

zyco revaldi pratama tugas akhir.docx

by emmiyakarminaprimsa@gmail.com 1

Submission date: 17-Jul-2024 12:59PM (UTC+1000)

Submission ID: 2418041837

File name: zyco_revaldi_pratama_tugas_akhir.docx (3.89M)

Word count: 6948

Character count: 41934

**KAJIAN PENGELOLAAN *SERVICE ROAD* UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN KARGO BANDARA
FATMAWATI SOEKARNO**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan

Program Studi Diploma Tiga

Manajemen Bandar Udara

Oleh :

ZYCO REVALDI PRATAMA

NIT. 55242110048



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
MEI 2024**

**KAJIAN PENGELOLAAN *SERVICE ROAD* UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN KARGO BANDARA
FATMAWATI SOEKARNO**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan

Program Studi Diploma Tiga

Manajemen Bandar Udara

Oleh :

ZYCO REVALDI PRATAMA
NIT. 55242110048



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
MEI 2024**

ABSTRAK

KAJIAN PENGELOLAAN *SERVICE ROAD* UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KARGO BANDARA FATMAWATI SOEKARNO

Oleh :

ZYCO REVALDI PRTAAMA

NIT. 55242110048

Program Studi D-III

Manajemen Bandar Udara

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengelolaan *service road* untuk meningkatkan pelayanan kargo di Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu. Permasalahan utama yang ditemukan adalah sulitnya akses kendaraan *Baggage Towing Tractor (BTT)* untuk masuk ke area operasional kargo akibat penumpukan *Baggage Cart (BC)* dan keterbatasan ruang manuver. Hal ini menyebabkan penurunan efisiensi pelayanan kargo. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model *Miles* dan *Huberman*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service road* yang ada saat ini belum optimal dalam menunjang pelayanan kargo. Diperlukan perubahan layout *service road* dengan menambah akses jalan baru untuk memudahkan pergerakan kendaraan operasional. Rekomendasi utama adalah membuat jalur keluar tambahan dengan merobohkan tembok pembatas antara gedung maskapai dan gedung kargo dan memindahkan konteiner yang ada di sebelahnya. Kesimpulan penelitian ini adalah pengelolaan *service road* yang lebih baik dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan kargo di Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu. Dari penelitian ini penulis berharap agar layout yang telah di rancang oleh penulis dapat menjadi bahan pertimbangan oleh pihak bandara agar dapat digunakan, guna meningkatkan pelayanan kargo Bandara Fatmawati Soekarno.

Kata kunci: *service road*, pelayanan kargo

ABSTRACT

SERVICE ROAD MANAGEMENT STUDY TO IMPROVE CARGO SERVICES AT FATMAWATI SOEKARNO AIRPORT

By :

ZYCO REVALDI PRTAAMA

NIT. 55242110048

**D-III Study Program
Airport Management**

59

This study aims to examine the management of service road to improve cargo services at Fatmawati Soekarno Airport Bengkulu. The main problem found is the difficulty of Baggage Towing Tractor (BTT) vehicle access to enter the cargo operational area due to the accumulation of Baggage Cart (BC) and limited maneuvering space. This causes a decrease in cargo service efficiency. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis uses the Miles and Huberman model.

The results showed that the current service road is not optimal in supporting cargo services. Changes to the service road layout are needed by adding new access roads to facilitate the movement of operational vehicles. The main recommendation is to create an additional exit lane by tearing down the parapet between the airline building and the cargo building and moving the existing counters next to it. The conclusion of this research is that better service road management can improve the efficiency and speed of cargo services at Fatmawati Soekarno Airport Bengkulu. From this research, the author hopes that the layout that has been designed by the author can be taken into consideration by the airport so that it can be used, in order to improve cargo services at Fatmawati Soekarno Airport.

Keywords: service road, cargo service

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “KAJIAN PENGELOLAAN *SERVICE ROAD* UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KARGO BANDARA FATMAWATI SOEKARNO” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang.

Pas Photo
Ukuran 3x4

Nama : ZYCO REVALDI PRATAMA
NIT : 55242110048

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Anton Abdullah, S.T., M.M.
Pembina (IV/a)
NIP. 197810252000031001

Wildan Nugraha, S.E., MS.ASM.
Penata (III/c)
NIP. 198901212009121002

KETUA PROGRAM STUDI

Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.SI
Pembina (IV/a)
NIP. 19760612 199803 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : “KAJIAN PENGELOLAAN *SERVICE ROAD* UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KARGO BANDARA FATMAWATI SOEKARNO” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma III pada tanggal 21 Juli 2024.

KETUA

SEKRETARIS

MOHAMMAD SYUKRI PESILETTE, S.T.,M.M.

Pembina Tk.1 (IV/b)
NIP. 197209081998031002

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

Penata Tk.1 (III/d)
NIP. 198610082009121004

ANGGOTA

Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H.,S.S.T.,M.SI

Pembina (IV/a)
NIP.19760612 199803 1 001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zycy Revaldi Pratama

NIT : 55242110048

Program Studi : Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “KAJIAN PENGELOLAAN *SERVICE ROAD* UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KARGO BANDARA FATMAWATI SOEKARNO” merupakan karya asli bukan merupakan hasil plagiarisme.

17
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

4
Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 21 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan

MATERAI
Rp. 10.000,-

Zycy Revaldi Pratama

2 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. Regerensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

30
Sitasi hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut :

31
Memperbanyak atau menerbitkan Sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang

Dipersembahkan kepada

21

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk Ayahanda suwandi dan Ibunda suryani yang selalu memberikan cinta, dukungan dan doa tanpa henti. Terimakasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang tiada batasnya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat limpahan rahmat serta hidayah-Nya penulis berhasil menyelesaikan penelitian, penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Tugas Akhir dengan judul “KAJIAN PENGELOLAAN SERVICE ROAD UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KARGO BANDARA FATMAWATI SOEKARNO” ini diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Palembang.

Penulisan Tugas Akhir ini mendapatkan dukungan dan bantuan baik dukungan moril maupun dukungan materiil, maka dari itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kepada ALLAH SWT atas nikmat sehat dan kesempatan nya
2. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan moril, doa, serta pengorbanan yang penulis terima selama ini
3. Bapak Sukahir, S.Si.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H.,S.ST., M.Si. selaku Kaprodi Manajemen Bandar Udara.
5. Seluruh dosen dan civitas akademika program studi Diplomas Tiga Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Dan seluruh sahabat, rekan-rekan seangkatan, senior dan junior atas kebersamaan dan kerjasamanya.
7. Seluruh pegawai Bandara Fatmawati Soekarno karna telah di berikan kesempatan untuk melakukan On The Job Training
8. Teman kamar yang telah selalu mengingatkan untuk mengerjakan tugas akhir ini
9. Seluruh orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah berjasa dalam penulisan tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Palembang, 8 Mei 2024

Zyco Revaldi Pratama

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	9 xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	17
A. Latar Belakang	17
B. Rumusan Masalah	19
C. Batasan Masalah	19
D. Tujuan Penelitian	19
E. Manfaat Penelitian	19
F. Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
A. Teori Penunjang	21
1. Pengelolaan Service Road	21
2. Pelayanan Kargo	22
B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Desain Penelitian	26
C. Subjek dan Objek Penelitian	27
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Teknik Analisis Data	29
F. Tempat dan Waktu Penelitian	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil penelitian	31

