

**PENINGKATAN PELAYANAN OPERASIONAL SISI UDARA
MELALUI ANALISIS KETERSEDIAAN PERSONEL AMC
BANDARA ADI SOEMARMO SURAKARTA**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

MUHAMMAD FITRAH AZIZULHAQ ERWIN THAYF PUTRA

NIT. 55242110019



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

**PENINGKATAN PELAYANAN OPERASIONAL SISI
UDARA MELALUI ANALISIS KETERSEDIAAN PERSONEL
AMC BANDARA ADI SOEMARMO SURAKARTA**

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

MUHAMMAD FITRAH AZIZULHAQ ERWIN THAYF PUTRA
NIT. 55242110019



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

ABSTRAK

PENINGKATAN PELAYANAN OPERASIONAL SISI UDARA MELALUI ANALISIS KETERSEDIAAN PERSONEL AMC BANDARA ADI SOEMARMO SURAKARTA

Oleh

**MUHAMMAD FITRAH AZIZULHAQ ERWIN THAYF PUTRA
NIT. 55242110019**

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

Bandar Udara Adi Soemarmo mengalami peningkatan jumlah penerbangan pasca pandemi sehingga berpengaruh terhadap pelaksanaan kegiatan di apron, sehingga diperlukannya jumlah personel yang sesuai dengan tugas – tugas yang ada agar kegiatan dan pelayanan di sisi udara dapat terlaksana dengan baik. Permasalahan yang terdapat pada penelitian ini adalah Ketersediaan personel unit AMC yang kurang sehingga memiliki dampak terhadap pelaksanaan pelayanan di sisi udara, Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis ketersediaan personel AMC Bandara Adi Soemarmo yang dapat meningkatkan pelayanan operasional di sisi udara. Adapun metode penilitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi dokumen, penelitian ini menggunakan model miles and hubberman sebagai teknik analisi data. Setelah melakukan penelitian maka hasil dari penelitian ini menunjukkan ketersediaan personel yang belum sesuai dengan standar kebutuhan SDM bandara Adi Soemarmo sehingga berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas dan pelayanan di sisi udara. Kesimpulan dari penelitian ini pada Unit AMC Bandara Adi Soemarmo Terdapat total enam personel dan tiga shift dengan pembagian dua personel setiap shift, idealnya pada shift ini seharusnya terdapat tiga personel untuk menunjang tugas dan pelayanan di sisi udara sehingga di perlukan penambahan sebanyak satu personel.

Kata kunci: Personel, Pelayanan, Tugas, operasional, AMC

ABSTRACT

IMPROVING AIRSIDE OPERATIONAL SERVICES THROUGH ANALYZING THE AVAILABILITY OF AMC PERSONNEL AT ADI SOEMARMO AIRPORT SURAKARTA

By:

***MUHAMMAD FITRAH AZIZULHAQ ERWIN THAYF PUTRA
NIT. 55242110019***

***PROGRAM STUDY OF DIPLOMA AIRPORT MANAGEMENT
DIPLOMA THREE PROGRAM***

Adi Soemarmo Airport has experienced an increase in flights post-pandemic, which has affected apron activities. Therefore, an appropriate number of personnel is needed to ensure that activities and services on the Air Side can be carried out properly. The problem addressed in this study is the insufficient availability of AMC unit personnel, which impacts airside service delivery. This paper aims to analyze the availability of AMC personnel at Adi Soemarmo Airport to improve operational services on the airside. The research method used in this study is qualitative with a descriptive approach, and the data collection techniques used include observation, interviews, and document studies. This study uses the Miles and Huberman model for data analysis techniques. The results of this research indicate that the availability of personnel does not meet the human resource standards required by Adi Soemarmo Airport, affecting the execution of tasks and services on the airside. This study concludes that the AMC Unit at Adi Soemarmo Airport has six personnel and three shifts, with two personnel per shift. Ideally, there should be three personnel per shift to support tasks and services on the airside, necessitating the addition of one more personnel.

Keywords: Personnel, Services, Tasks, Operations, AMC

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: “PENINGKATAN PELAYANAN OPERASIONAL DI SISI UDARA MELALUI ANALISIS KETERSEDIAAN PERSONEL AMC BANDARA ADI SOEMARMO SURAKARTA” 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.



