

**OPTIMALISASI PELAYANAN *APRON MOVEMENT CONTROL* (AMC)
DI *APRON* BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM**

PROYEK AKHIR



Oleh :

FIKRI AMAL JAEHAR

NIT. 30621055

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2024

**OPTIMALISASI PELAYANAN *APRON MOVEMENT CONTROL* (AMC)
DI *APRON* BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli
Madya (A.Md.) pada Program Studi Diploma 3 Manajemen
Transportasi Udara



Oleh :

FIKRI AMAL JAEHAR

NIT. 30621055

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

OPTIMALISASI PELAYANAN *APRON MOVEMENT CONTROL* (AMC) DI *APRON* BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM

Oleh :

FIKRI AMAL JAEHAR
NIT. 30621055

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 07 Agustus 2024

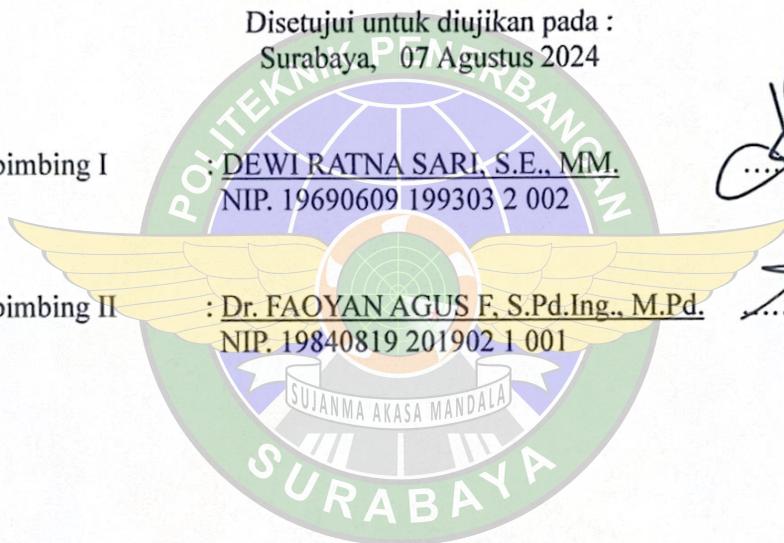
Pembimbing I

: DEWI RATNA SARI, S.E., MM.
NIP. 19690609 199303 2 002



Pembimbing II

: Dr. FAOYAN AGUS F, S.Pd.Ing., M.Pd.
NIP. 19840819 201902 1 001



HALAMAN PENGESAHAN

**OPTIMALISASI PELAYANAN *APRON MOVEMENT CONTROL* (AMC)
DI *APRON* BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM**

Oleh :
FIKRI AMAL JAEHAR
NIT. 306201055

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada ujian Proyek Akhir Program
Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal : 07 Agustus 2024

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. DIMAS ARYA, S.E., M.M.
NIP. 19890106 200912 1 002
2. Sekretaris : DEWI RATNA SARI, S.E., M.M.
NIP. 19690609 199303 2 002
3. Anggota : Dr. FAOYAN AGUS F, S.Pd.Ing., M.Pd.
NIP. 19840819 201902 1 001



Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kita rahmat serta hidayahnya sehingga pada kesempatan kali ini peneliti dapat menyelesaikan sebuah penelitian untuk Proyek Akhir dengan judul “OPTIMALISASI PELAYANAN *APRON MOVEMENT CONTROL (AMC)* DI *APRON BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM*”.

Penelitian Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Pada Penelitian Proyek Akhir ini juga telah melibatkan banyak orang yang sangat mendukung terselesainya penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. M.M. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Dewi Ratna Sari, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I yang senantiasa membantu peneliti dalam menyelesaikan Proyek Akhir.
4. Bapak Faoyan Agus F, S.Pd.Ing., M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang senantiasa membantu peneliti dalam menyelesaikan Proyek Akhir.
5. Bapak/Ibu dosen penguji, para dosen, instruktur dan pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah memberikan kritik dan saran untuk kelancaran Penelitian Proyek Akhir.
6. Kedua orang tua, Bapak Januar Efendi dan Ibu Hafnidar serta keluarga besar yang telah memberikan banyak dukungan dan mengizinkan saya menjadi orang pertama dalam keluarga yang dapat mengenyam pendidikan sampai jenjang kuliah, saya persembahkan gelar ini nanti untuk keluarga.
7. Pihak bandara yang sudah banyak membantu dalam kelancaran Penelitian Proyek Akhir.
8. Rekan-rekan Prodi D3 Manajemen Transportasi Udara VII serta adik-adik tingkat II dan I yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat dalam penelitian Proyek Akhir.

Dalam penelitian Proyek Akhir ini mungkin masih banyak salah dan kekurangan. Oleh karena itu, peneliti berharap adanya kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan penelitian ini. Semoga laporan Proyek Akhir ini memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Surabaya, 07 Agustus 2024



Fikri Amal Jaehar
NIT. 30621055

ABSTRAK

OPTIMALISASI PELAYANAN *APRON MOVEMENT CONTROL* (AMC) DI APRON BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM

Oleh :

FIKRI AMAL JAEHAR

NIT. 30621055

Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam merupakan bandara yang dikelola oleh PT BIB yang terletak di kota Batam, Kepulauan Riau. Dalam kegiatan operasional di *apron*, petugas AMC masih mengalami kendala berupa tumpahan *fuel*/oli dari pesawat maupun kendaraan GSE milik dari *groundhandling*. Tumpahan tersebut membuat kondisi *apron* menjadi kotor. Maka diperlukan adanya peningkatan pelayanan atau optimalisasi operasional di *apron* agar kondisi *apron* selalu terjaga dalam kondisi bersih.

Metode dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengambilan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa pelayanan operasional AMC di *apron* berupa plotting parkir pesawat udara, kebersihan *apron*, pelayanan *garbarata*, dan pelayanan *follow-me car*. Upaya yang dilakukan AMC terhadap kendala yang ada yaitu membuat *Service Level Agreement* (SLA) agar pelayanan AMC di *apron* Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam menjadi optimal.

Kata kunci : pelayanan, optimalisasi, *apron*, Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam

ABSTRACT

OPTIMIZATION OF APRON MOVEMENT CONTROL (AMC) SERVICES AT THE APRON OF HANG NADIM INTERNATIONAL AIRPORT BATAM

By :

Fikri Amal Jaehar

NIT. 30621055

Hang Nadim Batam International Airport is an airport managed by PT BIB which is located in the city of Batam, Riau Islands. In operational activities on the apron, AMC officers still experience problems in the form of fuel/oil spills from aircraft and groundhandling GSE vehicles. The spill made the apron dirty. So it is necessary to improve services or optimize operations on the apron so that the apron is always maintained in a clean condition.

The method in this research uses descriptive qualitative using data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this research concluded that AMC's operational services on the apron were in the form of aircraft parking plotting, apron cleanliness, aerobridge services, and follow-me car services. Efforts made by AMC to address existing obstacles are creating a Service Level Agreement (SLA) so that AMC services on the apron of Batam's Hang Nadim International Airport are optimal.

Keywords: service, optimization, apron, Hang Nadim Batam International Airport

DAFTAR ISI

PROYEK AKHIR	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 SINGKATAN DAN LAMBANG	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB 2 LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Bandar Udara	7
2.2 Pengertian Sisi Udara (<i>Airside</i>)	8
2.3 Pengertian <i>Apron Movement Control</i> (AMC)	9
2.3.1 Sumber Daya Manusia (SDM)	10
2.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Apron Movement Control</i> (AMC)	11
2.3.3 Pelayanan <i>Apron Movement Control</i> (AMC)	12
2.4 Pengertian Optimalisasi	13
2.5 Pengertian Koordinasi	14
2.6 Pengertian Pelayanan	15
2.7 Pengertian Komunikasi	16
2.8 Pengertian <i>Stakeholder</i>	17
2.8.1 <i>Groundhandling</i>	17
2.8.2 Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (Perum LPPNPI)	18

2.8.3 <i>Batam Aero Teknik (BAT)</i>	19
2.9 Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	24
3.2.1 Subjek Penelitian.....	24
3.2.2 Objek Penelitian.....	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	24
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data	24
3.3.1.1 Observasi (Studi Lapangan)	25
3.3.1.2 Wawancara	26
3.3.1.3 Dokumentasi.....	28
3.4 Teknik Analisis Data.....	28
3.5 Uji Keabsahan Data.....	32
3.6 Tempat dan waktu penelitian.....	33
3.6.1 Tempat Penelitian.....	33
3.6.2 Waktu Penelitian	33
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Pelayanan Operasional AMC di apron.....	35
4.1.2 Upaya yang dilakukan AMC terhadap kendala yang ada ..	40
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	44
BAB 5 PENUTUP	47
5.1 Simpulan.....	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Layout Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam.....	8
Gambar 2. 2	Ukuran Apron	9
Gambar 3. 1	Desain Penelitian	23
Gambar 4. 1	Web ATV Plotting parkir pesawat	37
Gambar 4. 2	Ramp Display	38
Gambar 4. 3	Apron	38
Gambar 4. 4	Apron	38
Gambar 4. 5	Pelayanan Garbarata	39
Gambar 4. 6	Pelayanan Follow-me car	39
Gambar 4. 7	Tumpahan fuel/oli dari engine pesawat.....	42
Gambar 4. 8	Tumpahan fuek/oli dari GSE.....	42



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jenis Parking Stand	9
Tabel 2. 2 Standard Kompetensi AMC	11
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	20
Tabel 3. 1 Pedoman Observasi	25
Tabel 3. 2 Pedoman Wawancara.....	27
Tabel 3. 3 Waktu Penelitian.....	33



DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

<u>Singkatan</u>	<u>Nama</u>	<u>Halaman</u>
AMC	<i>Apron Movement Control</i>	2
SOP	<i>Standard Operating Procedure</i>	2
LOCA	<i>Letter Of Operation - Coordination Agreement</i>	3
LPPNPI	Lembaga Penyelenggara Pelayanan - Navigasi Penerbangan Indonesia	17
AIRNAV	<i>Air Navigation</i>	17
BAT	<i>Batam Aero Teknik</i>	18
MRO	<i>Maintenance, Repair, Overhaul</i>	18
OJT	<i>On The Job Training</i>	3
SLA	<i>Service Level Agreement</i>	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Lembar Observasi	A-1
Lampiran B. Lembar Validasi Pedoman Observasi	B-1
Lampiran C. Hasil Observasi	C-1
Lampiran D. Lembar Pertanyaan Wawancara.....	D-1
Lampiran E. Lembar Validasi Pertanyaan Wawancara	E-1
Lampiran F. Hasil Wawancara dengan Informan 1	F-1
Lampiran G. Hasil Wawancara dengan informan 2	G-1
Lampiran H. Hasil Wawancara dengan informan 3	H-1
Lampiran I. Hasil Wawancara dengan informan 4.....	I-1
Lampiran J. SOP AMC Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam	J-1
Lampiran K. Prosedur Mutu AMC Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam	K-1
Lampiran L. Letter Of Coordination Agreement (LOCA) PT.BIB dengan Groundhandling.....	L-1
Lampiran M. Service Level Agreement (SLA) AMC dengan Groundhandling .M-1	



DAFTAR PUSTAKA

- Bayu, W. (2017). *Optimalisasi*. Semarang: Universitas Maritim AMNI (UNIMAR AMNI) Semarang.
- Direktorat Jendral Perhubungan Udara. (2005). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/77/VI/2005*. Jakarta: Departemen Perhubungan RI.
- Fardani, F., & Budiarto, A. (2023). The Effect Of Amc's Main Duties In The Surveillance On The Airside. In *Proceeding of International Conference of Advance Transportation, Engineering, and Applied Social Science*, 2(1), 354-361.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Huda, M. N. (2018). Optimalisasi Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa. *Ta'dibi : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(2), 51–69. <https://e-jurnal.stail.ac.id/index.php/tadibi/article/view/9>
- Ismail, M. H. (2022). Analisis Implementasi Standart Operating Procedur (SOP) Unit Apron Movement Control (AMC) di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 844-850.
- KP-HUBUD. (2023). Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor PR 1 Tahun 2023 Tentang Petunjuk Dan Tata Cara Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Keamanan Penerbangan. Jakarta: Biro Hukum Kementerian Perhubungan.
- Loina. (2001). *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Jakarta: CV Lakolo.
- Lustyana, A. T., & Salsabila, A. V. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bandara. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 15(02), 13-24. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2184147>
- Marzuki, A., & Yudianto, K. (2023). Koordinasi Petugas Apron Movement Control Dalam Melayani Pergerakan Pesawat Udara Charter di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *JAMPARING: Jurnal Akuntansi Manajemen Pariwisata dan Pembelajaran Konseling*, 1(2), 172-183. <http://rayyanjournal.com/index.php/jamparing/article/view/1027>
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta: PT Bumi Akasara.

