

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan studi dokumen terkait permasalahan yang telah penulis jelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan. Saat ini personel AMC di bandara Adi Soemarmo Surakarta berjumlah enam orang yang terbagi atas tiga jabatan yaitu *Airlines Service Supervisor & Cargo Service Supervisor* dan *Aviobridge Operator* yang dimana terdapat tiga shift yaitu pagi, siang, dan libur. dalam satu shiftnya terdiri dari dua personel. sesuai dengan kebutuhan standar SDM unit *Airport Operation Airside*, idealnya pada unit ini dibutuhkan tiga personel setiap *shift*. Sehingga dibutuhkan penambahan satu personel guna menunjang pelaksanaan tugas dan pelayanan di sisi udara. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa dampak dari kurangnya personel pada unit ini menyebabkan beberapa tugas dan pelayanan di sisi udara kurang maksimal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang telah peneliti uraikan di atas, maka peneliti memiliki beberapa saran yaitu:

1. Melakukan penambahan personel atau rekrutmen guna memenuhi standar kebutuhan personel pada unit AMC sehingga seluruh tugas dan pelayanan terlaksana dengan baik serta tidak ada nya kelebihan beban kerja pada personel yang dapat menyebabkan permasalahan seperti yang di uraikan di bab sebelumnya.
2. Apabila penambahan personel belum bisa dilakukan maka penulis harap dari pihak bandara melakukan pelatihan khusus atau *refreshment* kepada para personel operasional untuk beberapa tugas yang membutuhkan keahlian khusus atau agar meningkatkan keahlian dari para personel agar ketika mereka melakukan pekerjaan yang diluar tugas mereka, maka pekerjaan itu dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, & Muslimah. (2021). Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif. *Proceedings*, 1(1), 173–186.
- Besse Novariani Amri. (2022). Peran Unit Apron Movement Control (Amc) Dalam Menjamin Keselamatan Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*,
- Dewantari, A., Dirgantara, D. H.-J. M., & 2017, undefined. (2016). Analisis Kinerja Petugas Pelaksana Pada Dinas Operasi Apron (Amc) Di Lombok International Airport. *Jurnal.Sttkd.Ac.Id*, 9, 84–92. <http://www.jurnal.sttkd.ac.id/index.php/JMD/article/view/58>
- Ervinda, T., Sekolah, T., Kedirgantaraan, T. T., Ariebowo, T., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2023). Pelaksanaan Tugas-Tugas Apron Movement Control Dalam Keterbatasan Jumlah Personil Di Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang. *Student Research Journal*, 1(4), 290–302. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i4>
- Febiyanti, H., Yuniar, D. C., Putra, B. W., Oka, I. G. A. A. M., Munir, M. S., Destyana, M. E., Hafied, M. Al, Azzahra, V. N., & Azzahra, N. (2021). Sosialisasi Edukasi Kegiatan Yang Membahayakan Pesawat Di Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan Bandara Smb Ii Palembang. *Darmabakti: Jurnal Inovasi Pengabdian Dalam Penerbangan*, 2(1), 8–13. <https://doi.org/10.52989/darmabakti.v2i1.37>
- Fransiska, M., & Mutiarani, P. (2023). Analisis Pelayanan Personel AMC Dalam Menjaga Keselamatan Penerbangan Sisi Udara Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. 1(4), 413–427.
- Hardani. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta
- Herdiansyah, H. (2010). Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial. Jakarta: Salemba Humanika
- Hery prasetya fitri lukiastuti & azza grafika. 2009. Manajemen operasi. Yogyakarta: media pressindo
- Husein Umar; . (2013). Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis / Husein Umar . Jakarta : Raja Grafindo Persada
- I Made Winartha. 2006. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Gaha Ilmu.

- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2016). Aerodromes Design & Operations - Annex 14. In *Convention on International Civil Aviation: Vol. I* (Issue July). [http://cockpitdata.com/Software/ICAO Annex 14 Volume 1 7th Edition 2016](http://cockpitdata.com/Software/ICAO%20Annex%2014%20Volume%201%207th%20Edition%202016)
- Juanda, A., & Nasution, F. F. Y. (2024). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Apron Movement Control (AMC) PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(2), 6. <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i2.2361>
- Kementerian Perhubungan. (2017). KP 038 Tahun 2017 Tentang Apron Management Service. *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : Kp 038 Tahun 2017*.
- Kementerian Perhubungan. (2019). *PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA NOMOR 326 TAHUN 2019 TENTANG tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (Civil Aviation Safety Regulation Part 139) tentang Bandar Udara (Aerodrome); Perhubungan (Berita Negara Republik In. I*.
- Malik, F., & Kurniasari, Z. (2022). Analisis Optimalisasi Kerja Petugas Apron Movement Control Di Unit Penyelenggara Bandar Udara Komodo Labuan Bajo Flores. *Ground Handling Dirgantara*, 4(02), 311–322.
- Martadinata, M. I., Febiyanti, H., Suryan, V., Pratama, R. A., & Nabilah, H. A. (2021). Implementasi Safety Management System Di Bandar Udara Internasional Radin Inten Ii Pada Masa Pandemi Covid -19. *Journal of Airport Engineering Technology (JAET)*, 2(01), 1–15. <https://doi.org/10.52989/jaet.v2i01.44>
- Mania, S. (2008). Observasi Sebagai Alat Evaluasi Dalam Dunia Pendidikan Dan Pengajaran. *Lentera Pendidikan : Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*, 11(2), 220–233. <https://doi.org/10.24252/lp.2008v11n2a7>
- Moleong, L.J. (2019), metodologi penelitian kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Wacana*, 8(2), 177–1828. <http://fisip.untirta.ac.id/teguh/?p=16/>
- PM 77 Tahun 2015. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2015 Tentang 2015 Tentang Standarisasi dan Sertifikasi Faasilitas Bandar Udara. *PM 77 Perhubungan*, 2015, 12.
- Putri, D. F. (2023). ANALISIS JUMLAH SUMBER DAYA MANUSIA UNIT AMC TERHADAP PENGAWASAN SISI UDARA DI BANDAR UDARA

