

tugas akhir.docx

by Turnitin LLC

Submission date: 11-Jul-2024 06:32AM (UTC+0530)

Submission ID: 2407289333

File name: uploads_7938_2024_07_11_tugas_akhir_9cd6047c02aa5d66.docx (5.88M)

Word count: 11577

Character count: 70750

**ANALISIS *LAYOUT* PENEMPATAN *AUTOGATE* IMIGRASI
GUNA MEMPERCEPAT PROSES *BOARDING* PENUMPANG
DI TERMINAL 2 BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JUANDA SURABAYA**

¹TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai syarat lulus pendidikan

Program Studi Diploma Tiga

Manajemen Bandar Udara

Oleh :

JENOV ROLAND HUWAE

55242110038



¹PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA

MANAJEMEN BANDAR UDARA

POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Juli 2024

Abstrac

Abstrak

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “ANALISIS *LAYOUT* PENEMPATAN *AUTOGATE* IMIGRASI GUNA MEMPERCEPAT PROSES *BOARDING* PENUMPANG DI TERMINAL 2 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA” telah di periksa dan di setujui ⁵ untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-2. Politeknik Penerbangan Palembang- Palembang



Nama : Jenov Roland Huwae

NIT :55242110038

Pembimbing 1
¹ Yeti Komalasari, S.Si.T., M.Adm.Sda.
Penata Tk.1 (III/d)
19870525 200912 2 005

Pembimbing 2
Dr. Ir. Setiyo, M.M.
Pembina (IV/a)
19601127 198002 ¹ 001

Ketua Program Studi
Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST., M.Si.
Pembina (IV/a)
19760612 199803 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : “ANALISIS *LAYOUT* PENEMPATAN *AUTOGATE* IMIGRASI GUNA MEMPERCEPAT PROSES *BOARDING* PENUMPANG DI TERMINAL 2 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA” telah di periksa dan di setujui ⁵ untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-2. Politeknik Penerbangan Palembang- Palembang

ANGGOTA	SEKRETARIS

Ketua Program Studi

LEMBAR PENYERTAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jenov Roland Huwae

NIT : 55242110038

Program Studi : Diploma III Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul : “ANALISIS LAYOUT PENEMPATAN AUTOGATE IMIGRASI GUNA MEMPERCEPAT PROSES BOARDING PENUMPANG DI TERMINAL 2 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA “ merupakan karya asli bukan merupakan hasil plagiarisme

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian 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, 26 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan

Jenov Roland Huwae

1 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 seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat di tulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut: Huwae, Jenov Roland (2024). ANALISIS *LAYOUT* PENEMPATAN *AUTOGATE* IMIGRASI GUNA MEMPERCEPAT PROSES *BOARDING* PENUMPANG DI TERMINAL 2 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 senantiasa penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat kasih karunia-Nya penulis dapat menuliskan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS *LAYOUT* PENEMPATAN *AUTOGATE* IMIGRASI GUNA MEMPERCEPAT PROSES *BOARDING* PENUMPANG DI TERMINAL 2 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA “ sesuai dengan waktu yang telah di tentukan.

Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi D-III Manajemen Bandar Udara di Politeknik Penerbangan Palembang. Data yang digunakan berasal dari Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dan pengalaman *On the Job Training* penulis. Meskipun menghadapi banyak tantangan, penulis berhasil menyelesaikan tugas ini berkat dukungan moral dan spiritual dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa dan motivasi kepada penulis
3. Bapak Sukahir, S.Si.T.,M.T. selaku PLT Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang.
5. Ibu Yeti Komalasari, S.Si.T., M.Adm.Sda. selaku Dosen Pembimbing
7. Bapak Dr. Ir. Setiyo, M.M. selaku Dosen Pembimbing
6. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Proposal Tugas Akhir
7. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Palembang
8. Para Admin Prodi D-III Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang

9. Teman - teman course D-III MBU 02 yang memberi motivasi, semangat dan canda tawa yang tidak terlupakan
10. Seluruh Taruna/I Politeknik Penerbangan Palembang dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini

Palembang, 2 mei 2024

JENOV ROLAND HUWAE

55242110038

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Desain penelitian penulis	26
Gambar III. 2 Presentasi pasasi dalam penerbangan sehari di terminal 2 bandar udara internasional juanda	29
Gambar III.3 Alur analisis data	34
Gambar IV. 1 Layout terminal 2 bandara juanda.	39
Gambar IV. 2 Shuttle bus lion mengantar penumpang ke gate 2.	39
Gambar IV. 3 Gate 2 di tutup dan penumpang naik lewat tangga.....	40
Gambar IV. 4 Waktu boarding di gate 2 menggunakan shuttle bus	41
Gambar IV. 5 penumpang menaiki tangga untuk menuju fixed bridge	42

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data fenomena penulis	15
Tabel II.1 Kajian penelitian terdahulu yang relevan	23
Tabel III.1 Subjek penelitian	27
Tabel III. 2 Indikator wawancara	31
Tabel III.3 Waktu penelitian	36
Tabel IV.1 Hasil wawancara terkait alur boarding penumpang	43
Tabel IV. 2 Hasil wawancara mengenai alur boarding	44
Tabel IV. 3 hasil wawancara mengenai penempatan autogate imigrasi	45
Tabel IV. 4 hasil wawancara mengenai harapan terhadap layanan boarding	48
Tabel IV.5 Pembahasan	49

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerbangan telah menjadi salah satu inovasi terpenting dalam sejarah manusia, membawa perubahan revolusioner manusia dalam menjelajahi dunia (Putri Nadya Anjani & Utami Santi Muji, 2020). Di era modern ini, pentingnya penerbangan untuk mobilitas tidak dapat diremehkan. Penerbangan bukan hanya sekedar alat transportasi, tetapi juga pondasi bagi konektivitas global, perdagangan internasional, pariwisata, dan pertukaran budaya. Pada saat ini, di tengah kompleksnya tuntutan mobilitas global khususnya setelah masa Covid-19, penerbangan menjadi tulang punggung yang mendukung pergerakan manusia, barang, dan ide-ide di seluruh dunia.

Penerbangan di Indonesia memainkan peran kunci dalam membentuk jaringan konektivitas global yang semakin erat. Dengan ratusan ribu rute penerbangan yang menghubungkan hampir setiap daerah dan negara di dunia, penerbangan memungkinkan orang untuk mencapai tujuan mereka dengan cepat dan efisien. Inilah yang memungkinkan kolaborasi lintas batas, perdagangan internasional, dan pertukaran ilmu pengetahuan antar bangsa.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerbangan di Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung mobilitas di era modern ini baik dalam negeri sendiri sebagai negara yang berbentuk negara kepulauan dan juga ke luar negeri. Dalam dunia yang semakin terhubung secara global, penerbangan di menjadi pondasi yang memungkinkan pertukaran budaya, ekonomi, dan bantuan kemanusiaan, serta memfasilitasi pertumbuhan dan perkembangan masyarakat secara luas.

Bandar udara Internasional Juanda Surabaya juga termasuk ke dalam Bandar udara berjenis *Hub* di Indonesia yang dimana dalam wilayah Indonesia, Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya ini menjadi tempat bagi pergi dan singgah sementara penumpang yang hendak berpergian ke kawasan

Indonesia timur (Yudha Aland Ari, 2012). Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya juga melayani beberapa penerbangan dengan rute Internasional seperti Jeddah, Singapura, Malaysia, Brunei Darussalam dan juga Hongkong, dimana rute internasional ini menjadi gerbang bagi masuk atau keluarnya turis-turis asing yang hendak masuk dan keluar negeri.

Bandar udara internasional memiliki syarat dimana wajib memiliki *CIQ* (*Custom, Immigration, & Quarantine*) dimana suatu bandara udara wajib tersedianya pihak-pihak yang mengawasi serta mengatur penumpang yang hendak masuk serta keluar ke dalam negara tertentu melalui suatu bandara sebagai jalan akses nya .

Bandar Udara Internasional Juanda memiliki 2 terminal , dimana terminal 1 merupakan terminal sebagai rute penerbangan domestik/ dalam negerisedangkan terminal 2 merupakan terminal dengan rute penerbangan internasional/ luar negeri (Setyowati Fitri, 2014). Tetapi di dalam operasionalnya untuk terminal 2 ini terdapat beberapa *gate* (*gate 1-5 /gate bekas domestik*) yang masih belum terhubung dengan fasilitas *autogate* imigrasi . Hal ini di dasari pada saat sebelum tahun 2020 khususnya pada saat sebelum terjadinya wabah *covid-19* , di terminal 2 ini sempat ada penerbangan domestik untuk *gate 1-5* terkhusus untuk maskapai Garuda Indonesia, Pelita, dan juga Air Asia, dan *gate 6-8* di gunakan untuk *gate* internasional yang membuat imigrasi hanya tersedia pada *gate 6-8*. Kondisi tersebut masih terjadi sampai saat ini ketika penulis melaksanakan *On Job Training* di sana.

Kondisi alur *boarding* penumpang di terminal 2 tersebut di nilai kurang optimal di karenakan *gate 1-5* tidak aktif yang berimbas penumpang yang ingin *boarding* ke parking stand *Alpha 1* yang terletak tepat di depan *gate 1* tidak bisa melalui *gate 1* dikarenakan penempatan fasilitas *autogate* imigrasi yang masih hanya tersedia melalui *gate 6-8* dan penumpang yang hendak *boarding* menuju *gate 1-5* itu wajib melalui *gate 6* agar bisa melalui pengecekan imigrasi dan wajib menggunakan *shuttle bus* yang sesuai dengan PM 185 2015 pasal 28 mengenai pergerakan penumpang dari gedung menuju pesawat yang wajib menggunakan *shuttle bus* jika melebihi jarak 200 m antara

pesawat dan gedung terminal. Penulis telah mengamati fenomena tersebut, untuk *boarding* pesawat berjenis *narrow body*, penumpang pertama sampai dengan penumpang terakhir memakan waktu 15 menit untuk *gate* yang langsung terhubung ke *parking stand* nya. Sedangkan untuk pesawat yang terparkir di *Alpha 1- Alpha 5* dengan tipe yang sama memakan waktu *boarding* selama kurang lebih 45 menit dan juga banyak terdapat dampak-dampak yang dihasilkan akibat fenomena imigrasi ini.

Berdasarkan kondisi saat ini di terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada saat penulis melakukan observasi maka dianalisa masalah sebagai berikut:

Tabel I.1 Data fenomena penulis

No	Fenomena	Kondisi saat ini	Kondisi yang di inginkan
1	Waktu proses <i>boarding</i> yang lama	Proses <i>boarding</i> menuju <i>apron alpha 1- apron 5</i> memakan waktu lebih lama karena penumpang harus menggunakan <i>shuttle bus</i> ,	<i>Gate</i> bekas domestik di fungsionalkan menjadi <i>gate Internasional</i> agar Proses <i>boarding</i> penumpang di terminal 2 menjadi lebih cepat
2	Proses <i>boarding</i> yang tidak nyaman	Penumpang mengeluhkan alur perpindahan dari gedung terminal ke pesawat terutama bagi lansia dan penumpang rentan.	Penumpang <i>boarding</i> langsung menuju pesawat atau tidak menggunakan <i>shuttle bus</i> maskapai
3	fasilitas <i>autogate</i> imigrasi tidak menjangkau <i>Gate</i> bekas domestik	Penempatan fasilitas <i>autogate</i> imigrasi yang belum tersedia untuk <i>gate</i> bekas	Penempatan fasilitas <i>autogate</i> imigrasi yang sesuai dengan dengan belum tersedia untuk <i>gate</i>

		domestik sehingga alur boarding penumpang wajib melalui <i>autogate</i> imigrasi yang tersedia di <i>gate 6, 8 dan 9</i>	bekas domestik jadi penumpang wajib melalui <i>autogate</i> imigrasi yang tersedia di <i>gate 6, 8 dan 9</i>
--	--	--	--

(Sumber data observasi penulis tahun 2024)

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian terhadap masalah yang terjadi di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan judul **“ANALISIS *LAYOUT* PENEMPATAN *AUTOGATE* IMIGRASI GUNA MEMPERCEPAT PROSES *BOARDING* PENUMPANG DI TERMINAL 2 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah alur proses *boarding* penumpang di keberangkatan terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya ?.
2. Bagaimanakah penempatan *layout* area *autogate* imigrasi yang sesuai terhadap *gate* bekas domestik di terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, agar lebih jelas dan terarah penulis membatasi pembahasan sebagai sudut pandang dari pihak pengelola bandara yang mengatur *layout* penempatan fasilitas *autogate* imigrasi dalam meningkatkan layanan *boarding* penumpang internasional di Terminal 2 Bandar udara internasional Juanda Surabaya.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui keterkaitan antara tata letak fasilitas imigrasi dan alur proses *boarding* penumpang di terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
2. Untuk menganalisa *layout* penempatan fasilitas imigrasi guna mempercepat proses *boarding* penumpang di *gate* bekas domestik terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini memberikan masukan berharga bagi PT. Angkasa Pura I sebagai pengelola kegiatan kebandarudaraan, terutama terkait peningkatan pelayanan penumpang. Dengan mempertimbangkan temuan dalam penelitian ini, PT. Angkasa Pura I dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kenyamanan penumpang serta mempercepat waktu *boarding* di Terminal 2 Bandar Udara internasional Juanda Surabaya, khususnya bagi turis mancanegara. Hal ini dapat mencakup perbaikan dalam *layout* dan penempatan setiap fasilitas, peningkatan efisiensi proses keberangkatan, dan peningkatan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan penumpang internasional. Dengan demikian, upaya ini dapat berkontribusi pada meningkatnya kepuasan penumpang dan reputasi bandara sebagai destinasi yang ramah wisatawan.