- Mukarom, Z., & Laksana, W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, T. (2011). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurrohman, B. (2017). Optimalisasi Pelayanan E-KTP guna Meningkatkan Validitas data Kependudukan di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang. *Jurnal KAPemda – Kajian Administrasi dan Pemerintahan Daerah*, 10(6), 98-107. <https://stisipbantenraya.ac.id/wp-content/uploads/2021/02/OPTIMALISASI-PELAYANAN-E-KTP-GUNA-MENINGKATKAN-VALIDITAS-DATA-KEPENDUDUKAN-DI-KECAMATAN-MAJASARI-KABUPATEN-PANDEGLANG.pdf>
- Peraturan Menteri. (2009). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2019 Tentang Tata Nangan Kebandarudaraan Nasional*. Jakarta: Biro Hukum Kementerian Perhubungan.
- Peraturan Pemerintah. (2012). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 77 Tahun 2012 tentang Perusahaan Umum Perum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia*. Jakarta: Pemerintah Pusat.
- PERDIR-HUBUD. (2017). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: KP 038 Tahun 2017 Tentang Apron Management Service*. Jakarta: Biro Hukum Kementerian Perhubungan.
- PERDIR-HUBUD. (2017). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: KP 041 Tahun 2017 Tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-11 (Advisory Circular CASR Part 139-11), Lisensi dan/atau Rating Personel Bandar Udara*. Jakarta: Biro Hukum Kementerian Perhubungan.
- Septi, A. L., Sari, D. R., & Suprpto, Y. (2023). The Impact Of The Performance Of Terminal Inspection Service (Tis) Officers On Towards Service. In *Proceeding of International Conference of Advance Transportation, Engineering, and Applied Social Science*, 2(1), 192-197.
- Sinambela, L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2012). *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Terry, G. R. (2012). *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Undang-undang. (2009). *UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Jakarta: Pemerintah Pusat.



LAMPIRAN

Lampiran A. Lembar Observasi

Variabel Penelitian	Dimensi-dimensi	Indikator	Ya/Tidak	Keterangan
Pelayanan AMC	Bukti langsung (<i>Tangibility</i>)	Plotting parkir pesawat udara		
		Pelayanan <i>Aviobridge</i> (garbarata)		
		Pelayanan <i>follow-me car</i>		
		Kebersihan sisi udara		
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Menentukan posisi parkir pesawat sesuai dengan prosedur yang ada		
		Melakukan proses <i>docking</i> dan <i>un-docking</i> garbarata tepat waktu		
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan petugas dalam membantu <i>stakeholder</i> dalam menjalankan tugas di area <i>airside</i>		
		Kemampuan petugas AMC dalam memastikan instansi terkait wajib menjaga kebersihan di sisi udara		
	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	Kepedulian petugas AMC dalam menjaga kebersihan <i>apron</i>		
		Kepedulian petugas AMC dalam menjaga kebersihan di lorong garbarata		
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kondisi <i>apron</i> yang bebas dari FOD			
	Penguasaan pengetahuan dan kemampuan petugas AMC untuk melaksanakan tugas dalam memberikann pelayanan dan pengawasan di <i>apron</i>			

Lampiran B. Lembar Validasi Pedoman Observasi

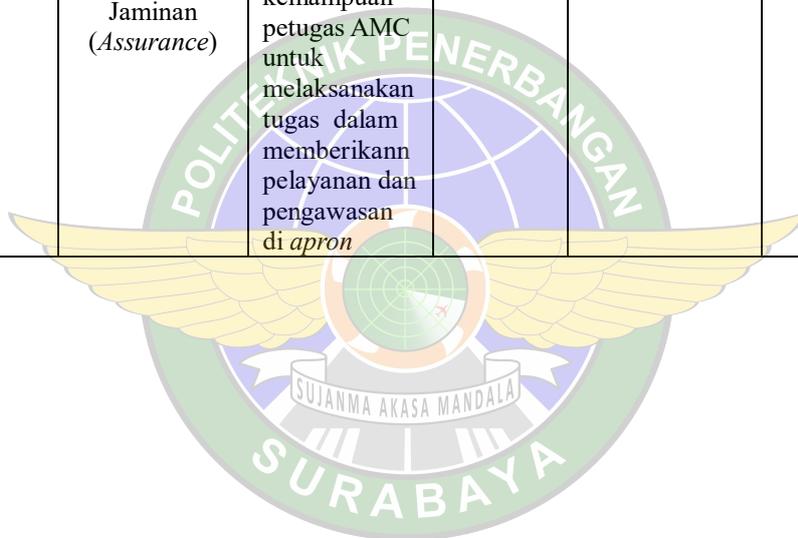
Nama : Fikri Amal Jaehar

NIT : 30621055

Judul : Optimalisasi Pelayanan *Apron Movement Control (AMC)* di *apron*
Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam

Variabel Penelitian	Dimensi-dimensi	Indikator	Ya/Tidak	Keterangan	Valid	Tidak Valid
Pelayanan AMC	Bukti langsung (<i>Tangibility</i>)	Plotting parkir pesawat udara			√	
		Pelayanan <i>Aviobridge</i> (<i>garbarata</i>)			√	
		Pelayanan <i>follow-me car</i>			√	
		Kebersihan sisi udara			√	
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Menentukan posisi parkir pesawat sesuai dengan prosedur yang ada			√	
		Melakukan proses <i>docking</i> dan <i>un-docking</i> <i>garbarata</i> tepat waktu			√	
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan petugas dalam membantu <i>stakeholder</i> dalam menjalankan tugas di area <i>airside</i>			√	
		Kemampuan petugas AMC dalam memastikan instansi terkait wajib menjaga kebersihan di sisi udara			√	
	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	Kepedulian petugas AMC			√	

		dalam menjaga kebersihan <i>apron</i>				
		Kepedulian petugas AMC dalam menjaga kebersihan di lorong garbarata			√	
		Kondisi <i>apron</i> yang bebas dari FOD			√	
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Penguasaan pengetahuan dan kemampuan petugas AMC untuk melaksanakan tugas dalam memberikann pelayanan dan pengawasan di <i>apron</i>			√	



Surabaya, 2 April 2024

Validator Ahli Materi

Dewi Ratna Sari, S.E., M.M.

Lembar Validasi Pedoman Observasi

Variabel Penelitian	Dimensi-dimensi	Indikator	Ya/Tidak	Keterangan	Valid	Tidak Valid	
Pelayanan AMC	Bukti langsung (<i>Tangibility</i>)	Plotting parkir pesawat udara			√		
		Pelayanan <i>Aviobridge</i> (garbarata)			√		
		Pelayanan <i>follow-me car</i>			√		
		Kebersihan sisi udara			√		
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Menentukan posisi parkir pesawat sesuai dengan prosedur yang ada				√	
		Melakukan proses <i>docking</i> dan <i>un-docking</i> garbarata tepat waktu				√	
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan petugas dalam membantu <i>stakeholder</i> dalam menjalankan tugas di area <i>airside</i>				√	
		Kemampuan petugas AMC dalam memastikan instansi terkait wajib menjaga kebersihan di sisi udara				√	
	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	Kepedulian petugas AMC dalam menjaga kebersihan <i>apron</i>				√	
		Kepedulian petugas AMC dalam				√	

		menjaga kebersihan di lorong garbarata				
	Jaminan (Assurance)	Kondisi <i>apron</i> yang bebas dari FOD			√	
		Penguasaan pengetahuan dan kemampuan petugas AMC untuk melaksanakan tugas dalam memberikann pelayanan dan pengawasan di <i>apron</i>			√	



Surabaya, 2 April 2024

Validator Ahli Materi

Dr. Faoyan Agus F. S.Pd.Ing., M.Pd.

Lampiran C. Hasil Observasi

Variabel Penelitian	Dimensi-dimensi	Indikator	Ya/Tidak	Keterangan
Pelayanan AMC	Bukti langsung (<i>Tangibility</i>)	Plotting parkir pesawat udara	Ya	Petugas AMC melakukan plotting parkir pesawat untuk menentukan posisi parking stand pesawat yang akan parkir di <i>apron</i>
		Pelayanan <i>Aviobridge</i> (garbarata)	Ya	Petugas AMC sebagai operator garbarata yang melakukan proses docking dan undocking pada pesawat
		Pelayanan <i>follow-me car</i>	Ya	Petugas AMC memberikan pelayanan mobil <i>follow-me car</i> bagi pihak yang membutuhkan
		Kebersihan sisi udara	Tidak	Petugas AMC wajib menjaga kebersihan sisi udara terutama area apron, namun kondisi apron sering kotor karena adanya tumpahan fuel/oli dari pesawat yang parkir maupun kendaraan GSE yang beroperasi di area <i>apron</i>
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Menentukan posisi parkir pesawat sesuai dengan prosedur yang ada	Ya	Petugas AMC melakukan plotting parkir pesawat udara sudah sesuai dengan prosedur dan instruksi kerja yang ada
		Melakukan proses <i>docking</i> dan <i>un-docking</i> garbarata tepat waktu	Ya	Petugas AMC sebagai operator garbarata datang 10 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA) dan <i>Estimate Time Departure</i> (ETD)
	Daya tanggap (<i>Responsivess</i>)	Kemampuan petugas dalam membantu <i>stakeholder</i> dalam menjalankan tugas di area <i>airside</i>	Ya	Petugas AMC membantu unit lain ketika membutuhkan bantuan dalam penanganan pelayanan operasional penerbangan
		Kemampuan petugas AMC dalam memastikan instansi terkait wajib menjaga	Tidak	Peneliti sering menemukan adanya tumpahan fuel/oli dari pesawat maupun kendaraan GSE di area apron, oleh karena itu kebersihan apron tidak terjaga

		kebersihan di sisi udara		
	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	Kepedulian petugas AMC dalam menjaga kebersihan <i>apron</i>	Ya	Ketika adanya tumpahan fuel/oli di area apron, petugas AMC langsung meminta pihak terkait untuk membersihkan tumpahan fuel/oli yang ada
		Kepedulian petugas AMC dalam menjaga kebersihan di lorong garbarata	Ya	Ketika ada sampah di sekitar Lorong garbrata, petugas AMC berinisiatif untuk meminta petugas kebersihan untuk membersihkan sampah yang ada
		Kondisi <i>apron</i> yang bebas dari hazard dan FOD	Tidak	Masih sering ditemukan adanya tumpahan fuel/oli di area apron
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Penguasaan pengetahuan dan kemampuan petugas AMC untuk melaksanakan tugas dalam memberikann pelayanan dan pengawasan di <i>apron</i>	Ya	Semua tugas dan tanggungjawab AMC dilakukan sesuai dengan regulasi dan aturan yang ada



Lampiran D. Lembar Pertanyaan Wawancara

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	Tugas AMC	Apa saja tugas dari AMC?	
		Apakah tugas AMC sudah sesuai dengan aturan yang ada?	
		Dimana saja ruang lingkup kerja AMC?	
		Aturan apa yang menjadi dasar AMC dalam bekerja?	
2	Pelayanan AMC	Apa saja bentuk pelayanan AMC ?	
		Apakah pelayanan AMC sudah sesuai dengan aturan yang ada?	
		Apakah pelayanan operasional AMC di apron sudah optimal?	
3	Kendala	Dalam memberikan pelayanan di apron, apakah ada kendala yang ditemukan? Jika ada, apa saja yang menjadi kendala petugas AMC?	
		Dari pihak mana yang menyebabkan adanya kendala-kendala yang dihadapi AMC?	
		Apakah kendala tsb dapat beresiko terhadap keselamatan penerbangan?	
		Apakah resiko yang mungkin terjadi jika kendala tersebut dibiarkan?	
		Apakah kendala tsb sering terjadi? Jika iya, kenapa hal tsb bisa terjadi?	
		Selama terjadi kendala yang dihadapi, bagaimana petugas AMC menyikapi hal tsb?	
4	Upaya	Apakah selama ini ada upaya yang dilakukan petugas AMC untuk menghadapi kendala tsb?	
		Apakah ada upaya yang belum dilakukan untuk menghadapi kendala tsb?	
		Apakah upaya AMC agar kejadian ini tidak terulang kembali?	
5	Simpulan dan saran	Apakah simpulan dan saran yang dapat disampaikan terkait tugas dan pelayanan AMC?	