- SUPADIO PONTIANAK. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(2), 121-128.
- Rahimuddin, & Oktovianus Bryan Debby Sesa Tukan. (2023). Peran Petugas Apron Movement Control (Amc) Dalam Pengawasan Keselamatan Sisi Udara Di Bandar Udara Tambolaka Sumba Barat Daya. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran Dan Penelitian Mahasiswa*, 5(2), 360–373. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v5i2.595>
- Rusdiana, H., & Ramdhani, M. A. (2014). *Buku Manajemen Operasi* (Issue September). [http://digilib.uinsgd.ac.id/8788/1/Buku Manajemen Operasi.pdf](http://digilib.uinsgd.ac.id/8788/1/Buku%20Manajemen%20Operasi.pdf)
- Sugiarto, M., & Maulana, A. (2019). "Efisiensi Pelayanan Sisi Udara di Bandara Internasional Soekarno-Hatta." *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 6(2), 45-59
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta. Kualitatif dan R&D. (Sutopo, Ed.) Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 134, 252.
- Suropati, H. (2022). *PERAMALAN PASAR TRANSPORTASI UDARA DOMESTIK INDONESIA PASCAPANDEMI COVID-19*. 22(3), 227–236.
- Vernanda Dwi Sasqia Putri, & Suprapti Suprapti. (2022). Analisis Kinerja Petugas Apron Movement Control (Amc) Dalam Meningkatkan Keselamatan Penerbangan Di Bandara Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 190–197. <https://doi.org/10.55606/jaem.v2i2.238>
- Yuliana, D. (2017). Strategi Pengembangan Pelayanan Publik di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta - Cengkareng. *Warta Ardhia*, 41(4), 181–200. <https://doi.org/10.25104/wa.v41i4.155.181-200>

LAMPIRAN

Lampiran A Transkrip wawancara 1

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Mas A
- 2) Jabatan : *Aviobridge Operator*
- 3) Unit Kerja : *Apron Movement Control (AMC)*
- 4) Waktu : 6 Juni 2024, 13:13 – 13:23 WIB
- 5) Lokasi : Asrama Charlie Poltekbang Palembang
- 6) Metode : Media Online (*video online*)
- 7) Pembuatan Transkrip : 16 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaann	Jawaban
“Assalamualaikum, selamat pagi mas, maaf mengganggu waktunya, lagi kosong kan mas?”	“Walaikumsalam zul, amann kok. Jadi bagaimana?”
“Izin mas mau melakukan wawancara terkait penelitian saya”	“okee gass kan”
“yang pertama, Bagaimana peran personel AMC dalam memastikan kelancaran operasional di sisi udara?”	“oke untuk peran amc utamanya di solo sendiri kita kan tetap menjalankan fungsi pengawasan, jdi kita melakukan pengawasan di sisi udara baik itu pesawat, kendaraan, ataupun pergerakan petugas dan personel itu sendiri”
“okee, pertanyaan kedua, berapa jumlah personel di unit AMC saat ini”	“pada saat ini kita di bandara solo ada 6 personil yang terbagi 3 grup”
“berapa jumlah personel yang ideal untuk mendukung pelayanan dan tugas di sisi udara?”	“Jumlah personil ideal ya?... kalau menurut saya itu dalam 1 regu minimal ada 3 orang jdi ada yang fokus di data entry 2 lainnya bisa fokus di lapangan”
“apakah ada standar atau peraturan	“tentu saja adaa jadi kita punya standar

yang mengatur jumlah personil di unit AMC?”	untuk penetapan jumlah personil di unit AMC”
“terus bagaimana mas menilai tingkat kebutuhan personel di lapangan saat ini? Apakah jumlah personil yang ada sudah sesuai standar dan peraturan dan mencukupi untuk menangani tugas dan tanggung jawab yang diberikan?”	“kalau untuk saat ini masih kurang yah, apalagi hanya dengan 6 personil berarti dalam 1 grup itu hanya ada 2 orang saja”
“selanjutnya, Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan/tugas di sisi udara dengan jumlah personil yang ada?”	“yaa..karna kebatasan personil itu kita jadi. Apa yaaa istilahnya... cukup kesulitan dalam membagi tugas baik jasa <i>entry</i> kita dalam ruang kerja maupun aktivitas pengawasan maupun lainnya di sisi udara seperti pengawasan pergerakan pesawat lalu juga <i>docking</i> dan <i>undocking</i> tahu sendiri kita masih di pegang oleh AMC”
“Lalu bagaimana mas menggambarkan beban kerja personel amc saat ini dengan jumlah personel yang ada?”	“walaupun saat ini kita masih kekurangan personil dan saya juga masih sering memback up tugas tugas lain tpi itu semua masih di lingkup kerja AMC walaupun dengan kekurangan personil”
“terus, Bagaimana ketersediaan personel sekarang mempengaruhi performa dan kesehatan personel AMC?”	“sebenarnya cukup berpengaruh juga yah apalagi untuk terkait kesehatan fisik dan mental ya. Karna memang dengan keterbatasan personil kita juga harus memenuhi target jam kerja bulanan kan. otomatis beban jam kerja kita bulanan akan jauh lebih meningkat. Seperti itu”
“selanjutnya... apakah ada periode	“eeeh oke. Untuk itu biasanya kita di

