

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan suatu negara membutuhkan jasa angkutan yang harus memadai, karena tanpa adanya transportasi sebagai sarana yang menunjang mobilisasi penumpang dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara. Oleh sebab itu, karena strategisnya fungsi transportasi maka diperlukan manajemen yang profesional untuk menanganinya. Fungsi transportasi akan menjadi lebih penting dan semakin dibutuhkan karena semakin meningkatnya jumlah penduduk.

Bandara SAMS Sepinggan berlokasi di Balikpapan yang menunjukkan perkembangannya dari tahun ke tahun. Terutama adanya wabah penyakit yang wajib dilakukan penanggulangan yaitu *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* membuat beberapa bandara SAMS Sepinggan harus memiliki kesiapan dalam penambahan fasilitas yang menunjang pelayanan terhadap konsumen di masa pandemi ini. Peran bandara disiagakan untuk melayani keadaan khusus.

Hal tersebut terus diupayakan oleh perusahaan dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan merupakan bagian dari proses *public relations*. *Public relations* merupakan bentuk komunikasi yang terencana, baik ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (Cutlip et al, 2005:9)

Seperti yang sudah dijelaskan *public relations* merupakan bentuk komunikasi yang terencana kepada khalayak luar untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam bentuk komunikasi tersebut membutuhkan proses didalam melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan khalayak agar tidak menimbulkan masalah, hal itu dilakukan oleh public relations PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sepinggian Balikpapan ketika berhubungan dengan penumpang. Untuk menyelesaikan masalah, *public relations* PT Angkasa Pura I (Persero) harus cepat membuat strategi untuk mengatasi permasalahan tersebut agar bisa ditangani. Public relations dituntut mampu berkomunikasi dengan baik sehingga orang lain dapat memahami isi suatu pesan. Adapun definisi *public relations* menurut Cutlip, Center dan Brown, mengemukakan bahwa:

“*Public relations* adalah fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerja sama antara organisasi dengan publiknya” (Cutlip et al 2005: 14).

Proses dapat diartikan sebagai pemikiran sekumpulan orang terdapat dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan dengan mendapatkan hasil yang maksimal, dimana perencanaan tersebut terbentuk atas dasar hasil kesepakatan bersama. Maka dari itu public relations PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sepinggian Balikpapan melakukan proses tersebut dengan melakukan kegiatan pelayanan pada penumpang.

Public Relations PT Angkasa Pura I sebagai pengelola bandara SAMS Sepinggian mengutamakan aspek keamanan, keselamatan dan kepatuhan terhadap peraturan penerbangan nasional. Yaitu seperti menyediakan pelayanan untuk

mempermudah penumpang dalam memenuhi salah satu ketentuan para pelaku perjalanan, pemeriksaan surat test yang menunjukkan hasil *Negative* dan memberikan cap persetujuan penerbangan. Memberikan tanda silang atau jarak kepada tempat duduk yang berada di *waiting room*. Adanya kesediaan *sanitizer* disetiap sudut bandara. Penyemprotan rutin disinfektan. Begitu pun untuk penumpang kedatangan, sebelum memasuki terminal kedatangan penumpang akan langsung diperiksa *Healt Alert Card* atau bisa di download melalui ponsel yaitu eHAC Indonesia. penumpang wajib mengisi eHAC Indonesia untuk melacak perjalanan dan kondisi tubuh penumpang. Hasil pengisian tersebut ditunjukkan pada petugas kesehatan bandara tujuan. Berikut adalah salah satu kegiatan pelayanan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sepinggang Balikpapan pada masa pandemic Covid-19:

Gambar 1. 1
Penyemprotan Sterilisasi Bandara Menggunakan Disinfektan



Sumber: Instagram @samssepingganairport

Gambaran latar belakang ini memberikan penjelasan akan arti penting dari keamanan, keselamatan dan tentu saja pelayanan yang diberikan pihak pengelola bandara kepada konsumen dalam hal ini penumpang yang menggunakan jasa mereka. Kondisi inilah yang menarik minat penulis untuk mengambil judul penelitian **“Proses *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19”**

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang telah diungkapkan, maka peneliti menetapkan rumusan masalah makro dalam penelitian ini **“Bagaimana Proses *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19?”**

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Berdasarkan rumusan masalah mikro yang telah ditetapkan, maka rumusan masalah mikro berikut:

1. Bagaimana **Pendefinisian Masalah** yang dilakukan *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19?”

2. Bagaimana **Perencanaan** yang dilakukan *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19?
3. Bagaimana **Komunikasi** yang dilakukan *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19?
4. Bagaimana **Evaluasi** yang dilakukan *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan oleh penelitian adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan mengenai Proses *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian tentunya memiliki tujuan, dimana tujuan penelitian yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **Pendefinisikan Masalah** yang dilakukan *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui **Perencanaan** yang dilakukan *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19.
3. Untuk mengetahui **Komunikasi** yang dilakukan *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19.
4. Untuk mengetahui **Evaluasi** yang dilakukan *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap dalam penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sesuai dengan tujuan penelitian.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan penelitian ini yaitu sebagai pengaplikasian ilmu yang selama ini diterima oleh peneliti, serta guna menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti terutama mengenai Proses *Public Relations* yang dilakukan oleh suatu perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Kegunaan Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini dapat mengembangkan kemampuannya dalam hal mencari jawaban dan menganalisis permasalahan atas sebuah masalah. Pada penelitian ini peneliti membahas mengenai Proses *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19.

2. Kegunaan Bagi Akademik/Program Studi

Penelitian ini secara praktis berguna untuk mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum dan mahasiswa Ilmu Komunikasi, serta dapat dijadikan sebagai bahan literatur untuk penelitian yang sama di masa yang akan datang.

3. Kegunaan Bagi *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan

Pada penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi, pengembangan serta evaluasi bagi *Public Relations* PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan.