1. Hasil Observasi.....	31
2. Hasil Wawancara.....	33
20 B. Pembahasan	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kerusakan pada Tiang di Wilayah Baggage Cart 43
Lampiran B Penumpukan Baggage Cart 43
Lampiran C Operator BTT Menurunkan BC di Tempat Tidak Seharusnya 44
Lampiran D Pegawai Kargo Menari BC secara Manual 44

DAFTAR GAMBAR

40	
Gambar III. 1 Desain Penelitian	26
Gambar III. 2 Alur Teknik Analisi Data	29
Gambar IV. 1 Pengendara BTT Menurun kan BC Tidak Pada Tempatnya.....	32
Gambar IV. 2 Petugas Kargo Menarik BC Dengan Manual	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV. 3 Kerusakan yang ditimbulkan	33
Gambar IV. 4 Layout Lama Service Road.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV. 5 Layout Baru Service Road	38

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1 Tabel Hasil Wawancara.....	34
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi udara di zaman sekarang ini telah berkembang jauh, peningkatan pengguna jasa transportasi udara merupakan salah satu bukti dari perkembangan tersebut (Zazili, 2008). Transportasi udara memegang peran penting dalam kehidupan sebagai penghubung antar satu daerah ke daerah yang lain yang sulit dijangkau menggunakan moda transportasi darat maupun laut. Oleh karena itu transportasi udara adalah moda transportasi yang paling efektif dan efisien dalam meningkatkan keterjangkauan (Sari, 2019).

Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu bandara yang di kelola oleh PT. Angkasa Pura II. Bandara yang terletak di kota Bengkulu ini memberikan berbagai macam layanan penerbangan salah satunya adalah kargo bandara yang dapat didefinisikan sebagai kegiatan layanan yang diberikan oleh suatu bandara dalam hal pengiriman barang melalui jalur udara (Warpani, 2009). Dalam melakukan kegiatannya memerlukan akses jalan bermarka yang digunakan untuk kendaraan operasional kargo jalan ini di sebut dengan service road (Pariaji, 2018). Sedangkan yang di temukan di bandara husein sastranegara tidak memiliki marka yang jelas di service road nya yang menyebabkan sering terjadinya pelanggaran oleh personil dalam hal pelanggaran kecepatan atau lainnya yang dapat menyebabkan terganggunya keselamatan dan keamanan di wilayah tersebut (Anin, 2021). Maka dari itu service road seharusnya bertujuan untuk mempermudah pergerakan dari kendaraan pengangkut barang kargo baik itu dari gedung kargo menuju pesawat ataupun dari pesawat menuju gedung kargo.

Pada saat melakukan *On The job Training* di unit kargo Bandara Fatmawati Soekarno, penulis melihat adanya kendala yang di alami oleh kendaraan pengangkut kargo *Baggage Towing Tractor (BTT)*, kendala yang di alami

merupakan sulitnya akses masuk kendaraan tersebut menuju ke daerah operasional kargo yang disebabkan oleh adanya penumpukan *Baggage Cart(BC)* yang berada di depan area *incoming* dan *outgoing* kargo. Hal ini disebabkan oleh tidak tersediannya tempat memutar bagi kendaraan BBT jika memaksa masuk ke wilayah operasional kargo pada saat adanya penumpukan tersebut. Ini juga ditemukan di bandara *International Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan* dimana sering terjadi penumpukan BC di daerah *service road* kargo yang menyebabkan terganggunya akses dari kendaraan yang ingin melintas serta penurunan pelayanan yang diberikan oleh personil (Al Akbar, 2023) Hal itu menyebabkan seringnya terjadi penurunan BC pada tempat yang tidak seharusnya, oleh karena itu para petugas kargo harus menarik secara manual BC tersebut menuju daerah yang diinginkan, hal ini menyebabkan bertambahnya waktu dari bongkar dan muat kargo yang mengakibatkan kegiatan operasional kargo menjadi kurang efisien.

Adapun kerusakan yang terjadi pada tiang penyangga yang berada di daerah *outgoing* akibat dari tabrakan BC yang di angkut oleh BTT memperkuat bahwasanya perlunya adanya perubahan pada *service road* yang berada di kargo Bandara fatmawati. Kejadian serupa juga ditemukan di Bandara Internasional Juanda dimana tiang kargo juga mengalami kerusakan yang disebabkan oleh tabrakan dari kendaraan GSE oleh karena itu perlu dilakukannya *re-layout* dari gedung kargo di bandara tersebut, oleh karena itu perlu adanya perhatian lebih terhadap akses jalan dari kendaraan itu sendiri dimana akses jalan yang dimaksud disini adalah *service road* (Wiguna, 2020)

Dari latar belakang diatas, maka penulis mengangkat permasalahan ke dalam tulisan dengan judul “Kajian Pengelolaan *Service Road* untuk Meningkatkan Pelayanan Kargo Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana kajian pengelolaan service road untuk meningkatkan pelayanan kargo di Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu?

C. Batasan Masalah

Untuk memberikan batasan yang jelas terhadap penelitian ini maka penulis membatasi pembahasan pada kajian pengelolaan service road Bandara Fatmawati Soekarno guna memaksimalkan pergerakan kendaraan yang beroperasi di wilayah kargo fatmawati soekarno.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah mengkaji pengelolaan service road untuk meningkatkan pelayanan kargo di Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Memperluas ilmu pengetahuan untuk meningkatkan skill dan karakter serta sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja yang lebih modern dan siap menghadapi segala perkembangan situasi dan kondisi sesuai dengan jaman.

2. Bagi Bandar Udara

Jika rancangan ini dapat diimplementasikan di bandara terkait maka diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam kegiatan operasional kargo.

3. Bagi Politeknik Penerbangan Palembang.

Dapat menjadi masukan atau acuan bagi taruna/taruni Politeknik Penerbangan Palembang untuk menambah wawasan guna mencapai kemajuan dan perkembangan pendidikan

F. Sistematika Penulisan

1. BAB I Pendahuluan

Menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, hipotesis (jika ada), manfaat penelitian, serta sistematika pelaporan.

2. BAB II Landasan Teori

Berisi tentang teori-teori penunjang dan kajian pustaka dari penelitian-penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya.

3. BAB III Metodologi Penelitian

Metode penelitian pada proposal yang menjelaskan tentang perencanaan, metode, bahan atau materi dan alat yang digunakan, data yang diperlukan instrumen pencapaian, rancangan prototip, variabel, serta gambaran analisis hasil yang diinginkan.

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Berisikan hasil-hasil yang terkait dengan parameter studi dan tujuan dari tugas akhir serta analisis-analisis lebih lanjut terhadap hasil-hasil beserta pembahasan.

5. BAB V Simpulan dan Saran

Berisikan kesimpulan menyeluruh dari hasil dan pembahasan sesuai tujuan pada bab pendahuluan dan analisis serta diskusi yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya. Serta saran-saran untuk perbaikan atau aspek lain yang perlu dikaji lebih lanjut.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Penunjang

1. Pengelolaan Service Road

Pengelolaan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian kerja individu dalam suatu organisasi yang bertujuan mencapai tujuan organisasi (Turmidzi.I., 2021). Pengelolaan yang di maksud penulis di sini adalah perancangan dari *service road* di wilayah kargo guna memperlancar pergerakan kendaraan yang beroperasi di wilayah operasional kargo. *Service road* sendiri merupakan jalan dipergunakan untuk melintas kendaraan atau peralatan yang dibatasi dengan garis berwarna putih (Riyono, 2023).