<p>tertentu dalam setahun dimana beban kerja meningkat signifikan? Bagaimana mas sendiri mengatasinya?"</p>	<p>bandara solo ada musim haji seperti saat ini. Itu jelas beban kerja kita amat sangat meningkat mempengaruhi jam kerja kita juga.kalau untuk mengatasinya saya biasa mengakali jam kerja ya walaupun imbasnya kita melakukan pekerjaan melebihi waktu kerja kita itu bisa sampe 12 jam"</p>
<p>" Apakah rekomendasi Anda untuk meningkatkan pelayanan operasional melalui penambahan atau peningkatan personel?"</p>	<p>"rekomendasi saya pada akhirnya kita perlu penambahan personil juga untuk meringankan beban kerja pada masing masing personil dan meningkatkan pelayanan disisi udara"</p>
<p>"Apa yang menyebabkan personil di unit AMC ini berkurang mas?"</p>	<p>"dlu sebenarnya kita itu punya 9 personel bro tetapi 2 pensiun terus 2 nya lgi pindah ke papua"</p>
<p>"baiklah terima kasih mas atas waktunya untuk melakukan wawancara siang ini, assalamualaikum warahmatullahi wabakhatu"</p>	<p>"okee siap sama sama masbro. Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakhatu"</p>

Lampiran B Transkrip Wawancara 2

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Mas R
- 2) Jabatan : *Aviobridge Operator*
- 3) Unit Kerja : *Apron Movement Control (AMC)*
- 4) Waktu : 6 Juni 2024, 19:37 – 19:53 WIB
- 5) Lokasi : Asrama Charlie Poltekbang Palembang
- 6) Metode : Media Online (*video call*)
- 7) Pembuatan Transkrip : 16 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaann	Jawaban
“Selamat malam mas, terima kasih mas sudah menyempatkan waktunya malam ini untuk melakukan wawancara dengan saya.”	“Malam broo, okee lanjutt “
“Okee langsung saja, untuk pertanyaan yang pertama bagaimana menurut mas peran personel amc dalam memastikan kelancaran operasional di sisi udara?”	“Untuk kelancaran petugas pertama kita setiap pagi <i>briefing</i> untuk melakukan inspeksi di sisi udara yang meliputi <i>apron, service road</i> , kita juga melakukan pengecekan <i>aviobridge</i> seperti itu sih bro”
“Okee siapp selanjutnya berapa jumlah personel AMC saat ini mas? Khususnya yang di lapangan yaa di operasional”	“Kalau untuk di operasional sendiri kita tiap shiftnya itu ada 2 orang ya bro jadi ada regu jdi kalau di total ada 6 personel yang sekarang ini ada”
“Apakah ada standar atau peraturan yang mengatur tentang jumlah personel di unit amc mas?”	“tentu ada bro kita di unit AMC itu punya standar jumlah personel”
Terus bagaimana mas menilai kebutuhan personel amc di lapangan saat ini? Apakah jumlah personel yang ada saat ini sudah sesuai	Untuk di soc sendiri kan ini kan bandara cabang yaa jdi untuk saat ini sangat kurang mengingat <i>skill</i> setiap individu berbeda beda, jadi setiap

<p>standar dan mencukupi untuk menangani tugas dan tanggung jawab yang diberikan?</p>	<p>orang itu harus bisa semua seperti <i>aviobridge,marshaller</i>, input data. Jadi kita itu harus bisa menguasai semua.</p>
<p>Okeey selanjutnya selama menjalani tugas dengan kondisi yang terbatas apakah ada kendala yang dialami dalam menjalani tugas atau pelayanan di sisi udara?</p>	<p>Kalau menurut saya sih sangat kurang banget dan banyak kendala mengingat ditambah kita mengurus pesawat reguler dan pesawat <i>charter</i> belum lagi input data dan pekerjaan lainnya jadi untuk kendala pasti ada dengan jumlah personel yang ada.</p>
<p>Terus bagaimana mas menggambarkan beban kerja personel di amc saat ini terkhusus yang mas rasakan?</p>	<p>Kalau buat saya sendiri sudah terbiasa ya bro apa lgi dri awal saya datang sudah harus bisa semuanya. Jadi saya sudah terbiasa dengan beban kerja yang ada</p>
<p>Dengan ketersediaan personel sekarang ini apakah mempengaruhi performa dan kesehatan para personel amc?</p>	<p>Kalau untuk mempengaruhi performa dan kesehatan sudah pasti berpengaruh ya bro mengingat cuaca yang g menentu. Untuk mengantisipasi kita harus benar benar menjaga kesehatan dan minum vitamin takutnya nanti di antara 6 orang ada yang sakit jdi kan sisa 5 belum di tambah jika ada yang cuti nah itu harus benar benar di jaga kondisinya jangan sampai nanti kita sakit malah di backup personel yang lain karna memback up yang sakit takutnya besok jadi sakit juga jadi sakitnya gantian</p>
<p>Lalu apakah ada periode dalam setahun dimana beban kerja meningkat signifikan? Lalu untuk</p>	<p>Kalau itu setiap tahun pasti ada peningkatan beban kerja signifikan seperti periode haji kan dan event</p>

<p>mas sendiri bagaimana mengatasinya?</p>	<p>event besar lainnya seperti pertandingan sepak bola dll dan untuk mengatasinya kita bikin <i>enjoy</i> saja toh juga ngeluh pun g akan selesai pekerjaan jadi kita jalani dengan <i>happy</i> saja bro</p>
<p>Benar juga sih mas, untuk pertanyaan selanjutnya apakah mas punya saran untuk peningkatan pelayanan, mungkin dengan penambahan personel atau lainnnya?</p>	<p>Untuk penambahan personel pasti itu dibutuhkan ya bro untuk meningkatkan pelayanan di sisi udara</p>
<p>Apa yang menyebabkan personel di amc kekurangan mas seperti saat ini</p>	<p>Jadi dulu kita di amc itu punya 9 personel dan waktu itu semuanya aman aman saja semenjak 2 pensiun dan 1 nya lagi pindah kita jadi kekurangan personel dan sampai sekarang belum ada penambahan lgi bro</p>
<p>Okeee siap siapa paham. Terima kasih banyak mass atas responnya, wassalamualaikum warahmatullahi wabarakhatu</p>	<p>Siaap sama sama bro waalaikumsalam</p>

