

**OPTIMALISASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI
AREA RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN DOMESTIK
BANDAR UDARA ADI SOEMARMO BOYOLALI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Januari – 28 Februari 2025**



Disusun Oleh:

EFFITA DHISTYARA
NIT. 30622033

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**OPTIMALISASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI
AREA RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN DOMESTIK
BANDAR UDARA ADI SOEMARMO BOYOLALI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 6 Januari – 28 Februari 2025**



Disusun Oleh:

EFFITA DHISTYARA
NIT. 30622033

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

OPTIMALISASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI AREA RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN DOMESTIK BANDAR UDARA ADI SOEMARMO BOYOLALI

Oleh :

EFFITA DHISTYARA
NIT. 30622033

Laporan *On the Job Training* telah diterima dan disahkan
sebagai salah satu syarat penilaian *On the Job Training*

Disetujui oleh:

Supervisor/OJTI



RIZKY EDSHA WARDANA
NIK. 20246644

Dosen Pembimbing



LADY SILK MOONLIGHT
NIP. 19871109 200912 2 002

Mengetahui,
General Manager
Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali



KOL. PNB. ERICK ROFIQ NURDIN
NIP. 523401

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 4 bulan Maret tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua



AZIZAH AYU STEFFIANI
NIK. 20242915

Sekretaris



RIZKY EDSHA WARDANA
NIK. 20246644

Anggota



LADY SILK MOONLIGHT
NIP. 19871109 200912 2 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayat- NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 6 Januari sampai dengan 28 Februari 2025.

Adapun maksud dari penulisan laporan ini adalah sebagai bekal penulis dalam mendalami ilmu serta keterampilan yang telah penulis dapatkan selama pelaksanaan *On the Job Training*, baik dalam pelaksanaan di lapangan maupun dalam penulisan laporannya. Semua itu merupakan suatu proses belajar, yang meski tidak sempurna, namun memberi pelajaran yang cukup berarti. Penulis mendapatkan kesempatan untuk mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan di program studi Manajemen Transportasi Udara. Penulis juga mendapatkan kesempatan untuk mempelajari ilmu baru yang belum pernah dipelajari sebelumnya.

Selama proses penyusunan laporan ini penulis banyak menerima masukan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak baik material, spiritual, materi dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua Orang Tua serta saudara penulis yaitu Bapak Nolik Effendi dan Ibu Titik Kasiati yang selalu memberikan dukungan serta doa demi kelancaran dalam pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* maupun kegiatan belajar mengajar dalam menempuh pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya dan dosen pembimbing *On The Job Training*.
4. Bapak Kolenel (PNB) Erick Rofiq Nurdin, Selaku General Manager Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.
5. Bapak Dian Ari Suprabowo, selaku *Airport Operation, Service & Security Division Head*.

6. Bapak Taufik Tulus Wicaksono, selaku *Airport Operation Airside Department Head*.
7. Bapak Heru Setiyawan, selaku *Airport Security Departement Head*.
8. Ibu Azizah Ayu Steffiani, selaku *Airport Operation Landside, Terminal, and Service Improvement Department Head*.
9. Seluruh dosen serta *staff* Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
10. Seluruh *staff* karyawan dan senior Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.
11. Rekan *OJT* dari POLTEKBANG Palembang, POLTEKBANG Jayapura, POLTEKBANG Medan, PPI Curug, API Banyuwangi, STTKD, UNS, dan ITL Tri Sakti.
12. Rekan-rekan seperjuangan Manajemen Transportasi Udara 8 Bravo.
13. Rekan-rekan seangkatan dan adik tingkat penulis, atas dukungan yang diberikan.
14. Seluruh rekan-rekan angkatan MTU Angkatan 8, atas kebersamaan dan kerjasamanya.
15. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan laporan *On the Job Training*.

Demikian ucapan terima kasih dari penulis, apabila terdapat kesalahan penulisan kata, bahasa maupun nama, penulis mohon maaf. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan pengembangan laporan ini. Semoga laporan ini dapat berguna bagi seluruh pembaca terutama dalam dunia penerbangan.

Boyolali, 28 Februari 2025



EFFITA DHISTYARA
NIT. 30622033

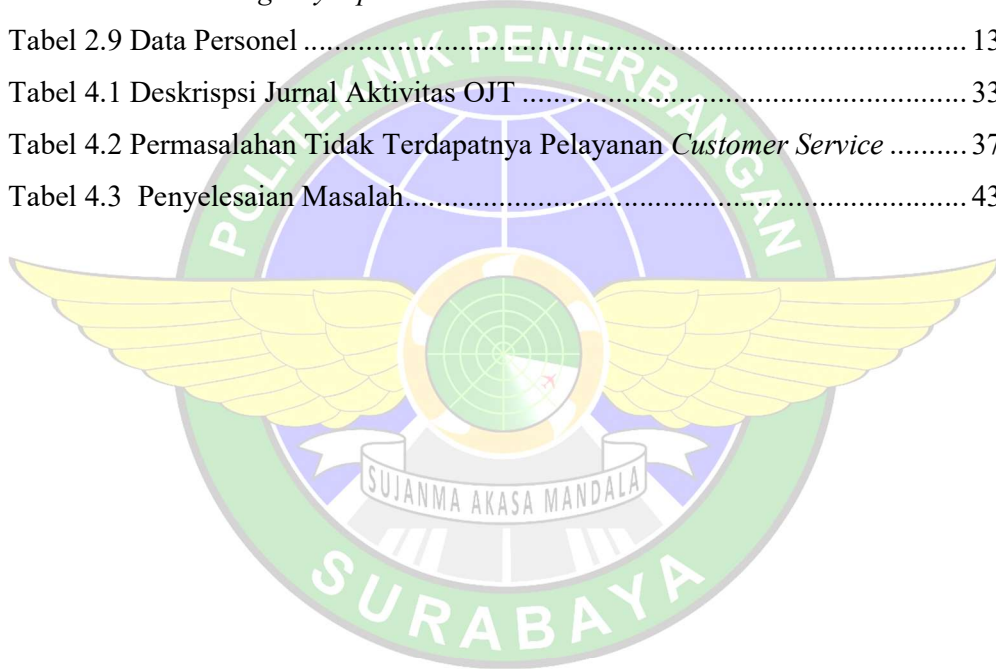
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	2
1.3 Manfaat <i>On The Job Training</i> (OJT)	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT	4
2.1 Sejarah Singkat Bandar Udara.....	4
2.2 Data Umum.....	6
2.2.1 Data Umum Bandar Udara Adi Soemarmo	6
2.2.2 Data Fasilitas.....	10
2.2.3 Data Personel.....	13
2.2.4 Layout Bandar Udara	14
2.3 Struktur Organisasi.....	20
BAB III TINJAUAN TEORI.....	25
3.1 Bandar Udara	25
3.2 Terminal Keberangkatan	26
3.3 Fasilitas Ruang Tunggu.....	26
3.4 <i>Customer Service</i>	27
BAB IV	29
PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	29
4.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	29
4.1.1 Wilayah Kerja.....	29

4.1.1.1 Unit <i>Airport Operation Landside, Terminal, and Service Improvement</i> (AOLTSI).....	29
4.1.1.2 Unit <i>Aviaton Security</i> (AVSEC)	29
4.1.1.3 Unit <i>Apron Movement Control</i> (AMC)	29
4.1.2 Prosedur Pelayanan.....	30
4.1.2.1 Unit <i>Airport Operation Landside, Terminal, and Service Improvement</i> (AOLTSI).....	30
4.1.2.2 Unit <i>Aviation Security</i> (AVSEC)	31
4.1.2.3 Unit <i>Apron Movement Control</i> (AMC)	32
4.1.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas OJT	33
4.2 Jadwal Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	35
4.2.1 Jadwal Unit <i>Airport Landside, Terminal, and Service Improvement</i> (AOLTSI).....	35
4.2.2 Jadwal Unit <i>Aviation Security</i> (AVSEC).....	35
4.2.3 Jadwal Unit <i>Apron Movement Control</i> (AMC).....	36
4.2 Permasalahan.....	36
4.2.1 Tidak Terdapatnya Pelayanan <i>Customer Service</i> Pada Area Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik.....	36
4.3 Penyelesaian Masalah.....	39
4.3.1 Penempatan Pelayanan <i>Customer Service</i> Pada Area Ruang Tunggu Keberangkatan Dometik.....	39
BAB V.....	48
PENUTUP	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.1.1 Kesimpulan BAB IV.....	48
5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i>	49
5.2 Saran.....	49
5.2.1 Saran BAB IV	49
5.2.2 Saran Pelaksanaan <i>On the Job Training</i>	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.....	6
Tabel 2.2 Jam Operasional Bandar Udara Adi Soemarmo	7
Tabel 2.3 Karakteristik Fisik <i>Runway</i>	8
Tabel 2.4 Spesifikasi Fisik <i>Taxiway</i>	8
Tabel 2.5 Spesifikasi Fisik <i>Apron</i>	9
Tabel 2.6 Spesifikasi Terminal dan <i>Landside</i>	10
Tabel 2.7 Data Fasilitas.....	10
Tabel 2.8 Data <i>Emergency Operation Center</i>	12
Tabel 2.9 Data Personel	13
Tabel 4.1 Deskripsi Jurnal Aktivitas OJT	33
Tabel 4.2 Permasalahan Tidak Terdapatnya Pelayanan <i>Customer Service</i>	37
Tabel 4.3 Penyelesaian Masalah.....	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Terminal Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali	4
Gambar 2.2 <i>Layout</i> Terminal Bandar Udara Lantai 1	15
Gambar 2.3 <i>Layout</i> Terminal Bandar Udara Lantai 2	16
Gambar 2.4 <i>Layout</i> Terminal Bandar Udara Lantai 3	17
Gambar 2.5 <i>Layout</i> Sisi Udara Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali	19
Gambar 2.6 <i>Layout Apron</i> Bandara Adi Soemarmo.....	20
Gambar 2.8 Struktur Organisasi	21
Gambar 4.1 Jadwal Unit <i>Airport Landside, Terminal, and Service Improvement</i> (AOLTSI)	35
Gambar 4.2 Jadwal Unit <i>Aviation Security</i> (AVSEC).....	35
Gambar 4.3 Jadwal Unit <i>Apron Movement Control</i> (AMC).....	36
Gambar 4.4 <i>Layout</i> Penempatan Untuk Pelayanan <i>Customer Service</i> di Area Ruang Tunggu Domestik	39
Gambar 4.5 Contoh <i>Virtual Live</i> di Bandara Juanda	40
Gambar 4.6 Penempatan Pelayanan <i>Customer Service</i> Pada Area Ruang Tunggu Domestik	41
Gambar 4.7 <i>Layout</i> Penempatan Pelayanan <i>Customer Service</i>	41
Gambar 4.8 <i>Scan Barcode Customer Service</i>	42
Gambar 4.9 Contoh Gambar Untuk <i>Scan Barcode Customer Service</i>	43
Gambar 4.10 Contoh <i>Customer Service Desk</i> di Bandara Internasional Yogyakarta	46
Gambar 4.11 Penempatan Pelayanan <i>Customer Service Desk</i> Pada Area Ruang Tunggu Domestik	46
Gambar 4.12 <i>Layout</i> Penempatan <i>Customer Service Desk</i>	46

DAFTAR LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan sektor transportasi yang sudah berkembang yang memiliki 3 matra transportasi yaitu darat, laut, dan udara. Seiring dengan perkembangan masyarakat Indonesia, transportasi udara semakin diminati karena dirasa lebih efisien serta kemudahannya untuk dijangkau bagi segala kalangan masyarakat di Indonesia. Seiring dengan perkembangan sektor transportasinya, Indonesia membutuhkan banyak Sumber Daya Manusia Perhubungan yang memiliki kompetensi dalam bidang transportasi penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya adalah salah satu pendidikan tinggi negeri yang berada langsung dibawah Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. Visi dari Politeknik Penerbangan Surabaya adalah menjadi lembaga pendidikan dan pelatihan penerbangan kelas dunia yang profesional dan mampu menghasilkan lulusan yang kompeten dan berdaya saing tinggi di industri jasa penerbangan nasional maupun internasional.

Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali yang terletak di Kota Solo Kabupaten Boyolali merupakan salah satu akses bagi masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Jawa Tengah untuk menjangkau sektor transportasi udara. Banda udara harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi standar bagi para pengguna moda transportasi udara. Agar dapat terwujudnya semua itu tentu harus diiringi dengan sumber daya manusia (SDM) yang terampil, kompeten dan memiliki disiplin tinggi. Salah satu aspek yang berperan penting dalam menunjang perkembangan Penerbangan. Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki suatu program kegiatan penunjang keberhasilan pencapaian kualitas Taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya, yaitu kegiatan *On The Job Training* (OJT). *On The Job Training* (OJT) merupakan salah satu program pendidikan Politeknik Penerbangan Surabaya

yang bertujuan untuk meningkatkan potensi mahasiswa dengan cara memberi, memperoleh serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, sikap disiplin dan menumbuhkan etos kerja. Dengan dilaksanakannya kegiatan OJT, diharapkan para Taruna/i bisa meningkatkan wawasan serta mampu memelihara, memperbaiki, dan menganalisa kerusakan ringan sampai berat serta merencanakan dan mengevaluasi pekerjaan fasilitas sisi darat maupun udara di suatu bandar udara yang memiliki karakteristik khusus sesuai dengan kearifan lokal tertentu serta dapat menerapkan secara langsung teori yang telah didapat selama mengikuti pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Adapun pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) penulis di lapangan dilakukan pada beberapa Unit diantaranya adalah Unit *Airport Operation Landside, Terminal, and Service Improvement* (AOLTSI), Unit *Airport Movement Control* (AMC), dan Unit *Aviation Security* (AVSEC). Seiring berjalannya *On The Job Training* selama kurang lebih 4 bulan ini penulis melihat begitu banyak hal yang harus diperhatikan di Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta ini. Dengan demikian, penulis dapat memahami dan mempelajari lebih lanjut bagaimana kegiatan di lapangan yang sangat membantu untuk meningkatkan keterampilan, serta kemampuan dan sikap yang harus diterapkan dalam dunia kerja, memperoleh pengalaman, bimbingan dan wawasan baru yang didapat dari berbagai macam unit di tempat pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) berlangsung.

1.2 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atau memahami pekerjaan apa saja yang ada di tempat OJT, yaitu sama dengan mengetahui pekerjaan di dunia kerja.
2. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat OJT.
3. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

Tujuan dari pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Terwujudnya lulusan yang mempunyai sertifikat kompetensi sesuai standar nasional dan internasional;
2. Dapat berguna untuk menambah wawasan serta pengetahuan mengenai fasilitas sisi udara dan sisi darat yang terdapat di suatu bandar udara secara langsung;
3. Melatih keterampilan dan bekerja sama dalam menghadapi suatu permasalahan di dunia kerja secara langsung serta bersosialisasi dengan sesama di lingkungan kerja Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

1.3 Manfaat On The Job Training (OJT)

Adapun manfaat dalam pelaksanaan OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On The Job Training*.
2. Menyesuaikan (menyiapkan) diri dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studi.
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di *On The Job Training*.
4. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat Bandar Udara



Gambar 2.1 Terminal Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali

(Sumber: Dokumentasi penulis, 2025)

Bandar Udara Adi Soemarmo yang berlokasi di Kota Boyolali Desa Ngesrep, Kecamatan Ngemplak dengan koordinat $07^{\circ}30'349''$ S dan $110^{\circ}45'02''$ E merupakan salah satu bandara terkenal di Jawa Tengah, dimana bandara ini sering kali menjadi tujuan pejabat tinggi Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dikarenakan Kota Solo merupakan kota kelahiran Presiden Republik Indonesia ke-7. Bandar udara Adi Soemarmo merupakan bandar udara yang terletak 14 kilometer barat laut dari kota Boyolali (Solo). Sebagai daerah tujuan wisata, bandara ini berfungsi sebagai gerbang bagi wisatawan yang ingin mengunjungi dan menikmati keindahan kota Solo dan kota sekitarnya.

Bandara ini telah dilengkapi dengan fasilitas – fasilitas yang modern mencakup terminal penumpang, area parkir, ruang tunggu dan fasilitas penunjang lainnya. Terminal penumpang Bandar Udara tersebut dilengkapi fasilitas seperti *check-in counter*, ruang tunggu (*waiting room*), *kidszone* dan

layanan perbankan. Bandara ini juga dilengkapi oleh fasilitas kargo yang dapat digunakan untuk pengiriman barang dan kargo udara. Salah satu fasilitas menarik yang ada di bandara ini yaitu layanan akses transportasi darat yang dapat memudahkan akses menuju ke bandara. Terdapat LRT, taksi bandara serta transportasi umum yang tersedia di sekitar bandara. Bandara ini memiliki peran penting untuk melayani kebutuhan transportasi udara di wilayah Jawa Tengah dan sekitarnya serta menjadi gerbang penting wisatawan yang ingin menjelajahi kota Solo dan sekitarnya.

Pada awalnya, bandara ini dulu bernama Pangkalan Udara (Lanud) Panasan, karena terletak di Kawasan Panasan. Pada tahun 1940 bandara ini pertama kali dibangun oleh pemerintah Belanda sebagai lapangan terbang darurat. Bandara tersebut sempat dihancurkan oleh Belanda ketika bala tentara Jepang masuk ke Indonesia namun pada tahun 1942 telah dibangun kembali oleh Pemerintah Jepang sebagai basis militer penerbangan angkatan laut.

Setelah proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia, kesanggupan darurat keputusan kemampuan menyelenggarakan penerbangan dimanifestasikan dalam bentuk organisasi yang dinamakan “Penerbangan Surakarta” yang diresmikan pada tanggal 6 februari 1946. Penerbangan Surakarta berubah menjadi Pangkalan Udara Panasan pada bulan Mei 1946 yang hanya diperuntukan penerbangan militer. Pada tahun 1974 menjelang konferensi PETA dimana fasilitas pelabuhan udara keselamatan penerbangan ditingkatkan dan resmi digunakan pertama kali untuk penerbangan komersial yang dilayani oleh Garuda Indonesia dengan frekuensi 3 kali seminggu dengan rute Jakarta – Kemayoran – Solo dan sebaliknya. Dengan semakin meningkatnya arus penumpang dan barang maka frekuensi penerbangan komersial ditingkatkan menjadi 5 kali sehari. Bandara ini melayani penerbangan maskapai Sriwijaya Air, Lion Air, Batavia Air.

Bedasarkan surat keputusan KSAU Nomor : SKEP / 07/ VII / 1977 tanggal 25 Juli 1977 “Pangkalan Panasan” berubah nama menjadi pangkalan udara utama / LANUMA Adi Soemarmo, nama ini diambil guna menghormati jasa-jasa pahlawan bangsa Almarhum Kapten Udara Anumerta Adi Soemarmo Wiryo

Koesoemo. Pada tanggal 31 Maret 1989 dengan adanya SK Menteri Perhubungan No. KP.2/AU.005/PBH-89, Bandar Udara Adi Soemarmo secara resmi ditetapkan sebagai bandara internasional dengan melayani penerbangan rute Solo – Kuala Lumpur dan Solo – Singapore.

Pada tanggal 1 April 1992, Bandar Udara Adi Soemarmo secara resmi dikelola oleh “Perusahaan Umum Angkasa Pura I” yang kemudian berubah menjadi “PT. Angkasa Pura I” pada tanggal 2 Januari 1993. Kemudian pada tanggal 15 Maret 1997 Bandar Udara Adi Soemarmo secara resmi menjadi Embarkasi Haji untuk daerah Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta.

Pada tanggal 9 September 2024, Bandar Udara Adi Soemarmo, bersama dengan beberapa bandar udara lain di seluruh Indonesia, berada dibawah naungan *Injourney Airports* yang merupakan bagian dari PT. Aviasi Pariwisata Indonesia.

Data Umum

Bandar Udara Adi Soemarmo adalah bandar udara yang terletak di Kota Surakarta, Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah. Bandara ini memiliki *runway* 08 dan *runway* 26. Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali memiliki kode IATA : SOC, ICAO: WAHQ

2.1.1 Data Umum Bandar Udara Adi Soemarmo

Tabel 2.1 Data Umum Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali

DATA UMUM		
A	Nama Bandar Udara	Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali
B	Alamat Bandar Udara	Desa Ngesrep, Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah 57375
C	Kabupaten/Kota	Boyolali
D	Provinsi	Jawa Tengah
E	Kode ICAO	WAHQ
F	Kode IATA	SOC

G	Kategori Bandar Udara	Domestik
H	Kelas Bandar Udara	Bandara Kelas IIA
I	Penyelenggara Bandar Udara	PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali
J	Telepon	(+62271) 780400, 780715
K	Email	soc@injourneyairports.id
L	Kategori ARFF	Kategori 8
M	Koordinat Titik Referensi	07° 30' 49.0'' S 110° 45' 02'' E
N	Kekuatan permukaan Runway	PCR 610 /F/C/X/U Asphalt
O	Elevasi Threshold	RWY 26 ELV 377 FT RWY 08 ELV 413 FT
P	Dimensi Runway	2500 m x 45 m

Menunjukkan mengenai data umum Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali mulai dari nama, alamat hingga *runway* secara lengkap sesuai dengan *Aerodrome Manual* Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

Tabel 2.2 Jam Operasional Bandar Udara Adi Soemarmo

JAM OPERASIONAL	
Administrasi Bandar Udara	Senin – Kamis
	08.00 – 16.30 WIB
	Jum'at
	08.00 – 15.30 WIB
Pelayanan Pesawat Udara	07.00 – 19.00 WIB
Bea Cukai dan Imigrasi	<i>On Request</i>
Kesehatan dan Sanitasi	07.00 – 19.00 WIB
<i>Handling</i>	07.00 – 19.00 WIB
Keamanan Bandar Udara	24 Jam

Menjelaskan tentang jam operasional yang berlaku di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali yang digunakan untuk menentukan waktu mulai dan berhenti beroperasi.

Tabel 2.3 Karakteristik Fisik Runway

RUNWAY			
Runway Designation	08	077.45°	Barat
	26	257.45°	Timur
Dimensi Runway	2500 m x 45 m		
Konstruksi/Surface	Asphalt		
Runway Strip	2620 m x 150 m		
Stopway	Runway 08	NIL	
	Runway 26	NIL	
Clearway	Runway 08	210 m x 280 m	
	Runway 26	150 m x 150 m	
Slopeway	Runway 08	0.003%	
	Runway 26	0.365%	
Runway End Safety Area	150 x 90 (RWY 08) 90 x 90 (RWY 26)		

Menjelaskan mengenai spesifikasi secara lengkap dari runway yang tersedia dan dioperasikan di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

Tabel 2.4 Spesifikasi Fisik Taxiway

<i>TAXIWAY</i>		
<i>Permukaan Taxiway</i>	<i>Taxiway A</i>	Asphalt
	<i>Taxiway B</i>	Asphalt
	<i>Taxiway C</i>	Asphalt
<i>Kekuatan Taxiway</i>	<i>Taxiway A</i>	PCR 610 F/C/X/U
	<i>Taxiway B</i>	PCR 610 F/C/X/U

	<i>Taxiway C</i>	PCN 31 F/C/X/T
Dimensi <i>Taxiway</i>	<i>Taxiway A</i>	240 x 23 m
	<i>Taxiway B</i>	240 x 23 m
	<i>Taxiway C</i>	100 x 23 m

Menjelaskan mengenai spesifikasi *taxiway* yang tersedia dan digunakan di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

Tabel 2.5 Spesifikasi Fisik Apron

<i>APRON</i>		
<i>South Apron</i>	Permukaan	Asphalt
	Kekuatan	PCN 31 F/C/X/T
	Dimensi	137 m x 83 m
<i>North Apron (Aircraft Stand 1 - 10A)</i>	Permukaan	Concrete
	Kekuatan	PCR 760 R/C/X/U
	Dimensi	420 m x 135 m
<i>North Apron (Aircraft Stand 11 - 15)</i>	Permukaan	Concrete
	Kekuatan	PCR 890 R/C/X/U
	Dimensi	227.68 m x 137.7 m
Garbarata (<i>Aviobridge</i>)	6 Unit	
	PS 2, 2A, 4 dan 6 (<i>single tunnel</i>)	
	PS 8 (<i>double tunnel</i>)	

Menerangkan mengenai spesifikasi dari *apron* yang digunakan sebagai *parking stand* pesawat udara secara lengkap di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