2. Bagi Penulis

Manfaat dari penelitian ini mencakup peningkatan pengetahuan dan wawasan penulis tentang evaluasi *layout* dan penempatan imigrasi guna meningkatkan efektivitas proses keberangkatan penumpang di terminal 2 bandar udara internasional juanda surabaya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh gelar D-III Manajemen Transportasi dari Politeknik Penerbangan Palembang, serta sebagai penerapan dari pengetahuan yang diperoleh selama pendidikan di institusi tersebut. Manfaat terakhir dari penelitian ini sebagai keterampilan yang relevan untuk dunia kerja yang sesungguhnya.

3. Bagi Politeknik Penerbangan Palembang

Hasil penelitian ini tidak hanya akan menjadi tambahan pustaka yang berguna bagi Taruna/I untuk referensi dan perbandingan di masa depan, tetapi juga akan berperan sebagai tolak ukur untuk menerapkan materi di Perguruan tinggi guna memenuhi kebutuhan dunia kerja. Selain itu, dapat menjadi sumber referensi yang berharga bagi perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang serta memungkinkan institusi untuk menjalin kerjasama yang baik dengan instansi pemerintah dan swasta terkait dalam industri penerbangan.

F. Sistematika penulisan

Sistematika Penulisan Tugas Akhir ini dibagi dalam 5 bab, setiap bab memiliki tujuannya masing-masing. Berikut penjelasan tujuan masing-masing bab tersebut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada Bab 1 ini penulis mendeskripsikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang berkaitan dengan penulisan yang dilakukan oleh penulis. Teori ini diambil dari berbagai sumber, buku-buku dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan topik penulisan yang disusun penulis. Dan juga membahas penulisan terdahulu yang berisikan referensi penulisan/ penelitian terdahulu yang pernah dilakukan melalui jurnal-jurnal ilmiah.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penulisan, subjek dan objek penulisan, lokasi, dan waktu pengambilan data, sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB 4 PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan gambaran umum objek penulisan dan juga

pembahasan. di dalam pembahasan, dijelaskan bagaimana alokasi alur keberangkatan rute internasional , pengoptimalan peletakan area imigrasi pada alur keberangkatan di terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya, guna waktu proses *boarding* yang lebih cepat .

BAB 5 PENUTUP

Pada Bab 5 ini penulis akan mendeskripsikan tentang saran dan kesimpulan.serta memberikan rekomendasi terkait tata letak penempatan fasilitas-fasilitas di Terminal 2.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Teori penunjang

1. *Boarding*

Boarding ialah proses menaikkan penumpang ke pesawat. Penumpang sebelum memasuki *boarding gate* diberikan *boarding pass* yang berisikan nama penumpang, rute penerbangan, tanggal penerbangan, waktu *boarding*, nomor ruang tunggu/ *gate* dan nomor *seat*. Para petugas harus siap di *boarding gate* untuk memonitor dan mengarahkan penumpang naik ke pesawat. (Nabila Ady Ningrum Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan & Raden Fatchul Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, 2023). Berdasarkan tokoh (Massie, 2015) Penumpang merupakan seseorang yang diangkut dengan pesawat terbang berdasarkan suatu persetujuan pengangkutan udara”. Adanya kata “persetujuan atau perjanjian pengangkutan” sangat penting karena menentukan hubungan hukum antara pengangkut dengan penumpang, sedangkan menurut (Nabila Ady Ningrum Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan & Raden Fatchul Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, 2023) menyatakan bahwa penumpang adalah pengguna jasa transportasi udara dari *departure* ke destinasi yang sudah memenuhi peraturan-peraturan di *airlines* yang menuntut keamanan, keselamatan, dan kenyamanan selama penerbangan.

2. *Layout*

Berdasarkan tokoh Haming dan Nurjamanuddin dalam (Januar Permana et al., 2018) menyatakan bahwa “Tata letak memiliki berbagai pengaruh yang strategis yang berlangsung dalam jangka waktu yang lama dalam hal penanganan bahan serta kenyamanan kerja”. Sehingga, pengelolaan tata letak yang efisien dapat memberikan pengaruh serta berdampak besar terhadap berbagai aspek strategis dalam manajemen operasi perusahaan serta kenyamanan kerja karyawan dalam jangka waktu yang panjang. Dengan memiliki tata letak yang optimal, perusahaan dapat mencapai efisiensi

operasional yang lebih tinggi, mengurangi risiko kecelakaan kerja, meningkatkan kualitas produk, dan meningkatkan fleksibilitas dalam menyesuaikan diri dengan perubahan pasar. Selain itu, keputusan strategis terkait tata letak juga dapat menghasilkan penghematan biaya investasi yang signifikan dan mendukung tujuan keberlanjutan lingkungan. Sedangkan berdasarkan tokoh Jay, Barry, dan Chuck *Layout* merupakan bagian penting dari keputusan kunci yang menentukan efisiensi operasional perusahaan dalam jangka waktu yang relatif lama. *Layout* mempunyai dampak strategis karena dari tata letak mampu membangun prioritas kompetitif (kemampuan perusahaan yang berhubungan dengan kapasitas, proses, fleksibilitas dan biaya) dalam (Dewanto, 2021)

3. Custom Immigration and Quarantine (CIQ)

Dalam KP 541 tahun 2014, Penyelenggara bandar udara internasional harus menjamin ketersediaan ruang / area dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan berupa pembinaan kegiatan penerbangan, kepabeanan (*custom*), imigrasi (*immigration*), dan kekarantinaan (*quarantine*) dalam bentuk kegiatan fasilitasi bandar udara (FAL). Imigrasi adalah perpindahan manusia secara geografis, baik secara individu maupun berkelompok, dari suatu tempat atau negara asal ke tempat atau negara lain dengan tujuan untuk menetap. Kemajuan teknologi dan transportasi yang pesat memungkinkan hubungan antar negara menjadi lebih mudah dan cepat dijangkau. Motivasi untuk melakukan migrasi semakin meningkat karena keinginan manusia untuk mencari ketenangan dan kenikmatan tanpa batas di berbagai lingkungan. Perpindahan manusia yang masuk dan keluar suatu wilayah negara tidak dapat dihindari karena adanya kebutuhan untuk menjalin hubungan antar negara di dunia. (Warganegara, 2018). Fasilitas keimigrasian di bandar udara yaitu berupa :loket pemeriksaan imigrasi manual, ruang pemeriksaan khusus, ruang wawancara, jalur prioritas dan salah satunya *autogate*

Autogate merupakan salah satu fasilitas pelayanan pemeriksaan keimigrasian yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Salah satu cara Direktorat

Jenderal Imigrasi melakukannya ialah dengan cara menerapkan pemeriksaan keimigrasian menggunakan fasilitas autogate atau gerbang penyeberangan elektronik yang digunakan untuk *check in* dan *out of country*. Dan juga mereka menerapkan SIMKIM (Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian) bisa juga di sebut Manajemen Keimigrasian yang Disistematisasikan Melalui Teknologi Informasi (Pratama muh. Alif jamil, 2019)

4. Bandar Udara⁶

Secara umum Bandara merupakan kawasan di daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas penunjang lainnya. Karena pertumbuhan ekonomi dan pendapatan pada masyarakat, transportasi udara menjadi semakin banyak yang menggunakan dari tahun ketahun (utami et al., 2017)

menurut (oktavia, 2010)³ Bandar Udara Internasional merupakan sebuah bandar udara yang dilengkapi dengan fasilitas bea cukai dan imigrasi untuk menangani penerbangan internasional menuju dan dari negara lainnya. Bandara sejenis itu umumnya lebih besar, dan sering memiliki landasan lebih panjang dan fasilitas untuk menampung pesawat besar yang sering digunakan untuk perjalanan internasional atau antar benua. Penentuan jenis bandar udara ini berdasarkan :

1. Kebutuhan masa sekarang dan yang akan datang dari kota dan lingkungan sekitar bandar udara atau bahkan lingkup suatu negara terhadap luas jangkauan jalur penerbangan
2. Kebutuhan politis yang disyaratkan misalnya sebuah bandara udara internasional untuk sebuah ibukota negara dan sebuah bandara udara domestik untuk ibukota propinsi atau sesuai pertimbangan politis lainnya.

B. Kajian peneliti terdahulu yang relevan¹²

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 merupakan kajian-kajian peneliti yang relevan

Tabel II.1 Kajian peneltian terdahulu yang relevan

No	Nama peneliti	Tahun penelitian	Judul penelitian	Hasil penelitian
1	CATHARINA TIFFANI WULANDARI	2018	PERENCANAAN FASILITAS PERGERAKAN KEDATANGAN PENUMPANG DI TERMINAL BANDARA NEW YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT	Peran penting fasilitas di tiap terminal ada guna mendukung efisiensi serta waktu pelayanan penumpang yang cepat
2	AVINDRA HILMI AFIF	2017	EVALUASI TERMINAL KEBERANGKATAN DOMESTIK BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM	Peran penting manajemen operasional terhadap kelancaran di dalam terminal
3	WAJDINO ARFA RAJAWAD DAN ERVINA AHYUDANARI	2020	PERENCANAAN TERMINAL KHUSUS PENUMPANG UMRAH BANDARA INTERNASIONAL JUANDA	Pentingnya peninjauan berkala, karena semua yang berhubungan dengan manusia dan aktivitasnya bersifat dinamis dan abstrak, tidak terpaku pada angka yang dihasilkan oleh perhitungan teknis.
4	TRI YULIA	2022	STRATEGI	keberhasilan

	WATI		<p>¹³ PELAYANAN PRIMA GUNA MEWUJUDKAN KEPUASAN PELANGGAN ANGGOTA PRIMER KOPERASI KARTIKA DAYA MANDIRI DETASEMEN MARKAS BESAR ANGKATAN DARAT (DENMABESAD)</p>	<p>² pelayanan prima sangat tergantung pada penyeselarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. pelayanan prima yang baik akan mendukung kepuasan dan kepercayaan anggota koperasi. penelitian ini menekankan pentingnya kualitas layanan dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah anggota koperasi. pelayanan prima yang baik tidak hanya dinilai dari sudut pandang koperasi tetapi juga harus dinilai dari sudut pandang anggota koperasi itu sendiri.</p>
5	RAHMI SETIAWATI	2023	<p>IMPLEMEN IMPLEMENTASI SAPTASI SAPTA PESONA PESONA SEBAGAI UPAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA PADA WISATAWAN DI DESA AN DI DESA</p>	<p>penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan dengan baik dapat meningkatkan kepuasan anggota koperasi. penyeselarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan,</p>

			WISATA PENTINGSARI	dan tanggung jawab sangat penting dalam mewujudkan kepu ³³ n pelanggan. serta meliputi aspek : aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, kenangan
--	--	--	-----------------------	--

Sumber data observasi penulis tahun 2024

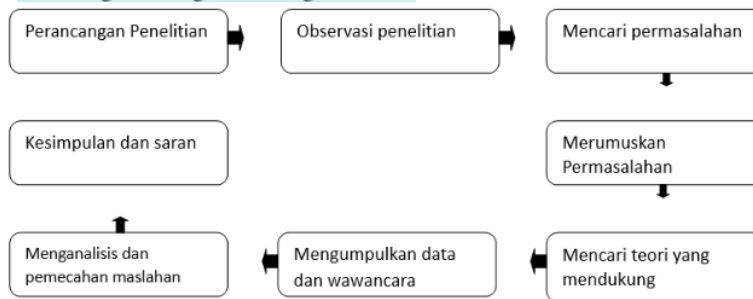
BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian yang baik diawali dengan pemahaman yang jelas mengenai masalah dan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Langkah-langkah yang dilakukan adalah dalam menentukan desain penelitian berdasarkan masalah dan tujuan penelitian. Berdasarkan tokoh (sugiyono, 2022) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode penulisan deskriptif kualitatif, yang akan lebih tepat jika penulis melakukan observasi lapangan terlebih dahulu. Metode deskriptif kualitatif sendiri merupakan metode yang fleksibel, apa yang diuraikan dapat berubah tergantung situasi lapangan, dan bersifat umum sehingga memungkinkan penulis memahami apa yang dilakukan selama observasi lapangan.

Dalam pelaksanaan penelitian dengan pendekatan evaluasi, terdapat beberapa tahapan atau langkah-langkah yang perlu dilakukan. Berikut ialah tahapan atau langkah-langkah, sebagai berikut :



Gambar III. 1 Desain penelitian penuli

Sumber data observasi penulis tahun 2024

Dalam rangka efektivitas arus pergerakan keberangkatan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Surabaya, yang kurang efektif dikarenakan adanya faktor layout yang belum di evaluasi pada saat terminal 2 yang sekarang / pasca wabah *covid-19* diubah menjadi full rute internasional . Akan tetapi pelayanan fasilitas imigrasi yang belum tersedia di *gate* bekas rute domestik yang mewajibkan penumpang yang *boarding* ke *apron alpha1-alpha 5* dapat mempengaruhi waktu proses *boarding*, kepuasan, kenyamanan dari pengguna jasa terhadap pihak pengelola bandar udara , salah satunya penempatan tata letak fasilitas berupa *autogate* imigrasi di terminal 2 keberangkatan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya .Pihak perusahaan PT Angkasa Pura I sebagai pengelola bandara diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa kebandarudaraan.

