

**ANALISA JASA PEENGGUNAAN GARBARATA TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL RADIN INTEN II LAMPUNG**

PROYEK AKHIR



Oleh:

M. RAAFI AKBAR
NIT: 30621062

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

ANALISA JASA PEENGGUNAAN GARBARATA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL RADIN INTEN II LAMPUNG

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Syarat Mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program
Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara



Oleh:

M. RAAFI AKBAR
NIT: 30621062

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISA JASA PEENGGUNAAN GARBARATA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL RADIN INTEN II LAMPUNG

Oleh:

MUHAMMAD RAAFI AKBAR
NTT : 30621062

Disetujui untuk diujikan pada :

Suarabaya, Juli 2024



Pembimbing I

: **RIFDIAN IS, S.T., M.M., MT.**
NIP. 19810629 200912 1 002

Rifdian
.....

Pembimbing II

: **LUSIANA DEWI K, S.Pd., M.Pd**
NIP. 19880511 201902 2 004

[Signature]
.....

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISA JASA PEENGGUNAAN GARBARATA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL RADIN INTEN II LAMPUNG

Oleh:

MUHAMMAD RAAFI AKBAR
NIT.30621062

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir Program
Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan
Surabaya Pada tanggal :

Panitia Penguji:

- 
1. Ketua : AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT
NIP. 19680217 199102 1 001
2. Sekretaris : RIFDIAN IS, S.T., M.M., M.T
NIP. 19810629 200912 1 002
3. Anggota : Dr. LAILA ROCHMAWATI, S.S., M.Pd
NIP. 19810723 200502 2 001

Ketua Program Studi

Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom, MT
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta hidayahnya yang telah melimpahkan kesehatan, keterampilan, pengetahuan dan pengalaman sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul "ANALISA JASA PEENGGUNAAN GARBARATA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL RADIN INTEN II LAMPUNG " dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan serta Mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan Proyek Akhir ini, terutama kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Ibu LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom, MT., selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Rifdian IS, S.T., M.M., M.T., selaku Dosen Pembimbing I, atas bimbingannya.
4. Ibu Lusiana Dewi K, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II, atas bimbingannya.
5. *Executive General Manager* Bandara Internasional Radin Inten II Lampung beserta staf yang banyak memberi saya bimbingan dan bantuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
7. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya.
8. Kedua orang tua dan seluruh keluarga saya yang telah memberikan dukungan, doa, dan bantuan untuk kelancaran Proyek Akhir saya.
9. Rekan-rekan seperjuangan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan 7 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
10. Seluruh Taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan Proyek Akhir ini. Penulis berharap semoga penulisan Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, diri sendiri dan bagi semua pihak.

Surabaya,



M. Raafi Akbar
NIT. 30621062

ABSTRAK

“NALISA JASA PEENGGUNAAN GARBARATA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL RADIN INTEN II LAMPUNG”

Oleh:

MUHAMMAD RAAFI AKBAR

NIT.30621062

Jasa Kebandarudaraan adalah jasa yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara oleh penyelenggara bandar udara. Bisnis bandara terbagi dalam bidang usaha Jasa Aeronautika dan Jasa Non Aeronautika. Jasa Aeronautika merupakan bidang jasa yang berhubungan langsung dengan kegiatan penerbangan, meliputi: Pelayanan Jasa Pendaratan Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U), Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U), Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (*Aviobridge*), Pelayanan Jasa Pemakaian Konter (*Check In Counter*). Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata menjadi salah satu pemasukan besar dan pelayanan tersebut dibutuhkan karena fungsi Garbarata yaitu mempermudah akses penumpang dari terminal ke pesawat udara atau sebaliknya. Unit komersial yang menangani bisnis Aeronautika pada bidang pelayanan jasa pemakaian Garbarata harus memasukkan data waktu *docking/undocking* dari *Aviobridge Utilization Sheet* yang dicatat oleh operator Garbarata ke dalam aplikasi *Operating & Services Data System (OASys)*.

Selanjutnya dikalkulasikan dengan tarif berdasarkan limitasi berat *Maximum Take Off Weight (MTOW)* pesawat, jumlah Garbarata yang digunakan, dan lama pemakaian. Dari hasil tersebut pihak maskapai atau perusahaan angkutan yang menggunakan jasa pemakaian Garbarata membayarkan jumlah tagihan biaya yang sesuai dengan hasil perhitungan. Tagihan biaya tersebut masih mengalami ketidaksamaan antara waktu pemakaian Garbarata yang tercatat pada sistem dengan *Aviobridge Utilization Sheet* sehingga lama pemakaian tidak sesuai dan limitasi MTOW pesawat yang menggunakan Garbarata terlambat diperbarui kepada pihak perusahaan PT. Angkasa Pura II dan menyebabkan pihak maskapai/*airlines* komplain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan jasa pemakaian Garbarata terhadap maskapai penerbangan, serta memberi solusi agar tidak terjadi komplain atas ketidaksamaan biaya yang dibayarkan oleh maskapai sehingga pelayanan ini memberi kepuasan dan kepercayaan bagi pengguna jasa. Data diperoleh dari observasi langsung, wawancara, dan studi kepustakaan. Untuk metode analisa menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Kata kunci : Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata, Tarif, Bisnis Komersial, Penumpang

ABSTRACT

“ANALYSIS OF GARBARATA USAGE SERVICES ON AIRLINES SATISFACTION AT RADIN INTEN II LAMPUNG INTERNASIONAL AIRPORT”

By:

MUHAMMAD RAAFI AKBAR

NIT.30621062

Airport services are services provided to airport service users by airport operators. Airport business is divided into the Aeronautical Services and Non-Aeronautical Services business sectors. Aeronautical Services is a service sector that is directly related to aviation activities, including: Aircraft Placement and Storage Landing Services (PJP4U), Aircraft Passenger Services (PJP2U), Aviobridge Utilization Services, Check-in Counter Use Services. Aviobridge usage services are a big source of income and this service is needed because the function of the Garbarata is to facilitate passenger access from the terminal to the aircraft or vice versa. The commercial unit that handles Aeronautics business in the field of Garbarata usage services must input docking/undocking time data from the Aviobridge Utilization Sheet recorded by the Aviobridge operator into the Operating & Services Data System (OASys) application.

Next, the fare is calculated based on the aircraft's Maximum Take Off Weight (MTOW) weight limitations, the number of aerobridges used and the length of use. From these results, the airline or transportation company that uses Aviobridge usage services pays the bill amount according to the calculation results. The billing costs still experience discrepancies between the time of use of the Aviobridge recorded in the system and the Aviobridge Utilization Sheet so that the length of use does not match and the MTOW limitations for aircraft using the Aviobridge are updated too late to the company PT. Angkasa Pura II and caused the airlines to complain. This research aims to determine the use of Aviobridge services for airlines, as well as provide solutions so that there are no complaints regarding inequalities in fees paid by airlines so that this service provides satisfaction and trust for service users. Data was obtained from direct observation, interviews and literature study. The analysis method uses a qualitative descriptive method.

