berlarut-larut memakan waktu lama dan panjang. Krisis jenis pertama dikenal sebagai krisis berhulu ledak pendek (*short fused crisis*), sedangkan yang berlarut disebut sebagai krisis berhulu ledak panjang (*long fused crisis*). Tetapi tidak semua krisis berkembang dalam empat tahap tersebut. Cukup banyak krisis yang melompat dari

tahap prodomal langsung ke tahap penyelesaian. Tahapnya dapat berkurang, tetapi tidak pernah lebih dari empat. Adalah tugas manajemen krisis untuk mencegah terjadinya suatu krisis, dan seandainya tidak dapat lagi dicegah, adalah tugasnya pula untuk secepat mungkin menghalaunya masuk ketahap penyelesaian (Jaques, 2007).

Keamanan dan Keselamatan

Konsep dasar keamanan dan keselamatan terkait dengan kemampuan seseorang dalam menghindari bahaya, yang ditentukan oleh pengetahuan dan kesadaran serta motivasi orang tersebut untuk melakukan tindakan pencegahan. Keamanan (*security*) adalah kondisi aman dan tentram, bebas dari ancaman atau penyakit. Sedangkan definisi keselamatan (*safety*) adalah kondisi ketika individu, kelompok atau masyarakat terhindar dari segala bentuk ancaman atau bahaya. (Taylor 1996)

Pemenuhan kebutuhan keamanan dan keselamatan bertujuan melindungi tubuh agar terbebas dari bahaya kecelakaan, baik pada klien, petugas kesehatan, atau individu yang terlibat dalam upaya memenuhi kebutuhan tersebut (Taylor dkk, 1996). Keamanan dan Keselamatan merupakan kondisi dimana seluruh aspek terlindungi dan tanpa adanya resiko. Dasar pemikiran akan kedua objek tersebut ialah melindungi aset dari ancaman atau kerusakan dan menciptakan kondisi yang aman. Kondisi atas keselamatan itu sendiri ialah “terlindungi” sedangkan kondisi yang berkaitan dengan keamanan ialah “terbebas dari segala bentuk bahaya”. Kedua kondisi tersebut saling berkaitan antara yang satu dengan yang lain, dimana perasaan terlindungi akan menciptakan perasaan akan terbebas dari segala bentuk bahaya, maka dari itu konsep keamanan dan keselamatan memiliki dasar pemikiran yang sama antara keduanya. (Alberschten, 2003)

Bandar Udara

Mengacu pada Undang-undang No 15 tahun 1992 tentang Penerbangan dan PP No. 70 tahun 2001 tentang Kebandarudaraan. Bandar udara adalah 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. Fungsi Bandar Udara yaitu untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, kargo dan/atau pos, keselamatan penerbangan, tempat perpindahan intra dan/atau moda serta mendorong perekonomian baik daerah maupun secara nasional.

Ancaman

Menurut Undang – Undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pertahanan Negara, yang dimaksud dengan ancaman adalah setiap usaha dan kegiatan, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri yang dinilai membahayakan kedaulatan dan keselamatan negara. Menurut John M. Collins, dalam mengevaluasi ancaman terdapat tiga pertimbangan yang berpengaruh yaitu : Pertama, dengan cara menilai kemampuannya (*capabilities*), kedua, intensitasnya (*intension*), dan ketiga kemudahan untuk dapat diserang (*Vulnerabilities*) (Thoyib, 2009). Ancaman diartikan juga sebagai objek, perseorangan/pribadi, dan atau organisasi yang menghadirkan rasa ketidakamanan secara konstan pada suatu asset.

Terorisme

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2003 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Terrorisme menyebutkan bahwa Terrorisme merupakan tindak pidana yang didefinisikan sebagai kekerasan atau ancaman kekerasan yang menimbulkan teror atau rasa takut terhadap orang secara meluas atau menimbulkan korban yang bersifat massal, dengan cara merampas kemerdekaan atau hilangnya nyawa dan harta benda orang lain atau mengakibatkan kerusakan atau kehancuran terhadap obyek vital yang strategis atau lingkungan hidup atau fasilitas umum atau fasilitas internasional.

METODE

Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini adalah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, Bali, Indonesia.

Variabel Bentuk Manajemen Krisis Keamanan dan Keselamatan

1. Tindakan preventif manajemen melalui sistem keamanan terpadu.
Tindakan Preventif yaitu kegiatan penanggulangan anti teror ditujukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya aksi

teror. Kegiatan ini meliputi tehnik pencegahan kejahatan murni yang ditujukan untuk memperkuat target serta prosedur untuk mendeteksi aksi teror yang terencana. Perencanaan dan latihan adalah unsur penting dalam program penanggulangan terror.

2. Tindak Penanggulangan Pasca Ancaman Terrorisme
Langkah yang diambil oleh *Public Relations* setelah ancaman bom muncul. Bagaimana penyelesaiannya dan langkah pertama yang diambil oleh pihak manajemen yang berkaitan.

Peran *Public Relations* dalam Manajemen Krisis Keamanan Dan Keselamatan

Peran *Public Relations* dalam manajemen krisis keamanan dan keselamatan ancaman yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keterlibatan yang dilakukan oleh *Public Relations* itu sendiri dalam manajemen krisis dalam rangka menekan ketidakpastian seminimal mungkin dan menekan dampak negative yang dapat ditimbulkan dari ancaman terorisme, adapun beberapa kegiatan tersebut diantaranya adalah:

1. Komunikasi antar organisasi baik di dalam lingkungan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar maupun di luar.
2. Media penghubung antara pihak Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dengan publik dan media massa.
3. Pembentuk citra baik di mata publik
4. Menyusun program pelatihan dan uji kompetensi Keamanan dan Keselamatan Ancaman Terrorisme bagi seluruh karyawan di lingkungan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.
5. Penyusunan laporan atas kejadian ancaman terorisme yang akan dipublikasikan.
6. Keterlibatan dalam upaya penyelesaian masalah yang berkaitan dengan krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme.