Nama : MUHAMMAD FITRAH AZIZULHAQ ERWIN
THAYF PUTRA
NIT : 55242110021

PEMBIMBING I

HERU KUSDARWANTO S.E., M.T.
Pembina (IV/a)
NIP. 19790610 200012 1 004

PEMBIMBING II

MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.
Penata Muda Tk.1 (III/b)
NIP. 19880308 202012 1 006

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA

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

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir: “PENINGKATAN PELAYANAN OPERASIONAL DI SISI UDARA MELALUI ANALISIS KETERSEDIAAN PERSONEL AMC BANDARA ADI SOEMARMO SURAKARTA” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas Akhir ini dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 24 Juli 2024.

ANGGOTA

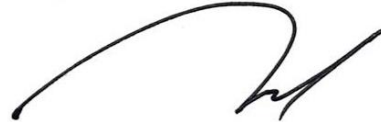


M. INDRA MARTADINATA, S. ST., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 19810306 200212 1 001

SEKRETARIS



MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.

Penata Muda Tk.1 (III/b)

NIP. 19880308 202012 1 006

KETUA



Ir. ASEP MUHAMAD SOLEH, S. Si. T., S. T., M.Pd.

Pembina (IV/a)

NIP. 19750621 199803 1 002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Fitrah Azizul Haq Erwin Thayf Putra

NIT : 55242110019

Program Studi : Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “PENINGKATAN PELAYANAN OPERASIONAL SISI UDARA MELALUI ANALISIS KETERSEDIAAN PERSONEL AMC BANDARA ADI SOEMARMO SURAKARTA” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di 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 dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 24 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Muhammad Fitrah Azizul Haq Erwin Thayf P.

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 ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut:

Azizulhaq, M. F. (2024). PENINGKATAN PELAYANAN OPERASIONAL SISI UDARA MELALUI ANALISIS KETERSEDIAAN PERSONEL AMC BANDARA ADI SOEMARMO SURAKARTA, Tugas Akhir Program Diploma III, Politeknik Penerbangan Palembang

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

Dipersembahkan Kepada
Ayahanda Erwin Agustri Putra dan Ibunda Sri Hertaty Sardjan Thayf

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan karunia-nya, tugas akhir yang berjudul “PENINGKATAN PELAYANAN OPERASIONAL SISI UDARA MELALUI ANALISIS KETERSEDIAAN PERSONEL AMC BANDARA ADI SOEMARMO SURAKARTA” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan tugas akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar ahli madya (A.Md) Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga di Politeknik Penerbangan Palembang.

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan tugas akhir ini, terutama kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menyertai, memberkati, dan memberi kehidupan, Kesehatan serta rezeki yang melimpah,
2. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual,
3. Bapak Sukahir, S.Sit., M.T., selaku direktur Politeknik Penerbangan Palembang,
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., MT., MSi selaku ketua Program Studi Manajemen Bandara Udara Politeknik Penerbangan Palembang,
5. Bapak Erick Rofiq Nurdin selaku *General Manager* PT. Angkasa Pura 1 Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta,
6. Seluruh senior di unit Avsec, *Airside*, dan *Landside* di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta,
7. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini,
8. Para Dosen, Instruktur, dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Palembang,
9. Rekan-rekan Taruna/i Politeknik Penerbangan Palembang yang sudah memberi *support*,
10. Saudari Ayunda Rindang Gayatri atas dukungannya,

11. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung membantu penulis dalam penulisan proposal tugas akhir ini.

Penulis Menyadari sepenuhnya bahwa dalam tugas akhir ini masih jauh dari sempurna oleh karna itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang positif sehingga dapat melengkapi dan menyempurnakan proposal ini. Semoga proposal tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Palembang 24 Juli 2024



Muhammad Fitrah Azizulhaq Erwin Thayf Putra

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat	4
F. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Teori Penunjang	6
1. Bandar Udara	6
2. <i>Apron Movement Control</i>	6
3. Analisis.....	8
4. Sumber Daya Manusia (SDM)	9
5. Sisi Udara.....	10
6. Kegiatan Operasional.....	11
7. Pelayanan	12
B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan	12

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
A. Desain Penelitian	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian	18
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	19
D. Teknik Pengumpulan Data.....	19
E. Teknik Analisis Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Hasil.....	25
1. Observasi	25
2. Wawancara	26
3. Hasil Studi Dokumen.....	30
B. Pembahasan	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kantor AMC Bandara Adi Soemarmo Surakarta	7
Gambar II. 2 Sisi Udara Bandara Adi Soemarmo	10
Gambar IV. 1 Jadwal Dinas Personel AMC	31
Gambar IV. 2 Pertumbuhan Penerbangan SOC	32