Lampiran E. Lembar Validasi Pertanyaan Wawancara

Nama : Fikri Amal Jaehar

NIT : 30621055

Judul : Optimalisasi Pelayanan *Apron Movement Control* (AMC) di apron Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban	Valid	Tidak Valid
1	Tugas AMC	<p>1. Apa saja tugas dari AMC?</p> <p>2. Apakah tugas AMC sudah sesuai dengan aturan yang ada?</p> <p>3. Dimana saja ruang lingkup kerja AMC?</p> <p>4. Aturan apa yang menjadi dasar AMC dalam bekerja?</p>		√	
2	Pelayanan AMC	<p>1. Apa saja bentuk pelayanan AMC ?</p> <p>2. Apakah pelayanan AMC sudah sesuai dengan aturan yang ada?</p> <p>3. Apakah pelayanan operasional AMC di apron sudah optimal?</p>		√	
3	Kendala	<p>1. Dalam memberikan pelayanan di apron, apakah ada kendala yang ditemukan? Jika ada, apa saja yang menjadi kendala petugas AMC?</p> <p>2. Dari pihak mana yang menyebabkan adanya kendala-kendala yang dihadapi AMC?</p> <p>3. Apakah kendala tsb dapat beresiko terhadap keselamatan penerbangan?</p> <p>4. Apa saja resiko yang mungkin terjadi jika kendala tersebut dibiarkan?</p> <p>5. Apakah kendala tsb sering terjadi? Jika iya, kenapa hal tsb bisa terjadi?</p>		√	

		Selama terjadi kendala yang dihadapi, bagaimana petugas AMC menyikapi hal tsb?		√	
4	Upaya	Apakah selama ini ada upaya yang dilakukan petugas AMC untuk menghadapi kendala tsb?		√	
		Apakah ada upaya yang belum dilakukan untuk menghadapi kendala tsb?		√	
		Apa upaya AMC agar kejadian ini tidak terulang kembali?		√	
5	Simpulan dan saran	Apa simpulan dan saran yang dapat disampaikan terkait tugas dan pelayanan AMC?		√	



Surabaya, 2 April 2024

Validator Ahli Materi

Dewi Ratna Sari, S.E., M.M.

Lembar Validasi Pertanyaan Wawancara

Nama : Fikri Amal Jaehar

NIT : 30621055

Judul : Optimalisasi Pelayanan *Apron Movement Control* (AMC) di *apron*
Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban	Valid	Tidak Valid
1	Tugas AMC	Apa saja tugas dari AMC?		√	
		Apakah tugas AMC sudah sesuai dengan aturan yang ada?		√	
		Dimana saja ruang lingkup kerja AMC?		√	
		Aturan apa yang menjadi dasar AMC dalam bekerja?		√	
2	Pelayanan AMC	Apa saja bentuk pelayanan AMC ?		√	
		Apakah pelayanan AMC sudah sesuai dengan aturan yang ada?		√	
		Apakah pelayanan operasional AMC di apron sudah optimal?		√	
3	Kendala	Dalam memberikan pelayanan di apron, apakah ada kendala yang ditemukan? Jika ada, apa saja yang menjadi kendala petugas AMC?		√	
		Dari pihak mana yang menyebabkan adanya kendala-kendala yang dihadapi AMC?		√	
		Apakah kendala tsb dapat beresiko terhadap keselamatan penerbangan?		√	
		Apa saja resiko yang mungkin terjadi jika kendala tersebut dibiarkan?		√	
		Apakah kendala tsb sering terjadi? Jika iya, kenapa hal tsb bisa terjadi?		√	

		Selama terjadi kendala yang dihadapi, bagaimana petugas AMC menyikapi hal tsb?		√	
4	Upaya	Apakah selama ini ada upaya yang dilakukan petugas AMC untuk menghadapi kendala tsb?		√	
		Apakah ada upaya yang belum dilakukan untuk menghadapi kendala tsb?		√	
		Apa upaya AMC agar kejadian ini tidak terulang kembali?		√	
5	Simpulan dan saran	Apa simpulan dan saran yang dapat disampaikan terkait tugas dan pelayanan AMC?		√	



Surabaya, 2 April 2024

Validator Ahli Materi

Dr. Faoyan Agus F. S.Pd.Ing., M.Pd.

Lampiran F. Hasil Wawancara dengan Informan 1

Wawancara terhadap FS sebagai Pts. *Manager Airside and Cargo*

Tanggal : 05 Februari 2024

Tempat : kantor AMC Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam

Rekaman :

https://drive.google.com/drive/folders/1QSEVly_PkiBs6hVO3h6Z9eqrgPmXwHe

g



No	Pertanyaan	Jawaban
1	Selamat siang pak, saya tar. Fikri Amal Jaehar dari OJT Poltekbang Surabaya pak	Iya selamat siang. Oia bagaimana fik?
2	Izin pak dalam pembuatan tugas akhir saya, kegiatan operasional AMC menjadi penelitian tugas akhir saya pak. Apakah bapak berkenan saya tanya-tanya seputar tugas, tanggung jawab, ruang lingkup, dan pelayanan operasional dari AMC pak?	Oh iya boleh fik silahkan selagi itu dapat membantu kamu, semoga perkuliahanmu lancar selalu sampai wisuda ya fik
3	Siap pak terima kasih pak, izin pak saya	Iya fik silahkan

	langsung ke pertanyaannya saja ya pak	
4	Apa saja tugas dan tanggung jawab dari AMC pak?	Adapun tugas dari AMC yaitu melaksanakan pelayanan operasi penerbangan, pengawasan pergerakan pesawat udara, menjamin kebersihan sisi udara, pengawasan lalu lintas kendaraan, dan pencatatan data penerbangan
5	Apakah tugas AMC sudah sesuai dengan aturan yang ada?	Ya kami sudah melaksanakan tugas sesuai dengan aturan yang ada
6	Dimana saja ruang lingkup kerja AMC?	Ruang lingkupnya di sisi udara, terutama di area apron
7	Aturan apa yang menjadi dasar AMC dalam bekerja pak?	Kita tentunya bekerja mengacu pada SOP dan Prosedur Mutu yang ada
8	Apa saja bentuk pelayanan AMC ?	Pelayanan operasional AMC berupa pelayanan operasional penerbangan seperti plotting parkir pesawat, kebersihan apron, pelayanan garbarata, dan pelayanan follow-me car. Plotting parkir pesawat dilakukan untuk menentukan posisi parking stand pesawat yang akan mendarat. Terkait dengan kebersihan sisi udara, petugas AMC wajib menjaga kondisi sisi udara terutama area apron dalam kondisi yang bersih. Pelayanan garbarata dilibatkan kepada petugas AMC sebagai operator garbarata. Petugas AMC melakukan proses docking dan undocking garbarata terhadap pesawat. Pelayanan follow-me car dilakukan ketika ada yang membutuhkan bantuan terkait petunjuk jalan di area sisi udara.
9	Dalam memberikan pelayanan di apron, apakah ada kendala yang ditemukan? Jika ada, apa saja yang menjadi kendala petugas AMC?	Kendalanya ketika dalam menjaga kebersihan sisi udara terutama di area apron, petugas AMC sering menemukan adanya tumpahan fuel/oli dari pesawat maupun dari kendaraan GSE yang beroperasi di area apron. Tumpahan fuel/oli tersebut kerap terjadi sehingga membuat kondisi di area apron menjadi kotor. Ketika terjadi tumpahan fuel/oli di area apron, kita akan meminta pihak yang bersangkutan untuk membersihkan sendiri

		tumpahan tersebut. Namun kejadian ini terus berulang sehingga kebersihan apron tidak terjaga.
10	Dari pihak mana yang menyebabkan adanya kendala-kendala yang dihadapi AMC?	Ya sudah jelas kalau kendaraan GSE pasti dari pihak groundhandling, dan kalau tumpahan fuel dari pesawat juga merupakan tanggungjawab dari groundhandling
11	Apakah kendala tsb dapat beresiko terhadap keselamatan penerbangan?	Kalau berbicara masalah keselamatan penerbangan tentunya semua yang tidak sesuai aturan pasti ada resikonya walaupun sekecil apapun itu kasusnya
12	Apa saja resiko yang mungkin terjadi jika kendala tersebut dibiarkan?	Ketika adanya tumpahan fuel maka ditakutkan adanya percikan api yang dapat membuat api di sekitar area tumpahan fuel tsb dan Ketika terdapat tumpahan oli, maka area apron yang terkena oli tsb akan menjadi kotor sehingga kalau kejadian ini sering terjadi dapat merusak marka/rambu di apron
13	Apakah kendala tsb sering terjadi?	Iya cukup sering terjadi
14	Selama terjadi kendala yang dihadapi, bagaimana petugas AMC menyikapi hal tsb?	Ketika mendapati pelanggaran yang terjadi, petugas AMC sudah menegur dan memperingatkan kepada pihak groundhandling agar senantiasa menjaga kebersihan di area apron karena itu merupakan aturan yang harus dipatuhi
15	Apakah selama ini ada upaya yang dilakukan petugas AMC untuk menghadapi kendala tsb?	Petugas AMC pastinya sudah menegur dan meminta kepada petugas groundhandling untuk membersihkan sendiri tumpahan fuel yang diakibatkan oleh kendaraan mereka
16	Apakah ada upaya yang belum dilakukan untuk menghadapi kendala tsb?	Selama ini semua upaya sudah kita lakukan terhadap pelanggaran pelanggaran yang ada
17	Apa upaya AMC agar kejadian ini tidak terulang kembali?	Selama ini Upaya yang kita lakukan itu ada aturannya, untuk kedepannya agar kejadian ini tidak terulang lagi itu mungkin mustahil, tapi mungkin kita bisa meminimalisir terjadinya pelanggaran pelanggaran yang ada, kami berusaha akan membuat Service Level Agreement (SLA) atau yang biasa disebut dengan Perjanjian Tingkat Layanan antara AMC dengan