Lampiran C Transkrip Wawancara 3

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Mas H
- 2) Jabatan : *Aviobridge Operator*
- 3) Unit Kerja : *Apron Movement Control (AMC)*
- 4) Waktu : 6 Juni 2024, 20:16 – 20:33 WIB
- 5) Lokasi : Asrama Charlie Poltekbang Palembang
- 6) Metode : Media Online (video call)
- 7) Pembuatan Transkrip : 16 Juni 2024

b. Isi Wawancara

Pertanyaan	Jawaban
. Selamat malam mas!	Selamat malammm
Aku ijin melakukan wawancara yah mas terkait penelitian ku	iyaap
Nah untuk pertanyaan pertama mas bagaimana peran amc dalam memastikan kelancaran operasional di sisi udara	Kalau menurut saya untuk kelancaran..apanamanya. kita kan juga berkolaborasi dengan pihak pihak <i>airlines</i> juga untuk memastikan di area <i>airside</i> itu aman dari fod, dan juga pasti ada inspeksi itu sih kalau menurut aku
Nah untuk jumlah personel amc saat ini ada berapa ya mas?	Untuk sekarang organik ada 3 dan untuk aps ada 3 jadi totalnya 6
Kalau menurut mas berapa jumlah personel ideal untuk di unit amc?	Kalau menurut saya yahh secara keseluruhan itu minimal itu 7 supaya nanti kalau ada yang cuti kita g kewalahan sampai kerja 12 jam kalau untuk normalnya saya kira 9 jadi setiap shiftnya itu 3 yah
Selanjutnya apakah peraturan yang mengatur tentang standar kebutuhan personel di unit AMC	Ada pastinya
Bagaimana Anda menilai tingkat	Kalau unttuk pendapat pribadi tentu saja

kebutuhan personel di lapangan saat ini? Apakah jumlah personel yang ada saat ini sudah sesuai standar dan mencukupi untuk menangani tugas dan tanggung jawab yang diberikan?	kurang yah. Ngga aman
Apa saja kendala yang dihadapi ketika dalam melakukan tugas atau pelayanan disisi udara dengan jumlah personel yang tersedia	Kalau untuk kendala yang dihadapi menurut saya pasti ada yaa. contoh dalam pelayanan <i>aviobridge</i> ya itu terkadang kita dengan kondisi personel yang ada itu masih kurang optimal
Menurut mas bagaimana? beban kerja personel amc saat ini terkhusus yang mas rasain	Beban kerja yaa... ummm sekarang kita berfokus pada job masing masing saja sih kyk contohnya mas rezza itu pelaporan terus saya untuk pengerjaan data entry terus mas al itu eeee lebih ke inalix juga siih kyk begitu.
Teruss eee bagaimana ketersediaan personel sekarang mempengaruhi performa dan kesehatan personel amc sekarang mas?	Ekhemm. Performa yaa.... kalau untuk sekarang eee sek broo mikir.....kalau untuk performanya pasti menurun ya karna kyak kesehatan begitu contoh ada 1 sakit pasti yg lain harus gantiin jdi bertambah jam kerjanya orang yang gantiin kalau kyk begitu mudah terkena sakit juga jadinya sakitnya ganti gantiann. Pernah soalnya kejadian kayak gitu
Kalau untuk periode tertentu dalam setahun apakah ada mas dimana beban kerja meningkat secara signifikan?bagaimana mas mengatasi itu?	Beban kerja meningkat?.....pasti masa masa haji lah beban kerja itu meningkat banget. Kalau untuk cara mengatasinya pasti istirahat supaya tidak down kalau pas shift malam sebisa mungkin sempatin tidur sebentar. Pokoknya

	istirahat sih kalau aku
Apa solusi mas untuk meningkatkan	Yaaa kalau saya sih yang pertama penambahan personel pasti yang kedua beban kerjanya jangan ditambah lagi hahahah karna sekarang kan beban kerja kami udah banyak banget. Kalau bisa nanti kamu bikin laporan begitu ke AP biar di tambahin gitu personel dsini hahahah
Hahahahha itulah gunanya aku buat penelitian ini mas biar masukan juga buat bandara kan	Hahahha iyaa benerrr itu
Nah terus kira kira apa ini penyebab kurangnya personel di unit AMC?	Penyebab ya? Mungkin kalau dari kacamata pimpinan itu melihat penerbangan di solo itu masih sedikit ya jadi blum ada penambahan sama kemarin itu jamannya mas reza personel di amc ada 9 terus pensiun 2 pas aku masuk personel di AMC itu 7 7 tpi g lama kemudian 1 orang pindah ke papua jadilah sekarang personel kita tinggal 6 orang
Oooohh siapp paham pahammm mass makasih banyak ini mas sudah luangin waktunya doain TA ku lancar mas wkwkwk	Okeee okeee siaapp broo smoga dilancarkan semuanyaaa bentarr lgi sudah kerja kann
Iyaa mass hahah terima kasih yah mas aku ijin tutup soalnya mau lanjut wawancara pak rifki. assalamualaikum	Okeee bro semangat yaa. Waalaikumsalam