Keywords: Garbarata Usage Services, Fare, Commercial Business, Passenger

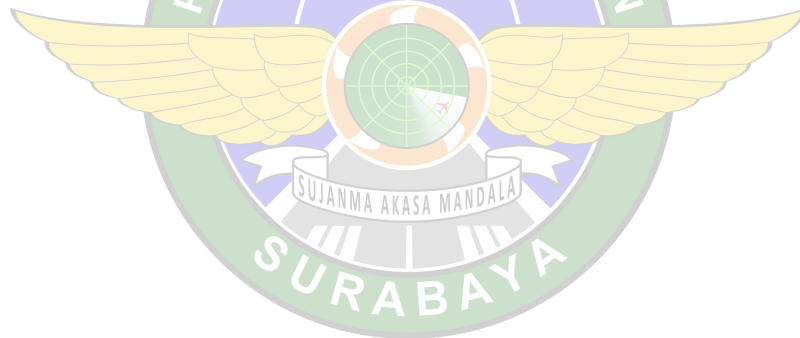
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
 BAB 2 LANDASAN TEORI.....	 7
2.1 Pengertian Bandar Udara	7
2.1.1 Sisi Udara (Airside)	17
2.1.2 Sisi Darat (Landside)	26
2.2 Garbarata (Aviobridge)	7
2.2.1 Pengertian Garbarata	7
2.2.2 Bagian – Bagian Garbarata	8
2.2.3 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Garbarata	10
2.2.4 Standar Kompetensi Personel Bidang Pelayanan Garbarata	14
2.2.5 Tarif Jasa Pemakaian Garbarata	15
2.3 Maskapai Penerbangan	19
2.4 Kepuasan Penumpang	17
2.4.1 Pengertian Kepuasan Penumpang	17
2.4.2 Manfaat Kepuasan Penumpang	18
2.5 Kajian Relevan Terdahulu	27
 BAB 3 METODE PENELITIAN	 33
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Sumber Data Penelitian	36
3.2.1 Subjek	36
3.2.2 Objek	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data & Instrumen Penelitian	37
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.1.1 Observasi	38

3.3.1.2	Wawancara.....	42
3.3.1.3	Studi Pustaka	45
3.3.2	Instrumen Penelitian.....	
3.3.2.1	Observasi	46
3.3.2.2	Wawancara.....	47
3.4	Teknik Analisis Data	48
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian	50
3.5.1	Lokasi Penelitian	50
3.5.2	Waktu Penelitian	51
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Hasil Penelitian	52
4.1.1	Observasi.....	52
4.1.2	Wawancara	56
4.1.3	Studi Pustaka	63
4.2	Pembahasan	69
4.2.1	Pembahasan Hasil Observasi.....	69
4.2.2	Pembahasan Hasil Wawancara.....	79
4.2.3	Pembahasan Hasil Studi Pustaka.....	81
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		A-1

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagian Garbarata	8
Gambar 2.2 Panel Garbarata	10
Gambar 2.3 Sketsa Letak Pemasangan Garbarata	12
Gambar 2.4 Nama-Nama Maskapai di Bandar Udara Internasional Radin Inten II Lampung.....	19
Gambar 3. 1 Desain Penelitian	35
Gambar 3. 2 Triangulasi "Sumber" Pengumpulan Data.....	43
Gambar 3.3 Teknik Analisis Data	49
Gambar 4. 1 Proses Docking dan Undocking pada Pesawat.....	53
Gambar 4. 2 Drive Column pada Garbarata 1 Tidak Berfungsi.....	54
Gambar 4. 3 Kondisi Lampu Penerang dan Pendingin Ruangan Tidak Berfungsi.....	54
Gambar 4. 4 Sampah dan Noda Kotoran yang Ditemukan di Lorong Garbarata ..	55
Gambar 4. 5 Aviobridge Utilization Sheet	56
Gambar 4. 6 Waktu Pemasangan Garbarata di OASys	56
Gambar 4. 7 Wawancara dengan Bapak	57
Gambar 4. 8 Wawancara dengan Kak SQC Citilink Indonesia.....	59



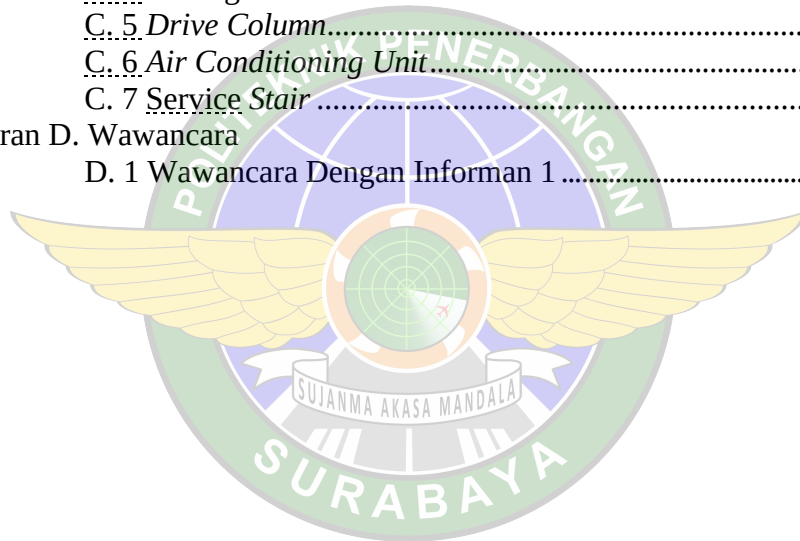
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Rincian Biaya Tarif Jasa Penggunaan Garbarata	16
Tabel 2.2 Kajian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Instrumen Observasi Jasa Pemakaian Garbarata.....	39
Tabel 3. 2 Pedoman Wawancara Tipe 1.....	43
Tabel 3. 3 Pedoman Wawancara Tipe 2.....	44
Tabel 3. 4 Waktu Penelitian	51
Tabel 4. 1 Hail Wawancara dengan Informan 1.....	57
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara dengan Informan 2, 3 dan 4	60
Tabel 4. 3 Pembahasan Hasil Observasi	73
Tabel 4. 4 Pembahasan Hasil Studi Pustaka	81



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Regulasi	
A. 1 KP Nomor 22 Tahun 2015	A-1
A. 2 PM 185 Tahun 2015.....	A-4
A. 3 PM Nomor 81 Tahun 2016	A-6
A. 4 Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 130/PMK. 05/2018	A-8
Lampiran B. Standard Operating Procedure	
B. 1 Standart Operating Procedures AMC Angkasa Pura II.....	B-1
Lampiran C. Bukti Analisa Penelitian	
C. 1 Proses <i>Docking</i> /Pemasangan Garbarata	C-1
C. 2 <i>Canopy</i> Garbarata	C-1
C. 3 Auto Level.....	C-2
C. 4 Lorong Garbarata.....	C-2
C. 5 <i>Drive Column</i>	C-3
C. 6 <i>Air Conditioning Unit</i>	C-3
C. 7 <i>Service Stair</i>	C-4
Lampiran D. Wawancara	
D. 1 Wawancara Dengan Informan 1	D-1



DAFTAR PUSTAKA

- Angkasa Pura II. (2023). *STANDARD OPERATING PROCEDURES APRON MOVEMENT CONTROL*. Lampung
- Direktur Jenderal Perhubungan Indonesia. (1999). *SKEP/140/VI/1999 tentang Persyaratan dan Prosedur Pengoperasian Kendaraan Di Sisi Udara*. Jakarta: DJPU.
- Direktur Jenderal Perhubungan Udara. (1985). *SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara*. Jakarta: DJPU.
- Direktur Jenderal Perhubungan Udara. (2015). *KP No.22 Tahun 2015 tentang Pedoman Teknis Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 – 14 (Advisory CASR Part 139-14), Standar Kompetensi Personel Bandar Udara*. Jakarta: DJPU.
- Direktur Jenderal Perhubungan Udara. (2015). *KP No.635 Tahun 2015 tentang Standar Peralatan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (Ground Support Equipment/GSE) dan Kendaraan Operasional yang Beroperasi Di Sisi Udara*. Jakarta: DJPU.
- Direktur Jenderal Perhubungan Udara. (2019). *KP No.326 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (_Manual Of Standard CASR Part 139_) Volume I Bandar Udara (_Aerodrome_)*. Jakarta: DJPU.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 130/PMK. 05/2018 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Radin Inten II Lampung Pada Kementerian Perhubungan*. Jakarta: KEMENKEU.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *PM No.185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. Jakarta: KEMENHUB.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2016). *PM No.81 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara*.

Jakarta: KEMENHUB.