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Jadwal Penelitian.....	18
Tabel III. 2 Indikator Pertanyaan Wawancara.....	20
Tabel IV. 1 Perhitungan Kebutuhan SDM untuk operasional aviobridge.....	34
Tabel IV. 2 Kondisi Eksisting SDM Operation Airside Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta.....	36
Tabel IV. 3 Data Penggunaan Aviobridge SOC.....	37
Tabel IV. 4 Range koefisien dan koefisien penambah.....	38
Tabel IV. 5 kebutuhan Standar dan kondisi eksisting SDM airport operation airside per shift.....	38
Tabel IV. 6 Tabel Kebutuhan minimum (optimum) personel Unit AMC.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Transkrip wawancara 1	47
Lampiran B Transkrip Wawancara 2.....	50
Lampiran C Transkrip Wawancara 3.....	53
Lampiran D Transkrip Wawancara 4	56
Lampiran E Dokumentasi Wawancara	60
Lampiran F struktur unit yang membidangi fungsi AMC.....	61
Lampiran G Formula kebutuhan personel untuk operasional follow me car dan pengawasan lapangan.....	62
Lampiran H formula perhitungan kebutuhan SDM untuk operasional Aviobridge	63
Lampiran I Standar kebutuhan SDM unit operation airside Bandara Adi Soemarmo Surakarta	64
Lampiran J Lembar Hasil Observasi 1	65
Lampiran K Lembar Hasil Observasi 2	66
Lampiran L Lembar Hasil Observasi 3	68
Lampiran M Lembar Hasil Observasi 4.....	70
Lampiran N Tugas Dan Pelayanan di Sisi Udara.....	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bandara merupakan kawasan di daratan dan/atau perairan yang memiliki batas-batas tertentu dan digunakan sebagai tempat pesawat mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra-moda dan antar-moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta memiliki fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Definisi ini adalah definisi yang dijabarkan dalam (Perhubungan & Indonesia, n.d.).

Salah satu bagian paling vital di bandara adalah sisi udara, karna pada bagian ini kegiatan operasional berlangsung yang memiliki hubungan langsung dengan penerbangan seperti aktifitas lepas landas (*Take Off*) dan pendaratan (*landing*) (International Civil Aviation Organization (ICAO), 2016) . Sisi Udara dibagi menjadi tiga bagian yaitu *runway*, *taxiway*, dan *apron*. Bagian yang menjadi fokus perhatian adalah bagian apron yang menjadi tempat parkir pesawat selama di bandara. Banyak kegiatan yang dilakukan di *apron* guna melancarkan kegiatan penerbangan, seperti melakukan pengawasan pergerakan terhadap orang, kendaraan, dan pesawat, mengawasi dan memplotting parking stand pesawat, mengawasi kegiatan pengisian bahan bakar pesawat, mengendarai *follow me car*, mengoperasikan garbarata, memastikan kebersihan apron agar terhindar dari *Foreign Object Debris (FOD)* yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan baik *take off* maupun landing. Seluruh kegiatan di wilayah ini merupakan tanggung jawab bagian *Apron Movement Control* (selanjutnya disingkat sebagai AMC).

Mengingat pentingnya peranan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian pada unit AMC, khususnya ditinjau dari kecukupan jumlah sumber daya manusianya terhadap tugas dan pelayanan yang ada di sisi udara Bandara Adi Soemarmo Surakarta. Bandara ini merupakan bandara yang melayani penerbangan domestik dan internasional di kota Surakarta (Vernanda Dwi

Sasqia Putri & Suprapti Suprapti, 2022). Peran bandar ini cukup penting mengingat bandar ini menjadi tulang punggung transportasi udara dari/ke/melalui Kota Solo, yang merupakan salah satu destinasi wisata bagi para domestik dan asing.

Dalam (Febiyanti et al., 2021) menyebutkan bahwa Sejak mewabahnya covid 19 di indonesia yang membuat beberapa perubahan di dunia pendidikan maupun pekerjaan tidak terkecuali dunia penerbangan. selama masa pandemi beberapa bandara mengalami penurunan jumlah penumpang dan penurunan jumlah trafik (Martadinata et al., 2021). Salah satunya Bandara Adi Soemarmo Solo, jumlah *flight* pada bandara ini mengalami penurunan yang cukup signifikan. Setelah berakhirnya masa pandemi dan dunia penerbangan perlahan memulih, Bandara ini mulai mengalami peningkatan jumlah penerbangan. Berdasarkan data penerbangan Bandara Adi Soemarmo dalam tiga tahun terakhir, tercatat peningkatan jumlah penerbangan Pada tahun 2021 terdapat 4.067 pesawat lepas-landas. Kemudian, pada tahun 2022 terdapat 6.736 pesawat pembawa penumpang maupun barang, yang berarti meningkat 66%. Pada tahun 2023 terdapat 8.849 pesawat, atau meningkat 31% dari tahun 2022. Dengan bertambahnya jumlah penerbangan maka berimbas langsung terhadap mobilitas pergerakan di *apron*. Tentu saja kondisi ini menuntut para personel AMC untuk bekerja lebih keras lagi.