Tabel 2.6 Spesifikasi Terminal dan *Landside*

TERMINAL & LANDSIDE	
Check – In Hall	1.838 m ²
Baggage Claim	1.184,68 m ²
Total <i>Building Area</i>	33.351 m ² Domestik : 29.256 m ² Internasional : 4.095 m ²
<i>Pax Per Year</i>	3.414.000
<i>Boarding Gate</i>	10 (1-7 Dom, 8-10 Int)
<i>Check In Counter</i>	26 Unit (12 Unit CUCS)
<i>Seat</i>	1.356
<i>Conveyor Belt Dom</i>	4 Unit
<i>Conveyor Belt Int</i>	3 Unit
<i>Self Check In</i>	6 Unit
<i>Landside Capacity</i>	41.417 m ²
<i>R4 Capacity</i>	706 Unit
<i>R2 Capacity</i>	552 Unit

Menjelaskan tentang spesifikasi *landside* mulai dari *check-in* hingga kapasitas *landside* di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

2.1.2 Data Fasilitas

Tabel 2.7 Data Fasilitas

	FASILITAS PERALATAN	TYPE	MERK	JUMLAH	TAHUN	LOKASI
1	CCTV TERMINAL LAMA	SNC	SONY	86 CAMERA	2017	CCTVROOM
	CCTV STASIUNBANDARA	SNC	SONY	15 CAMERA	2019	CCTVROOM
	CCTV AIRSIDE AMC	HOLOSENS SDC	HUAWEI	9 CAMERA	2021	CCTVROOM
	CCTVTERMINAL BARU	SNC	SONY	55 CAMERA	2019	CCTVROOM
	CCTVPERIMETER	IMP/IBP/P2230L	PELCO	31 CAMERA	2019	CCTVROOM
	CCTV GKB	PTZ/GKB	GKB	10 CAMERA	2014	CCTVROOM
2	X – RAY	SMITHS DETECTION, SN 143470	HEIMANN	1 UNIT	2016	HBS BARAT
		SMITHS DETECTION, SN 145172	HEIMANN	1 UNIT	2016	HBS TIMUR
		SMITHS DETECTION, SN 143838	HEIMANN	1 UNIT	2016	SCP 2
		SMITHS DETECTION, SN 145511	HEIMANN	1 UNIT	2016	SCP 2

		RAPISCAN, SN 6183738	RAPISCAN	1 UNIT	2018	TERMINAL KARGO
		RAPISCAN, SN 6183739	RAPISCAN	1 UNIT	2018	AKSES KARYAWAN
3	WALK THROUGH	CEIA SN 21306006040	CEIA	1 UNIT	2014	SCP 2
		CEIA SN 21306006073	CEIA	1 UNIT	2014	SCP2
		CEIA SN 21306006060	CEIA	1 UNIT	2012	AKSES KARYAWAN
		CEIA SN 20806014007	CEIA	2 UNIT	2009	KARGO
4	HAND HELD	CEIA USA	CEIA	2 UNIT	2017	SCP 2
	METAL DETECTOR	CEIA USA	CEIA	2 UNIT	2017	AKSES KARYAWAN
		CEIA USA	CEIA	1 UNIT	2017	TERMINAL KARGO
			GARRET	1 UNIT	2011	POS KARGO
		CEIA USA	CEIA	1 UNIT	2017	POS BARAT
		CEIA USA	CEIA	1 UNIT	2017	SCP INTERNASIONAL
5	MOBIL PATROLI	HYLUX	TOYOTA	2 UNIT	2013	POSKO
6	MOTOR PATROLI	THUNDER	SUZUKI	1 UNIT	2010	POSKO
7	SAFETY MIRROR		-	1 UNIT	2008	POSBARAT/POS AIR SIDE
			-	1 UNIT	2016	POS KARGO
8	BOMB BLANKET		VALUMATIC	1 UNIT	1995	POSKO
9	SECURITY		-	5 UNIT	2009	TERMINAL LAMA
	DOOR SYSTEM		-	2 UNIT	2019	TERMINAL BARU
10	BALLISTIC BODY		VALUMATIC	2 UNIT	1997	POSKO
	VEST					
11	RADIOBASE	B2WS0391027MA0138	ALINCO	1 UNIT	2023	CCTVROOM
		B2WS0391027MA0004	MOTOROLA	1 UNIT	2023	PATROLI
		B2WS091027MA0129	ALINCO	1 UNIT	2023	PATROLI
		B2WS091027MA0123	ALINCO	1 UNIT	2023	PRC
12	HT (HANDY TALKY)	B2WS0391054MA0140	MOTOROLLA	2 UNIT	2023	POSKO SCCR
		B2WS0391054MA0138	MOTOROLLA	1 UNIT	2023	AKSES KARYAWAN
		B2WS0391054MA0130	MOTOROLLA	1 UNIT	2023	PSCP
		B2WS0391054MA0128	MOTOROLLA	1 UNIT	2023	CCTVROOM
		B2WS0391054MA0124	MOTOROLLA	1 UNIT	2023	POS BARAT
		B2WS0391054MA0126	MOTOROLLA	1 UNIT	2023	SQUAD LEADER
		B2WS0391054MA0123	MOTOROLLA	1 UNIT	2023	PATROLI
		B2WS0391054MA0163	MOTOROLLA	1 UNIT	2023	POS PRC
		B2WS0391054MA0139	MOTOROLLA	1 UNIT	2023	PINTU CHECK-IN
		B2WS0391054MA0127	MOTOROLLA	1 UNIT	2023	RUANG TUNGGU
		B2WS0391054MA0122	MOTOROLLA	1 UNIT	2023	POS 08
		B2WS0391054MA0166	MOTOROLLA	1 UNIT	2023	ASI
		B2WS0391054MA0129	MOTOROLLA	1 UNIT	2023	KEDATANGAN DOM/INTER
		B2WS0391054MA0131	MOTOROLLA	1 UNIT	2023	HBSCP
		B2WS0391054MA0165	MOTOROLLA	1 UNIT	2023	STAFF ASI
		B2WS0391054MA0141	MOTOROLLA	1 UNIT	2023	SOC OS
13	SECURITY LINE			1 ROLL	2024	KANTOR ADMIN AVSEC
				2 ROLL	2024	KENDARAAN PATROLI
14	ETD	MS 3000 E 01	MS DETECTION	1 UNIT	2017	SCP

		MS 3000 E 01	MS DETECTION	1 UNIT	2019	KARGO
		MS 3000 E 01	MS DETECTION	1 UNIT		HBSCP
15	SENER	W591	X2000	1 UNIT	2006	POS 08
		W591	X2000	1 UNIT		MOBIL PATROLI

Menjelaskan mengenai data fasilitas yang terdapat pada unit *Airport Security* dan masih digunakan dalam melakukan operasional di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

Tabel 2.8 Data *Emergency Operation Center*

Nama Peralatan	Jumlah
<i>Grid Map</i>	2
Jadwal Penerbangan	2
Jadwal <i>Local Time</i>	1
Jam UTC	1
Komputer	1
Kursi	7
Meja	3
Alat Tulis	1
<i>Radio Base</i>	1
Mesin <i>Fax</i>	1
Printer	1
Rekaman Dokumen Asli	1
LED TV	1
<i>White Board</i>	1
Dokumen AEP	1
Dokumen ASP	1
Apar Dep 6 kg	1
<i>Air Conditioner (AC)</i>	2
<i>Charger HT</i>	1
<i>Multi Cable</i>	1
Telepon	1

Nama Peralatan	Jumlah
<i>FIDS</i>	2

Menerangkan tentang data fasilitas *Emergency Operation Center* yang tersedia di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

2.1.3 Data Personel

Tabel 2.9 Data Personel

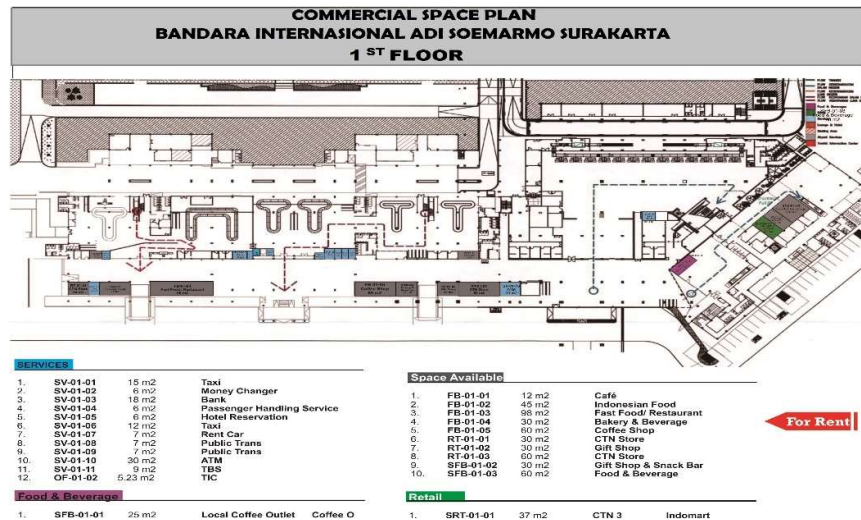
Nama	Unit Kerja
Bagus Dwi Prabowo	<i>Aviation Security</i>
Hilman Fuadi	<i>Aviation Security</i>
Syawalludin D.	<i>Aviation Security</i>
Dimas Arief P.	<i>Aviation Security</i>
Bantu Iryadi	<i>Aviation Security</i>
Yudi Bagus A.	<i>Aviation Security</i>
Zohri	<i>Aviation Security</i>
Setiawan Dwi A.	<i>Aviation Security</i>
A. Wahyudi	<i>Aviation Security</i>
Dwi Januarachman	<i>Aviation Security</i>
Jaka Triyanta	<i>Aviation Security</i>
Wahyu Budi N.	<i>Aviation Security</i>
Resing Amangku P.	<i>Aviation Security</i>
Catur Harum A.	<i>Aviation Security</i>
Agung Sudarsono	<i>Aviation Security</i>
Tri Wahyudi	<i>Aviation Security</i>
Sintia Tri W.	<i>Aviation Security</i>
Agus Cahyadi	<i>Aviation Security</i>
Agoes Soesilo	<i>Aviation Security</i>
Rizal Arifin	<i>Aviation Security</i>

Nama	Unit Kerja
Rifki Dwi Juantoro	<i>AMC</i>
Henry Maradona	<i>AMC</i>
Dimas Erdiawan	<i>AMC</i>
Didik Haryadi	<i>AMC</i>
Iin Parlina	<i>AOLTSI</i>
Nevi Trisma	<i>AOLTSI</i>
Emma Triwahyuni	<i>AOLTSI</i>
Novi Haryatun	<i>AOLTSI</i>
Rizky Edsha Wardana	<i>AOLTSI</i>

Menjelaskan mengenai data personel yang bekerja di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali mulai dari unit *Aviation Security*, *Apron Movement Control* dan *Airport Operation Landside, Terminal & Service Improvement*.

2.1.4 Layout Bandar Udara

Berikut merupakan layout dari area terminal dan sisi udara Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali :



Gambar 2.2 *Layout* Terminal Bandar Udara Lantai 1

(Sumber : Data Umum Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali, 2025)

Pada gambar 2.2 terlihat *layout* terminal bandar udara lantai 1. Terminal lantai 1 digunakan sebagai tempat untuk keberangkatan dan kedatangan. Di area keberangkatan terdapat fasilitas *check-in*, *wrapping baggage*, *special needs service room*, *nursery room* dan toilet. Sedangkan di area kedatangan terdapat fasilitas *baggage claim*. Berikut adalah beberapa fasilitas yang tersedia beserta Kegiatan yang dapat dilakukan oleh para pengguna jasa:

1. Area Kedatangan dan Pengambilan Bagasi: Di lantai 1, terdapat area khusus untuk penumpang yang baru tiba, dilengkapi dengan fasilitas pengambilan bagasi. Tersedia troli untuk memudahkan penumpang membawa barang bawaan mereka. Jika diperlukan, jasa porter juga siap membantu.
2. Fasilitas Difabel: Terminal ini dilengkapi dengan lift khusus difabel, eskalator, dan toilet yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas, memastikan aksesibilitas yang mudah bagi semua penumpang.

3. Direktori Belanja dan Makan: Di lantai 1, pengunjung dapat menemukan berbagai gerai belanja dan tempat makan yang menawarkan beragam pilihan, mulai dari makanan lokal hingga internasional, serta toko-toko yang menjual berbagai kebutuhan dan oleh-oleh.
4. Layanan Informasi Penerbangan: Tersedia layar informasi yang menampilkan jadwal kedatangan dan keberangkatan penerbangan secara *real-time*, membantu penumpang untuk memantau status penerbangan mereka.
5. Akses ke Transportasi Publik: Lantai 1 juga menyediakan akses langsung ke berbagai moda transportasi publik, termasuk stasiun kereta bandara yang menghubungkan penumpang ke berbagai destinasi di sekitar Solo dan sekitarnya.