Adapun teori lain yang mengatakan bahwa *service road* adalah jalan di dalam bandar udara, digunakan untuk layanan darat ke pesawat (Pariaji, 2018). Dalam hal ini *service Road* yang di maksud penulis merupakan jalan yang digunakan oleh kendaraan sebagai akses masuk ke wilayah operasional kargo. Di dalam SKEP/347/XII/99 tentang bangunan mengatakan *service road* biasanya terbuat dari beton atau aspal, dan memiliki lebar minimal 6 meter serta harus dilengkapi dengan marka jalan dan rambu-rambu lalu lintas untuk keselamatan operasional.

Fungsi dari *Service road* sendiri secara garis besar adalah memberikan akses khusus untuk kendaraan pengangkut barang dan suplai menuju dan dari area kargo bandara (Augusta, 2024). Pentingnya *service road* antarlain memperlancar perpindahan kargo: *Service road* yang dirancang dengan baik sangat penting untuk kelancaran perpindahan barang dan suplai melalui bandara. Ini termasuk barang-barang penting seperti paket yang datang dan berangkat, makanan cepat saji dan kargo lain yang memerlukan pengaturan suhu, suku cadang pesawat dan peralatan perawatan, bahan bakar dan

perlengkapan. operasional lainnya. *service road* juga penting dalam peningkatan keselamatan dalam hal memisahkan lalu lintas pelayanan dari lalu lintas penumpang meningkatkan keselamatan baik untuk personel maupun penumpang. Sedangkan dalam hal operasional *service road* berfungsi dengan baik berkontribusi pada efisiensi keseluruhan bandara dengan memastikan kelancaran arus kendaraan kargo tanpa mengganggu area penjemputan, pengantaran penumpang, dan aktivitas terminal lainnya.

Dari penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pengelolaan *service road* adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang bertujuan untuk menciptakan suatu jalan yang ideal untuk dilalui dan digunakan oleh kendaraan yang beroperasi di bandara.

2. Pelayanan Kargo

Kargo secara sederhana diartikan sebagai setiap (barang) atau barang yang diangkat melalui udara (pesawat), laut (kapal laut), atau darat (truk kontainer) dengan tujuan untuk diperdagangkan baik dalam negeri maupun luar negeri dan kota. Ini disebut impor dan ekspor. (Warpani, 2009). Kargo melalui udara adalah barang yang dikirim tanpa disertai oleh penumpang, pengiriman bisa melalui maskapai penerbangan ataupun agen kargo (Achir, 2022). Dapat disimpulkan bahwa kargo bandara merupakan suatu layanan yang di berikan oleh pihak pengelola bandar udara dalam hal pengiriman barang yang dikirim melalui udara dalam hal ini media yang digunakan adalah pesawat terbang.

Fungsi Utama Gedung Kargo Bandara:

- a. Penyimpanan (*Storage*): Menyediakan ruang penyimpanan yang luas dan aman untuk berbagai jenis kargo, termasuk barang umum, barang mudah rusak, barang berbahaya, hewan hidup, dan surat kiriman.
- b. Pemrosesan (*Processing*): Melakukan berbagai proses logistik kargo, seperti penerimaan, pemeriksaan, penyortiran, pengemasan, dan pemuatan ke pesawat.

- c. Fasilitas Pendinginan (*Cooling Facilities*): Menyediakan ruangan khusus dengan pengaturan suhu terkontrol untuk menjaga kesegaran dan kualitas barang mudah rusak.
- d. Keamanan (*Security*): Menerapkan langkah-langkah keamanan yang ketat untuk mencegah pencurian, kerusakan, dan akses tidak sah ke kargo.

¹⁸ Berdasarkan KEPMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (63/KEP/M.PAN/7/2003, 2003).

Dalam hal ini pelayanan kargo berarti pelayanan yang diberikan oleh kargo bandara dalam kegiatan penanganan barang yang akan di kirim melalui jalur udara.

B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan

Dalam penelitian ilmiah perlu dilakukan kajian terhadap penelitian terdahulu yang bertujuan untuk membandingkan hasil penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini. Penulis mengutip beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan penelitian bagi penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

1. Dalam penelitian oleh Nur Muhammad Amin tahun 2021 dengan judul "Analisis Pentingnya *Service Road* dalam Penerapan *Safety Management*

System Guna Menunjang Keselamatan dan Keamanan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung” permasalahan yang terdapat pada penelitian ini merupakan banyaknya pelanggaran yang dilakukan oleh pengendara GSE yang di sebabkan oleh tidak tersedianya *service road*. Hal ini menunjukan betapa pentingnya *service road* dalam menunjang aspek keselamatan dan keamanan dalam melakukan kegiatan operasional. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Perbedaan dengan penelitian yang di lakukan oleh penulis adalah penulis lebih berfokus pada pentingnya *service road* dalam hal meningkatkan pelayanan kargo. (Anin , 2021)

2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wiguna, D. P 2020 dengan judul “Kajian Kegiatan di Area Gudang Kargo pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya” membahas tentang seringnya terjadi kerusakan tiang penyangga yang disebabkan oleh benturan oleh GSE hal ini menyebabkan perlu adanya perubahan *layout* dari gedung kargo di bandara tersebut. Dalam penelitian ini memakai metode kualitatif. Perbedaan penelitian tersebut dengan penulis adalah pada *layout* yang ingin di ubah oleh penulis di penelitian tersebut bagian gedung kargo yang memerlukan perubahan sedangkan pada penelitian penulis *service road* yang membutuhkan perubahan. (Wiguna, 2020)
3. M. Al Akbar 2023 dalam penelitian nya yang berjudul “*Optimization of Domestic Cargo Delivery Handling to Improve Services at Cargo Terminals*” mengangkat permasalahan tentang seringnya terjadi penumpukan BC di wilayah *service road* pada saat jam padat hal ini menyebabkan penurunan dalam pelayanan kargo di Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian International Airport Balikpapan. Hal ini di sebabkan oleh kurangnya penerapan SOP yang ada dalam penanganan BC. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan betapa pentingnya kelancaran akses *service road* dalam menunjang pelayanna kargo.

Penelitian ini memakai metode kualitatif. Perbedaan dari penelitian penulis adalah penyebab terjadinya penumpukan BC di penelitian penulis disebabkan oleh sulitnya akses untuk masuk kedalam wilayah operasional kargo pada jam sibuk. (Al Akbar, 2023)

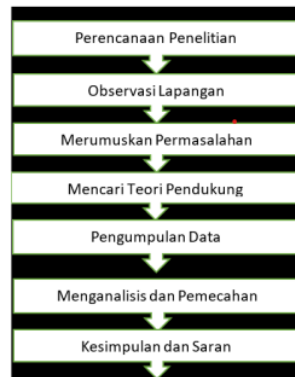
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena subjek melalui deskripsi verbal tentang perilaku, persepsi, dan motivasi tentang pengelolaan *service road* di kargo bandara fatmawati soekarno (Moleong, 2018). Dari penjelasan tersebut penulis menggunakan metode tersebut untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang kajian pengelolaan *service road* Bandara Fatmawati Soekarno.