		<p>pihak groundhandling tentang bagaimana sanksi/denda ketika terjadinya tumpahan fuel/oli di apron. Memberikan sanksi yang tegas bagi pihak yang melanggar merupakan suatu cara yang efektif agar kejadian ini dapat dikurangi.</p>
18	<p>Dengan melihat kejadian- kejadian yang ada, apakah pelayanan operasional AMC di apron sudah optimal?</p>	<p>Melihat masih banyaknya terjadi pelanggaran, bisa dibilang saat ini pelayanan AMC masih belum optimal</p>
19	<p>Apa simpulan dan saran yang dapat disampaikan terkait tugas dan pelayanan AMC?</p>	<p>Dengan melihat kejadian yang ada, kami dari AMC berharap adanya kesadaran dari setiap pihak yang beroperasi di apron</p>
20	<p>Baik pak, mungkin cukup untuk pertanyaannya. Terima kasih pak atas semua informasi yang barusan bapak berikan, informasi ini sangat berguna dan bermanfaat bagi saya dan menjadi wawasan baru bagi saya</p>	<p>Iya fik sama sama, semoga kamu sukses selalu kedepannya</p>

Lampiran G. Hasil Wawancara dengan informan 2

Wawancara terhadap SP sebagai *Team Leader Apron Movement Control (AMC)*

Tanggal : 05 Februari 2024

Tempat : kantor AMC Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam

Rekaman :

https://drive.google.com/drive/folders/1QSEVly_PkiBs6hVO3h6Z9eergPmXwHe

g



No	Pertanyaan	Jawaban
1	Selamat siang pak, saya tar. Fikri Amal Jaehar dari OJT Poltekbang Surabaya pak	Iya selamat siang. Oke boleh
2	Izin pak dalam pembuatan tugas akhir saya, kegiatan operasional AMC menjadi penelitian tugas akhir saya pak. Apakah bapak berkenan saya tanya-tanya seputar tugas, tanggung jawab, ruang lingkup, dan pelayanan operasional dari AMC pak?	Oke boleh, silahkan
3	Siap pak terima kasih pak, izin pak saya	Baik silahkan

	langsung ke pertanyaannya saja ya pak	
4	Apa saja tugas dan tanggung jawab dari AMC pak?	Ya tugas AMC itu ada banyak, yang utama yaitu mengatur pergerakan pesawat, menjaga kebersihan sisi udara, dan mengawasi lalu lintas kendaraan di apron.
5	Apakah tugas AMC sudah sesuai dengan aturan yang ada?	Ya sudah sesuai
6	Dimana saja ruang lingkup kerja AMC?	Ruang lingkupnya di sekitar sisi udara
7	Aturan apa yang menjadi dasar AMC dalam bekerja pak?	Kita mengacu terhadap Standard Operation Procedure (SOP) dan instruksi kerja
8	Apa saja bentuk pelayanan AMC ?	Pelayanan operasional AMC yaitu penentuan parkir pesawat. Setiap pesawat akan diberikan lokasi parking stand sesuai dengan kondisi apron. Pelayanan garbarata, petugas AMC juga melakukan proses docking undocking garbarata ke pesawat. Kebersihan apron, petugas AMC wajib menjaga kondisi apron dalam keadaan bebas dari hazard maupun FOD. Pelayanan follow-me car, petugas AMC memberikan pengawalan terhadap kendaraan yang memiliki tugas khusus di sisi udara seperti pengawalan bis penumpang VVIP dan haji.
9	Dalam memberikan pelayanan di apron, apakah ada kendala yang ditemukan? Jika ada, apa saja yang menjadi kendala petugas AMC?	Kendala yang dihadapi terkait menjamin kebersihan apron. Ketika petugas AMC melakukan patrol apron, ditemukan beberapa tumpahan fuel/oli dari kendaraan GSE yang sedang melakukan kegiatan operasional di area apron. Tumpahan ini menyebabkan area apron menjadi kotor dan pihak terkait akan dimintai pertanggungjawaban untuk membersihkan sisa tumpahan yang ada.
10	Dari pihak mana yang menyebabkan adanya kendala-kendala yang dihadapi AMC?	Kendala itu merupakan tanggung jawab dari pihak groundhandling seperti dari PT Gapura, PT GAS, dan groundhandling lainnya
11	Apakah kendala tsb dapat beresiko terhadap keselamatan penerbangan?	Tentunya ada kalau terkait keselamatan penerbangan, di dalam aturan penerbangan safety no 1, jadi sebisa mungkin meminimalisir adanya ketidaksesuaian

		terhadap aturan, aturan dibuat agar dipatuhi karena jika dilanggar dapat beresiko terhadap keselamatan penerbangan
12	Apa saja resiko yang mungkin terjadi jika kendala tersebut dibiarkan?	Berkaitan dengan tumpahan fuel/oli di area apron dapat beresiko kebakaran Ketika ada percikan api di area tsb, dan dapat membuat area apron menjadi licin
13	Apakah kendala tsb sering terjadi?	Iya cukup sering terjadi
14	Selama terjadi kendala yang dihadapi, bagaimana petugas AMC menyikapi hal tsb?	Petugas AMC tentunya menegur pihak groundhandling karena kendaraan yang mereka gunakan menyebabkan kotornya apron dan kebersihan apron jadinya tidak terjaga
15	Apakah selama ini ada upaya yang dilakukan petugas AMC untuk menghadapi kendala tsb?	Upaya yang dilakukan adalah meminta pihak yang bersangkutan untuk bertanggungjawab terhadap tumpahan fuel yang disebabkan dari kendaraan GSE dan melaporkan kejadian tsb
16	Apakah ada upaya yang belum dilakukan untuk menghadapi kendala tsb?	Mungkin sudah semua Upaya kita lakukan
17	Apa upaya AMC agar kejadian ini tidak terulang kembali?	Kita kembali lagi dengan aturan yang ada. Dengan diberlakukannya aturan berupa perjanjian Tingkat layanan yang mengatur tentang penanganan ketika terjadinya tumpahan fuel/oli di apron. Selama ini kita bekerja dilingkup penerbangan dan semuanya menggunakan aturan.
18	Dengan melihat kejadian- kejadian yang ada, apakah pelayanan operasional AMC di apron sudah optimal?	Ya mengingat adanya beberapa kejadian, pelayanan AMC masih belum optimal
19	Apa simpulan dan saran yang dapat disampaikan terkait tugas dan pelayanan AMC?	Kepada seluruh pihak yang beroperasi di area apron, mari sama sama menjaga kebersihan apron, karena ini merupakan tanggung jawab kita bersama
20	Baik pak, mungkin cukup untuk pertanyaannya. Terima kasih pak atas semua informasi yang barusan bapak berikan,	Iya fik terima kasih juga, sukses selalu buat kamu

	informasi ini sangat berguna dan bermanfaat bagi saya dan menjadi wawasan baru bagi saya	
--	--	--



Lampiran H. Hasil Wawancara dengan informan 3

Wawancara terhadap AZ sebagai *Officer Apron Movement Control (AMC)*

Tanggal : 06 Februari 2024

Tempat : kantor AMC Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam

Rekaman :

https://drive.google.com/drive/folders/1QSEVly_PkiBs6hVO3h6Z9eqrgPmXwHe

g



No	Pertanyaan	Jawaban
1	Selamat pagi mas, saya tar. Fikri Amal Jaehar dari OJT Poltekbang Surabaya mas	Iya fik selamat siang. Boleh fik
2	Izin mas dalam pembuatan tugas akhir saya, kegiatan operasional AMC menjadi penelitian tugas akhir saya mas. Apakah mas berkenan saya tanya-tanya seputar tugas, tanggung jawab, ruang lingkup, dan pelayanan operasional dari AMC mas?	Boleh-boleh silahkan
3	Siap pak terima kasih pak, izin pak saya langsung ke	Okee gimana

	pertanyaannya saja ya mas	
4	Apa saja tugas dan tanggung jawab dari AMC mas?	Tugas AMC yaitu mengatur pergerakan pesawat udara, melaksanakan pelayanan operasional di apron, melakukan pengawasan kendaraan, dan menjaga kebersihan sisi udara
5	Apakah tugas AMC sudah sesuai dengan aturan yang ada?	Ya sudah sesuai
6	Dimana saja ruang lingkup kerja AMC?	Di sisi udara dan terkhusus di apron
7	Aturan apa yang menjadi dasar AMC dalam bekerja pak?	Disini kita bekerja sesuai Prosedur Mutu dan SOP yang ada
8	Apa saja bentuk pelayanan AMC ?	Pelayanan operasional di apron seperti plotting parkir pesawat, pelayanan garbarata, pelayanan kebersihan sisi udara, dan pelayanan follow-me car
9	Dalam memberikan pelayanan di apron, apakah ada kendala yang ditemukan? Jika ada, apa saja yang menjadi kendala petugas AMC?	Ada, kendalanya terutama dalam menjaga kebersihan apron, masih sering kami temukan beberapa tumpahan fuel yang disebabkan oleh pesawat dan kendaraan GSE yang terparkir di area apron
10	Dari pihak mana yang menyebabkan adanya kendala-kendala yang dihadapi AMC?	Sesuai dengan kendala yang ada, itu semua merupakan tanggungjawab dari groundhandling, jadi itu semua dari pihak groundhandling
11	Apakah kendala tsb dapat beresiko terhadap keselamatan penerbangan?	Ya sekecil apapun resikonya, kalau sudah melanggar aturan yang ada, pastinya dapat beresiko terhadap keselamatan penerbangan. Kita jangan menganggap sepele sekecil apapun pelanggaran yang ada
12	Apa saja resiko yang mungkin terjadi jika kendala tersebut dibiarkan?	Untuk resikonya ketika da tumpahan fuel/ oli di area apron kalau tumpahannya banyak dan mendominasi di area parkingstand, maka parkingstand tsb tidak dapat digunakan, ini pastinya mengganggu pelayanan operasi penerbangan AMC
13	Apakah kendala tsb sering terjadi?	Ya cukup sering terjadi

14	Selama terjadi kendala yang dihadapi, bagaimana petugas AMC menyikapi hal tsb?	Ketika mendapati hal tsb petugas AMC menegur dan memberikan peringatan kepada pihak groundhandling
15	Apakah selama ini ada upaya yang dilakukan petugas AMC untuk menghadapi kendala tsb?	Petugas AMC akan mendatangi pihak yang bersangkutan dan meminta mereka untuk bertanggungjawab dan segera membersihkan tumpahan fuel/oli dan membuat laporan kronologi terhadap pelanggaran tersebut
16	Apakah ada upaya yang belum dilakukan untuk menghadapi kendala tsb?	Sudah semua, upaya yang kita lakukan juga sesuai dengan aturan
17	Apa upaya AMC agar kejadian ini tidak terulang kembali?	Dengan membuat perjanjian kerjasama, berbentuk Service Level Agreement (SLA). Jika ada terdapat pelanggaran yang ditemukan, maka ada sanksi/denda yang berlaku
18	Dengan melihat kejadian-kejadian yang ada, apakah pelayanan operasional AMC di apron sudah optimal?	Ya sudah jelas dengan adanya beberapa pelanggaran yang disebabkan oleh groundhandling, maka bisa dikatakan pelayanan AMC masih belum optimal
19	Apa simpulan dan saran yang dapat disampaikan terkait tugas dan pelayanan AMC?	Kebersihan apron adalah tanggungjawab Bersama, jadi ini harus benar benar dijaga bagi seluruh pihak yang beroperasi di area apron
20	Baik pak, mungkin cukup untuk pertanyaannya. Terima kasih pak atas semua informasi yang barusan bapak berikan, informasi ini sangat berguna dan bermanfaat bagi saya dan menjadi wawasan baru bagi saya	Iya fik sama-sama juga, sukses selalu buat kamu