24 B. Subjek dan objek penelitian

1. Subjek penelitian

Subjek penelitian antara lain merupakan pihak yang terlibat dalam proses boarding penumpang di terminal 2, diantaranya subjek penelitian ini ialah personil *Terminal Service Officer* yang bertanggung jawab terkait fasilitas penumpang di dalam area terminal, serta petugas pasasi maskapai Air Asia dan juga Jasa Aviasi Semesta . Sedangkan pengertian pasasi bandar udara atau *ground staff* ialah Profesi di dunia penerbangan yang juga dikenal sebagai pramugari atau pramugara darat adalah staff pasasi bandara. Mereka bertugas di bandara dan melayani semua kegiatan yang terjadi di sana, mulai dari sebelum keberangkatan hingga sesudah kedatangan. Selain itu, masih banyak lagi tugas yang harus dilakukan oleh staf pasasi bandara, antara lain: *Ticketing staff, Check-in counter, Boarding gate, Transfer desk, Lost and found, Costumer relation officer Service*.

Tabel III.1 Subjek penelitian

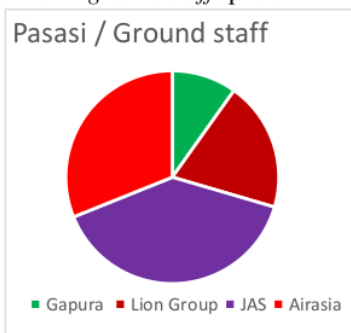
No	Nama	Jabatan	Alasan
1	Herwin Novarizky	<i>Terminal Service Officer Supervisor.</i>	Alasan penulis melakukan wawancara dengan narasumber

			1 ialah narasumber 1 ini orang bertanggung jawab terhadap fasilitas di dalam area terminal dan juga penanggung jawab terhadap keluhan-keluhan yang di sampaikan penumpang di area terminal 2
2	Achmad faisol	<i>Terminal Service Officer</i>	Alasan penulis melakukan wawancara dengan narasumber 2 karena narasumber 2 merupakan salah satu orang yang telah cukup lama jam kerjanya di area terminal 2 Bandar udara Internasional Juanda Surabaya. Narasumber 2 ini juga orang yang bersedia dimintai informasi melalui wawancara sebagai unit yang bertanggung jawab terhadap fasilitas di dalam area terminal
3	Lintang Dwi astuti	Pasasi Air asia.	Alasan penulis melakukan wawancara dengan narasumber ini adalah karena narasumber bekerja sebagai pasasi maskapai Air asia di terminal 2 sehingga beliau bisa melakukan perbandingan terhadap waktu <i>boarding</i> penumpang di <i>gate</i> bekas domestik dan <i>gate</i> internasional di area terminal 2 Bandar Udara Internasional

			Juanda Surabaya.
4	Jessica	Pasasi Jasa Aviiasi Semesta (JAS)	Alasan penulis melakukan wawancara dengan narasumber ini adalah karena narasumber bekerja sebagai pasasi JAS di terminal 2 yang dominan dalam melayani penerbangan di terminal 2 sehingga beliau bisa melakukan perbandingan terhadap waktu <i>boarding</i> penumpang di <i>gate</i> bekas domestik dan <i>gate</i> internasional di area terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Sumber data observasi penulis tahun 2024

Total dari 21 penerbangan dalam sehari di terminal 2 terdapat 10 maskapai dan terdapat pihak ketiga selaku yang menangani penumpang terkait *boarding* penumpang yang berjumlah 4 *ground staff* /pasasi.



Gambar III. 2 Presentasi pasasi dalam penerbangan sehari di terminal 2 bandar udara internasional juanda

Sumber data observasi penulis tahun 2024

2. Objek penelitian

Menurut Sugiyono (2017:39), objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya pada penelitian ini merupakan layout fasilitas *autogate* imigrasi yang masih belum tersedia untuk *gate* bekas domestik (*gate 1-5*) di terminal 2 bandar udara Internasional Juanda. Dipilihnya *layout* fasilitas imigrasi di karenakan mempengaruhi efektivitas proses keberangkatan penumpang di terminal tersebut.

41

D. Teknik Pengumpulan Data & Instrumen penelitian

Pada penelitian kualitatif, terdapat berbagai teknik pengumpulan data yang umum digunakan. Salah satunya adalah wawancara, yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan pandangan mereka terkait topik penelitian. Observasi juga menjadi teknik yang penting dalam penelitian kualitatif, di mana peneliti secara aktif mengamati dan mencatat perilaku, interaksi, dan konteks yang terjadi dalam situasi yang diteliti (Jailani et al., 2023)

1. Wawancara

Berdasarkan tokoh Sugiyono (2022:114) ,Wawancara ialah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Di era digital, segala sesuatu termasuk wawancara dapat dilakukan melalui kemajuan teknologi. Dengan demikian wawancara dapat dilakukan tanpa berhubungan langsung dengan informan, yaitu melalui media telekomunikasi (Rita Fiantika et al., 2022) sehingga wawancara yang dilakukan dapat berupa tanya jawab melalui media *video call* whatsapp .

Tabel III. 2 Indikator wawancara

No	Rumusan masalah	No	Pertanyaan personil <i>Terminal Service Officer</i>	Pertanyaan personil Pasasi / <i>Groundstaff</i>
1	Bagaimanakah alur proses <i>boarding</i> penumpang di keberangkatan terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya ?.	1	Apa yang anda ketahui mengenai aturan keberangkatan penumpang internasional ?	
		2	Apa yang anda ketahui mengenai fungsi <i>autogate</i> imigrasi di bandar udara ?	
		3	menurut anda bagaimana penempatan tata letak fasilitas <i>autogate</i> imigrasi di terminal 2 saat ini?	
		4	Apakah layanan pada <i>gate</i> 1-5 yang merupakan ex domestik sudah di alih fungsikan menjadi <i>gate</i> internasional sudah mengikuti aturan keberangkatan penumpang internasional ?	Apakah layanan pada <i>gate</i> 1-5 yang merupakan ex domestik sudah di alih fungsikan menjadi <i>gate</i> internasional sudah mengikuti aturan keberangkatan penumpang internasional ?
		5	Jika masih belum memenuhi standar mengapa belum dilakukan penyesuaian tata letak <i>autogate</i> imigrasi di terminal 2	
		6		Berapa lama proses <i>boarding</i> penumpang yang di timbulkan akibat fasilitas <i>autogate</i> imigrasi yang tidak tersedia di <i>gate</i> bekas domestic (<i>gate</i> 1-5) ?

		7		Bagaimana proses boarding yang ideal pada keberangkatan penerbangan internasional ?
		8	Apakah ada keluhan penumpang terkait fenomena ini ?	Apakah ada keluhan penumpang terkait fenomena ini ?
2	Bagaimanakah penempatan layout autogate imigrasi yang sesuai terhadap <i>gate</i> bekas domestik di terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	9	Menurut anda bagaimana penempatan autogate imigrasi yang sesuai terhadap <i>gate</i> bekas domestik (<i>gate 1-5</i>) ?	
		10	apa saja yang terdampak pada pergeseran fasilitas <i>autogate</i> imigrasi tersebut ?	
		11	apa saja yang perlu di perhatikan ketika pergeseran fasilitas <i>autogate</i> imigrasi tersebut ?	
		12	apakah pergeseran fasilitas autogate imigrasi tersebut dinilai tepat terkait kondisi terminal sekarang ini ?	
		13	Apakah harapan anda terhadap layanan keberangkatan penerbangan internasional di terminal 2 bandar udara juanda surabaya?	Apakah harapan anda terhadap layanan keberangkatan penerbangan internasional di terminal 2 bandar udara juanda surabaya?

Sumber data observasi penulis tahun 2024

2. Observasi

22

Berdasarkan tokoh (Novianti, 2012) Mengobservasi berarti memperhatikan, mengamati secara intensif, dengan fokus pada satu bagian tertentu atau secara

keseluruhan. Hal ini berarti menangkap informasi mengenai gambaran menyeluruh dan detail yang signifikan. Sedangkan berdasarkan tokoh (Sugiyono, 2022) Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Pada hal ini penulis melakukan observasi terhadap pergerakan penumpang yang ada di area keberangkatan terminal 2 terkhusus terhadap *gate* serta ruang tunggu bekas penerbangan domestik (*gate* 1-5) di terminal 2 yang belum aktif dikarenakan peletakan fasilitas *autogate* imigrasi yang belum tersedia di sana.

3. Dokumentasi

Menurut (Prasetyo, 2017) ⁸ Dokumen adalah kumpulan data yang berbentuk nyata dan diperoleh berdasarkan sistem pengelolaan data yang disebut dengan proses dokumentasi. Tanpa adanya dokumentasi, data tersebut tidak akan menjadi sebuah dokumen yang real. Dan menurut para ahli, dokumentasi adalah proses yang dilakukan secara sistematis mulai dari pengumpulan hingga pengelolaan data yang menghasilkan kumpulan dokumen..

⁹ Dokumentasi yang digunakan yaitu menggunakan *Layout* area Terminal 2 pada Bandar udara Internasional Juanda Surabaya yang diambil pada saat penulis melakukan kegiatan *On The Job Training (OJT)* selama kurang lebih 4 bulan lamanya.

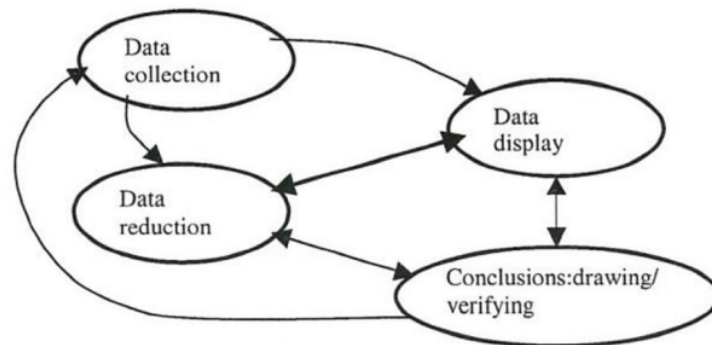
³⁸

F. Teknik Analisis Data

¹⁰ Berdasarkan tokoh (Sugiyono, 2022) dalam penelitian kualitatif Teknik Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan – bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik penelitian yang digunakan Miles dan Hubermann. Menurut (Sugiyono, 2022) ⁴ Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data

berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, Penulis sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka Penulis akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles and Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.



Gambar III.3 Alur analisis data

19

Langkah-langkah analisis data model Miles and Huberman antara lain:

1) Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama Penulis ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah Penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Penulis melakukan data reduksi wawancara pada penelitian

ini. Penulis melakukan reduksi data dengan mengeliminasi pertanyaan dan jawaban dari wawancara menjadi hanya yang bersangkutan dengan pokok masalah pada penelitian ini. Penulis tidak memasukkan jawaban-jawaban yang masih belum mengarah kepada pokok permasalahan pada penelitian ini.

2) Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Penulis menyajikan data wawancara yang telah di reduksi pada bab 4 pembahasan pada sub bab hasil teknik analisis data.

3) Verifikasi Data

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat Penulis kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Penulis melakukan verifikasi data terhadap data wawancara dan data observasi berdasarkan fenomena layout imigrasi belum tersedia yang terjadi di *gate* bekas domestik di terminal 2. Penulis membuat pertanyaan di wawancara

mengacu fenomena *layout*. Verifikasi data dapat valid jika di validasi oleh pihak ketiga maupun dengan peraturan resmi yang telah di sahkan.

²⁶
G. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini dimulai pada saat penulis melakukan kegiatan *On The Job Training* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penulis mendapatkan permasalahan yang dibahas pada area terminal 2 khususnya pada area penempatan fasilitas Imigrasi.

2. Waktu Penelitian

Penulis memulai melakukan penelitian ini berawal dari penulis melakukan kegiatan seminar proposal tugas akhir pada bulan mei 2024 dimana pada tanggal 6 mei tersebut penulis mulai menulis seminar proposal tugas akhir dari kondisi yang ada di Bandar udara Internasional Juanda Surabaya. Penulis mulai melakukan pengumpulan data-data pada saat bulan mei sampai dengan selesainya sidang tugas akhir pada bulan juli 2024.