B. Desain Penelitian

Berikut tahap dari desain penelitian penulis:



Gambar III. 1 Desain Penelitian

1. Penulis membuat rencana penelitian yang memuat observasi, tujuan penelitian, rencana tindakan, dan langkah analisis yang akan dilakukan.
2. Penulis mengamati langsung fenomena yang diteliti di lapangan dan mengamati situasi jalan akses Bandara Fatmawati Soekarno.

Commented [I01]: justify

3. Penulis mengidentifikasi permasalahan yang terungkap melalui observasi lapangan yaitu sehubungan dengan kurangnya kebebasan bergerak BTT di dalam zona operasi pengangkutan
4. Eksplorasi literatur dan teori terkait rumusan pertanyaan penelitian
5. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendukung temuan penelitian dengan bukti empiris.
6. Penulis melakukan analisis terhadap data yang diperoleh dan mendeskripsikan serta menjelaskan pengetahuan yang diperoleh. Penulis menarik kesimpulan dari hasil analisis yang dilakukan dan memaparkan temuan

28

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau disebut informan adalah individu yang memahami masalah yang diteliti dan memberikan informasi relevan tentang situasi dan kondisi terkait penelitian. (Adhimah, 2020). Dalam penelitian ini subjek yang diteliti penulis merupakan pegawai kargo fatmawati soekarno dan pengendara yang menggunakan *service road* di wilayah kargo bandara fatmawati soekarno.

2. Objek penelitian

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan selebihnya perilaku adalah data tambahan seperti dokumen. Senada dengan pendapat Pak Laurent, Pak Morong mengatakan bahwa perkataan dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber informasi utama bagi 11 orang tersebut. Data berupa catatan, rekaman, video, foto, atau film (Sugiono, 2017). Dalam penelitian ini objek yang diteliti merupakan *service road* di Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu

24

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. (Sugiono, 2017). Dalam hal ini teknik pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut:

1. Observasi

Penulis melakukan observasi pada pergerakan BTT pada saat melakukan peletakan dan pengangkutan BC di wilayah operasional kargo.

2. Dokumentasi

Penulis melakukan pengumpulan data dengan melakukan pengambilan gambar-gambar fenomena masalah yang terjadi di *service road* kargo,

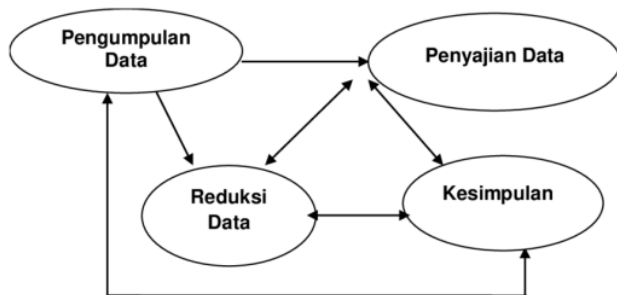
22

3. Wawancara

Teknik wawancara merupakan suatu metode sistematis untuk memperoleh informasi berupa pernyataan verbal tentang objek dan peristiwa di masa lalu, sekarang, dan masa depan (Pujaastawa, 2016). Dalam hal ini penulis melakukan wawancara guna mengetahui pendapat para personil kargo terkait *service road* yang sekarang di gunakan apakah perlu ada perubahan atau tidak.

33
E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data *Miles and Huberman*. (Miles, 1994)



62
Gambar III. 2 Alur Teknik Analisi Data

Langkah langkah dalam analisis data Miles dan Humberman antara lain:

1. Data Reduksi

Dalam penelitian ini, penulis mereduksi data menjadi data observasi karyawan kargo, wawancara, dan dokumentasi, serta mengeluarkan hasil data tersebut dari hasil yang berkaitan dengan pertanyaan utama penelitian ini. Penulis tidak mempertimbangkan hasil yang tidak mengarah pada permasalahan utama.

5
2. Penyajian Data

4-3
langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Data yang direduksi disusun menjadi pola relasional agar lebih mudah dipahami. Dalam hal ini, data yang divalidasi penulis adalah data yang dimasukkan oleh penulis.

3. Kesimpulan

Pada tahap ini data yang telah di sajikan penulis mencari keterkaitan antara data dan masalah yang sedang di teliti untuk ditarik kesimpulan

¹⁸
F. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun tempat dan waktu dalam penelitian dalam penelitian ini:

1. Tempat Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis dimulai pada saat melakukan kegiatan *on the job training* di Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu, sementara permasalahan yang terdapat di penelitian ini di temukan di area kargo Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

2. Waktu Penelitian

Penelitian yang di buat penulis sendiri di mulai pada saat penulis melakukan kegiatan *on the job training* pada unit kargo yang tepatnya pada tanggal 22 desember 2023 sampai dengan 2 february 2024. Lalu di lanjutkan dengan waktu penyelesaian tugas akhir ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Hasil Observasi

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis pada unit kargo terhitung dari bulan oktober 2023 sampai dengan januari 2024 didapatkan alur pergerakan dari kendaraan BTT sebagai berikut:



Gambar IV. 1 Layout *Service Road* Gedung Kargo dan Alur Pergerakan Kendaraan di Wilayah Operasional

55

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa kendaraan BTT hanya memiliki satu akses jalan untuk masuk dan keluar dari area operasional kargo. Hal ini menyebabkan sulitnya akses masuk kendaraan jika terdapat penumpukan BC di depan wilayah *outgoing* atau *incoming* ini menyebabkan seringnya terjadi peletakan BC di tempat yang tidak seharusnya.



Gambar IV. 2 Pengendara BTT Menurunkan BC Tidak Pada Tempatnya

Gambar di atas merupakan kondisi dimana kendaraan BTT menempatkan BC jauh dari wilayah operasional kargo hal ini disebabkan oleh ketidaktersediaan akses memutar arah kendaraan BTT jika memaksa masuk ke dalam wilayah operasional kargo.



Gambar IV. 3 Pegawai Kargo Menarik BC Secara Manual Menuju Tempat Operasioanl

Gambar IV. 2 menunjukkan bahwa para pegawai kargo harus menarik secara manual BC tersebut mendekati wilayah oprasional, hal ini menyebabkan terjadinya penurunan pelayanan kargo dikamakan kecepatan dalam bongkar muat barang kargo menjadi lebih lama.



Gambar IV. 4 Kerusakan yang ditimbulkan

Gambar di atas merupakan kerusakan yang terjadi pada tiang yang terdapat pada gedung kargo yang di sebabkan oleh tertabrak oleh BC yang di tarik oleh kendaraan BTT hal ini di sebabkan oleh manuver yang dilakukan oleh kendaraan tersebut terganggu dikamakan sempitnya akses jalan yang ada di wilayah tersebut. Hal ini berbanding terbalik dengan fungsi *service road* yaitu efisiensi pada kelancaraan kendaraan kargo. Oleh karna itu perlu adanya perubahan terhadap *service road* di wilayah kargo untuk dapat menunjang pelayanan kargo di bandara fatmawati soekarno bengkulu.

2. Hasil Wawancara

Dalam wawancara ini penulis mengajukan 9 pertanyaan terhadap 3 narasumber dan disajikan dalam bentuk tabel. Jawaban yang ada merupakan jawaban yang telah penulis ambil dan tarik kesimpulan dari jawaban yang narasumber berikan.