Lampiran I. Hasil Wawancara dengan informan 4

Wawancara terhadap AM sebagai *Officer Apron Movement Control* (AMC)

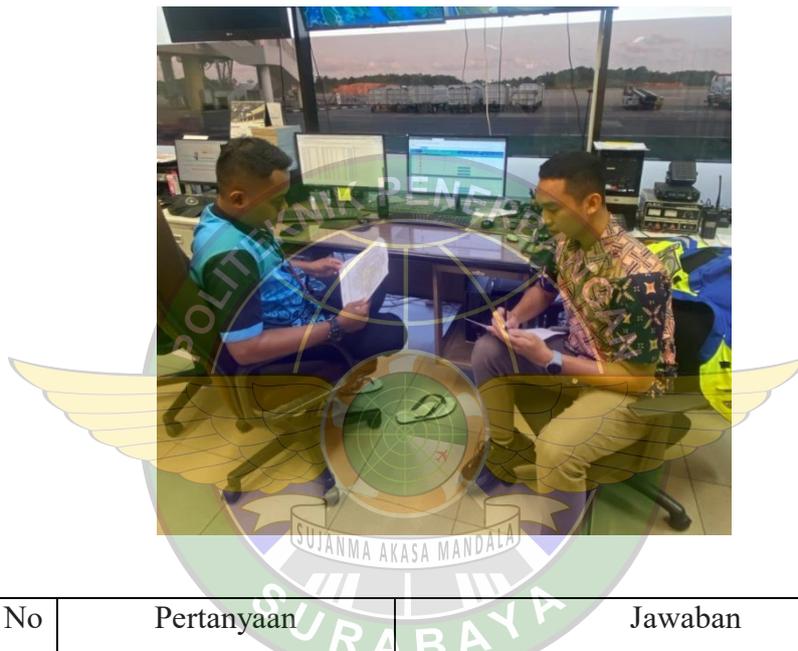
Tanggal : 06 Februari 2024

Tempat : kantor AMC Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam

Rekaman :

https://drive.google.com/drive/folders/1QSEVly_PkiBs6hVO3h6Z9eqrgPmXwHe

g



No	Pertanyaan	Jawaban
1	Selamat pagi mas, saya tar. Fikri Amal Jaehar dari OJT Poltekbang Surabaya mas	Iya fik siang. Boleh-boleh
2	Izin mas dalam pembuatan tugas akhir saya, kegiatan operasional AMC menjadi penelitian tugas akhir saya mas. Apakah mas berkenan saya tanya-tanya seputar tugas, tanggung jawab, ruang lingkup, dan pelayanan operasional dari AMC mas?	Oke siap silahkan

3	Siap pak terima kasih pak, izin pak saya langsung ke pertanyaannya saja ya mas	Iya boleh gimana
4	Apa saja tugas dan tanggung jawab dari AMC mas?	Mengatur pergerakan pesawat udara, melakukan pengawasan di sisi udara, menjaga kebersihan sisi udara
5	Apakah tugas AMC sudah sesuai dengan aturan yang ada?	Ya sudah sesuai
6	Dimana saja ruang lingkup kerja AMC?	Di sisi udara dan terkhusus di apron
7	Aturan apa yang menjadi dasar AMC dalam bekerja pak?	Disini kita menggunakan SOP, prosedur mutu dan instruksi kerja
8	Apa saja bentuk pelayanan AMC ?	Pelayanan operasional di apron yaitu pelayanan garbarata, pelayanan follow-me car, kebersihan apron, plotting parkir pesawat udara
9	Dalam memberikan pelayanan di apron, apakah ada kendala yang ditemukan? Jika ada, apa saja yang menjadi kendala petugas AMC?	Ada, kendalanya sering ditemukan beberapa kasus tumpahan fuel/oli dari engine pesawat dan tumpahan fuel dari kendaraan GSE parkir di area apron
10	Dari pihak mana yang menyebabkan adanya kendala-kendala yang dihadapi AMC?	Kendalanya seperti tumpahan fuel/oli dari kendaraan GSE, itu semua merupakan tanggungjawab dari pihak groundhandling
11	Apakah kendala tsb dapat beresiko terhadap keselamatan penerbangan?	Tentunya iya, walaupun pelanggaran tsb sudah sering terjadi dan belum pernah ada dampak yang diakibatkan, namun hal tsb tidak boleh dianggap remeh karena bisa suatu saat dapat berdampak terhadap keselamatan penerbangan.
12	Apa saja resiko yang mungkin terjadi jika kendala tersebut dibiarkan?	Setiap pelanggaran pasti ada resikonya, bahan bakar pasti mudah terbakar, ketika ada percikan api di tumpahan fuel tsb, maka dapat berpotensi terjadinya kebakaran
13	Apakah kendala tsb sering terjadi?	Ya cukup sering terjadi

14	Selama terjadi kendala yang dihadapi, bagaimana petugas AMC menyikapi hal tsb?	Petugas AMC akan menegur dan memberikan beberapa peringatan agar patuh terhadap aturan
15	Apakah selama ini ada upaya yang dilakukan petugas AMC untuk menghadapi kendala tsb?	Upaya yang dilakukan yaitu memberikan peringatan tegas dan meminta petugas untuk membersihkan sisa tumpahan fuel yang terdapat di apron
16	Apakah ada upaya yang belum dilakukan untuk menghadapi kendala tsb?	Sudah semua, upaya yang kita lakukan juga sesuai dengan aturan
17	Apa upaya AMC agar kejadian ini tidak terulang kembali?	Dengan membuat Service Level Agreement (SLA) atau Perjanjian Tingkat Layanan antara AMC dengan groundhandling yang mengatur tentang konsekuensi terhadap pelanggaran kebersihan di sisi udara, dengan cara ini lebih efektif dan AMC sudah punya dasar dalam bertindak.
18	Dengan melihat kejadian-kejadian yang ada, apakah pelayanan operasional AMC di apron sudah optimal?	Dengan adanya pelanggaran yang ada, maka pelayanan AMC masih belum optimal
19	Apa simpulan dan saran yang dapat disampaikan terkait tugas dan pelayanan AMC?	Semoga semua pihak yang bersangkutan lebih peduli dan sadar akan pentingnya menjaga kebersihan apron
20	Baik pak, mungkin cukup untuk pertanyaannya. Terima kasih pak atas semua informasi yang barusan bapak berikan, informasi ini sangat berguna dan bermanfaat bagi saya dan menjadi wawasan baru bagi saya	Iya fik sama-sama. Sukses ya kamu

Lampiran J. SOP AMC Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam



**STANDARD OPERATING PROCEDURES
APRON MOVEMENT CONTROL**

PENGAWASAN SISI UDARA

Doc No 01 Revisi No : 01
01 Agustus 2020 Page 15

1.0 TUJUAN

Standard operating procedures ini bertujuan untuk memastikan pengawasan disisi udara dilaksanakan dengan tepat sehingga kelancaran operasi penerbangan tetap terjaga.

2.0 RUANG LINGKUP

Standard operating procedures ini berlaku untuk keseluruhan kegiatan pengawasan sisi udara di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam.

3.0 PELAKSANA

3.1 Petugas AMC

4.0 PERALATAN

- 4.1 Pesawat Telephone
- 4.2 Handy Talky (HT)
- 4.3 Radio Monitor Frekwensi ATC
- 4.4 Rompi
- 4.5 Ear Plug
- 4.6 Kacamata
- 4.7 Safety Shoes

5.0 BAHAN/MATERIAL

- 5.1 Form Pelaporan
- 5.2 Form Keluar Masuk Kendaraan

6.0 RINCIAN PROSEDUR PENGAWASAN KEBERSIHAN DI SISI UDARA

- 6.1 Petugas AMC melaksanakan pengawasan kebersihan apron dan sisi udara secara rutin
- 6.2 Petugas AMC memastikan petugas / instansi terkait wajib menjaga kebersihan dan tanggung jawab bersama sehingga setiap orang yang



- menemukan FOD di sisi udara wajib untuk mengambilnya atau melaporkan hal tersebut
- 6.3 Petugas AMC memastikan petugas / instansi terkait untuk segera membuang sampah pada tempatnya.
 - 6.4 Jika pihak yang mengotori tidak sanggup untuk membersihkan dengan baik maka pihak yang mengotori wajib menghubungi pihak Bandara (AMC) dan mengisi Formulir Permohonan Pembersihan, Berita Acara. Petugas AMC selanjutnya menghubungi Unit Landasan.
 - 6.5 Apabila ketahuan dengan sengaja membuang sampah disembarang tempat akan dikenakan sanksi sesuai dengan SOP AMC Bab Razia dan Sanksi

7.0 RINCIAN PROSEDUR PENGAWASAN TERHADAP PERORANGAN DI SISI UDARA

- 7.1 Awasi penggunaan PAS & TIM bandara agar sesuai peruntukannya
- 7.2 Awasi setiap orang yang memakai PAS & TIM Bandara yang kadaluarsa yang masuk ke sisi udara, tanpa surat keterangan dari Direktur BUBU Hang Nadim Batam
- 7.3 Awasi setiap orang yang masuk ke sisi udara tanpa Pas Bandara atau izin dari pejabat yang berwenang
- 7.4 Awasi penggunaan APD di sisi udara
- 7.5 Koordinasikan dengan unit *Aviation Security* (Pengamanan Bandara) jika ditemukan seseorang berada di sisi udara dengan memakai Pas Bandara bukan atas namanya, memalsukan masa berlaku Pas Bandara, Pas Bandara kadaluarsa atau tidak sesuai peruntukannya agar yang bersangkutan ditahan dan diproses oleh *Aviation Security*
- 7.6 Awasi, larang dan tertibkan setiap orang yang merokok di sisi udara termasuk area shelter GSE



**STANDARD OPERATING PROCEDURES
APRON MOVEMENT CONTROL**

PENGAWASAN SISI UDARA

Doc. No : 01
01 Agustus 2020

Revisi No : 01
Page 17

- 7.7 Jika ada petugas yang melanggar, petugas yang melanggar menuju ke kantor AMC untuk mengisi form pelanggaran sesuai dengan jenis pelanggaran
- 7.8 Jika petugas melanggar aturan, tindakan ada dalam SOP Razia dan Sanksi

**8.0 RINCIAN PROSEDUR PENGAWASAN KENDARAAN DAN GSE YANG
BEROPERASI DI SISI UDARA**

- 8.1 Petugas AMC melaksanakan patroli secara rutin
- 8.2 Memeriksa keabsahan izin kendaraan yang memasuki daerah sisi udara untuk keperluan insidentil
- 8.3 Memeriksa kendaraan yang beroperasi dan melarang kendaraan bila tidak memenuhi syarat pengoperasian
- 8.4 Kendaraan di sisi udara wajib memasang rotary light pada bagian paling tinggi dari kendaraan
- 8.5 Kendaraan berbahan bakar bensin wajib dipasang flame trap pada knalpot
- 8.6 Petugas AMC melakukan penertiban parkir dan penempatan GSE
- 8.7 Mengadakan Razia terpadu di sisi udara dengan melibatkan unit kerja lainnya
- 8.8 Pastikan kendaraan memiliki tanda izin masuk berupa stiker yang tertempel di kendaraan
- 8.9 AMC mencatat semua jenis kendaraan / GSE yang beroperasi di sisi udara dan memperbaruinya setiap 1 tahun
- 8.10 Memberikan informasi terhadap petugas GSE mematuhi batas kecepatan yang ditentukan :
 - a. Apron : max 10km/jam
 - b. Make up & Break down area : max 15km/jam
 - c. Service road : max 25km/jam
 - d. Access road : max 40km/jam



