

**SINKRONISASI PENGALOKASIAN *PARKING STAND, GATE*
DAN *FLIGHT INFORMATION DISPLAY SYSTEM (FIDS)*
GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

DWI PUTRI

NIT: 55242010005



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2023**

ABSTRAK

SINKRONISASI PENGALOKASIAN *PARKING STAND, GATE* DAN *FLIGHT INFORMATION DISPLAY SYSTEM (FIDS)* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh :

DWI PUTRI

NIT. 55242010005

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
MANAJEMEN BANDAR UDARA

Sejak sempat terhenti akibat pandemic Covid 19, pertumbuhan jasa angkutan udara kini kembali meningkat. Salah satunya ialah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, yang merupakan bandara dibawah naungan PT Angkasa Pura 1. Saat ini di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menunjukkan peningkatan jumlah penumpang dan penerbangan semenjak sempat menurun akibat fenomena Covid 19 yaitu sebanyak 63.806 jumlah penerbangan dan 8.690.051 jumlah penumpang *arrival* dan *departure* pada tahun 2022. Berdasarkan fenomena dilapangan dijumpai bahwa terjadi 15-35% ketidaksesuaian informasi gate yang tertera pada Boarding Pass dan layar Flight Information Display System (FIDS) setiap harinya. Hal ini memang tidak selalu menimbulkan bahaya namun hal ini memiliki resiko terjadinya *clash boarding* atau penumpang salah masuk pesawat hingga penumpang ketinggalan.

Masalah terkait pelayanan adalah masalah yang sangat mendasar tapi harus diperhatikan demi kenyamanan dan kualitas pelayanan bagi penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan data yang digunakan adalah observasi penulis secara langsung dilapangan yaitu berupa selisih boarding gate antara yang telah direncanakan dan yang akan digunakan dalam suatu penerbangan. Adapun simpulan hasil dari Penelitian ini adalah terjadinya ketidakpatuhan oleh pihak airlines terhadap pengalokasian gate, pengalokasian parking stand oleh unit AMC yang belum sesuai, serta penggunaan fasilitas pendukung yang belum optimal mengakibatkan terjadinya ketidak sesuaian informasi mengenai boarding gate ini. Dengan dilakukannya penelitian terhadap permasalahan ini agar dapat mengurangi bahkan menghilangkan ketidaksinkronan informasi mengenai boarding gate yang akan digunakan oleh tiap tiap penerbangan. Diharapkan agar setiap pihak terkait dapat melakukan evaluasi pada pelaksanaan kegiatan boarding dan pengalokasian *parking stand* pesawat kemudian mengambil langkah langkah mitigasi yang tepat

serta memberikan dampak positif terhadap pemberian kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Kata Kunci : Boarding Gate, Flight Information Display System (FIDS), Parking Stand, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

SYNCHRONIZATION OF PARKING STAND, GATE AND FLIGHT INFORMATION DISPLAY SYSTEM (FIDS) ALLOCATION TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICE TO PASSENGERS AT JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT SURABAYA

By:

DWI PUTRI

NIT. 55242010005

DIPLOMA THREE AIRPORT MANAGEMENT STUDY PROGRAM

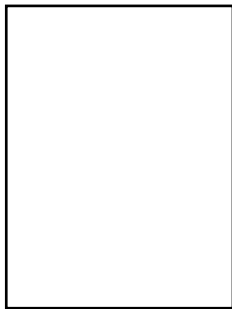
Since it was stopped due to the Covid 19 pandemic, the growth of air transportation services has now increased again. One of them is Surabaya Juanda International Airport, which is an airport under the auspices of PT Angkasa Pura 1. Currently, Surabaya Juanda International Airport shows an increase in the number of passengers and flights since it had decreased due to the Covid 19 phenomenon, which was 63,806 flights and 8,690,051 arrivals and departures in 2022. Based on the phenomenon in the field, it was found that there was a 15-35% discrepancy in gate information listed on the Boarding Pass and the Flight Information Display System (FIDS) screen every day. This does not always pose a danger but this has the risk of clash boarding or passengers entering the wrong plane until passengers miss it.