Drestanto, R. B. (2019). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan pada Penumpang dan Bagasi di Check in Counter milik PT. Garuda Angkasa Yogyakarta*. (Palembang: Universitas Tridinanti Palembang, 2020)

Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Nurhayati Yati. (2011). *Evaluasi Perawatan Fasilitas Sisi Udara (Airside) di Bandar Udara internasional Juanda Surabaya*. Jurnal Penelitian Perhubungan Udara Vol.37 No.2,

Pratamaputra Abraham. (2017). *Penjadwalan Pekerja Ground Handling Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Dengan Pertimbangan Beban Kerja*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Silvia, Febi. (2018). *Pelayanan Prima dan Kepuasan Penumpang di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*. (Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2018)

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta



LAMPIRAN

Lampiran A. Regulasi

A.1 KP Nomor 22 Tahun 2015

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA

NOMOR : KP 22 TAHUN 2015

TENTANG

PEDOMAN TEKNIS OPERASIONAL
PERATURAN KESELAMATAN PENERBANGAN SIPIL BAGIAN 139 - 14
(*ADVISORY CIRCULAR CASR PART 139-14*),
STANDAR KOMPETENSI PERSONEL BANDAR UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam subbagian 139 D angka 139.045 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 24 tahun 2009 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil bagian 139 (*Civil Aviation Safety Regulations Part 139*) tentang Bandar Udara (*Aerodrome*) telah mengatur bahwa penyelenggara bandar udara dan penyedia jasa terkait bandar udara wajib mempekerjakan personel bandar udara yang memiliki kemampuan dan kualifikasi yang sesuai dengan bidangnya;
- b. bahwa dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: KP. 436 Tahun 2011 tentang Petunjuk Dan Tata Cara Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-14 (*Advisory Circular CASR Part 139-14*), Standar Kompetensi Personel Bandar Udara, masih terdapat kekurangan dan perlu disempurnakan sesuai dengan kondisi di bandar udara;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara tentang Petunjuk dan Tata Cara Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 - 14 (*Advisory Circular CASR Part 139 - 14*), Standar Kompetensi Personel Bandar Udara;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pembangunan dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5295);

3. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Negara RI sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2014;
4. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 135 Tahun 2014;
5. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 48 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 24 Tahun 2009 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (Civil Aviation Safety Regulations Part 139) tentang Bandar Udara (Aerodrome) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 74 Tahun 2013;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2009 tentang Pendelegasian Kewenangan Menteri Perhubungan Kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara di Bidang Penerbangan;
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2013;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA TENTANG PEDOMAN TEKNIS OPERASIONAL PERATURAN KESELAMATAN PENERBANGAN SIPIL BAGIAN 139-14 (ADVISORY CIRCULAR CASR PART 139-14), STANDAR KOMPETENSI PERSONEL BANDAR UDARA.

Pasal 1

1. Standar Kompetensi adalah persyaratan minimum mengenai pengetahuan, keahlian, dan kualifikasi di bidangnya.
2. Sertifikat Kompetensi adalah tanda bukti seseorang telah memenuhi persyaratan pengetahuan, keahlian, dan kualifikasi di bidangnya.
3. Personel Bandar Udara adalah personel yang terkait langsung dengan pelaksanaan pengoperasian dan/atau pemeliharaan fasilitas bandar udara.

4. Lembaga Pendidikan dan/atau Pelatihan adalah lembaga yang menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi personel bandar udara yang telah mendapat ijin dari Direktur Jenderal Perhubungan Udara.
5. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.
6. Direktur adalah Direktur Bandar Udara.

Pasal 2

Setiap Personel Bandar Udara yang mengoperasikan dan memelihara fasilitas dan peralatan bandar udara wajib memiliki kompetensi dan standar kompetensi untuk menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan, serta mempertahankan kelaikan fasilitas dan peralatan bandar udara yang dioperasikan.

Pasal 3

Kompetensi dan Standar Kompetensi Personel Bandar Udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, terlampir dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 4

- (1) Kompetensi dan standar kompetensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan yang dilakukan oleh Lembaga Pendidikan dan/atau Pelatihan yang telah mendapat akreditasi dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.
- (2) Personel Bandar Udara yang telah mengikuti pendidikan dan/atau pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan Sertifikat Kompetensi.

Pasal 5

Lembaga Pendidikan dan/atau Pelatihan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, wajib menyiapkan kurikulum dan silabus yang mengacu pada kompetensi dan standar kompetensi sebagaimana terdapat dalam Peraturan ini.

Pasal 6

Personel Bandar Udara yang telah bertugas dan belum memenuhi Standar Kompetensi sesuai Peraturan ini harus menyesuaikan dalam jangka waktu 2 (dua) tahun sejak peraturan ini ditetapkan.

A.2 PM 185 Tahun 2015



MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 185 TAHUN 2015

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI
ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 100 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan memberikan perlindungan serta pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara perlu ditetapkan standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

Bagian Keenam

Boarding

Pasal 25

Standar pelayanan *boarding* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf f meliputi:

- a. pelayanan petugas *boarding gate*;
- b. batas waktu penutupan naik pesawat udara (*boarding*);
- c. proses menuju ke pesawat.

Pasal 26

Pelayanan petugas *boarding* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf a meliputi penyampaian informasi dan ketersediaan petugas, diantaranya:

- a. tersedianya petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang menyampaikan informasi kepada penumpang pada saat *boarding* dan melakukan pemeriksaan pas masuk pesawat (*boarding pass*) serta kesesuaian tanda pengenal penumpang dan mengarahkan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik ke pesawat;
- b. petugas *boarding gate* atau *boarding lounge* wajib memberikan informasi alasan jika terjadi keterlambatan, penundaan dan pembatalan penerbangan;
- c. petugas *boarding gate* sudah harus berada di ruang tunggu 1 (satu) jam sebelum keberangkatan; dan
- d. petugas *boarding gate* dapat melakukan pemanggilan pertama dan pemanggilan terakhir kepada penumpang yang belum naik pesawat udara (*boarding*).

Pasal 27

- (1) Batas waktu penutupan naik pesawat udara (*boarding*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf b dilakukan 10 menit sebelum jadwal keberangkatan.
- (2) Apabila sampai dengan batas waktu penutupan naik pesawat udara (*boarding*) sebagaimana dimaksud pada

A.3 PM Nomor 81 Tahun 2016



PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 81 TAHUN 2016
TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN JENIS DAN TARIF ATAS
JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK YANG BERLAKU
PADA DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Perhubungan, telah diatur mengenai jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak pada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Petunjuk Pelaksanaan Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3687);

Bagian Keenam

Boarding

Pasal 25

Standar pelayanan *boarding* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf f meliputi:

- a. pelayanan petugas *boarding gate*;
- b. batas waktu penutupan naik pesawat udara (*boarding*);
- c. proses menuju ke pesawat.