Dampak *Public Relations* dalam Manajemen Krisis Keamanan dan Keselamatan

Dampak yang muncul atas peran *Public Relations* dalam manajemen krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme di Bandar

Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar berkaitan dengan citra Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar itu sendiri.

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang berbentuk penjelesan atas gambaran yang diperoleh dari pengamatan lapangan, hasil wawancara dan kutipan penelitian sebelumnya, dan data kuantitatif dalam bentuk angka seperti data statistik kunjungan dan hasil kuesioner. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang dimaksud adalah data dari hasil observasi, wawancara dan kuesioner, data sekunder yang dimaksud adalah data gambaran umum Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Dalam penelitian ini, penentuan informan ditentukan secara sengaja dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan informan dan responden berdasarkan pertimbangan peneliti yang kriterianya didasarkan sesuai maksud dan tujuan penelitian, dimana didasarkan pada ciri dan sifat tertentu dan memiliki kaitan dengan sangkut paut masalah yang diteliti. Sebanyak 7 informan dari berbagai latar belakang berhasil diwawancarai dalam penelitian ini.

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dan untuk memperkuat validitas data, peneliti juga menggunakan teknik Triangulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai tercatat sebagai salah satu bandar udara paling sibuk di Indonesia dan menjadi salah satu pintu masuk utama ke Negara Kesatuan Republik Indonesia (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2016). Tabel 2 dapat memberikan gambaran kegiatan penerbangan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar :

Tabel 2. Pergerakan Aktivitas Penerbangan Domestik di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar

Tahun		Datang	Berangkat	Persentasi Pertumbuhan
2015 (SemesterAwal)	Pesawat	18.081	18.094	-53,30%
	Penumpang	1.981.599	2.031.274	-55,43%
2014	Pesawat	38.747	38.713	7,38%
	Penumpang	4.487.837	4.516.257	16,63%
2013	Pesawat	36.072	36.067	-0,26%
	Penumpang	3.884.115	3.836.269	1,87%
2012	Pesawat	36.189	36.142	24,02%
	Penumpang	3.818.630	3.759.625	16,62%
2011	Pesawat	31.888	31.992	
	Penumpang	3.255.256	3.242.821	

Sumber: Website Dinas Perhubungan Indonesia <http://hubud.dephub.go.id>.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa jumlah penumpang terus meningkat, terhitung di tahun 2011 dengan jumlah 3.225. 256 penumpang yang datang dan 3.242.821 yang pergi menjadi 4.487.837 penumpang yang datang dan sebanyak 4.516.257 penumpang yang pergi melalui Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar di tahun 2014 dengan rata – rata pertumbuhan sebesar 11,71%. Terlihat adanya penurunan jumlah pesawat yang mendarat dan lepas landas sepanjang tahun 2013 di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, dimana pada tahun 2012 jumlah total penerbangan adalah 72.331 penerbangan dan menurun sebanyak 192 penerbangan atau sekitar 0,26% menjadi 72.139 penerbangan di tahun 2013, namun hal tersebut tidak menjadikan tingkat kunjungan penumpang menurun, sebaliknya jumlah penumpang yang menggunakan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar terlihat meningkat di tahun 2013 dengan jumlah total 7.720.384 mengalami peningkatan sebesar 1,87% dari sebelumnya 7.578.255 penumpang di tahun 2012.

Tabel 3. Pergerakan Aktivitas Penerbangan Internasional di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar

Tahun		Datang	Berangkat	Tingkat Pertumbuhan (%)
2015 (Semester Awal)	Pesawat	12.647	12.661	(-51,04)
	Penumpang	1.994.901	2.043.698	(-51,03)
2014	Pesawat	25.839	25.854	29,75
	Penumpang	4.099.615	4.146.983	35,15
2013	Pesawat	19.908	19.933	(-2,35)
	Penumpang	3.138.976	2.962.734	(-5,16)
2012	Pesawat	20.398	20.403	3,18
	Penumpang	3.199.234	3.234.631	4,81
2011	Pesawat	19.753	19.791	
	Penumpang	3.056.141	3.082.407	

Sumber: Website Dinas Perhubungan Indonesia <http://hubud.dephub.go.id>.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa sepanjang tahun 2011 – 2014 baik tingkat kunjungan maupun keberangkatan penumpang internasional melalui Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar mengalami peningkatan. Di sisi lain nampak adanya fluktuasi angka pergerakan pesawat internasional di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, dimana pada tahun 2013 mengalami penurunan sebanyak 2,35% dari total 40.801 penerbangan di tahun 2012 menjadi 39.841 penerbangan di tahun 2013, dan kembali meningkat drastis sebanyak 29,75% di tahun 2014 menjadi 51.693 penerbangan. Rata – rata pertumbuhan aktifitas penerbangan dalam kurun waktu tahun 2011 – 2014 adalah sebesar 11,6% bagi lalu lintas penumpang, dan sebesar 10,19% untuk lalu lintas pesawat.

