

# TA ZIGGY

*by* 1 1

---

**Submission date:** 08-Aug-2023 06:17AM (UTC-0700)

**Submission ID:** 2143091479

**File name:** tugas\_akhir\_ziggy\_1-9.docx (4.92M)

**Word count:** 8770

**Character count:** 55036

**IMPLEMENTASI PENGENDALIAN PERALATAN GSE  
TERHADAP PELAYANAN *GROUND HANDLING* DI BANDAR  
UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan  
Program Studi Diploma Tiga  
Manajemen Bandar Udara

Oleh :

**ZIGGY FACHRURAZI PURBA**  
**NIT. 55242030048**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA  
MANAJEMEN BANDAR UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

**Juli 2023**

**IMPLEMENTASI PENGENDALIAN PERALATAN GSE  
TERHADAP PELAYANAN *GROUND HANDLING* <sup>1</sup> DI BANDAR  
UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan  
Program Studi Diploma Tiga  
Manajemen Bandar Udara

Oleh :

**ZIGGY FACHRURAZI PURBA**  
**NIT. 55242030048**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA  
MANAJEMEN BANDAR UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

**Juli 2023**

## ABSTRAK

# IMPLEMENTASI PENGENDALIAN PERALATAN GSE TERHADAP PELAYANAN *GROUND HANDLING* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh

ZIGGY FACHRURAZI PURBA

NIT. 55242030048

Program Studi D-III Manajemen Bandar Udara

<sup>68</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pengendalian Peralatan *Ground Support Equipment* (GSE) terhadap pelayanan *Ground Handling* di Bandar Udara Juanda Surabaya. <sup>46</sup> Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian Peralatan GSE masih belum maksimal, termasuk ketidaksesuaian Peralatan GSE dengan Regulasi yang berlaku dan perbedaan antara prosedur yang dijelaskan dan pelaksanaannya di lapangan. faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan *Ground Handling* antara lain Usia Peralatan, Pelatihan SDM, Jumlah Personel. <sup>49</sup> Sehingga, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang kuat antara pengendalian Peralatan terhadap pelayanan *Ground Handling*,

Kata kunci: pengendalian, Peralatan GSE, *Ground Handling*, Bandara Juanda.

## ABSTRACT

### ***Implementation of Ground Support Equipment (GSE) Control for Ground Handling Services at Juanda International Airport Surabaya***

By

ZIGGY FACHRURAZI PURBA

Student ID: 55242030048

*Program Of Study Diploma Three Airport Management*

<sup>27</sup> This research aims to investigate the implementation of Ground Support Equipment (GSE) control on Ground Handling services at Juanda International Airport, Surabaya. The research method used is qualitative descriptive through observation and interviews. The results of the study indicate that the GSE equipment control is not yet optimal, including discrepancies between GSE equipment and applicable regulations, as well as differences between stated procedures and their actual implementation in the field. Factors influencing the level of Ground Handling services include Equipment Age, Human Resources Training, and Personnel Quantity. Thus, it can be concluded that there is a strong relationship between equipment control and Ground Handling services.

*Keywords: control, GSE equipment, Ground Handling, Juanda Airport.*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “IMPLEMENTASI PENGENDALIAN PERALATAN GSE TERHADAP PELAYANAN *GROUND HANDLING* <sup>1</sup> DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1, Politeknik Penerbangan Palembang.

Pas Photo

3 X 4

Nama : ZIGGY FACHRURAZI PURBA

NIT : 55242030048

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

<sup>1</sup>  
VIKTOR SURYAN, S.T., M.Sc.  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19861008 200912 1 004

I. G. A. AYU <sup>1</sup>AS OKA, S.T., S.SIT., M.T  
Pembina (IV/a)  
NIP. 197805101 99803 2 001

KETUA PROGRAM STUDI

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST. M.Si.  
Pembina (IV/a)  
NIP. 197606121 99803 1 001

## **PENGESAHAN PENGUJI**

Tugas Akhir : “IMPLEMENTASI PENGENDALIAN PERALATAN GSE TERHADAP PELAYANAN *GROUND HANDLING* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1, Politeknik Penerbangan Palembang - Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma III pada tanggal 25 Agustus 2023

### **ANGGOTA**

**VIKTOR SURYAN, S.T., M.Sc.**

Penata Tingkat I (III/d)

NIP. 19861008 200912 1 004

### **SEKRETARIS**

**ANTON ABDULLAH, S.T., M.M.**

Pembina (IV/a)

NIP. 19781025 200003 1 001

### **KETUA**

**DWI CANDRA YUNIAR, S.H.,S.ST. M.Si.**

Pembina (IV/a)

NIP. 197606121 99803 1 001

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ziggy Fachrurazi Purba

NIT : 55242030048

Program Studi : Diploma III Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “ IMPLEMENTASI PENGENDALIAN PERALATAN GSE TERHADAP PELAYANAN *GROUND HANDLING* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 25 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan

Tar. Ziggy Fachrurazi Purba

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR**

Tugas akhir D.III yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas akhir ini dapat ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut:

PURBA, ZIGGY. (2023): IMPLEMENTASI PENGENDALIAN PERALATAN GSE TERHADAP PELAYANAN *GROUND HANDLING* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA, Tugas Akhir Program Diploma III, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayahNya, Tugas Akhir IMPLEMENTASI PENGENDALIAN PERALATAN GSE TERHADAP PELAYANAN *GROUND HANDLING* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Palembang dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.). Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, terutama kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan berkat dan lindungan yang luar biasa pada hamba-Nya
2. Kedua Orang Tua yang senantiasa mendoakan dan selalu memberikan dukungan kepada penulis dan juga saudara-saudara penulis.
3. Bapak Sukahir, S.SiT., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Trubus Suharsono selaku Airport Operation & Service Senior Manager di Bandar Udara Juanda Surabaya.
5. Bapak Muhammad Arifin selaku Supervisor AMC di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
6. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST. M.Si. selaku Ketua Prodi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang.
7. Bapak Viktor Suryan, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing pertama
8. Ibu I Gusti Agung Ayu Mas Oka, S.T., S.SiT., M.T. Dosen Pembimbing kedua
9. Seluruh senior di Airside Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
10. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Program Studi MBU Rekan-rekan Taruna Prodi MBU 01 Politeknik Penerbangan Palembang.
11. Rekan-rekan Taruna/I Politeknik Penerbangan Palembang Angkatan ke-1

1  
Tak ada gading yang tak retak. Tentunya karya tulis ini masih jauh dari sempurna. Atas segala kesalahan dan kata-kata yang kurang berkenan, kami memohon maaf. Saran dan kritik membangun kami harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Palembang, 25 Agustus 2023

Tar. Ziggy Fachrurazi Purba

# 1 DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iv
PENGESAHAN PENGUJI .....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	2
D. Batasan Masalah .....	2
E. Manfaat Penelitian .....	3
F. Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>5</b>
A. Peralatan GSE .....	5
1. Peralatan <i>Motorize</i> .....	5
2. Peralatan <i>Non Motorize</i> .....	5
B. Implementasi .....	5
C. Pelayanan .....	5
D. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	6
E. Prosedur Peralatan GSE .....	6
F. Hubungan Antara Pengendalian Peralatan GSE dan Peningkatan Pelayanan	6
1. Efisiensi Operasional .....	6
2. Keandalan Peralatan .....	6
3. Peningkatan Keamanan .....	7
4. Kepuasan Pelanggan .....	7

G.	Pengendalian.....	7
H.	Peraturan Pembatasan Usia Peralatan Penunjang Pelayanan Pesawat Udara (GSE).....	8
I.	Persyaratan Peralatan Ground Support Equipment (GSE).....	10
1.	<i>Motorized</i> .....	10
2.	<i>Non-Motorized</i> .....	11
J.	Kajian Pustaka yang Terdahulu .....	12
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>14</b>
A.	Metode Penelitian .....	14
B.	Teknik Pengumpulan Data .....	15
1.	Observasi .....	15
2.	Wawancara .....	15
3.	Studi Kepustakaan .....	18
C.	Objek Penelitian .....	18
D.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	19
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>20</b>
A.	Hasil Observasi .....	20
B.	Hasil wawancara.....	21
C.	Pembahasan .....	22
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>23</b>
A.	Simpulan .....	23
B.	Saran .....	23
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>25</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>26</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar III.1 Tahapan Penelitian .....	14
Gambar IV.1 Pemeriksaan Peralatan GSE .....	20
Gambar IV.2 Pemeriksaan Peralatan .....	21

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Pengelompokan Usia Operasi Peralatan GSE .....	8
Tabel II.2 Kajian Pustaka .....	12
Tabel III.1 Pertanyaan Wawancara .....	16
Tabel III.2 Waktu Penelitian .....	19

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A SOP Rekomendasi Perijinan Ground Support Equipment .....	26
Lampiran B KP 635 Tahun 2015 .....	27
Lampiran C INST 01 Tahun 2020 .....	28
Lampiran D PM 91 Tahun 2016 .....	29
Lampiran E Laporan OJT .....	30
Lampiran F hasil wawancara 1 .....	31
Lampiran G hasil wawancara 2 .....	33
Lampiran H hasil wawancara 3 .....	35
Lampiran I hasil wawancara 4 .....	37
Lampiran J hasil wawancara 5 .....	39
Lampiran K hasil wawancara 6 .....	41

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bandar Udara merupakan elemen terpenting dalam menggerakkan dinamika pembangunan, mendukung mobilitas manusia, barang, dan jasa, serta memperkuat hubungan Internasional. Di Indonesia, terdapat bandar udara Domestik yang melayani rute dalam negeri, dan bandar udara Internasional yang melayani rute dalam dan luar negeri. Bandar Udara Internasional Juanda merupakan salah satu bandar udara yang signifikan di Indonesia. Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memiliki peran vital dalam sistem transportasi udara di Indonesia. Pada tahun 2022, bandara ini mencatatkan jumlah penumpang datang dan berangkat sebanyak 4.849.080 orang, dengan rata-rata 27 ribu penumpang per bulan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 4.669.222 penumpang merupakan penerbangan Domestik, sedangkan 179.858 penumpang merupakan penerbangan Internasional.