Dengan kondisi yang ada penulis melihat ada gejala kurang imbangnya antara jumlah personel dengan tugas yang ada sehingga berdampak pada pelayanan di sisi udara. Salah satu yang mempengaruhi personel AMC dalam melakukan tugasnya adalah jumlah personel pada sebuah pada unit ini, jika pada unit amc kekurangan personel maka akan menyebabkan pelayanan ataupun pekerjaan operasional di sisi udara akan kurang optimal (Putri & Sekolah, 2023). Unit AMC Bandara Adi Soemarmo Surakarta memiliki total personel lapangan 6 personel dengan pembagian 2 personel di tiap shift nya. Berdasarkan Notam OH Bandara Nomor B0841/23 terdapat tiga shift yaitu pagi siang dan libur. *Shift* pagi dimulai pada jam 05.00-14.00 dan shift siang dimulai pada 12.00 -

penerbangan terakhir yang dapat berlangsung hingga pukul 02.00. Artinya personel pada *shift* siang dapat bertugas selama 14 jam kondisi ini tentu tidak ideal bagi personel yang menjalankan tugas penting yang membutuhkan fisik dan mental yang prima mengingat pada umumnya batasan maksimal waktu kerja per hari adalah delapan jam. Dalam penelitian (Dewantari et al., 2016) menyatakan bahwa kurangnya personel dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas dan layanan di bandara yang dapat mengakibatkan masalah seperti terjadinya *overlapping* fungsi dan tugas, keterlambatan dalam memasang *aviobridge*, kurang optimalnya pelayanan di sisi udara. hal ini juga dapat berpengaruh terhadap performa dan kesehatan para personel.

Berdasarkan Latar belakang permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan analisis dan mengangkat masalah ini dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul "PENINGKATAN PELAYANAN OPERASIONAL SISI UDARA MELALUI ANALISIS KETERSEDIAAN PERSONEL AMC BANDARA ADI SOEMARMO SURAKARTA"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah yakni "Bagaimana analisis ketersediaan personel AMC Bandara Adi Soemarmo Surakarta yang dapat meningkatkan pelayanan operasional di sisi udara?"

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penulis membatasi cakupan permasalahan yang di angkat supaya tidak meluas dan tidak keluar dari konteks judul, yaitu dengan berfokus pada penggambaran ketersediaan personel dan kondisi idealnya seperti apa, serta pelayanan operasional di sisi udara. Selain itu penggambaran yang dilakukan terbatas pada lingkup unit AMC bandara Adi Soemarmo Surakarta

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis ketersediaan personel amc Bandara Adi Soemarmo Surakarta yang dapat meningkatkan pelayanan operasional di sisi udara

E. Manfaat

Adapun Tujuan dari dilaksanakannya penelitian tentang evaluasi pemenuhan standar personel di unit *airside*, yaitu:

1. Sebagai masukan kepada management PT. Angkasa Pura 1 mengenai jumlah personel terhadap kinerja personel di bandara internasional Adi Soemarmo Surakarta,
2. Dapat menjadi sarana untuk melatih penulis dalam menerapkan teori teori yang dipelajari selama pendidikan untuk memecahkan masalah praktis di tempat kerja,
3. Sebagai acuan atau referensi untuk para taruna taruni angkatan selanjutnya dalam melakukan penyusunan tugas akhir.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mencegah terjadinya permasalahan pada penulisan ini maka perlu digunakan suatu sistematika penulisan. Adapun sistematikanya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematis penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menerangkan mengenai teori penunjang, dan kajian Pustaka dari penelitian penelitian yang serupa atau hamper sama, yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada metode penelitian proposal, berisi tentang metode penelitian, subjek dan objek penelitian, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, dan tempat serta waktu penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan hasil dan pembahasan dari penelitian dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumen.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis memaparkan rangkuman atau evaluasi beserta saran-saran yang diberikan oleh penulis.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Penunjang

1. Bandar Udara

Bandar udara menurut (*International Civil Aviation Organization (ICAO)*, 2016) *Annex 14* adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau Sebagian baik untuk kedatangan, keberangkatan, maupun pergerakan pesawat udara di darat.