HANG NADIM

**STANDARD OPERATING PROCEDURES
APRON MOVEMENT CONTROL**

PENGAWASAN SISI UDARA

Doc. No : 01

Revisi No : 01

01 Agustus 2020

Page 19

- 8.23 Pastikan kendaraan di sisi udara di operasikan sesuai dengan license dan TIM yang dimiliki
- 8.24 Melarang petugas memarkirkan kendaraan/GSE tidak pada tempat yang diizinkan atau melanggar marka atau rambu tanda larangan
- 8.25 Melarang petugas Menarik dollies melebihi batas maksimum jumlah gandengan yang diizinkan (maksimum tiga rangkaian), sedangkan untuk kereta barang maksimum 4 (empat) rangkaian
- 8.26 Memastikan pemindahan tow bar dengan cara ditarik oleh kendaraan (*push back car*)
- 8.27 Alokasikan dan koordinasikan penempatan kendaraan / GSE dari Airlines, *Ground Handling* dan perusahaan/instansi terkait pada tempat tertentu agar tidak mengganggu ketertiban dan kelancaran operasi di sisi udara
- 8.28 Memastikan kendaraan yang beroperasi di area sisi udara menghidupkan rotary light ketika hari mulai petang
- 8.29 Melarang kendaraan/GSE untuk beroperasi apabila tidak memenuhi ketentuan pengoperasian
- 8.30 Apabila di dapati kendaraan/ GSE tidak dapat beroperasi, koordinasikan dengan petugas untuk memindahkan peralatan tersebut ketempat yang sudah disediakan dan dilakukan perbaikan
- 8.31 Melarang perbaikan kendaraan/ GSE dilakukan di sisi udara
- 8.32 Dokumentasikan proses pemindahan kendaraan/GSE dan mencatat kedalam logbook. Apabila telah selesai dilakukan perbaikan petugas melaporkan ke pihak AMC dan menyatakan kendaraan/GSE laik untuk digunakan
- 8.33 Kendaraan ground handling yang beroperasi di apron, Ketika hendak keluar dari area apron harus meminta izin oleh petugas AMC dan mengisi form izin keluar masuk dari area apron. Setelah kendaraan selesai dari kegiatan diluar area apron, kendaraan wajib diperiksa oleh unit AVSEC sebelum memasuki area apron dan melaporkan Kembali ke petugas AMC.



HANG NADIM
INTERNATIONAL AIRPORT

STANDARD OPERATING PROCEDURES
APRON MOVEMENT CONTROL

**PENANGANAN TUMPAHAN BAHAN
BAKAR DAN OLI**

Doc. No : 01

01 Agustus 2020

Revisi : 00

Page 36

1.0 TUJUAN

Standard operating procedures ini memastikan penanganan tumpahan bahan bakar dan oli sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar tidak menimbulkan hazard.

2.0 RUANG LINGKUP

Standard operating procedures ini berlaku untuk penanganan tumpahan bahan bakar dan oli di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam.

3.0 PELAKSANA

3.1 Petugas AMC

4.0 PERALATAN

- 4.1 Pesawat Telephone
- 4.2 Handy Talky (HT)
- 4.3 Radio Monitor Frekwensi ATC
- 4.4 Rompi
- 4.5 Ear Plug
- 4.6 Kacamata
- 4.7 Safety Shoes

5.0 BAHAN/MATERIAL

5.1 Form Pelaporan

6.0 RINCIAN PROSEDUR PENANGANAN TUMPAHAN BAHAN BAKAR DAN OLI

- 6.1 Petugas AMC melakukan pengawasan dan pencegahan untuk mengetahui fakta di apron terhadap tumpahan BBM/Oli.
- 6.2 Petugas AMC melakukan pengawasan berkala secara kontinyu dan melakukan pencegahan terhadap GSE yang menimbulkan tumpahan dan diperiksa secara berkala seluruh peralatan GSE dari kebocoran minimal 3 bulan sekali



- 6.3 Pengguna jasa / airlines / Ground Handling yang melihat, mengetahui terjadinya tumpahan bahan bakar minyak harus segera melaporkan kepada Petugas AMC
- 6.4 Petugas AMC yang menerima laporan/ menemukan adanya tumpahan BBM segera berkoordinasi kepada pihak pengguna jasa / Airline / Ground Handling dan unit landasan perihal pembersihan ceccerah / tumpahan tersebut terkait :
 - a. Apabila bersedia membersihkan sendiri, lanjut butir 6.5
 - b. Apabila tidak bersedia membersihkan sendiri, lanjut butir 6.6
- 6.5 Petugas AMC mengawasi apabila pihak Airline / Ground Handling ingin melaksanakan pembersihan cecceran / tumpahan bahan bakar tersebut. Berikut adalah metode pembersihan tumpahan BBM/ Oil Spilagege :
 - a. Siram tumpahan BBM/ Oil Spilagege dengan detergen/ air sabun
 - b. Sikat hingga BBM/ Oil Spilagege terangkat dari aspal/beton
 - c. Siram dengan air
 - d. Serap air menggunakan kain
 - e. Laporkan kepada petugas AMC apabila telah di bersihkan
 - f. Petugas AMC mengecek hasil pembersihan
 - g. Apabila telah bersih petugas AMC membuat laporan kejadian
- 6.6 Petugas AMC berkoordinasi dengan unit landasan untuk mengambil langkah pembersihan apabila pengguna jasa Airline / Ground Handling tidak bersedia membersihkannya dengan beban biaya ditanggung oleh Airline / Ground Handling

Lampiran K. Prosedur Mutu AMC Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam

	AIRPORT OPERATION MANAGEMENT	No. Dokumen	PM/BTH-AOM/AO-02
	PROSEDUR MUTU	Berlaku Efektif	26 September 2022
	MANAJEMEN OPERASI APRON		

Apabila komunikasi dilakukan dalam bahasa Indonesia maka :

- 5.1.9.1 Bahasa harus jelas;
- 5.1.9.2 Menggunakan istilah yang baku.

5.2 AIRCRAFT HANDLING PROCEDURE

5.2.1 PROSEDUR PLOTTING PARKIR PESAWAT UDARA

5.2.1.1 Prosedur ini dibuat untuk dapat dijadikan pedoman bagi *Airside Operation Management* dalam mengatur penempatan parkir pesawat udara dengan aman, selamat dan lancar;

5.2.1.2 Pengaturan alokasi parkir pesawat ini dilakukan dengan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

- 5.2.1.2.1 Keselamatan;
- 5.2.1.2.2 Kelancaran;
- 5.2.1.2.3 Type pesawat;
- 5.2.1.2.4 Jarak aman minimum antar pesawat (*minimum wing-tip separation*);
- 5.2.1.2.5 Sifat penerbangan;
- 5.2.1.2.6 *Ground time*;
- 5.2.1.2.7 Kesesuaian antara parking stand dengan ruang tunggu penumpang;
- 5.2.1.2.8 Kapasitas dari parking stand yang tersedia;
- 5.2.1.2.9 Efisiensi penggunaan apron.

5.2.1.3 *Airside Operation Management* menyiapkan prosedur *plotting* parkir pesawat udara; Prosedur dimaksud memuat hal-hal sebagai berikut :

5.2.1.3.1 Tahap Persiapan:

- Petugas pengawas pergerakan sisi udara membuat rencana alokasi parkir pesawat yang dibuat berdasarkan kepada *Flight schedule* yang telah ada dan dikombinasikan dengan schedule harian yang diberikan oleh *Airlines operator/Ground handling operator*.

5.2.1.3.2 Tahap Pelaksanaan & Pendistribusian

Revisi : 01	Halaman : 9-31
Dokumen yang diunduh/dicetak/digandakan dalam bentuk apapun merupakan dokumen TIDAK TERKENDALI	

- Rencana alokasi parkir yang telah dibuat kemudian disampaikan kepada *Airlines operator/ Ground handling operator* yang bersangkutan.

5.2.1.4 Penyampaian informasi kepada *Airlines operator/ Ground handling operator* dilakukan menggunakan sarana :

5.2.1.4.1 *RAMP display* yang bisa di akses langsung oleh *Airlines operator/ Ground handling operator*;

5.2.1.4.2 Telepon;

5.2.1.4.3 Melalui group whatsapp

5.2.1.5 Kesepakatan terkait pelaksanaan kegiatan plotting/pemberian alokasi parkir pesawat udara secara detil dituangkan dalam Letter of *Coordination Agreement* (LOCA) antara AMC dengan Airnav;

5.2.1.6 Pada saat melakukan plotting parking stand Petugas AMC harus memperhatikan dimensi pesawat udara yang akan masuk serta memperhatikan *wing tip clearance*.

5.2.1.7 Jarak *wing tip clearance* antar sayap pesawat udara sesuai dengan tipe pesawat udara tersebut:

Kode Referensi Aerodrome				
kode Elemen 1		Kode Elemen 2		
Kode nomor	Referensi Panjang Landas Pacu untuk digunakan Pesawat Udara	Kode Huruf	Lebar Sayap	Lebar Jarak antara Roda-roda Utama Terluar
1	Kurang dari 800 m	A	Sampai dan kurang dari 15 m	Sampai dan kurang dari 4,5 m
2	800 m dan kurang dari 1200 m	B	Sampai 15 m dan kurang dari 24 m	Sampai 4,5m dan kurang dari 6 m
3	1200 m dan kurang dari 1800 m	C	24 m dan kurang dari 36 m	6 m dan kurang dari 9 m
		D	36 m dan kurang dari 52 m	9 m dan kurang dari 14 m

	AIRPORT OPERATION MANAGEMENT	No. Dokumen	PM/BTH-AOM/AO-02
	PROSEDUR MUTU	Berlaku Efektif	26 September 2022
MANAJEMEN OPERASI APRON			

5.2.2.7.5 Apabila terdapat gangguan seperti tumpahan BBM, FOD, atau benda lainnya yang dirasa dapat mengganggu kelancaran proses pemanduan pesawat maka petugas *marshaller* harus secepatnya melaporkan hal tersebut kepada petugas Pengawas Pergerakan Sisi Udara untuk dipertimbangkan pemindahan parkir pesawat ke tempat lainnya;

5.2.3 REPOSISI PARKIR PESAWAT UDARA

Guna menghadapi kondisi operasional seperti reposisi parkir pesawat udara, maka unit *Airside Operation Management* harus menyiapkan prosedur terkait kegiatan reposisi parkir pesawat udara yang memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

5.2.3.1 Kondisi pesawat yang hendak di reposisi;

5.2.3.2 Kondisi *traffic* penerbangan pada saat hendak dilakukan reposisi.

Reposisi parkir sebaiknya dilakukan saat *traffic* pergerakan rendah;

5.2.3.3 Kesiapan petugas *airline operator* / *ground handling operator* yang melakukan reposisi, seperti : petugas *Pushback*, petugas *ramp*, dan petugas *wing man*.

5.2.4 PENGOPERASIAN AVIOBRIDGE / GARBARATA

5.2.4.1 Semua kendaraan atau peralatan dilarang parkir atau lewat di Aviobridge Safety Area dan harus segera menyingkir dari daerah lintasan ketika garbarata tersebut dioperasikan;

5.2.4.2 Dilarang menaikn atau menurunkan penumpang melalui *service stairs* atau tangga besi di sisi garbarata;

5.2.4.3 *Airlines operator* / *ground handling operator* harus menjaga kebersihan *aviobridge*/garbarata;

5.2.4.4 *Airlines operator* / *ground handling operator* bertanggung jawab untuk membersihkan atas kekotoran yang ditimbulkan oleh petugas mereka atau penumpang dari pesawat udara yang dilayani;

Revisi : 01	Halaman : 17-31
Dokumen yang diunduh/dicetak/digandakan dalam bentuk apapun merupakan dokumen TIDAK TERKENDALI	

	AIRPORT OPERATION MANAGEMENT	No. Dokumen	PM/BTH-AOM/AO-02
	PROSEDUR MUTU	Berlaku Efektif	26 September 2022
	MANAJEMEN OPERASI APRON		

5.2.4.5 *Airlines operator /ground handling operator* ataupun penumpang yang mereka layani dilarang untuk menyentuh peralatan atau tombol yang terdapat di garbarata;

5.2.4.6 *Airlines operator /ground handling operator* agar menginformasikan kepada petugas Pengawas Pergerakan Sisi Udara apabila terjadi gangguan, bunyi *alarm*, atau hal lainnya yang dirasa dapat menimbulkan bahaya.