Namun, pandemi COVID-19 telah memberikan dampak yang signifikan pada industri penerbangan, termasuk Bandar Udara Juanda. Jumlah pergerakan pesawat secara drastis menurun menjadi sekitar 190-200 per hari, dibandingkan dengan jumlah normal sekitar 380-400 pergerakan pesawat. Meskipun begitu, pelayanan *Ground Handling* (GH) tetap menjadi faktor kunci dalam menjalankan Operasional Bandar Udara. Bandar Udara Juanda Surabaya menjalin kerjasama dengan berbagai pihak ketiga, seperti Chatay, Trinusa Eka Sakti, Jas Aero Engineering Services (JAES), Citilink Indonesia, *Aerofood Catering Service*, Garuda Indonesia, Sriwijaya Air, Global Jasa Angkasa, Air Asia, Lion Air, Gapura Angkasa, Jasa Angkasa (JAS), Pertamina, Parewa GMF, Travira, dan PTN. Kerjasama ini melibatkan penyediaan Peralatan *Ground Support Equipment* (GSE) dan jasa GH yang penting dalam mendukung pelayanan Pesawat Udara. Dalam konteks Pelayanan Pesawat Udara, Peralatan pendukung seperti GSE memegang peran yang sangat penting. GSE merupakan alat atau Peralatan yang digunakan sebagai penunjang pelayanan Pesawat Udara. Salah

satu contohnya adalah *Baggage Towing Tractor*. Dalam menjalankan Operasionalnya, pengawasan dan pengendalian Peralatan GSE secara optimal menjadi hal yang sangat penting.

Berdasarkan dari hasil latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Pengendalian Peralatan GSE terhadap pelayanan *Ground Handling* (GH) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini akan berfokus pada peran dan pentingnya pengendalian Peralatan GSE, termasuk *Baggage Towing Tractor*, guna memastikan pelayanan GH yang optimal di Bandar Udara tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat tema “Implementasi Pengendalian Peralatan GSE Terhadap Pelayanan GH di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pengendalian Peralatan GSE terhadap pelayanan *Ground Handling* ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Penerapan Pengendalian Peralatan GSE terhadap Pelayanan *Ground Handling* ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari uraian rumusan masalah diatas maka dapat diidentifikasi tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana penerapan pengendalian Peralatan GSE terhadap pelayanan *Ground Handling*
2. Mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Penerapan Pengendalian Peralatan GSE terhadap Pelayanan *Ground Handling*

## **D. Batasan Masalah**

Pada penelitian ini penulis membatasi permasalahan pada Peralatan *Ground Support Equipment* (GSE) yang ada pada perusahaan Lion Air. Dengan lokasi penelitian pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

### **E. Manfaat Penelitian**

1. **Evaluasi keefektifan pengendalian Peralatan GSE:** Penelitian ini akan memberikan evaluasi terhadap keefektifan pengendalian Peralatan GSE di Bandar Udara Juanda Surabaya. Dengan menganalisis pengaruh pengendalian Peralatan GSE terhadap pelayanan Ground Handling, penelitian ini akan memberikan pemahaman tentang pengaruh Pengendalian Peralatan terhadap Pelayanan *Ground Handling*.
2. **Identifikasi kepatuhan terhadap SOP:** Penelitian ini akan mengidentifikasi sejauh mana perusahaan Lion Air mengikuti SOP yang telah ditetapkan untuk pengendalian Peralatan GSE. Hal ini akan membantu dalam mengevaluasi kepatuhan perusahaan terhadap prosedur yang telah ditetapkan dan menemukan area-area di mana perbaikan atau peningkatan dapat dilakukan.
3. **Peningkatan kualitas pelayanan *Ground Handling*:** Dengan mengidentifikasi keefektifan Penerapan Pengendalian Peralatan GSE dan kepatuhan terhadap SOP, penelitian ini dapat memberikan Pengetahuan tentang <sup>51</sup> Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan *Ground Handling* di Bandar Udara Juanda Surabaya. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi dan saran untuk perbaikan atau peningkatan pelayanan *Ground Handling*, yang pada gilirannya akan meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna Bandar Udara.
4. **Kontribusi pada standar keselamatan dan efisiensi Operasional:** Penelitian ini juga memiliki manfaat dalam mendukung standar keselamatan dan efisiensi Operasional di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dengan mengevaluasi pengendalian Peralatan GSE dan kepatuhan terhadap SOP, penelitian ini dapat membantu memastikan bahwa perusahaan Lion Air menjalankan Operasionalnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga meningkatkan keselamatan dan efisiensi dalam pelayanan *Ground Handling*.

### **F. Sistematika Penulisan**

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK

ABSTRACT

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

HALAMAN LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

HALAMAN PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

5 BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

B. Rumusan Masalah

C. Batasan Masalah

D. Tujuan Penelitian

E. Manfaat Penelitian

F. Sistematika Penulisan

BAB 2 LANDASAN TEORI

A. Teori Penunjang

B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

BAB 3 METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

B. Subjek dan Objek Penelitian

C. Teknik Pengumpulan Data

D. Tempat dan Waktu Penelitian

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

64 B. Pembahasan Penelitian

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Peralatan GSE

Menurut KP 635 Tahun 2015, Peralatan Penunjang Pelayanan Pesawat Udara (GSE) adalah suatu alat atau Peralatan bantu yang dipersiapkan untuk kepentingan Pesawat Udara dan Penumpang di darat, pada saat kedatangan dan atau keberangkatan, pemuatan dan Atau penurunan Penumpang, kargo dan Pos (Murni, 2015). Adapun Peralatan GSE di bagi menjadi dua yaitu :

##### 1. Peralatan *Motorize*

Peralatan *Motorize* merupakan Peralatan yang dipersiapkan untuk keperluan Pesawat Udara di darat dan pengoperasiannya atau mobilisasinya dilengkapi dengan Penggerak Mesin.

##### 2. Peralatan *Non Motorize*

Peralatan *Non Motorize* merupakan Peralatan yang dipersiapkan untuk keperluan Pesawat Udara di darat dan Pengoperasiannya atau mobilisasinya tidak dilengkapi dengan Penggerak Mesin.

#### B. Implementasi

Menurut (Oktasari, 2015), Implementasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *to Implement* yang berarti Mengimplementasikan atau menerapkan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, keputusan Peradilan dan Kebijakan yang dibuat oleh Lembaga-Lembaga Pemerintah dalam Kehidupan Kenegaraan.

#### C. Pelayanan

Menurut (Putra, 2019) Pelayanan adalah suatu proses atau tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, harapan, atau permintaan pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan dan manfaat bagi pelanggan.

#### <sup>45</sup> D. Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Rivai, 2019) Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah suatu pendekatan yang sistematis dan strategis untuk mengelola tenaga kerja dalam organisasi. Hal ini melibatkan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pengelolaan, dan pengarahan tenaga kerja agar dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif.

#### E. Prosedur Peralatan GSE

Peralatan GSE tidak bisa sembarangan masuk kedalam area Sisi Udara, adapun hal-hal yang perlu diperhatikan dalam Peralatan GSE dan Kendaraan Operasional tertulis pada Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: KP 635 Tahun 2015. Peraturan ini berisi tentang standar kelaikan Peralatan, standar Spesifikasi Teknis Peralatan, Tahun pembuatan Peralatan. (Murni, 2015)

#### F. Hubungan Antara Pengendalian Peralatan GSE dan Peningkatan Pelayanan

Pada bagian ini, akan dijelaskan hubungan antara pengendalian Peralatan GSE dengan pelayanan dalam konteks *Ground Handling* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Berikut adalah beberapa aspek yang akan dibahas:

##### 1. Efisiensi Operasional

Implementasi manajemen pengendalian Peralatan GSE yang baik dapat meningkatkan efisiensi Operasional di Bandar Udara. Proses pengendalian yang terstruktur, termasuk perawatan preventif, pemantauan Operasional, dan penjadwalan perawatan rutin, dapat meminimalkan kerusakan atau kegagalan Peralatan GSE. Dengan mengurangi waktu henti Operasional akibat kerusakan Peralatan, proses pelayanan *Ground Handling* dapat berjalan lebih lancar dan efisien.

##### 2. Keandalan Peralatan

Peralatan GSE yang dikelola dengan baik melalui manajemen pengendalian yang efektif akan menjadi lebih handal. Perawatan preventif yang tepat waktu dan pemantauan terhadap kondisi Peralatan akan mengurangi risiko kegagalan atau kerusakan yang tidak terduga. Keandalan Peralatan GSE akan memberikan kepastian bagi penyedia jasa *Ground Handling* dalam

memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan kepada maskapai penerbangan.

### 3. Peningkatan Keamanan

Pengendalian Peralatan GSE juga berperan penting dalam meningkatkan aspek keamanan dalam operasi *Ground Handling*. Melalui prosedur pengendalian yang terstruktur, termasuk pemeriksaan keselamatan rutin, pemeliharaan Peralatan, dan pengawasan Operasional, risiko kecelakaan atau insiden yang disebabkan oleh Peralatan yang tidak berfungsi dengan baik dapat dikurangi. Dengan demikian, peningkatan keamanan dalam pelayanan *Ground Handling* dapat ditingkatkan.

### 4. Kepuasan Pelanggan

Pengendalian Peralatan GSE yang baik akan berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan. Dengan memastikan Peralatan GSE yang tersedia selalu berfungsi dengan baik, proses pelayanan *Ground Handling* dapat berjalan lebih efisien, tepat waktu, dan aman. Hal ini akan meningkatkan pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan *Ground Handling* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

## G. Pengendalian

Pengendalian merupakan suatu proses dalam mengarahkan sekumpulan Variabel untuk mencapai tujuan dan sarana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dasar dari semua proses pengendalian adalah pemikiran untuk mengarahkan suatu Variabel guna mencapai tujuan tertentu. Variabel yang dimaksud merupakan manusia, mesin dan organisasi. Pengendalian diperlukan karena adanya 2 alasan (Evans dan Lindsay, 2007) yaitu:

1. Pengendalian merupakan dasar bagi manajemen kerja harian yang efektif bagi semua tingkatan organisasi.
2. Perbaikan jangka panjang tidak dapat diterapkan pada suatu proses kecuali jika proses tersebut terkendali dengan baik.

Pengendalian dapat diidentifikasi sebagai suatu proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standart, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan,

menilai pelaksanaan dan bila perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dan standart (Terry, 2021).