37
Tabel IV. 1 Tabel Hasil Wawancara

NO	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3
1.	Apa yang anda ketahui tentang service road di bandara fatmawati soekarno bengkulu	Service road yang ada sekarang masih terlalu kecil	<ul style="list-style-type: none"> • Penempatan gerobak pengangkut masih kurang teratur • Akan lebih baik jika service road tersebut langsung tembus ke apron 	Service road merupakan jalan yang di gunakan untuk kegiatan operasional kendaraan
2.	Apakah ada peraturan terkait service road yang anda ketahui	Lebar dari service road harus 6 meter	Memakai alat pelindung diri seperti rompi, safety shoes jika berada di service road	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan alat pelindung diri • Kecepatan kendaraan di service road 25km/jam dan di breakdown sera make up area 15km/jam
3.	Menurut anda apakah service road yang ada sekarang menunjang pelayanan kargo	Belum dikamakan lebar jalan masih terlalu sempit	Sudan namun masih dapat di tingkatkan kembali	Sudah mendukung namun kurang maksimal
4.	Apa kendala yang di temukan pada saat kegiatan pelayanan kargo yang menggunakan service road	<ul style="list-style-type: none"> • Kendaraan masih sulit masuk kedalam wilayah operasional • BC masih harus di 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat penyusunan gerobak masih terbatas • Masih susah nya akses masuk dan memutar 	<ul style="list-style-type: none"> • Sulitnya akses masuk kendaraan jika terdapat penumpukan gerobak

		tarik dengan manual jika di turunkan tidak pada tempatnya	kendaraan jika terjadi penumpukan gerobak di wilayah operasional	di wilayah oprasional
5.	Apakah perlu ada perubahan terkait layout mengenai alur pergerakan kendaraan di service road kargo	Perlu ada pelebaran dari service road yang ada sekarang	Perlu ada nya penambahan akses jalan baru yang langsung menuju apron	Perlu adanya perubahan dari service road yang ada sekarang
6.	Apakah dengan adanya perubahan layout tersebut dapat meningkatkan pelayanan kargo.	Tetntu ada khusus nya dalam segi kecepatan pelayanan	Pasti ada para pegawai tidak perlu memutar gerobak dan untruk pergerakan kendaraan akan lebih leluasa	Watu dalam kegiatan mengambil dan menurunkan gerobak akan jadi lebih cepat
7.	Apakah dengan penambahan akses baru di service road kargo akan membawa dampak positif terhadap pelayanan	Membawa dampak positif	Dampak yang terjadi merupakan percepatan dalam kegiatan bongkar muat akan lebih cepat.	Membawa dampak positif
8.	Apa saja yang perlu di perhatikan dalam penambahan akses baru di service road kargo	Kondisi dari gedung sekitar yang tidak memungkinkan terjadinya pelebaran jalan	Dapat di perhatikan lagi untuk ketersediaan tempat dalam penambahan akses jalan tersebut	Dapat di perhatikan tembok yang terdapat di ujung service road dapat di jebol dan konteiner yang ada di belakangnya di ppindahkan mendekati gedung

				maskapai yang ada di sebelahnya
9.	Apa harapan anda kedepannya terhadap service road dalam hal pelayanan kargo	Terdapat perubahan ke arah yang lebih baik lagi untuk menunjang pelayanan dan kemudahan alur pergerakan kendaraan	13 Untuk service road dapat di lebarkan kembali dan ada tempat khusus untuk gerobak pengangkut	Untuk akses jalan dapat di permudah agar lebih cepat dalam kegiatan oprasional

Tabel IV. 1 berisi tentang hasil wawancara yang di lakukan oleh penulis yang berisi pertanyaan tentang pengetahuan dari narasumber tentang *service road* yang ada, kendala yang ada di *service road* tersebut, apakah perlu adanya perubahan dari *service road* tersebut, serta harapan dari masing-masing narasumber. Dari pertanyaan tersebut terdapat masalah yang sama yang di alami oleh para narasumber yaitu sulitnya akses masuk dari kendaraan BTT jika terdapat penumpukan BC di wilayah operasional. Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan perlu adanya perubahan *service road* yang ada di bandara fatmawati soekarano untuk meningkatkan pelayanan dan kecepatan pelayanan kargo di bandara tersebut.

B. Pembahasan

Adapun pembahasan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah di lakukana oleh peneliti ada beberapa hal yang ditemukan penulis. Seringnya terjadi kondisi dimana kendaraan BTT tidak dapat masuk ke dalam area operasional kargo jika masih terdapat BC yang masih dalam proses bongkar muat di wilayah operasional, ini menyebabkan pengendara BTT harus menurunkan BC di tempat yang tidak seharusnya yang nantinya petugas kargo harus menarik secara manual BC tersebut menuju tempat oprasional. Sama seperti di Bandara Sultan Hasanudin Makasar para petugas di sana juga masih

menarik BC secara manual dimana hal ini dapat menyebabkan resiko mulai dari keselamatan, keamanan dan kesehatan para petugas (Rahmadani, 2023).

Alasan dari BTT tersebut tidak dapat masuk kedalam area operasional adalah karna ketidak tersediaan akses keluar untuk kendaraan tersebut dari wilayah oprasional kargo dikamakan tertutup oleh BC yang baru diturunkan. Hal itu terjadi karna service road yang ada di wilayah kargo bandara Fatmawati Soekarano hanya memiliki satu jalan yang sama untuk akses masuk dan keluar (*one way*). Hal ini juga di temukan di Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan International Airport Balikpapan dimana kendaraan BTT meletakkan BC tidak pada tempatnya hal ini di sebabkan oleh penempatan BC yang berantakan (Al Akbar, 2023).

Dari temuan tersebut menurut penulis dapat dilakukan perubahan terhadap service road tersebut dengan cara merobohkan tembok pembatas antara gedung maskapai dengan gedung kargo yang berada di ujung dari service road kargo untuk menambah akses jalan keluar kendaraan BTT yang masuk ke dalam wilayah oprasional.

Dari layout lama service road kargo dapat di lihat penambahan akses jalan untuk kendaraan BTT dapat di lakukan dengan cara pembobolan tembok yang berada di sebelah gedung maskapai dan pemindahan kontainer yang berada di belakang nya mendekati gedung maskapai. Setelah di lakukan perubahan maka akan di dapatkan layot baru dari service road yang ada. Dan berikut merupakan layout service road setelah di lakukan perubahan



Gambar IV. 5 Layout Baru Service Road

Pada gambar layout baru ini penulis melakukan beberapa perubahan dari layout yang sebelumnya, seperti pembuatan akses jalan baru untuk kendaraan agar kegiatan operasional dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini penulis melakukan perubahan layout ini penulis menginginkan adanya pembobolan dari tembok yang berada di ujung wilayah operasional dan pergeseran kontainer yang berada di belakang tembok mendekati gedung yang berada di sebelahnya. Dari perubahan yang dilakukan diharapkan dapat mempermudah kegiatan operasional yang terjadi di kargo bandara Fatmawati Soekarno khususnya dalam hal kecepatan pelayanan kargo dan kelancaran pergerakan kendaraan. Kelancaran pergerakan kendaraan berpengaruh dalam pelayanan karena jika pergerakan kendaraan terhambat maka akan terjadi keterlambatan dalam hal pengambilan barang kargo dan penurunan barang kargo di wilayah operasional kargo yang menyebabkan menurunnya pelayanan kargo yang di berikan (Kusmo, 2020). Dari pembahasan di atas dapat di simpulkan bahwa perubahan dari *service road* dapat di lakukan namun harus melihat beberapa aspek, serta perubahan yang di lakukan di harapkan dapat mempermudah kegiatan operasional yang ada di kargo Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

KESIMPULAN DAN SARAN**A. Kesimpulan**

Service road yang ada di gedung kargo Bandara Fatmawati Soekarno telah menunjang kegiatan operasional kargo, namun masih dapat di maksimalkan kembali melihat pada saat kegiatan operasional di lakukan masih banyak terdapat kendala yang di alami antaralain tertutupnya akses kendaraan yang akan memutar.