Gambar 2.3 *Layout* Terminal Bandar Udara Lantai 2

(Sumber : Data Umum Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali, 2025)

Pada gambar di atas adalah terminal lantai 2 digunakan sebagai tempat pemeriksaan penumpang dan barang bawaan yang akan dibawa ke

dalam bagasi kabin pesawat. Selain itu Berikut adalah beberapa fasilitas yang tersedia beserta Kegiatan yang dapat dilakukan oleh para pengguna jasa:

1. Lorong Tenant: Area ini menyediakan berbagai gerai komersial yang menawarkan beragam produk dan layanan, memungkinkan penumpang untuk berbelanja atau menikmati kuliner sebelum melanjutkan perjalanan.
2. Concordia VIP Room di Bandara Adi Soemarmo adalah lounge eksklusif yang disediakan bagi penumpang kelas bisnis, tamu VIP, atau pemegang keanggotaan tertentu



Gambar 2.4 *Layout* Terminal Bandar Udara Lantai 3

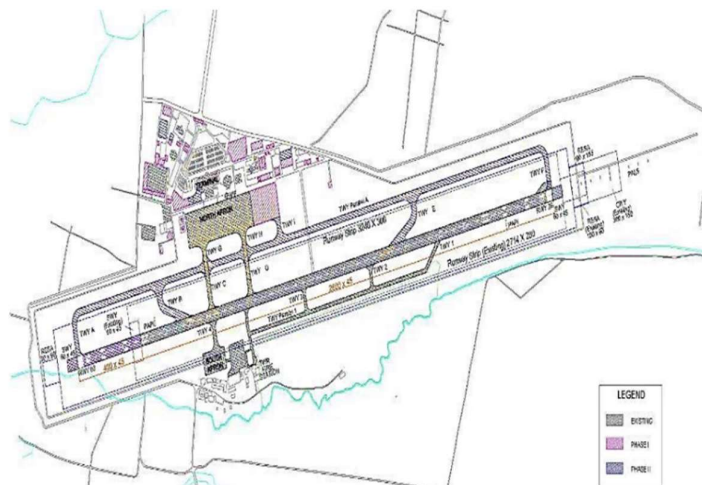
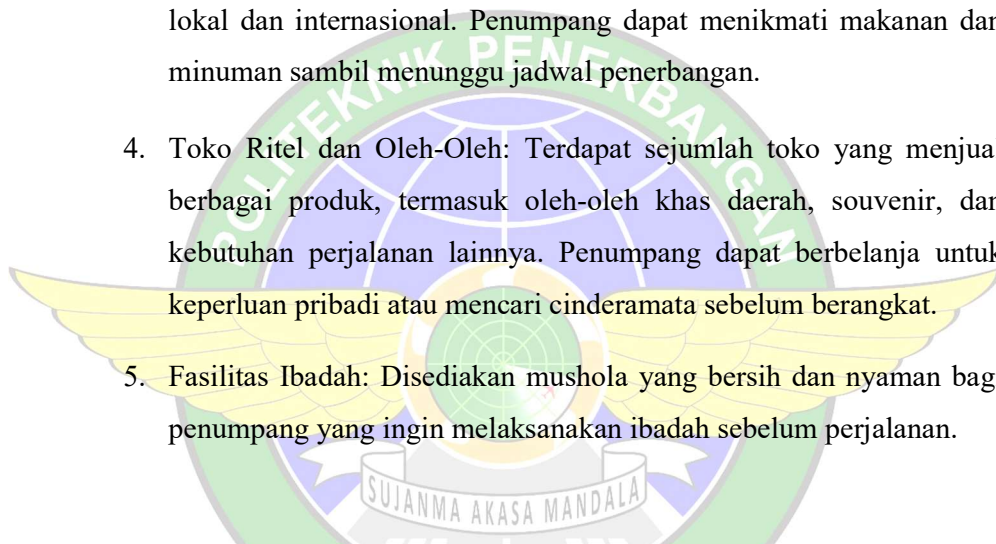
(Sumber : Data Umum Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali, 2025)

Pada gambar di atas adalah Terminal lantai 3 Bandara Adi Soemarmo di Boyolali dirancang untuk memberikan kenyamanan maksimal bagi penumpang yang menunggu keberangkatan. Berikut adalah beberapa fasilitas yang tersedia beserta fungsinya:

1. Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik: Area ini menyediakan tempat duduk yang nyaman bagi penumpang yang menunggu

panggilan *boarding*. Dilengkapi dengan pendingin ruangan dan akses Wi-Fi gratis untuk memastikan kenyamanan selama menunggu.

2. *Reading Corner* (Pojok Baca): Untuk mengisi waktu luang, tersedia pojok baca dengan koleksi buku dan majalah yang beragam. Fasilitas ini bertujuan meningkatkan minat baca dan memberikan alternatif hiburan bagi penumpang.
3. Gerai Makanan dan Minuman: Berbagai pilihan kuliner tersedia di lantai 3, mulai dari kafe hingga restoran yang menyajikan hidangan lokal dan internasional. Penumpang dapat menikmati makanan dan minuman sambil menunggu jadwal penerbangan.
4. Toko Ritel dan Oleh-Oleh: Terdapat sejumlah toko yang menjual berbagai produk, termasuk oleh-oleh khas daerah, souvenir, dan kebutuhan perjalanan lainnya. Penumpang dapat berbelanja untuk keperluan pribadi atau mencari cinderamata sebelum berangkat.
5. Fasilitas Ibadah: Disediakan mushola yang bersih dan nyaman bagi penumpang yang ingin melaksanakan ibadah sebelum perjalanan.



Gambar 2.5 *Layout* Sisi Udara Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali

(Sumber : Data Umum Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali, 2025)

Pada gambar di atas adalah sisi udara yang ada Bandar Udara Adi Soemarmo. Sisi udara (*airside*) Bandara Adi Soemarmo mencakup berbagai fasilitas yang berperan penting dalam mendukung operasional penerbangan, memastikan keselamatan, dan meningkatkan efisiensi layanan udara. Berikut adalah fasilitas utama serta fungsinya:

1. Landasan Pacu (*Runway*)

Bandara Adi Soemarmo memiliki 1 landasan pacu dengan panjang sekitar 2.600 meter, Berfungsi untuk proses lepas landas (*take-off*) dan pendaratan (*landing*) pesawat secara aman dan efisien.

2. *Taxiway*

Jalur yang menghubungkan landasan pacu dengan *apron*.

3. *Apron* (Pelataran Parkir Pesawat)

Area tempat pesawat berhenti untuk melakukan *boarding*, debarkasi (turun penumpang), pengisian bahan bakar, dan perawatan ringan. Dilengkapi dengan *ground handling services* seperti kendaraan penarik bagasi, tangga penumpang, dan kendaraan pengisian bahan bakar.

4. Menara Pengawas (*Air Traffic Control Tower*)

Berfungsi mengatur lalu lintas udara di sekitar bandara untuk memastikan keselamatan penerbangan. Mengontrol pesawat saat *take-off*, *landing*, *taxiing*, serta memberikan izin penerbangan sesuai rute yang aman.

5. PAPI (*Precision Approach Path Indicator*)

Sistem lampu navigasi di dekat landasan pacu yang membantu pilot menentukan sudut pendaratan yang aman.

6. *Navigational Aids* (Bantuan Navigasi Udara)

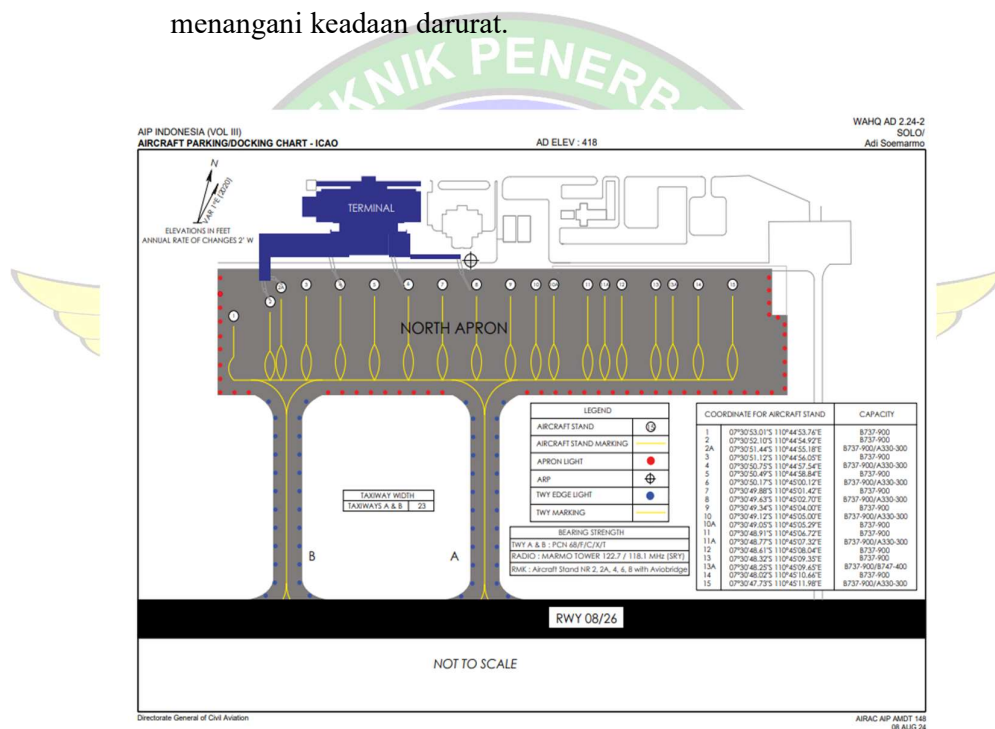
Termasuk *Instrument landing System (ILS)*, *VOR (VHF Omnidirectional Range)*, dan *NDB (Non-Directional Beacon)* untuk membantu pilot dalam pendaratan dan navigasi selama penerbangan.

7. Hanggar Pemeliharaan Pesawat

Fasilitas untuk perawatan dan perbaikan pesawat agar tetap dalam kondisi layak terbang.

8. Sistem Keamanan & Pemadam Kebakaran (*Aircraft Rescue and Fire Fighting*)

Tim pemadam kebakaran dan kendaraan pemadam siap siaga untuk menangani keadaan darurat.



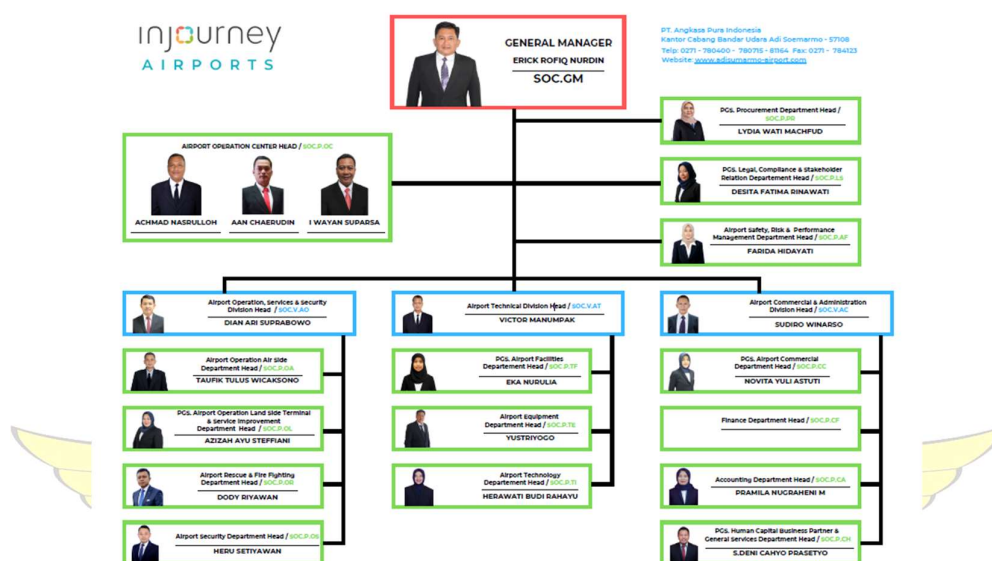
Gambar 2.6 Layout Apron Bandara Adi Soemarmo

Wilayah *apron* Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali yang digunakan sebagai *parking stand* pesawat udara atau pergerakan pesawat udara dari *runway* menuju *apron* dan sebaliknya.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi sebagai suatu garis hierarki yang mendeskripsikan berbagai komponen yang menyusun perusahaan, dimana setiap individu atau

Sumber Daya Manusia pada lingkup perusahaan tersebut kemudian memiliki posisi dan fungsinya masing-masing. Struktur organisasi sendiri dibuat untuk kepentingan perusahaan dengan sebelumnya menempatkan orang-orang yang kompeten sesuai dengan bidang dan keahliannya. Berikut struktur organisasi Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.