Pasal 26

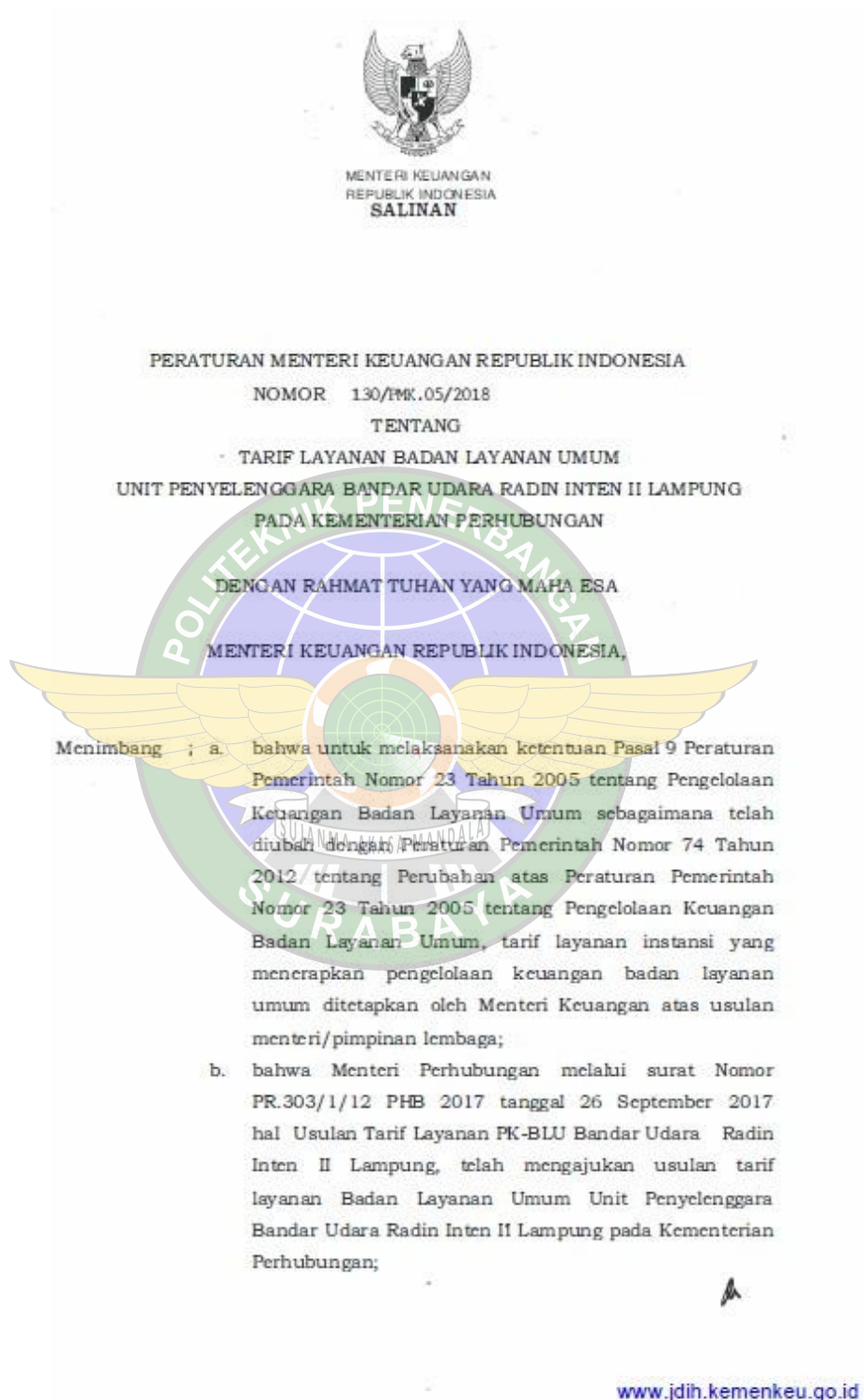
Pelayanan petugas *boarding* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf a meliputi penyampaian informasi dan ketersediaan petugas, diantaranya:

- a. tersedianya petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang menyampaikan informasi kepada penumpang pada saat *boarding* dan melakukan pemeriksaan pas masuk pesawat (*boarding pass*) serta kesesuaian tanda pengenal penumpang dan mengarahkan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik ke pesawat;
- b. petugas *boarding gate* atau *boarding lounge* wajib memberikan informasi alasan jika terjadi keterlambatan, penundaan dan pembatalan penerbangan;
- c. petugas *boarding gate* sudah harus berada di ruang tunggu 1 (satu) jam sebelum keberangkatan; dan
- d. petugas *boarding gate* dapat melakukan pemanggilan pertama dan pemanggilan terakhir kepada penumpang yang belum naik pesawat udara (*boarding*).

Pasal 27

- (1) Batas waktu penutupan naik pesawat udara (*boarding*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf b dilakukan 10 menit sebelum jadwal keberangkatan.
- (2) Apabila sampai dengan batas waktu penutupan naik pesawat udara (*boarding*) sebagaimana dimaksud pada

A.4 Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 130/PMK.05/2018



- c. bahwa usulan tarif layanan Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Radin Inten II Lampung pada Kementerian Perhubungan, telah dibahas dan dikaji oleh Tim Penilai;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Menteri Keuangan tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Radin Inten II Lampung pada Kementerian Perhubungan;

Mengingat ; 1. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 100/PMK.05/2016 tentang Pedoman Umum Penyusunan Tarif Layanan Badan Layanan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 915);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan ; PERATURAN MENTERI KEUANGAN TENTANG TARIF LAYANAN BADAN LAYANAN UMUM UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG PADA KEMENTERIAN PERHUBUNGAN.

Pasal 1

Tarif layanan Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Radin Inten II Lampung pada Kementerian Perhubungan merupakan imbalan atas jasa pelayanan yang



www.jdih.kemenkeu.go.id

diberikan oleh Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Radin Inten II Lampung pada Kementerian Perhubungan kepada pengguna jasa.

Pasal 2

Tarif layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 terdiri atas:

- a. tarif pelayanan jasa kebandarudaraan atau jasa aeronautika; dan
- b. tarif pelayanan jasa terkait bandar udara atau jasa non-aeronautika.

Pasal 3

Tarif pelayanan jasa kebandarudaraan atau jasa aeronautika sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a terdiri atas:

- a. tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U);
- b. tarif jasa pendaratan pesawat udara;
- c. tarif jasa penempatan pesawat udara;
- d. tarif pemakaian garbarata (*aviobridge*);
- e. tarif pemakaian tempat pelaporan keberangkatan (*check-in counter*);
- f. tarif pelayanan jasa kargo dan pos pesawat udara (PKP2U); dan
- g. tarif pelayanan jasa kebandarudaraan dalam kondisi tertentu.

Pasal 4

Tarif pelayanan jasa terkait bandar udara atau jasa non-aeronautika sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b terdiri atas:

- a. tarif penggunaan lahan;
- b. tarif penggunaan gedung dan ruangan;
- c. tarif media promosi;
- d. tarif penggunaan peralatan, kendaraan, dan mesin;
- e. tarif penggunaan fasilitas lainnya pada bandar udara; dan
- f. tarif penerbitan izin di daerah keamanan terbatas.

diberikan oleh Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Radin Inten II Lampung pada Kementerian Perhubungan kepada pengguna jasa.

Pasal 2

Tarif layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 terdiri atas:

- a. tarif pelayanan jasa kebandarudaraan atau jasa aeronautika; dan
- b. tarif pelayanan jasa terkait bandar udara atau jasa non-aeronautika.

Pasal 3

Tarif pelayanan jasa kebandarudaraan atau jasa aeronautika sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a terdiri atas:

- a. tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U);
- b. tarif jasa pendaratan pesawat udara;
- c. tarif jasa penempatan pesawat udara;
- d. tarif pemakaian garbarata (*aviobridge*);
- e. tarif pemakaian tempat pelaporan keberangkatan (*check-in counter*);
- f. tarif pelayanan jasa kargo dan pos pesawat udara (PJKP2U); dan
- g. tarif pelayanan jasa kebandarudaraan dalam kondisi tertentu.

Pasal 4

Tarif pelayanan jasa terkait bandar udara atau jasa non-aeronautika sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b terdiri atas:

- a. tarif penggunaan lahan;
- b. tarif penggunaan gedung dan ruangan;
- c. tarif media promosi;
- d. tarif penggunaan peralatan, kendaraan, dan mesin;
- e. tarif penggunaan fasilitas lainnya pada bandar udara; dan
- f. tarif penerbitan izin di daerah keamanan terbatas.

No	Jenis Tarif Layanan	Satuan	Tarif (Rp)
	b. Internasional	per kg	Rp. 65,00
	c. Penerbangan Perintis	per kg	Rp. 25,00
7.	Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Dalam Kondisi Tertentu		
	a. Jasa Penggunaan Bandar Udara untuk Pesawat Udara di luar Jam Operasi	per sekali lepas landas dan/atau pendaratan	Tarif jasa pendaratan pesawat udara x jumlah jam penggunaan bandar udara di luar jam operasi (tarif minimum Rp.260.000,00)
	b. Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif (Standby Alternate Aerodrome) di luar Jam Operasi	per sekali lintas sesuai dengan jenis penerbangan dan bobot pesawat udara	33% x tarif jasa pendaratan pesawat udara

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,
ttd.