Dari wawancara yang telah di lakukan di dapatkan bahwa masalah yang di hadapi merupakan sulitnya akses masuk dari kendaraan BTT jika terdapat penumpukan BC di wilayah operasional maka dari itu dapat di simpulkan perlu adanya perubahan *service road* yang ada di bandara fatmawati soekarano untuk meningkatkan pelayanan dan kecepatan pelayanan kargo di bandara tersebut.

Pemaksimalan *service road* yang ada di Bandar Fatmawati Soekarno ini dapat di lakukan dengan cara penambahan akses baru dari *service road* yang ada saat ini serta pembuatan flow baru pergerakan kendaraan pada *service road* kargo. Dengan adanya perubahan ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kargo yang ada di bandara fatmawati soekarano khususnya dalam segi kecepatan pelayanan dan keteraturan pergerakan kendaraan.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah di lakukan terkait kajian *service road* guna meningkatkan pelayanan kargo dapat dilihat bahawa *service road* yang ada di sana dapat dimaksimalkan. Pemaksimalan dari *service road* tersebut dapat di lakukan dengan dilakukan perubahan terhadap *service road* tersebut dengan cara merobohkan tembok pembatas antara gedung maskapai dengan gedung kargo yang berada di ujung dari *service road* kargo untuk menambah akses jalan

keluar kendaraan BTT yang masuk ke dalam wilayah oprasional. maka dari itu penulis berharap agar layout yang telah di rancang oleh penulis dapat menjadi bahan pertimbangan oleh pihak bandara untuk dapat digunakan

DAFTAR PUSTAKA

Commented [102]: tambah kembali daftar pustaka

- 63/KEP/M.PAN/7/2003, K. N. (t.thn.)., (hal. pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik).
- 63/KEP/M.PAN/7/2003, K. N. (2003)., (hal. tetang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik).
- Achir, M. M. (2022). *Penanganan Kargo Incoming Dalam Menunjang Kelancaran Pengiriman Barang (Tinjauan Empat Aspek)*.
- Adhimah, S. (2020). *Peran Orang Tua dalam Menghilangkan Rasa Canggung Anak Usia Dini* .
- Al Akbar, M. S. (2023). *Optimization Of Domestic Cargo Delivery Handling To Improve Servicesat Cargo Terminals. In Proceeding Of International Conference Of Advance Transportation, Engineering, And Applied Social Science*.
- Anin , N. M. (2021). *Analisis Pentingnya Service Road Dalam Penerapan Safety Management System Guna Menunjang Keselamatan Dan Keamanan Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung STTKD Sekolah Tinggi Teknologi KeDirgantaraan*.
- Augusta, M. Y. (2024). *Analisis Dampak Kurangnya Fasilitas Service Road terhadap Pergerakan Penumpang di Apron Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung*.
- Kusmo, M. (2020). *Optimalisasi Penggunaan Ground Support Equipment Di Existing Area Terhadap Tingkat Kelancaran Operasional Di Sisi Udara Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali*.
- Miles, M. B. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Pariaji. (2018). *Pengenalan Umum Bandar Udara*.

- Pujaastawa, I. B. (2016). *Teknik wawancara dan observasi untuk pengumpulan bahan informasi*.
- Rahmadani, A. (2023). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Keluhan Musculoskeletal Disorders Pada Karyawan Terminal Kargo Pt. Angkasa Pura Logistik Makassar*.
- Riyono, I. (2023). *Analisis Pengawasan Unit Apron Movement Control (Amc) Terhadap Ketertiban Berlalu Lintas Pada Area Service Road Guna Meningkatkan Safety Management System Di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam*.
- Sari, T. I. (2019). *Analisis Efektivitas Pelaksanaan Angkutan Udara Perintis Kargo Oleh Kuasa Pengguna Anggaran (Kpa) Wamena Papua Tahun Anggaran 2018*.
- Sugiono. (2017). *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Turmidzi.I. (2021). *Pengelolaan Pendidikan Bermutu Di Madrasah. Tarbawi: Jurnal Pemikiran Dan Pendidikan Islam*.
- Warpani, E. (2009). *Ground Handling: Manajemen pelayanan darat perusahaan penerbangan*.
- Wiguna, D. &. (2020). *Kajian Kegiatan Di Area Gudang Kargo Pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*.
- Zazili, A. (2008). *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional*.

LAMPIRAN

Lampiran A Kerusakan pada Tiang di Wilayah Baggage Cart



Lampiran B Penumpukan Baggage Cart



Lampiran C Operator BTT Menurunkan BC di Tempat yang Tidak Seharusnya



Lampiran D Pegawai Kargo Menarik BC secara Manual



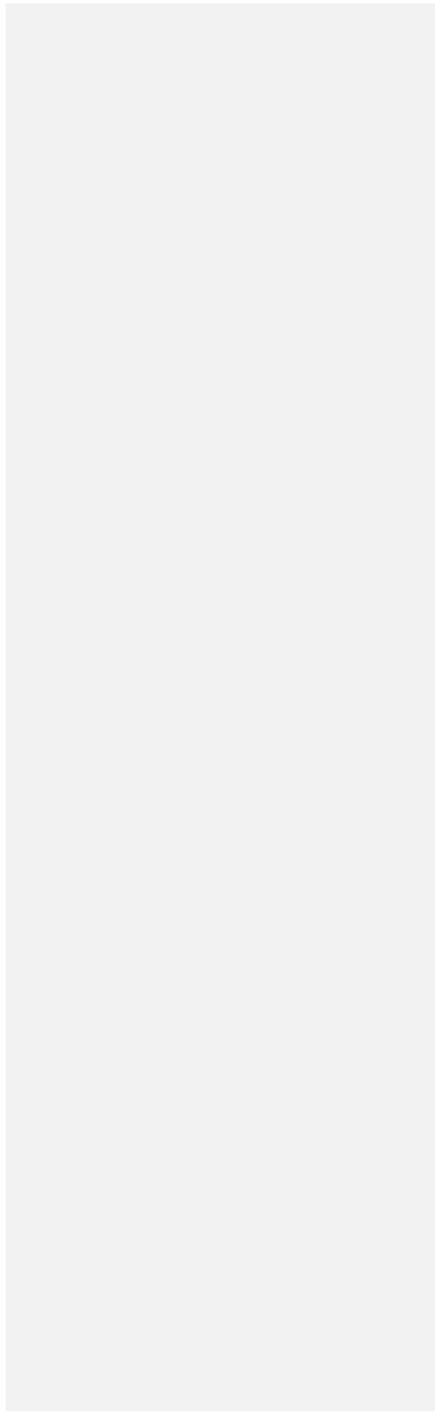
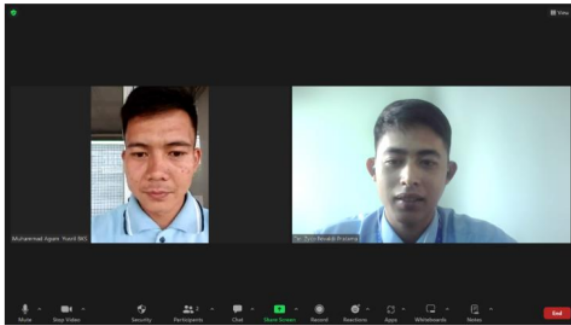
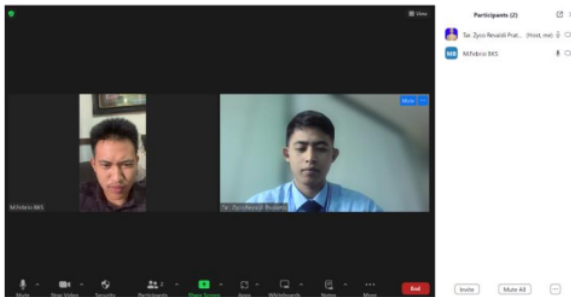
TRANSKRIP WAWANCARA

