

ABSTRACT

PT. Angkasa Pura I (Persero) is one of the State-Owned Enterprises (BUMN) engaged in the management of airport services and I Gusti Ngurah Rai Airport in Bali, one of the 13 branches managed. In the management of I Gusti Ngurah Bali Airport services, there are several acts against the law, with legal action problems and also avoiding the concern of potential security disturbances, Airport security as the unit responsible for airport security attempts to communicate persuasion towards service users.

This study uses a qualitative approach with a case study method. Research data is based on the results of interviews and supporting documents. Persuasion communication is carried out with the aim of changing the attitudes, behavior and views of service users in improving airport security. Persuasion communication is supported by the theories of Hovland Janis and Kelly Reinforcement Theory, such as attention, understanding and acceptance. The purpose of this study is to examine the persuasive communication conducted by Airport Security against service users such as providing an understanding of airport security, giving attention to service users and receiving the messages delivered.

The results of the study concluded that persuasion communication was done by using communication forms of attention with language, credibility and attitudes of personnel and interesting activities using association techniques and arrangement techniques. Form of understanding with two-way communication, messages and media with Association techniques and settings. The form of acceptance with the style of achieving messages with arrangement techniques and reward techniques. Airport Security communicates persuasion to enable services to service users so that it can improve airport security at I Gusti Ngurah Rai Bali.

Keywords: Persuasion Communication, Airport Security, Airport, Security

ABSTRAK

PT. Angkasa Pura I (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pengelolaan jasa Bandar Udara dan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai di Bali merupakan salah satu dari 13 cabang yang dikelola. Dalam pengelolaan jasa Bandar udara I Gusti Ngurah Bali , terdapat beberapa tindakan melawan hukum, dengan permasalahan tindakan hukum dan juga menghindari kekhawatiran potensi gangguan keamanan, *Airport security* sebagai unit yang bertanggung jawab untuk keamanan bandara melakukan upaya komunikasi persuasi terhadap pengguna jasa.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data penelitian berdasarkan hasil wawancara dan dokumen pendukung. Komunikasi Persuasi dilakukan dengan tujuan mengubah sikap, perilaku dan pandangan pengguna jasa dalam meningkatkan keamanan bandara. Komunikasi persuasi didukung teori Hovland Janis dan Kelly *Reinforcement Theory* bentuknya seperti pemberian perhatian, pemahaman dan penerimaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji komunikasi persuasi yang dilakukan *Airport Security* terhadap pengguna jasa seperti memberikan pemahaman tentang keamanan bandara, memberikan perhatian terhadap pengguna jasa dan dan penerimaan atas pesan yang dsampaikan.

Hasil penelitian menyimpulkan komunikasi persuasi dilakukan dengan menggunakan bentuk komunikasi perhatian dengan bahasa, kredibilitas serta sikap personil dan kegiatan yang menarik menggunakan teknik assosiasi dan teknik tataan. Bentuk pemahaman dengan komunikasi dua arah, pesan dan media dengan teknik Asosiasi dan tataan. Bentuk penerimaan dengan gaya penyampaian pesan dengan teknik tataan dan teknik ganjaran. *Airport Security* melakukan komunikasi persuasi untuk mengfungsikan pelayanan terhadap pengguna jasa sehingga dapat meningkatkan keamanan Bandar udara di I Gusti Ngurah Rai Bali.

Kata Kunci : Komunikasi Persuasi, *Airport Security*, Bandar Udara, Keamanan