SRI MULYANI INDRAWATI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum
u.b.
Kepala Bagian T.U. Kementerian


ARIF BINTARTO YUWONO
NIP 197109121997031001



Lampiran B. Standard Operating Procedures AMC Angkasa Pura II

 ANGKASA PURA II the leading Indonesia's airport company STANDARD OPERATING PROCEDURES APRON MOVEMENT CONTROL	PELAYANAN GARBARATA	
	Dok. No :	Revisi No :
	Tanggal : Maret 2023	Page of

M. PELAYANAN GARBARATA

1. Pendahuluan

- Pelayanan Garbarata merupakan proses pengoperasian garbarata yang digunakan untuk menaikkan atau menurunkan penumpang *crew* pesawat udara.
- Garabarata bekerja secara *motorized* yang dioperasikan oleh operator yang memiliki *license* berupa SKP yang masih berlaku.
- Operator Garabarata harus selalu memonitor jadwal kedatangan dan keberangkatan pesawat udara yang akan dilayani garabarata agar pelayanan yang diberikan tepat waktu.
- Dalam melaksanakan pelayanan Garabarata, operator harus menggunakan Alat Pelindung Diri (APD).

2. Prosedur

a. Pelayanan Garbarata Pesawat Udara Datang/Docking :

- Memastikan area pengecekan garabarata terbebas dari obstacle/FOD;
- Melakukan pemeriksaan kesiapan fasilitas garbarata;
- Melakukan pemeriksaan sistem pada kontrol kendali;
- Operator garabarata harus sudah siap di konsol kendali 10 (sepuluh) menit sebelum pesawat udara datang;
- Menyalakan lampu bagian dalam (interior);
- Menyalakan lampu bagian luar (eksterior) bila malam hari/cuaca gelap;
- Memasukkan kunci pada tombol "Emergency Stop" dan nyalakan power, lampu indikator "Power In" akan menyala;
- Menekan tombol "Power On" dan lampu indikator akan menyala;

 ANGKASA PURA II The Leading Indonesia's Airport Company STANDARD OPERATING PROCEDURES APRON MOVEMENT CONTROL	PELAYANAN GARBARATA	
	Dok. No :	Revisi No :
	Tanggal : Maret 2023	Page of

- 9) Memutar selektor kontrol ke posisi manual, layar kamera monitor akan menyala dan memperlihatkan situasi ramp di sekitar Wheel Bogey;
- 10) Menyesuaikan ketinggian garbarata dengan pesawat udara yang akan dilayani;
- 11) Docking dilakukan pada saat pesawat udara sudah berhenti pada stop position dan mendapatkan isyarat "OK" dari petugas mekanik;
- 12) Menggerakkan garbarata maju hingga Bumper Cabin menempel pada badan pesawat udara;
- 13) Menurunkan canopy dengan menekan kedua tombol kiri dan kanan canopy, indicator "Canopy Down" akan menyala;
- 14) Memutar selektor ke posisi "Auto" dan memastikan lengan Auto Level turun hingga roda Auto Level menyentuh badan pesawat udara;
- 15) Memasang "Safety Door Shoe" sebagai pelindung pintu pesawat udara dan back up bila Auto Level tidak bekerja;
- 16) Memberi kode "OK" pada petugas airlines bahwa pintu pesawat udara sudah dapat dibuka;
- 17) Mencatat dalam garbarata Sheet.

b. Pelayanan Garbarata Pesawat Udara Berangkat (De-docking) :

- 1) Operator garbarata harus sudah siap di konsul kendali 10 menit sebelum jadwal keberangkatan pesawat udara;
- 2) Sebelum melakukan De-Docking, operator garbarata harus memastikan bahwa daerah pergerakan garbarata aman dan terbebas dari obstacle/FOD;

 ANGKASA PURA II The Leading Indonesia's Airport Company STANDARD OPERATING PROCEDURES APRON MOVEMENT CONTROL	PELAYANAN GARBARATA	
	Dok. No :	Revisi No :
	Tanggal : Maret 2023	Page of

- 3) Garbarata dapat ditarik/De-Docking setelah pintu pesawat udara ditutup, dan mendapatkan isyarat/signal “OK” dari petugas airlines/ground handling agent;
- 4) Mengembalikan Safety Door Shoe pada tempatnya dan menutup pintu kabin garbarata;
- 5) Memutar kunci selektor ke posisi manual, dan melakukan proses penarikan garbarata sampai wheel bogey pada posisi preposition;
- 6) Periksa kembali seluruh sistem pada garbarata sebelum meninggalkan tempat dan bila tidak ada kelainan maka operator dapat meninggalkan garbarata;
- 7) Memastikan lampu bagian dalam dan luar;
- 8) Meninggalkan garbarata setelah pesawat udara push back;

c. Prosedur Operasi Darurat :

- 1) Auto level/Safety Door Shoe tidak bekerja normal :
 - a) Alarm berbunyi;
 - b) Indikator service warning menyala;
 - c) Indikator “Auto Level” berkedip.

Tindakan Operator :

 - a) Putar selektor ke posisi manual;
 - b) Turunkan lanai kabin sampai ± 10 cm dari lantai Pesawat udara dengan menekan tombol Vertical Drive;
 - c) Laporkan ke Unit Teknik.
- 2) Garbarata bergerak melebihi batas swing rotunda :
 - a) Indikator maksimum swing menyala;
 - b) Indikator service warning menyala;

 ANGKASA PURA II The Leading Indonesia's Airport Company STANDARD OPERATING PROCEDURES APRON MOVEMENT CONTROL	PELAYANAN GARBARATA	
	Dok. No :	Revisi No :
	Tanggal : Maret 2023	Page of

c) Garbarata berhenti (tidak dapat digerakkan);

Tindakan Operator :

Kembalikan swing garbarata ke arah berlawanan.

3) Wheel Bogey berputar hingga Oversteer :

- a) Indikator Oversteer akan berkedip-kedip;
- b) Service warning akan menyala;
- c) Wheel bogey akan berhenti.

Tindakan Operator :

- a) Kembalikan rotasi Wheel Bogey ke arah yang berlawanan;
- b) Jika limit switch sudah tidak bekerja lagi, lapor ke Unit Teknik.

4) Menarik Garbarata dengan Traktor :

- a) Gajjal roda garbarata bagian depan dan belakang;
- b) Siapkan alat-alat bantu berupa traktor dengan tow bar;
- c) Pasang towing bar pada bracket bogey;
- d) Lepaskan rem pada motor bogey dengan menggunakan kunci L searah jarum jam;
- e) Lepaskan gajjal roda garbarata bagian belakang;
- f) Laksanakan penarikan garbarata secara perlahan-lahan;
- g) Setelah garbarata parkir pada posisi yang ditentukan, pasang kembali rem pada motor bogey.

Lampiran C. Bukti Analisa Penelitian

C. 1 Proses *Docking*/Pemasangan Garbarata



Pemasangan garbarata adalah proses fisik di mana garbarata adalah alat penunjang darat di bandara, diposisikan dan terkoneksi dengan pintu pesawat untuk memfasilitasi aktivitas seperti pemrosesan penumpang, pengisian bahan bakar, dan pemuatan atau pembongkaran kargo.

C. 2 *Canopy* Garbarata



Penutup yang melindungi garbarata dari cuaca atau kondisi lingkungan eksternal. Fungsi utama dari canopy garbarata adalah untuk memberikan

perlindungan terhadap hujan, salju, panas berlebih, atau kondisi cuaca ekstrem lainnya yang dapat memengaruhi peralatan darat di bandara.

C. 3 Auto Level



Bagian dari garbarata yang terletak pada sisi kanan *contact head* berupa tongkat dan roda pada ujungnya berfungsi sebagai penyesuaian ketinggian garbarata terhadap pintu pesawat secara otomatis.

C. 4 Lorong Garbarata



Garbarata atau jembatan pesawat adalah fasilitas bandara yang berfungsi untuk menghubungkan ruang tunggu penumpang ke pintu pesawat. Dengan adanya jembatan ini, maka penumpang menjadi lebih mudah saat naik dan turun dari pesawat.