Lampiran D Transkrip Wawancara 4

a. Identitas Narasumber

- 1) Nama : Pak R
- 2) Jabatan : *Airline Service Supervisor*
- 3) Unit Kerja : *Apron Movement Control (AMC)*
- 4) Waktu : 6 Juni 2024, 20:02 – 20:17 WIB
- 5) Lokasi : Asrama Charlie Poltekbang Palembang
- 6) Metode : Media Online (video call)
- 7) Pembuatan Transkrip : 16 Juni 2024

b. Isi Wawancara

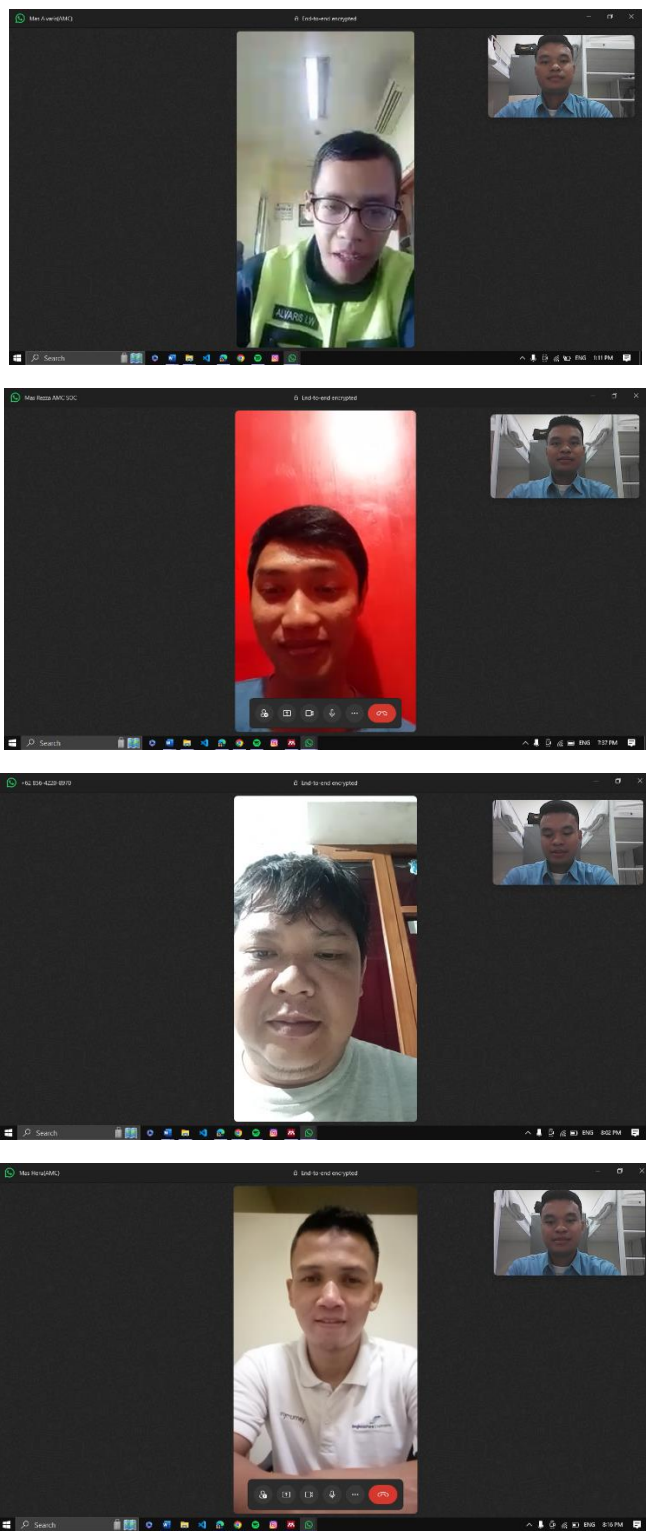
Pertanyaan	Jawaban
Selamat malam pak rifkii	Malammm gimanaa broo?
Jadi saya lagi buat penelitian pak untuk tugas akhir saya yang judulnya peningkatan pelayanan operasional di sisi udara melalui analisis ketersediaan personel amc di bandara adi soemarmo dan salah satu teknik pengumpulan data yang saya gunakan itu adalah wawancara jadi saya mohon ijin melakukan wawancara sama bapak.	Hmm okee broo lanjutt ajaaa. Perlu sayaa rekam g ini?
G perlu pak biar saya saja yang rekam nanti bapak tinggal jawab pertanyaan sayaa	Ooohh oke okeee silahkan bro
Oke siap pak, yang pertama Pak Bagaimana peran personil AMC dalam memastikan kelancaran operasional di sisi udara	Karena AMC kita <i>avio</i> operatornya terbatas terus <i>avio</i> kita kan ada 4 <i>avio</i> dan pada saat <i>peak hours</i> itu ada tiga pesawat yang bersamaan <i>landing</i> , bersamaan <i>handle</i> ibaratnya ada yang minta pasang Ada yang minta tarik. ini perannya kita harus bagi fungsi lah

	bagi tugas pencatatan dokumen sama <i>undocking-docking</i> sama pengawasan di <i>apron</i>
Terus untuk jumlah personil AMC di lapangan pada saat ini itu berapa totalnya	sekarang kalau total keseluruhan 6 orang jadi pershiftnya itu ada 2 orang
menurut Bapak berapa nih jumlah personil yang ideal untuk mendukung dan meningkatkan pelayanan operasional di sisi udara	Pershift itu harusnya idealnya 3 orang jadi ada yang dilapangan ada juga yang <i>standby</i> di kantor kalau 2 orang kan biasa kita semua di lapangan jadi kantor itu kosong
oke terus menurut Bapak apakah ada standar atau peraturan yang mengatur tentang jumlah personil di unit AMC	Ada broo itu nanti tanya aja sama pak henry nanti kamu liat disitu standarnya berapa orang
Bagaimana bapak menilai tingkat kebutuhan personel di lapangan saat ini Apakah jumlah personil Yang ada sekarang itu sudah sesuai standar dan mencukupi untuk menangani tugas dan tanggung jawab yang diberikan	Kalau sesuai standar ya nggak karena Emang kebutuhan personalnya kan kurang di unit AMC cuman kita bantu nulis data itu kita bantu pada saat pengoperasian Avio jadi pengisian datanya itu kadang nggak faktual ada yang lewat ada yang ini ketika ada traffic
Oke Pak terus selanjutnya dengan jumlah personil sekarang yang jumlahnya 6 orang Apakah ada kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan dan tugas di sisi udara	kendala Kebanyakan sih Komplain Komplain tentang ini pelayanan Avio itu aja kita itu sama ketika kita di lapangan kan nggak ada yang mengangkat telepon nggak ada yang <i>stand by</i> di kantor jadi datanya itu data rapelan kita ngerapel datanya nanti setelah sepi penerbangan baru kita bisa masukin semua datanya di inalix itu
siap Terus selanjutnya Bagaimana nih	kalau beban kerja kan tanggapanaku