Manajemen Krisis Keamanan dan Keselamatan Ancaman Terorisme

Manajemen keamanan dan keselamatan yang disusun untuk menekan serendah mungkin akan resiko yang akan ditimbulkan dari krisis yang suatu waktu dapat berlangsung. Steven Fink mengkategorikan tindakan ini kedalam tindakan pra-krisis dimana situasi lingkungan sekitar masih tenang dan belum ada tanda – tanda munculnya krisis. Adapun tindakan yang diambil adalah :

1. Merumuskan Objek Primer Keamanan Akan Penumpang, Crew, Personil Yang ada di Darat, dan Seluruh Masyarakat Umum. Setiap individu yang ada dalam wilayah teritori Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dianggap sebagai objek yang perlu dilindungi dan tanpa terkecuali

melalui tahap *security screening* sebelum memasuki kawasan tertentu. Berdasarkan hasil observasi di terminal keberangkatan domestik dan internasional selama Desember 2016 – Maret 2017, penerapan pengecekan pass bandara di setiap *security check point* memang sudah terlaksana namun masih ada beberapa yang harus ditingkatkan. Petugas yang memeriksa pass bandara di SCP memang sudah meminta setiap orang untuk menunjukkan pass bandara, akan tetapi di lapangan ditemukan bahwa salah satu *Airport Service Manager* (ASM) yang bekerja untuk salah satu maskapai internasional di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar tidak memiliki pass bandara yang berlaku pada saat itu, namun petugas keamanan bandara masih memperbolehkan ASM tersebut untuk masuk ke wilayah bukan untuk publik.

2. Membentuk dan Mengembangkan Organisasi, Membuat Regulasi, Praktik, dan Prosedur Berkaitan dengan Usaha Perlindungan Penerbangan Sipil Internasional Tindakan Perlawanan Terhadap Gangguan Melawan Hukum. (Annex 17, 2.1.2).

Salah satu petugas *Avsec* untuk Qatar Airways yang diwawancarai pada tanggal 01 Febuari 2017 di Gerbang Keberangkatan Internasional Nomor 2 mengatakan bahwa pihak Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar membagi wilayah tugas pengamanan kedalam 3 divisi pengamanan, yaitu divisi wilayah terminal dan sisi udara, divisi wilayah publik dan wilayah perbatasan teritori bandar udara, dan divisi yang khusus bertugas di *Security Check Point*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan salah satu petugas *Avsec* yang berbeda di lingkungan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar pada tanggal 27 Januari 2017 mengatakan bahwa bukan tidak mungkin jika prosedur yang ada di lapangan tidak sesuai dengan yang seharusnya.

3. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki Kesiapan dalam Merespon Dengan Segera Apabila Ada Peningkatan Kemungkinan Ancaman Serangan Terorisme (Annex 17, 2.1.3 point b)
Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak I Made Japa, selaku kepala divisi

keamanan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar bertempat di kantor divisi keamanan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar pada tanggal 15 Mei 2017 menerangkan bahwa pada saat ditemukannya bom dalam tas yang ditemukan di Ubud, Gianyar, pihak keamanan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar lebih memperketat proses pemeriksaan dan pengamanan di seluruh titik kawasan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar juga akan mengerahkan lebih banyak personel dalam rangka peningkatan sistem keamanan dan keselamatan hingga waktu situasi dianggap aman. Menyusun Sistem Pengendalian dan Prosedur Keamanan Ancaman Terorisme (Annex 17, 2.3).

4. Menjalin Kerjasama Internasional Dalam Pengembangan Sistem Informasi dan Pertukaran Informasi Berkaitan dengan Keamanan Penerbangan Khususnya Pergerakan Terorisme (Annex 17, 2.4.2)
Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar sebagai anggota resmi dari *International Civil Aviation Organization (ICAO)* secara aktif mengembangkan sistem informasi dan turut berperan dalam pertukaran informasi yang berkaitan dengan pergerakan terorisme dunia. Hal ini dirasa perlu karena dengan pertukaran informasi tersebut Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar akan lebih siap menghadapi ancaman terorisme karena sebelumnya sudah mengetahui pola pergerakan kelompok teroris dan mendapatkan pengetahuan berkaitan dengan tindakan yang dapat diambil untuk meminimalisir dampak yang dapat ditimbulkan atas ancaman terorisme yang ada dengan berlandaskan informasi yang didapatkan dari bandar udara lain yang sudah lebih dahulu mengalami hal tersebut.
5. Menggunakan Peralatan/ Teknologi Keamanan Terbaru (Annex 17, 2.5.1)
Peralatan dan teknologi pemeriksaan keamanan dinilai sangat penting dalam menentukan keberhasilan atas kegiatan pencegahan ancaman terorisme itu sendiri. Semakin canggih teknologi yang digunakan maka akan lebih mudah untuk mendeteksi adanya kejanggalan sehingga dapat lebih

maksimal dalam mencegah tindak pidana terorisme. Berdasarkan hasil observasi di wilayah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, termasuk apron dan wilayah *cargo handling*, penggunaan mesin X – Ray yang dapat memeriksa lebih teliti kedalam bagasi penumpang, *Metal Detector (Walk Through Metal Detector / WTMD, Hand Held Metal Detector / HHMD* yang dipegang oleh petugas keamanan bandar udara) yang lebih sensitif dalam mendeteksi logam pada penumpang, penggunaan mesin pembaca paspor yang memuat data calon penumpang, dan sistem komunikasi terpadu yang dapat memudahkan proses komunikasi dan penyebaran informasi. Masalah yang ditemukan dilapangan selama observasi dilakukan terbatas pada kecakapan petugas dalam menggunakan alat tersebut. Penggunaan alat baru masih sering menghambat lajur antrian yang berujung pada menumpuknya antrian di *security check point*.