## H. Peraturan Pembatasan Usia Peralatan Penunjang Pelayanan Pesawat

### Udara (GSE)

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 91 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 174 Tahun 2015 Tentang Pembatasan Usia Peralatan Penunjang Pelayanan Pesawat Udara (*Ground Support Equipment/GSE*) dan Kendaraan Operasional yang Beroperasi Di Sisi Udara. Pada pasal 2 mengatakan bahwa, Pembatasan Usia Operasi Peralatan Penunjang Pelayanan Pesawat Udara (*Ground Support Equipment/GSE*) dan Kendaraan Operasional yang Beroperasi di Sisi Udara dikelompokkan menjadi 2 (dua) kategori, Yaitu kategori Berdasarkan Usia (Sumadi, 2016). Adapun pengelompokan usia Operasi Peralatan GSE dan Kendaraan Oprasional yaitu:

Tabel II.1 Pengelompokan Usia Operasi Peralatan GSE

Sumber: PM 91 Tahun 2016

NO	7 Tahun	10 Tahun
1	Kendaraan yang beroperasi di sisi udara ( <i>Airside Operations Vehicle/AOV</i> )	Towbarless Tractor (TBT)
2	Crew Transportation Vehicle (CTV)	Aircraft Towing Tractor (ATT)
3	Catering Truck (CTT)	Baggage Towing Tractor (BTT)
4	Aircraft Cleaning Equipments (ACE)	Lower, Upper Deck Loader (HLL)
5	Portable Ganset (P-GNS)	Main Deck Loader (MDL)
6	Lavatory Service Cart (LSC)	Incapacitated Passanger Loading vehicle (IPL)

7	Water Service Cart (WSC)	Cargo Transporter Loader (CTL)
8	Baggage Cart (BCT)	Refueling De-refueling Truck (RDT)
9	Towed Passenger Stair (TPS)	Fuel Hydrant Dispenser Truck (HDT)
10	Airside Maintenance Stair (AMS)	Apron Passenger Bus (APB)
11	Baggage Sliding Bridge (BSB)	High Lift Catering Truck (HCT)
12	Aircraft Wheel Chock (AWC)	Passenger Boarding Stair (PBS)
13	Pasanger Whell Chair (PWC)	Ground Power Unit (GPU)
14	Air Craft Passenger Canopy (APC)	<sup>6</sup> Air Starter Unit (ASU)
15		Air Conditioning Unit (ACU)
16		Conveyor Belt Loader (CBL)
17		Forklift Loading Aircraft Lower Deck (FLT)
18		Lavatory Service Truck (LST)
19		Water Service Truck (WST)
20		Heli Dollies (HDL)
21		Container Dollies (CDL)
22		Pallet Dollies (PDL)
23		Aircraft Towing Bar (ATB)
24		Aircraft Tail Jack (ATJ)

## I. Persyaratan Peralatan Ground Support Equipment (GSE)

Menurut KP 635 Tahun 2015 Tentang Peralatan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (*Ground Support Equipment/GSE*) dan Kendaraan Operasional yang Beroperasi di Sisi Udara (Murni, 2015) tertulis bahwa persyaratan fisik yang umum pada *Ground Support Equipment* antara lain:

### 1. *Motorized*

Peralatan *motorized* adalah Peralatan bantu yang dipersiapkan untuk keperluan Pesawat Udara di darat yang pengoperasian atau mobilisasinya dilengkapi dengan penggerak mesin. Berikut syarat umum kelayakan Peralatan GSE *motorized*:

- a. Mesin penggerak Peralatan *motorized* harus menggunakan jenis diesel maksimum standar Euro 3 atau penggerak listrik.
- b. Desain Peralatan *motorized* harus mengikuti aturan pengoperasian kendaraan yang berlaku di Indonesia, termasuk peraturan penerbangan sipil.
- c. Material yang digunakan harus berkualitas dan tetap memenuhi standar spesifikasi pabrikan. Peralatan harus terbuat dari bahan yang tahan terhadap karat.
- d. Bodi Peralatan harus terpasang dengan rapi dan tidak memiliki sudut tajam. Kaca yang digunakan harus transparan, tidak menghambat visibilitas, dan bebas distorsi.
- e. Peralatan *motorized* yang beroperasi di sisi udara harus dicat dengan dominasi warna terang dan dilengkapi dengan scotlight pada masing-masing sisi.
- f. Tingkat kebisingan dari Peralatan tidak boleh melebihi 85 dBA pada jarak dan ketinggian yang ditentukan. Emisi gas buang harus memenuhi Regulasi lingkungan yang berlaku.
- g. Sistem kelistrikan harus sesuai dengan standar tegangan yang berlaku di Indonesia. Kabel listrik harus diletakkan dengan aman dan dilindungi dari goresan dan percikan cairan berbahaya.
- h. Peralatan *motorized* harus dilengkapi dengan fitur keselamatan, seperti pompa darurat, sistem keselamatan, lampu indikator, dan tanda peringatan.

- i. Setiap unit Peralatan harus dilengkapi dengan name plate yang mencantumkan informasi penting seperti pabrikan, tipe/model, nomor inventaris, dan tahun pabrikasi.
- j. Pengoperasian Peralatan GSE *motorized* harus mengikuti petunjuk keselamatan yang ditentukan, termasuk penggunaan tombol emergency stop, parking brake, dan perlengkapan pemadam api.

## 2. Non-Motorized

dalam *Ground Support Equipment* (GSE) adalah Peralatan bantu yang digunakan untuk keperluan Pesawat Udara di darat dan tidak dilengkapi dengan penggerak mesin. Berikut adalah syarat umum untuk Peralatan non-motorized:

- a. Desain Peralatan non-motorized harus memenuhi aturan dan peraturan penerbangan sipil di Indonesia. Desainnya juga harus memungkinkan Operasional oleh satu orang, mudah dalam mobilisasi, demobilisasi, serta perawatan Peralatan.
- b. Material yang digunakan dalam unit Peralatan harus berkualitas dan tetap sesuai dengan spesifikasi standar pabrikan. Peralatan harus terbuat dari bahan yang tahan terhadap karat, dan rangka serta bodi unit harus dilindungi dengan perlindungan anti karat dan dicat.
- c. Bodi Peralatan harus dirancang untuk menahan beban yang direncanakan dan sudut bodi terluar tidak boleh tajam. Harus dipasang karet pelindung benturan yang tidak merusak bodi pesawat.
- d. Peralatan non-motorized harus dicat dengan dominasi warna terang, kecuali alat pemadam api, untuk memudahkan penglihatan di sisi udara pada kondisi visibility rendah. Juga harus dilengkapi dengan scotlight pada masing-masing sisi.
- e. Setiap unit Peralatan harus dilengkapi dengan name plate yang mencantumkan informasi seperti merek atau pabrikan, negara asal, tipe/model, nomor inventaris, nomor seri, tahun pembuatan, dan kapasitas seperti daya dan kemampuan angkut maksimum.

- f. Peralatan harus dilengkapi dengan perangkat keselamatan seperti parking brake atau *wheel chocks* yang dapat menahan pergerakan saat berhenti pada kemiringan tertentu.
- g. Pengoperasian Peralatan *non-motorized* hanya diizinkan di sisi udara, kecuali ada ketentuan lain dalam peraturan yang berlaku.

#### J. Kajian Pustaka yang Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu yang relevan adalah penelitian yang sudah pernah dibuat dan dianggap mempunyai keterkaitan dengan judul dan topik yang akan diteliti. Penelitian-penelitian ini digunakan untuk menghindari terjadinya pengulangan penelitian dengan pokok permasalahan yang sama. Berikut daftar kajian pustaka yang terdahulu:

Tabel II.2 Kajian Pustaka

Sumber: penulis

No	Nama peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Persamaan Pembahasan	Perbedaan pembahasan
1	Fit Ramdhanu	2021	Rancangan Sistem Deteksi Identitas <i>Ground Support Equipment (GSE)</i> Untuk Akses Masuk Airside Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	Membahas Tentang GSE	Pembuatan aplikasi Identitas GSE yang masuk ke Airside
2	Aditya Dewantari	2022	Analisis Kinerja Oprator <i>Ground Support Equipment (GSE)</i> dalam Menjaga Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan di Bandar Udara	Membahas tentang GSE	Fokus terhadap kinerja Oprator GSE

			Internasional Lombok Nusa Tenggara Barat		
3	Fransisca Angela Wallong	2022	Peran Penggunaan <i>Ground Support Equipment (GSE)</i> Terhadap Kelancaran Operasional Sisi Udara (Airside) di Bandar Udara Mozes Kilangin	Membahas tentang GSE	Peran Penting GSE Terhadap Kelancaran Operasional di Sisi Udara
4	Muhammad Rizqy Maulana	2019	Analisi Kelaikan Fasilitas Alat <i>Ground Support Equipment (GSE)</i> PT. Gapura Angkasa Dalam Mendukung kinerja Ground Support Operator Di Bandar Udara Internasional HUSEIN SASTRANEGARA BANDUNG	Membahas Tentang GSE	Menganalisa Kelaikan Alat GSE Terhadap Kinerja Ground Support Operator
5	Yulianti Keke Primadi Candra Susanto	2019	Kinerja <i>Ground Handling</i> Mendukung Operasional Bandar Udara	Membahas Kinerja <i>Ground Handling</i>	Fokus Terhadap Kinerja <i>Ground Handling</i>

## BAB III

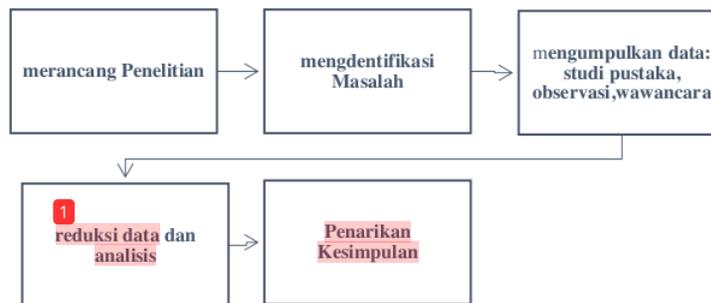
### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami dan menggambarkan fenomena yang diteliti secara mendalam dan komprehensif. Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini fokus pada satu objek penelitian yang spesifik, yaitu manajemen pengendalian GSE terhadap pelayanan *Ground Handling* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

#### B. Tahapan Penelitian

Pada bab ini, akan dijelaskan metode penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang Implementasi manajemen pengendalian Peralatan GSE terhadap pelayanan *Ground Handling* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang diamati. Berikut bagan tahapan penelitian yang akan dipakai dalam penulisan ini:



Gambar III,1 Tahapan Penelitian

(Sumber: Penulis)

## B. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Wekke, 2019) teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang penting dalam penelitian karena tanpa mengetahui data yang baik maka seorang peneliti tidak akan mendapatkan data yang akurat dan memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data pada metode penelitian kualitatif sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki ciri spesifik karena observasi tidak terbatas tidak hanya pada orang saja akan tetapi juga termasuk obyek-obyek alam lainnya (Wekke, 2019). Dalam hal ini penulis melakukan observasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada bulan Oktober 2022 sampai dengan Januari 2022.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi antar dua pihak atau lebih yang dapat dilakukan dengan tatap muka dimana salah satu pihak berperan sebagai interviewer dan pihak lainnya berperan sebagai interviewee dengan tujuan tertentu (Fadhallah, 2021). Dalam pelaksanaan wawancara di era digital, dimana segala aktivitas termasuk pelaksanaan wawancara, dapat dilakukan dengan kemajuan teknologi, interview/ wawancara dapat dilaksanakan tanpa harus bersetujuan langsung dengan informan, yakni melalui media telekomunikasi (Fiantika, 2022) sehingga wawancara yang dilakukan berupa tanya jawab melalui media aplikasi *zoom* kepada 3 orang personel AMC di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dan 3 orang personel *Ground Handling*. wawancara ini berupa tanya jawab melalui *zoom* kepada personel *Apron Movement Control* dan *Ground Handling* perusahaan Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Wawancara ini dilakukan dengan 6 informan. Dan Wawancara ini dilakukan dengan beberapa indikator yaitu :

1. Peralatan GSE (*Ground Support Equipment*)
2. Sumber Daya Manusia (SDM)
3. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Sehingga pengumpulan pertanyaan terkait dengan Indikator tersebut adalah sebagai berikut

Tabel III. 1 Pertanyaan Wawancara  
Sumber: Penulis

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN <i>GROUND HANDLING</i>	PERTANYAAN MANAJER/AMC
1	Peralatan GSE	Boleh diceritakan pak, berapa banyak Peralatan Gse yang dimiliki perusahaan Lion Air yang ada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya?	Boleh diceritakan pak berapa banyak Peralatan GSE yang ada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya?
		Menurut bapak, Bagaimana keadaan Peralatan-Peralatan GSE Lion air yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	Boleh diceritakan pak bagaimana Keadaan Peralatan GSE yang beroperasi Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
		Ketika melakukan Observasi saya menemukan saya menemukan beberapa Peralatan yang cukup tua, adakah perbedaan penggunaan Peralatan yang Lama Dengan yang baru ?	Ketika melakukan Observasi saya masih menemukan Peralatan yang cukup tua, apakah memang diperbolehkan ?
		Apakah bapak pernah mengusulkan mengganti	

		untuk mengganti Peralatan yang sudah Tua	
2	SDM	Untuk bapak sendiri sudah berapa lama menjadi <i>Ground Handling</i>	Adakah pelatihan tentang ramp safety kepada <i>Ground Handling</i> ?
		Boleh diceritakan pak apa saja syarat-syarat menjadi <i>Ground Handling</i> , lulusan apa, usianya berapa dan harus memiliki kompetensi atau tidak?	Boleh diceritakan pak ketika menemukan <i>Ground Handling</i> yang melanggar bagaimanakah tindakan bapak ?
		Pelatihan apa saja yang bapak dapat sebelum menjadi <i>Ground Handling</i>	
		Untuk perusahaan bapak, ketika bapak diterima bekerja menjadi <i>Ground Handling</i> pihak Perusahaan mau Mentraining kan atau tidak ?	
		Boleh diceritakan pak, Ketika direkrut perusahaan dulu seperti apa ?	
		Boleh diceritakan pak berapa banyak jumlah <i>Ground Handling</i> yang dimiliki Lion Air Di Bandar Udara Juanda, dan apakah cukup pak dengan	

		jumlah tersebut Melaksanakan pelayanan Pesawat Udara ?	
3	SOP	Boleh di ceritakan pak SOP bapak dalam menjadi <i>Ground Handling</i> ?	Apakah di Bandar Udara Juanda memiliki SOP penanganan Peralatan GSE?
			Boleh diceritakan pak, bagaimana SOP penanganan GSE yang tidak sesuai dengan peraturan?

16

### 3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu kegiatan yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui jurnal penelitian, internet, buku, *e-book*, dan literasi yang dapat mendukung dalam proses penulisan (Rizki Khaesarani & Khairani Hasibuan, 2021). Studi pustaka yang dilakukan oleh penulis adalah peraturan yang dibandingkan dengan keadaan di lapangan.

### C. Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah perusahaan *Ground Handling* yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Objek penelitian ini adalah Peralatan GSE yang digunakan dalam pelayanan *Ground Handling*, seperti *Tug Tractor*, *Pushback Tractor*, *Ground Power Unit (GPU)*, dan Peralatan pendukung lainnya. Fokus penelitian ini adalah Implementasi manajemen pengendalian terhadap Peralatan GSE dan dampaknya terhadap pelayanan *Ground Handling*.

4



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Observasi**

Berdasarkan hasil observasi dilapangan pada unit AMC pada tanggal 28 September sampai 30 November Dalam observasi, terlihat bahwa beberapa Peralatan GSE yang digunakan oleh Lion Air telah melewati batas usia pemakaian yang ditetapkan dalam Undang-Undang PM 91 Tahun 2016 Fachrurazi, (2022). Hal ini menunjukkan adanya kegagalan dalam mematuhi persyaratan Regulasi terkait umur maksimal pemakaian Peralatan GSE, ditampilkan pada gambar IV.1 Keberadaan Peralatan yang melebihi batas usia pemakaian dapat menimbulkan risiko keamanan dan kinerja yang tidak Optimal.



Gambar IV.1 Pemeriksaan Peralatan GSE

Sumber : Penulis



Gambar IV. 2 Pemeriksaan Peralatan

Sumber : Penulis

## <sup>26</sup> B. Hasil wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Personil AMC dan *Ground Handling* menggunakan *Zoom Meeting*, dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sudah melakukan penertiban Peralatan GSE. Namun, masih ditemukan Peralatan GSE yang melebihi batas usia. Dalam hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Personel AMC, Peralatan yang ada di Bandar Udara Internasional Juanda berjumlah 963 Peralatan GSE. Namun dari banyaknya jumlah tersebut, hanya 30 persen yang sudah mengImplementasikan PM 91 Tahun 2016. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasian peraturan yang ada masih lemah.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan pihak *Ground Handling* terkait <sup>50</sup> Sumber Daya Manusia yang Optimal merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam melaksanakan Pelayanan *Ground Handling*. Sumber Daya Manusia yang ada masih belum maksimal dalam pelaksanaan Pelayanan *Ground Handling*. Hal ini perlu diperhatikan karena dapat berdampak besar pada Pelayanan *Ground Handling*. <sup>61</sup> Peralatan yang memadai dan Sumber Daya Manusia yang baik merupakan faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam Pelayanan *Ground Handling* karena faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap Pelayanan *Ground Handling*.

### C. Pembahasan

Hasil observasi menunjukkan bahwa Peralatan GSE yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dalam PM 91 Tahun 2016 di Bandar Udara Juanda Surabaya. Hal ini menandakan adanya kelemahan dalam Implementasi pengendalian Peralatan GSE sesuai dengan Regulasi yang berlaku. Hal ini diperkuat dengan hasil Wawancara akan lemahnya Implementasi Pengendalian Peralatan GSE. Hasil Wawancara menunjukkan adanya perbedaan antara Praktik Pengendalian Peralatan GSE di lapangan dengan Prosedur Pengendalian yang tertuang dalam Kebijakan PM 91 Tahun 2016, hal ini disebabkan karena terdapat Faktor-Faktor tertentu yang mempengaruhi pelaksanaan Prosedur Pengendalian yang sesuai, diantaranya lemahnya Penerapan Kebijakan Pengendalian Peralatan GSE yang sesuai. Selain itu pelatihan yang memadai dan pemahaman yang baik dari penyedia layanan *Ground Handling* diperlukan dalam Pengendalian Peralatan GSE. Pihak Bandar Udara hendaknya melakukan Evaluasi dan Peningkatan kepatuhan terhadap Peraturan guna menjaga keselamatan dan juga meningkatkan Pelayanan *Ground Handling*.

## <sup>24</sup> BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa Pengendalian Peralatan *Ground Support Equipment* (GSE) terhadap Pelayanan *Ground Handling* di Bandar Udara Juanda Surabaya masih belum sesuai dengan Peraturan PM 91 Tahun 2016, hal ini ditunjukkan dengan adanya perbedaan antara Praktik Pengendalian di lapangan dengan Prosedur Pengendalian yang tertuang dalam kebijakan tersebut.

Pelatihan yang memadai dan pemahaman yang baik tentang pentingnya Pengendalian Peralatan GSE dapat meningkatkan Pelayanan *Ground Handling*. Ketidaksiharian Penerapan tersebut disebabkan oleh beberapa Faktor yaitu lemahnya Penerapan Kebijakan Peralatan GSE dikarenakan beberapa penyedia jasa *Ground Handling* mempunyai keterbatasan dari segi Anggaran.

#### <sup>58</sup> B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, berikut adalah beberapa saran untuk peningkatan Implementasi pengendalian Peralatan GSE dan pelayanan *Ground Handling* di Bandar Udara Juanda Surabaya:

1. Perusahaan *Ground Handling* di Bandar Udara Juanda Surabaya perlu memperhatikan kesesuaian Peralatan GSE dengan Regulasi yang berlaku, seperti PM 91 Tahun 2016. Perbaikan dan pemeliharaan Peralatan harus dilakukan secara rutin untuk memastikan kepatuhan terhadap standar keselamatan dan kinerja yang ditetapkan. Personel AMC sebagai Pengendali dari Peralatan GSE lebih Objektif dalam Penerapan Pengendalian GSE.
2. Perusahaan *Ground Handling* perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap kualitas Sumber Daya Manusia dengan pelatihan dan pengembangan karyawan. Pelatihan yang berfokus pada pemahaman dan keahlian dalam pengendalian Peralatan GSE dapat meningkatkan kualitas pelayanan *Ground Handling*. Selain itu, perlu adanya koordinasi yang baik antara pengendalian Peralatan GSE dan manajemen Sumber Daya Manusia

untuk memastikan pemahaman tentang pentingnya pengendalian Peralatan GSE.