Service-related problems are very basic problems but must be considered for the comfort and quality of service for passengers at Surabaya Juanda International Airport. This study uses qualitative methods and the data used is the author's direct observation in the field, namely in the form of boarding gate differences between what has been planned and what will be used in a flight. The conclusion of this study is the occurrence of non-compliance by airlines with the allocation of gates, the allocation of parking stands by AMC units that are not appropriate, and the use of supporting facilities that are not optimal resulting in mismatches in information about this boarding gate. By conducting research on this problem in order to reduce or even eliminate the dissynchronization of information about the boarding gate that will be used by each flight. It is expected that each related party can evaluate the implementation of boarding activities and allocation of aircraft parking stands then take appropriate mitigation steps and have a positional impact on the provision of service quality at Surabaya Juanda International Airport.

Keywords: boarding gate, flight information display system (FIDS), parking stand, service quality.

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “SINKRONISASI PENGALOKASIAN *PARKING STAND, GATE* DAN *FLIGHT INFORMATION DISPLAY SYSTEM* (FIDS) GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang.



Nama : DWI PUTRI

NIT : 5524201005

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Pembina (IV/A)

NIP. 19760612 199803 1 001

MUH. SYAHRUL MUNIR, S.E., M.M

Penata Muda Tingkat I (III/B)

NIP. 19840629 200812 1 002

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Bandar Udara

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

Pembina (IV/A)

NIP. 19760612 199803 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : “**SINKRONISASI PENGALOKASIAN *PARKING STAND, GATE* DAN *FLIGHT INFORMATION DISPLAY SYSTEM (FIDS)* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi D-III Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma III pada tanggal 25 Juli 2023.

ANGGOTA

SEKRETARIS

VIKTOR SURYAN S.T.,M.Sc

Penata Tingkat I (III/d)

NIP. 198610082009121004

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

Pembina (IV/a)

NIP. 197606121998031001

KETUA

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

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 197209081998031002

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Putri

NIT : 55242010005

Program Studi : D-III Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul **“SINKRONISASI PENGALOKASIAN *PARKING STAND, GATE DAN FLIGHT INFORMATION DISPLAY SYSTEM (FIDS)* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA”** merupakan karya asli saya 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, 25 Juli 2023

Yang membuat pernyataan

Dwi Putri

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 HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil Penelitian Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut : Putri, Dwi (2023) : **SINKRONISASI PENGALOKASIAN *PARKING STAND, GATE* DAN *FLIGHT INFORMATION DISPLAY SYSTEM (FIDS)* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**, Tugas Akhir Program Diploma III, Politeknik Penerbangan Palembang.

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

Dipersembahkan kepada Ayahanda Deddy Iskandar dan Ibunda Fiska Reni.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji serta syukur kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul "**SINKRONISASI PENGALOKASIAN *PARKING STAND*, *GATE* DAN *FLIGHT INFORMATION DISPLAY SYSTEM (FIDS)* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**" sesuai jadwal yang ditentukan dan tak lupa memanjatkan sholawat serta salam kepada nabi besar Muhammad SAW.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan pada hamba-Nya;
2. Teristimewa untuk kedua orang tua saya dan adik serta kakak saya yang telah memberikan berkat, doa restu dan bantuan serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar serta menyelesaikan dengan baik;
3. Bapak Sukahir, S.SiT., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang;
4. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST., M. Si selaku ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara;
5. Bapak Muh. Syahrul Munir, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II;
6. Executive General Manager dan Direksi PT. Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya;
7. Teruntuk Elang Wizard Permana yang telah berkontribusi banyak dalam penulisan tugas akhir ini. Terima kasih telah senantiasa memenemani dan selalu memberi dukungan baik semangat, doa, tenaga maupun materi kepada penulis;
8. Para Dosen, Instruktur dan Staff pada Program Studi Manajemen Bandar Udara di Politeknik Penerbangan Palembang;
9. Kepada teman teman terdekat saya terimakasih telah memberikan support berupa tawa dan canda selama penulisan tugas akhir ini;
10. Seluruh Taruna/I Politeknik Penerbangan Palembang dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Tentunya Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Akhir kata penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Palembang, 25 Juli 2023

