

MENGOPTIMALKAN KEDISIPLINAN MENTAATI PROKES PADA AIRPORT SERVICE & HOSPITALITY OFFICER DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI PADA MASA PANDEMI COVID-19

I Wayan Widnyana¹⁾, Kadek Ika Silvia Dewi²⁾

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email : wywid@unmas.ac.id

ABSTRAK

Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai International adalah bandar udara internasional yang terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, tepatnya di daerah Kelurahan Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali, sekitar 13 km dari Denpasar. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia, setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Bandara ini memiliki satu terminal domestik dan satu terminal internasional. Terdapat beberapa departemen di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, salah satunya adalah *Airport Service Improvement* tempat saya melakukan pengabdian masyarakat. Sebagai bagian dari *Airport Service Improvement*, penulis diberi kepercayaan menjabat sebagai *Airport Service & Hospitality Officer / Customer Service* dengan tugas pokok dan fungsi utama untuk melayani penumpang serta bertanggung jawab pada pemeliharaan kebersihan dan sanitasi fasilitas pendukung yang ada di terminal Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Pada saat saya melakukan observasi, penulis menemukan bahwa masih banyak pegawai yang belum paham dan menaati prokes yang sudah diterapkan di bandara I Gusti Ngurah Rai Bali secara benar. Kurangnya kesadaran diri dan kejenuhan untuk menaati prokes maka penulis merasa perlu untuk melakukan penyuluhan serta pengawasan kebersihan dan sanitasi fasilitas kebersihan fasilitas di lingkungan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

Kata Kunci : Kedisiplinan, Pengawasan, Protokol Kesehatan.

ANALISIS SITUASI

Masuknya Virus Covid-19 di Indonesia telah menyebabkan banyak masalah signifikan bagi masyarakat. Di Indonesia sendiri, masalah tidak hanya dirasakan dari segi kesehatan namun juga berdampak pada sektor ekonomi. Dengan segala pembatasan dan prokes yang ketat sehingga mengharuskan beberapa sektor ekonomi utamanya yang bergerak di bidang

jasa dan pariwisata mengalami kelumpuhan yang berarti. Provinsi Bali yang menggantungkan ekonominya pada sektor pariwisata tentu harus bekerja keras untuk dapat menanggulangi penyebaran virus juga disaat yang sama menjaga agar roda ekonomi tetap berputar.

Berbicara tentang pariwisata tentunya tidak terlepas dari akomodasi penunjang seperti hotel, transport dan sebagainya. Alat

transportasi yang digunakan wisatawan untuk berkunjung ke Bali salah satunya adalah transportasi udara. Provinsi Bali memiliki 1 Bandar Udara Internasional yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero), yaitu Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali yang berdiri sejak tahun 1930. Seluruh penerbangan baik keberangkatan dan kedatangan domestik maupun keberangkatan dan kedatangan internasional berpusat di bandara ini sehingga Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai menjadi objek vital serta rentan akan potensi kerumunan yang berdampak pada penyebaran virus covid-19 itu sendiri. Dengan pemahaman tersebut, tentu pengoptimalan kedisiplinan prokes menjadi harga mati.

Terdapat beberapa departemen di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, salah satunya adalah *Airport Service Improvement* tempat saya melakukan pengabdian masyarakat. Sebagai bagian dari *Airport Service Improvement*, saya diberi kepercayaan menjabat sebagai *Airport Service & Hospitality Officer / Customer Service* dengan tugas pokok dan fungsi utama untuk melayani penumpang serta bertanggung jawab pada pemeliharaan kebersihan dan sanitasi fasilitas pendukung yang ada di terminal Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai.

Pada saat penulis melakukan observasi, penulis menemukan bahwa masih banyak pegawai yang belum paham dan menaati prokes yang sudah diterapkan di bandara I Gusti Ngurah Rai Bali secara benar. Kurangnya kesadaran diri dan kejenuhan untuk menaati prokes maka penulis merasa perlu untuk melakukan penyuluhan dan pendampingan kedisiplinan serta pengecekan kebersihan fasilitas di lingkungan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Maka dari itu penulis mengangkat topik tersebut dengan judul “Mengoptimalkan kedisiplinan menaati prokes pada Airport Service & Hospitality Officer di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai”.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan, diperoleh bahwa perlunya kedisiplinan dalam menaati prokes dan pengawasan kebersihan dan sanitasi fasilitas utamanya yang menjadi tanggung jawab divisi Airport Service Improvement di terminal Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Agar meningkatnya kedisiplinan karyawan di divisi Airport Service

Improvement maka yang perlu dilakukan adalah :

1. Melakukan Penyuluhan atau sosialisasi pentingnya menaati proses.
2. Membantu serta mendampingi pengawasan kebersihan dan sanitasi fasilitas sebelum, disaat dan sesudah bekerja.