Gambar 2.7 Struktur Organisasi

(Sumber : Kantor Administrasi Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali)

Pada gambar di atas menerangkan tentang struktur organisasi yang ada di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Struktur organisasi terdiri dari beberapa komponen penting, yaitu tingkatan hierarki, departemen atau bagian, jabatan dan peran, serta hubungan kerja. Setiap komponen ini saling terkait dan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Berikut Penjelasan singkat mengenai tugas dan fungsi jabatan pada struktur di atas:

1. *General Manager: General Manager* (GM) di Bandara Adi Soemarmo memiliki peran sentral dalam mengoordinasikan dan mengawasi seluruh operasional bandara.
2. *Airport Operation, Services & Security Division Head*: Sebagai *Airport*

Operation, Services & Security Division Head di Bandara Adi Soemarmo, peran ini mencakup tanggung jawab utama dalam mengawasi dan memastikan kelancaran operasional, pelayanan, dan keamanan bandara.

3. *Airport Technical Division Head*: Sebagai *Airport Technical Division Head* di Bandara Adi Soemarmo, peran ini memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan kesiapan dan keandalan seluruh fasilitas serta peralatan teknis bandara.
4. *Airport Commercial & Administration Division Head*: Sebagai *Airport Commercial & Administration Division Head* di Bandara Adi Soemarmo, peran ini memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola aspek komersial dan administrasi bandara.
5. PGS. *Procurement Department Head*: Secara keseluruhan, PGS *Procurement Department Head* di Bandara Adi Soemarmo berperan dalam memastikan bahwa semua kebutuhan operasional bandara terpenuhi melalui proses pengadaan yang efektif, efisien, dan transparan, serta berkontribusi pada kelancaran operasional dan pelayanan optimal di bandara.
6. *Airport Operation Center Head*: Secara keseluruhan, AOC Head di Bandara Adi Soemarmo berperan dalam memastikan operasional bandara berjalan lancar, aman, dan efisien melalui koordinasi yang efektif dan pengelolaan sumber daya yang optimal.
7. PGS. *Legal, Compliance & Stakeholder Relation Departement Head*: Secara keseluruhan, Jabatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa operasional Bandara Adi Soemarmo berjalan sesuai dengan kerangka hukum dan regulasi yang berlaku, serta membina hubungan yang harmonis dengan semua pemangku kepentingan terkait.
8. *Airport Safety, Risk & Performance Management Department Head*: Jabatan ini berperan dalam menjaga standar keselamatan dan kualitas operasional Bandara Adi Soemarmo, serta memastikan bahwa semua

aktivitas berjalan sesuai dengan regulasi dan kebijakan perusahaan yang telah ditetapkan.

9. *Airport Operation Air Side Department Head*: Sebagai *Airport Operation Airside Department Head* di Bandara Adi Soemarmo, peran ini memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan kelancaran dan keselamatan operasional di sisi udara bandara.
10. PGS. *Airport Operation Land Side Terminal & Service Improvement* Sebagai Pejabat Sementara (PGS) *Airport Operation Land Side Terminal & Service Improvement* di Bandara Adi Soemarmo, peran ini berfokus pada pengelolaan operasional sisi darat, terminal penumpang, dan peningkatan layanan.
11. *Airport Rescue & Fire Fighting Departement Head*: Sebagai Kepala Departemen *Airport Rescue & Fire Fighting* (ARFF) di Bandara Adi Soemarmo, peran ini memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan kesiapan dan efektivitas operasional tim penyelamatan dan pemadam kebakaran bandara.
12. *Airport Security Departement Head*: Sebagai Kepala Departemen Keamanan Bandara (*Airport Security Department Head*) di Bandara Internasional Adi Soemarmo, peran ini memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan keamanan dan keselamatan seluruh operasional bandara.
13. PGS. *Airport Facilities Department Head*: Sebagai Pejabat Sementara (PGS) Kepala Departemen Fasilitas Bandara (*Airport Facilities Department Head*) di Bandara Adi Soemarmo, peran ini berfokus pada pengelolaan dan pemeliharaan seluruh fasilitas bandara untuk memastikan operasional yang efisien dan pelayanan optimal bagi pengguna jasa.
14. *Airport Equipment Department Head*: Sebagai Kepala Departemen Peralatan Bandara (*Airport Equipment Department Head*) di Bandara Adi Soemarmo, peran ini berfokus pada pengelolaan dan pemeliharaan peralatan

bandara untuk mendukung operasional yang efisien dan keselamatan penerbangan.

15. *Airport Technology Department Head*: Sebagai Kepala Departemen Teknologi Bandara (*Airport Technology Department Head*) di Bandara Adi Soemarmo, peran ini berfokus pada pengelolaan dan pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung operasional bandara yang efisien dan aman.
16. *Pgs. Airport Commercial Department Head*: Sebagai Pejabat Sementara (PGS) Kepala Departemen Komersial Bandara (*Airport Commercial Department Head*) di Bandara Adi Soemarmo, peran ini berfokus pada pengelolaan dan pengembangan aspek komersial bandara untuk meningkatkan pendapatan non-aeronautika dan kepuasan pengguna jasa.
17. *Finance Department Head*: Sebagai Kepala Departemen Keuangan (*Finance Department Head*) di Bandara Adi Soemarmo, peran ini berfokus pada pengelolaan keuangan dan teknologi informasi untuk mendukung operasional bandara yang efisien dan efektif.
18. *Accounting Department Head*: Sebagai Kepala Departemen Akuntansi (*Accounting Department Head*) di Bandara Adi Soemarmo, peran ini berfokus pada pengelolaan fungsi akuntansi untuk memastikan keuangan bandara dikelola dengan akurat, transparan, dan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku.
19. *PGS. Human Capital Business Partner & General Services*: Sebagai Pejabat Sementara (PGS) Kepala Departemen *Human Capital Business Partner & General Services* di Bandara Adi Soemarmo, peran ini memiliki dua fungsi utama yaitu memastikan implementasi kebijakan dan strategi sumber daya manusia sebagai mitra strategis, serta mengelola layanan umum dan administrasi perkantoran secara efisien.

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Menurut UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Dalam Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) disebutkan bahwa Bandar Udara diartikan sebagai suatu kawasan baik didaratan maupun perairan (yang didalamnya mencakup bangunan, instalasi dan peralatan) yang difungsikan secara total atau pun parsial untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Sedangkan, pada peraturan Menteri Perhubungan No. KM 11 Tahun 2010 pasal 1 pengertian Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, dengan dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas penunjang lainnya seperti, Bandar Udara umum dan khusus.

Adapun, menurut peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara pada SKEP/77/VV/2005, lapangan terbang yang didesain lengkap dengan fasilitas keamanan penerbangan untuk menunjang aktivitas-aktivitas seperti lepas landas ataupun mendaratnya pesawat udara, tempat sirkulasi penumpang untuk naik dan turun, tempat bongkar muat kargo dan atau pos serta tempat perpindahan antar moda didefinisikan bandar udara.

3.2 Terminal Keberangkatan

Pada suatu bandar udara terdapat terminal penumpang yang merupakan salah satu prasarana penting penunjang kegiatan transportasi udara di kawasan sisi darat berupa sebuah bangunan yang digunakan sebagai tempat perpindahan penumpang dari transportasi darat ke transportasi udara ataupun sebaliknya (Olegadi, 2022). Terminal penumpang bandar udara menjadi prasarana proses penumpang yang datang dan berangkat maupun penumpang yang transit dan transfer serta pemindahan penumpang dari pesawat udara atau ke pesawat udara yang lain. Selain itu terminal juga digunakan untuk pengangkutan bagasi penumpang dari pesawat udara atau ke pesawat udara yang lain.

Berdasarkan (KM 47 Tentang Sertifikasi Operasi Bandar Udara, 2002), bangunan terminal penumpang mencakup keberangkatan, kedatangan, peralatan penunjang operasi bandar udara serta peralatan penunjang fasilitas penerbangan. Berfokus pada terminal keberangkatan bandar udara, terminal keberangkatan adalah lokasi wilayah berupa bangunan yang dirancang khusus untuk memfasilitasi proses keberangkatan penumpang.

Terminal keberangkatan memiliki fasilitas pendukung dalam pelayanan terhadap penumpang seperti, *check-in counter*, *check-in area*, rambu / marka terminal bandar udara, *CIQ (Custom Immigration Quarantina)* untuk bandara internasional, ruang tunggu, tempat duduk dan fasilitas umum lainnya.

3.3 Fasilitas Ruang Tunggu

Ruang tunggu bandara adalah area yang disediakan bagi penumpang sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan. Ruang tunggu keberangkatan merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh pengelola bandar udara di terminal bandara untuk memfasilitasi para penumpang menunggu jadwal keberangkatan setelah melewati proses *check-in* dan pemeriksaan keamanan (Reza Maulana Sultan & Suprapti Suprapti, 2024). Area ini menjadi bagian penting dari fasilitas bandar udara yang bertujuan

memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan bagi penumpang dalam menunggu jadwal penerbangan mereka. Ruang tunggu keberangkatan yang nyaman dan efisien berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan (KM 47 Tentang Sertifikasi Operasi Bandar Udara, 2002), bangunan terminal penumpang mencakup keberangkatan yang mengatur standar pelayanan kepada penumpang di bandara, termasuk fasilitas ruang tunggu keberangkatan. Sebagai bagian penting dari terminal bandara, ruang tunggu harus dirancang agar memberikan kenyamanan, keamanan, serta kemudahan akses bagi seluruh pengguna.

3.4 *Customer Service*

Berdasarkan (PM 41 Tahun, 2023) tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

Customer service adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan. Secara umum tugas pokok dan fungsi *customer service* yaitu mengcover seluruh pelayanan penanganan keluhan atau complain dari pengguna jasa sejak awal penerimaan keluhan sampai akhir penyelesaian keluhan sekaligus monitor penyelesaian keluhan (Istiyani et al., 2016).

Dalam konteks bandara, *customer service* bertanggung jawab untuk memberikan informasi, membantu penumpang dalam menyelesaikan kendala, serta memastikan kenyamanan selama berada di area bandara. Layanan *customer service* yang baik akan meningkatkan kepuasan penumpang, mempercepat alur

pelayanan, dan memperkuat citra bandara sebagai fasilitas transportasi publik yang efisien dan ramah pengguna.



BAB IV

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

4.1 Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training*

4.1.1 Wilayah Kerja

4.1.1.1 Unit *Airport Operation Landside, Terminal, and Service Improvement (AOLTSI)*

Airport Operation Landside, Terminal, and Service Improvement (AOLTSI) adalah unit yang memiliki ruang lingkup di area sisi darat sampai dengan terminal penumpang maupun kargo. Adapun area yang menjadi tanggung jawab atas pengawasan terhadap kesiapan fasilitas dimaksud antara lain:

- Area lobby keberangkatan dan kedatangan;
- Area *check-in*;
- Area Ruang Tunggu Keberangkatan;
- Area Kedatangan (*baggage claim*);
- Area Pick Up dan Drop Zone; dan
- Area Parkir Kendaraan.

4.1.1.2 Unit *Aviation Security (AVSEC)*

Aviation Security merupakan unit yang bertanggung jawab dalam menjamin keamanan dan keselamatan penumpang, pesawat udara, kru pesawat, personel bandara dan fasilitas yang ada di bandara dari berbagai ancaman seperti perampokan, *sabotase*, *terorisme* dan ancaman lainnya yang dapat membahayakan keselamatan dan keamanan penerbangan.

4.1.1.3 Unit *Apron Movement Control (AMC)*

Apron Movement Control (AMC) merupakan salah satu unit yang berperan dalam apron. Unit ini memiliki tugas sebagai penanggung jawab kegiatan pelayanan operasi penerbangan, pengawasan pergerakan pesawat udara, lalu lintas kendaraan orang

dan kebersihan di daerah sisi udara serta mencatat data penerbangan di apron.