Dwi Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
PENGESAHAN PEMBIMBING	v
PENGESAHAN PENGUJI	vi
PERNYATAAN KEASLIAN	viii
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	viii
HALAMAN PERUNTUKAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Teori Penunjang.....	6
1. Sinkronisasi.....	6
2. Bandar Udara	6

3. Parking stand.....	7
4. Boarding Gate	7
5. Kualitas Pelayanan.....	8
6. Flight Information Display System (FIDS).....	8
B. Kajian Pustaka	8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	10
A. Desain Penelitian	10
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	11
C. Teknik Pengumpulan Data.....	13
D. Teknik Analisis Data	13
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	12
1. Tempat Penelitian.....	13
2. Waktu Penelitian	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14
A. Analisis Masalah.....	14
1. Tingkat Kepatuhan <i>Airlines</i> terhadap perencanaan gate.....	18
2. Pengalokasian <i>Parking stand</i> oleh unit AMC	19
3. Fasilitas penunjang kegiatan <i>Boarding</i> kurang optimal.....	19
B. Pemecahan Masalah.....	20
1. Tingkat Kepatuhan <i>Airlines</i> terhadap perencanaan gate	20
2. Pengalokasian <i>Parking stand</i> oleh unit AMC	24
3. Fasilitas penunjang kegiatan <i>Boarding</i> kurang optimal	26
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	29
A. Simpulan.....	29
B. Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	31

LAMPIRAN..... 33

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Waktu kegiatan penulisan.....	13
Tabel IV.2 Perubahan <i>Gate</i> di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.....	14
Tabel IV.3 Daftar keluhan penumpang.....	15
Tabel IV.4 Data Fenomena Penulis.....	17
Tabel IV.5 Pengalokasian Parking stand 12 Januari 2023 oleh unit AMC.....	19
Tabel IV.6 Analisis penyelesaian masalah.....	20
Tabel IV.7 Gap Analisis SOP <i>Boarding Airline</i> Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.....	21
Tabel IV.8 Instruksi Kerja Sinkronisasi Pengalokasian Parking stand.....	24
Tabel IV.9 Penggalan Instruksi Kerja Sinkronisasi Pengalokasian Parking stand.....	24
Tabel IV.10 Alur pengalokasian Parking stand dan Gate di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.....	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Desain Penelitian.....	10
Gambar IV.1 Boarding Pass Batik ID 6401	18
Gambar IV.2 Boarding gate ID 6401 sesuai perencanaan personil TSO.....	18
Gambar IV.3 Boarding gate ID 6401 yang digunakan pihak Airlines.....	19
Gambar IV.4 Fasilitas Sign Board	20
Gambar IV.5 Fasilitas penunjang boarding berupa Sign Board.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A PM/SUB-OB/BD-07	33
Lampiran B STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR AIRLINES	33
Lampiran C SELISIH GATE PENERBANGAN	34
Lampiran D DAILY FLIGHT SCHEDULE – DOMESTIK	38
Lampiran E DAFTAR KELUHAN PENUMPANG BANDAR UDARA INTERNAISONAL JUANDA SURABAYA	40
Lampiran F LETTER OF AGREEMENT (LOA) BOARDING	40

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu faktor penting dari meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan ke seluruh wilayah tanah air, bahkan manca negara. Selain itu transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi perkembangan pembangunan dan perekonomian suatu wilayah. Di antara sistem transportasi yang ada, transportasi udara merupakan sistem transportasi yang berkembang sangat pesat hingga menjadi pilihan bagi pengguna bisnis, pariwisata maupun pengguna lainnya. Penyebabnya antara lain daya jelajahnya yang sangat luas, waktu tempuh yang singkat serta tarifnya yang saat ini relatif terjangkau. Transportasi udara menjadi prioritas mengingat kondisi geografis Indonesia yang merupakan negara kepulauan. Hal ini karena transportasi udara mampu menghubungkan daerah antar pulau hingga ke pedalaman yang sulit dijangkau dengan menggunakan transportasi lain. Di samping itu, transportasi udara juga merupakan sarana penghubung antarnegara yang efektif dan efisien, sehingga perlu dilakukan penyempurnaan di segala bidang untuk meningkatkan pelayanan.