3. Perusahaan *Ground Handling* perlu melakukan Evaluasi rutin terhadap prosedur pengendalian Peralatan GSE yang telah ditetapkan. Perbedaan antara prosedur yang dijelaskan dan pelaksanaannya di lapangan harus diidentifikasi dan diperbaiki untuk memastikan Implementasi yang konsisten dan Efektif.
4. Sebagai saran untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melibatkan jumlah sampel yang lebih besar untuk memperluas temuan penelitian. Penelitian lebih lanjut juga dapat menggali lebih dalam tentang faktor-faktor lain yang mempengaruhi Implementasi Pengendalian Peralatan GSE dan Pelayanan *Ground Handling*.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Cahyono, A. S. (2016). *Pengaruh media sosial terhadap perubahan sosial masyarakat di Indonesia*. Jakarta: Publiciana.
- Fadhallah, D. (2021). *Wawancara*. Jakarta Timur: UNJ Press.
- <sup>43</sup> Fiantika, F. R. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- <sup>25</sup> Heriyanto, Y. (2018). *Perancangan Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Web Pada PT. APM Rent Car*. Kudus: Jurnal Intra-Tech.
- <sup>36</sup> Murni, M. K. (2015). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: KP 635 Tahun 2015*. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.
- Oktasari. (2015). *Pengaruh Implementasi Non Tunai, Akuntabilitas*, 1340.
- Putra, D. S. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.
- <sup>32</sup> Rivai, V. d. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- <sup>52</sup> Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, D. A. (2017). *Management*. New York: Pearson Education.
- <sup>14</sup> Sumadi, B. K. (2016). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 91 Tahun 2016 tentang Pembatasan Usia Peralatan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (Ground Support Equipment/GSE) dan Kendaraan Operasional yang Beroperasi di Sisi Udara*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Terry, G. R. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- <sup>35</sup> Wekke, I. S. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gawe Buku CV. Adi Karya Mandiri.

## LAMPIRAN

### Lampiran A SOP Rekomendasi Perijinan Ground Support Equipment

 <b>Angkasa Pura   AIRPORTS</b> <small>BANGSA JUANDA INTERNATIONAL</small> <b>Juanda</b> SURABAYA	AIRPORT OPERATION & SERVICES DEPARTMENT	No. Dokumen	PM/SUB-AQ/OA-09
	PROSEDUR MUTU	Berlaku Efektif	13 November 2020
<b>REKOMENDASI PERIJINAN GROUND SUPPORT EQUIPMENT (GSE) DAN KENDARAAN YANG BEROPERASI DI SISI UDARA</b>			
<b>DIBUAT OLEH</b>	<b>JABATAN</b>	<b>TANDA TANGAN</b>	
	AIRPORT OPERATION AIRSIDE MANAGER		
	AIRPORT RESCUE AND FIRE FIGHTING MANAGER		
<b>DIPERIKSA OLEH</b>	AIRPORT OPERATION & SERVICES SENIOR MANAGER		
	PTS. AIRPORT SAFETY, RISK AND PERFORMANCE MANAGEMENT SENIOR MANAGER		
<b>DISETUJUI OLEH</b>	PTS. GENERAL MANAGER		
<b>STATUS</b>			
<b>NO. SALINAN</b>			
Revisi : 01		Halaman : 1 - 15	
Dokumen yang diunduh, dicetak dan digandakan dalam bentuk apapun merupakan dokumen <b>TIDAK TERKENDALI</b>			

 <b>Angkasa Pura   AIRPORTS</b> <small>BANGSA JUANDA INTERNATIONAL</small> <b>Juanda</b> SURABAYA	AIRPORT OPERATION & SERVICES DEPARTMENT	No. Dokumen	PM/SUB-AQ/OA-09
	PROSEDUR MUTU	Berlaku Efektif	13 November 2020
<b>REKOMENDASI PERIJINAN GROUND SUPPORT EQUIPMENT (GSE) DAN KENDARAAN YANG BEROPERASI DI SISI UDARA</b>			
<p>1. TUJUAN</p> <p>2. RUANG LINGKUP</p> <p>3. DEFINISI</p> <p>4. DOKUMEN REFERENSI</p>			

## Lampiran B KP 635 Tahun 2015

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA  
NOMOR KP 635 TAHUN 2015

## TENTANG

STANDAR PERALATAN PENUNJANG PELAYANAN DARAT  
PESAWAT UDARA (GROUND SUPPORT EQUIPMENT/GSE)  
DAN KENDARAAN OPERASIONAL YANG BEROPERASI DI SISI UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam Pasal 14 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2013 tentang Standarisasi dan Serifikasi Fasilitas Bandara Udara, diatur tentang standar teknis, standar kebutuhan dan standar lainnya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara tentang Peraturan Peralatan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (Ground Support Equipment/GSE) dan Kendaraan Operasional Yang Beroperasi Di Sisi Udara;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Perubahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4926);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2013 tentang Pembinaan dan Pelaksanaan Lempungan Bandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013);
3. Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2013 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 6);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan;
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 65 Tahun 2013;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2013 tentang Pengesahan Skema Administrasi Terbatas Pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Penerbangan;

1

7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 88 Tahun 2015 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil (PKPS) Bagian 139 Bandar Udara (CIV Aviation Safety Regulation/CASR Part 139 Aerodromes);
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengawasan di Bandar Udara;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 174 Tahun 2015 tentang Penulisan dan Perolehan Data Peralatan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (Ground Support Equipment/GSE) dan Kendaraan Operasional Yang Beroperasi di Sisi Udara.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA TENTANG PERALATAN PENUNJANG PELAYANAN DARAT PESAWAT UDARA (GROUND SUPPORT EQUIPMENT/GSE) DAN KENDARAAN OPERASIONAL YANG BEROPERASI DI SISI UDARA.

## Lampiran C INST 01 Tahun 2020

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA

INSTRUKSI DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA  
NOMOR : INST 01 TAHUN 2020

TENTANG  
PENERAPAN KEBLIJAKAN PERALATAN PENUNJANG PELAYANAN DARAT  
PESAWAT UDARA (*GROUND SUPPORT EQUIPMENT / GSE*)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan dan menjaga keselamatan dalam pelayanan kegiatan *Ground Handling* di Bandar Udara, dipandang perlu untuk segera mengimplementasikan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 174 Tahun 2015 tentang Pembatasan Usia Peralatan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (*Ground Support Equipment / GSE*) dan Kendaraan Operasional Yang Beroperasi di Sisi Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan nomor: PM 91 Tahun 2016;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Instruksi Direktur Jenderal Perhubungan Udara tentang Penerapan Kebijakan Peralatan Penunjang Pesawat Udara (*Ground Support Equipment*);
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4956);
2. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
3. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang

-2-

- Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 174 Tahun 2015 tentang Pembatasan Usia Peralatan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (*Ground Support Equipment / GSE*) dan Kendaraan Operasional Yang Beroperasi di Sisi Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1741) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 91 Tahun 2016 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1072);
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 122 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia

## Lampiran D PM 91 Tahun 2016



MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 91 TAHUN 2016  
TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN  
NOMOR PM 174 TAHUN 2015 TENTANG PEMBATASAN USIA  
PERALATAN PENUNJANG PELAYANAN DARAT PESAWAT UDARA (*GROUND  
SUPPORT EQUIPMENT/GSE*) DAN KENDARAAN OPERASIONAL  
YANG BEROPERASI DI SISI UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 174 Tahun 2015 telah diatur mengenai pembatasan usia peralatan penunjang pelayanan darat pesawat udara (*Ground Support Equipment/GSE*) dan kendaraan operasional yang beroperasi di sisi udara;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan keselamatan penerbangan dan pelayanan di bandar udara serta untuk menjaga kelestarian lingkungan hidup, perlu mengubah ketentuan mengenai pembatasan usia peralatan yang menggunakan tenaga listrik dan menghasilkan emisi tinggi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 174 Tahun 2015 tentang Pembatasan Usia

-2-

Peralatan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (*Ground Support Equipment/GSE*) dan Kendaraan Operasional yang Beroperasi di Sisi Udara;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pembangunan dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5295);
3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara

## Lampiran E Laporan OJT

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)  
PENERAPAN PEMBATASAN USIA PERALATAN  
PENUNJANG PELAYANAN PESAWAT UDARA (*GROUND  
SUPPORT EQUIPMENT/GSE*) DAN KENDARAAN  
OPERASIONAL  
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA  
SURABAYA**



Oleh :

**ZIGGY FACHRURAZI PURBA**

NIT. 55242030048

**PROGRAM STUDI D.III MANAJEMEN BANDAR UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENERAPAN PEMBATASAN USIA PERALATAN  
PENUNJANG PELAYANAN PESAWAT UDARA (*GROUND  
SUPPORT EQUIPMENT/GSE*) DAN KENDARAAN  
OPERASIONAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
JUANDA SURABAYA**

OLEH:

**ZIGGY FACHRURAZI PURBA**

NIT. 55242030048

**PROGRAM STUDI D.III MANAJEMEN BANDAR UDARA**

Laporan *on the job training* diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat  
penilaian  
*on the job training*

## Lampiran F hasil wawancara 1

## Formulir Wawancara Penelitian

## A. Data Informan

Nama : Muhammad Arifin ( Informan I )  
 Jabatan : *Supervisor Unit Apron Movement Control*