6. Menerapkan Proses Pemeriksaan yang Efektif dan Efisien (Annex 17, 2.5.1)
“...*The long queue at the security check point may trigger the act of crimes, in this case the bomb threat which purpose is to spread the fear and terror*” (Wawancara dengan Sheruni Fernando, 10 Juli 2017)
Pihak Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar membagi pintu masuk ke dalam area *Check-in* menjadi empat pintu utama A, B, C, dan D sesuai dengan *aisle Check-in counter* maskapai yang digunakan oleh penumpang di terminal keberangkatan internasional. Sedangkan di terminal keberangkatan domestik, pihak Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar menyediakan petugas pemeriksa dokumen perjalanan penumpang tambahan yang dalam hal ini dilakukan oleh *Aviation Security* jika antrean penumpang sudah mulai menumpuk. Penggunaan mesin X-ray oleh tenaga yang sudah ahli dirasa sangat membantu proses pemeriksaan barang bawaan dan identitas penumpang secara efektif dan efisien. Hal ini dapat menghindari masuknya barang bahaya ataupun pelaku kejahatan ke dalam area terbatas umum Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Hasil observasi di terminal keberangkatan internasional dan domestik ditemukan bahwa pada jam – jam

- tertentu antrean yang panjang masih sering terjadi. Datangnya wisatawan dalam grup dalam jumlah yang besar menjadi salah satu penyebab utama menumpuknya antrean di *security check point*.
7. Membentuk Komite Keamanan dan Keselamatan Ancaman Terorisme Dengan Operator Penerbangan (Annex 17, 3.1.5)
Dalam pelaksanaan upaya pencegahan tindak kriminal terorisme, pihak Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar selalu berkomunikasi dengan operator penerbangan (Maskapai penerbangan, *catering*, penyedia jasa tata operasi darat, dll) dengan cara meminta perwakilan dari masing – masing badan perusahaan untuk turut aktif dalam mengikuti informasi terbaru berkaitan dengan manajemen keamanan dan keselamatan yang ada di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Hal ini juga diwujudkan dengan adanya simulasi ancaman bom dan serangan terorisme di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar dimana nantinya tiap – tiap perwakilan dari badan usaha yang ada di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Denpasar akan mendemonstrasikan apa yang sudah mereka dapatkan dalam pelatihan khusus tersebut. Perwakilan dari tiap badan usaha menjadi komite keamanan dan keselamatan ancaman terorisme. Salah satu pegawai maskapai penerbangan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dalam obrolan tidak formal yang dilakukan di lantai 2 terminal internasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar pada tanggal 09 Mei 2017, mengakui bahwa ada pembentukan komite keamanan yang melibatkan seluruh badan usaha yang ada di lingkungan bandar udara. Ia juga menambahkan bahwa setiap perwakilan akan menjadi penghubung utama antara badan usaha yang ada di bandar udara dengan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar itu sendiri.
 8. Mengembangkan dan Mengadakan Pelatihan Tanggap Ancaman Terorisme Terhadap Seluruh Pihak yang Terlibat dalam kegiatan Operasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar (Annex 17, 3.1.6)
Baik saudari Mufida, saudara Puma, Bapak Nanto Setiawan dan Bapak I Made Japa berpendapat bahwa seluruh pihak yang

- terlibat dalam kegiatan operasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar diharuskan memiliki keterampilan tindak tanggap krisis keamanan dan keselamatan yang dibuktikan dengan kepemilikan sertifikat keamanan penerbangan (*Aviation Security Certificate*) yang mana berlaku selama 1 tahun. Sehingga setiap tahunnya seluruh pihak yang terlibat dalam kegiatan operasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar diharuskan untuk mengikuti *training/* pelatihan manajemen keamanan dan keselamatan penerbangan untuk mendapatkan sertifikat yang dimaksud sebagai salah satu syarat pembuatan pass bandar udara, dimana pass bandar udara merupakan atribut wajib yang digunakan oleh setiap pekerja yang bertugas di wilayah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.
9. Mensosialisasikan Undang – Undang No.1 Tahun 2009 Pasal 437 Tentang Sanksi atas Tindak Kriminalitas Berkaitan dengan Ancaman Bom.
Sosialisasi akan Undang – undang No. 1 Tahun 2009 Pasal 437 Tentang Sanksi Atas Tindakan Kriminalitas Berkaitan dengan Ancaman Bom dilakukan dengan cara memasang *Stand Banner* di beberapa titik yang ramai oleh pengunjung, seperti dekat dengan pintu masuk *Check-in* area, di *check-in counter*, dekat dengan *customer service*, terminal kedatangan, dekat konter imigrasi, dan beberapa titik vital lainnya. Selain itu, sosialisasi tersebut juga dilakukan oleh Duta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar melalui seminar dan beberapa kegiatan lain. Publikasi terhadap media massa juga dilakukan agar lebih menjangkau seluruh pihak untuk memahami undang – undang itu sendiri.
Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur melalui jejaring sosial dengan beberapa responden yang mengisi kuesioner, masih banyak diantara mereka yang belum mengetahui tentang isi dari Undang – Undang No. 1 Tahun 2009 Pasal 437. Beberapa responden berpendapat bahwa mereka tidak begitu tertarik untuk membaca tentang aturan tersebut, akan tetapi responden mengerti betul bahwa candaan tentang terorisme sangatlah dilarang.

10 Pengadaan Pos Keamanan Terpadu

Pihak yang terlibat jaga di pos keamanan terpadu Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar diantaranya ialah Tentara Negara Indonesia (TNI), Polisi Republik Indonesia (POLRI), Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (BNPT), dan Detasemen Khusus 88 Anti Terorisme (DENSUS 88). Dari hasil observasi disekitar terminal keberangkatan dan kedatangan baik domestik maupun internasional, ditemukan bahwa lokasi Pos Terpadu berada di antara terminal kedatangan domestik dan terminal keberangkatan domestik Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Sedangkan di terminal internasional, petugas berseragam TNI berjaga di gerbang masuk dan keluar Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dilengkapi dengan senjata pengamanan. Jam operasional pos keamanan terpadu ini mengikuti jam operasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

11 Membatasi Wilayah Bandara Dengan Pagar (Annex 17, 9.10)

Dalam kaitannya dengan ancaman serangan terorisme, pagar pembatas dapat berfungsi untuk membatasi ruang gerak terrorist dalam upayanya melarikan diri, sehingga wilayah pengejaran akan pelaku dapat dipersempit. Pagar yang membatasi Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dapat dilihat dari Jalan Raya By Pass Ngurah Rai dengan beberapa papan peringatan untuk tidak menerobos wilayah yang dibatasi oleh pagar pembatas tersebut. Hasil observasi di wilayah terluar Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar menemukan keberadaan pagar pembatas cukup efektif dalam mencegah masuknya pihak asing tidak berkepentingan ke dalam wilayah bandar udara.