Dari 15 bandar udara yang dikelola PT. Angkasa Pura I (PT ANGKASA PURA I, 2023a), salah satunya adalah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Jumlah penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menunjukkan peningkatan semenjak sempat menurun akibat fenomena Covid 19. Hal ini didukung oleh faktor kemudahan proses keberangkatan dan tentunya kemudahan moda transportasi udara. Terlihat dari data pergerakan penumpang dalam beberapa tahun belakangan ini yang kembali mengalami kenaikan.

Dalam sebuah alur keberangkatan penumpang, setelah melakukan pembelian tiket maka calon penumpang diwajibkan untuk melakukan *check in* sebagai bentuk pelaporan diri untuk mendapatkan *boarding pass*. Sesuai dengan KM 211 tahun

2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional bab 1 poin ke 1.4.30 terkait daerah steril (KM 211 Tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional, 2020), *Boarding Pass* merupakan syarat penumpang untuk dapat masuk ke daerah steril yaitu ruang tunggu. *Boarding Pass* memuat beberapa informasi penting terkait penerbangan, dari nama penumpang, nomor penerbangan, jam keberangkatan, hingga *boarding gate* yang akan digunakan.

Berdasarkan kondisi saat ini Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terdapat beberapa ketidaksesuaian terkait informasi *gate* yang tertera pada *Boarding Pass* dan pada tampilan layar *Flight Information Display System* (FIDS). Kondisi ini tentunya berpengaruh terhadap kenyamanan calon penumpang keberangkatan, dan berdampak pada meningkatnya daftar keluhan pengguna jasa bandara. Keadaan ini menunjukkan bahwa adanya ketidakpatuhan pihak maskapai dalam mengikuti perencanaan *gate* yang telah ditetapkan oleh *Terminal service officer*. Sebagai contoh unit *Terminal service officer* telah melakukan perencanaan *gate* 8 untuk suatu penerbangan yang akan ditampilkan pada layar Flight Information Display System (FIDS), namun pihak *Airline* melakukan perubahan *gate* menjadi *gate* 9 yang akan dicetak pada *boarding pass*. Sehingga timbul ketidaksesuaian informasi yang tertera pada *boarding pass* dan tertampil pada layar Flight Information Display System (FIDS). Selain itu, personil AMC Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya diharapkan dapat melakukan pengalokasian *parking stand* sesuai dengan Instruksi Kerja yang telah ada. Tepatnya AMC melakukan perencanaan *parking stand* sesuai ruang tunggu yang telah dipublikasikan. Dengan demikian alur pelaksanaan *boarding* dapat berjalan lancar berdasarkan rencana yang telah atur.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut ke dalam tulisan dengan judul: **“Sinkronisasi pengalokasian *parking stand*, Gate dan *Flight Information Display System* (FIDS) guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan, kondisi pemberian informasi terkait keberangkatan domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya belum optimal dalam upaya mencapai kepuasan pengguna jasa. Dengan berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepatuhan *Airline* terhadap peningkatan kualitas pelayanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
2. Bagaimana pengalokasian *Parking stand* terhadap peningkatan kualitas pelayanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
3. Bagaimana fasilitas pendukung kegiatan *Boarding* terhadap peningkatan kualitas pelayanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

C. Batasan Masalah

Untuk memberikan gambaran yang terarah dan pembahasan masalah menjadi jelas sehingga tidak diluar konteks judul, maka penulis membatasi penelitian Tugas Akhir ini difokuskan pada : Perbedaan informasi *gate* yang ada pada area ruang tunggu keberangkatan domestik akibat pengaruh pengalokasian *Parking stand* dan *Gate* pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

D. Tujuan Penelitian

Memberikan sumbangan pemikiran sebagai bahan masukan kepada PT. Angkasa Pura I dalam hal ini Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya agar dapat melakukan penyelesaian dari permasalahan terkait terjadinya perbedaan informasi *gate* yang tertera pada *Boarding pass* dan *FIDS* pada keberangkatan Bandar Udara Internasional Juanda dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap penumpang.

1. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan *Airline* pada saat proses *Boarding* terhadap peningkatan layanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengalokasian *Parking stand* terhadap peningkatan layanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

3. Untuk mengetahui fasilitas pendukung proses *Boarding* terhadap peningkatan layanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dalam pendidikan baik secara langsung ataupun tidak langsung, hal ini tentunya didasari oleh tujuan penelitian. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

- a. Bagi penulis lain, yaitu hasil penulisan ini tentunya masih terbuka lebar untuk dikaji secara lebih lanjut dimasa depan.
- b. Bagi para peneliti yang tertarik terhadap tulisan ini diharapkan dapat melakukan peneliti terkait variabel lain yang juga berdampak pada kepuasan pengguna jasa bandar udara.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

- a. Untuk mengetahui bagaimana penyelesaian dari permasalahan terkait terjadinya perbedaan informasi *gate* yang tertera pada *Boarding pass* dan *FIDS* pada keberangkatan domestik Bandar Udara Internasional Juanda.
- b. Hasil penelitian dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan system informasi keberangkatan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

F. Sistematika Penulisan

Agar penulisan penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka dibuatlah sistematika penulisan dalam beberapa tahap :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada BAB I, penulis memaparkan hal hal yang meliputi Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB II, penulis memaparkan terkait teori teori penunjang dan kajian pustaka mengenai penelitian penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada BAB III, penulis memaparkan perihal perencanaan, metode, bahan atau materi, alat yang digunakan, data yang digunakan, instrument pencapaian, serta gambaran analisis hasil yang diinginkan.

BAB IV : HASIL / ANALISIS MASALAH

Pada BAB IV, penulis memaparkan hasil, analisis pembahasan, dan memberikan alternatif atas pemecahan masalah berdasarkan hasil pengumpulan data dan penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB V, penulis memaparkan kesimpulan dari hasil pembahasan / evaluasi yang penulis lakukan disertai saran yang bersumber dari penulis.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Penunjang

1. Sinkronisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Sinkronisasi adalah perihal menyinkronkan, atau meratakan dalam semua unsur menerapkan prinsip koordinasi dan integrasi”(Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, 2023). Sedangkan menurut Endang Sumiarni, yang dimaksud dengan sinkronisasi adalah dengan melihat kesesuaian atau keselarasan sistematisasi hukum positif yaitu antara peraturan perundang undangan yang lebih tinggi dengan peraturan perundang undangan yang lebih rendah. Dalam hal ini, penulis mengartikan sinkronisasi berarti perihal menyelaraskan terkait informasi keberangkatan yang akan diberikan pada pengguna jasa bandar udara (BPK RI, 2018).

2. Bandar Udara

Sesuai yang tertera dalam *ICAO (International Civil Aviation Organization) Annex 14 “Aerodromes” 4th edition, July 2004, chapter 1 : A defined area on land or water (including any buildings, installations and equipment) intended to be used either wholly or in part for the arrival, departure and surface movement of aircraft*. Dalam terjemahannya Bandar Udara adalah area tertentu atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau Sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan didarat dari pesawat udara (Icao, 2004).

Namun, berdasarkan UU No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bab 1 Pasal 1 Ayat 33, Bandar Udara adalah kawasan didaratan dan/atau 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 keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya(UU RI No 1 Tentang Penerbangan, 2009).

3. Parking stand

Berdasarkan Peraturan Dirjen Pehubungan Udara No. KP 39 Tahun 2015 tentang Standar Teknis dan Operasi, *Parking stand* merupakan suatu tempat tertentu diarea Bandar Udara yang dipergunakan untuk parkir pesawat udara(KP 39 STANDAR TEKNIS DAN OPERASI KESELAMATAN PENERBANGAN SIPIL(AERODROMES), 2015). Menurut Permenhub No. 55 tahun 2015 (PM 55 Tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (Civil Aviation Safety Regulations Part 139) Tentang Bandar Udara (Aerodrome), 2015), berikut jenis jenis parkir pesawat yaitu :

- Parkir Nose In

Merupakan jenis parkir pesawat udara dengan posisi tegak lurus menghadap ke arah gedung terminal.

