

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

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

JENOV ROLAND HUWAE

55242110038



PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA

PROGRAM DIPLOMA TIGA

POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

JULI 2024

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

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

JENOV ROLAND HUWAE

55242110038



PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA

PROGRAM DIPLOMA TIGA

POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

JULI 2024

ABSTRAK

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

Oleh:

JENOV ROLAND HUWAE
NIT. 55242110038

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA

Idealnya, terminal internasional memiliki alur pemeriksaan tambahan yang meliputi imigrasi, bea cukai, dan kesehatan, namun tetap memberikan layanan prima bagi penumpang dari berbagai negara. Saat ini, di terminal 2 Bandar udara Internasional Juanda, *autogate* imigrasi hanya tersedia di *gate* 6-8, sementara *gate* 1-5, yang sebelumnya digunakan untuk penerbangan domestik, belum dilengkapi fasilitas keimigrasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alur proses *boarding* penumpang serta penempatan *layout autogate* imigrasi yang sesuai untuk *gate* bekas domestik di terminal 2 Bandar udara Internasional Juanda Surabaya. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan 4 informan, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan waktu *boarding* di *gate* 1-5 mencapai 20 menit dan tidak ramah bagi kelompok rentan. *autogate* imigrasi yang berada di *gate* 6-8 membuat proses *boarding* lebih lama dan memerlukan layanan *shuttle bus* ke area *parking stand*. Idealnya, *autogate* imigrasi ditempatkan di pertigaan depan *gate* 1-5, mempercepat layanan *boarding* menjadi 5-10 menit. Kesimpulannya, alur *boarding* penumpang di *gate* 1-5 terminal 2 Bandar udara Internasional Juanda Surabaya belum optimal dan penempatan *autogate* imigrasi seharusnya berada di pertigaan dekat ruang tunggu 1-5.

Kata kunci : *autogate* imigrasi, *boarding* , *layout*.

ABSTRACT

ANALYSIS OF IMMIGRATION AUTOGATE LAYOUT TO ACCELERATE PASSENGER BOARDING PROCESS IN TERMINAL 2 OF JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT SURABAYA

By:

JENOV ROLAND HUWAE
NIT. 55242110038

PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT DIPLOMA THREE PROGRAM

In terminal 2 of Juanda International Airport, immigration autogates are only available at gates 6-8, while gates 1-5, previously used for domestic flights, lack these facilities. This study aims to determine the passenger boarding process flow and appropriate placement of immigration autogate layouts for the former domestic gates. Using a descriptive qualitative approach, data was collected through observation, interviews with four informants, and documentation. Data analysis involved coding, categorization, and conclusion drawing. Results indicate that boarding time at gates 1-5 can reach 20 minutes and is not friendly to vulnerable groups. Current immigration autogates at gates 6-8 extend the boarding process and necessitate shuttle bus services to the parking stand area. Ideally, immigration autogates should be placed at the front junction of gates 1-5, reducing boarding service time to 5-10 minutes. The conclusion is that the passenger boarding process at Terminal 2's departure area remains suboptimal. Placing immigration autogates at the intersection near waiting rooms 1-5 is recommended.

Keywords: *boarding, immigration autogate, layout*

PENGESAHAN PEMBIMBING

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



Nama : Jenov Roland Huwae

NIT : 55242110038

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

YETI KOMALASARI, S.Si.T., M.Adm.SDA.

Dr. Ir. SETIYO, M.M.

Penata Tk.1 (III/d)

Pembina (IV/a)

NIP. 19870525 200912 2 005

NIP. 19601127 198002 1 001

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA

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

Pembina (IV/a)

NIP. 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 dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang. Tugas Akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 24 Juli 2024

ANGGOTA



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

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

SEKRETARIS



YETI KOMALASARI, S.Si.T., M.Adm.SDA.

Penata Tk.1 (III/d)

NIP. 19870525 200912 2 005

KETUA



MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.

Penata Muda Tk.1 (III/b)

NIP. 19880308 202012 1 006

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jenov Roland Huwae

NIT : 55242110038

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

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, 24 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan



Jenov Roland Huwae

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir Diploma Tiga 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 viialemb Indonesia sebagai berikut:

Huwa, Jenov Roland (2024): ANALISIS *LAYOUT* PENEMPATAN *AUTOGATE* IMIGRASI GUNA MEMPERCEPAT PROSES *BOARDING* PENUMPANG DI TERMINAL 2 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA , Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Studi Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh Tugas Akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Dipersembahkan kepada
Bapak Johny Huwae dan Mama Eni Budiyati

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 Manajemen Bandar Udara Program Studi Diploma Tiga 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
6. Bapak Dr. Ir. Setiyo, M.M. selaku Dosen Pembimbing
7. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir
8. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Palembang
9. Para Admin Prodi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang
10. Mahasiswi Ebrina Sofia Br. Purba selaku kekasih penulis yang senantiasa memberikan warna pada saat penulis menjalani pendidikan
11. Teman- Teman kontingen Jawa Timur yang merupakan saudara rantauan penulis

12. Teman – teman *course* MBU 02 yang memberi motivasi, semangat dan canda tawa yang tidak terlupakan
13. Seluruh Taruna/I Politeknik Penerbangan Palembang dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini

Palembang, 24 Juli 2024



JENOV ROLAND HUWAE

55242110038

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PENYERTAAN KEASLIAN	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	44
A. Teori penunjang	44
1. <i>Boarding</i>	44
2. <i>Layout</i>	44
3. <i>Custom Immigration and Quarantine (CIQ)</i>	45
4. Bandar Udara	46
B. Kajian peneliti terdahulu yang relevan	46

BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Subjek dan objek penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Subjek penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Objek penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Pengumpulan Data & Instrumen penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Wawancara	Error! Bookmark not defined.
2. Observasi	Error! Bookmark not defined.
3. Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Hasil penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar III.1 Desain penelitian penulis**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar III.2 Presentasi pasasi dalam penerbangan sehari di terminal 2 bandar udara internasional juanda.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar III.3 Alur analisis data**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV.1 *Layout* terminal 2 bandara Juanda. .**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV.2 *Shuttle bus lion* mengantar penumpang ke *gate 2*. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV.3 *Gate 2* ditutup dan penumpang naik lewat tangga **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV.4 Waktu *boarding* di *gate 2* menggunakan *shuttle bus*..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV.5 Penumpang menaiki tangga untuk menuju *fixed bridge* **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data fenomena penulis.....	3
Tabel II.1	Kajian peneltian terdahulu yang relevan	47
Tabel III.1	Subjek penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.2	Indikator wawancara	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.3	Waktu penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.1	Hasil wawancara terkait alur <i>boarding</i> penumpang ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.2	Hasil wawancara mengenai alur <i>boarding</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.3	Hasil wawancara mengenai penempatan <i>autogate</i> imigrasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.4	Hasil wawancara mengenai harapan terhadap layanan <i>boarding</i> ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.5	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Dokumentasi kegiatan saat observasi .**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran B Dokumentasi form pemakaian *aviobridge* di terminal 2 **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran C Dokumentasi *layout* asli terminal 2 ..**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran D *Flight schedule*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran E Transkrip Wawancara**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran F Lembar Observasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran G Surat keputusan pelaksanaan OJT ...**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran H Surat permohonan permintaan data ..**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran I Turnitin tugas akhir**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran J Lembar bimbingan**Error! Bookmark not defined.**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerbangan telah menjadi salah satu inovasi terpenting dalam sejarah manusia, membawa perubahan revolusioner manusia dalam menjelajahi dunia (Putri & Utami, 2020). Di era modern ini, pentingnya penerbangan untuk mobilitas tidak dapat diremehkan. Penerbangan bukan hanya sekedar alat transportasi, tetapi juga fondasi bagi konektivitas global, perdagangan internasional, pariwisata, dan pertukaran budaya. (Dwijayanti & Pramesti, 2021) Pada saat ini, di tengah kompleksnya tuntutan mobilitas global khususnya setelah masa *Covid-19* (Yuniar dkk, 2023) 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 fondasi yang memungkinkan pertukaran budaya, ekonomi, dan bantuan kemanusiaan, serta memfasilitasi pertumbuhan dan perkembangan masyarakat secara luas (Komalasari, 2022).

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, 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.

Bandar Udara Internasional Juanda memiliki 2 terminal , dimana terminal 1 merupakan terminal sebagai rute penerbangan domestik/ dalam negeri sedangkan terminal 2 merupakan terminal dengan rute penerbangan internasional/ luar negeri (Setyowati, 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 didasari 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 10 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 20 menit dan juga banyak terdapat dampak-dampak yang dihasilkan akibat penempatan *autogate* migrasi 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 fungsikan menjadi <i>gate</i> Internasional 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 <i>boarding</i> 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. Mengetahui alur proses *boarding* penumpang di keberangkatan terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya saat ini.
2. Mengetahui penempatan *layout* area *autogate* imigrasi yang sesuai terhadap *gate* bekas domestik di terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya .

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 revisi *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 serta resivi mengenai *layout* serta arus pergerakan penumpang di dalam pembahasan, dijelaskan bagaimana alokasi alur keberangkatan rute

internasional, pengoptimalan peletakan area imigrasi pada alur keberangkatan di terminal 2 Bandar udara 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 (Ningrum & Fatchul, 2023). Sedangkan (Mas 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 (Ningrum & Fatchul, 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 (Permana dkk., 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, 2019).

4. Bandar Udara

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 dkk., 2017) .

Menurut (Oktavia, 2010) 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 :

- a. Kebutuhan masa sekarang dan yang akan datang dari kota dan lingkungan sekitar bandar udara atau bahkan lingkup suatu negara terhadap luas jangkauan jalur penerbangan .
- b. 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 relevan

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 penelitian 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 RAJAWIDAD 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 WATI	2022	STRATEGI PELAYANAN PRIMA GUNA	Keberhasilan pelayanan prima sangat tergantung

			MEWUJUDKAN KEPUASAN PELANGGAN ANGGOTA PRIMER KOPERASI KARTIKA DAYA MANDIRI DETASEMEN MARKAS BESAR ANGKATAN DARAT (DENMABESAD)	pada penyelarasan 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.
5	RAHMI SETIAWATI	2023	IMPLEMENTASI SAPTA PESONA SEBAGAI UPAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA PADA WISATAWAN DI DESA WISATA PENTINGSARI	Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima y dapat meningkatkan kepuasan anggota koperasi. dalam mewujudkan kepuasan pelanggan dalam aspek : aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, kenangan

Sumber data observasi penulis tahun 2024