## B. Daftar Pertanyaan

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Boleh diceritakan pak berapa banyak Peralatan GSE yang ada di Bandar Udara Internasional	"Di Bandara Juanda, terdapat sebanyak 963 unit Peralatan GSE".
2	Boleh diceritakan pak bagaimana Keadaan Peralatan GSE yang beroperasi Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	Sebagian besar Peralatan GSE di Bandara Juanda masih dalam proses penggantian dan belum sepenuhnya memenuhi standar PM 91 Tahun 2016. Meskipun demikian, secara keseluruhan, semua GSE masih berfungsi dengan baik di lapangan".
3	"Ketika melakukan observasi masi ditemukan Peralatan yang cukup tua, apakah memang diperbolehkan ?"	"Peralatan GSE yang melebihi batas usia masih diperbolehkan beroperasi di Bandara Juanda sesuai kebijakan Angkasa Pura 1, dengan syarat memperoleh sertifikasi lulus uji Laik dari Otoritas Bandara. Namun, Angkasa Pura 1 tetap mendorong agar semua Peralatan GSE memenuhi standar PM 91 Tahun 2016."
4	"Adakah pelatihan tentang ramp safety kepada <i>Ground Handling</i> ?"	"pelaksanaan ramp safety pihak Bandar Udara juanda melaksanakannya secara rutin selama 3 bulan sekali"
5	"Boleh diceritakan pak ketika menemukan <i>Ground Handling</i> yang melanggar, bagaimanakah tindakan bapak?"	"Ketika menemukan pelanggaran dalam <i>Ground Handling</i> , tindakan yang akan saya lakukan adalah melakukan pendataan dan pemeriksaan terhadap pelanggaran tersebut. Jika pelanggaran yang ditemukan cukup serius, saya akan memberikan teguran kepada pihak terkait. Jika pelanggaran tersebut terus berulang, saya akan membuat laporan kepada Manager Sisi Udara untuk dilakukan evaluasi terhadap personel atau Peralatan yang terlibat."
6	"Apakah di Bandar Udara Juanda memiliki	"Ada, ada di SOP Apron Movement Control Kantor Cabang Bandara Juanda dan Manual of Standard Angkasa Pura I"

	SOP penanganan Peralatan GSE?"	
7	"Boleh diceritakan pak, bagaimana SOP penanganan GSE yang tidak sesuai dengan peraturan?"	"Personel AMC akan melakukan pendataan dan pemeriksaan bahkan teguran jika pelanggaran yang ditemukan cukup berat. Dan jika pelanggaran dilakukan secara berulang maka pihak AMC akan membuat laporan kepada Manager Sisi Udara agar personel atau equipment segera di evaluasi"

### C. Dokumentasi



## Lampiran G hasil wawancara 2

## Formulir Wawancara Penelitian

## A. Data Informan

Nama : Limeina Galih ( Informan II )

Jabatan : *Supervisor Unit Apron Movement Control*

## B. Daftar Pertanyaan

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Boleh diceritakan pak berapa banyak Peralatan GSE yang ada di Bandar Udara Internasional	"Di Bandara Juanda, ada 963 unit Peralatan <i>Ground Support Equipment (GSE)</i> "
2	Boleh diceritakan pak bagaimana Keadaan Peralatan GSE yang beroperasi Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	"Untuk keadaan GSE di Bandar Udara Sudah banyak yg harus di remajakan Tetapi dri pihak GH tidak bisa langsung mengganti harus melalu tahapan" panjang Sehingga mereka sering melakukan maintenance rutin dan mengganti beberapa komponen" Peralatan yg sudah tidak bisa digunakan."
3	"Ketika melakukan observasi masi ditemukan Peralatan yang cukup tua, apakah memang diperbolehkan?"	"pada saat pengecekan berkala Peralatan GSE /observasi pada Peralatan GSE yg sudah tua, kami juga pasti nya mengecek Peralatan tersebut apa kah masih bisa di gunakan atau tidak, jika sudah tidak bisa kami akan menginfokan kepada airlines bahwa dapat mengganggu / dapat menyebabkan bahaya pekerjaan di lapangan. Jika Peralatan sudah tua tpi masih dalam keadaan baik, kami juga akan melakukan pengecekan berkala untuk memantau unit tersebut dan menginfokan airlines tersebut untuk segera melakukan peremajaan pada unit tersebut, dan di berikan batas waktu tertentu."
4	"Adakah pelatihan tentang ramp safety kepada <i>Ground Handling</i> ?"	" Pihak Bandar Udara Juanda akan melaksanakan ramp safety secara rutin dalam kurun waktu 3 bulan sekali "
5	"Boleh diceritakan pak ketika menemukan <i>Ground Handling</i> yang melanggar, bagaimanakah tindakan bapak?"	"penanganan Peralatan GSE yg tidak sesuai SOP. Pastinya pertama kita tindak secara lisan dan menginfokan kepada pihak airline untuk segera di lakukan penanganan dan tidak di operasikan sampai betul-betul normal dan siap di gunakan. Jika di temukan pelanggaran kami langsung melaporkan ke otban untuk di lakukan pencabutan izin operasi di lapangan."
6	"Apakah di Bandar Udara Juanda memiliki SOP penanganan Peralatan GSE?"	"Ya, di Bandara Juanda terdapat SOP (Standard Operating Procedure) penanganan Peralatan GSE. SOP tersebut terdapat dalam SOP Apron Movement Control Kantor Cabang Bandara Juanda dan Manual of Standard Angkasa Pura I."

7	"Boleh diceritakan pak, bagaimana SOP penanganan GSE yang tidak sesuai dengan peraturan?"	" Ada, boleh dilihat pada SoP bandara kami tentang penanganan GSE"

### C. Dokumentasi



## Lampiran H hasil wawancara 3

## Formulir Wawancara Penelitian

## A. Data Infoman

Nama : Rahmansyah

Jabatan : *Apron Movement control*

## B. Daftar Pertanyaan

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Boleh diceritakan pak berapa banyak Peralatan GSE yang ada di Bandar Udara Internasional	"Bandara Juanda memiliki 963 unit GSE yang siap digunakan".
2	Boleh diceritakan pak bagaimana Keadaan Peralatan GSE yang beroperasi Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	"Peralatan GSE di Bandara Juanda sedang dalam tahap penggantian dan belum sepenuhnya memenuhi standar PM 91 Tahun 2016. Namun, secara keseluruhan, semua GSE masih beroperasi dengan baik di lapangan."
3	"Ketika melakukan observasi masi ditemukan Peralatan yang cukup tua, apakah memang diperbolehkan?"	"Meskipun beberapa Peralatan GSE di Bandara Juanda sudah cukup tua, mereka masih diperbolehkan beroperasi dengan syarat telah lulus uji Laik dari Otoritas Bandara. Meskipun demikian, Angkasa Pura 1 tetap berupaya agar semua Peralatan GSE memenuhi standar PM 91 Tahun 2016."
4	"Adakah pelatihan tentang ramp safety kepada <i>Ground Handling</i> ?"	"Bandar Udara Juanda melaksanakan Ramp Safety selama 3 bulan sekali."
5	"Boleh diceritakan pak ketika menemukan <i>Ground Handling</i> yang melanggar, bagaimanakah tindakan bapak?"	"Tim AMC akan melakukan pendataan, pemeriksaan, dan memberikan teguran jika melihat pelanggaran yang cukup serius. Jika pelanggaran berulang terjadi, laporan akan disampaikan kepada Manager Sisi Udara untuk evaluasi personel atau Peralatan yang terlibat. Untuk Peralatan GSE yang tidak sesuai dengan SOP, langkah awalnya adalah memberikan informasi lisan kepada maskapai penerbangan agar dilakukan penanganan dan tidak dioperasikan hingga normal dan siap digunakan. Jika pelanggaran yang signifikan terdeteksi, laporan akan segera disampaikan kepada otoritas bandara untuk pencabutan izin operasi di lapangan."
6	"Apakah di Bandar Udara Juanda memiliki	"Ada di SOP Apron Movement Control bandara kami dan Manual Of Standard Angkasa Pura I"

	SOP penanganan Peralatan GSE?"	
7	"Boleh diceritakan pak, bagaimanaa SOP penanganan GSE yang tidak sesuai dengan peraturan?"	"Dalam kasus pelanggaran SOP penanganan Peralatan GSE, personel AMC akan melakukan pendataan, pemeriksaan, dan memberikan teguran jika pelanggaran cukup serius. Jika pelanggaran berulang, laporan akan dibuat kepada Manager Sisi Udara untuk evaluasi personel atau Peralatan yang terlibat."

### C. Dokumentasi



## Lampiran I hasil wawancara 4

## Formulir Wawancara Penelitian

## A. Data Informan

Nama : INFORMAN IV

Jabatan : *GROUND HANDLING*

## B. Daftar Pertanyaan

No	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Boleh diceritakan pak, berapa banyak Peralatan Gse yang dimiliki perusahaan Lion Air yang ada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya?	“Baik terimakasih untuk pertanyaan pertama, Peralatan gse perusahaan lion air yang ada di Bandar Udara juanda itu untuk btt ada sekitar 11 unit untuk att sekitar 7 unit untuk hjt ada 1 unit untuk mobil box catring ada 3unit untuk mobil ic ada 1 unit mobil teknik ada 3 unit mobil store ada 2 unit cbl ada sekitar 13 unit untuk grobak atau bet ada 200 an gtc 2 unit gpu 3 unit ac cart 2 unit”
2	Menurut bapak, Bagaimanaa keadaan Peralatan-Peralatan GSE Lion air yang beroperasi di Bandar Udara Internasional juanda Surabaya	“Untuk alat kita sendiri di surabaya menurut saya kurang, karena alat kita tergolong alat yang sudah tua , makanya dari pihak maintenance sendiri melakukan , restorasi mulai dari bodi, mesin , dan sebagainya, untuk bodi dan yang lain kita melakukan pengecatan ulang seluruh alat gse, untuk mesin2 nya komponen2 nya diganti lebih baik atau bisa di bilang yang baru, agar tidak menimbulkan kebocoran, seperti kebocoran oli, kebocoran sola radiator dan lain-Lain”
3	Ketika melakukan Observasi saya menemukan saya menemukan beberapa Peralatan yang cukup tua, adakah perbedaan penggunaan Peralatan yang Lama Dengan yang baru ?	”Kalau menurut saya sama saja tidak ada perbedaan antara Peralatan lama dan baru, bedanya lebih ke perawatan saja, kalau yang lama itu lebih detail, kalau perlaatan yang baru lebih simpel dan lebih mudah”
4	Apakah bapak pernah mengusulkan mengganti untuk mengganti Peralatan yang sudah Tua	“Kalau untuk mengusulkan mengganti Peralatan yang sudah tua kita sudah pernah mengusulkan, tapi kata pimpinan juga perusahaan mereka masih mengupayakan pengadaan alat terbaru, tapi itu pun belum terealisasikan, karena perusahaan saat ini masi memulihkan financial perusahaan pasca terjadi penyebaran wabah covid 19 kemarin”
5	Boleh diceritakan pak apa saja syarat-syarat menjadi <i>Ground Handling</i> , lulusan apa, usianya berapa dan harus memiliki Kompetensi atau tidak ?	“Kalau untuk syarat <i>Ground Handling</i> dulu sih leboh simpel, kalau dulu mau bergabung ke perusahaan yang pertama mengajukan surat lamaran pekerjaan , untuk lulusan dulu tidak ada patokan, saya dulu lulusan smk, kalau sekrng di penerbangan minim lulusan d3 dan maksimal usia kalau untuk sekrng 30 kalau saya dulu tidak ada batasan, dan dulu saya ikut di lion air masi umur 19 tahun untuk kopetensi harus ada pastinya, dulu sebelum saya gabung ke lion air saya ikut di