<p>tanggapan Bapak dengan beban kerja personil di unit AMC saat ini beban kerja masing-masing personal itu khusus untuk bapak sendiri</p>	<p>setiap tahun kan kita minta penambahan personil cuman belum di-acc. beban kerjanya ya akibatnya menambah beban kerjanya seperti penginputan datanya jelek pengawasan juga berkurang nggak ada yang berfokus pada bagiannya masing-masing karena harus melakukan pekerjaan lainnya juga</p>
<p>Siap pak Terus bagaimana ketersediaan personel sekarang mempengaruhi performa dan kesehatan masing-masing personal AMC itu Pak</p>	<p>kalau kesehatan kita kadang diabaikan aja ya karena udah biasa yang jadi masalah itu ketika kita bekerja sampai 12 jam sampai 24 jam seperti sekarang ini itu kami rentan terkena sakit dan tentu saja mempengaruhi performa kerja para personel karna mereka kerja <i>overtime</i> disebabkan oleh kegiatan haji sekarang kan</p>
<p>apakah ada periode tertentu dalam setahun di mana beban kerja meningkat signifikan Terus bagaimana bapak sendiri mengatasi itu</p>	<p>iya kalau periode tertentu dalam setahun pasti masa Haji Ya seperti sekarang ini di mana jam kerja kita itu benar-benar 24 jam karena harus ada <i>stand by</i> ada juga penerbangan haji yang dilakukan pada malam hari kan jadi menurut saya itu sih Masa haji itu yang paling mempengaruhi meningkatnya beban kerja dalam setahun tapi biasa juga ada <i>event-event</i> besar lainnya seperti kemarin kamu lihat sendiri kan piala dunia yang dilaksanakan di Solo</p>
<p>Siap pak selanjutnya Apakah bapak</p>	<p>ya pasti Diperlukan ya penambahan</p>

<p>punya rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan di sesudah misalnya seperti peningkatan personil</p>	<p>personil menurut saya solusi yang paling tepat untuk meningkatkan pelayanan itu ya penambahan personil tapi kami juga udah biasa mengirimkan Rekomendasi ke kantor untuk penambahan personil di unit AMC</p>
<p>terus apa yang menyebabkan personil di unit AMC itu berkurang Pak</p>	<p>penyebabnya itu ada yang pindah tugas ada yang pensiun dan sampai sekarang itu belum ada penambahan lagi</p>
<p>Oke Pak udah terjawab semua pertanyaan wawancaranya terima kasih banyak Pak udah luangin waktunya Maaf mengganggu waktunya malam ini Pak hahaha</p>	<p>oke bro aman-aman</p>
<p>doain pak lancar ini tugas akhirnya</p>	<p>Aamiin semoga di lancarin semuanya. penempatan di mana Bro nanti?</p>
<p>belum Pak nanti wisuda baru di tahu penempatannya</p>	<p>Oh oke oke bro oke lanjut lah</p>
<p>kalau begitu makasih banyak sekali lagi Pak selamat malam assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh</p>	<p>ya malam Waalaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh</p>

Lampiran E Dokumentasi Wawancara



Lampiran F struktur unit yang membidangi fungsi AMC

Instruksi kerja.

2. Struktur Unit yang membidangi fungsi AMC.

Unit yang membidangi fungsi AMC terbagi menjadi beberapa bidang pekerjaan, antara lain :

a. Supervisor yang bertugas untuk :

- 1) memastikan kesiapan fasilitas *Apron Movement* dan *Avio Bridge* dapat diberikan kepada *Airlines*;
- 2) mengelola setiap personel yang terlibat dalam kegiatan *Apron Movement* dan *Avio Bridge* memberikan jasa sesuai dengan SLA yang telah ditetapkan;
- 3) berkoordinasi dengan pihak eksternal, seperti *airline*, *ground handling*, dan pihak terkait lainnya;
- 4) menghadapi situasi atau keadaan insidental yang terjadi di lapangan;

58

- 5) membuat dan menyerahkan laporan secara berkala kepada atasan langsungnya, seperti laporan harian, maupun laporan bulanan; dan
- 6) menjalankan tugas lain yang diberikan atasannya.

b. Bagian Pelayanan *Plotting Parkir* Pesawat Udara yang bertugas untuk :

- 1) melakukan *Plotting*/penempatan *Parkir Pesawat Udara*;
- 2) mengkoordinasikan pemberian pelayanan *aviobridge* kepada Operator *Aviobridge*; dan
- 3) menyampaikan informasi parkir pesawat serta berkoordinasi dengan *airlines/ground handling operator*.

c. Bagian Pelayanan Garbarata/*Aviobridge* yang bertugas untuk memberikan pelayanan Garbarata/*aviobridge* sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku.

d. Bagian Pelayanan Pengawasan di Wilayah *Apron* Bandar Udara yang bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap seluruh kegiatan operasional dan keselamatan agar sesuai dengan standar yang berlaku.

e. Bagian Pengelolaan Data Lalu Lintas Udara yang bertugas untuk :