C. 5 Drive Column



Bagian dari garbarata yang bertugas menyangga tunnel dari sisi yang lain yang bekerja menggerakkan garbarata secara elektro mekanik baik ke atas dan ke bawah (*rotunda column*), memanjang dan memendekkan Tunnel (*extend* dan *retract*), serta dapat bergerak ke kiri dan ke kanan dengan Rotunda sebagai poros.

C. 6 Air Conditioning Unit



Bagian dari Garbarata yang berfungsi untuk mengkondisikan suhu interior Garbarata sesuai dengan suhu yang diinginkan.

C. 7 Service Stair



Bagian garbarata yang berfungsi sebagai access bagi petugas yang berwenang untuk menuju cabin dari apron atau sebaliknya.

Lampiran D. Dokumentasi Wawancara

D.1 Wawancara Dengan Informan 1



Wawancara dengan bapak Tomi Siregar personil Apron Movement Control (AMC) yang juga operator garbarata. Menanyakan terkait prosedur pemasangan garbarata apakah sudah sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang ada di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

D.2 Wawancara Dengan Informan 2



Wawancara dengan Bapak Agus Sunaryo selaku *Service Quality Control* Air Asia. Pertanyaan yang diajukan terkait kepuasan maskapai Air Asia dalam menerima jasa penggunaan Garbarata di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

D. 3 Wawancara dengan Informan 3



Wawancara dengan Mas Didik selaku Service Quality Control Lion Air. Wawancara dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan maskapai Lion Air dalam menerima jasa penggunaan Garbarata di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

D. 4 Wawancara dengan Informan 4



Wawancara dengan Kak Tiwi selaku Service Quality Control Citilink Indonesia. Hal yang ditanyakan seputar kepuasan maskapai Citilink Indonesia dalam menerima jasa penggunaan Garbarata di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

Lampiran E. Pengamatan Pendahuluan

Observer : M Raafi Akbar
Tempat : Bandar Udara Radin Inten 2 Lampung
Waktu : 8 Januari 2024

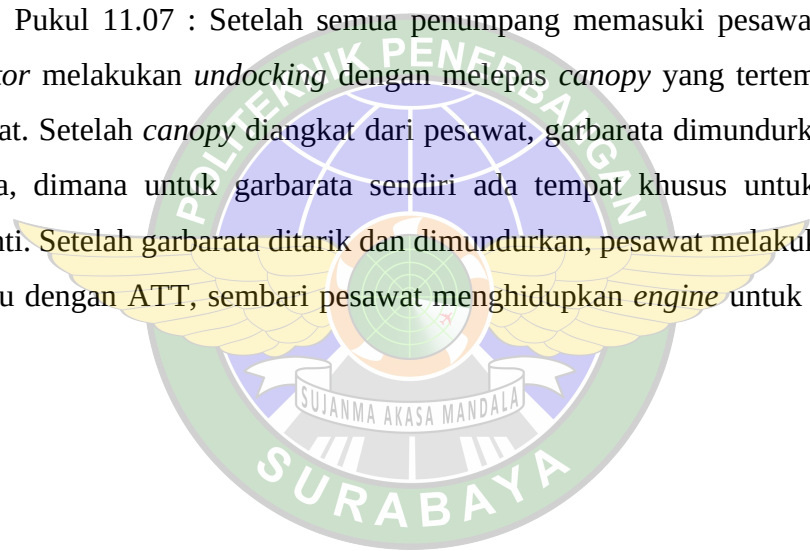
Pukul 08.40 : Pesawat Super Air Jet dengan kode registrasi PK-SJP A320 mendarat di Bandar Udara Radin Inten II pada pukul 08.40 WIB di *parking stand 2* dan memakai Garbarata 2 Di Bandar udara Radin Inten II lampung. *Docking* dilakukan pada pukul 08.42 setelah pesawat Super Air Jet berhenti dan *wheelchock* dipasang pada roda pesawat.

Pukul 09.15 : *Canopy* pada garbarata 2 diangkat dan garbarata ditarik/mundur dari pesawat Super Air Jet(1). Setelah *undocking* dilakukan, pesawat Super Air Jet dengan kode registrasi PK-SJP didorong (*pushback*) menggunakan GSE ATT, sembari pesawat melakukan persiapan untuk *take off*.

Pukul 09.50 : Pada pukul 09.49 pesawat dari maskapai Garuda Indonesia (GA 076) dari Jakarta dengan kode registrasi PK-GFU, dipasang *wheelchock* di roda pesawat, dan *Wheel Boogie* di arahkan menuju pintu pesawat kemudian *canopy* ditempelkan ke pintu pesawat dan *auto level* dipasang di badan pesawat(2) Pesawat Garuda Indonesia memakai garbarata 1, dan pada pukul 09.50 *canopy* garbarata 1 telah dipasang. Pada Garbarata 1 untuk saat ini hanya bisa digunakan pada tipe pesawat Boeing 737-800 / 737-900, untuk Airbus sendiri belum bisa dipakai, dikarenakan *drive coloumn* pada garbarata 1 tidak bisa di gerakan naik/ turun, Airbus memiliki badan pesawat yang tinggi sehingga membuat garbarata 1 tidak bisa dipakai untuk tipe pesawat Airbus. (3)

Pukul 10.40 : Setelah dilakukan pembersihan pesawat, isi ulang avtur pesawat, pukul 10.40 dilakukan pemanggilan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat (*boarding*). Untuk penumpang pesawat maskapai Garuda Indonesia, ruang tunggu di Bandara Radin Inten II Lampung ada di G1. *Boarding* dilakukan selama 3x yakni *first call*, *second call*, dan *last call*. Penumpang yang masuk akan didata dan dicek, apabila ada penumpang yang belum masuk ke pesawat, pihak *ground handling* akan mengkonfirmasi kepada pihak CS atau informasi, agar dibantu pemanggilan nama bagi penumpang yang belum masuk ke pesawat.

Pukul 11.07 : Setelah semua penumpang memasuki pesawat, *aviobridge operator* melakukan *undocking* dengan melepas *canopy* yang tertempel di badan pesawat. Setelah *canopy* diangkat dari pesawat, garbarata dimundurkan ke tempat semula, dimana untuk garbarata sendiri ada tempat khusus untuk parkir atau berhenti. Setelah garbarata ditarik dan dimundurkan, pesawat melakukan *pushback* dibantu dengan ATT, sembari pesawat menghidupkan *engine* untuk *taxi* dan *take off*.



Lampiran F. Transkrip Wawancara

E.1 Wawancara 1

Hari / Tanggal : Senin / 8 Januari 2024
Waktu : 13.28 WIB
Tempat : Kantor *Apron Movement Control* (AMC) Bandara Radin Inten 2 Lampung
Kegiatan : Wawancara tentang prosedur pemasangan garbarata apakah sudah sesuai dengan
Narasumber : Tomi Siregar
Jabatan : Personil *Apron Movement Control* dan operator garbarata
Pewawancara : M. Raafi Akbar
Bukti Record : https://drive.google.com/drive/folders/1-WI_8U-JMu0z3thYtwph3T_RS8KdNNge
Wawancara : https://drive.google.com/drive/folders/1-WI_8U-JMu0z3thYtwph3T_RS8KdNNge

MRA : Selamat siang bang, maaf mengganggu waktunya bang
TS : Selamat siang fii, ada apa fii?
MRA : Ini bang, saya mohon bantuannya bang untuk kelengkapan TA saya bang kebetulan saya pengen ambil tentang garbarata bang, jadi perlu wawancara sama abang ini perihal pengoperasian garbarata di Bandar Udara Radin

TS : Iya fi tanya apa saja silahkan
MRA : Yang pertama terkait waktu pelayanan aviobridge bang, Kapan waktu *stand by* operator garbarata dalam melakukan *docking / undocking* dalam kondisi apa waktu *stand by* operator garbarata tidak terpenuhi?

TS : Sebelum *docking undocking* sebenarnya harus sudah *stand by*. Kalau sesuai SOP yang ada 10 menit. Tapi kalau di lapangan seringnya kurang dari 10 menit baru *stand by* karena pihak *ground handling* terlambat menginformasikan kalau boarding sudah selesai.