		sekolah penerbangan, untuk bisa mengenal dunia penerbangan”
6	Untuk bapak sendiri sudah berapa lama menjadi <i>Ground Handling</i> ?	“Saya di lion air itu dari tahun 2011 sampai sekrng alhamdulillah total sudah 12 tahun bergabung di perusahaan lion air, untuk pelatihan dulu ada , untuk pengenalan alat seperti btt att itu harus tau dan juga kegunaan, jadi apakah ada training reguler yang di ikuti pasti ada saya dulu ikut sekitar 3 bulan sebelum bergabung di pwrusahaan”
7	Boleh diceritakan pak, Ketika direkrut perusahaan dulu seperti apa?	Waktu saya di terima di perusahaan itu ada training nya, dulu soalnya saya bergabung di gse, jadi waktu itu ketika saya diterima di pekerjaan saya masih ikut sama senior2 saya juga tanya2 dan juga pimpinan mentraining saya, mentraining dalam hal dulu itu saya belum boleh turun kelapang disuru memperhatikan dan mengenal alat2 tersebut. Termasuk fungsi alat dan lain2, selang 2 dan 3 hari saya baru boleh ikut membantu, seperti membantu kegiatan marseling , bantu2 masang towing bar untuk atn, ngecek kondisi alat kalau emng ada yang us harus segera di singkirkan soalnya saat itusaya belum memiliki license”
8	”Sebagai karyawan perusahaan yang baru, apakah ada pelatihan <i>Ground Handling</i> yang diberikan perusahaan?”	“Saya kerja di lion air terlebih dahulu, baru saya sekolah untuk melakukan atau ambil lisensi misalnya dulu kalau gada lisensi gabole megang alat, jadi pada waktu itu mungkin bisa dibilang masi training, dulu saya sekolah, dan dahulu masi pegang lisensi bcl”
9	Boleh diceritakan pak berapa banyak jumlah <i>Ground Handling</i> yang dimiliki Lion Air Di Bandar Udara Juanda, dan apakah cukup pak dengan jumlah tersebut Melaksanakan pelayanan Pesawat Udara ?	”Pershift itu jumlah <i>Ground Handling</i> ada sekitar 30 orang, dan kita dalam 1 hari ada 4 shift jadi sekitar 120 personil. Kalau kekurangan sudah pasti , namun kita menghendel dan meminimalisirnya dengan cara mengubah jam kerja atau mengurang Shift malam yang biasanya sekitar 20 lebih setiap malam menjadi 10 sampai 15 orang saja.”
10	Boleh diceritakan pak mengenai SOP menjadi <i>Ground Handling</i>	“Untuk sop kita yang pertama itu melakukan preduty, kepada karyawan , preduty nya itu membahas mengenai kehati hatian kita ketika pengoprasian alat, wajib menggunakan alat pelindung diri, dan tak lupa berdoa agar pekerjaan kita berjalan aman dan lancer”

## Lampiran J hasil wawancara 5

## Formulir Wawancara Penelitian

## A. Data Informan

Nama : INFORMAN V  
 Jabatan : *GROUND HANDLING*

## B. Daftar Pertanyaan

No	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Boleh diceritakan pak, berapa banyak Peralatan Gse yang dimiliki perusahaan Lion Air yang ada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya?	"Terima kasih atas pertanyaannya. Jadi, perusahaan Lion Air memiliki beberapa Peralatan GSE yang digunakan di Bandara Juanda. Untuk Peralatan BTT, mereka memiliki sekitar 11 unit. Untuk ATT, mereka memiliki sekitar 7 unit. Kemudian, untuk HJT, mereka memiliki 1 unit. Selain itu, mereka juga memiliki 3 unit mobil box catering, 1 unit mobil IC, 3 unit mobil teknik, 2 unit mobil store, 13 unit CBL, 200-an grobak atau BCT, 2 unit GTC, 3 unit GPU, dan 2 unit AC cart."
2	Menurut bapak, Bagaimana keadaan Peralatan-Peralatan GSE Lion air yang beroperasi di Bandar Udara Internasional juanda Surabaya	"Kondisi Peralatan GSE Lion Air di Bandara Juanda kurang memadai. Peralatan tersebut sudah tua dan perlu restorasi serta penggantian komponen agar tidak terjadi kebocoran. Upaya sedang dilakukan untuk memperbaiki kondisi tersebut."
3	Ketika melakukan Observasi saya menemukan saya menemukan beberapa Peralatan yang cukup tua, adakah perbedaan penggunaan Peralatan yang Lama Dengan yang baru ?	"Menurut pendapat saya, sebenarnya tidak terlalu ada perbedaan signifikan antara penggunaan Peralatan lama dan baru. Perbedaannya lebih terletak pada perawatan yang dilakukan. Peralatan lama mungkin memerlukan perawatan yang lebih detail dan intensif, sedangkan Peralatan baru cenderung lebih simpel dan mudah dalam hal perawatan. Namun, secara fungsional, keduanya seharusnya dapat digunakan dengan efektif untuk tugas-tugas yang sama. Jadi, yang terpenting adalah menjaga dan merawat Peralatan dengan baik, baik itu Peralatan lama maupun baru, agar tetap berfungsi secara optimal."
4	Apakah bapak pernah mengusulkan mengganti untuk mengganti Peralatan yang sudah Tua	"Saya pernah mengusulkan untuk mengganti Peralatan yang sudah tua. Namun, pimpinan perusahaan menyampaikan bahwa mereka masih berupaya untuk mendapatkan Peralatan terbaru. Namun, hingga saat ini, usulan tersebut belum terealisasi karena perusahaan masih dalam tahap pemulihan keuangan setelah terjadinya penyebaran wabah COVID-19."
5	Boleh diceritakan pak apa saja syarat-syarat menjadi <i>Ground Handling</i> , lulusan apa, usianya berapa dan harus memiliki Kompetensi atau tidak ?	"Syarat menjadi <i>Ground Handling</i> sebelumnya lebih sederhana. Hanya perlu mengajukan surat lamaran pekerjaan. Lulusan SMK pun diterima. Saat ini, biasanya minimal lulusan D3 dan batasan usia maksimal 30 tahun. Kompetensi yang diperlukan tentu harus ada. Saya sendiri mengikuti sekolah penerbangan sebelum bergabung dengan Lion Air."sekolah penerbangan, untuk bisa mengenal dunia penerbangan"

6	Untuk bapak sendiri sudah berapa lama menjadi <i>Ground Handling</i> ?	"Saya sendiri sudah menjadi <i>Ground Handling</i> di Lion Air selama 12 tahun sejak tahun 2011 hingga sekarang. Selama bergabung, saya mengikuti pelatihan untuk memahami alat-alat seperti BTT (Baggage Tow Tractor) dan ATT (Aircraft Tow Tractor), serta fungsinya. Training reguler juga diikuti untuk memperbaharui pengetahuan dan keterampilan. Sebelum bergabung dengan perusahaan, saya mengikuti pelatihan selama sekitar 3 bulan untuk mempersiapkan diri."
7	Boleh diceritakan pak. Ketika direkrut perusahaan dulu seperti apa?	"Saat direkrut oleh perusahaan, saya mengikuti program pelatihan. Bergabung di divisi GSE, saya belajar dari senior-senior dan mendapat bimbingan dari pimpinan. Awalnya, saya memperhatikan dan mempelajari alat-alat serta fungsi mereka. Setelah beberapa hari, saya mulai membantu dalam kegiatan marshaling dan pemasangan towing bar. Saya juga melakukan pemeriksaan rutin pada Peralatan. Pada saat itu, saya belum memiliki lisensi tertentu."
8	"Sebagai karyawan perusahaan yang baru, apakah ada pelatihan <i>Ground Handling</i> yang diberikan perusahaan?"	Sebagai karyawan baru di Lion Air, perusahaan memberikan pelatihan <i>Ground Handling</i> . Namun, sebelum itu, saya perlu memiliki lisensi yang diperlukan untuk mengoperasikan alat-alat tersebut. Jadi, pada awalnya, dapat dikatakan bahwa saya sedang dalam masa pelatihan. Saya mengikuti sekolah dan mendapatkan lisensi BCL sebelum dapat benar-benar melakukan tugas-tugas <i>Ground Handling</i> ."
9	Boleh diceritakan pak berapa banyak jumlah <i>Ground Handling</i> yang dimiliki Lion Air Di Bandar Udara Juanda, dan apakah cukup pak dengan jumlah tersebut Melaksanakan pelayanan Pesawat Udara ?	"Untuk jumlah pershift ada sekitar 30 orang, dan total keseluruhan sekitar 120 orang"
10	Boleh diceritakan pak mengenai SOP menjadi <i>Ground Handling</i>	"Tentunya, sebagai <i>Ground Handling</i> , kita memiliki Standard Operating Procedure (SOP) yang harus diikuti. Salah satu SOP yang pertama adalah melakukan preduty briefing kepada para karyawan. Preduty briefing ini membahas tentang pentingnya kehati-hatian saat mengoperasikan alat-alat, pentingnya menggunakan alat pelindung diri, dan juga tak lupa berdoa agar pekerjaan kita berjalan dengan aman dan lancar. SOP ini penting untuk memastikan keselamatan dan efisiensi dalam menjalankan tugas-tugas <i>Ground Handling</i> ."