- Parkir Angled Nose In

Merupakan jenis parkir pesawat udara dengan posisi membentuk sudut dari bangunan terminal, jenis ini memudahkan pesawat dalam kegiatan manuvering dimana tidak perlu melakukan pushback.

- Parkir Angled Nose Out

Merupakan jenis parkir pesawat udara dengan posisi pesawat membentuk sudut dan bertolak belakang dengan gedung terminal. Parkir jenis ini memudahkan pesawat udara dalam kegiatan manuvering karena tidak membutuhkan bantuan tenaga.

- Parkir Parallel

Merupakan jenis parkir pesawat udara dengan posisi sejajar dengan bangunan terminal. Parkir jenis ini akan memudahkan pesawat dalam kegiatan manuvering serta proses loading – unloading muatan.

4. Boarding Gate

Boarding gate merupakan tempat atau lokasi bagi penumpang untuk menunggu proses *boarding* ke pesawat udara. Penumpang yang masuk kedalam *boarding gate* diberikan *pass* yang berisi nama penumpang, tujuan, tanggal penerbangan, nomor ruang tunggu *gate*, dan tempat duduk yang sesuai dengan seat yang telah dipilih oleh penumpang tersebut. (Al faridzi, 2021). Namun, boarding gate juga

dapat diartikan sebagai titik akhir pada area sisi darat (landside) bagi penumpang yang akan melanjutkan penerbangan menggunakan pesawat udara (Diantiari, 2021)

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu rangkaian yang berupa upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat dan dalam penyampainya memperhatikan ketepatan sesuai dengan harapan konsumen (Ibrahim & Thawil, 2019). Selain itu, kualitas pelayanan juga dapat berarti suatu hal ataupun keadaan yang dapat berubah ubah (dinamis) yang berkaitan langsung dengan produk, jasa, sumber daya manusia, juga proses dan lingkungan yang dapat memenuhi harapan serta kepuasan suatu pelanggan. (Dr. Indrasari, 2019)

6. Flight Information Display System (FIDS)

Flight Information Display System (FIDS) merupakan suatu system berupa peralatan yang digunakan untuk memberikan informasi penerbangan secara aktual atau *real-time* mengenai status, waktu, dan *gate* yang akan digunakan melalui layar monitor didalam terminal kepada seluruh pengguna jasa bandar udara (Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2019). Selain itu, Flight Information Display System dapat diartikan sebagai sebuah layar yang menampilkan segala informasi yang dibutuhkan dalam suatu alur penerbangan keberangkatan ataupun kedatangan (Uma, 2020)

B. Kajian Pustaka

Dalam penyusunan pengembangan media pembelajaran ini, penulis menggunakan beberapa jurnal penelitian terdahulu untuk dijadikan sumber acuan, berikut beberapa jurnal penelitian tersebut.

1. Dalam penelitian M. Budi Kuntjoro, Sunarno dan Victor E.J Simamora tahun 2018 tentang kurangnya pelayanan yang baik oleh unit *airport operation control center (AOCC)* kepada pengguna jasa di Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi, koordinasi dan hubungan oleh unit unit terkait (Simamora et al., n.d.).

2. Dalam penelitian Aditya Dwi Anugrah tahun 2022 tentang pentingnya peran *airport operation control center (AOCC)* terhadap pengalokasian *Boarding lounge* di Bandara Internasional Lombok. Dikarenakan berkaitan dengan standarisasi Internasional dalam mengantisipasi kepadatan lalu lintas dan penumpang. Pada bandara Internasional Lombok dalam pengalokasiannya dilakukan tersistem menggunakan Flight Management Model yang terkoneksi jaringan *online*.
3. Dalam penelitian Hety Nia Marwati tahun 2022 tentang Analysis of coordination of the *Apron movement control (AMC)* Unit Team in Handling Aircraft Parking at Sultan Hasanuddin Airport Makassar. Hal ini menjelaskan bagaimana koordinasi tim unit AMC dalam melakukan penanganan parkir pesawat, mengetahui kendala yang dihadapi, mengetahui upcaya yang dilakukan petugas AMC untuk mengatasi maslaah pada saat menangani *parking stand* pesawat (Hety Nia Marwati, 2022).