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa yang anda ketahui mengenai service road di bandara fatmawati soekarno bengkulu	Menurut saya seperti yang zyco liat pada saat kita di incoming jalan nya masih terlalu kecil, kendaraan susah masuk nya kedalam misal masih ada gerobak di depan incoming
2.	Apakah ada peraturan terkait service road yang anda ketahui	Setau saya di lebar jalan nya ya harus 6 meter kalau gak salah
3.	Menurut anda apakah service road yang ada sekarang menunjang pelayanan kargo	Untuk sekarang sih masih kurang ya soalnya itu tadi masih terlu sempit
4.	Apa kendala yang di temukan pada saat kegiatan pelayanan kargo yang menggunakan service road	Untuk kendala ya, palling ya mobil tuh masih susah masuk nya kewilayah incoming terus kalau udah masuk juga mutarnya masih susah sama paling ya narik narik gerobak lagi kalo gerobaknya di turuin jauh dari incoming.
5.	Apakah perlu ada perubahan terkait layout mengenai alur pergerakan kendaraan di service road kargo	Menurut saya ya harus ada perubahan ya soalnya kan jalannya masih sempit tuh jadi bakal lebih bagus kalau ada perubahan misalnya jalan nya di lebarin abiar kendaraan nya juga mudah masuk terus keluar juga biar gerobaknya gak jauh jadi gak usah narik narik lagi.
6.	Apakah dengan adanya perubahan layot tersebut dapat meningkatkan pelayana kargo.	Tentu pasti ada salah satunya kan bakal lebih cepat tuh biat bongkar muat sama checklist kan kalau gerobaknya dah dekat terus gak capek juga kami harus narik narik.
7.	Apakah dengan penambahan akses baru di service road kargo akan membawa dampak positif terhadap pelayanan	Pasti pasti positif soalnya bakal lebih cepat buat bongkar muat terus ngasihnya sama pihak ekspedisi gak lama.
8.	Apa saja yang perlu di perhatikan dalam penambahan akses baru di service road kargo	Ya paling di liat lagi ya kondisi gedung nya sekarang kalo mau di lebarin jugak kan susah soalnya ada gedung maskapai tuh di depan nya jadi gak mungkin buat di lebarin.
9.	Apa harapan anda kedepannya terhadap service road dalam hal pelayanan kargo	Ya saya harap kedpannya service road nya bakal lebih baik lagi ya biar proses bongkar muat jadi lebih enakkan kendaraan nya juga lebih leluasa buat masuk sama keluar dari tempat incoming.

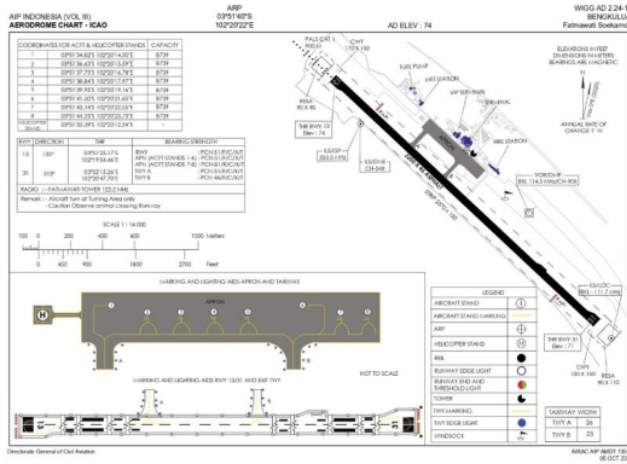
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa yang anda ketahui mengenai service road di bandara fatmawati soekarno bengkulu	Kalau service road gedung kargo ya seperti kemarin lah kondisinya, penempatan gerobak nya masih berantakan soalnya jalannya itu gak langsung tembus ke apron ya terhalang dinding jadi terbatas kita tempat peletakan gerobak nya, kalo sekarang sih udah strandar tapi masih bisa lebih bagus lagi kalau langsung bisa tembus ke apron gak usah mutar lagi mobil BTT nya
2.	Apakah ada peraturan terkait service road yang anda ketahui	Ya paling pakai rompi terus pakai safety shoes
3.	Menurut anda apakah service road yang ada sekarang menunjang pelayanan kargo	Kalo menurut saya masih standar tapi bisa di kembangkan lagi dan di tingkat kan lagi
4.	Apa kendala yang di temukan pada saat kegiatan pelayanan kargo yang menggunakan service road	Paling penyusunan gerobak masih terbatas, apa lagi pas gerobak di depan pintu penuh kendaraan btt tu susah masuk nah jadi nya harus narik gerobak lagi ke dekat wilayah incoming, terus ya waktunya juga jadi lebih lama belum lagi mau mutar gerobak nya, jadi terkendalanya di sana
5.	Apakah perlu ada perubahan terkait layout mengenai alur pergerakan kendaraan di service road kargo	Ya perlu, kau bisa langsung tembus ke apron jadi bisa setalah kendaraan datang bisa narok gerobak terus langsung kembali ke apron ambil barang salanjutnya.
6.	Apakah dengan adanya perubahan layot tersebut dapat meningkatkan pelayana kargo.	Ya pastinya ada kami gak perlu lagi tuh mutar mutar gerobak terus lebih leluasa juga akses di service road belakang itu
7.	Apakah dengan penambahan akses baru di service road kargo akan membawa dampak positif terhadap pelayanan	Pasti ada yang pasti itu di waktu, waktu dari bongkar muat itu pasti lebih cepat kalau ada perubahan di service road itu.
8.	Apa saja yang perlu di perhatikan dalam penambahan akses baru di service road kargo	perlu pastinya bangun teknikal di bagian belakang itu kan jaraknya sempit paling cuman berapa meter nah kemarin kan juga kejadian tuh gerobak menghantam bangunan itu jadi ya paling di lihat lagi ketersediaan tempat nya. Kalau bisa sih lebih luas lagi service road di kargo ini
9.	Apa harapan anda terhadap service road yang ada dalam hal pelayanan kargo	Pastinya yang terbaik lah untuk alurnya, service road itu lebih di luaskan dan ada pengkhususan lagi tempat gerobak itu. Ya paling tempat nya lagi di perluas.