## Lampiran K hasil wawancara 6

## Formulir Wawancara Penelitian

## A. Data Infoman

Nama : INFORMAN VI

Jabatan : *GROUND HANDLING*

## B. Daftar Pertanyaan

No	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Boleh diceritakan pak, berapa banyak Peralatan GSE yang dimiliki perusahaan Lion Air yang ada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya?	"Lion Air memiliki beberapa Peralatan GSE di Bandara Juanda, termasuk 11 unit BTT, 7 unit ATT, 1 unit HJT, 3 unit mobil box catering, 1 unit mobil IC, 3 unit mobil teknik, 2 unit mobil store, sekitar 13 unit CBL, 200-an gerobak atau BCT, 2 unit GTC, 3 unit GPU, dan 2 unit AC cart."
2	Menurut bapak, Bagaimana keadaan Peralatan-Peralatan GSE Lion air yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	"Menurut saya, kondisi Peralatan GSE Lion Air yang beroperasi di Bandara Juanda agak kurang memadai. Banyak Peralatan yang sudah tua dan membutuhkan perbaikan. Oleh karena itu, pihak maintenance telah melakukan restorasi pada bodi, mesin, dan komponen lainnya. Kami juga melakukan pengecatan ulang pada seluruh Peralatan GSE. Kami mengganti komponen-komponen mesin dengan yang lebih baik atau bahkan yang baru agar menghindari kebocoran seperti kebocoran oli atau radiator. Kami berupaya untuk memastikan Peralatan-Peralatan GSE dalam kondisi yang baik agar dapat beroperasi dengan lancar di Bandara Juanda."
3	Ketika melakukan Observasi saya menemukan saya menemukan beberapa Peralatan yang cukup tua, adakah perbedaan penggunaan Peralatan yang Lama Dengan yang baru ?	"Tidak terlalu ada perbedaan antara Peralatan lama dan baru. Yang membedakan lebih pada perawatan. Peralatan lama membutuhkan perawatan lebih detail, sedangkan Peralatan baru lebih simpel. Yang terpenting adalah menjaga dan merawat Peralatan dengan baik agar tetap berfungsi optimal."
4	Apakah bapak pernah mengusulkan mengganti untuk mengganti Peralatan yang sudah Tua	"Tidak bisa, karena hingga saat ini, usulan tersebut belum terealisasi karena perusahaan masih dalam pemulihan keuangan setelah dampak penyebaran COVID-19."
5	Boleh diceritakan pak apa saja syarat-syarat menjadi <i>Ground Handling</i> , lulusan apa, usianya berapa dan harus memiliki Kompetensi atau tidak ?	Syarat menjadi <i>Ground Handling</i> cukup simpel di masa lalu. Hanya perlu mengirim surat lamaran kerja. Lulusan SMK pun diterima. Saat ini, umumnya dibutuhkan lulusan D3 dan batasan usia maksimal 30 tahun. Kompetensi menjadi hal yang penting. Saya sendiri mengikuti sekolah penerbangan sebelum bergabung dengan Lion Air."

6	Untuk bapak sendiri sudah berapa lama menjadi <i>Ground Handling</i> ?	"Saya telah menjadi <i>Ground Handling</i> di Lion Air selama 12 tahun sejak 2011. Selama itu, saya mengikuti pelatihan untuk memahami alat-alat GSE seperti BTT dan ATT serta mengikuti training reguler untuk memperbaharui pengetahuan dan keterampilan. Sebelum bergabung dengan perusahaan, saya menjalani pelatihan selama sekitar 3 bulan."
7	Boleh diceritakan pak, Ketika direkrut perusahaan dulu seperti apa?	"Mulanya, saya mempelajari fungsi alat-alat dan membantu dalam tugas-tugas seperti marshaling dan pemasangan towing bar. Saya juga melakukan pemeriksaan Peralatan. Pada saat itu, saya belum memiliki lisensi khusus"
8	"Sebagai karyawan perusahaan yang baru, apakah ada pelatihan <i>Ground Handling</i> yang diberikan perusahaan?"	"Sebagai karyawan baru di Lion Air, saya perlu mengikuti pelatihan <i>Ground Handling</i> . Sebelum dapat mengoperasikan alat-alat, saya harus memiliki lisensi terlebih dahulu. Jadi, saya mengikuti sekolah dan mendapatkan lisensi BCL sebelum dapat melakukan tugas-tugas <i>Ground Handling</i> ."
9	Boleh diceritakan pak berapa banyak jumlah <i>Ground Handling</i> yang dimiliki Lion Air Di Bandar Udara Juanda, dan apakah cukup pak dengan jumlah tersebut Melaksanakan pelayanan Pesawat Udara ?	"jumlah personil <i>Ground Handling</i> dalam satu shift adalah sekitar 30 orang. Dalam satu hari, terdapat empat shift, sehingga total personil yang terlibat dalam pelayanan <i>Ground Handling</i> adalah sekitar 120 orang. Untuk mengatasi kekurangan tersebut, strategi yang diusulkan adalah dengan mengubah jam kerja atau mengurangi jumlah personil pada shift malam. Saat ini, shift malam memiliki lebih dari 20 personil setiap harinya. Usulan perubahan adalah mengurangi jumlah personil dalam shift malam menjadi sekitar 10 sampai 15 orang saja."
10	Boleh diceritakan pak mengenai SOP menjadi <i>Ground Handling</i>	"SOP <i>Ground Handling</i> mencakup preduty briefing yang membahas pentingnya kehati-hatian, penggunaan alat pelindung diri, dan berdoa agar pekerjaan berjalan dengan aman dan lancar."

# TA ZIGGY

---

## ORIGINALITY REPORT

---

**25%**  
SIMILARITY INDEX

**25%**  
INTERNET SOURCES

**8%**  
PUBLICATIONS

**14%**  
STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

**1** Submitted to Sriwijaya University **7%**  
Student Paper

---

**2** airportrescuesim.files.wordpress.com **3%**  
Internet Source

---

**3** repository.unair.ac.id **1%**  
Internet Source

---

**4** journal.upy.ac.id **1%**  
Internet Source

---

**5** docplayer.info **1%**  
Internet Source

---

**6** peraturan.go.id **1%**  
Internet Source

---

**7** 123dok.com **1%**  
Internet Source

---

**8** repository.umsu.ac.id **1%**  
Internet Source

---

**9** ojs.balitbanghub.dephub.go.id **1%**  
Internet Source

---

10	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="http://ejournal.poltekbangsby.ac.id">ejournal.poltekbangsby.ac.id</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://stkippgri-situbondo.ac.id">stkippgri-situbondo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://peraturanpedia.id">peraturanpedia.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://ejournal.undiksha.ac.id">ejournal.undiksha.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://repositori.uij.ac.id">repositori.uij.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://digilib.sttkd.ac.id">digilib.sttkd.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://repository.its.ac.id">repository.its.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II	<1 %

22 Submitted to Academic Library Consortium <1 %  
Student Paper

---

23 repository.unipasby.ac.id <1 %  
Internet Source

---

24 repository.unja.ac.id <1 %  
Internet Source

---

25 www.researchgate.net <1 %  
Internet Source

---

26 eprints.uny.ac.id <1 %  
Internet Source

---

27 pt.scribd.com <1 %  
Internet Source

---

28 id.123dok.com <1 %  
Internet Source

---

29 jurnal.sttkd.ac.id <1 %  
Internet Source

---

30 repo.mtsn1jepara.sch.id <1 %  
Internet Source

---

31 repository.iainpalopo.ac.id <1 %  
Internet Source

---

32 repository.upi.edu <1 %  
Internet Source

---

33 repository.isi-padangpanjang.ac.id

Internet Source

<1 %

34

[skkni-api.kemnaker.go.id](http://skkni-api.kemnaker.go.id)

Internet Source

<1 %

35

[eprints.iain-surakarta.ac.id](http://eprints.iain-surakarta.ac.id)

Internet Source

<1 %

36

[jdih.dephub.go.id](http://jdih.dephub.go.id)

Internet Source

<1 %

37

[jim.unsyiah.ac.id](http://jim.unsyiah.ac.id)

Internet Source

<1 %

38

Dina Yuliana. "Strategi Pengembangan Pelayanan Publik di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta - Cengkareng", WARTA ARDHIA, 2017

Publication

<1 %

39

[openjournal.unpam.ac.id](http://openjournal.unpam.ac.id)

Internet Source

<1 %

40

[spm.poltekbangsby.ac.id](http://spm.poltekbangsby.ac.id)

Internet Source

<1 %

41

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Internet Source

<1 %

42

[core.ac.uk](http://core.ac.uk)

Internet Source

<1 %

43

[jonedu.org](http://jonedu.org)

Internet Source

<1 %

44	<a href="http://repository.pelitabangsa.ac.id">repository.pelitabangsa.ac.id</a> Internet Source	<1 %
45	<a href="http://repository.unbari.ac.id">repository.unbari.ac.id</a> Internet Source	<1 %
46	<a href="http://repository.ung.ac.id">repository.ung.ac.id</a> Internet Source	<1 %
47	<a href="http://stocks.asia">stocks.asia</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://repository.umy.ac.id">repository.umy.ac.id</a> Internet Source	<1 %
49	<a href="http://repository.ut.ac.id">repository.ut.ac.id</a> Internet Source	<1 %
50	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
51	<a href="http://www.wartaardhia.com">www.wartaardhia.com</a> Internet Source	<1 %
52	<a href="http://dergipark.org.tr">dergipark.org.tr</a> Internet Source	<1 %
53	<a href="http://docobook.com">docobook.com</a> Internet Source	<1 %
54	<a href="http://ejournal.itn.ac.id">ejournal.itn.ac.id</a> Internet Source	<1 %
55	<a href="http://eprints.unm.ac.id">eprints.unm.ac.id</a> Internet Source	<1 %

56	<a href="http://updocs.net">updocs.net</a> Internet Source	<1 %
57	<a href="http://www.wardhy47.blogspot.com">www.wardhy47.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
58	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1 %
59	<a href="http://eprints.umpo.ac.id">eprints.umpo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
60	<a href="http://idr.uin-antasari.ac.id">idr.uin-antasari.ac.id</a> Internet Source	<1 %
61	<a href="http://kanopikaca.wordpress.com">kanopikaca.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
62	<a href="http://repositori.umsu.ac.id">repositori.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
63	<a href="http://repository.pnb.ac.id">repository.pnb.ac.id</a> Internet Source	<1 %
64	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	<1 %
65	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
66	Silvianisyah Silvianisyah, Febriansyah Ignas Pradana. "Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara	<1 %

# Internasional Juanda", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2022

Publication

67

[elib.stta.ac.id](http://elib.stta.ac.id)

Internet Source

<1 %

68

[zombiedoc.com](http://zombiedoc.com)

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

# TA ZIGGY

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---

PAGE 13

---

PAGE 14

---

PAGE 15

---

PAGE 16

---

PAGE 17

---

PAGE 18

---

PAGE 19

---

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---