METODE PELAKSANAAN

Untuk membantu kedisiplinan menaati proses dan pendampingan pengawasan kebersihan dan sanitasi fasilitas pada divisi Airport Service Improvement dilakukan dengan cara penyuluhan dan pendampingan.

Penyuluhan dimaksudkan untuk mengingatkan kembali kepada pegawai di divisi Airport Service Improvement pentingnya pelaksanaan proses yang dilakukan sebelum, disaat dan setelah bekerja. Penyuluhan akan dilakukan selama 1 minggu dengan briefing singkat dan pengecekan proses secara berkala.

Pendampingan merupakan kegiatan rutin dalam pengawasan kebersihan dan sanitasi fasilitas meliputi toilet, musholla, smoking area, kursi ruang tunggu, charging station dan konter serta ketersediaan handsanitizer yang melibatkan semua pegawai dibawah naungan divisi Airport

Service Improvement yang juga akan dilakukan selama 5 hari.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kurangnya kesadaran diri dan kejenuhan untuk menaati proses maka penulis merasa perlu untuk melakukan penyuluhan dan pendampingan kedisiplinan serta pengecekan kebersihan fasilitas di lingkungan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Maka dari itu penulis mengangkat topik tersebut dengan judul “Mengoptimalkan kedisiplinan menaati proses pada Airport Service & Hospitality Officer di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai”.

Berikut langkah-langkah yang penulis bias lakukan untuk mengoptimalkan kedisiplinan menaati proker disaat, sebelum dan sesudah bekerja :

1. Penyuluhan / sosialisasi pentingnya menaati proses sebelum, disaat dan setelah bekerja .
2. Pendampingan pengawasan kebersihan dan sanitasi fasilitas toilet, musholla, smoking area, kursi ruang tunggu, charging station dan konter serta ketersediaan handsanitizer,

Adapun faktor pendukung kegiatan ini adalah :

1. Staff pimpinan mendukung penuh kegiatan Pengabdian Masyarakat ini.
2. Tersedianya fasilitas yang memadai seperti handsanitizer, komputer dan internet.

Adapun faktor penghambat kegiatan ini adalah :

1. Masih adanya karyawan yang tidak disiplin mengikuti protokol kesehatan.
2. Luasnya area yang dipantau kebersihannya.

GAMBAR



Gambar 1.1. Pengecekan ketersediaan handsanitizer di terminal.



Gambar 1.2. Penyuluhan tentang kedisiplinan pengawasan kebersihan dan sanitasi fasilitas melalui Customer Service Online.



Gambar 1.3. Pendampingan pengecekan ketersediaan handsanitizer di ruangan kerja.



Gambar 1.4. Pendampingan pengawasan kebersihan Toilet di terminal.



Gambar 1.5. Dokumentasi kegiatan apel sebelum mulai bekerja.



Gambar 1.6 Penyuluhan tentang pentingnya kedisiplinan mentaati prokes sebelum mulai bekerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari seluruh rangkaian kegiatan pengabdian masyarakat di PT. Angkasa Pura I (Persero) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kegiatan berlangsung sesuai dengan apa yang telah direncanakan melalui penyuluhan dan pendampingan pengawasan kebersihan dan sanitasi fasilitas.
2. Kegiatan yang dilakukan mendapat respon positif dari mitra yang tercermin dari partisipasi dan kontribusi secara aktif dalam kegiatan yang dilaksanakan.

Dengan banyaknya karyawan dan luasnya terminal sangat diperlukan penyuluhan atau sosialisasi untuk senantiasa mematuhi prokes pada masa pandemi covid-19. Serta dilakukan pengecekan alat-alat dan fasilitas secara berkala untuk mendapatkan perawatan ataupun pembaharuan, diharapkan pula untuk para leader agar tetap melaksanakan pendampingan serta mengingatkan kembali pentingnya menjaga

prokes serta kebersihan alat-alat dan fasilitas sebelum, disaat dan selesai bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Bayu Paramartha, I Gusti Ngurah. (2020). *Pendampingan Serta Membantu proses Pembuatan RAB pada Divisi Cleanlines di PT. Angkasa Pura I (Persero)*. Denpasar
- LPPM. 2021. Buku : Panduan Kuliah Kerja Nyata Peduli Bencana Covid-19 *Universitas Mahasaraswati Denpasar*. Denpasar