²³
 Tabel III.3 Waktu penelitian

NO	Kegiatan	APRIL	MEI	JUNI	JULI
1	Pengajuan Judul		√		
2	Seminar Proposal		√		
3	Bimbingan tugas akhir		√	√	√
4	Wawancara dengan narasumber			√	√
6	Pengolahan data			√	√

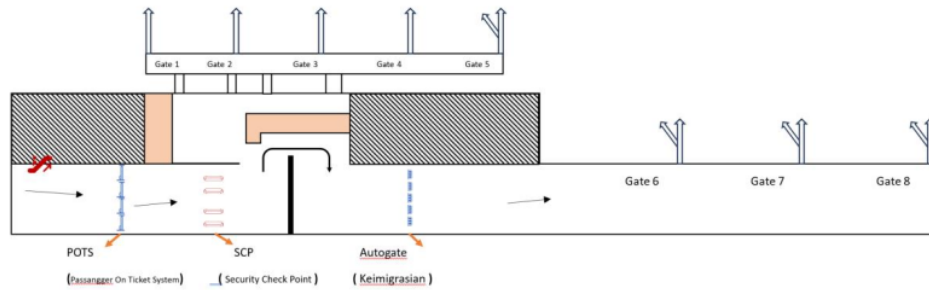
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Alur proses *boarding* penumpang di keberangkatan terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

- a. Hasil observasi

Kegiatan observasi mengenai alur *boarding* penumpang internasional di *gate bekas* domestik, yang dilakukan oleh penulis di terminal 2 bandar internasional Juanda Surabaya ini berlangsung pada bulan desember 2023 hingga januari 2024 yang bersamaan dengan kegiatan *On Job Training* penulis. Pada kegiatan tersebut dilakukan pengamatan terhadap proses *boarding* penumpang di *gate* bekas domestik (*gate* 1-5) dan *gate* 6-8 . Penulis mengamati bahwa penumpang yang ingin *boarding* menuju *gate* 1-5 ini wajib melalui *gate* 6-8 dikarenakan tata letak fasilitas keimigrasian belum tersedia di *gate* 1-5. Hal ini disebabkan oleh status terminal 2 bandar udara internasional Juanda ini sebelum masa *covid-19* tahun 2019 merupakan terminal dengan status penerbangan semi domestik dan internasional sedangkan pada tahun 2021 hingga saat penulis melaksanakan observasi disana, status terminal 2 tersebut sudah menjadi full internasional, dimana dengan status tersebut terdapat perbedaan penanganan untuk alur keberangkatan dan kedatangan penumpang di *gate* bekas domestik (1-5) serta *gate* internasional (6-8) di terminal 2. Pada alur keberangkatan di terminal 2 ini yang menjadikan perbedaan untuk penerbangan domestik dan internasional yaitu terletak pada tata letak *autogate* imigrasi ini yang ditempatkan pada jalur yang hanya bisa diakses menuju *gate* 6-8 .



Gambar IV. 1 Layout terminal 2 bandara juanda.

Sumber data observasi penulis tahun 2024

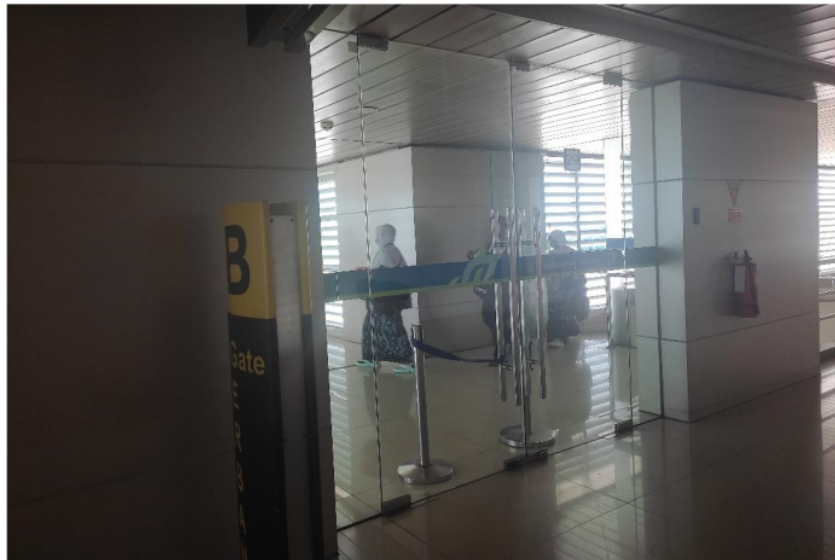
Pada gambar 4.1 bisa dilihat untuk alur keberangkatan penumpang di terminal 2 bandar udara internasional Juanda Surabaya, untuk tata letak autogate imigrasi masih hanya tersedia untuk jalur menuju gate 6-8 dan ini berimbas kepada penumpang yang ingin boarding menuju gate 1-5 dimana penumpang wajib melalui pemeriksaan keimigrasian dan melalui gate 6 - 9, setelah penumpang berada di ruang tunggu gate 6 - 9 pada saat jam boardingnya telah berlangsung, maka penumpang turun menuju lantai 1 menggunakan tangga atau lift untuk bisa menaiki shuttle bus yang telah disediakan oleh pihak maskapai/ ground handling, seperti shuttle bus milik gapura, jasa aviasi semesta (JAS), air asia, serta lion group.



Gambar IV. 2 Shuttle bus lion mengantar penumpang ke gate 2.

Sumber data observasi penulis tahun 2024

Hal ini juga di atur dalam PM 185 pasal 28 mengenai pihak maskapai wajib menyediakan kendaraan roda empat jika ³² jarak antara tempat keberangkatan dan parkir pesawat melebihi dari 200 meter dengan tidak tersedia akses pejalan kaki, jadi bisa diambil kesimpulan untuk saat ini penumpang yang hendak *boarding* ke *gate* 1-5 ini diwajibkan menaiki *shuttle bus* tersebut.



Gambar IV. 3 *Gate* 2 di tutup dan penumpang naik lewat tangga

Sumber data observasi penulis tahun 2024

Setelah menaiki bus dan penumpang di antar menuju ke *gate* yang tertera, saat bus tersebut tiba di *gate* yang di tuju, maka para penumpang tersebut turun dan berjalan menaiki tangga untuk bisa naik ke lantai 2 agar dapat mengakses *fixed bridge* yang nantinya akan terhubung langsung dengan garbarata dan setelah itu para penumpang masuk ke pesawat yang mereka inginkan. Tetapi disini penulis mengamati bahwa proses *boarding* penumpang di *gate* 1-5 yang statusnya bekas domestik ini menimbulkan beberapa masalah yaitu waktu proses *boarding* yang lebih lama yakni 18 menit 22 detik sedangkan di *gate* 6-8 ini yang bisa *boarding* langsung

tanpa harus menggunakan *shuttle bus* hanya memakan waktu kurang dari 10 menit.



Gambar IV. 4 Waktu *boarding* di *gate 2* menggunakan *shuttle bus*

Sumber data observasi penulis tahun 2024

Pada gambar 4.4 penulis melakukan pengamatan terhadap waktu *boarding* dari penumpang awal yang masuk ke pesawat hingga penumpang terakhir yang masuk pesawat. Proses *boarding* menuju *gate 2* ini memakan waktu 18 menit 22 detik ini terhitung dari petugas pasasi yang menginformasikan penumpang untuk berbaris mendekat ke *gate 6* di ruang tunggu dan dilakukan pengecekan terhadap *boarding pass* dari para penumpang tersebut dan para penumpang tersebut turun menggunakan tangga atau menggunakan *lift* dan juga mengantri untuk bisa mengakses *shuttle bus* dan setelah memuat sekitar 35- 40 orang, bus tersebut dapat berjalan menuju *gate 2* melalui *access road* dan setelah sampai di depan *gate 2* ini bus berhenti dan para penumpang pun mengantri untuk turun dari bus. Setelah turun dari bus tersebut penumpang naik menggunakan tangga menuju lantai 2 agar bisa menuju ke *fixedbridge* agar dapat mengakses garbarata dan menuju ke pesawat . Penulis mengamati proses ini hingga bus ke -4 yang mengantarkan penumpang menuju *gate 2* dan sampai ke

penumpang terakhir yang masuk ke dalam pesawat di peroleh waktu 18 menit 22 detik.



Gambar IV. 5 penumpang menaiki tangga untuk menuju *fixed bridge*

Sumber: observasi penulis tahun 2024

Masalah yang lain juga bisa dilihat dari segi kenyamanan penumpang, alur proses *boarding* yang berbelit-belit ini bagi para penumpang khususnya penumpang yang sudah berumur dan juga penumpang berkebutuhan khusus (penumpang dengan kelompok rentan), berdasarkan observasi penulis para penumpang tersebut kesusahan ketika hendak menaiki serta turun dari *shuttle bus*. dan juga menaiki serta menuruni *fixed bridge* karena kesusahan penumpang dengan kelompok rentan untuk bermobilitas dari fasilitas-fasilitas tersebut untuk dapat masuk menuju kedalam pesawat yang terparkir di *parking stand alpha1-alpha 5* .Berdasarkan fenomena tersebut.

b. Hasil wawancara

Berikut merupakan narasi wawancara yang penulis lakukan pada tanggal 20-26 Juni 2024 dilakukan secara online menggunakan media *whatsapp video call*.

Tabel IV.1 Hasil wawancara terkait alur *boarding* penumpang

No	Pertanyaan	Informan I	Informan II
1	Aturan keberangkatan penumpang internasional	Dilakukan Pengecekan tiket, check-in, Pemeriksaan <i>boardingpass</i> , <i>Security Check Point</i> dan pemeriksaan imigrasi terhadap penumpang yang ingin melakukan penerbangan internasional	Wajib dilakukan pemeriksaan berupa tiket, <i>Boardingpass</i> , pemeriksaan diri dan barang bawaan lalu melakukan pemeriksaan dokumen keimigrasian
2	Fungsi <i>autogate</i> keimigrasian	berfungsi mempercepat dan mempermudah proses imigrasi bagi penumpang internasional. serta meningkatkan efisiensi dan keamanan di bandara.	Berfungsi untuk mempercepat proses pemeriksaan imigrasi penumpang
3	Penempatan tata letak <i>autogate</i> imigrasi saat ini	penempatan tata letak <i>autogate imigrasi</i> pada saat ini memang masih belum optimal di karenakan akibat transisi dari <i>gate</i> domestik menjadi internasional terdapat fasilitas imigrasi masih belum bisa di jangkau oleh <i>gate</i> bekas domestik yaitu <i>gate</i> 1-5	penempatan <i>autogate</i> imigrasi di T2 masih kurang cocok di tempatkan di dekat <i>gate</i> 6 karena status terminal 2 sudah full internasional sehingga <i>gate</i> bekas domestik belum bisa mendapatkan layanan pemeriksaan imigrasi
4	Apakah layanan <i>gate</i> 1-5 sudah mengikuti aturan yang ada	Di <i>gate</i> domestik masih belum bisa mengikuti aturan yang ada, tapi untuk mengatasi permasalahan ini dengan cara penumpang	Layanan pada <i>gate</i> 1-5 atau <i>gate</i> bekas domestik belum sesuai dengan aturan, dikarenakan tata letak <i>autogate</i> imigrasi masih

		diarahkan melalui <i>gate</i> 6-8 yang memang dari awalnya sudah <i>gate</i> internasional	hanya tersedia bagi <i>gate</i> 6-8
5	mengapa belum dilakukan penyesuaian tata letak <i>autogate</i> imigrasi di terminal 2		fokusnya masih terhadap terminal 1 dikarenakan pelonjakan jumlah penumpang yang signifikan tetapi pemindahan fasilitas keimigrasian direncanakan pada tahun ini
6	Apakah ada keluhan penumpang terkait fenomena ini		Tentunya keluhan penumpang mengenai proses <i>boarding</i> yang berbelit belit di terminal 2 ada.

Sumber data observasi penulis tahun 2024

Tabel IV. 2 Hasil wawancara mengenai alur *boarding*

No	Pertanyaan	Informan III	Informan IV
1	Berapa lama proses <i>boarding</i> penumpang yang di timbulkan akibat fasilitas <i>autogate</i> imigrasi yang tidak tersedia di <i>gate</i> bekas domestik (<i>gate</i> 1-5) ?	<i>Boarding</i> di <i>gate</i> 1-5 Terminal 2 ini memakan waktu 15 – 20 menit. untuk pesawat <i>narrow</i> dengan penumpang sekitar 120-140 orang menggunakan <i>shuttle bus</i> sebanyak 4 unit	Waktu proses <i>boarding</i> di <i>gate</i> 1-5 Terminal 2 memakan waktu rata-rata sekitar 20 menit, dimulai dari penumpang pertama yang turun dari bus paling awal hingga penumpang terakhir yang turun dari bus paling akhir.
2	Kapasitas 1 unit <i>Shuttle bus</i>	<i>shuttle bus</i> milik air asia dapat menampung 30 -40 an orang	
3	proses <i>boarding</i> yang ideal pada keberangkatan penerbangan internasional	Proses <i>boarding</i> yang ideal yaitu lebih cepat dan efisien tanpa menggunakan <i>shuttle bus</i> . Setelah melewati pemeriksaan wajib imigrasi, penumpang sebaiknya dapat langsung mengakses ke	proses <i>boarding</i> yang ideal ialah ketika penumpang dapat naik ke pesawat dengan cepat dan tanpa hambatan. Di terminal 2, ketidakefisiennya disebabkan oleh tidak ada

		<p><i>gate</i> yang tertera, seperti <i>gate</i> 7, 8, dan 9, di mana proses boarding hanya memakan waktu 5-10 menit. Dari sisi penumpang, mereka tidak akan menghabiskan banyak waktu, tidak akan merasa lelah karena harus berjalan jauh atau naik bus. Dari sisi maskapai, keuntungan yang diperoleh ialah tidak perlu mengoperasikan <i>shuttle bus</i>, yang berarti dapat mengurangi anggaran untuk bahan bakar <i>shuttle bus</i> dan juga gaji sopir.</p>	<p>fasilitas imigrasi di <i>gate</i> 1-5, sehingga proses boarding menjadi lebih lama. Padahal, jika penumpang dapat langsung menuju <i>gate</i>, waktu yang dibutuhkan hanya sekitar 8-10 menit</p>
4	Apakah ada keluhan penumpang terkait fenomena ini		<p>Terkait keluhan penumpang, terutama dari mereka yang sudah berumur dan juga penumpang yang menggunakan kursi roda atau alat bantu berjalan lainnya, sering kali mereka menyampaikan keluhan kepada kami sebagai petugas yang menangani proses <i>boarding</i> mereka ke pesawat.</p>