Sedangkan menurut (Perhubungan & Indonesia, n.d.) tentang penerbangan, dalam bab 1 pasal 1 ayat 33. Dijelaskan bahwa yang dimaksud Bandar Udara adalah area tertentu Kawasan di daratan 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.

Sehingga dapat diketahui bahwa bandara merupakan fasilitas dimana pesawat dapat lepas landas dan melakukan aktivitas terkait penerbangan lainnya. Bandara memiliki peran penting dalam transportasi udara, dimana menghubungkan kota dan negara, serta dapat menumbuhkan perekonomian dengan memfasilitasi perdagangan dan pariwisata.

2. Apron Movement Control

Berdasarkan (Kementerian Perhubungan, 2017) tentang *Apron Management Service*, Mengatakan bahwa *Apron Movement Control* adalah unit yang bertugas menentukan tempat parkir pesawat setelah menerima *estimate time* dari unit ADC (*Tower*). Sedangkan dalam (*International Civil Aviation Organization (ICAO)*, 2016) *annex 14* tentang *aerodrome* menyatakan bahwa

apron movement control adalah suatu pelayanan jasa untuk mengatur pergerakan lalu lintas pesawat udara dan kendaraan kendaraan di *apron*. Secara umum AMC adalah unit *airport service*, yang berperan dalam pengawasan segala pergerakan lalu lintas di apron yang meliputi pelayanan penempatan parking stand pesawat, lalu lintas orang, kendaraan dan pengaturan *Ground Handling*, serta administrasi data penerbangan wilayah airside, juga perizinan kendaraan yang beroperasi di apron.



Gambar II. 1 Kantor AMC Bandara Adi Soemarmo Surakarta
Sumber: Olahan Penulis (2024)

Berdasarkan (Kementerian Perhubungan, 2019) tentang Standar Teknis Dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 {*Manual of standard CASR part 139*} Volume I Bandar Udara (*Aerodrome*) tugas personel AMC yaitu:

- a. Melakukan pembinaan terhadap personel peralatan/kendaraan dan pesawat udara di *apron*,
- b. Melakukan pengawasan dan tata tertib lalu lintas pergerakan di *apron*,
- c. Melakukan pengaturan parkir pesawat di *apron*,
- d. Menjamin kebersihan di *apron* ,
- e. Menjamin fasilitas di *apron* dalam kondisi baik,
- f. Menjamin keselamatan pergerakan personel, peralatan/kendaraan dan pesawat udara di *apron* ,
- g. Menganalisa seluruh kegiatan di *apron* pada saat peak hour / peak season,

- h. Merencanakan pengaturan parkir pesawat udara dalam kondisi tidak normal / darurat,
- i. Menganalisa dan melakukan koordinasi terhadap kegiatan operasional di apron,
- j. Melakukan investigasi terhadap *incident / accident* di apron dan melakukan pelaporan,
- k. Menganalisa, merekomendasikan serta menjamin agar *incident* dan *accident* tidak terulang lagi,
- l. Melakukan monitoring secara visual terhadap *aircraft stand clearance*.

Apabila kegiatan operasional *apron* dilakukan oleh organisasi/pihak lain dan bukan operator bandara , maka operator bandara harus memastikan prosedur manajemen keselamatan apron dipatuhi oleh organisasi/pihak lain tersebut

3. Analisis

Analisis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah penelitian mengenai sebuah peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya), untuk memberi gambaran mengenai suatu keadaan yang sesungguhnya (sebab – musbab, duduk perkaranya, dan sebagainya). Kata ”analisis” dalam bahasa inggris disebut ”*analysis*” yang berasal dari kata Yunani kuno ”*analusis*”, yang dibaca ”analisis”. Kata *analusis* terbentuk dari dua suku kata yaitu ”*ana*” yang berarti kembali dan ”*luein*” yang berarti melepaskan atau ngurai. Jika kedua kata tersebut digabungkan maka akan memiliki arti menguraikan kembali.