4.1.2 Prosedur Pelayanan

4.1.2.1 Unit *Airport Operation Landside, Terminal, and Service Improvement (AOLTSI)*

Airport Landside, Terminal, and Service Improvement merupakan unit yang bertanggung jawab terhadap sisi darat dan terminal di Bandar Udara Adi Soemarmo. Hal ini tercantum dalam (PM 178 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, 2015) yang sekarang sudah diperbarui menjadi (PM 41 Tahun, 2023) Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara.

Adapun fungsi pada unit *Airport Operation Landside, Terminal, and Service Improvement* adalah sebagai berikut:

1. *Landside and Terminal Service*;
2. *Information Service*; dan
3. *Customer Service*.

Adapun pelayanan yang diberikan oleh *Landside and Terminal Service* di Bandar Udara Adi Soemarmo, sebagai berikut:

1. Pengawasan kesiapan fasilitas terminal dan sisi darat;
2. Pengawasan ketersediaan fasilitas terminal dan sisi darat;
3. Pengawasan kebersihan terminal dan sisi darat;
4. Pengawasan kelancaran *flow* penumpang dan flow kendaraan; dan
5. Pengukuran dan Monitoring *Level of Service* (LOS).

Adapun fungsi dari *Information Service*, sebagai berikut:

1. Pengumuman;
2. Pembaruan data FIDS; dan
3. Pelayanan telepon.

Adapun fungsi dan tugas pokok *Customer Services*, sebagai berikut:

- Fungsi *Customer Service*:
 1. *Airport Customer Service*;
 2. *Contact Center*;
 3. *Tourist Information Center*;
 4. *Airport Concierge*;
 5. *Airport Ambassador*;
 6. *Airport Brand Ambassador*;
 7. *Airport Assistance*; dan
 8. *Publication of Season's Greeting/Special Occasion Events at The Terminal*.
- Tugas pokok *Customer Service*, sebagai berikut:
 1. *Voice of Customer*, meliputi:
 - a. *Information*;
 - b. *Inquires*;
 - c. *Complaints*;
 - d. *Suggestion*;
 - e. *Compliments*; dan
 - f. *Customer Experience*.
 2. Edukasi;
 3. Publikasi;
 4. Survei; dan
 5. Pencatatan dan Pelaporan.

4.1.2.2 Unit *Aviation Security (AVSEC)*

Berdasarkan (KM 39 Tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional, 2024), Keamanan Penerbangan adalah suatu keadaan yang memberikan perlindungan kepada penerbangan dari Tindak Melawan Hukum (*Act of Unlawfull Interference*) melalui keterpaduan pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas dan prosedur. Unit *Aviaton Security (AVSEC)*

merupakan unit yang bertanggung jawab dalam menjamin keamanan penerbangan.

Tugas dan tanggung jawab unit *Aviation Security* adalah sebagai berikut :

1. Melakukan koordinasi dengan seluruh unit kerja yang ada di bandara.
2. Melaksanakan pemeriksaan orang dan barang yang memasuki daerah keamanan terbatas baik di terminal penumpang, akses karyawan dan terminal kargo.
3. Melakukan inspeksi dan *walking patroli* di setiap pergantian shift.

4.1.2.3 Unit *Apron Movement Control (AMC)*

Apron Movement Control (AMC) merupakan unit yang melaksanakan kegiatan fungsi pengawasan sisi udara yang meliputi pengawasan dan pengendalian GSE, pemanduan dan parkir pesawat udara, pengawasan pelayanan garbarata, dan penentuan alokasi *parking stand* pesawat udara untuk memastikan semua kegiatan / aktivitas di sisi udara dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tugas dan tanggung jawab unit *Apron Movement Control* adalah sebagai berikut :

1. Memastikan seluruh pergerakan di sisi udara berlangsung dengan aman, teratur dan efisien serta mematuhi standar regulasi yang berlaku.
2. Melakukan pelayanan garbarata terhadap pesawat udara.
3. Menentukan dan memastikan *parking stand* pesawat udara dengan benar sesuai jadwal penerbangan.
4. Menjaga kelancaran lalu lintas kendaraan dengan berkoordinasi pada pihak terkait di area sisi udara.
5. Mengawasi kegiatan di sisi udara, seperti pengisian bahan bakar, bongkar muat penumpang dan barang, pemeliharaan

pesawat udara, pengoperasian *Ground Support Equipment* sesuai dengan standar keamanan dan operasional yang berlaku.

6. Menjamin *apron* dalam keadaan siap dan aman untuk digunakan serta bebas dari *Foreign Object Debris (FOD)* dan sampah.

4.1.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas OJT

Bedasarkan kegiatan *On The Job Training (OJT)* yang dilakukan oleh penulis di unit *Airport Operation Landside, Terminal, and Service Improvement, Aviation Security, dan Apron Movement Control* selama di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

Tabel 4.1 Deskripsi Jurnal Aktivitas OJT

Unit	Kegiatan
<i>Airport Operation Landside, Terminal, and Service Improvement</i>	1. Melakukan koordinasi dengan unit terkait dalam rangka menunjang kenyamanan penumpang di bandara. 2. Melaksanakan inspeksi dan pengawasan terhadap fasilitas sarana dan prasarana pelayanan penumpang di area landside dan terminal. 3. Melakukan perhitungan <i>Level of Service (LoS)</i> pada fasilitas seperti di area <i>waiting room, baggage claim</i>, dan tol gate keluar. 4. Mengidentifikasi kebutuhan fasilitas terhadap fasilitas sarana dan prasarana pelayanan penumpang.
	1. Melaksanakan pemeriksaan orang dan barang baik secara manual maupun menggunakan peralatan seperti HHMD (<i>Hand Held Metal Detector</i>), <i>X-ray</i> dan <i>Explosive Detector</i> di PSCP (<i>Passanger</i>

<i>Aviation Security</i>	<i>Security Check Point</i>) serta di <i>Access Control Point</i>. 2. Mengatur flow penumpang dan barang di PSCP untuk memudahkan personel <i>avsec</i> dalam melakukan pemeriksaan terhadap penumpang. 3. Melakukan pemeriksaan tiket/<i>boarding pass</i> bagi calon penumpang pada pintu keberangkatan/<i>departure</i>. 4. Melakukan pemeriksaan orang, barang dan kendaraan sebelum memasuki daerah sisi udara pada area <i>cargo</i> dan pos barat.. 5. Memberikan label <i>security check</i> pada barang yang sudah diperiksa dan dinyatakan aman menggunakan <i>X-ray</i> pada area cargo. 6. Melakukan inspeksi dan patroli rutin menggunakan mobil di sekitar area pagar parimeter.
<i>Apron Movement Control</i>	1. Melakukan pengoperasian sistem informasi operasi dan komersial (SIOPSKOM), <i>Aircraft Turnaround View</i> (ATV) dan <i>AMC Worksheet</i>. 2. Melakukan pengoperasian garbarata (<i>aviobridge</i>) berupa <i>docking</i> dan <i>undocking</i>. 3. Melakukan pengawasan serta menjaga ketertiban lalu lintas di wilayah apron baik pergerakan pesawat, kendaraan dan orang. 4. Melakukan inspeksi apron secara rutin untuk menjamin apron dalam kondisi baik dan siap digunakan. 5. Melakukan pemanduan parkir pesawat (<i>marshalling</i>)

(Sumber : Rancangan Penulis, 2025)

(Sumber : Data Umum Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali, 2025)

4.2.3 Jadwal Unit Apron Movement Control (AMC)

injourney

AIRPORTS

JADWAL DINAS ON-JOB TRAINING

UNIT KERJA : AIRPORT OPERATION AIRSIDE DEPARTMENT

BULAN : FEBRUARI 2025

Adi Soemarmo

Airport

AMC

Logo

NO.	NAMA	INSTANSI	TANGGAL																													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
REGU 1																																
AMC SUPERVISOR : DIDIK HARYADI																																
DEO & AO : HERU RAHMAD PAMBUDI																																
1	MADHA ANGUSTA OKTAVIA	POLTEKBAK JIRAPURA	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	
2	YONIA NOLALIN DWI P.	POLTEKBAK JIRAPURA	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	
3	JAN PRIDOLIN TANIGAN	API BANYUWANG	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	
4	STI HANIFAH NASUTION	API BANYUWANG	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	
5	ALDI PRASETHO	POLTEKBAK SURABAYA	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	
6	ALBERT FEBRIMAN LADU	API BANYUWANG		S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	
7	ADI WINTAN MANURUNG	API BANYUWANG		S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	
8	SYAHRI SADRANSYAH	STTKD	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	
9	RIHAN SATRIA RIZKI ANANDA	POLTEKBAK SURABAYA																														
REGU 2																																
AMC SUPERVISOR : RIFKI DWI JUANTORO																																
DEO & AO : REZZA AGRIKHA HERMAWAN																																
1	FERHAN ENNKA RASTRA W.	POLTEKBAK JIRAPURA	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	
2	AHMAD RAHAN FARHAN	POLTEKBAK JIRAPURA	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	
3	DEWA GEDE SUDAN MAHARTIA	API BANYUWANG	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	
4	SOFIA LUSIANA	API BANYUWANG	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	
5	FALAH HANUN QATIRUNADA	POLTEKBAK SURABAYA	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	
6	KADEK GUNANGGA DWIPRANA	API BANYUWANG	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S
7	SASRIAH M SALABILA BR GINTING	API BANYUWANG		P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	
8	DENIS DE PRIZZY	STTKD	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	
9	RIHANWATI U. SELANG	STTKD	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	
REGU 3																																
AMC SUPERVISOR : DIMAS ERDIWAN																																
DEO & AO : ADARIS ILHAM WITAKSONO																																
1	MADE YUDHISTIRA S.	PPI CURUG	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	
2	FANI TRI CHASONO	PPI CURUG	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	
3	BAGUS PUTRA UTAMA S.	POLTEKBAK JIRAPURA	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	
4	LEONARDUS DAVID ERIWADI	API BANYUWANG	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	
5	QORRY KHUSLA AINI	POLTEKBAK SURABAYA	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	
6	HA. RIZKI KUNCORO	STTKD	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	
7	DWI PUTRI RAHAYU	STTKD	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	S	S	P	P	L	L	
8	EFFITA DINHAYARA	POLTEKBAK SURABAYA																														
STAF ADMIN • OPERASIONAL AIR SIDE																																
AMC OFFICER : HENRY MARADONA																																
1	BUNGA TAU NASYIRA	API BANYUWANG		OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	OH	

KAT:

On the Job Training

P : Dinas Jam 06.00-12.00 WIB

S : Dinas Jam 12.00-18.00 WIB

OH : Office Hours

L : Libur

Airport Operation Airside

Department Head,

TAUFIK TULUS WICKASONO

Gambar 4.3 Jadwal Unit Apron Movement Control (AMC)

(Sumber : Data Umum Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali, 2025)

4.2 Permasalahan

4.2.1 Tidak Terdapatnya Pelayanan Customer Service Pada Area Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik

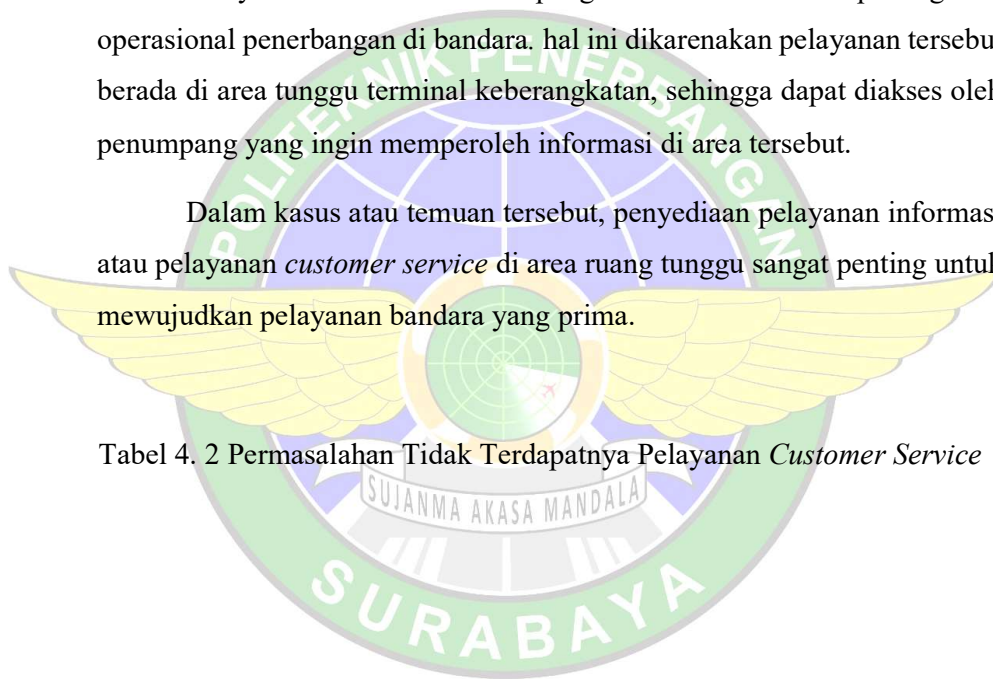
Bedasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan *On The Job Training* di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali, terdapat temuan pada saat melaksanakan inspeksi harian, dalam permasalahan di ruang tunggu pada terminal keberangkatan Bandar Udara Adi Soemarmo yaitu tidak terdapatnya pelayanan *customer service* pada area ruang tunggu keberangkatan domestik, sehingga penggunaan jasa penerbangan sangat sulit untuk mengetahui informasi yang akan di tanyakan. Hal tersebut

menimbulkan keluhan bagi pengguna jasa penerbangan sering kali bertanya kepada pihak lain diluar petugas pengelola bandara seperti karyawan tenant dan *airline* yang memiliki informasi terbatas dan diluar ranah karyawan tersebut, sehingga dapat menimbulkan keluhan jika informasi yang disampaikan bersifat salah karena beberapa pertanyaan pengguna jasa seperti status penerbangan, lokasi fasilitas, penggunaan *boarding gate* membutuhkan validasi dari pengelola Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

Pelayanan ini memiliki pengaruh besar terhadap kegiatan operasional penerbangan di bandara. hal ini dikarenakan pelayanan tersebut berada di area tunggu terminal keberangkatan, sehingga dapat diakses oleh penumpang yang ingin memperoleh informasi di area tersebut.