MRA : Kalau untuk prosedur pemasangan adakah SOP yang diterapkan?
TS : SOP yang dipakai SOP AP II AMC terkait pelayanan garbarata

MRA : Apakah pernah terdapat kendala atau permasalahan dalam menerapkan prosedur pemasangan garbarata?

- TS : Sejauh ini prosedur yang dilakukan sesuai ada beberapa situasi out of control. Seperti ada sistem yang rusak tiba - tiba.
- MRA : Apa saja fasilitas yang harus tersedia di dalam garbarata?
- TS : Fasilitas yang pasti harus ada lampu penerangan, AC dan komponen garbarata lainnya seperti canopy dll
- MRA : Apabila ada fasilitas yang mengalami kerusakan apa tindakan yang dilakukan?
- TS : Kalau ada fasilitas yang rusak biasanya garbarata tidak difungsikan sementara untuk perbaikan oleh bagian mekanikal dan parkir pesawat dialihkan ke parking stand lain tanpa garbarata.
- MRA : Apa langkah yang diterapkan untuk memastikan kebersihan pada garbarata?
- TS : Pastinya melakukan pengecekan sebelum pengoperasiannya. Kalau ditemukan garbarata dalam kondisi kotor menghubungi pihak *Cleaning Service*.
- MRA : Apa aspek keamanan yang perlu diperhatikan dalam pelayanan garbarata?
- TS : Aspek keamanan yang pertama memastikan tidak *obstacle / FOD* di sekitar area pengoperasian garbarata dan memastikan semua peralatan beroperasi dan siap digunakan.
- MRA : Bagaimana proses perhitungan tarif pelayanan garbarata?
- TS : Untuk biaya tarif tanggung jawab unit komersil. Dari unit AMC hanya mencatat waktu block on block off di sistem OASys.
- MRA : Apakah ada kaitan antara waktu *block on block off* dengan tarif yang dikenakan?
- TS : Setahuku dihitung per jam ya. Jadi waktu block on block off kaitannya sama perhitungan tarif per jam nya.

E.2 Wawancara 2

Hari / Tanggal : Rabu / 10 Januari 2024

Waktu : 09.00 WIB

Tempat : Garbarata 1 Bandara Radin Inten 2 Lampung

Kegiatan : Wawancara terkait kepuasan maskapai Air Asia dalam menerima jasa penggunaan Garbarata di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

Narasumber : Agus Sunaryo

Jabatan : *Service Quality Control* Air Asia

Pewawancara : M. Raafi Akbar

Bukti *Record* : https://drive.google.com/drive/folders/1-WI_8U-JMu0z3thYtwph3T_RS8KdNNge

Wawancara

MRA : Selamat pagi pak, maaf mengganggu waktunya bang.
Apakah bapak ada waktu luang?

AS : Selamat pagi, iya ada yang bisa dibantu?

MRA : Izin bapak perkenalan saya Raafi Akbar Taruna OJT Politeknik Penerbangan Surabaya, saya mohon bantuannya pak untuk melakukan wawancara dengan bapak. Wawancara dilakukan untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam pengerjaan Tugas Akhir saya pak. Pertanyaan terkait kepuasan maskapai Air Asia dalam menerima jasa penggunaan Garbarata di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

AS : Iyaa boleh. Tentang kepuasan kita dengan penggunaan garbarata ya ?

MRA : Siap iyaa pak. Izin pak apakah waktu pelayanan garbarata sudah terpenuhi?

AS : Iyaa Sudah sesuai

- MRA : Apakah prosedur pemasangan garbarata sudah sesuai dengan SOP yang ada?
- AS : Sejauh ini sudah sesuai dan tidak ada permasalahan terkait pemasangan garbarata
- MRA : Apakah fasilitas garbarata lengkap dan berfungsi dengan baik?
- AS : Fasilitas sudah baik. Tapi kadang ada lampu yang tidak menyala dan AC kurang dingin.
- MRA : Apakah kebersihan garbarata terjaga?
- AS : Ini sih untuk kebersihan garbarata lebih diperhatikan agar tidak ditemukan sampah/kotoran
- MRA : Apakah keamanan dalam pelayanan garbarata sudah diterapkan?
- AS : Sejauh ini aspek keamanan terpenuhi
- MRA : Apakah tarif pelayanan garbarata sudah sesuai dengan lama pemakaian garbarata?
- AS : Kadang tarif yang diberikan kurang sesuai, untuk bisa diperhatikan lagi.
- MRA : Secara keseluruhan dari aspek – aspek diatas, Apakah pelayanan garbarata di Bandar Udara Raden Inten II sudah sesuai dan memuaskan?
- AS : Sudah sesuai tapi perlu ditingkatkan lagi
- MRA : Apa saran dan masukan yang ingin di berikan dalam perbaikan layanan garbarata kedepannya?
- AS : Sarannya untuk pencatat waktu pemakaian garbarata untuk lebih dicek lagi

E.3 Wawancara 3

Hari / Tanggal : Kamis / 11 Januari 2024

Waktu : 10.00 WIB

Tempat : Garbarata 1 Bandara Radin Inten 2 Lampung

Kegiatan : Wawancara terkait kepuasan maskapai Lion Air dalam menerima jasa penggunaan Garbarata di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

Narasumber : Didik

Jabatan : *Service Quality Control* Lion Air

Pewawancara : M. Raafi Akbar

Bukti Record : https://drive.google.com/drive/folders/1-WI_8U-JMu0z3thYtwph3T_RS8KdNNge

Wawancara

MRA : Selamat pagi mas, Apa mas ada waktu luang?

DD : Pagi, Ada yang bisa dibantu fii?

MRA : Izin mas, apa berkenan untuk melakukan wawancara untuk kelengkapan data Tugas Akhir saya mas. Pertanyaan terkait kepuasan maskapai Lion Air dalam menerima jasa penggunaan Garbarata di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

DD : Boleh boleh. Apa pertanyaan nya?

MRA : Yang pertama apakah waktu pelayanan garbarata sudah terpenuhi?

DD : Sesekali operator garbarata terlambat datang

MRA : Apakah prosedur pemasangan garbarata sudah sesuai dengan SOP yang ada?

DD : Prosedur pengoperasian garbarata baik itu pemasangan maupun penarikan garbarata sudah sesuai dengan SOP yang ada

- MRA : Apakah fasilitas garbarata lengkap dan berfungsi dengan baik?
- DD : Sudah baik tetapi petugas harus selalu memastikan fasilitas dapat beroperasi dengan optimal.
- MRA : Apakah kebersihan garbarata terjaga?
- DD : Sempat beberapa kali ditemukan sampah di lorong garbarata. Mungkin dari aspek ini perlu ditingkatkan.
- MRA : Apakah keamanan dalam pelayanan garbarata sudah diterapkan?
- DD : Dari yang kami lihat aspek keamanan sudah dijaga.
- MRA : Apakah tarif pelayanan garbarata sudah sesuai dengan lama pemakaian garbarata?
- DD : Untuk tarif garbarata kan dihitung saat block on dan block off. Kadang tarif yang diberikan kurang sesuai dengan waktu block on block off.
- MRA : Secara keseluruhan dari aspek – aspek diatas, Apakah pelayanan garbarata di Bandar Udara Raden Inten II sudah sesuai dan memuaskan?
- DD : Belum sepenuhnya sesuai.
- MRA : Apa saran dan masukan yang ingin di berikan dalam perbaikan layanan garbarata kedepannya?
- DD : Sarannya untuk lebih meningkatkan segala aspek dari pelayanan garbarata

E.4 Wawancara 4

Hari / Tanggal : Senin / 15 Januari 2024

Waktu : 13.00 WIB

Tempat : Kantor Citilink Indonesia Bandara Radin Inten 2 Lampung

Kegiatan : Wawancara terkait kepuasan maskapai Citilink Indonesia dalam menerima jasa penggunaan Garbarata di Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

Narasumber : Tiwi

Jabatan : *Service Quality Control* Citilink Indonesia

Pewawancara : M. Raafi Akbar

Bukti record : https://drive.google.com/drive/folders/1-WI_8U-JMu0z3thYtwph3T_RS8KdNNge

Wawancara

MRA : Selamat siang kak. Maaf mengganggu waktunya kak.