(Sumber: olahan data penulis tahun 2024)

2. Penempatan *layout* area *autogate* imigrasi yang sesuai terhadap *gate* bekas domestik di terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Tabel IV. 3 hasil wawancara mengenai penempatan *autogate* imigrasi

No	Pertanyaan	Informan I	Informan II
1	Menurut anda bagaimana penempatan	tata letak fasilitas <i>autogate</i> imigrasi sebaiknya di geser maju ke depan, yang berarti	untuk penempatan <i>autogate</i> imigrasi dilakukan pergeseran ke

	autogate imigrasi yang sesuai terhadap <i>gate</i> bekas domestik (<i>gate 1-5</i>) ?	lebih maju tepat di pertigaan ruang tunggu <i>ex</i> domestik tepat di depan <i>tenant</i> alfa express dan majapahit <i>lounge</i> agar penumpang yang ingin menuju <i>gate 1-5</i> ini tanpa pake <i>shuttle bus</i>	pertigaan depan ruang tunggu <i>ex</i> domestik, sehingga penumpang yang ingin boarding di <i>gate 1-5</i> melewati <i>autogate</i> imigrasi terlebih dahulu setelah melakukan pemeriksaan SCP.
1	dampak pada pergeseran fasilitas <i>autogate</i> imigrasi tersebut	berdampak signifikan terkait waktu <i>boarding</i> penumpang yang nantinya menjadi lebih cepat , langsung, tanpa menunggu <i>shuttle bus</i> terlebih dahulu	Dampaknya langsung bisa dirasakan , penumpang yang hendak <i>boarding</i> menuju <i>gate 1-5</i> bisa langsung <i>boarding</i> sudah karena sudah memenuhi persyaratan pemeriksaan imigrasi. Jadi simpelnya <i>boarding</i> yang cepat , sehingga penumpang merasa nyaman terhadap layanan di bandar udara
2	Yang perlu diperhatikan ketika pergeseran fasilitas <i>autogate</i> imigrasi tersebut	Untuk pergeseran itu ada beberapa fasilitas yang terdampak akibat <i>autogate</i> imigrasi yang di majukan . Jika dilihat alur keberangkatan penumpang internasional berupa <i>check-in</i> dan peletakan bagasi tercatat di lantai bawah lalu mereka menuju lantai 2 untuk melakukan <i>scan boarding pass</i> di POTS lalu setelah ini penumpang wajib melakukan	Yang harus di perhatikan yaitu fasilitas -fasilitas lainnya seperti SCP dan POTS. kedua fasilitas ini wajib bergeser untuk jarak antrian pada masing masing fasilitas pemeriksaan dan juga memperhatikan soket soket listrik yang ada disana, karena <i>autogate</i> imigrasi menggunakan sistem komputer dan <i>server</i> serta

		<p>pemeriksaan di SCP oleh personal <i>avsec</i> setelah itu wajib dilakukan pemeriksaan imigrasi. Jadi yang di harus di perhatikan itu fasilitas POTS dan SCP itu juga nantinya wajib bergeser karna untuk antrian pada imigrasi , SCP dan POTS di butuhkan jarak yang cukup dan juga harus berkoordinasi dengan unit listrik yang ada di terminal 2 di karenakan untuk <i>autogate imigrasi</i> tersebut membutuhkan daya listrik untuk mendukung sistem di komputernya jadi waktu pergeseran nanti wajib di hadirkan teknik listrik terminal</p>	<p>pihak teknik listrik terminal wajib di hadirkan pada saat pergeseran nantinya agar daya listrik nantinya tidak ada kendala</p>
3	<p>Tindakan pergeseran fasilitas autogate imigrasi tersebut dinilai tepat terkait kondisi terminal sekarang</p>	<p>Untuk menjawab permasalahan <i>boarding</i> yang lama di <i>gate</i> ex domestik saat ini tepat dan memang harus dilakukan pergeseran tata letak <i>autogate</i> tersebut secepatnya, mengingat pertumbuhan penumpang di terminal 2 pasca <i>covid-19</i> terus menerus meningkat</p>	<p>memang sudah sangat tepat dan harusnya ya segera di lakukan pergeseran , mengingat jadwal <i>flight</i> di T2 ini kian hari makin padat , jatuhnya juga buat pelayanan dan nama baik bandara juanda juga si</p>
4	<p>harapan anda terhadap layanan</p>	<p>Saya berharap proses imigrasi di Terminal 2 lebih efisien dengan dilakukan pergeseran</p>	<p>Saya berharap pelayanan di terminal 2 di buat mudah dan cepat saja, agar</p>

2 keberangkatan penerbangan internasional di terminal 2 bandar udara Juanda Surabaya?	autogate imigrasi ke tempat yang sesuai. Fasilitas lainnya juga harus nyaman, bersih dan petugas yang ramah dan profesional sangat penting, begitu juga dengan papan informasi yang jelas. Keamanan dan fasilitas yang memadai untuk penyandang disabilitas. Selain itu, akses transportasi yang mudah, sejauh ini mungkin itu saja	penumpang itu nyaman.
--	---	-----------------------

Sumber data observasi penulis tahun 2024

Tabel IV. 4 hasil wawancara mengenai harapan terhadap layanan *boarding*

No	Pertanyaan	Informan III	Informan IV
1	harapan anda terhadap layanan keberangkatan penerbangan internasional di terminal 2 bandar udara Juanda Surabaya	Harapan terhadap layanan keberangkatan internasional di Terminal 2 Bandara Juanda Surabaya adalah agar prosesnya lebih efisien dan nyaman bagi penumpang. Saya berharap fasilitas <i>autogate</i> imigrasi tersedia di semua <i>gate</i> , termasuk <i>gate</i> 1-5, sehingga penumpang tidak perlu menggunakan <i>shuttle bus</i> dan dapat langsung menuju <i>gate</i> yang tertera. Selain itu, saya mengharapkan peningkatan fasilitas penunjang seperti ruang tunggu yang lebih nyaman, informasi yang jelas dan mudah diakses, serta koordinasi yang lebih baik antara petugas imigrasi, maskapai, dan penumpang	Harapan terhadap layanan keberangkatan penerbangan internasional di Terminal 2 adalah agar lebih meningkatkan kenyamanan penumpang. Seperti yang telah dibicarakan sebelumnya, terdapat kaitan antara lamanya proses <i>boarding</i> dan ketidaknyamanan saat naik turun bus. Seharusnya pihak Angkasa Pura Juanda benar-benar memperhatikan dan menindaklanjuti masalah tersebut dengan serius.

		<p>untuk memastikan keberangkatan berjalan lancar dan tepat waktu. Dengan demikian, pengalaman perjalanan internasional di Bandara Juanda dapat lebih baik dan memuaskan bagi semua pihak.</p>	
--	--	--	--

Sumber data observasi penulis tahun 2024

B. Pembahasan

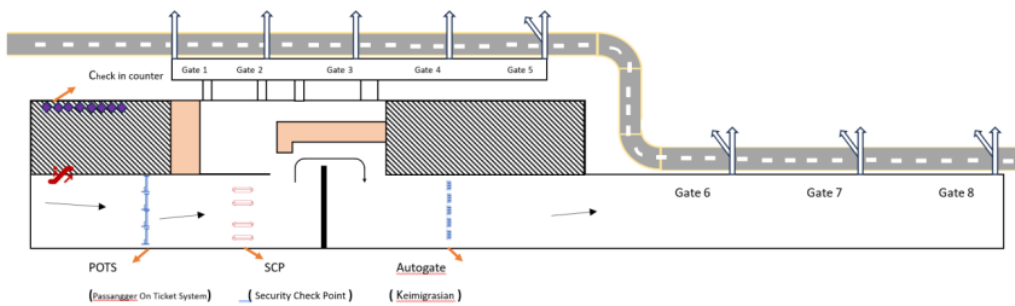
Tabel IV.5 Pembahasan

No	eksisting	Ideal	rekomendasi
1	<p>Proses <i>boarding</i> di <i>gate</i> 1-5 terminal 2 Bandara Internasional Juanda memakan waktu rata-rata 15 hingga 20 menit dikarenakan penumpang memutar melewati <i>gate</i> 6-8 dan bergerak menggunakan <i>shuttle bus</i></p>	<p>Proses <i>boarding</i> yang ideal seharusnya memakan waktu antara 5-10 menit dari penumpang yang paling awal masuk pesawat hingga penumpang yang terakhir masuk pesawat.</p>	<p>Proses <i>boarding</i> di buat secepat mungkin tanpa harus melebihi dari waktu rata rata <i>boarding</i> di terminal 2 yaitu 10 menit</p>
2	<p>Penumpang yang hendak <i>boarding</i> menuju <i>gate</i> 1-5 wajib menggunakan <i>shuttle bus</i> untuk dapat berpindah</p>	<p>Penumpang yang hendak <i>boarding</i> menuju <i>gate</i> 1-5 seharusnya dapat langsung <i>boarding</i> menuju ke pesawat tanpa menggunakan <i>Shuttle bus</i></p>	<p>Harus ada perubahan alur proses <i>boarding</i> menuju ke pesawat dengan pengaturan waktu yang lebih efisien.</p>

	kesana di karenakan melebihi jarak 200 meter dan juga tidak ada akses untuk pejalan kaki		
3	Proses <i>boarding</i> kelompok penumpang rentan yang tidak nyaman di karenakan proses menuruni tangga ke lantai bawah lalu menaiki bus dan berlanjut mengantri menuruni bus agar bisa menaiki tangga di dekat <i>gate</i> tersebut, proses ini membuat para penumpang rentan seperti anak kecil, ibu hamil, orang yang lanjut usia, dan penyandang cacat memiliki kesulitan untuk bermobilitas .	Proses <i>boarding</i> penumpang yang ideal harusnya ada petugas maskapai yang membantu mengarahkan dan memfasilitasi penumpang untuk turun ke lantai bawah atau naik ke lantai 2 terhadap penumpang kondisi rentan. di buat nyaman mungkin tanpa harus menaiki , menuruni <i>shuttle bus</i> dan juga tangga di dekat <i>gate</i> untuk dapat menuju lantai 2	Perpindahan penumpang di dari proses pemeriksaan imigrasi menuju <i>gate</i> tersebut seharusnya di buat nyaman mungkin di karenakan terdapat kelompok penumpang rentan yang memiliki kesulitan dalam berpindah pindah
4	Tata letak penempatan <i>autogate</i> imigrasi yang hanya tersedia untuk jalur menuju <i>gate</i> 6-8	Penempatan tata letak <i>layout autogate</i> imigrasi ini seharusnya tersedia bagi semua <i>gate</i> di terminal 2 , mengingat terminal 2 merupakan terminal dengan status	Seharusnya penempatan tata letak <i>autogate</i> imigrasi terletak di pertigaan sebelum ruang tunggu <i>gate</i> 1-5 atau di dekat <i>tenant alfa express</i> hal tersebut agar <i>gate</i> 1-5 yang statusnya bekas penerbangan

		penerbangan internasional .	full	domestik dapat di gunakan untuk penerbangan internasional. Sehingga proses <i>boarding</i> menuju <i>gate</i> 1-5 setelah penumpang melakukan pemeriksaan SCP dapat di lakukan langsung tanpa menggunakan <i>shuttle bus</i> dengan waktu ideal 5-10 menit
--	--	-----------------------------	------	--

Sumber:olahan data penulis tahun 2024

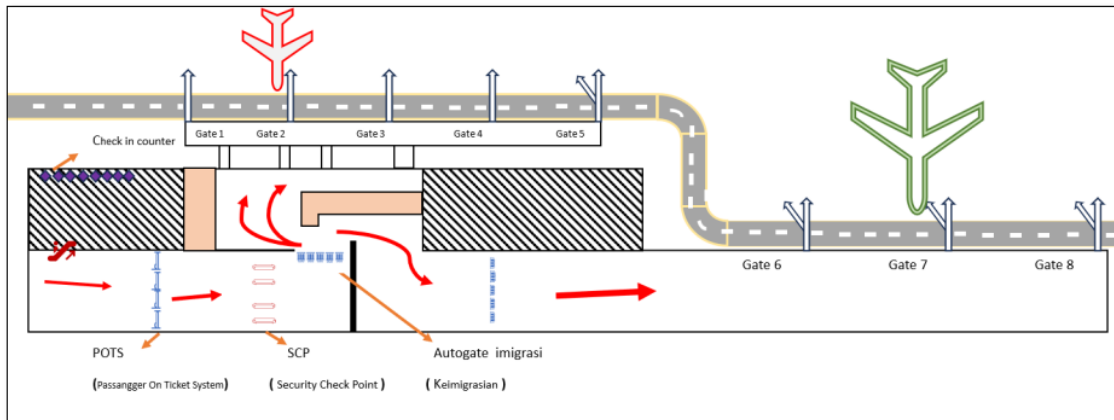


Gambar 4.6 *Layout* eksisting di alur keberangkatan terminal 2

Sumber: olahan data penulis tahun 2024

Gambar 4.6 merupakan kondisi alur proses keberangkatan penumpang di terminal 2 saat ini. Proses *check-in* hingga peletakkan bagasi tercatat dilakukan di lantai bawah. Selanjutnya, penumpang akan naik ke lantai 2 menuju *Passanger On Ticket System* (POTS) untuk dilakukan pemeriksaan boarding pass. Lalu, mereka akan melakukan pemeriksaan diri dan barang bawaan oleh personil *avsec /security check point* (SCP). Pada gambar 4.6 terlihat alur proses penumpang yang akan melakukan *boarding* menuju *gate* 1-5 di terminal 2 saat ini masih perlu bergerak menuju *gate* 6-8 untuk melakukan pemeriksaan keimigrasian yang menyebabkan diperlukannya

penggunaan *shuttle bus* untuk dapat menjangkau *gate* tersebut. Terdapat juga beberapa dampak lainnya seperti waktu *boarding* yang terlalu lama yaitu mencapai 15-20 menit yang dapat mempengaruhi kenyamanan penumpang kelompok rentan.