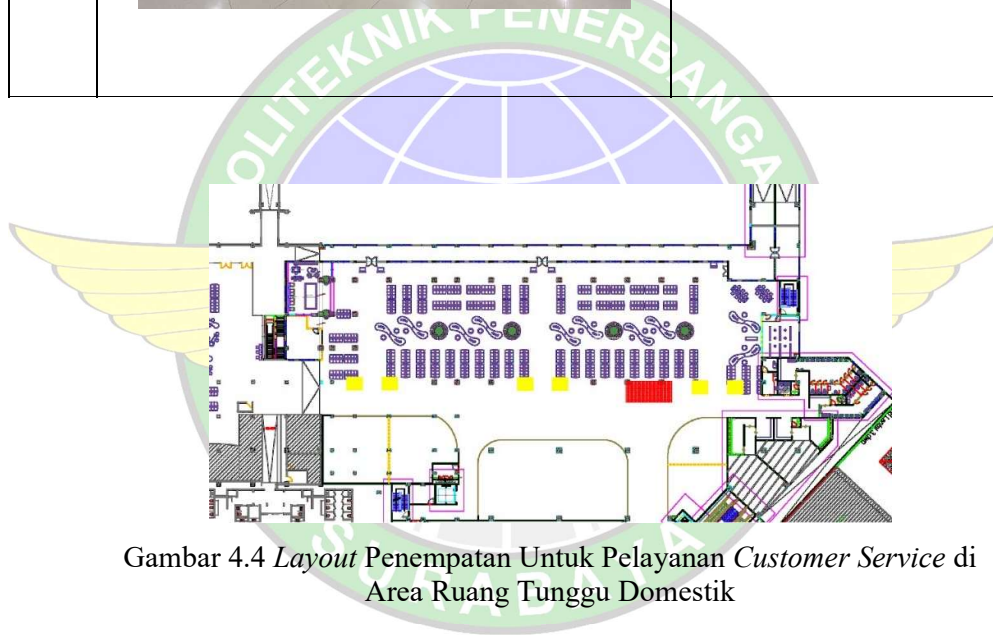
Dalam kasus atau temuan tersebut, penyediaan pelayanan informasi atau pelayanan *customer service* di area ruang tunggu sangat penting untuk mewujudkan pelayanan bandara yang prima.

Tabel 4. 2 Permasalahan Tidak Terdapatnya Pelayanan *Customer Service*



NO	FOTO	KETERANGAN
1		• Kondisi ruang tunggu keberangkatan domestik sebelum pengadaan pelayanan <i>customer service</i> di area <i>gate 2</i>
2		• Kondisi ruang tunggu keberangkatan domestik sebelum pengadaan pelayanan <i>customer service</i> di area <i>gate 1</i>

3		• Kondisi ruang tunggu keberangkatan domestik sebelum pengadaan pelayanan <i>customer service</i> di area <i>gate 3</i>
---	---	---



Gambar 4.4 *Layout* Penempatan Untuk Pelayanan *Customer Service* di Area Ruang Tunggu Domestik

4.3 Penyelesaian Masalah

4.3.1 Penempatan Pelayanan *Customer Service* Pada Area Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik

Salah satu pelayanan yang sangat penting dalam Bandar Udara adalah pelayanan informasi yang lebih signifikan sehingga pengguna jasa penerbangan mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan tersebut. Berdasarkan (PM 41 Tahun, 2023) tentang Pelayanan Jasa

Kebandarudaraan di Bandar Udara, suatu bandara harus tersedia fasilitas informasi baik dalam bentuk visual, audio, dan counter yang diletakkan di tempat strategis. Maka dari itu diperlukan sebuah media alternatif untuk membantu pengguna jasa penerbangan dalam memperoleh pelayanan yang lebih baik dengan alur pelayanan *customer service* berupa *virtual live*, *customer service live chat* berupa *scan barcode*, dan *customer service deks*. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan untuk dapat menciptakan suatu media yang menarik dan mudah untuk dipelajari dan digunakan bagi pengguna jasa penerbangan.

Berikut merupakan penempatan dalam pelayanan *customer service* pada area ruang tunggu keberangkatan dosmetik untuk pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali :

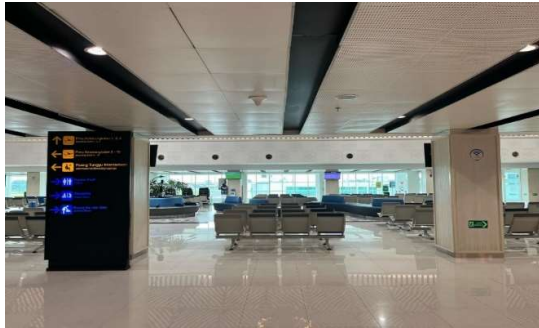
A. *Customer Service Online* berupa *Virtual Live*

Virtual Live, merupakan teknologi yang membuat pengguna dapat berinteraksi langsung dengan suatu lingkungan yang disimulasikan oleh komputer. Bandar Udara sebagai tempat fasilitas yang melayani pengguna jasa penerbangan yang seharusnya diberikan dengan profesional kepada pengguna jasa penerbangan.

Berikut merupakan contoh *customer service online* berupa *virtual live*:

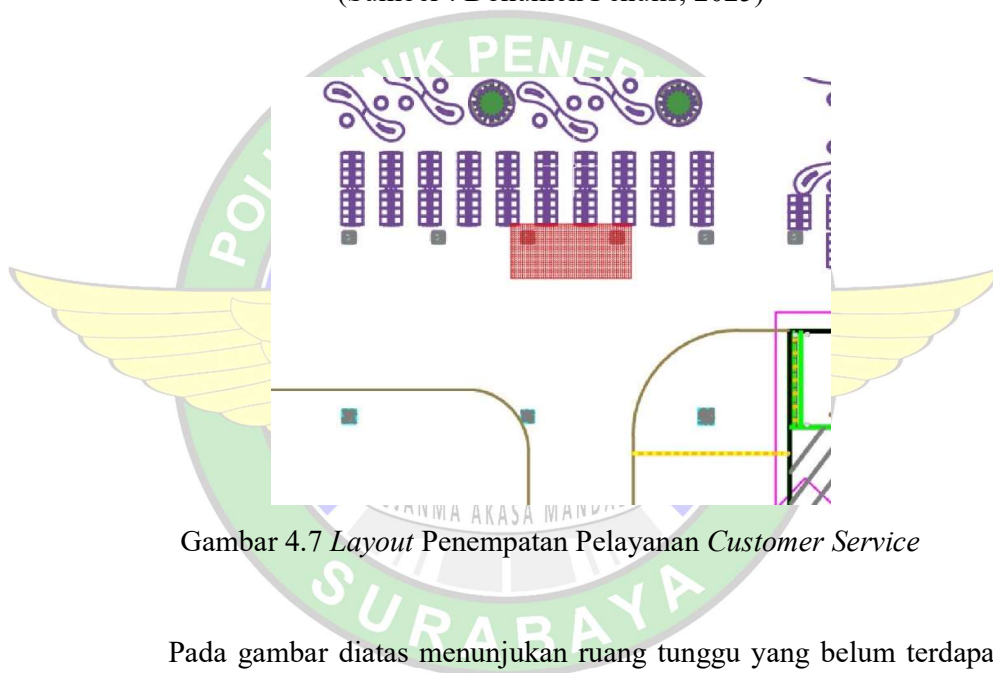


Gambar 4.5 Contoh *Virtual Live* di Bandara Juanda



Gambar 4.6 Penempatan Pelayanan *Customer Service* Pada Area Ruang Tunggu Domestik

(Sumber : Dokumen Penulis, 2025)



Gambar 4.7 Layout Penempatan Pelayanan *Customer Service*

Pada gambar diatas menunjukan ruang tunggu yang belum terdapat pelayanan informasi *Customer Service*. Sehingga dalam penempatan pengadaan pelayanan informasi berbasis *virtual live* bisa ditempatkan di tengah samping *signage* bandara agar dapat diakses dengan mudah bagi pengguna jasa penerbangan. Sesuai dengan PM 41 Tahun 2023 penempatan pelayanan informasi baik dalam bentuk visual, audio dan counter yang diletakan di tempat strategis.

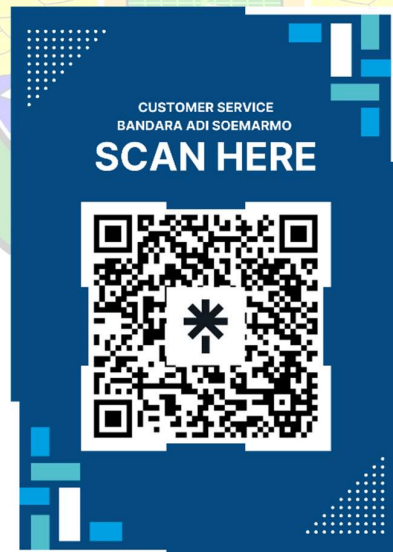
Untuk mendukung layanan ini, perlu disiapkan perangkat sebagai berikut :

- a) Di ruang tunggu keberangkatan domestik disediakan LCD, *mikrofon* dan kamera yang berfungsi untuk menampilkan informasi dan berinteraksi langsung dengan *customer service*.
- b) Di *counter customer service* disediakan LCD, kamera, koneksi internet serta aplikasi zoom yang memungkinkan petugas *customer service* berkomunikasi dengan pengguna jasa di ruang tunggu secara interaktif.

B. *Customer Service Live Chat* berupa *Scan Barcode*

Barcode umumnya digunakan pada aplikasi *database* dimana pada *barcode* hanya memuat indeks *database*, menghubungkan database yang memuat informasi lebih lengkap (ABD GHOFUR, 2020). Pelayanan *customer service* berupa *scan barcode* ini merupakan langkah alternatif yang dapat dilakukan oleh pengelola bandar udara karena lebih efisien dan tidak membutuhkan penyediaan inventaris yang terlalu mahal.