TW : Iya siang ada yang bisa dibantu?

MRA : Izin kak, apa berkenan meluangkan waktu sebentar untuk melakukan wawancara terkait kepuasan maskapai Citilink Indonesia dalam menerima jasa penggunaan Garbarata di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir saya kak.

TW : Okee. Bisa dibantu.

MRA : Akan ada 8 pertanyaan kak yang diajukan terkait pelayanan garbarata. Yang pertama apakah waktu pelayanan garbarata sudah terpenuhi?

TW : Kurang terpenuhi yaaa. Apalagi di beberapa waktu operator garbarata belum datang padahal pesawat sudah door close

MRA : Apakah prosedur pemasangan garbarata sudah sesuai dengan SOP yang ada?

TW : Untuk pemasangan sudah sesuai.

- MRA : Apakah fasilitas garbarata lengkap dan berfungsi dengan baik?
- TW : Fasilitas yang ada sudah lengkap yaaa mungkin AC kurang dingin dan lampu kadang tidak berfungsi
- MRA : Apakah kebersihan garbarata terjaga?
- TW : Cukup terjaga. Jarang ditemukan garbarata dalam kondisi kotor.
- MRA : Apakah keamanan dalam pelayanan garbarata sudah diterapkan?
- TW : Sudah sepertinya. Karena saya lihat lumayan ada pengecekan garbarata secara berkala.
- MRA : Apakah tarif pelayanan garbarata sudah sesuai dengan lama pemakaian garbarata?
- TW : Untuk tarif kadang waktu pemakaian di garbarata sheet sama di sistem berbeda ya jadi ada perbedaan harga.
- MRA : Secara keseluruhan dari aspek – aspek diatas, Apakah pelayanan garbarata di Bandar Udara Raden Inten II sudah sesuai dan memuaskan?
- TW : Cukup sesuai. Dari pihak bandara harus tetap melakukan evaluasi berkala untuk optimalisasi pelayanan garbarata
- MRA : Apa saran dan masukan yang ingin di berikan dalam perbaikan layanan garbarata kedepannya?
- TW : Dari segi kebersihan dan fasilitas lampu dan AC untuk dipastikan lagi dapat berfungsi

Lampiran G. Lampiran Laporan Observasi

Lampiran I. Observasi Lapangan

Kegiatan : Observasi Pertama
Tanggal : 25 Desember 2023
Tempat : Bandar Udara Radin Inten II Lampung
Waktu : 08:00 – 08:35 WIB

1. 10 menit pertama
 - Melaksanakan pemantauan pergerakan pesawat dari taxiway menuju parking stand area
 - Memastikan area parking stand tersebut clear dari segala FOD atau barang asing
 - Memantau pergerakan docking atau pemasangan garbarata terhadap pesawat
 - Pesawat Citilink Air landing dan berhasil untuk di lakukan pemasangan garbarata pada area parking stand bravo
2. 10 menit kedua
 - Melaksanakan observasi pengamatan di area Lorong garbarata
 - Melakukan komunikasi dengan pihak AMC terkait fasilitas garbarata
 - Mengamati aktivitas garbarata pada proses undocking
3. 15 menit ketiga
 - Mengawasi pergerakan pesawat Citilink rute Cengkareng – Lampung pada pukul 10:00 WIB
 - Pada Garbarata 1 terdapat permasalahan bagian drive coloumn yang mengakibatkan tidak bisa naik dan turun nya garbarata
 - Pesawat Citilink terpaksa dialihkan pada parking stand 3 dimana parking stand tersebut hanya bisa menggunakan garbarata manual atau tangga manual
 - Memonitor aktivitas penumpang turun menggunakan garbarata manual

Kegiatan : Observasi Kedua
Tanggal : 2 Januari 2023
Tempat : Bandar Udara Radin Inten II Lampung
Waktu : 08:10 – 08:40 WIB

1. 10 menit pertama
 - melakukan pengawasan aktivitas FOD walk sebelum Pesawat Lion Air landing pada pukul 08:20 WIB
 - Memastikan tidak adanya FOD atau barang asing yang mengganggu jalannya pesawat untuk parkir di parking stand
 - Petugas Aviobridge Operator melihat adanya kerusakan indikator pada garbarata 1
 - Landing maskapai Lion Air dan parkir di apron bravo parking stand 4 menggunakan garbarata atau tangga manual
2. 10 menit kedua
 - Petugas avsec airline memastikan para anggota ramp handling sudah dilengkapi dengan alat pelindung diri atau APD
 - Pihak AMC memastikan fasilitas dan kelayakan terhadap garbarata
 - personil AMC melakukan koordinasi dengan personil ramp agar tetap safety
3. 10 menit ketiga
 - Pihak AMC melaporkan kerusakan garbarata kepada petugas maintenance
 - Personil AMC melakukan pengawasan terhadap perbaikan garbarata
 - Personil AMC berkoodinasi dengan pihak maskapai dan para ground handling supaya tidak menggunakan garbarata 1 dikarenakan sedan gada perbaikan
 - melakukan pengawasan secara maksimal untuk menjamin keselamatan dan keamanan penerbangan di garbarata 1

Kegiatan : Observasi Ketiga
Tanggal : 10 Januari 2024
Tempat : Bandar Udara Radin Inten II Lampung
Waktu : 15:30 – 16:00 WIB

1. 10 menit pertama
 - Pengawasan terhadap operasional Garbarata yang akan di gunakan pada parking stand 2
 - Landing pesawat Air Asia dan parkir di apron bravo parking stand 2
 - Monitoring break down area untuk memperlancar bagasi menuju conveyor
2. 10 menit kedua
 - Pengecekan terhadap penumpang yang akan menggunakan garbarata manual pada parking stand 3
 - Pesawat Air Asia kembali landing dan parkir di stand 1
 - Ditemukan kondisi lampu penerang pada garbarata dan pendingin ruangan yang tidak maksimal
 - Komplain penumpang terhadap pelayanan kepuasan pada garbarata 1 yang kurang maksimal
3. 10 menit ketiga
 - Pihak ramp handling memastikan fasilitas dan kelayakan terhadap garbarata
 - Kontrol arus pergerakan penumpang dari boarding lounge menuju stand 3 menggunakan tangga manual
 - AMC berkoordinasi dengan unit ground handling agar garbarata 1 dapat segera melayani maskapai yang sedang beroperasi
 - AMC memberikan pengarahan terhadap pihak maintenance agar garbarata bisa di gunakan kembali
 - monitoring pelayanan Air Asia di apron alpha

Kegiatan : Observasi Keempat
Tanggal : 17 Januari 2024
Tempat : Bandar Udara Radin Inten II Lampung
Waktu : 09:10 – 09:50 WIB

1. 20 menit pertama
 - Pihak AMC melakukan ramp check terhadap kesiapan garbarata
 - Pihak Marshaller melakukan FOD walk di parking stand 2
 - Pihak AMC menyatakan aspek keamanan terpenuhi karena tidak ditemukan adanya FOD
 - personel AMC berkoordinasi dengan personel ground handling untuk memastikan garbarata dalam kondisi baik
 - Lion Air Delay dan tiba di Lampung pukul 09:30 dari jadwal yang seharusnya tiba pukul 08:15, parkir di apron bravo parking stand 2
2. 10 menit kedua
 - Pengawasan terhadap operasional ground handling di apron bravo
 - Pihak AMC mencatat pendataan block on dan block off
 - AMC berkoordinasi dengan pihak ground handling terkait proses block on
3. 10 menit terakhir
 - Terdapat kesalahan pendataan pada waktu pemasangan dan penarikan yang di isi oleh operator garbarata pada aplikasi Operating & Services Data System (OASys)
 - Komplain pihak maskapai karena tarif yang dikenakan cenderung lebih mahal dari yang seharusnya di bayarkan
 - AMC memonitoring biaya yang harus di bayarkan sesuai data