Peran *Public Relations* Dalam Manajemen Krisis Keamanan dan Keselamatan Ancaman Terorisme

Berada dalam seksi *General Affair* PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, *public relations* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar turut terlibat dalam manajemen krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme. Dalam kaitannya dengan manajemen krisis keamanan dan

keselamatan, *public relations* berperan baik sebelum krisis tersebut terjadi, saat berlangsungnya krisis dan setelah krisis berhasil diatasi.

Communication

Dalam upaya mempertahankan eksistensi Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, *public relations* berperan untuk membangun komunikasi antara bandar udara dengan masyarakat luas. Dalam hal penyelesaian krisis, *public relations* berperan sebagai penghubung antara Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dengan media massa untuk menginformasikan keadaan terkini dan klarifikasi terhadap krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme. *Public relations* akan menggelar konferensi pers segera setelah ancaman terorisme berhasil diatasi. Konferensi pers sendiri dilaksanakan agar masyarakat umum tidak membentuk spekulasi tersendiri yang justru akan memperburuk krisis keamanan dan keselamatan. Apabila komunikasi dengan masyarakat umum tidak berjalan dengan baik maka kemungkinan terburuk adalah kehilangan rasa kepercayaan terhadap Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang bisa berdampak pada menurunnya tingkat kegiatan usaha di lingkungan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar yang dapat menimbulkan kerugian yang tidak sedikit. Hasil observasi di lapangan dan beberapa media massa menyimpulkan bahwa peran *public relations* dalam konteks komunikasi sudah berjalan dengan cukup baik, ketersediaan akan informasi berkaitan dengan ancaman bom di tahun 2011, 2015, dan 2017 dapat dengan mudah ditemukan, dan tidak ada berita yang menjatuhkan citra Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dibangun dengan baik saat krisis berlangsung.

Relationship

Menjalin hubungan dan kerjasama dengan instansi lain terkait dengan manajemen keamanan dan keselamatan ancaman terorisme merupakan salah satu kewajiban yang diemban oleh *public relation* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Bentuk kerjasama yang dibuat dapat berupa pertukaran informasi mengenai sistem

keamanan dan keselamatan ancaman terorisme, keterlibatan langsung dalam pengamanan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, dan kerjasama lain baik dalam negeri, kerja sama bilateral, maupun kerjasama internasional. Kerjasama ini bertujuan untuk menekan angka ketidakpastian akan krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme yang suatu waktu dapat muncul dan mencegah ancaman terorisme tersebut masuk ke wilayah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak I Made Japa selaku kepala divisi keamanan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, yang dilakukan di kantor divisi keamanan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar pada tanggal 15 Mei 2017, diketahui beberapa bentuk kerjasama dibidang keamanan dan keselamatan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar diantaranya ialah kerja sama yang dibentuk dengan *Airport Council International (ACI)* di bulan Juli 2016. Kerjasama tersebut dibentuk untuk melakukan pengecekan terhadap sistem keamanan dan keselamatan dan juga prosedur lain yang berkaitan dengan sektor keamanan dan keselamatan. Kemudian ACI memberikan masukan mengenai hal apa saja yang dapat ditingkatkan untuk menghindari krisis maupun meminimalisir dampak yang dapat ditimbulkan dari krisis keamanan dan keselamatan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Terhitung sejak 9 Juni 2017, ICAO dan ACI secara resmi bekerja sama untuk mengadakan pelatihan bagi anggotanya pada berbagai sektor, termasuk pelatihan prosedur keamanan dan keselamatan operasional di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

Good Image Maker

Membuat image yang baik terhadap Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar setelah krisis berlangsung adalah hal yang sangat penting untuk dilakukan untuk meningkatkan rasa kepercayaan terhadap Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Terorisme bukanlah isu sederhana yang dapat dengan mudah diklarifikasi, sehingga *public relations* sebisa mungkin harus membentuk pandangan masyarakat bahwa Bandar Udara Internasional

I Gusti Ngurah Rai Denpasar merupakan bandar udara yang aman dari serangan terorisme hal ini akan memudahkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam melawan tindak pidana terorisme. Upaya pembentukan citra yang baik dimata publik salah satunya dengan mengadakan simulasi serangan terorisme, hal tersebut dapat memberikan kesan akan kesiapan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dalam menghadapi ancaman serangan terorisme. Gerard Parlaku wisatawan asal Albania berpendapat bahwa simulasi serangan terorisme secara tidak langsung dapat menstimulasi pandangan publik terhadap tingkat keamanan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

“... *as soon as you told me that they have experienced terrorism threat, frankly, it freaked me out, then you were telling me that they have the terrorist attack simulation every year, I feel relieved*” (Gerard Parlaku, Komunikasi Personal, 29 April 2017)

Creator

Public relations Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar ikut terlibat dalam penyusunan program pelatihan / *training* tindak tanggap ancaman terorisme bagi setiap petugas yang bertugas di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Hal ini dibuktikan dengan kepemilikan sertifikat *aviation security* yang selanjutnya akan dipergunakan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan pass bandar udara. Penyusunan program ini bertujuan untuk meningkatkan kepedulian petugas akan situasi lingkungan sekitar mereka, sehingga apabila ada sesuatu yang mencurigakan maka petugas tersebut paham apa yang harus dilakukan selanjutnya. Selain itu pihak Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar juga memiliki program uji kompetensi bagi petugas *aviation security* yang berperan penting dalam aktifitas pengamanan bandar udara dari ancaman terorisme, dimana setiap tahunnya mereka harus mengikuti ujian tersebut sebagai salah satu syarat untuk bekerja di lingkungan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