Berikut merupakan contoh berupa *stand scan barcode* untuk memuat informasi yang lebih lengkap :



Gambar 4.8 *Scan Barcode Customer Service*

(Sumber : Rancangan Penulis, 2025)



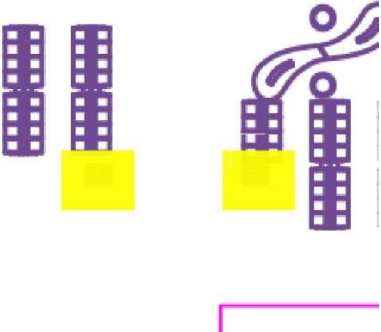
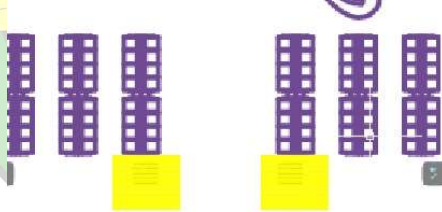
Gambar 4.9 Contoh Gambar Untuk *Scan Barcode Customer Service*

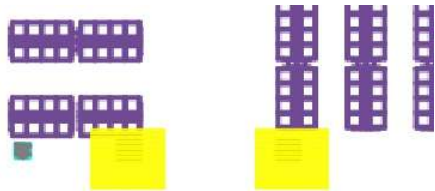
(Sumber : Dokumen Penulis, 2025)

Pengadaan *scan barcode* ini dapat berupa *standing barcode* atau stiker *barcode* yang nantinya dapat menghubungkan antara pengguna jasa dengan petugas *customer service* melalui aplikasi *WhatsApp*.

Tabel 4.3 Penyelesaian Masalah

No	Foto	Keterangan
1		Lokasi : <i>Gate 1</i> Penempatan Pelayanan : penempatan dalam pemasangan <i>barcode</i> terdapat di samping pot bunga sesuai jalan akses pintu <i>gate 1</i>.

		
2	 	Lokasi : <i>Gate 2</i> Penempatan Pelayanan : Penempatan dalam pemasangan <i>barcode</i> terdapat di samping pot bunga sesuai jalan akses pintu <i>gate 2</i>.
3		Lokasi : <i>Gate 3</i> Penempatan Pelayanan : Penempatan dalam pemasangan <i>barcode</i> terdapat di samping

		tempat pembuangan sampah sesuai jalan akses pintu <i>gate</i> 3.
--	--	--

(Sumber : Rancangan Penulis, 2025)

Pada gambar diatas menunjukan dalam penempatan *standing scan barcode* atau stiker *barcode* diarea ruang tunggu keberangkatan domestik yang berada diarea *gate* 1, *gate* 2, dan *gate* 3. Agar pengguna jasa bisa menggunakan pelayanan informasi tersebut. Sehingga pengguna jasa penerbangan tak perlu lagi untuk bertanya kepada pihak lain. Dalam penempatan tersebut diharapkan bagi pengguna jasa penerbangan dapat digunakan dengan baik dan dipahami sehingga pelayanan di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali memberikan yang terbaik dan kenyamanan bagi pengguna jasa penerbangan.

C. *Customer Service Desk*

Customer Service Desk adalah bagian dari suatu perusahaan atau organisasi yang bertanggung jawab untuk menangani pertanyaan, keluhan, atau permintaan bantuan dari pelanggan. Customer service desk bisa berbentuk fisik (seperti meja layanan di toko atau kantor) atau digital (seperti pusat bantuan melalui telepon, email, atau chat online).

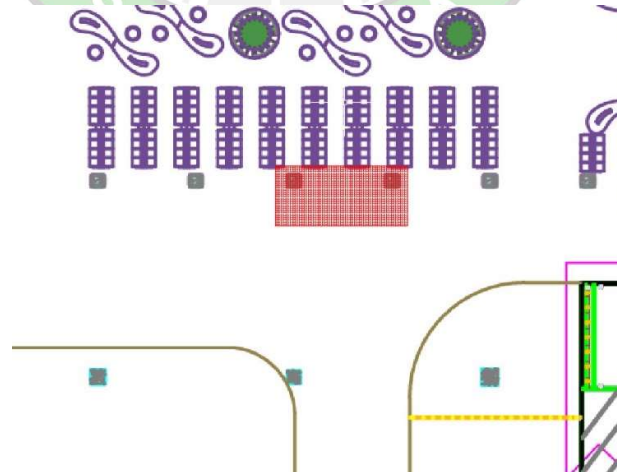
Berikut merupakan contoh *customer service desk* :



Gambar 4.10 Contoh *Customer Service Desk* di Bandara Internasional Yogyakarta



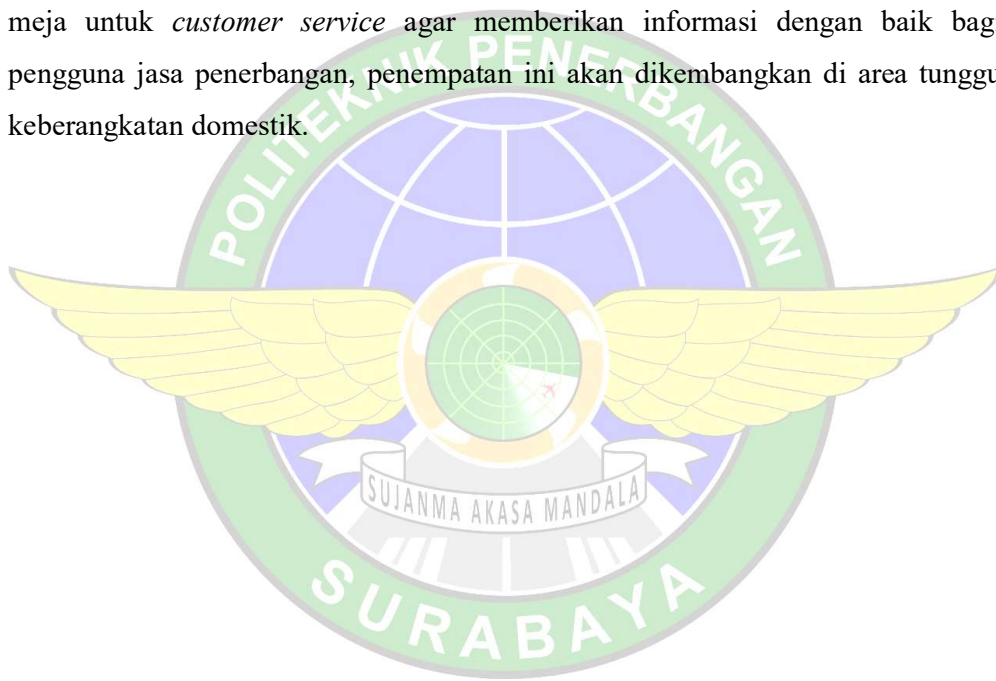
Gambar 4.11 Penempatan Pelayanan *Customer Service Desk* Pada Area Ruang Tunggu Domestik



Gambar 4.12 *Layout* Penempatan *Customer Service Desk*

Pengguna jasa penerbangan yang terus bertambah seiring berjalannya waktu dan berkembangnya teknologi diperlukan sebuah manajemen pelanggan yang baik, salah satunya adalah *customer service deks*. Pengguna operasional ini akan memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

Bedasarkan permasalahan tersebut menyebabkan banyaknya pengguna jasa penerbangan merasa tidak dilayani dan melakukan cara lain dalam menanyakan informasi tersebut. Solusi dari permasalahan tersebut adalah dengan cara mengembangkan dan menerapkan sistem *customer service deks* berupa penempatan meja untuk *customer service* agar memberikan informasi dengan baik bagi pengguna jasa penerbangan, penempatan ini akan dikembangkan di area tunggu keberangkatan domestik.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan uraian dan hasil pengamatan Taruna/i lakukan di unit penyelenggara Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali, dapat menghasilkan beberapa kesimpulan tentang kegiatan yang terjadi di lapangan yaitu :

5.1.1 Kesimpulan BAB IV

Bedasarkan pengamatan yang taruna/i lakukan di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali, dapat menghasilkan beberapa kesimpulan tentang laporan permasalahan mengenai pelayanan *customer service* di area ruang tunggu keberangkatan domestik Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali :

- A. Optimalisasi pelayanan *customer service* di area ruang tunggu keberangkatan domestik Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.
 1. Ketidakadaan pelayanan *customer service* di area ruang tunggu keberangkatan domestik Bandar Udara Adi Soemarmo harus segera ditindak lanjuti agar tidak menyebabkan masalah dalam pemberitahuan komunikasi.
 2. Dengan penempatan yang strategis, dan tepat dapat membantu pengguna jasa penerbangan memperoleh informasi yang diperlukan.
 3. Dengan menyediakan pelayanan *customer service* di area ruang tunggu keberangkatan domestik Bandar Udara Adi soemarmo dapat memberikan informasi yang akurat dan mudah diakses bagi pengguna jasa penerbangan.

5.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On the Job Training*

Kesimpulan terhadap keseluruhan kegiatan OJT ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan dilakukannya kegiatan *On The Job Training*, Taruna/i dapat mengerti secara langsung keadaan dan fasilitas-fasilitas yang ada pada Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali;
2. Dengan dilakukannya kegiatan *On The Job Training*, Taruna/i mendapatkan ilmu yang tidak didapatkan di kampus khususnya ilmu lapangan atau ilmu praktik pada dunia kerja.
3. Dengan dilakukannya kegiatan *On The Job Training*, Taruna/i mengembangkan sikap profesional, seperti disiplin, tanggung jawab, kerjasama tim, belajar untuk tanggap dan teliti dalam mengerjakan sesuatu dan komunikasi yang efektif.

5.2 Saran

Selama kegiatan *On The Job Training (OJT)*, terdapat beberapa saran yang ingin disampaikan oleh penulis, saran ini dapat bermanfaat untuk pembaca, akademi, dan pihak bandara yang nantinya bisa menjadi pedoman dalam melakukan perbaikan dalam melaksanakan pekerjaan. Adapun saran yang ingin disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

5.2.1 Saran BAB IV

- A. Optimalisasi pelayanan *customer service* di area ruang tunggu keberangkatan domestik Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.
 1. Untuk menjamin kenyamanan operasional penerbangan di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali maka perlu dilaksanakannya pengoptimalisasi pelayanan *customer service* di area ruang tunggu keberangkatan domestik Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Sehingga pengguna jasa penerbangan tidak lagi kebingungan untuk mendapatkan

informasi dan dapat diakses dengan mudah ditempat yang strategis, metode ini sesuai dengan PM 41 Tahun 2023.

5.2.2 Saran Pelaksanaan *On the Job Training*

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* yang dilaksanakan di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali diharapkan para taruna dapat mengambil pengalaman dan Pelajaran dengan cara lebih aktif dan selalu menggali informasi kepada narasumber yang berpengalaman dalam hal tersebut. Dan juga memanfaatkan sebaik mungkin dalam manajemen waktu dan belajar untuk tanggap teliti dalam mengerjakan sesuatu.



DAFTAR PUSTAKA

- ABD GHOFUR. (2020). Pengembangan Media Pembelajaran Scan Barcode Berbasis Android Dalam Pembelajaran Ips. *EduTeach : Jurnal Edukasi Dan Teknologi Pembelajaran*, 1(2), 144–152.
<https://doi.org/10.37859/eduteach.v1i2.1985>
- Istiyani, Y., Pinem, Y. A., & Yuliana, W. (2016). Pelayanan Kepariwisataaan Oleh Customer Service Officer (Cso) Kepada Customer Di Pt Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional *Jurnal Flight Attendant*, 3(2), 48.
<http://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jfa/article/view/157>
- Olegadi, L. M. E. (2022). *Analisis Kesesuaian Kapasitas dan Fasilitas Terminal Keberangkatan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende dengan Jumlah Penumpang*. 4(2), 213–223.
- PM 41 Tahun, 2023. (2023). M Enteri P Er H U B U N G a N R Ep U B Lik I D O N E Sia. *PM 41 Tahun*, 1–97.
- Reza Maulana Sultan, & Suprapti Suprapti. (2024). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Office Dalam Menjamin Kenyamanan Fasilitas Pelayanan Ruang Tunggu Penumpang Di Bandara Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 2(2), 01–11.
<https://doi.org/10.59031/jmsc.v2i2.374>

LAMPIRAN



Lampiran 1 Pembukaan Kegiatan *On the Job Training* via Zoom



Lampiran 2 Penerimaan Mahasiswa *On the Job Training*



Lampiran 3 Pembekalan Sebelum Melaksanakan *On the Job Training*



Lampiran 4 Melaksanakan Pencatatan dan Pelaporan



Lampiran 5 Monitoring Status Penerbangan



Lampiran 6 Pelayanan Pengambilan *Lost and Found*



Lampiran 7 Pengecekan *Boarding Pass* Penumpang



Lampiran 8 Membantu Mengatur *Flow* Barang Penumpang di PSCP



Lampiran 9 Melakukan Pelayanan Garbarata



Lampiran 10 Melaksanakan Patroli di Area Perimeter



Lampiran 11 Melakukan *Marshalling* Pesawat Udara



Lampiran 12 Melakukan Penginputan Data di AMC