Gambar 4.7 Usulan revisi *layout*

Sumber: olahan data penulis tahun 2024

Pada gambar 4.7 yang merupakan *layout* rekomendasi dari penulis, dimana *layout* ini sudah dilakukan perubahan secara signifikan. Perubahan ini dilakukan untuk dapat mempercepat proses *boarding* serta dapat meningkatkan kepuasan penumpang kelompok rentan. Pemindahan tata letak fasilitas *autogate* imigrasi yang semula berada di jalan menuju *gate* 6-8 menjadi lebih maju yaitu bergeser ke depan tepat sebelum pertigaan ruang tunggu *gate* 1-5 yang menyebabkan proses keberangkatan penumpang yang akan menuju *gate* 1-5 dapat langsung terhubung setelah penumpang melakukan pemeriksaan keimigrasian. Dampak lainnya yaitu waktu *boarding* penumpang menjadi lebih cepat yakni berkisar 5-10 menit saja dan pada proses ini penumpang tidak diwajibkan untuk menggunakan *shuttle bus*. Proses *boarding* yang semula harus melewati beberapa tahap menjadi singkat atau lebih mudah untuk kelompok rentan dengan tujuan mempermudah mobilitas penumpang untuk *boarding* ke pesawat. Selain

itu dampak lainnya berupa pengurangan budget dalam mengoperasikan *shuttle bus* , budget bahan bakar minyak untuk *shuttle bus* dan juga tentunya gaji supir *shuttle bus*. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dari segi waktu, biaya sehingga dapat mewujudkan *excellent service* terhadap kepuasan penumpang di terminal 2 bandar udara internasional Juanda Surabaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan pada bab IV dari rumusan masalah berdasarkan uraian yang telah dijabarkan oleh penulis dalam pembuatan tugas akhir ini terdapat beberapa kesimpulan yang dapat penulis sampaikan antara lain:

1. Alur proses *boarding* penumpang di keberangkatan terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya masih belum optimal antara lain:
 - a. Waktu *boarding* penumpang di *gate* 1-5 terminal 2 saat ini mencapai 15-20 menit.
 - b. Kenyamanan penumpang kelompok rentan belum tercapai.
 - c. Proses *boarding* penumpang sampai dengan tiba di pesawat saat ini masih terlalu panjang dan perlu menggunakan *shuttle bus*.
2. Penempatan *layout* area *autogate* imigrasi di terminal 2 Bandar udara Internasional Juanda Surabaya saat ini berada pada jalan menuju *gate* 6 - 8 yang seharusnya berada pada pertigaan dekat ruang tunggu 1-5 atau di depan *tenant alfa express*.

B. Saran

Berdasarkan penelitian tugas akhir yang telah dilakukan penulis, maka penulis memiliki saran untuk pihak bandar udara yaitu :

- **Pengaturan alur keberangkatan yang baru :**

Disarankan kepada pihak pengelola Bandar udara internasional Juanda Surabaya, untuk melakukan pembaruan terkait alur keberangkatan yang baru terkhusus untuk *gate* 1-5, hal ini agar dapat menunjang efisiensi waktu *boarding* yang ideal yaitu 5-10 menit. serta menambah kepuasan terhadap layanan penumpang terlebih untuk pelayanan internasional seharusnya lebih baik dari pada pelayanan domestik di karenakan untuk citra dan reputasi internasional, sebagai pintu gerbang utama Indonesia

dimana bandara internasional memberikan kesan pertama kepada wisatawan dan pelancong bisnis. Pelayanan yang baik menciptakan citra positif terhadap suatu negara sehingga menarik lebih banyak wisatawan dan investor . Melalui pergeseran *autogate* imigrasi yang semula ada di jalan menuju gate 6-8 Menjadi di pertigaan dekat ruang tunggu *gate* 1-5 atau di depan *tenant alfa express*

- **Revisi dan penyesuaian *layout autogate imigrasi*:**

Disarankan kepada pihak pengelola Bandar udara internasional Juanda Surabaya, khususnya PT Angkasa Pura I, untuk melakukan revisi dan penyesuaian *layout* penempatan fasilitas keimigrasian berupa *autogate imigrasi* di terminal 2 agar dapat di sesuaikan terhadap status terminal 2 yang melayani penerbangan dengan rute full internasional. Perubahan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan penumpang, serta mempercepat proses *boarding* penumpang di terminal 2 Bandar internasional Juanda Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- AFIF, A. H. (2017). EVALUASI TERMINAL KEBERANGKATAN DOMESTIK BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM.
- Dewanto, Moch. F. P. (2021). *ANALISIS PENGARUH LAYOUT PABRIK DAN PENJADWALAN PRODUKSI TERHADAP KELANCARAN PROSES PRODUKSI PADA PERUSAHAAN PT. COKRO JOYO MITRA TANI.*
- Dwijayanti, A., & Pramesti, P. (2021). Pemanfaatan Strategi Pemasaran Digital menggunakan E-Commerce dalam mempertahankan Bisnis UMKM Pempek4Beradek di masa Pandemi Covid-19.
- Jailani, Ms., Negeri, S., Provinsi Jambi, B., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2023). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah.* <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Januar Permana, H., Astriyani, E., Mayang Sari, T., STMIK Raharja, D., Raharja Jurusan Sistem Informasi, S., & Jendral Sudirman No, J. (2018). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN LAYOUT BAHAN BAKU BERBASIS WEB PADA PT. SANICHEM TUNGGAL PERTIWI. In *Agustus* (Vol. 4, Issue 2).
- Massie, H. Y. (2015). *TANGGUNGJAWAB PERUSAHAAN PENERBANGAN TERHADAP PENUMPANG MENURUT UNDANG-UNDANG NO. 1 TAHUN 2009. Vol. II.*
- Nabila Ady Ningrum Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, K., & Raden Fatchul Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, H. (2023). Analisa Penanganan Fasilitas Penumpang Unit Boarding Gate di Maskapai Citilink Bandar Udara Juanda Surabaya. *Student Research Journal*, 1(4), 428–438. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i4>
- Novianti, R. (2012). *Teknik Observasi bagi pendidikan anak usia dini.*
- OKTAVIA, L. (2010). *PERANCANGAN ULANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO.*
- Perhubungan, K. (2015). PM 178 Tahun 2015 TENTANG STANDAR PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI
- ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERIPrasetyo, E. (2017). SISTEM INFORMASI DOKUMENTASI DAN KEARSIPAN BERBASIS CLIENT-SERVER PADA BANK SUMSEL BABEL CABANG SEKAYU. *Jurnal Teknik Informatika Politeknik Sekayu (TIPS)*, VII(2), 1–10.

- PRATAMA MUH. ALIF JAMIL. (2019). *PENGGUNAAN AUTOGATE DALAM TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI*.
- Putri Nadya Anjani, & Utami Santi Muji. (2020). Perkembangan Fungsi Lapangan Udara Dari Militer Menjadi Penerbangan Sipil. *Journal of Indonesian History*.
- Rajawidad, W. A., & Ahyudanari, E. (2020). Perencanaan Terminal Khusus Penumpang Umrah Bandara Internasional Juanda. *JURNAL TEKNIK ITS*, 9(1).
- Rita Fiantika, F., Wasil, M., & Jumiyati, S. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. www.globaleksekitifteknologi.co.id
- Setiawati Rahmi. (2020). IMPLEMENTASI SAPTA PESONA SEBAGAI UPAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA PADA WISATAWAN DI DESA WISATA PENTINGSARI. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 2(2). <https://doi.org/10.7454/jabt.v2i2.98>
- SETYOWATI FITRI. (2014). *STUDI NUMERIK DISTRIBUSI TEMPERATUR DAN KECEPATAN UDARA PADA RUANG KEBERANGKATAN TERMINAL 2 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA*.
- SUGIYONO. (2022). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. ALFABET BANDUNG.
- Utami, P., Wahyuni, I., Bagian Keselamatan dan Kesehatan Kerja, E., & Kesehatan Masyarakat, F. (2017). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI STRES KERJA DAN PENGENDALIAN STRES KERJA PADA TENAGA KERJA DI BAGIAN CARGO PT. ANGKASA PURA LOGISTIK BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG* (Vol. 5). <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Warganegara, H. F. (2018). PENGANTAR ILMU HUKUM DAN KETERKAITANNYA DENGAN KEIMIGRASIAN SERTA UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2011 TENTANG KEIMIGRASIAN. *Program Studi Hukum Keimigrasian Politeknik Imigrasi*.
- Wati, Y. (2022). STRATEGI PELAYANAN PRIMA GUNA MEWUJUDKAN KEPUASAN PELANGGAN ANGGOTA PRIMER KOPERASI KARTIKA DAYA MANDIRI DETASEMEN MARKAS BESAR ANGKATAN DARAT (DENMABESAD). In *Jurnal Sumber Daya Aparatur* (Vol. 4, Issue 2).
- WULANDARI, C. T. (2018). PERENCANAAN FASILITAS PERGERAKAN KEDATANGAN PENUMPANG DI TERMINAL BANDARA NEW YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT. PERENCANAAN FASILITAS PERGERAKAN KEDATANGAN PENUMPANG DI


TERMINAL BANDARA NEW YOGYAKARTA INTERNATIONAL
AIRPORT .

YUDHA ALAND ARI. (2012). *STUDI OPTIMASI KAPASITAS LANDASAN
PACU (RUNWAY) PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA
SURABAYA.*

LAMPIRAN

Lampiran A dokumentasi kegiatan saat observasi




APRON MOVEMENT CONTROL
AVIOBRIDGE OPERATION


AVIOBRIDGE UTILIZATION SERVICES

SERVICING FOR	DATE OF UTILIZATION	AIRLINES	FLIGHT		AIRCRAFT TYPE	
			NUMBER	REGISTRATION		
ARR	15/11/2023	BTK	687	LUH	A320	
DEP			FBO			
PARKING STAND	AVIOBRIDGE USED		ROUTE		DOCKING TIME (Local Time)	DEDOCKING TIME (Local Time)
	NUMBER	TYPE	FROM	TO		
A2	I	R ₂	Cih	Sim	07.09	08.09

ARRIVAL						DEPARTURE						
A	C	I	TOTAL	BAGGAGE	CARGO	A	C	I	TRANSIT	TOTAL	BAGGAGE	CARGO
146	00	00	146	475	611	133	00	00	-	133	475	611

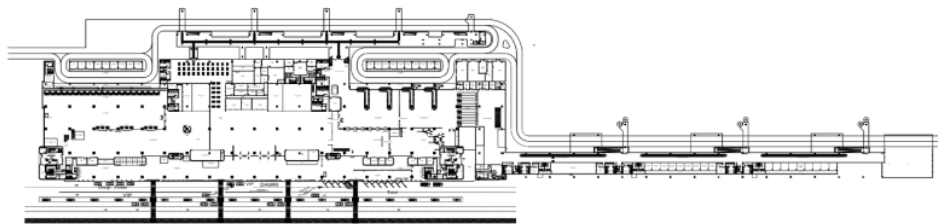
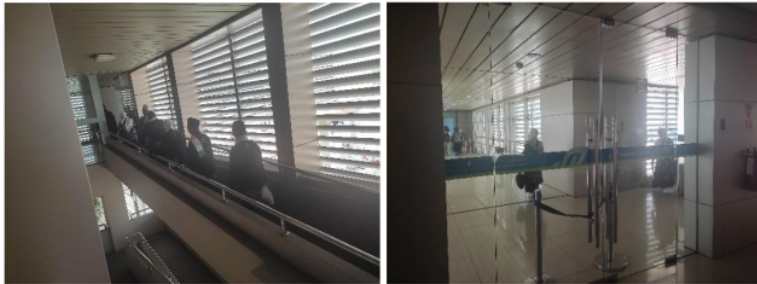
DESCRIPTION OF REMARKS (IF ANY):