- 1) melakukan pengolahan dan pembuatan laporan data lalu lintas penerbangan
- 2) memastikan keakuratan data lalu lintas penerbangan

Lampiran G Formula kebutuhan personel untuk operasional follow me car dan pengawasan lapangan

- 1) team leader;
 - 2) plotter; dan
 - 3) planner.
- b. Apron Movement Control Operation terdiri dari 3 [tiga] Work Station yang masing-masing diawasi oleh 1 (satu) orang personel yakni:
- 1) team leader;
 - 2) koordinator aviobridge dan pengawasan; dan
 - 3) koordinator operasional airline & Ground handling.
- c. Operasional Follow Me Car dan Pengawasan Lapangan diperhitungkan dengan formula kebutuhan personel untuk Operasional Follow Me Car dan Pengawasan Lapangan adalah sebagai berikut :

$$\text{KEBUTUHAN Personel} = (2 \times JK) \times S$$

Keterangan :

SS

- 1) 2 = Jumlah Personel Pengawasan tiap Kendaraan
- 2) JK = Jumlah Kebutuhan Follow Me Car/ kendaraan inspeksi operasional
- 3) S = Jumlah Shift

Formula Perhitungan jumlah kebutuhan Follow Me Car adalah sebagai berikut :

(JUMLAH PENERBANGAN SEHARI : 3)

RATA-RATA PENGAWASAN

Keterangan :

- 1) Jumlah Penerbangan adalah jumlah pergerakan (Arrival & Departure) dalam satu hari dibagi dua.
 - 2) Rata-rata pengawasan adalah 17 penerbangan.
 - 3) Apabila hasil total yang didapat kurang dari desimal 5, maka dilakukan pembulatan ke bawah.
Misal : hasil = 3,49, maka dibulatkan menjadi 3.
 - 4) Apabila hasil total yang didapat adalah desimal 5 atau lebih, maka dilakukan pembulatan ke atas.
Misal : hasil = 3,51, maka dibulatkan menjadi 4.
 - 5) Bagi jumlah bandor udara yang memiliki hasil kurang dari 1, maka dibulatkan menjadi 1.
- d. Operasional Aviobridge dihitung dengan formula perhitungan kebutuhan SDM untuk Operasional Aviobridge adalah sebagai berikut:

--	--	--	--

Lampiran H formula perhitungan kebutuhan SDM untuk operasional *Aviobridge*

- d. Operasional Aviobridge dihitung dengan formula perhitungan kebutuhan SDM untuk Operasional Aviobridge adalah sebagai berikut:

Range koefisien pemakaian per avio per hari	Koefisien Penambah	Rumus
0 - 6,0	0	(Jumlah Avio / 2) + Koefisien Penambah
6,1 - 17	1	
17,1 ke atas	2	

Keterangan:

- 1) Perhitungan kebutuhan SDM operator aviobridge ini adalah jumlah kebutuhan minimum per shift.
- 2) Perhitungan jumlah kebutuhan didasarkan kepada indikator sebagai berikut :
 - a) jumlah fasilitas Aviobridge

60

- b) intensitas pemakaian aviobridge (koefisien pemakaian per aviobridge per hari)

Cara menghitung koefisien pemakaian per aviobridge per hari adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Pemakaian aviobridge per hari}}{\text{Jumlah Aviobridge}}$$

Keterangan :

- 1) rata-rata pemakaian aviobridge per hari di dapat dari jumlah pemakaian aviobridge per 6 bulan di bagi dengan jumlah hari dalam 6 bulan.
- 2) jumlah aviobridge adalah jumlah fasilitas aviobridge yang tersedia. Untuk aviobridge yang terdiri dari 2 tipe dalam satu parking stand, yakni R-2 dan R-3, maka dihitung 2 (dua).

Lampiran I Standar kebutuhan SDM unit operation airside Bandara Adi Soemarmo Surakarta

Tabel Perhitungan SDM Airport Operation Air Side Per Shift

KEBUTUHAN STANDAR					EKSISTING					GAP
Team Leader / Supervisor	Plotter	Planner	Koordinator Aviobridge & Pengawasan	Koordinator Ops. Airline & Ground Handling	Team Leader / Supervisor	Plotter	Planner	Koordinator Aviobridge & Pengawasan	Koordinator Ops. Airline & Ground Handling	
2	1	1	1	1	1			1		-4
6					2					

Berdasarkan tabel diatas, **Total kebutuhan (Standar)** personil unit Aiport Operation Airside yaitu **6 personil per Shift**. Kondisi eksisting saat ini total personil Airport Operation Airside yaitu **2 personil per Shift**, maka terdapat kekurangan (Gap) sebanyak **4 personil**.

KEBUTUHAN MINIMUM (OPTIMAL)					EKSISTING					GAP
Team Leader / Supervisor	Plotter	Planner	Koordinator Aviobridge & Pengawasan	Koordinator Ops. Airline & Ground Handling	Team Leader / Supervisor	Plotter	Planner	Koordinator Aviobridge & Pengawasan	Koordinator Ops. Airline & Ground Handling	
1		1		1	1			1		-1
3					2					

Berdasarkan tabel diatas, **Total kebutuhan Minimum (Optimal)** personil unit Aiport Operation Airside yaitu **3 personil per Shift**. Kondisi eksisting saat ini total personil Airport Operation Airside yaitu **2 personil per Shift**, maka terdapat kekurangan (Gap) sebanyak **1 personil per Shift**. Adapun dalam hal ini, berdasarkan KEP.DU.28/OM.07/2021 pada Bab II point B.3 (Kebutuhan Personil), personil eksisting saat ini juga membackup atau melaksanakan pelayanan operasional Follow Me Car.