Analisis secara umum memiliki arti suatu tindakan yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti membedakan, mengurai dan memilah sesuatu dengan tujuan mengelompokkan kembali berdasarkan kriteria tertentu yang selanjutnya dicari hubungannya lalu di artikan maknanya. Dalam (Onsu Foreman, Indra, 2019) memberi penjelasan tentang definisi dari analisis sebagai berikut:

- a. Analisis merupakan proses mempelajari suatu peristiwa (tindakan, tulisan dan lainnya) guna mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dll).
- b. Guna mendapatkan pengertian yang tepat serta pemahaman yang luas maka digunakan analisis untuk memberikan uraian terhadap masalah utama dari bagian bagian, meninjau keterkaitan antar bagian, dan mempelajari hubungan antara bagian bagian tersebut.
- c. Analisis merupakan kegiatan penjabaran (pembentangan) terhadap suatu hal, dan lainnya setelah pahami secara seksama.
- d. Analisis dapat berarti suatu proses penyelesaian masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan, dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya dengan beberapa bukti (pengamatan, percobaan, dan sebagainya).
- e. Analisis merupakan sebuah pendekatan guna memecah masalah (melalui akal) ke dalam bagian – bagiannya dengan memakai pendekatan yang konsisten guna menerima pemahaman mengenai prinsip prinsip dasar.

4. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam (Nawawi, 2003) menjelaskan bahwa SDM terbagi atas 2 pengertian yaitu secara makro dan mikro, secara makro SDM merupakan seluruh subjek sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia Angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (Lapangan Kerja), dalam pengertian lain SDM secara makro SDM berarti orang yang berusia produktif, tetapi masih ada orang yang belum produktif karena belum memasuki lapangan kerja di lingkungan mereka.

Sedangkan dalam artian Mikro SDM merupakan manusia atau individu yang sudah memiliki pekerjaan atau menjadi anggota suatu organisasi yang lebih dikenal seperti Personel, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dll. Selain itu dalam artian lebih khusus lagi SDM dalam sebuah organisasi/ Perusahaan memiliki 3 sudut pandang yaitu:

1. SDM dapat didefinisikan sebagai orang – orang yang bekerja dan memiliki fungsi sebagai aset organisasi atau perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya,
2. SDM juga merupakan potensi penggerak organisasi atau perusahaan,
3. Dan Manusia sebagai sumber daya adalah makhluk hidup yang diciptakan oleh tuhan yang maha esa, untuk menjadi penggerak sebuah organisasi/Perusahaan berbeda yang dengan sumber daya lainnya.

5. Sisi Udara

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2015 mengenai standarisasi dan sertifikasi fasilitas bandar udara, Sisi udara merupakan suatu bagian yang terdapat di bandar udara dengan semua fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah *non public* dimana setiap orang, barang dan kendaraan yang akan memasuki wilayah tersebut wajib melalui pemeriksaan keamanan dan/atau memiliki izin khusus (PM 77 Tahun 2015, 2015)



Gambar II. 2 Sisi Udara Bandara Adi Soemarmo
Sumber: Penulis (2024)

Sisi udara terbagi atas beberapa daerah, adapun daerah daerah di sisi udara menurut (Kementerian Perhubungan, 2019). adalah sebagai berikut:

a. *Runway*

Runway adalah daerah persegi Panjang yang telah di tentukan di bandar udara yang berfungsi sebagai tempat pendaratan dan lepas landas pesawat udara.

b. *Taxiway*

Taxiway merupakan jalur di sisi udara Bandara untuk menghubungkan antara satu bagian bandar udara dengan lainnya yang digunakan pesawat udara untuk melakukan pergerakan dari apron menuju *runway*.

c. *Apron*

Apron adalah suatu daerah di bandar udara yang digunakan untuk naik turun penumpang, bongkar muat kargo, penumpang, surat, dan *refuelling* bahan bakar pesawat, parkir, atau pemeliharaan pesawat udara.

Sederhananya sisi udara mencakup semua hal yang dilakukan sejak pesawat meninggalkan *runway* sampai mendarat Kembali, termasuk segala aktifitas dan teknologi yang mendukung suatu penerbangan.

6. Kegiatan Operasional

Operasional diartikan dalam bentuk suatu aktivitas yang mengelola faktor-faktor produksi guna menciptakan produk (barang atau jasa) agar memiliki nilai tambah (*added value*) melalui proses transformasi (Rony E. Utama et al, 2019:4). Sedangkan menurut (Susanto Jayadi, 2022) operasional adalah proses mentransformasi suatu barang atau jasa dan menambah nilainya dengan menggunakan sumber daya yang ada dan kegiatan pendukung lainnya.