AVIOBRIDGE OPERATOR

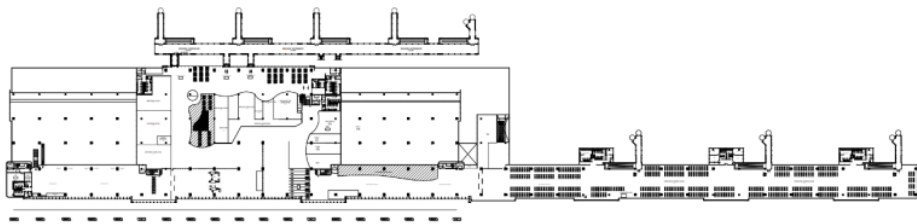
SIGN	DOCKING	DEDOCKING
		
NAME		

UTILIZING COMPANY

SIGN	DOCKING	DEDOCKING
		
NAME		



LANTAI DASAR



LANTAI ATAS



PENERBANGAN INTERNASIONAL

ARRIVAL										DEPARTURE												
NO	AIRLINES	FLY NO	REGISTER	ORIGIN	TYPE	FLIGHT STATUS	STA(U)T	RENCANA PAX	SEAT CAP	LOAD FACTOR	RENCANA PK	NO	AIRLINES	FLY NO	REGISTER	DEST	TYPE	FLIGHT STATUS	STA(U)T	RENCANA PAX	SEAT CAP	LOAD FACTOR
1	SCOOT	264		SIN	A320	INTERNATIONAL	09:55	180	180	100.00%	A06	1	AIR ASIA	320	PKAZD	KUL	A320	INTERNATIONAL	05:10	153	180	85.00%
2	MALAYSIA AIRLINES	871		KUL	B738	INTERNATIONAL	09:10	200	215	95.02%	A07	2	AIR ASIA	386	PKAZU	PER	A320	INTERNATIONAL	09:50	151	180	83.89%
3	SINGAPORE AIRLINES	922		SIN	A359	INTERNATIONAL	09:20	250	303	82.51%	A08	3	AIR ASIA	328	PKAZT	KUL	A320	INTERNATIONAL	06:35	151	180	83.89%
4	AIR ASIA	321	PKAZD	KUL	A320	INTERNATIONAL	10:40	143	180	79.44%	A07	4	GARUDA INDONESIA	854	PKGHR	SIN	B738	INTERNATIONAL	07:05	120	162	74.07%
5	LIION AIR	105	PKLEJ	JED	A330	INTERNATIONAL	11:00	350	440	79.55%	A06	5	BATIK AIR	7131	PKBKY	SIN	A320	INTERNATIONAL	07:45	139	180	77.22%
6	SUPER AIR JET	181	PKSLM	KUL	A320	INTERNATIONAL	11:55	117	180	65.00%	PO1	6	CATHAY PACIFIC	780	HKG	HKG	A333	INTERNATIONAL	08:20	180	300	60.00%
7	AIR ASIA	387	PKAZU	PER	A320	INTERNATIONAL	12:05	138	180	76.67%	A08	7	AIR ASIA	322	PKAZT	KUL	A320	INTERNATIONAL	09:00	163	180	90.56%
8	AIR ASIA	329	PKAZT	KUL	A320	INTERNATIONAL	12:15	136	180	75.56%	A04	8	SCOOT	265		SIN	A320	INTERNATIONAL	09:55	150	180	83.33%
9	BATIK AIR	7130	PKBKY	SIN	A320	INTERNATIONAL	13:25	103	180	57.22%	A03	9	MALAYSIA AIRLINES	870		KUL	B738	INTERNATIONAL	10:00	195	215	90.70%
10	JET STAR	247	9VJSD	SIN	A320	INTERNATIONAL	14:35	103	180	57.22%	A08	10	SUPER AIR JET	182	PKSAV	KUL	A320	INTERNATIONAL	10:00	159	180	88.33%
11	AIR ASIA	323	PKAZL	KUL	A320	INTERNATIONAL	14:45	135	180	75.00%	A07	11	SINGAPORE AIRLINES	523		SIN	A359	INTERNATIONAL	10:15	255	303	84.16%
12	MALAYSIA AIRLINES	873		KUL	B738	INTERNATIONAL	14:50	200	215	93.02%	A04	12	LIION AIR	104	PKLET	JED	A380	INTERNATIONAL	11:20	382	440	86.82%
13	SINGAPORE AIRLINES	928		SIN	B38M	INTERNATIONAL	15:40	180	200	90.00%	A08	13	SUPER AIR JET	180	PKSTZ	KUL	A320	INTERNATIONAL	12:30	132	180	73.33%
14	SINGAPORE AIRLINES	928		SIN	B38M	INTERNATIONAL	17:50	180	200	90.00%	A07	14	AIR ASIA	324	PKAZU	KUL	A320	INTERNATIONAL	12:35	145	180	80.56%
15	CATHAY PACIFIC	779	BLAQ	HKG	A333	INTERNATIONAL	18:10	305	317	96.21%	A08	15	AIR ASIA	326	PKAZD	KUL	A320	INTERNATIONAL	14:35	150	180	83.33%
16	AIR ASIA	325	PKAZU	KUL	A320	INTERNATIONAL	18:30	136	180	75.56%	A02	16	JET STAR	248	9VJSD	SIN	A320	INTERNATIONAL	15:15	107	180	59.44%
17	SUPER AIR JET	183	PKSUJ	KUL	A320	INTERNATIONAL	18:40	152	180	84.44%	A01	17	AIR ASIA	392	PKAZL	JHB	A320	INTERNATIONAL	15:20	142	180	78.89%
18	ROYAL BRUNEI	795		BWN	A320	INTERNATIONAL	20:15	160	180	88.89%	A06	18	MALAYSIA AIRLINES	872		KUL	B738	INTERNATIONAL	15:50	200	215	93.02%
19	AIR ASIA	393	PKAZL	JHB	A320	INTERNATIONAL	20:15	119	180	66.11%	A03	19	SINGAPORE AIRLINES	527		SIN	B38M	INTERNATIONAL	16:30	180	200	90.00%
20	GARUDA INDONESIA	855	PKGHR	SIN	B738	INTERNATIONAL	20:30	150	162	92.59%	A07	20	LIION AIR	100	PKLEJ	JED	A380	INTERNATIONAL	17:10	427	440	97.05%
21	AIR ASIA	327	PKAZD	KUL	A320	INTERNATIONAL	20:30	136	180	75.56%	A04	21	SINGAPORE AIRLINES	529		SIN	B38M	INTERNATIONAL	18:40	185	200	92.50%

Lampiran B Transkrip Wawancara

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
----	------------	---------

No Wawancara	1
Wawancara	1 kali melalui whatsapp videocall
Responden	Herwin Novarizky
penanya	Jenov roland huwae
Hari/Tanggal	24 Juni 2024
Waktu	14.30 - selesai
Suasana	Pelaksanaan wawancara dilakukan pada saat responden sedang istirahat pada saat melakukan shift siang .



1	Apa yang anda ketahui mengenai aturan keberangkatan penumpang internasional ?	Ok mas, untuk aturan mengenai keberangkatan inter itu sedikit berbeda dengan yg domestik mas untuk inter sendiri lebih ketat untuk persyaratannya, ada perbedaan di alur keberangkatannya mas, untuk yang inter ada pemeriksaan imigrasi, jadi penumpang setelah tiba di bandara , langsung masuk ke daerah check-in disini sudah di periksa oleh temen temen avsec tiket si penumpang itu dan di lakukan check-in serta peletakan bagasi tercatat sesuai dengan maskapai masing-masing, lalu setelah itu masuk ke pemeriksaan boarding pas menggunakan system scanner boarding pas setelah ini melakukan pemeriksaaan SCP oleh temen temen avsec dan disini setau saya lumayan ketat untuk barang bawaannya terutama cairan cairan itu yg mau di bawa ke luar negri nah habis itu baru yang namanya pemeriksaan dokumen oleh pihak keimigrasian disini menggunakan autogate imigrasi dalam pengecekannya
2	Apa yang anda ketahui mengenai fungsi <i>autogate</i> imigrasi di bandar udara ?	AUTOGATE di Tempat Pemeriksaan Imigrasi adalah sistem otomatisnya punya KEMENKUMHAM yang berfungsi mempercepat dan mempermudah proses imigrasi bagi penumpang internasional. Menggunakan teknologi biometrik seperti sidik jari dan pemindai wajah, sistem ini membuat pemegang paspor elektronik untuk melewati pemeriksaan tanpa interaksi langsung dengan petugas keimigrasian .sistem ini tuh meningkatkan efisiensi dan keamanan di bandara.
3	menurut anda bagaimana penempatan tata letak fasilitas <i>autogate</i> imigrasi di terminal 2 saat ini?	Menurut saya sih, untuk saat ini penempatan tata letak autogate imigrasi memang masih belum optimal mas, di karenakan akibat transisi dari gate ex domestik ini ke gate inter ini terdapat fasilitas imigrasi masih belum bisa di jangkau oleh gate ex domestik yaitu gate 1-5
4	Apakah layanan pada <i>gate</i> 1-5 yang merupakan ex domestik sudah di alih fungsikan menjadi <i>gate</i> internasional sudah mengikuti aturan keberangkatan penumpang internasional ?	Kalau itu untuk saat ini di gate ex domestik masih belum bisa mengikuti aturan yang ada, tapi untuk mengatasi permasalahan ini kami menggunakan cara yaitu penumpang diarahkan melalui gate 6-8 yang memang dari awalnya sudah gate internasional
5	Menurut anda bagaimana penempatan autogate imigrasi yang sesuai terhadap <i>gate</i> bekas domestik (<i>gate</i> 1-5) ?	Nah kalau untuk permasalahan ini memang sudah menjadi assesment bagi kami dan sudah kami rapatkan dengan pihak pihak terkait dan memunculkan hasil berupa tata letakn fasilitas autogate imigrasi itu di geser maju ke depann yang berarti lebih menjadi maju tepat di pertigaan ruang tunggu ex domestik mas yang di depannya ada tenant alfa express dan majapahit lounge. Jadi bagus nya di situ mas, agar penumpang masuk gate ex domestik ini gausa muter muter pake bus
6	apa saja yang terdampak pada pergeseran fasilitas <i>autogate</i> imigrasi tersebut ?	Jadi seperti yang barusan saya jelaskan mas mengenai itu, dampaknya ya langsung signifikan , waktu boarding penumpang jadi cepat , langsung, gausa nunggu shuttle bus dulu
7	apa saja yang perlu di perhatikan ketika pergeseran fasilitas	Jadi untuk pergeseran itu mas, ada beberapa fasilitas yang terdampak akibat autogate imigrasi yang di majukan mas. Kalo kita liat alurnya kan pertama penumpang Check-in di lantai bawah trus mereka naik

	<i>autogate</i> imigrasi tersebut ?	ke lantai 2 setelah naik penumpang melakukan scan Boarding pas di POTS lalu setelah ini penumpang wajib melakukan pemeriksaan scp oleh avsec nah setelah ini baru untuk inter wajib dilakukan pemeriksaan imigrasi jadii kalo kita liat yang di harus di perhatikan itu fasilitas POTS dan SCP itu juga wajib bergeser karna untuk antrian pada imigrasi , antrian SCP dan juga antrian POTS di butuhkan jarak yg cukup. Dan juga kita harus berkoordinasi dengan unit listrik yang ada di terminal 2 di karenakan untuk <i>autogate imigrasi</i> tersebut membutuhkan daya listrik untuk mendukung system di komputernya jadi waktu pergeseran nanti wajib di hadirkan orang teknik listrik terminal mas, soalnya ranah mereka disitu
8	apakah pergeseran fasilitas autogate imigrasi tersebut dinilai tepat terkait kondisi terminal sekarang ini ?	Untuk menjawab permasalahan boarding yang lama di gate ex domestik saat ini saya rasa sangat tepat dan memang harus dilakukan pergeseran tata letak autogate tersebut secepatnya soalnya mengingat pertumbuhan penumpang di terminal 2 ini semenjak era pasca covid itu lambat laun itu naik.
9	Apakah harapan anda terhadap 2 yanan keberangkatan penerbangan internasional di terminal 2 bandar udara juanda surabaya?	Saya berharap proses imigrasi di Terminal 2 lebih efisien dengan dilakukan pergeseran AUTOGATE imigrasi ke tempat yang sesuai. Fasilitas lainnya juga harus nyaman, bersih, dan dilengkapi Wi-Fi gratis. Petugas yang ramah dan profesional sangat penting, begitu juga dengan papan informasi yang jelas. Keamanan dan protokol kesehatan harus ketat namun efisien, dengan fasilitas yang memadai untuk penyandang disabilitas. Selain itu, akses transportasi yang mudah, sejauh ini mungkin itu saja

No Wawancara	2
Wawancara	1 kali melalui whatsapp videocall
Responden	Achmad Faisol
penanya	Jenov roland huwae
Hari/Tanggal	24 Juni 2024
Waktu	14.30 - selesai
Suasana	Pelaksanaan wawancara dilakukan pada saat responden sedang istirahat pada saat melakukan shift siang .

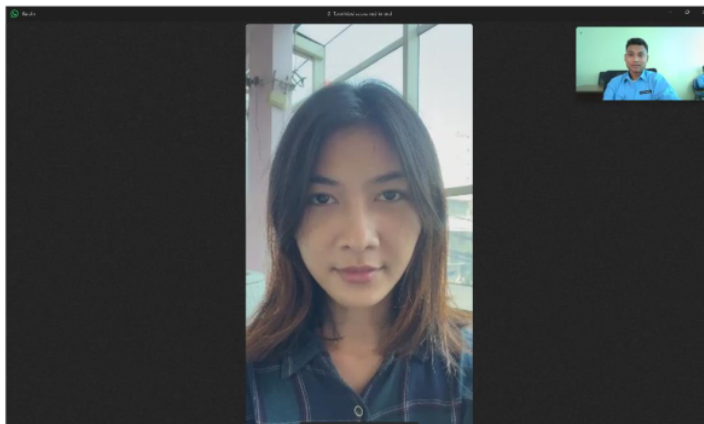


Transkrip wawancara pak Achmad Faisol

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apa yang anda ketahui mengenai aturan keberangkatan penumpang internasional ?	Aturan mengenai keberangkatan internasional ya, ini setau saya ya. kalo untuk keberangkatan inter sama dom itu bedanya Cuma di imigrasi mas, kalo di dom itukan aturannya wajib melakukan pemeriksaan tiket, check-in ,boarding pass, scp, terus untuk yang inter wajib ada pemeriksaan tambahan berupa imigrasi lagi, ya itu oh iya sama mungkin untuk pemeriksaan barang bawaannya lebih ketat, tapi saya kurang tau , biasanya yg ngerti itu temen temen avsec T2
2	Apa yang anda ketahui mengenai fungsi <i>autogate</i> imigrasi di bandar udara ?	Kalau menurut saya fungsi autogate itu ya buat mempercepat proses pemeriksaan imigrasi penumpang, dia nanti make wajah dan data diri penumpang seperti sudah tersystem di paspor elektronik dan pemeriksaan imigrasi ini kalau secara manual ya petugas imigrasinya ngecek satu satu dokumen penumpangnya itu. Gitu mas...
3	menurut anda bagaimana penempatan tata letak fasilitas <i>autogate</i> imigrasi di terminal 2 saat ini?	Baik mas untuk saat ini penempatan autogate imigrasi di T2 masih kurang cocok si mas, untuk di tempatkan di dekat gate 6 karekanan di T2 ini sudah bukan terminal semi inter - domestik lagi, kan setelah covid ditahun 2021 ini status Terminal 2 Juanda menjadi terminal yang melayani rute penerbangan full internasional. Jadi dampaknya itu ya ada gate bekas domestik yang masih belum terjangkau untuk fasilitas imigrasi ini
4	Apakah layanan pada <i>gate</i> 1-5 yang merupakan ex domestik sudah di alih fungsikan menjadi <i>gate</i> internasional sudah mengikuti aturan keberangkatan penumpang internasional ?	Jadi untuk gate 1-5 atau gate bekas domestik itu kalau di liat secara alur proses keberangkatan memang masih kurang memunhi standar , kenapa, di karenakan tata letak autogate imigrasi masih cuma tersedia bagi gate 6-8 jadi bisa di simpulkan belum sesuai dengan aturan
5	Jika masih belum memenuhi standar	Untuk itu sudah kami rapatkan mas dengan pak manajer landside dan kata beliau untuk di lakukan pemindahan fasilitas keimigrasian

	mengapa belum dilakukan penyesuaian tata letak autogate imigrasi di terminal 2	itu rencananya dilaksanakan di tahun ini dan pada saat tahun yang sebelum sebelumnya ketika status t2 ini menjadi full inter , fokus kami itu lebih ke terminal 1 yang statusnya full domestik ya karena pelonjakan jumlah penumpang domestik dari tahun ke tahun pasca covid 19 itu signifikan banget mas
6	Menurut anda bagaimana penempatan autogate imigrasi yang sesuai terhadap gate bekas domestik(gate 1-5)?	Menurut saya sii, ya untuk penempatan autogatenya dilakukan pergeseran saja ke pertigaan depan ruang tunggu ex domestik, pas nya disitu si mas, otomatis yang mau boarding ke gate bekas domestik itu yang di gate 1-5 pasti lewwat autogate dulu setelah melakukan pemeriksaan scp
7	apa saja yang terdampak pada pergeseran fasilitas autogate imigrasi tersebut ?	Dampaknya ya langsung kerasa mas, boarding ga usah muter lewat gate 6 trus gausa ribet ribet naik bus. Kan bisa langsung boarding sudah memenuhi ketentuan internasionalnya juga dong. Jadi simpelnya boarding nya cepet , penumpang ga kecapekan kan juga buat layanan internasional harusnya lebih bagus
9	Apakah ada keluhan penumpang terkait fenomena ini	Kalau ngomongin keluhan penumpang itu pastinya ada si mas, bicara soal boarding yang berbelit-belit pake muter naik bus ya pastinya ada yang komplain, tapi untuk datanya bukan kami mas yang memegang itu, untuk data keluhan penumpang di pegang sama Cs di juanda mas , nanti saya hubungi orang Cs kalau memang ada tak share e ke masnya
10	apa saja yang perlu di perhatikan ketika pergeseran fasilitas autogate imigrasi tersebut ?	Yang perlu di perhatikan pada saat pergeseran fasilitas ya berarti kena juga ke fasilitas yg lainnya mas, sebelum imigrasi kan ada SCP sama POTS ,nah kedua fasilitas ini ya wajib bergeser juga yang nantinya di buat jarak antrian untuk imigrasi nanti, nahh dan juga kita musti memperhatikan socket socket listrik yang ada disana, soalnya autogate nya imigrasi itukan makek sistem nah otomastis pake komputer dan server , jadi musti manggil pihak teknik listrik terminal 2 biar nanti pada saat pergeseran itu untuk akses daya listrik tidak ada kendala
11	apakah pergeseran fasilitas autogate imigrasi tersebut dinilai tepat terkait kondisi terminal sekarang ini ?	Menurut saya memang sudah sangat tepat dan harusnya ya segera di lakukan pergeseran , mengingat jadwal flight di T2 ini kian hari makin padat , jatuhnya juga buat pelayanan dan nama baik bandara juanda juga si
12	Apakah harapan anda terhadap pelayanan keberangkatan penerbangan internasional di terminal 2 bandar udara juanda surabaya?	Kalau saya , berharap mudah aja si mas, ya untuk pelayanan di terminal ini di buat mudah dan cepat aja, apalagi tentang tata letak autogate imigrasi ini yang belum sinkron ama perubahan status terminal 2 menjadi full inter, biar penumpang itu nyaman mas disini dan sejauh ini memang ini jadi perhatian kami sih mas selaku orang terminal

Wawancara	1 kali melalui whatsapp videocall
Responden	Lintang Dwi astuti
penanya	Jenov roland huwae
Hari/Tanggal	20 Juni 2024
Waktu	10.00 - selesai
Suasana	Pelaksanaan wawancara dilakukan pada saat responden tidak sedang bertugas atau sedang libur dari shift nya



Transkrip wawancara kak lintang pasasi Air Asia

NO	pertanyaan	jawaban
1	Berapa lama proses <i>boarding</i> penumpang yang di timbulkan akibat fasilitas <i>autogate</i> imigrasi yang tidak tersedia di <i>gate</i> bekas domestik (<i>gate</i> 1-5) ?	Oh baik mas ... untuk boarding di gate ex domestik T 2 ini memakan waktu 15– 20 menitan mas ini untuk pesawat narrow aja ya biasanya kami nangangi penumpang sekitar 120-140 orang dan makai shuttle bus sebanyak 4 unit an
2	Untuk proses boarding ini kan menggunakan shuttle bus speerti yang kak lintang tadi katakan . untuk satu busnya dapat menampung berapa orang ya	Untuk shuttle bus punya air asia itu sebenarnya idealnya di isi 30 orang sih Tapi kadang kadang bisa sampe 40 an kalo emg satu pesawat full
3	Bagaimana proses boarding yang ideal	Proses boarding yang ideal yaa , kalau kita bicara T2 kita bisa liat sendiri kan seperti apa yang sampean tanyakan tadi, bisa di

	pada keberangkatan penerbangan internasional ?	simpulkan boarding nya lebih lama waktunya dan lebih ribet. Kalau mau yang ideal ya harusnya dari pemeriksaan wajib imigrasi seharusnya penumpang bisa langsung mengaskes ke gate yg tertera gausa pake shuttle bus lagi , kek di gate 7 8 sama 9 boardingnya cepet Cuma 5-10 menit an. Trusd juga dari sisi penumpang mereka ga habis waktu , ga capek jalan dan naik bus, dan dari sisi maskapai ya juga dapat dampak bagusnya gausah mengoperasikan shuttle bus , dan mengurangi budget BBM sama gaji supir si
4	Apakah harapan anda terhadap layanan keberangkatan penerbangan internasional di terminal 2 bandar udara juanda surabaya?	Harapan saya terhadap layanan keberangkatan penerbangan internasional di T 2 Bandara Juanda Surabaya ini agar prosesnya dapat lebih efisien dan nyaman bagi penumpang. Saya juga berharap fasilitas autogate imigrasi tersedia di semua gate, termasuk gate 1-5 yang bekas domestik , jadi penumpang gak perlu lagi menggunakan shuttle bus. sehingga, penumpang bisa langsung menuju gate yang tertera dan gak harus lewat proses yang berbelit-belit. Selain itu juga saya berharap ada peningkatan fasilitas penunjang lainnya kayak ruang tunggu yang lebih nyaman, informasi yang jelas dan mudah diakses, juga peningkatan koordinasi antara petugas imigrasi, maskapai, dan penumpang untuk mastiin proses keberangkatan berjalan lancar dan tepat waktu. Dengan gitu, pengalaman perjalanan internasional di Bandara Juanda bisa lebih baik dan memuaskan bagi semua pihak.

No Wawancara	4
Wawancara	1 kali melalui whatsapp videocall
Responden	Lintang Dwi astuti
penanya	Jenov roland huwae
Hari/Tanggal	24 Juni 2024
Waktu	15.30 - selesai
Suasana	Pelaksanaan wawancara dilakukan pada saat responden tidak sedang bertugas shift



Transkrip wawancara Kak Jessica pasasi jasa aviasi semesta (JAS)

NO	Pertanyaan	Jawaban
1	Berapa lama proses <i>boarding</i> penumpang yang di timbulkan akibat fasilitas <i>autogate</i> imigrasi yang tidak tersedia di <i>gate</i> bekas domestik (<i>gate</i> 1-5) ?	Waktu boarding di <i>gate</i> 1-5 di T2 biasanya memakan waktu rata rata kurang lebih 20 menit an dari penumpang pertama yang turun dari bus paling awal , trus sampai penumpang terakhir yang turunn dari bus yang ngantar paling akhir .
3	Bagaimana proses boarding yang ideal pada keberangkatan penerbangan internasional ?	Proses boarding yang ideal itu menurut saya ketika penumpang boarding nya lebih cepat waktunya dan ga ribet . Kalau di terminal 2 yang bikin ga ideal bisa di katakan boardingnya lama dikarenakan imigrasi nya belum ada di <i>gate</i> 1-5. Padahal kalau penumpang boardingnya langsung menuju <i>gate</i> itu Cuma memakan waktu rata rata 8 -10 menit an
4	Sejauh ini ada ga keluhan	Kalau untuk keluhan penumpang ada mas apalagi penumpang yang sudah berumur dan juga penumpang yg menggunakan kursi roda atau alat bantu berjalan lainnya , mereka ini si yang sering ngeluh ke kami selaku pasasi yang nangani boarding mereka ke pesawat
5	Apakah harapan anda terhadap layanan keberangkatan penerbangan internasional di terminal 2 bandar udara Juanda Surabaya?	Harapan saya terhadap layanan keberangkatan penerbangan internasional di terminal 2 ini sih ya lebih ke kenyamanan penumpang di tambah lebih di tingkatkan lagi, seperti yang tadi di bicarakan itu kan ada kaitannya sama lamanya boarding trus juga ga nyaman naik turun bus dari situ aja harusnya pihak angkasa pura Juanda ini bener benrr menyortir memperhatikan serta menindak penangan masalah boarding tersebut. Itu aja si dari saya dek

tugas akhir.docx

ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%
2	repository.its.ac.id Internet Source	2%
3	es.scribd.com Internet Source	1%
4	repository.iain-manado.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to National Institute of Technology, Patna Student Paper	<1%
6	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	<1%
7	ejurnal.provisi.ac.id Internet Source	<1%
8	ridwanblog2015.wordpress.com Internet Source	<1%
9	ejournal.poltekbangsby.ac.id Internet Source	<1%

10	Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung Student Paper	<1 %
11	media.neliti.com Internet Source	<1 %
12	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
13	jurnal.stialan.ac.id Internet Source	<1 %
14	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
15	123dok.com Internet Source	<1 %
16	ftp.petromindo.com Internet Source	<1 %
17	digilib.uns.ac.id Internet Source	<1 %
18	senirupa.fsrđ.itb.ac.id Internet Source	<1 %
19	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
20	id.123dok.com Internet Source	<1 %
21	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %

<1 %

22

e-theses.iaincurup.ac.id

Internet Source

<1 %

23

Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf
Tangerang

Student Paper

<1 %

24

core.ac.uk

Internet Source

<1 %

25

repository.ampta.ac.id

Internet Source

<1 %

26

repository.umsu.ac.id

Internet Source

<1 %

27

www.researchgate.net

Internet Source

<1 %

28

fmi.or.id

Internet Source

<1 %

29

repository.widyatama.ac.id

Internet Source

<1 %

30

digilib.iain-palangkaraya.ac.id

Internet Source

<1 %

31

www.neliti.com

Internet Source

<1 %

32

pewangga.com

Internet Source

<1 %

33

pokdarwisbhuanashantidesabebetin.blogspot.com <1 %

Internet Source

34

www.mbt-kons.co.id <1 %

Internet Source

35

digilib.sttkd.ac.id <1 %

Internet Source

36

docobook.com <1 %

Internet Source

37

repository.iainpurwokerto.ac.id <1 %

Internet Source

38

repository.upi.edu <1 %

Internet Source

39

www.rctiplus.com <1 %

Internet Source

40

Shofani, Akhmad. "Manajemen Kepala Madrasah dalam meningkatkan kinerja guru di MTs Ma'arif NU 5 Dawuhan Sirampog Brebes", Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri (Indonesia), 2024

Publication

41

eprints.uny.ac.id <1 %

Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On