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa yang anda ketahui mengenai service road di bandara fatmawati soekarno bengkulu	Yang saya tau service road itu jalan buat kendaraan lewat atau jalan pada saat beroperasi
2.	Apakah ada peraturan terkait service road yang anda ketahui	Ya paling harus menggunakan perlengkapan pelindung diri saat sedang bekerja sama kecepatan kendaraan nya kalau di service road 25km kalau di make up sama breakdown 15km sama gak boleh merokok kalau lagi di area sana
3.	Menurut anda apakah service road yang ada sekarang menunjang pelayanan kargo	Kalau menurut saya ya kalau di wilayah kargo ya sudah namun masih belum maksimal , soalnya akses kendaraan masuk dan keluar masih susah.
4.	Apa kendala yang di temukan pada saat kegiatan pelayanan kargo yang menggunakan service road	Soal kendala ya paling pas mau masuk narok gerobak tu masih susah apa lagi kalau masih ada gerobak di depan incoming tu malah gak bisa masuk sama sekali kalo saya paksa masuk ya gak bisa keluar nanti mutarnya susah jalan keluar nya ketutupan sama gerobak ya paling jalan keluarnya saya turuin gerobaknya agak jauh.
5.	Apakah perlu ada perubahan terkait layout mengenai alur pergerakan kendaraan di service road kargo	Ya menurut saya perlu lah kasian juga orang kargo harus narik narik gerobak terus kalo masih kayak gini
6.	Apakah dengan adanya perubahan layout tersebut dapat meningkatkan pelayanan kargo.	Pasti lah dari segi waktu juga bakal lebih cepat buat kegiatan dari narok gerobak abis itu balik lagi ke pesawat buat ambil yang lain pasti lebih cepat
7.	Apakah dengan penambahan akses baru di service road kargo akan membawa dampak positif terhadap pelayanan	Pasti pasti kasih dampak positif
8.	Apa saja yang perlu di perhatikan dalam penambahan akses baru di service road kargo	Kalau memang mau di rubah ya paling nanti bisa di teruskan saja langsung ke apron nah tembok yang ada di ujung itu di jebol lalu konteiner itu di pindahan sedikit nempel ke gedung maskapai baru bisa itu di rubah.
9.	Apa harapan anda terhadap service road yang ada dalam hal pelayanan kargo	Harapan saya ya kalau bisa akses jalan nya mudah gak ribet gak usah muter muter juga biar lebih cepat pas lagi kegiatan

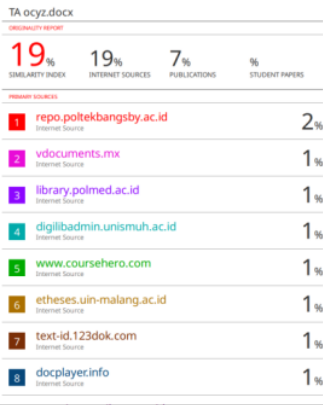
DOKUMENTASI WAWANCARA



LAYOUT BANDARA FATMAWATI SOEKARNO



Hasil turnitin



zyco revaldi pratama tugas akhir.docx

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repo.poltekbangsby.ac.id Internet Source	2%
2	library.polmed.ac.id Internet Source	1%
3	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
4	docplayer.info Internet Source	1%
5	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
6	spm.poltekbangsby.ac.id Internet Source	1%
7	www.coursehero.com Internet Source	1%
8	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
9	repository.pip-semarang.ac.id Internet Source	1%

10	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1 %
11	repository.unikama.ac.id Internet Source	1 %
12	brother-quiet.xyz Internet Source	<1 %
13	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
14	123dok.com Internet Source	<1 %
15	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
16	jurnal.sttkd.ac.id Internet Source	<1 %
17	repository.its.ac.id Internet Source	<1 %
18	id.123dok.com Internet Source	<1 %
19	jurnal.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository.setiabudi.ac.id Internet Source	<1 %
21	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %

22	Sekar Ajeng Resti Octaviana, Iva Sarifah, Imaningtyas Imaningtyas. "Strategi Kepala Sekolah dalam Mendorong Partisipasi Orang Tua pada Pandemi Covid-19 di Sekolah Dasar", <i>EDUKATIF : JURNAL ILMU PENDIDIKAN</i> , 2022 Publication	<1 %
23	www.scribd.com Internet Source	<1 %
24	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
25	eng.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
26	ihs-indonesia.com Internet Source	<1 %
27	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
28	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
29	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
30	repo.itera.ac.id Internet Source	<1 %
31	repository.unisba.ac.id Internet Source	<1 %

32

smpitmasjidsyuhada.files.wordpress.com

Internet Source

<1 %

33

Gufroni, Yanuar Reza. "Nilai-Nilai Pendidikan Islam Di Perguruan Pencak Silat Maruyung Kabupaten Banyumas", Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (Indonesia), 2022

Publication

<1 %

34

Syaiful Ukamah, Tumirin Tumirin. "Mengungkap Makna Biaya Haul Nyai Ageng Putri Ayu Kukusan (Studi Etnometodologi)", JIATAX (Journal of Islamic Accounting and Tax), 2020

Publication

<1 %

35

digilib.uinsby.ac.id

Internet Source

<1 %

36

repository.iainpurwokerto.ac.id

Internet Source

<1 %

37

ukinstitute.org

Internet Source

<1 %

38

Isnainia Solicha, Suyadi Suyadi. "Terapi Sensori Integrasi untuk Anak Downsyndrome melalui Busy Book", Jurnal Pelita PAUD, 2021

Publication

<1 %

39

fliphtml5.com

Internet Source

<1 %

repo.poltekkesdepkes-sby.ac.id

40

Internet Source

<1 %

41

repository.radenintan.ac.id

Internet Source

<1 %

42

balikpapankota.kemenag.go.id

Internet Source

<1 %

43

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

<1 %

44

e-journal.uajy.ac.id

Internet Source

<1 %

45

es.scribd.com

Internet Source

<1 %

46

repository.bungabangsacirebon.ac.id

Internet Source

<1 %

47

repository.umy.ac.id

Internet Source

<1 %

48

repository.usd.ac.id

Internet Source

<1 %

49

takihumasunj.com

Internet Source

<1 %

50

www.theses.fr

Internet Source

<1 %

51

asepsulaemantea.wordpress.com

Internet Source

<1 %

52	core.ac.uk Internet Source	<1 %
53	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
54	eafm-indonesia.net Internet Source	<1 %
55	ecampus.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	<1 %
56	eprint.stieww.ac.id Internet Source	<1 %
57	jurnal.syntaxliterate.co.id Internet Source	<1 %
58	repository.stikesmukla.ac.id Internet Source	<1 %
59	www.tib.eu Internet Source	<1 %
60	zombiedoc.com Internet Source	<1 %
61	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %
62	id.scribd.com Internet Source	<1 %
63	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

zyco revaldi pratama tugas akhir.docx

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49