Selain melakukan usaha pencegahan di dalam tubuh perusahaan, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar juga menggelar simulasi ancaman terorisme

yang bekerja sama dengan pihak berwajib untuk meningkatkan tingkat kesadaran keamanan dan keselamatan ancaman terorisme seluruh pihak yang ada di lingkungan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Simulasi ini dapat memberikan gambaran mengenai tindakan apa yang harus diambil jika krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme berlangsung, dengan begitu jika kejadian tersebut benar – benar terjadi di kemudian hari, maka seluruh pihak yang terlibat sudah memiliki pengalaman dalam menghadapi krisis tersebut. Hal tersebut diatas akan sangat membantu proses penanggulangan krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme, karena pihak terkait sudah mengenal medan dengan baik dan siap siaga kapanpun krisis melanda.

Conceptor

Setelah ancaman terorisme berhasil diatasi maka selanjutnya *public relations* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar akan membuat laporan resmi tertulis sebagai sarana informasi yang akan diserahkan kepada beberapa pihak yang berkepentingan. Hal ini dilakukan untuk menjelaskan kejadian tersebut secara terinci dari mulai ancaman tersebut muncul, proses penyelesaian, hingga saat keadaan berjalan normal kembali. Laporan tertulis ini juga bisa digunakan sebagai media untuk mendapatkan rasa kepercayaan terhadap keamanan dan keselamatan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar.

Problem Solver

Public relations sebagai bagian dari pihak manajemen krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme bertindak sebagai salah satu pihak yang dapat memberikan solusi yang akan diambil dengan pertimbangan *stakeholder*. *Public relations* mengumpulkan informasi terkait penanganan krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme yang didapatkan dari pertukaran informasi dengan pihak yang sudah menjalin kerjasama dengan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, seperti hasil audit, laporan kejadian serupa yang sebelumnya pernah terjadi, masukan dari pihak yang berwajib, dan acuan utama penanganan kasus terorisme sesuai dengan Annex 17 *International Civil Aviation Organization (ICAO)* dan perundang

– undangan di Indonesia termasuk UU No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Sipil.

Public relations merupakan pihak yang akan terus bekerja walaupun ancaman terorisme sudah berhasil diatasi, hal ini dikarenakan oleh dampak yang ditimbulkan tidak serta-merta menghilang ketika pelaku ancaman terorisme tertangkap, bom berhasil dijinakkan, pun ancaman tersebut hanyalah *hoax*. *Public relations* akan terus bekerja untuk memastikan bahwa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar sudah mendapat kepercayaan masyarakat kembali dan isu akan tidak amannya Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar sudah tidak terdengar.

Dampak Public Relations Terhadap Citra

Setelah melakukan serangkaian penelitian berkaitan dengan peran *public relations* dalam manajemen krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme ditemukan bahwa peranan tersebut memiliki pengaruh terhadap citra Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Citra suatu perusahaan amatlah penting bagi kelangsungan perusahaan, karena citra yang baik akan menguntungkan suatu usaha dalam persaingan pasar (Kotler, 2000). Citra akan sangat berpengaruh pada banyak aspek, seperti nilai investasi dan tingkat kepercayaan masyarakat. Dalam kasus krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme di Arus Lalu Lintas Penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, peranan yang dilakukan oleh *public relations* secara keseluruhan memiliki simpul akhir yang sama yaitu mendapatkan citra yang baik di mata masyarakat. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 116 pengunjung Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar baik yang berkewarganegaraan Indonesia maupun asing yang setidaknya pernah menggunakan jasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Adapun hasil dari survey tersebut dapat dilihat pada Tabel 4 berikut :

Tabel 4. Penilaian Pengunjung Terhadap Proses Pemeriksaan Keamanan

Bagaimana Proses Pemeriksaan Keamanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar ?		
Opsi	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	38	33%
Baik	60	52%
Cukup	17	14%
Buruk	1	1%
Sangat Buruk	0	0%
Total	116	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2017.

Berdasarkan Tabel 4 diatas, sebanyak 52% responden setuju bahwa pemeriksaan keamanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dalam kategori bagus, 33% merasa bahwa pemeriksaan tersebut sangatlah bagus. Hanya 1% responden beranggapan bahwa pemeriksaan keamanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar terbilang buruk dan sisanya merasa pemeriksaan keamanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dalam kategori cukup. Proses pemeriksaan keamanan di *security check point* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar lain dari kuesioner yang di sebar kepada 116 responden dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Hasil Survey Citra Keamanan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar

No	Pertanyaan	Ya		Mungkin		Tidak	
		Jumlah	Persen	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen
1	Apakah anda merasa aman dari ancaman serangan terorisme di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar ?	93	80,17%	18	15,52%	5	4,31%
2	Apakah menurut anda Bandara I Gusti Ngurah Rai aman dari ancaman serangan terorisme ?	78	67,24%	29	25%	9	7,76%
3	Apakah anda akan menggunakan Bandara I Gusti Ngurah Rai jika anda berkunjung ke Bali di waktu yang akan datang ?	114	98,28%	2	1,72%	0	0%

Sumber: Hasil Penelitian 2017.