5.2.5 PENGAWASAN *GROUND SUPPORT EQUIPMENT*

5.2.5.1 Unit *Airside Operation Management* melakukan pengawasan terhadap kegiatan, jumlah, dan kelengkapan peralatan/ kendaraan *ground support equipment* yang beroperasi di wilayah *apron* bandar udara sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

5.2.5.2 Guna memudahkan dalam melakukan kontrol, pengawasan dan evaluasi, maka Unit *Airside Operation Management* harus memiliki data base sebagai berikut :

5.2.5.2.1 Data jumlah *ground support equipment* yang dimiliki oleh setiap *airlines operator /ground handling operator* yang beroperasi di wilayah *apron* bandara;

5.2.5.2.2 Data sertifikasi dari tiap-tiap peralatan *ground support equipment* yang beroperasi di wilayah *apron* bandara;

5.2.5.2.3 Data personel beserta data kompetensinya dari tiap-tiap *airlines operator /ground handling operator*;

5.2.5.2.4 Data-data tersebut di atas harus selalu di update setiap 3 - 6 bulan.

5.2.5.3 Unit *Airside Operation Management* harus membuat prosedur pengawasan terhadap *ground support equipment* di bandar udara. Prosedur dimaksud memuat hal-hal sebagai berikut :

5.2.5.3.1 Metode pengawasan kelengkapan peralatan *ground support equipment* :

Revisi : 01	Halaman : 18-31
Dokumen yang diunduh/dicetak/digandakan dalam bentuk apapun merupakan dokumen TIDAK TERKENDALI	

AIRPORT OPERATION MANAGEMENT	No. Dokumen	PM/BTH-AOM/AO-02
PROSEDUR MUTU	Berlaku Efektif	26 September 2022
MANAJEMEN OPERASI APRON		

- Prosedur pengoperasian yang tersebut diatas merupakan contoh, pembuatan prosedur harus disesuaikan dengan Buku Manual Pengoperasian VDGS/ADGS.

5.2.8 PENGAWASAN KELENGKAPAN PEMASANGAN *WHEEL CHOCK & SAFETY CONES* PADA PESAWAT UDARA

5.2.8.1 Unit *Airside Operation Management* melakukan pengawasan terhadap kelengkapan pemasangan *wheel chock & safety cones* pada pesawat udara yang dilakukan oleh *airlines operator /ground handling operator*;

5.2.8.2 Unit *Airside Operation Management* membuat prosedur terkait pengawasan terhadap kelengkapan pemasangan *wheel chock & safety cones*);

5.2.8.3 Metode pengawasan terhadap kegiatan pemasangan *wheel chock & safety cones* :

- Pengawasan manual
- Pengawasan dengan bantuan kamera pengawas (CCTV).

5.2.9 PELAYANAN FOLLOW ME CAR

5.2.9.1 Unit *Airside Operation Management* melakukan pelayanan *follow me car* kepada pihak yang membutuhkan pelayanan *Follow me car*;

5.2.9.2 Unit *Airside Operation Management* membuat prosedur pelayanan *follow me car* baik terhadap pesawat udara maupun terhadap kendaraan;

5.2.9.3 Unit *Airside Operation Management* yang melakukan pelayanan *follow me car* terhadap pesawat udara harus berkoordinasi dengan ATC;

5.2.9.4 Unit *Airside Operation Management* yang melakukan pelayanan *follow me car* terhadap kendaraan dan memasuki Movement area harus berkoordinasi dengan ATC;

Lampiran L. *Letter Of Coordination Agreement (LOCA)* PT.BIB dengan *Groundhandling*

	NOTA KESEPAHAMAN KOORDINASI OPERASIONAL	Nomor Dokumen	001/LOCA-GASBTH/XII/2022 PJI.GAPURA/12/12/2022/0001 363/PTN-BTH/XII/2022
		Amendemen	LOCA/DO.001/XII/2022/BIB 00
	PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN KEGIATAN OPERASIONAL PELAYANAN DARAT PESAWAT UDARA	Tanggal Efektif	11 JANUARI 2023

14. *Slot Time* adalah ketersediaan waktu pada suatu bandar udara yang diterbitkan oleh Indonesia Airport Slot Management (*IASM*) atau Unit Pelaksana Koordinasi *Slot* (UPKS);

VI. KEWENANGAN DAN TANGGUNG JAWAB

A. PT Gemalindo Air Support, PT Gapura Angkasa, dan PT Pratitha Titian Nusantara

1. Kewenangan

- a. Mendapatkan informasi *parking stand* penempatan pesawat udara;
- b. Mendapatkan izin melayani pesawat udara di *apron* apabila seluruh ketentuan menangani pesawat di *apron* terpenuhi;
- c. Mendapatkan pelayanan *follow me car* apabila diperlukan.

2. Tanggung Jawab

- a. Menjamin setiap personel PT Gemalindo Air Support, PT Gapura Angkasa, dan PT Pratitha Titian Nusantara yang melakukan kegiatan pengoperasian GSE dan *Marshaller* memiliki PAS Bandara, Tanda Ijin Mengemudi (TIM) dan lisensi atau sertifikat yang dikeluarkan oleh Direktur Bandar Udara;
- b. Menjamin fasilitas GSE dapat berfungsi dengan baik dan sesuai dengan Standar Keselamatan serta dilakukan pemeliharaan secara berkala sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- c. Berkoordinasi kepada AMC untuk menentukan alokasi parking stand dan posisi parkir pesawat udara di *apron*;
- d. Memberikan pelayanan teknis terkait kegiatan pelayanan operasional pesawat udara di darat mulai dari pesawat udara akan *block on* sampai pesawat udara akan diberangkatkan lagi;

8

PT GAS	PT GAPURA	PT PTN	PT BIB
			

	NOTA KESEPAHAMAN KOORDINASI OPERASIONAL	Nomor Dokumen	001/LOCA-GASBTH/XII/2022 PJJ.GAPURA/12/12/2022/0001 363/PTN-BTH/XII/2022
		Amendemen	LOCA/DO.001/XII/2022/BIB 00
	PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN KEGIATAN OPERASIONAL PELAYANAN DARAT PESAWAT UDARA	Tanggal Efektif	11 JANUARI 2023

- e. Memastikan kondisi *parking stand* dalam kondisi bersih dari FOD sebelum dan sesudah penggunaan;
- f. Menjaga kebersihan di *apron* serta menyediakan penampungan untuk limbah B3 (Barang Bahaya dan Beracun);
- g. Menyiapkan GSE pada *parking stand* sebelum pesawat udara mendarat;
- h. Memastikan posisi *marshaller* pada saat melakukan pelayanan *marshaling* terlihat oleh pilot dan sesuai dengan tempatnya;
- i. Menyiapkan *ground staff* dan bertanggung jawab untuk mengatur lalu lintas pergerakan GSE, orang di area apron beserta *service road* dan mengawasi pergerakan penumpang yang menuju dan keluar pesawat;
- j. menyediakan *wingman* untuk membantu *marshaller* pada saat memandu pesawat menuju *parking stand* yang telah ditentukan;
- k. Menginformasikan kepada unit AMC apabila hendak melakukan pemasangan tangga belakang pada pesawat;
- l. Menjamin ketepatan waktu dalam pelayanan darat pesawat udara sesuai dengan *flight schedule*;
- m. Memastikan keselamatan proses pergerakan pesawat ketika menggunakan GSE;
- n. Memastikan peralatan setelah dipergunakan tidak mengganggu akses *ground handling* lain untuk pelayanan pesawat udara di area tersebut;
- o. Mengembalikan peralatan dan GSE yang telah selesai digunakan pada *storage* yang sudah di sediakan;
- p. Dilarang melakukan penjemputan menggunakan *minibus* sampai masuk ke *apron*, hanya sampai *service road* kecuali *ambulance*;
- q. Apabila hendak melakukan penjemputan sampai dengan memasuki apron dikarenakan kondisi hujan deras atau tidak memungkinkan, *ground handling* wajib melaporkan hal tersebut kepada unit AMC;

9

PT GAS	PT GAPURA	PT PTN	PT BIB
			

 Gapura	NOTA KESEPAHAMAN KOORDINASI OPERASIONAL	Nomor Dokumen	001/LOCA-GASBTH/XII/2022 PJJ.GAPURA/12/12/2022/0001 363/PTN-8TH/XII/2022
		Amendemen	00
 H&N GNADIM BANDARA INTERNASIONAL DATAM	PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN KEGIATAN OPERASIONAL PELAYANAN DARAT PESAWAT UDARA	Tanggal Efektif	11 JANUARI 2023

- r. Melaporkan apabila terjadi kejadian maupun kecelakaan di *movement area* kepada unit AMC;
- s. Melakukan pembersihan jika terdapat ceceran/tumpahan bahan bakar minyak/bahan pelumas. Apabila tumpahan tidak dapat dilakukan secara pribadi pihak *ground handling* terkait melakukan koordinasi dengan AMC untuk selanjutnya dilakukan pembersihan oleh unit ARFF dengan dikenakan biaya sesuai luasan ceceran;
- t. Menyampaikan data jadwal penerbangan secara harian sebelum jam operasional;
- u. Menyampaikan data rotasi penerbangan selama jam operasional baik keterlambatan maupun kebatalan penerbangan;
- v. Menyampaikan informasi terkait kegiatan pelayanan penumpang di sisi darat, sisi udara dan terminal baik kedatangan maupun keberangkatan;
- w. Menyampaikan informasi data *pre-flight*;
- x. Menyampaikan informasi data rekap *post-flight* pada *google form* yang telah disediakan paling lambat 1 jam setelah pesawat tinggal landas;
- y. Menjamin keamanan orang, barang, peralatan dan kendaraan yang masuk ke daerah keamanan terbatas bandar udara melalui PT Gemalindo Air Support, PT Gapura Angkasa, dan PT Pratitha Titian Nusantara serta memastikan sudah menggunakan PAS Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi (TIM), PAS Kendaraan dan Alat Pelindung Diri (APD) sesuai dengan yang di persyaratkan;
- z. Menginformasikan apabila terdapat pengajuan *slot* dan menjelaskan detail mengenai data penerbangan dan *remark* yang tertera pada *slot* pengajuan.
- aa. GSE yang mengalami kerusakan:
 - *Ground Handling* melaporkan kepada AMC terkait kerusakan GSE;

10

PT GAS	PT-GAPURA	PT.PTN	PT BIB
			

Lampiran M. Service Level Agreement (SLA) AMC dengan Groundhandling

 Gapura	Service Level Agreement	Nomor Dokumen	BA.375/DO/XII/2023/BIB 273/PTN-BTH/XII/2023 GAS-BTH/SLA-01/XII/2023
		Amdemen	00
 HANGNADIM BANDARA INTERNASIONAL BATAM	PELAYANAN JASA TERKAIT TEKNIS PENANGANAN PESAWAT UDARA DI DARAT (GROUND HANDLING) BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM	Tanggal Efektif	20 DESEMBER 2023 s.d 20 DESEMBER 2025

2.12 Tarif Jasa Bandar Udara adalah nilai pengganti yang harus dibayar pemakai jasa Bandar Udara untuk setiap pemakaian jasa yang dinikmatinya;

2.13 Tingkat Pelayanan (*level of service*) adalah suatu persyaratan atau kondisi minimal yang harus dipenuhi dalam suatu jasa atau fasilitas yang diberikan PARA PIHAK yang diterima oleh pengguna jasa yang variabel-variabelnya meliputi aspek keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan.