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa operasional merupakan kegiatan menciptakan atau meningkatkan nilai barang atau jasa menjadi barang jadi yang dapat diakses oleh pelanggan. Sedangkan menurut (Prasetya dan Lukiastuti, 2011:3) salah satu bagian dari kegiatan organisasi operasi, yang termasuk proses mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*). Masukan dapat terdiri dari sumber daya yang dibutuhkan seperti manusia, mesin, material, persediaan, model, metode, energi, dan informasi. Adapun keluaran (*output*) dapat berupa barang jadi, barang setengah jadi, atau jasa.

umumnya kegiatan operasional diartikan sebagai suatu kegiatan yang berhubungan dengan penciptaan atau pembuatan barang, jasa, atau kombinasinya melalui proses transformasi dari masukan sumber daya produksi/faktor produksi menjadi keluaran yang diinginkan.

7. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu Tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh individu atau organisasi guna memenuhi kebutuhan atau harapan pihak lain. Pelayanan dalam konteks bisnis mencakup hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau menyelesaikan mereka. Menurut Ratminto dan Winarsi dalam (Yuliana, 2017) menjelaskan bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik sebagai bentuk Upaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau penerima layanan, maupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan - perundang undang.

Pelayanan di Bandara mencakup berbagai layanan yang dirancang untuk membantu operasi penerbangan dan memastikan bahwa penumpang dan maskapai merasa nyaman dan aman. Hal ini sejalan dengan penelitian (Sugiarto & Maulana, 2019) yang mengatakan bahwa pelayanan di sisi udara sangat penting dalam menentukan efektivitas dan efisiensi operasional bandara. Adapun beberapa pelayanan di sisi udara menurut (Fransiska & Mutiarani, 2023) mencakup menyiapkan *Aircraft Parking Stand Allocation*, menjamin kebersihan *apron*, menjamin kondisi fasilitas *apron* dalam keadaan baik, membantu pesawat apabila dalam keadaan *emergency*, memberikan pelayanan marshalling dan juga kendaraan *follow me car service*.

B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengacu pada penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan atau keterkaitan dengan penelitian ini. Termasuk teori yang mendasari penelitian dan variabel yang dipelajari. Hubungan yang ada antara metode analisi yang digunakan dan apa yang terjadi.

1. Devi Febriyanti Putri (2023) melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Jumlah Sumber Daya Manusia Unit AMC Terhadap Pengawasan Sisi Udara Di Bandara Udara Supadio Pontianak”. Penelitian ini bertujuan untuk memberi pengetahuan terhadap ketersediaan jumlah sumber daya manusia unit AMC dalam memberikan pengawasan sisi udara di Bandar Udara Supadio Pontianak dan memberi informasi tentang ruang lingkup pengawasan unit AMC terhadap operasional sehingga sesuai dengan ketentuan guna meningkatkan kenyamanan, ketertiban, dan keselamatan di sisi udara. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan kualitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah ketersediaan personel di unit AMC Bandara Supadio Pontianak masih kurang, selain itu tidak adanya personel yang mem-*backup* Ketika ada personel lain yang cuti atau sedang sakit. Dalam satu shift kerja hanya terdapat dua personel pada dasarnya semua personel dapat melakukan pekerjaan dengan jumlah yang ada, tetapi beban kerja yang diberikan untuk para personel yang sedang shift akan lebih besar. Ini disebabkan karna banyaknya tanggung jawab dan tugas yang ditanggung oleh AMC. Selain itu juga para personel AMC diberi tugas tambahan salah satunya melakukan pengoperasian garbarata. Adapun *jobdesk* yang masih dinilai kurang optimal pengerjaannya saat ini adalah pengawasan terhadap pergerakan kendaraan *Ground Support Equipment* (GSE) dan pengawasan terhadap karyawan *Ground Handling*, serta pencatatan data penerbangan.

Penelitian yang dilakukan oleh Devi Febriyanti Putri juga menganalisis masalah kurangnya personel yang menyebabkan berbagai permasalahan di sektor udara. Namun, terdapat perbedaan signifikan antara penelitian ini dengan penelitian Devi Febriyanti Putri. Dalam penelitian Devi Febriyanti Putri, permasalahan yang diidentifikasi akibat kurangnya personel meliputi karyawan yang tidak memiliki Alat Pelindung Diri (APD), mengendarai kendaraan melebihi batas kecepatan yang telah ditetapkan, karyawan yang tidak memiliki Tim Investigasi Medis (TIM), karyawan yang tidak memiliki

Pengawas Angkutan Sementara (PAS), dan penggunaan PAS milik orang lain. Sementara itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada permasalahan yang timbul akibat kurangnya personel, tetapi juga mengeksplorasi bagaimana kekurangan personel berdampak pada kesehatan para personel dan cara mereka menghadapi permasalahan yang ada.