Berdasarkan Tabel 5, sebanyak 93 responden merasa bahwa dirinya aman dari serangan terorisme selama kunjungannya di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, namun sebanyak 5 pengunjung merasa sebaliknya, sedangkan 18 responden

lainnya berada diantara kedua pilihan tersebut. Responden yang merasa bahwa mereka aman berada di lingkungan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar di dominasi oleh wisatawan mancanegara yang baru pertama kali berkunjung ke Bali. Beberapa hal lain turut mempengaruhi pendapat mereka terhadap keamanan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Sebastian Antoine, wisatawan asal Australia menyampaikan bahwa liburan yang berkesan selama kunjungannya di Bali mempengaruhi kesan Sebastian terhadap tingkat keamanan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Berkaitan dengan aman atau tidaknya Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dari serangan terorisme, sebanyak 78 responden yakin bahwa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar aman dari serangan tersebut, 29 lainnya memilih opsi mungkin sedangkan 9 responden beranggapan bahwa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar tidaklah aman dari serangan terorisme. Responden yang berpendapat bahwa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar tidaklah aman dari ancaman serangan terorisme di dominasi oleh karyawan yang berkerja di lingkungan bandar udara, salah satu responden yang bekerja sebagai avsec di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar mengatakan bahwa serangan terorisme tidak dengan mudah diprediksi, sehingga kemungkinan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar mendapatkan ancaman terorisme akan selalu ada.

Nilai yang diberikan oleh responden berkaitan dengan sektor keamanan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar terkhusus pada pengamanan tindak ancaman terorisme memiliki nilai rata – rata sebesar 8.34. Responden yang memberikan nilai tinggi didominasi oleh wisatawan mancanegara yang baru pertama kali datang ke Bali, selain itu wisatawan domestik yang jarang menggunakan jasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar juga memberikan nilai yang cukup tinggi. Di sisi lain, mahasiswa yang sering menggunakan jasa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar memberikan nilai yang cukup rendah yaitu 4-7, mereka berpendapat bahwa sistem keamanan di Bandar Udara

Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar masih simpang siur, terkadang mereka akan diminta untuk melepas sepatu, atau mengeluarkan laptop dari tas mereka, namun tidak jarang pula mereka dibiarkan menggunakan sepatu. Dennis Primanda, salah satu responden yang bekerja sebagai Polisi mengatakan bahwa beberapa prosedur keamanan belum dijalankan dengan baik, seperti masih adanya antrian panjang di *security check point* dan petugas *check-in* tidak menanyakan *security questions* saat ia melakukan *check-in*.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan mengenai peran *public relations* dalam manajemen krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar simpulan bahwa manajemen krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar secara menyuluruh di bagi menjadi dua tahapan, yaitu Pencegahan dan Penanggulangan. Tahap pencegahan yang ada di lingkungan bandar udara meliputi pemeriksaan penumpang dan petugas pada *security check point* yang disebar di beberapa titik, pengadaan kerjasama dalam sektor keamanan dan keselamatan dengan pihak lain, pelatihan bagi petugas bandar udara, dan penerapan Undang – undang No. 1 Tahun 2009 Pasal 437 Tentang Sanksi Atas Tindakan Kriminalitas Berkaitan dengan Ancaman Bom. Dalam manajemen krisis keamanan dan keselamatan, *public relations* memiliki peran internal dan eksternal, terutama dalam hal komunikasi, pengadaan kerjasama, penyusunan program pelatihan dan simulasi serangan terorisme, penyusunan laporan ancaman terorisme, penyelesaian krisis, dan membuat citra yang baik di mata publik. Citra Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dari segi keamanan dan keselamatan khususnya pada ancaman terorisme mendapatkan hasil yang sangat positif dengan nilai rata – rata 8.37 berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh responden dalam penelitian ini. Hal ini membuktikan bahwa peran *public relations* dalam manajemen krisis keamanan dan keselamatan ancaman terorisme di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

berpengaruh positif terhadap citra bandar udara tersebut.

Saran

1. Setelah penelitian selesai dilaksanakan, maka beberapa saran yang dapat digunakan oleh pengelola Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dan akademisi terkait adalah :
2. Perlu adanya penegasan akan sanksi yang dapat dikenakan kepada pihak yang melakukan ancaman terorisme di lingkungan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Hal tersebut terkait dengan masih terulangnya kejadian ancaman bom di lingkungan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar, tercatat insiden terakhir terjadi pada 8 Maret 2017, dan bukan tidak mungkin apabila kejadian tersebut akan terulang bahkan menimbulkan kerugian yang lebih parah.
3. Penelitian dengan permasalahan yang sama dapat menelaah lebih jauh tentang dampak apa yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kunjungan di bandar udara, selain itu dapat mengaitkan penumpukan antrian pada jam tertentu di pintu keberangkatan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dengan tingkat resiko ancaman serangan terorisme.