3. Bentuk Layanan

Bentuk layanan yang dimaksud dalam perjanjian tingkat layanan (SLA) ini adalah sebagai berikut :

BIB, meliputi layanan :

1. Penyediaan fasilitas untuk kegiatan pelayanan pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan Pesawat Udara;
2. Penyediaan fasilitas terminal untuk pelayanan angkutan penumpang, kargo dan pos;
3. Penyediaan fasilitas elektronika, listrik, air, dan instalasi pengelolaan limbah (padat dan cair);
4. Penyediaan lahan untuk bangunan, lapangan dan industri serta gedung atau bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara.

Penyedia Jasa Ground Handling meliputi layanan:

1. Pelayanan jasa terkait dengan kegiatan pelayanan operasi pesawat udara di darat (*ground handling*);
2. Pelayanan jasa terkait dengan kegiatan penumpang, bagasi dan barang;
3. Pelayanan jasa terkait dengan kegiatan untuk memberikan nilai tambah bagi perusahaan Bandar Udara.

4. Standar Pelaksanaan Layanan (*Performance Standard*)

4.1 Ketentuan Umum

4.1.1 Penyedia Layanan di Bandar Udara adalah :

PT Bandara Internasional Batam
Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam
Telepon : (0778) 7630660

PT GAS	PT GAPURA	PT PTN	PT BIB
			

	Service Level Agreement	Nomor Dokumen	BA.375/DO/XII/2023/BIB 273/PTN-BTH/XII/2023 GAS-BTH/SLA-01/XII/2023
		Amendemen	00
	PELAYANAN JASA TERKAIT TEKNIS PENANGANAN PESAWAT UDARA DI DARAT (GROUND HANDLING) BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM	Tanggal Efektif	20 DESEMBER 2023 s.d 20 DESMBER 2025

4.1.2 Pengguna Layanan di Bandar Udara adalah :

PT Gapura Angkasa

Cabang Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam

Telepon : 0813-8423-1063 (Bambang D.S)

PT Gemalindo Air Support

Cabang Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam

Telepon : 08127776136 (Sandro)

08126119007 (Joko)

PT Pratitha Titian Nusantara

Cabang Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam

Telepon : 0895-3709-00005 (Muji Prayitno)

4.2 Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Jasa Kebandarudaraan, antara lain :

- a. Memiliki Nomor Induk Berusaha dan Sertifikat Standar yang telah dibakukan oleh Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*);
- b. Memiliki Sertifikat Bandar Udara atau register Bandar Udara;
- c. Menyediakan fasilitas Bandar Udara yang laik operasi, serta memelihara kelaikan fasilitas Bandar Udara;
- d. Menyediakan personil yang mempunyai kompetensi untuk perawatan dan pengoperasian fasilitas Bandar Udara serta Mempertahankan dan meningkatkan kompetensi personil yang merawat dan mengoperasikan fasilitas Bandar Udara;
- e. Menyediakan dan memperbarui setiap prosedur pengoperasian dan perawatan fasilitas Bandar Udara;
- f. Memberikan Pelayanan kepada pengguna jasa Bandar Udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri;
- g. Menyediakan fasilitas kelancaran lalu lintas personel Pesawat udara dan petugas Operasional;
- h. Menjaga dan meningkatkan keselamatan, keamanan, kelancaran, dan petugas operasional;
- i. Melakukan pengawasan, pengendalian persyaratan dan prosedur berkendara baik personil dan kendaraan di sisi udara;

6

PT GAS	PT GAPURA	PT PTN	PT BIB
			

 Gapura	Service Level Agreement	Nomor Dokumen	BA.375/DO/XII/2023/BIB 273/PTN-BTH/XII/2023 GAS-BTH/SLA-01/XII/2023
		Amendemen	00
 HANGNADIM BANDARA INTERNASIONAL SIKOP	PELAYANAN JASA TERKAIT TEKNIS PENANGANAN PESAWAT UDARA DI DARAT (GROUND HANDLING) BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM	Tanggal Efektif	20 DESEMBER 2023 s.d 20 DESEMBER 2025

- j. Memberikan alokasi parking stand terhadap pesawat udara yang hendak mendarat;
- k. Memberikan respon terhadap pelayanan *docking undocking*;
- l. Memberikan pemanduan *follow me car* kepada pesawat udara dan kendaraan yang membutuhkan pemanduan;
- m. Memberikan approval slot dengan mengevaluasi ketersediaan sesuai dengan *Notice of Airport Capacity (NAC)*;

4.3 Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Jasa teknis penanganan Pesawat Udara di darat (ground handling), antara lain:

- a. Memiliki Nomor Induk Berusaha dan Sertifikat Standar yang telah dibakukan oleh Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission);
- b. Tersedianya *Standard Operating Procedure (SOP)* Pelayanan Darat Katering Pesawat udara dan perawatan fasilitas/peralatan yang digunakan;
- c. Melaksanakan perawatan fasilitas/peralatan dan mengajukan PAS kendaraan sesuai standar prosedur yang telah ditetapkan;
- d. Melaporkan secara rutin Data Personil, Peralatan bantu pelayanan darat (GSE), dan SOP serta laporan pemeliharaan Peralatan bantu pelayanan darat (GSE) setiap 6 bulan sekali;
- e. Melaksanakan perawatan fasilitas/peralatan dan mengajukan PAS kendaraan sesuai standar prosedur yang telah ditetapkan;
- f. Menyampaikan laporan perbaikan Kendaraan dan GSE apabila terdapat perbaikan atas kerusakan dan/atau kebocoran oli yang ditemukan oleh petugas AMC;
- g. Mempekerjakan personil yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya dan Memastikan seluruh personil memiliki PAS Bandara serta menggunakan alat pelindung diri (APD) sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku;
- h. Menyediakan personil yang mempunyai kompetensi ground support equipment yang bersedia dihubungi dan bertugas apabila terdapat penerbangan irregular flight termasuk divert flight, diluar jam penerbangan regular selambat-lambatnya 30 menit setelah dihubungi petugas bandar udara;

7			
PT GAS	PT GAPURA	PT PTN	PT BIB
✓	✓	f	✓

	Service Level Agreement	Nomor Dokumen	BA.375/DO/XII/2023/BIB 273/PTN-BTH/XII/2023 GAS-BTH/5LA-01/XII/2023
		Amendemen	00
	PELAYANAN JASA TERKAIT TEKNIS PENANGANAN PESAWAT UDARA DI DARAT (GROUND HANDLING) BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM	Tanggal Efektif	20 DESEMBER 2023 s.d 20 DESMBER 2025

- i. Memastikan seluruh personil yang mengendarai kendaraan di sisi udara memiliki Tanda Ijin Mengemudi, serta kesesuaian lisensi personil Bandar Udara yang dimiliki dengan jenis peralatan GSE yang dioperasikan;
- j. Memastikan pengoperasian kendaraan GSE sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- k. Turut serta secara aktif untuk menjaga dan meningkatkan keselamatan, keamanan, kelancaran, dan kenyamanan di Bandar Udara;
- l. Memastikan peralatan bantu pelayanan darat (GSE) yang dimiliki mampu melayani pesawat udara saat starting engine, push back, loading dan unloading barang dan/ atau penumpang sesuai ketentuan yang berlaku;
- m. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, prosedur dan ketentuan lain (internal PT Gapura-Angkasa, PT Gemalindo Air Support, dan PT Pratitha Titian Nusantara maupun eksternal) yang berlaku/ ditetapkan di bandar udara termasuk arahan petugas pengawas Apron Movement Control ("AMC") terkait ketertiban dan keselamatan di Sisi Udara dan arahan petugas Aviation Security terkait keamanan serta petugas operasi lain di lapangan, antara lain:
 - 1) Menjaga Keselamatan, Keamanan dan melaporkan setiap kejadian di sisi udara kepada petugas AMC.
 - 2) Tidak ada tindakan/aksi petugas yang dapat mengganggu kelancaran operasional, keselamatan dan keamanan bandar udara.
 - 3) Kesiapan pelayanan darat pesawat udara di Parking Stand Area adalah 10 menit sebelum Estimate in Block Time (EIBT).
 - 4) Mengecek Parking Stand Area sebelum melakukan pelayanan (pesawat datang) dan sesudah pelayanan (pesawat berangkat) terkait FOD dan spillage.
 - 5) Tidak meninggalkan peralatan GSE di Parking Stand Area dalam keadaan bersih (tanpa FOD dan spillage) selambat-lambatnya 10 menit setelah pesawat take-off.
 - 6) Driver dan operator GSE dilarang meninggalkan kendaraan/peralatan GSE tanpa pengawasannya di area Apron, Service Road serta Make Up & Breakdown Area.

8

PT GAS	PT GAPURA	PT PTN	PT BIB
			

	Service Level Agreement	Nomor Dokumen	BA.375/DO/XII/2023/BIB 273/PTN-BTH/XII/2023 GAS-BTH/SLA-01/XII/2023
		Amendemen	00
	PELAYANAN JASA TERKAIT TEKNIS PENANGANAN PESAWAT UDARA DI DARAT (GROUND HANDLING) BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM	Tanggal Efektif	20 DESEMBER 2023 s.d 20 DESMBER 2025

- 7) Bertanggung jawab dan menyelesaikan permasalahan / kejadian di sisi udara seperti : Spillage (kebocoran), tindakan yang merusak fasilitas bandar udara, dll
- 8) Melakukan pembersihan apabila ditemukan terdapat kebocoran pada peralatan milik PT Gapura Angkasa, PT Gemalindo Air Support, dan PT Pratitha Titian Nusantara di area sisi udara dengan cara pembersihan sebagai berikut :
 - Serap tumpahan dengan kain yang bisa menyerap
 - Siram dengan air bertekanan agar tumpahan terangkat dari permukaan
 - Sikat permukaan yang terkena dengan detergen
 - Siram bersih tumpahan dan diarahkan ke selokan atau serap dengan kain yang bisa menyerap
- 9) Tindakan Preventif : Pencegahan Bahaya Kebakaran, Pencegahan bertabrakan dengan pesawat udara dan pencegahan penyelundupan fuel (*drain fuel*).
- 10) Memastikan tidak melepas *wheel chock* pesawat udara pada saat garbarata masih menempel dengan pesawat udara (khusus untuk pesawat udara yang menggunakan fasilitas garbarata).
- 11) Menempatkan petugas untuk pengawasan embark dan disembark penumpang.
- 12) Pelayanan Kargo dan Pos
 - Menjaga kebersihan fasilitas milik Badan Usaha Bandar Udara di area Terminal Kargo.
 - Menjaga kerapian dan kebersihan di area pelataran Hanggar Cargo.
 - Menempatkan dengan rapi seluruh peralatan GSE yang telah digunakan terkait pelayanan Kargo & pos ke tempat yang telah ditentukan.
 - Melayani pemindahan barang kargo dari gudang ke pesawat udara maupun sebaliknya dengan aman, tertib dan lancer.
 - Memastikan operator GSE yang mengoperasikan kegiatan Kargo dan Pos memiliki Lisensi personil sesuai peruntukannya yang berlaku.
 - Menjamin barang kargo dan pos tidak tercecer dan hilang saat berada di service road (ketika proses pemindahan).

9

PT GAS	PT GAPURA	PT PTN	PT BIB
			