Lampiran J Lembar Hasil Observasi 1

Lembar Observasi

Waktu Observasi : 10.30 – 11.00 am
 Tanggal : 15 November 2023
 Lokasi : Unit AMC
 Pendamping : Alvariz Ilham W.
 Observer : Muhammad Fitrah Azizulhaq Erwin Thayf Putra

NO	Aspek yang Diamati	Terlaksana		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Terjadinya peningkatan jumlah penerbangan	✓		Penerbangan di bandara adi soemarmo masih normal dan belum ada peningkatan yang signifikan
2	Beban kerja personel yang bertambah	✓		Personel pada unit AMC masih melakukan tugas mereka sesuai jobdesk
3	Meningkatnya rata – rata jam kerja personel	✓		Belum adanya peningkatan rata rata jam kerja karna penerbangan msih normal dan belum ada lonjakan traffic
4	Pelayanan di sisi udara	✓		Pelayanan pada sisi udara masih berjalan sebagaimana mestinya dimana penulis belum menemukan adanya kendala yang signifikan selama menjalani observasi
5	Kekurangan personel pada unit AMC	✓		Berdasarkan standar kebutuhan SDM Airside Bandara Adi Soemarmo. pada unit AMC jumlah personel yang ada belum sesuai dengan kebutuhan dan dibutuhkan penambahan personel
6	Penurunan Performa serta kesehatan personel	✓		Para personel masih melaksanakan pekerjaan mereka dalam kondisi yang sehat dan prima

Surakarta, 15 November 2023
 Pendamping

Alvaris Ilham W.

Lampiran K Lembar Hasil Observasi 2

Lembar Observasi

Waktu Observasi : 10.00 – 10.30 am
 Tanggal : 30 November 2023
 Lokasi : Unit AMC
 Pendamping : Alvariz Ilham W.
 Observer : Muhammad Fitrah Azizulhaq Erwin Thayf Putra

NO	Aspek yang Diamati	Kesesuaian		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Terjadinya peningkatan jumlah penerbangan	✓		Terjadinya peningkatan jumlah penerbangan dikarenakan adanya event piala dunia U17 yang di laksanakan di solo dan juga masa pemilu menjadi penyebab meningkatnya penerbangan
2	Beban kerja personel yang bertambah	✓		Para personel melaksanakan tugas sesuai jobdesk mereka dan membackup tugas lain
3	Meningkatnya rata – rata jam kerja personel	✓		Peningkatan rata rata jam kerja terutama pada masa pemilu dimana beberapa pejabat melaksanakan penerbangan di luar jam operasional
4	Pelayanan di sisi udara	✓		Dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan dimana personel melakukan data entry karna tidak adanya personel yang stay di kantor karna semuanya sedang melakukan pelayanan di

				sisi udara seperti pengawasan private jet, pelayanan aviobridge dll
5	Kekurangan personel pada unit AMC	✓		Personel pada unit AMC berjumlah 6 orang yang dinilai masih belum memenuhi standar kebutuhan
6	Penurunan Performa serta kesehatan personel	✓		Dikarenakan jam kerja mulai meningkat performa personel mulai menurun tetapi belum adanya terlihat personel yang sakit

Surakarta, 30 November 2023
Pendamping

Alvaris Ilham W.

Lampiran L Lembar Hasil Observasi 3

Lembar Observasi

Waktu Observasi : 10.15 – 10.45 am

Tanggal : 15 Desember 2023

Lokasi : Unit AMC

Pendamping : Alvariz Ilham W.

Observer : Muhammad Fitrah Azizulhaq Erwin Thayf Putra

NO	Aspek yang Diamati	Terlaksana		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Terjadinya peningkatan jumlah penerbangan	✓		Masa pemilu dan pelaksanaan piala dunia masih menjadi penyebab meningkatnya penerbangan serta dimulainya arus mudik nataru
2	Beban kerja personel yang bertambah	✓		Para personel masih melakukan tugas mereka dan juga melakukan backup ke tugas lain
3	Meningkatnya rata – rata jam kerja personel	✓		Rata rata jam kerja personel masih normal walau sesekali mereka harus standby di kantor sampai jam 10 karna masih harus melakukan pengawasan pesawat charter
4	Pelayanan di sisi udara	✓		Terjadinya beberapa komplek dari pihak maskapai terkait undocking aviobridge karna personel yang bertugas sedang

				melayani pesawat di avio lainnya
5	Kekurangan personel pada unit AMC	✓		Personel pada unit ini tetap berjumlah 6 personel dengan pembagian 2 personel tiap unitnya dari yang seharusnya 3
6	Penurunan Performa serta kesehatan personel	✓		Terdapatnya personel yang melakukan tugas dalam keadaan kurang sehat diakibatkan kurang tidur dan kelelahan

Surakarta, 15 Desember 2023
Pendamping



Alvaris Ilham W.

Lampiran M Lembar Hasil Observasi 4

Lembar Observasi

Waktu Observasi : 11.00 – 11.30 am

Tanggal : 30 Desember 2023

Lokasi : Unit AMC

Pendamping : Alvariz Ilham W.

Observer : Muhammad Fitrah Azizulhaq Erwin Thayf Putra

NO	Aspek yang Diamati	Terlaksana		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Terjadinya peningkatan jumlah penerbangan	✓		Libur nataru menjadi penyebab utamanya jumlah penerbangan meningkat serta masa pemilu dimana Gibran rakabuming cukup sering melakukan penerbangan diluar jam operasional yang dimana bisa berlangsung hingga pukul 2 pagi
2	Beban kerja personel yang bertambah	✓		Personel masih melakukan pekerjaan sesuai tupokis mereka serta membackup tugas lain seperti melakukan pengawasan di sisi udara, pengoperasian follow me car dan pelayanan di sisi udara
3	Meningkatnya rata – rata jam kerja personel	✓		Dengan ada nya penerbangan yang bisa berlangsung hingga pukul dua pagi tentu saja berdampak pada rata rata jam

Lampiran N Tugas Dan Pelayanan di Sisi Udara