Kepustakaan

- Abuza, Zachary. 2010. *Indonesian Counter-Terrorism: The Great Leap Forward*. Terrorism Monitor.
- Adey, P. (2002). Secured and Sorted Mobilities: Examples from the Airport. *Surveillance & Society*, 1(4).
- Ahlfdet, Gabriel M, Dkk. 2015. *Terrorism and International Tourism : Study Case of Gemany*. Lucius and Lucius Verlagsgesellschaft.
- Anderson, B. A. 2006. Crisis management in the Australian tourism industry: Preparedness, personnel and postscript. *Tourism Management*, 27(6), 1290-1297.
- Anonim. 2013. *Safety and Security Annual Report of Hongkong International Airport 2013*
- Ayres Jr, Manuel. Dkk. *Safety Management of Airport*, WashingtonDC: Airport Cooperative Research Program
- Baker, David Mc. 2014. *The Effect of Terrorism to The Travel and Tourism Industry*. Dublin Institute of Technology.
- Baker, D. M. 2014. The Effects of Terrorism on the Travel and Tourism. *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage Volume 2*, 57 – 67
- Bergin and Murphy. 2015. *Sounding The Alarm: Terrorism Threat Communication With The Australian Public*. Australian Strategic Policy Institute Issue 2015
- Block, M. M. 2016. Applying situational crime prevention to terrorism against airports and aircrafts.
- BPS-Bali. 2016. *Tingkat Kunjungan Wisatawan Yang Datang ke Bali 2016*. Denpasar: BPS Bali.
- Dafrizal dan Faridah Ibrahim. 2010. *Pembingkai Metafora dan Isu Terorisme: Satu Interpretasi Konseptual*. Hal 34. Dalam *Jurnal CoverAge*, Vol.1, No.1, September 2010.
- Dalton, S. 2017. The impact of training on operational performance: the case of the customs service at Nikola Tesla airport in Belgrade. *Serbian Journal of Management*, 12(1), 41-52.
- Eriksson, A. 2016. Media and its portrayal of terrorism: A Critical Discourse Analysis of the influence of media.
- Fink, S. 1986. *Crisis Management: Planning For The Inevitable*. New York: American Management Association.
- García-Gurrionero, M., & Canel, M. J. 2016. Framing analysis, dramatism and terrorism coverage: politician and press responses to the Madrid airport bombing.
- Grant, M. J., & Stewart, M. G. 2017. Benefit of Distributed Security Queuing for Reducing Risks Associated With Improvised Explosive Device Attacks in Airport Terminals. *ASCE-ASME Journal of Risk and Uncertainty in Engineering Systems, Part B: Mechanical Engineering*, 3(2), 021003.
- Henderson, J. C. 2003. Terrorism and tourism: Managing the consequences of the Bali bombings. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 15(1), 41-58.
- <http://bali-airport.com/#> Anonim ; Diakses 18 Mei 2017 08:34 PM
- <http://hubud.dephub.go.id/?id/skep/download/76> Anonim ; Diakses 29 April 2017 07:54 PM
- <http://www.iata.org/Pages/default.aspx> Anonim; Diakses 17 April 2017 10:28 AM
- Institut for Economics and Peaces. 2016. *Global Terorism Index 2015*. Maryland : National Consortium for the Study of Terrorism and Respons to Terrorism
- Istanbul Ataturk Airport Attack and Brussel International Airport Attack*. (2016, March and June). Retrieved from BBC News: www.BBC.com
- Jaques, T. 2007. Cititation : Public Relations Review. *Public Relations Review*, 147 - 157.

- Kristianto, E. 2007. Analisis Keamanan Bandara Internasional Soekarno Hatta. *Thesis Library Universitas Indonesia*, 112.
- Krull, K. E. 2016. *The Threat Among Us: Insiders Intensify Aviation Terrorism* (No. PNNL--25689). Pacific Northwest National Lab.(PNNL), Richland, WA (United States).
- Leo, J. G., & Lawler, J. P. 2011. A Study of passenger perception and sensitivity to airport backscatter X-ray technologies. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 6(7).
- Mansfeld, Yoel & Pizam, Abraham. 2006. *Tourism, Security, & Safety (From Theory to Practice)*. Oxford: Elsevier
- Merolla, J. L., & Zechmeister, E. J. 2009. *Democracy at risk: How terrorist threats affect the public*. University of Chicago Press.
- Milosevic, A. 2017. Terrorism, memory and dealing with a trauma. Spontaneous memorialization of the 2016 Brussels attacks.
- Ningsih, Sofia Festy. 2011. *Tahapan Komunikasi Krisis PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES*. Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Yogyakarta
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2010 Tentang Badan Nasional Penanggulangan Terorisme.
- Pizam, A., & Mansfeld, Y. (Eds.). 1996. *Tourism, crime, and international security issues*. Chichester: Wiley.
- Pizam, A., & Fleischer, A. 2002. Severity versus frequency of acts of terrorism: Which has a larger impact on tourism demand?. *Journal of Travel Research*, 40(3), 337-339.
- Stafford, G., Yu, L., & Armoo, A. K. 2002. Crisis management and recovery how Washington, DC, hotels responded to terrorism. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(5), 27-40.
- Stevens, D., Schell, T., Hamilton, T., Mesic, R., & Brown, M. S. 2004. *Near-term options for improving security at Los Angeles International Airport*. RAND CORP ARLINGTON VA.
- Stevens, D., Hamilton, T., Schaffer, M., Dunham-Scott, D., Medby, J. J., Chan, E., & Kim, J. 2006. Implementing security improvement options at Los Angeles international airport.
- Stewart, M. G. 2017. Benefit of Distributed Security Queuing for Reducing Risks Associated With Improvised Explosive Device Attacks in Airport Terminals.
- Sugiyono, P. D. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Ulmer, R. R., & Sellnow, T. L. 2002. Crisis management and the discourse of renewal: Understanding the potential for positive outcomes of crisis. *Public Relations Review*, 28(4), 361-365.
- UNWTO. 2016. *UNWTO Annual Report*. Madrid: UNWTO.
- Veisten, K., Flügel, S., & Bjørnskau, T. 2011. Public's Trade-off between a New Risk-based Airport Screening and Asserted Terror Risk Impact: A Stated Choice Survey from Norway. *Journal of Transportation Technologies*, 1(02), 11.
- Victoroff, Jeff. 2005. *The Mind of the Terrorist: A Review and Critique of Psychological Approaches*. Sage Publications, Inc.
- Viscusi, W. K., & Zeckhauser, R. J. 2017. *Recollection Bias and Its Underpinnings: Lessons from Terrorism Risk Assessments*. *Risk Analysis*.
- White, J. 2002. *Terrorism: an introduction* (Vol. 136). Belmont, CA.
- Wilding, James. Dkk. 2007. *General Aviation Safety and Security Practices*, WashingtonDC: Airport Cooperative Research Program.