- 2. Tita Ervinda Taebenu dan Teguh Ariebowo (2023)** melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Tugas Tugas *Apron Movement Control* Dalam Keterbatasan Jumlah Personil Di Bandara Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah TanjungPinang” masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah personil AMC di Bandara Raja Haji Fisabilillah mengalami keterbatasan personel dalam melaksanakan tugas dan pelayanannya, personel AMC harus saling membantu agar supaya keteraturan dan keselamatan penerbangan mencapai targetnya, selain itu Unit AMC di Bandara Raja Haji Fisabilillah pada saat ini dalam kondisi kekurangan personil sehingga mempengaruhi beban kerja. penelitian yang menggunakan metode kualitatif dan Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa:
- a. Personel AMC di Bandara ini memiliki permasalahan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya dikarenakan keterbatasan jumlah personel,
 - b. Adanya masalah yang masih terjadi dan memungkinkan untuk menunda kelancaran pelaksanaan tugas personel AMC. Maka dari itu Solusi yang dibutuhkan adalah penambahan personel AMC.

Penelitian yang dilakukan oleh Tita Arvinda dan Teguh Ariebowo juga membahas tentang kurangnya personel di unit AMC Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabillah. Namun, terdapat perbedaan yang terdapat pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini adalah Penelitian Tita Arvinda dan Teguh Ariebowo menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan penelitian saya menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi dokumen. Selain itu, permasalahan yang dibahas dalam penelitian mereka

adalah tidak adanya personel yang memiliki sertifikat *marshalling*, sedangkan dalam penelitian saya, permasalahan ini tidak diangkat.

3. Faisa Malik dan Zenita Kurniasari (2022) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Optimalisasi Kerja Petugas Apron Movement Control Di Unit Penyelenggara Bandar Udara Komodo Labuan Bajo Flores”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini terdapat beberapa permasalahan diantaranya:

- a. Masih terdapat penumpang yang berhenti di area *parking stand* dan melakukan foto foto dengan personel AMC,
- b. Masih terdapat beberapa pelanggaran terhadap batas kecepatan mengendarai kendaraan di sisi udara,
- c. Tumpahan *fuel* dan *oil*,
- d. Terdapat *hazard* atau orang asing yang memasuki wilayah apron,
- e. Kekurangan personel pada unit AMC,
- f. Kekurangan alat komunikasi yang tidak sesuai dengan SOP.

Adapun Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah kurangnya personel menyebabkan tidak maksimalnya pelaksanaan tugas di *unit Apron Movement Control*, dapat dilihat dari hasil penelitian melalui pengambilan data wawancara dan observasi. Anggota Unit *Apron Movement Control* belum maksimal saat melakukan pengawasan dan pengaturan di area Apron. Selain itu, rencana untuk mengurangi personel di setiap Unit UPBU Komodo Labuan Bajo akan menyebabkan semakin sedikitnya anggota AMC yang bekerja, yang akan meningkatkan beban kerja bagi anggota tersebut dalam upaya mereka untuk mengoptimalkan kinerja.

Meskipun instruksi dan prosedur kerja Unit *Apron Movement Control* telah dicatat dan dimengerti oleh anggota Unit AMC, namun dalam kenyataannya, masih ada beberapa kegiatan yang tidak dilaksanakan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh kendala dalam mengatur sumber daya manusia dari unit lain,

serta kekurangan perlengkapan seperti mobil AMC yang tidak dapat digunakan dan keterbatasan *Handy Talky*.

Penelitian ini membahas tentang kekurangan personel di unit AMC serta permasalahan yang ditimbulkan akibat kurangnya personel. Terdapat beberapa perbedaan signifikan antara penelitian ini dan penelitian relevan, diantaranya Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan penelitian saya menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumen. Selain itu, penelitian ini tidak membahas bagaimana kurangnya personel berdampak pada kesehatan dan performa kerja para personel. Sebaliknya, penelitian saya akan mengeksplorasi dampak kekurangan personel terhadap kesehatan dan performa kerja para personel, yang diketahui dari hasil dari wawancara yang telah dilaksanakan dengan personel di unit AMC Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta.