

**ANALISIS KEBUTUHAN PENERAPAN *SPECIAL LANE*
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN
PENUMPANG DI PSCP INTERNASIONAL BANDARA
I GUSTI NGURAH RAI BALI**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal : 1 Desember 2025 – 27 Februari 2026**



Disusun Oleh :

**RIZKY ARDIAN WIJAYA
NIT. 30623020**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

**ANALISIS KEBUTUHAN PENERAPAN *SPECIAL LANE*
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN
PENUMPANG DI PSCP INTERNASIONAL BANDARA
I GUSTI NGURAH RAI BALI**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal : 1 Desember 2025 – 27 Februari 2026**



Disusun Oleh :

**RIZKY ARDIAN WIJAYA
NIT. 30623020**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KEBUTUHAN PENERAPAN *SPECIAL LANE* SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN KEPUASAN PENUMPANG DI PSCP INTERNASIONAL
BANDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI

Oleh :

RIZKY ARDIAN WIJAYA
NIT. 30623020

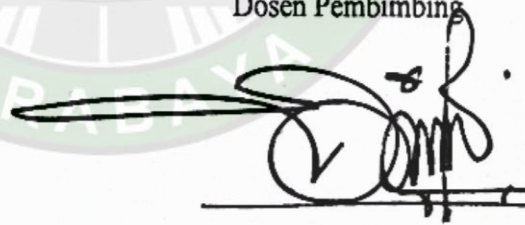
Laporan *On The Job Training* (OJT) telah diterima dan disahkan
sebagai salah satu syarat penilaian *On The Job Training* (OJT)

Disetujui Oleh :

Supervisor


WAHYU PUTRA ALRIANTO
NIK. 20247348

Dosen Pembimbing


RIDHO RINALDI, S.E., M.M.
NIP. 19800522 200012 1 001

Mengetahui,
Airport Security Services
Division Head


I DEWA KETUT ARSANA
NIK. 20240353

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji Pada tanggal 20 Februari 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua,

I DEWA KETUT ARSANA
NIK. 20240353

Sekretaris,

WAHYU PUTRA ALRIANTO
NIK. 20247348

Anggota,

RIDHO RINALDI, S.E., M.M.
NIP. 19800522 200012 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang berlangsung dari tanggal 1 Desember 2025 hingga 27 Februari 2026 di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada taruna dalam mengenal lingkungan kerja secara langsung, mengaplikasikan kompetensi yang telah diperoleh selama masa perkuliahan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan anugrah dan lindungan pada hamba-Nya;
2. Orang Tua yang selalu memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan ini dengan baik;
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E, M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Bapak I Dewa Ketut Arsana, selaku *Airport Security Service Division Head* PT. Angkasa Pura Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
5. Bapak Wahyu Putra Alrianto, selaku *Supervisor On the Job Training Instructor (OJTII)*;
6. Bapak Ridho Rinaldi, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing *On the Job Training (OJT)* Politeknik Penerbangan Surabaya;
7. Ibu Lady Silk Moonlight, S. Kom, M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
8. Seluruh staff dan senior unit *AVSEC* serta *AMC* yang bertugas di PT. Angkasa Pura Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
9. Seluruh rekan-rekan *On the Job Training (OJT)* Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX Politeknik Penerbangan Surabaya atas kebersamaan dan kerjasamanya;

Penulis menyadari bahwa Laporan *On the Job Training (OJT)* ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Badung, 19 Februari 2026

RIZKY ARDIAN WIJAYA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat	5
BAB II PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)	6
2.1 Sejarah Singkat PT. Angkasa Pura Indonesia	6
2.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	8
2.3 Data Umum PT. Angkasa Pura Indonesia	9
2.3.1 Identitas PT. Angkasa Pura Indonesia	9
2.4 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Indonesia Cabang Bali	10
BAB III PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)	11
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	11
3.1.1 Wilayah Kerja	11
3.1.2 Prosedur Pelayanan	16
3.2 Jadwal OJT	22
3.3 Tinjauan Teori	23
3.3.1 Pelayanan Kebandarudaraan	23
3.3.2 Passanger Security Check Point	25
3.3.3 Special Line	28
3.3.4 Inovasi Pelayanan Publik	30
3.3.5 Kepuasan Penumpang	32
3.4 Permasalahan	34
3.4.1 Belum Optimalnya Mekanisme Prioritas Layanan bagi Penumpang Rentan di Area PSCP Internasional	34
3.4.2 Contoh Kasus	36
3.5 Penyelesaian	38

3.5.1 Optimalisasi Penerapan <i>Special Lane</i>	38
3.5.2 Pembuatan <i>Sign Board Special Lane</i> Sebagai Pendukung Optimalisasi Pelayanan PSCP	39
3.5.3 Koordinasi Petugas <i>Scan Boarding Pass</i> dalam Mengarahkan Penumpang ke <i>Special Lane</i>	41
BAB IV PENUTUP	43
4.1 Kesimpulan	43
4.1.1 Kesimpulan BAB III.....	43
4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT	44
4.2 Saran.....	45
4.2.1 Saran BAB III	45
4.2.2 Saran Pelaksanaan OJT.....	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT. Angkasa Pura I	6
Gambar 2. 2 Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali	8
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Kantor Cabang Bali.....	10
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Airport Security Services Division	10
Gambar 3. 1 Jadwal Duty OJT Divisi Aviation Security 1- 19 Desember 2025 ...	22
Gambar 3. 2 Jadwal Duty Dinas Bantuan NATARU	22
Gambar 3. 3 Pemeriksaan Dilakukan Secara General	34
Gambar 3. 4 Penumpang Anak – anak yang berperilaku aktif	36
Gambar 3. 5 Keluarga dengan anak kecil yang hendak melakukan pemeriksaan .	37
Gambar 3. 6 Design Signboard	40



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Identitas P.T. Angkasa Pura Indonesia	9
--	---



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan transportasi udara yang semakin pesat telah menempatkan bandar udara tidak hanya sebagai infrastruktur teknis penerbangan, tetapi juga sebagai ruang pelayanan publik yang secara langsung merepresentasikan kualitas tata kelola transportasi suatu negara. Dalam konteks tersebut, penyelenggaraan pelayanan bandar udara dituntut untuk mampu menjamin kelancaran, kenyamanan, dan kepuasan penumpang secara berkelanjutan, seiring dengan peningkatan volume dan kompleksitas pergerakan pengguna jasa. Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, sebagai bandar udara internasional dengan tingkat pergerakan penumpang yang tinggi dan karakteristik dominasi wisatawan, menghadapi tantangan yang signifikan dalam menjaga mutu pelayanan pada seluruh rantai proses terminal penumpang.

Politeknik Penerbangan Surabaya, sebagai lembaga pendidikan tinggi vokasi di bawah Kementerian Perhubungan, memiliki tanggung jawab untuk menghasilkan sumber daya manusia profesional yang mampu memenuhi tuntutan industri penerbangan. Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara dirancang untuk mempersiapkan peserta didik agar mampu menjalankan fungsi manajerial dan operasional di berbagai unit layanan transportasi udara, termasuk di dalamnya operasional maskapai penerbangan, pelayanan darat, dan aspek keselamatan penerbangan. Untuk mencapai tujuan tersebut, kurikulum program studi memasukkan kegiatan On the Job Training (OJT) sebagai bagian integral dari proses pembelajaran. Pelaksanaan OJT bertujuan memberikan pengalaman kerja nyata sehingga peserta didik dapat mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam situasi operasional yang riil.

Pemerintah melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan telah menetapkan kerangka normatif yang mengikat bagi penyelenggara bandar udara dalam memenuhi standar pelayanan kepada pengguna jasa. Peraturan tersebut secara eksplisit mengatur

bahwa *Level of Service* (LoS) pada fasilitas terminal penumpang harus dipenuhi sesuai dengan indikator kinerja pelayanan, yang mencakup aspek kelancaran alur penumpang, pengendalian waktu tunggu, tingkat kepadatan ruang, serta kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung. Ketentuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan bandar udara tidak semata diukur dari ketersediaan fasilitas, tetapi dari kemampuan sistem pelayanan dalam mengakomodasi pergerakan penumpang secara efektif dan manusiawi.

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali memiliki posisi yang sangat strategis sebagai gerbang utama pariwisata Indonesia. Bandara ini melayani lebih dari 25 juta penumpang per tahun dan menjadi pintu masuk utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara (Angkasa Pura I, 2024). Sebagai salah satu bandara tersibuk di Asia Tenggara, Bandara Ngurah Rai menghadapi kompleksitas operasional yang tinggi, terutama pada titik pemeriksaan keamanan (*Passenger Security Check Point*). Titik ini menjadi salah satu area yang paling krusial sekaligus paling rawan menimbulkan antrean panjang, keterlambatan, serta keluhan penumpang. Berdasarkan laporan tahunan *Airport Council International* (ACI, 2023), waktu tunggu di area keamanan menjadi salah satu indikator yang paling memengaruhi tingkat kepuasan penumpang dengan kontribusi hingga 32% terhadap total skor kepuasan bandara. Hal ini menegaskan bahwa kecepatan dan efisiensi layanan di PSCP memiliki dampak signifikan terhadap persepsi keseluruhan terhadap kualitas pelayanan bandara.

Permasalahan di PSCP tidak hanya berkaitan dengan jumlah penumpang, tetapi juga dengan karakteristik penumpang itu sendiri. Penumpang lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, keluarga dengan anak kecil, serta penumpang dengan jadwal penerbangan yang ketat memiliki kebutuhan pelayanan yang berbeda dibandingkan penumpang umum. Ketika seluruh penumpang harus melalui jalur pemeriksaan yang sama tanpa adanya diferensiasi pelayanan, potensi ketidaknyamanan dan ketidakefisienan menjadi semakin besar. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat memengaruhi citra bandara sebagai bandara internasional berkelas dunia yang seharusnya mampu memberikan pelayanan yang ramah, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.

Berbagai bandara internasional di dunia telah menerapkan konsep jalur khusus atau special lane pada area pemeriksaan keamanan sebagai salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan antrean dan waktu tunggu. Jalur khusus ini umumnya diperuntukkan bagi penumpang dengan kebutuhan tertentu atau kategori tertentu, dengan tujuan meningkatkan kelancaran alur pelayanan tanpa mengurangi standar keamanan penerbangan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penerapan diferensiasi jalur pelayanan mampu menurunkan waktu tunggu secara signifikan serta meningkatkan persepsi efisiensi dan kenyamanan penumpang. Namun demikian, penerapan kebijakan tersebut tidak dapat dilakukan secara seragam di setiap bandara, karena sangat bergantung pada karakteristik penumpang, volume lalu lintas, serta kondisi operasional masing-masing bandara.

Beberapa penelitian terdahulu telah memberikan kontribusi penting terhadap kajian kualitas layanan di Bandara Ngurah Rai. Manulang dan Bendesa (2015) dalam penelitian berjudul *The Effect of Service Quality in International Airport I Gusti Ngurah Rai on Satisfaction, Image, and Tourists Loyalty Who Visited Bali* menemukan bahwa dimensi kecepatan dan ketepatan pelayanan memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna jasa. Meskipun demikian, penelitian ini masih bersifat umum dan belum menyinggung solusi spesifik terhadap permasalahan waktu tunggu yang disebabkan oleh antrian panjang. Dewantara dan Marchalina (2020) dalam *Tourist Perception of Service Quality at Ngurah Rai Airport Post-Eruption 2018* menyoroti bahwa persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan di bandara menurun akibat kurangnya perhatian terhadap fasilitas bagi pengguna prioritas, menunjukkan adanya kebutuhan untuk mendesain layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan beragam pengguna. Di sisi lain, Nurfakhrurozi, Andriani, dan Dewi (2024) melalui pendekatan *Fuzzy Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)* menemukan adanya kesenjangan signifikan antara ekspektasi dan persepsi penumpang terhadap aspek kecepatan dan kenyamanan pelayanan di Ngurah Rai. Mereka menyimpulkan bahwa atribut layanan yang berkaitan dengan efisiensi waktu merupakan prioritas utama yang perlu segera dibenahi oleh pengelola bandara. Sementara itu, Sudarmo dan Widnyani (2025) dalam studi *Effectiveness of*

Autogate Usage in Improving Immigration Services at I Gusti Ngurah Rai Airport menunjukkan bahwa meskipun sistem otomatis seperti autogate berhasil meningkatkan efisiensi di imigrasi, distribusi fisik jalur layanan yang belum optimal masih menjadi penyebab utama penumpukan penumpang pada jam sibuk.

Dari keempat penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar studi terdahulu berfokus pada evaluasi kualitas layanan secara umum, namun belum menelaah secara mendalam desain jalur pelayanan dan mekanisme prioritas yang dapat memengaruhi efisiensi sistem keamanan penumpang. Belum adanya penelitian yang menyoroti analisis kebutuhan penerapan special lane di PSCP Bandara Ngurah Rai menandakan adanya research gap penting dalam literatur manajemen pelayanan bandara. Kajian tentang special lane di konteks Indonesia, khususnya Bali, masih minim, padahal bandara ini memiliki karakteristik pengguna yang sangat heterogeny dari wisatawan mancanegara, pebisnis, keluarga, hingga penumpang dengan kebutuhan khusus yang menuntut pendekatan layanan yang lebih adaptif dan tersegmentasi.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis kebutuhan dan persepsi pengguna terhadap potensi penerapan special lane di PSCP Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi, manfaat, dan implikasi sistem special lane terhadap peningkatan efisiensi dan kepuasan penumpang. Secara akademik, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam memperluas pemahaman tentang service innovation di sektor transportasi udara, dengan menekankan pentingnya pendekatan berbasis kebutuhan pengguna (*user-centered service design*). Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi PT Angkasa Pura Indonesia dan pemangku kepentingan terkait dalam merumuskan kebijakan layanan yang inklusif dan berorientasi pada pengalaman pengguna.

Berdasarkan urgensi tersebut, laporan ini disusun dengan judul: “ANALISIS KEBUTUHAN PENERAPAN *SPECIAL LANE* SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PENUMPANG DI PSCP INTERNASIONAL BANDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI” Melalui hasil penelitian ini, diharapkan mampu memperkaya diskursus ilmiah di bidang manajemen pelayanan

publik, sekaligus menawarkan solusi konkret bagi peningkatan daya saing dan kualitas pelayanan bandara Indonesia di tingkat global.

1.2 Maksud dan Manfaat

Tujuan utama dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) bagi taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya adalah untuk memberikan kesempatan kepada taruna agar dapat memahami dan mengalami langsung dunia kerja di bidang penerbangan. Secara khusus, kegiatan ini bertujuan untuk:

1. Mengamati dan merasakan secara langsung dinamika serta alur kerja di lokasi pelaksanaan On the Job Training.
2. Memperluas wawasan dan pemahaman sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja profesional di sektor penerbangan;
3. Menerapkan dan meningkatkan kompetensi serta keterampilan yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan pada program studi Manajemen Transportasi Udara (MTU);
4. Memahami sistem manajemen serta budaya kerja yang berlaku dalam lingkungan industri penerbangan;
5. Memperoleh umpan balik dari pihak industri penerbangan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kurikulum program studi.

Adapun manfaat dari pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) oleh mahasiswa/i Politeknik Penerbangan Surabaya adalah :

1. Memperoleh pengalaman praktis secara langsung di lingkungan kerja yang relevan dengan bidang keilmuan yang dipelajari.
2. Mewujudkan lulusan transportasi udara yang berdaya saing tinggi dan memiliki kompetensi sesuai standar nasional dan internasional.
3. Meningkatkan kemampuan analitis dan keterampilan pemecahan masalah yang berkaitan dengan fasilitas maupun operasional di PT Angkasa Pura Indonesia.;
4. Menerapkan sikap disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas di lingkungan kerja professional;
5. Mengembangkan kemampuan komunikasi efektif serta keterampilan bekerja secara kolaboratif dalam lingkungan kerja yang professional.

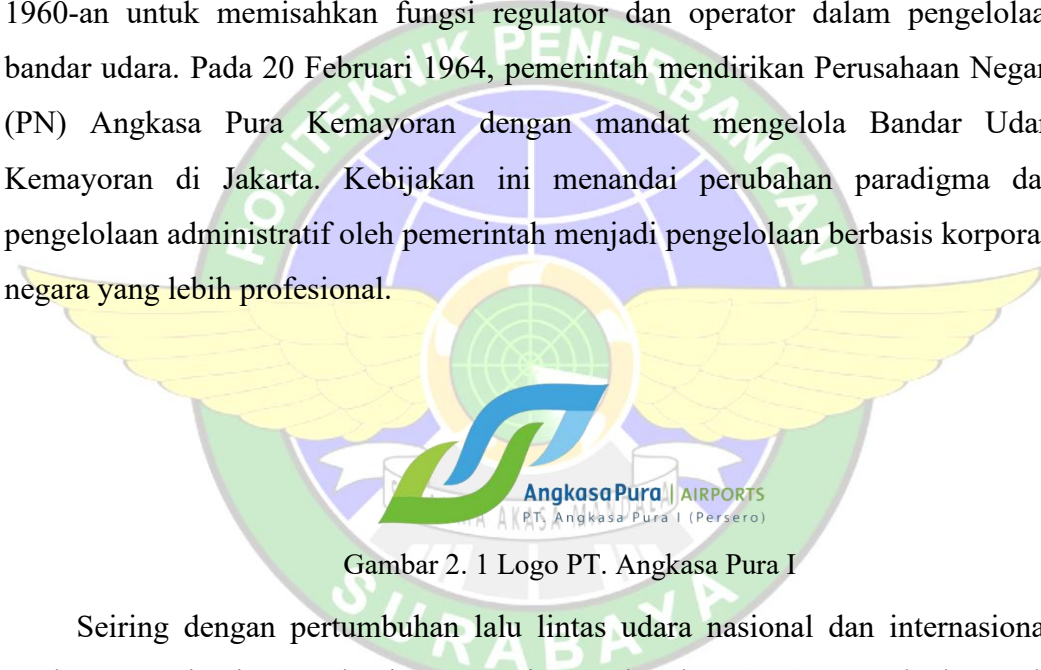
BAB II

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)

2.1 Sejarah Singkat PT. Angkasa Pura Indonesia

Perkembangan pengelolaan bandar udara di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari dinamika politik, ekonomi, dan kebijakan transportasi nasional sejak awal kemerdekaan. Dalam konteks tersebut, PT Angkasa Pura Indonesia hadir sebagai entitas strategis yang berperan dalam pengelolaan dan pengembangan bandar udara komersial di Indonesia.

Cikal bakal perusahaan ini berakar pada kebijakan pemerintah pada dekade 1960-an untuk memisahkan fungsi regulator dan operator dalam pengelolaan bandar udara. Pada 20 Februari 1964, pemerintah mendirikan Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran dengan mandat mengelola Bandar Udara Kemayoran di Jakarta. Kebijakan ini menandai perubahan paradigma dari pengelolaan administratif oleh pemerintah menjadi pengelolaan berbasis korporasi negara yang lebih profesional.



Gambar 2. 1 Logo PT. Angkasa Pura I

Seiring dengan pertumbuhan lalu lintas udara nasional dan internasional, struktur organisasi mengalami penyesuaian. Pada tahun 1974, status badan usaha diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Angkasa Pura. Transformasi ini memperluas cakupan pengelolaan bandar udara di berbagai wilayah Indonesia. Dalam perkembangannya, untuk meningkatkan efisiensi dan fokus pengelolaan, pemerintah membagi perusahaan menjadi dua entitas pada awal 1990-an: PT Angkasa Pura I (Persero) yang mengelola bandar udara di kawasan Indonesia bagian tengah dan timur, serta PT Angkasa Pura II (Persero) yang mengelola bandar udara di kawasan barat Indonesia.

Kedua perusahaan tersebut menjalankan fungsi pengusahaan bandar udara, meliputi penyediaan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, pelayanan penumpang dan kargo, serta pengembangan komersial kawasan bandara. Dalam praktiknya, Angkasa Pura I dan II turut mendorong modernisasi infrastruktur, peningkatan kapasitas terminal, serta digitalisasi layanan untuk menjawab pertumbuhan mobilitas udara yang signifikan, khususnya sejak era liberalisasi industri penerbangan pada awal 2000-an.

Memasuki dekade 2020-an, pemerintah melakukan konsolidasi BUMN sektor kebandarudaraan sebagai bagian dari strategi restrukturisasi nasional. Pada tahun 2023, PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero) resmi digabungkan menjadi satu entitas dengan nama PT Angkasa Pura Indonesia. Integrasi ini bertujuan memperkuat tata kelola, meningkatkan daya saing global, serta menciptakan sinergi operasional dalam pengelolaan jaringan bandar udara nasional.

Sebagai hasil penggabungan tersebut, PT Angkasa Pura Indonesia mengelola puluhan bandar udara di berbagai provinsi, termasuk bandar udara utama seperti Soekarno-Hatta, I Gusti Ngurah Rai, Juanda, dan Sultan Hasanuddin. Perusahaan ini berperan sebagai operator bandar udara yang tidak hanya menyediakan layanan aviasi, tetapi juga mengembangkan konsep airport city, optimalisasi pendapatan non-aeronautika, serta penerapan standar keselamatan dan keamanan sesuai regulasi nasional dan internasional.

Secara kelembagaan, PT Angkasa Pura Indonesia berstatus sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berbentuk perseroan terbatas (Persero), dengan Kementerian BUMN sebagai pemegang saham. Dalam konteks pembangunan nasional, keberadaan perusahaan ini menjadi instrumen penting dalam mendukung konektivitas antardaerah, pertumbuhan ekonomi regional, serta integrasi Indonesia dalam jaringan transportasi udara global.

2.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan pintu gerbang utama pariwisata Bali dan salah satu bandara tersibuk di Indonesia. Cikal bakal bandara ini bermula pada tahun 1930-an, ketika pemerintah kolonial Belanda membangun lapangan terbang sederhana di wilayah Tuban. Pada awalnya, fasilitas bandara masih sangat terbatas berupa landasan tanah yang hanya digunakan untuk pesawat kecil. Setelah Perang Dunia II, pemerintahan Indonesia mulai melakukan sejumlah perbaikan untuk mengakomodasi kebutuhan transportasi udara yang meningkat.

Perkembangan signifikan terjadi pada tahun 1960-an ketika pemerintah Republik Indonesia merencanakan perluasan bandara untuk mendukung sektor pariwisata Bali yang sedang bertumbuh. Pada tahun 1969, landasan pacu diperpanjang hingga mencapai 2.700 meter dan dibangun terminal baru di sebelah timur bandara. Pada 1978, bandara ini resmi diberi nama Bandara Ngurah Rai, diambil dari nama pahlawan nasional asal Bali, I Gusti Ngurah Rai, sebagai bentuk penghormatan atas perjuangannya dalam mempertahankan kemerdekaan Indonesia.

Memasuki dekade 1990-an, lonjakan jumlah wisatawan mancanegara mendorong pemerintah untuk kembali meningkatkan kapasitas bandara. Terminal internasional diperbesar, fasilitas pendukung ditambah, dan sistem navigasi diperbarui untuk memenuhi standar keselamatan penerbangan internasional. Pada fase ini, Bandara Ngurah Rai mulai tampil sebagai salah satu bandara internasional paling penting di kawasan Asia Tenggara, terutama sebagai gerbang wisata global menuju Pulau Bali.



Gambar 2. 2 Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali

Gelombang renovasi besar kembali dilakukan pada tahun 2011–2013 melalui proyek modernisasi Bandara Ngurah Rai. Pembangunan terminal internasional baru, penataan ulang terminal domestik, serta peningkatan kualitas infrastruktur menjadikan bandara ini memiliki tampilan modern dan mampu melayani jumlah penumpang hingga puluhan juta per tahun. Usai renovasi, bandara ini resmi berganti nama menjadi Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, sebagai bentuk penghormatan yang lebih lengkap terhadap tokoh pahlawan tersebut.

Hingga saat ini, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai terus dikembangkan untuk mendukung meningkatnya mobilitas wisatawan dan kebutuhan operasional maskapai. Bandara ini menjadi salah satu yang tersibuk di Indonesia dan telah menerima berbagai penghargaan internasional atas pelayanan serta fasilitasnya. Dengan peran strategisnya sebagai gerbang utama wisata Bali, bandara ini terus berupaya menghadirkan layanan yang aman, nyaman, dan berstandar global.

2.3 Data Umum PT. Angkasa Pura Indonesia

2.3.1 Identitas PT. Angkasa Pura Indonesia

Tabel 2. 1 Identitas P.T. Angkasa Pura Indonesia

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT. Angkasa Pura Indonesia (Persero)
Tanggal Pendirian	20 Februari 1964
Alamat Kantor Pusat	InJourney Airports Center Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Jl. M2, Pajang, Kec. Benda, Kota Tangerang, Banten 15126
Alamat Kantor Cabang Bali	Gedung Wisti Sabha Kompleks Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kuta, Kabupaten Badung, Bali - Indonesia 80362
Dasar Hukum Pendirian	Akta Notaris Nomor 14 Tanggal 07 September 2024 yang dibuat oleh Notaris Nanda Fauz Iwan S.H., M.KN., berkedudukan di Jakarta Selatan.
Telepon	0811984138 (0361) 9351010
Bidang Usaha	Pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara
Wilayah Operasional (2025)	PT Angkasa Pura Indonesia menerapkan sistem pembagian wilayah operasional berbasis regional. Perusahaan membagi wilayah kerjanya ke dalam enam region.

	Region I mengelola 4 bandara, Region II mengelola 4 bandara, Region III mengelola 13 bandara, Region IV mengelola 7 bandara, Region V mengelola 5 bandara, dan Region VI mengelola 4 bandara. Dengan total keseluruhan Adalah 37 bandara.
NPWP	01.061.020.2-093.000

A. Visi

Menjadi pengelola bandara terbaik di Asia yang memiliki nilai nilai keramahtamahan khas Indonesia.

B. Misi

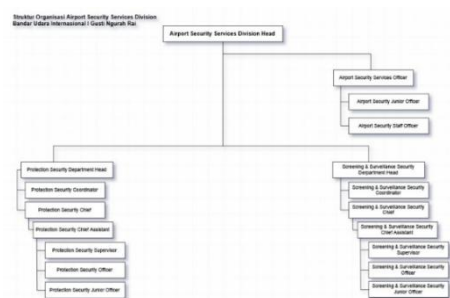
Mengelola bandara berstandar global, meningkatkan nilai pemangku kepentingan, menjadi penggerak ekonomi, dan menerapkan teknologi modern dalam operasional bandara.

2.4 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Indonesia Cabang Bali

Struktur organisasi merupakan elemen penting dalam perusahaan karena mengatur pembagian tugas, tanggung jawab, dan garis kewenangan secara jelas. Dengan susunan yang sistematis, koordinasi antarunit kerja dapat berjalan efektif sehingga operasional perusahaan terlaksana secara optimal. Hal ini juga diterapkan oleh PT Angkasa Pura Indonesia untuk memastikan pengelolaan bandar udara berjalan profesional, aman, dan terintegrasi.



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Kantor Cabang Bali



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Airport Security Services Division

BAB III

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Lingkup pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) pada PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bali mencakup beberapa unit kerja strategis yang memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam memahami jalannya operasional pada bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Wilayah kerja meliputi unit *Aviation Security* dan unit *Apron Movement Control*. Kegiatan OJT ini dilaksanakan di bawah bimbingan supervisor dan staff unit *Aviation Security* serta *Apron Movement Control*.

3.1.1 Wilayah Kerja

A. Aviation Security (AVSEC)

Aviation Security (AVSEC) merupakan unit kerja yang memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem pengamanan di seluruh kawasan bandar udara, baik pada sisi darat (*landside*) maupun sisi udara (*airside*), yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan operasional penerbangan. Fungsi utama AVSEC adalah memastikan terjaminnya keamanan dan keselamatan penerbangan dari segala bentuk tindakan melawan hukum, gangguan keamanan, serta potensi ancaman lainnya sesuai dengan ketentuan dan standar keamanan penerbangan yang berlaku.

Dalam pelaksanaan *On The Job Training* (OJT), mahasiswa ditempatkan pada beberapa divisi guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai sistem pengamanan bandar udara. Salah satu divisi tersebut antara lain :

1. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) pada unit Aviation Security (AVSEC) memiliki peran sentral dalam pengelolaan dan pengendalian personel keamanan penerbangan agar pelaksanaan tugas pengamanan berjalan efektif, terstruktur, dan sesuai ketentuan yang berlaku. Fungsi ini mencakup perencanaan kebutuhan tenaga keamanan

berdasarkan tingkat aktivitas operasional bandar udara, analisis beban kerja, serta penyesuaian jumlah personel dengan dinamika pergerakan penerbangan. Dalam pelaksanaannya, manajemen SDM bertanggung jawab atas proses penempatan dan penugasan personel sesuai dengan kompetensi, kualifikasi, serta sertifikasi yang dimiliki masing-masing petugas. Pengaturan jadwal kerja, rotasi penempatan, serta pembagian wilayah pengamanan dilakukan secara sistematis guna menjamin keberlangsungan pengawasan di setiap titik strategis, baik di sisi darat maupun sisi udara. Dengan pengelolaan yang terencana, potensi kekosongan pengawasan atau ketidakseimbangan distribusi personel dapat diminimalkan. Selain aspek administratif dan operasional, manajemen SDM AVSEC juga berfungsi sebagai pengendali mutu kinerja personel. Hal ini diwujudkan melalui penyelenggaraan program pelatihan dan penyegaran kompetensi, pembinaan disiplin, evaluasi berkala terhadap kinerja individu maupun tim, serta pemantauan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur dan regulasi keamanan penerbangan.

2. Investigasi

Investigasi pada Aviation Security memiliki peran strategis dalam melaksanakan fungsi penyelidikan awal terhadap setiap kejadian, insiden, maupun dugaan pelanggaran yang berkaitan dengan keamanan penerbangan di lingkungan bandar udara. Kegiatan investigasi meliputi pengumpulan data dan fakta di lapangan, penelusuran kronologi peristiwa, identifikasi pihak-pihak yang terlibat, serta analisis terhadap kemungkinan terjadinya pelanggaran prosedur keamanan. Selain melakukan klarifikasi dan verifikasi informasi, petugas investigasi juga menyusun laporan kejadian secara sistematis dan objektif sebagai bagian dari dokumentasi resmi. Laporan tersebut menjadi dasar dalam penyampaian rekomendasi perbaikan terhadap sistem, prosedur, maupun mekanisme pengawasan yang dinilai belum optimal. Dalam kondisi tertentu, divisi investigasi juga berkoordinasi dengan instansi terkait guna

memastikan penanganan kasus dilakukan sesuai ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku.

3. Faskampen (Fasilitas Keamanan Penerbangan)

Unit Faskampen pada Aviation Security (AVSEC) memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan dan pengendalian seluruh sarana serta peralatan penunjang keamanan penerbangan agar selalu dalam kondisi siap operasional dan memenuhi standar yang ditetapkan. Peralatan yang dikelola antara lain mesin *X-ray*, *Walk Through Metal Detector* (WTMD), *Hand Held Metal Detector* (HHMD), sistem pengawasan *Closed Circuit Television* (CCTV), *access control system*, serta perangkat pendukung keamanan lainnya. Tugas unit ini tidak hanya terbatas pada pengoperasian peralatan, tetapi juga mencakup pemeriksaan kesiapan fungsi alat sebelum digunakan, pelaksanaan pemeliharaan berkala, serta identifikasi dan pelaporan apabila ditemukan gangguan atau kerusakan teknis. Dalam hal terjadi kendala operasional, Faskampen melakukan koordinasi dengan pihak teknis terkait guna memastikan proses perbaikan dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

4. Document

Unit Dokumen pada Aviation Security (AVSEC) memiliki fungsi pengawasan administratif terhadap seluruh dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan keamanan penerbangan. Unit ini bertanggung jawab memastikan bahwa setiap dokumen keamanan disusun, diterapkan, dan diperbarui sesuai dengan standar operasional prosedur serta ketentuan regulasi yang berlaku.

5. Hospitality

Unit Hospitality dalam Aviation Security (AVSEC) memiliki peran dalam memastikan bahwa pelaksanaan pengamanan penerbangan tetap mengedepankan prinsip pelayanan yang humanis tanpa mengurangi standar keselamatan dan keamanan. Konsep *security with hospitality* menjadi landasan utama, yaitu penerapan prosedur pemeriksaan yang tegas dan sesuai regulasi, namun tetap dilakukan dengan sikap ramah,

komunikatif, dan profesional terhadap penumpang maupun pengguna jasa bandar udara.

B. Unit *Apron Movement Control* (AMC)

Apron Movement Control (AMC) adalah salah satu unit operasional di bandar udara yang bertanggung jawab dalam pengaturan serta pengawasan seluruh kegiatan di area apron. Ruang lingkup pengendaliannya mencakup pergerakan pesawat udara, kendaraan pelayanan darat, dan personel yang bekerja di sisi udara, dengan tujuan menjaga aspek keselamatan, keamanan, dan keteraturan operasional penerbangan sesuai standar dan regulasi yang berlaku.

Dalam kegiatan *On The Job Training* (OJT), mahasiswa dibagi ke dalam beberapa divisi agar dapat memahami secara komprehensif mekanisme koordinasi, pengawasan, serta prosedur pengendalian aktivitas operasional di area apron, antara lain:

1. *Airport Operation Control Centre* (AOCC)

Petugas AMC yang beroperasi di *Airport Operation Control Center* (AOCC) memiliki tanggung jawab dalam mengawasi serta mengendalikan seluruh aktivitas di area apron secara terpusat dan berkelanjutan. Pengawasan tersebut mencakup pergerakan pesawat udara, kendaraan operasional, serta personel yang beraktivitas di sisi udara. Dalam menjalankan fungsinya, AMC menjalin koordinasi intensif dengan ATC, AVSEC, unit *ground handling*, serta pihak maskapai untuk memastikan pengaturan parkir pesawat, jadwal kedatangan dan keberangkatan, serta penggunaan parking stand terlaksana sesuai prosedur dan rencana operasional. Di samping pengendalian kegiatan rutin, AMC juga berperan dalam penanganan kondisi operasional yang tidak normal, seperti perubahan jadwal, perpindahan stand, kendala teknis, maupun situasi darurat di apron.

2. Apron Utara

Tugas AMC di apron utara bertanggung jawab melakukan pengawasan serta pengendalian terhadap aktivitas pesawat udara,

kendaraan operasional, dan personel di area parkir guna menjamin kepatuhan terhadap standar keselamatan dan ketertiban operasional. Selain pengendalian pergerakan, AMC juga melaksanakan inspeksi berkala, termasuk pemeriksaan runway dan fasilitas pendukung seperti marka, sistem pencahayaan, kondisi permukaan apron, serta potensi keberadaan *Foreign Object Debris* (FOD). Kegiatan tersebut dilakukan untuk memastikan area operasional tetap aman, layak, dan mendukung kelancaran penerbangan.

3. Apron Selatan

Tugas AMC di apron selatan, khusus area parkir pesawat VVIP, bertugas mengendalikan dan memantau pergerakan pesawat, kendaraan operasional, serta personel agar kegiatan penerbangan VVIP berlangsung dengan tingkat keamanan dan ketertiban yang optimal. AMC juga melakukan koordinasi dengan pihak *ground handling* serta memastikan kesiapan fasilitas pendukung, meliputi kondisi permukaan apron, marka, sistem penerangan, dan potensi *Foreign Object Debris* (FOD). Pengawasan tersebut dilakukan untuk menjamin area parkir dalam keadaan aman dan layak sebelum, saat, maupun setelah operasional penerbangan VVIP berlangsung.

4. Garbarata (Aviobridge)

Tugas AMC di area aviobridge bertugas mengawasi dan mengoordinasikan penggunaan garbarata, termasuk pelaksanaan proses *docking* dan *undocking*, agar kegiatan sandar dan lepas pesawat berlangsung aman serta sesuai prosedur. AMC memastikan ketepatan posisi pesawat, keamanan area sekitar, serta pengendalian pergerakan personel dan peralatan guna mendukung kelancaran naik turun penumpang. Selain itu, petugas AMC memantau kondisi teknis garbarata agar tetap layak operasional. Jika terjadi gangguan seperti kerusakan atau kebocoran, petugas AMC segera berkoordinasi dengan unit mekanikal untuk percepatan penanganan sehingga operasional penerbangan tidak terganggu.

5. Kargo

Tugas AMC di area kargo bertanggung jawab mengatur serta mengawasi arus pergerakan kargo masuk dan keluar. Setiap kargo dicatat berdasarkan manifest, kemudian dilakukan verifikasi dan pencocokan dengan data yang tercatat dalam sistem AMC untuk memastikan kesesuaian antara kondisi lapangan dan administrasi operasional. Selain itu, petugas AMC melakukan inspeksi rutin terhadap fasilitas terminal kargo, termasuk kondisi apron, marka, penerangan, area penumpukan barang, serta sarana pendukung lainnya guna menjamin standar keselamatan dan kelayakan operasional terpenuhi.

3.1.2 Prosedur Pelayanan

A. Prosedur Pelayanan Unit *Aviation Security* (AVSEC)

Pelayanan Aviation Security (AVSEC) pada hakikatnya merupakan suatu sistem pengamanan penerbangan yang dirancang dan diimplementasikan secara terstruktur guna menjamin perlindungan terhadap penumpang, awak pesawat, pesawat udara, fasilitas bandar udara, serta masyarakat dari potensi ancaman dan tindakan melawan hukum. Sistem ini diselenggarakan berdasarkan kerangka regulasi yang bersumber pada Program Keamanan Penerbangan Nasional serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga setiap bentuk tindakan pengamanan memiliki legitimasi normatif dan landasan operasional yang jelas. Dalam konteks tersebut, personel AVSEC berkewajiban menjalankan tugas sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, dengan orientasi pada tercapainya keamanan dan keselamatan penerbangan secara komprehensif.

Ruang lingkup pelayanan AVSEC mencakup pengendalian akses ke area terbatas, pelaksanaan pemeriksaan keamanan terhadap individu dan barang, pengawasan wilayah dengan tingkat keamanan khusus, serta pengamanan terhadap aktivitas operasional penerbangan. Keseluruhan fungsi tersebut dilaksanakan melalui pendekatan yang menekankan profesionalisme, kedisiplinan, dan prinsip pencegahan (*preventive approach*), sehingga potensi risiko dapat diidentifikasi dan diminimalkan sejak tahap awal.

Tahapan operasional dimulai dari pengendalian akses menuju Daerah Keamanan Terbatas (*Security Restricted Area*). Pada fase ini dilakukan verifikasi identitas, pemeriksaan kartu izin masuk (*pass bandara*), serta validasi dokumen pendukung bagi setiap orang maupun kendaraan yang akan memasuki area tersebut. Pengawasan di setiap titik akses dilaksanakan secara ketat dan berkesinambungan untuk menjamin bahwa hanya pihak yang memiliki otorisasi yang sah yang dapat memasuki wilayah dengan tingkat keamanan tinggi. Mekanisme ini berfungsi sebagai instrumen preventif dalam mencegah terjadinya akses tidak sah yang berpotensi mengganggu keamanan penerbangan.

Selanjutnya, pemeriksaan keamanan terhadap penumpang, awak pesawat, dan barang bawaan dilaksanakan dengan memanfaatkan peralatan yang telah memenuhi standar keamanan, antara lain mesin *X-ray*, *Walk Through Metal Detector* (WTMD), *Hand Held Metal Detector* (HHMD), serta perangkat pendukung lainnya. Prosedur ini bertujuan untuk mendeteksi keberadaan barang terlarang, senjata, atau bahan berbahaya yang dapat mengancam keselamatan penerbangan. Setiap indikasi temuan yang mencurigakan ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan, dengan tetap menjaga keseimbangan antara ketegasan prosedural dan etika pelayanan.

Di samping itu, AVSEC juga melaksanakan pengamanan terhadap pesawat udara dan area operasional di sekitarnya. Pengawasan dilakukan sebelum keberangkatan, selama proses naik penumpang (*boarding*), hingga pesawat dinyatakan siap untuk beroperasi. Kegiatan ini meliputi patroli rutin, pemeriksaan fisik, serta koordinasi dengan unit terkait guna memastikan tidak terdapat potensi ancaman maupun akses tidak sah terhadap pesawat udara.

Sebagai bagian dari sistem pengamanan yang akuntabel, setiap aktivitas dan kejadian yang berkaitan dengan aspek keamanan wajib didokumentasikan dan dilaporkan melalui mekanisme yang telah ditentukan. Pelaporan insiden atau potensi ancaman dilakukan secara hierarkis untuk memastikan adanya tindak lanjut yang tepat dan proporsional. Evaluasi terhadap penerapan

prosedur keamanan dilaksanakan secara periodik sebagai bentuk pengendalian mutu dan upaya peningkatan efektivitas sistem pengamanan. Dengan demikian, melalui penerapan prosedur yang konsisten serta koordinasi lintas unit yang sinergis, penyelenggaraan keamanan penerbangan di bandar udara dapat terjaga secara optimal dan berkelanjutan.

B. Prosedur Pelayanan Unit *Apron Movement Control* (AMC)

Pelayanan AMC merupakan salah satu elemen fundamental dalam sistem pengelolaan operasional di sisi udara bandar udara, khususnya pada area apron yang memiliki tingkat aktivitas tinggi dan kompleksitas risiko yang signifikan. Dalam konteks tersebut, AMC berperan sebagai unit pengendali yang bertanggung jawab atas pengaturan dan pengawasan pergerakan pesawat udara, kendaraan operasional, peralatan pendukung, serta personel yang beraktivitas di apron, sehingga seluruh kegiatan berlangsung sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Fungsi pengendalian ini diarahkan pada upaya pencegahan insiden di darat (*ground incident*), pengurangan potensi bahaya operasional, serta pemeliharaan keselamatan penerbangan dan efisiensi layanan bandar udara. Mengingat apron merupakan titik krusial dalam siklus kedatangan dan keberangkatan pesawat, efektivitas pelaksanaan tugas AMC memiliki implikasi langsung terhadap kelancaran dan keselamatan operasional secara keseluruhan.

Seluruh aktivitas AMC dilaksanakan berdasarkan kerangka regulasi keselamatan penerbangan sipil serta standar pelayanan jasa kebandarudaraan yang berlaku. Secara konseptual, peran AMC tidak hanya terbatas pada pengaturan pergerakan fisik di apron, melainkan juga berkontribusi dalam mewujudkan integrasi antara prinsip keselamatan (*safety*), keamanan (*security*), mutu pelayanan (*service quality*), dan kepatuhan terhadap regulasi (*regulatory compliance*) dalam tata kelola operasional sisi udara. Dengan demikian, AMC berfungsi sebagai instrumen pengendalian yang memastikan terselenggaranya operasi apron secara aman, tertib, dan efisien.

1. *Airport Operation Control Centre* (AOCC)

Apron Movement Control (AMC) yang bertugas di Airport Operation Control Center (AOCC) memiliki tanggung jawab dalam melakukan perencanaan dan penetapan parkir pesawat yang tiba berdasarkan rencana awal yang telah disusun. Dalam implementasinya, penetapan tersebut disesuaikan dengan kondisi aktual di apron, meliputi ketersediaan *parking stand*, tipe pesawat, kapasitas fasilitas, serta dinamika operasional bandar udara. Setiap perubahan situasi lapangan menjadi dasar evaluasi ulang terhadap rencana parkir guna memastikan penggunaan stand berlangsung optimal dan aman. Hasil penetapan parkir kemudian dikomunikasikan kepada unit terkait sebagai bagian dari koordinasi operasional.

Selain itu, AMC di AOCC melaksanakan koordinasi intensif dengan Air Traffic Control (ATC) serta pihak *ground handling* terkait penyesuaian parkir, penggunaan aviobridge, dan kesiapan layanan di apron. AMC juga melakukan pencatatan dan input data operasional pesawat, seperti *Actual Time Arrival* (ATA), *Block On*, *Block Off*, dan *Actual Time Departure* (ATD), ke dalam sistem terintegrasi. Pencatatan ini dilakukan secara akurat dan tepat waktu sebagai dasar pemantauan pergerakan pesawat, dengan tujuan menjaga keselamatan, keteraturan, dan efisiensi operasional bandar udara.

2. Apron Utara

Pelaksanaan prosedur pelayanan di Apron Utara diawali dengan inspeksi rutin sebelum dimulainya operasional penerbangan, guna memastikan kesiapan fasilitas serta terpenuhinya standar keselamatan. Kegiatan ini meliputi pemeriksaan kondisi penerangan, perkerasan apron, potensi genangan air, serta identifikasi bahaya di seluruh area operasional, baik domestik maupun internasional. Selain itu, kebersihan dan kerapian area apron diawasi untuk menjamin kelancaran pergerakan pesawat dan *Ground Support Equipment* (GSE).

Petugas juga melakukan pengecekan pada area *mark up* dan *break down* bagasi serta penataan GSE agar tidak mengganggu aktivitas operasional. Apabila ditemukan kerusakan fasilitas atau kondisi

berpotensi membahayakan, dilakukan tindakan pengamanan awal disertai koordinasi dengan unit terkait, seperti PK atau mekanikal, sesuai prosedur yang berlaku. Setiap kejadian di apron didokumentasikan dalam bentuk laporan dan kronologi sebagai bahan evaluasi operasional.

3. Apron Selatan

Prosedur pelayanan di Apron Selatan dilaksanakan melalui inspeksi rutin sebelum operasional dimulai guna memastikan kondisi apron aman, bersih, bebas dari *Foreign Object Debris* (FOD), dan layak digunakan. Pemeriksaan meliputi area parkir pesawat, marka, peralatan pendukung, serta potensi hambatan yang dapat memengaruhi keselamatan dan kelancaran operasi.

Dalam hal terdapat rencana pergerakan pesawat VIP, AMC melakukan koordinasi dengan pihak *ground handling* terkait kesiapan area parkir dan dukungan operasional lainnya agar kegiatan berlangsung sesuai prosedur. Seluruh hasil inspeksi dan koordinasi didokumentasikan secara sistematis sebagai bagian dari monitoring, evaluasi, dan pelaporan operasional.

4. Aviobridge

Pelayanan garbarata di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dilaksanakan dengan mengoperasikan 18 unit, yang terdiri atas 10 unit di terminal internasional dan 8 unit di terminal domestik. Masing-masing unit dioperasikan oleh satu operator avio dari unit Apron Movement Control (AMC), dengan keseluruhan kegiatan berada dalam pengawasan AMC. Pengoperasian dilakukan berdasarkan standar operasional yang berlaku guna menjamin keselamatan serta kelancaran proses embarkasi dan debarkasi penumpang.

Pada tahap *docking*, AMC captain bertindak sebagai koordinator dengan memantau pergerakan pesawat melalui sistem AOCC dan *flight radar*. Informasi mengenai registrasi, posisi, dan rencana parkir pesawat disampaikan kepada operator aviobridge melalui komunikasi radio hingga pesawat siap sandar. Sementara itu, proses *undocking* dimulai atas

permintaan *ground handling* yang diteruskan oleh AMC captain kepada operator untuk memastikan pelepasan garbarata berjalan aman dan terkendali. Apabila terjadi gangguan teknis pada garbarata, AMC segera berkoordinasi dengan unit mekanikal untuk penanganan lebih lanjut, dan fasilitas dapat dihentikan sementara demi menjaga keselamatan operasional. Seluruh aktivitas, termasuk permintaan *undocking* dan laporan gangguan, dicatat secara sistematis sebagai bagian dari fungsi pengawasan, pengendalian, dan evaluasi layanan.

5. Kargo

Pada Terminal Internasional, kegiatan pelayanan kargo dilaksanakan oleh dua *regulated agent* (RA), yaitu IAS Cargo dan JAS Cargo, sedangkan pada Terminal Domestik dikelola oleh PT Khrisna Multi Sarana Indonesia (KMSI) dan PT Angkasa Pura Logistik. Dalam mekanisme operasional tersebut, Apron Movement Control (AMC) berfungsi sebagai pusat penerimaan dan pengolahan data kargo dari seluruh RA. Setiap RA wajib menyampaikan manifest sesuai jadwal penerbangan yang dilayani, meliputi data kargo masuk dan keluar, baik untuk kegiatan ekspor, impor, maupun transit.

AMC melakukan proses pencatatan, verifikasi, dan pencocokan data manifest dengan sistem operasional yang terintegrasi guna menjamin ketepatan serta konsistensi antara data administratif dan kondisi aktual. Di samping pengelolaan data, AMC juga melaksanakan pemeriksaan berkala terhadap fasilitas terminal kargo, termasuk kondisi area operasional, marka, penerangan, serta sarana penunjang lainnya untuk memastikan aspek keselamatan dan kelayakan operasional terpenuhi. Setiap temuan dalam inspeksi didokumentasikan dan ditindaklanjuti sesuai ketentuan.

3.2 Jadwal OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan mulai tanggal 1 Desember 2025 hingga 27 Februari 2026 di PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bali yang beroperasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Kegiatan OJT ini berlangsung selama 3 bulan.

NO	KETERANGAN	DESEMBER																		
		1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19				
1	SDM	TIM 2	TIM 2	TIM 2	TIM 5	TIM 5	TIM 5	TIM 4	TIM 4	TIM 4	TIM 1	TIM 1	TIM 1	TIM 3	TIM 3	TIM 3				
2	DOKUMEN	TIM 3	TIM 3	TIM 3	TIM 2	TIM 2	TIM 2	TIM 5	TIM 5	TIM 5	TIM 4	TIM 4	TIM 4	TIM 1	TIM 1	TIM 1				
3	FASKAMPEN	TIM 1	TIM 1	TIM 1	TIM 3	TIM 3	TIM 3	TIM 2	TIM 2	TIM 2	TIM 5	TIM 5	TIM 5	TIM 4	TIM 4	TIM 4				
4	INVESTIGASI	TIM 4	TIM 4	TIM 4	TIM 1	TIM 1	TIM 1	TIM 3	TIM 3	TIM 3	TIM 2	TIM 2	TIM 2	TIM 5	TIM 5	TIM 5				
5	HOSPITALITY	TIM 5	TIM 5	TIM 5	TIM 4	TIM 4	TIM 4	TIM 1	TIM 1	TIM 1	TIM 3	TIM 3	TIM 3	TIM 2	TIM 2	TIM 2				
		TIM 1 FIRMAN NAUVAL RAMADHAN NI KADEK YOCHA ADITYA M. RIZKY ARDIAN WIJAYA					TIM 2 GALIH ISMI AMELIA PUTRI I GUSTI NGURAH PRADNYA KOMANG TYARA WULANDARI					TIM 3 ALFONSUS JERENG AURELIUS CESAR LASTO YOTENI CHABENUM RAMSES E.B JANUARISKY YULIANA PIAHAAR KADIR JAILANI TEMONGMERE								
		TIM 3 M. HUSEIN AL AMIN MICHAEL SURANTA SITEPU DESI KHAIRANI BR. SEMBIRING					TIM 4 SHANDY SYAHINDRA SHERLY PUSPITA MAHARANI YOPYLATUL MAHMUDAH													

Gambar 3. 1 Jadwal Duty OJT Divisi Aviation Security 1- 19 Desember 2025

KETERANGAN	DESEMBER											JANUARI						
	22	23	24	25	26	29	30	31				1	2	5	6	7	8	9
ADMIN	TIM A	TIM A	TIM A	TIM A	TIM A	TIM A	TIM A	TIM A				TIM B	TIM B	TIM B	TIM B	TIM B	TIM B	TIM B
OPERASIONAL	TIM B	TIM B	TIM B	TIM B	TIM B	TIM B	TIM B	TIM B				TIM A	TIM A	TIM A	TIM A	TIM A	TIM A	TIM A
		TIM A FIRMAN NAUVAL RAMADHAN NI KADEK YOCHA ADITYA M. RIZKY ARDIAN WIJAYA M. HUSEIN AL AMIN MICHAEL SURANTA SITEPU DESI KHAIRANI BR. SEMBIRING ALFONSUS JERENG AURELIUS CESAR LASTO YOTENI CHABENUM RAMSES E.B					TIM B GALIH ISMI AMELIA PUTRI I GUSTI NGURAH PRADNYA KOMANG TYARA WULANDARI SHANDY SYAHINDRA SHERLY PUSPITA MAHARANI YOPYLATUL MAHMUDAH JANUARISKY YULIANA PIAHAAR KADIR JAILANI TEMONGMERE											

Gambar 3. 2 Jadwal Duty OJT Divisi Aviation Security 22 Desember 2025 – 9 Januari 2026

DESEMBER-JANUARI											
NO	KETERANGAN	29	30	31	1	2	3	4	5	6	
1	SCP INTER	TIM 1	TIM 1	TIM 1	TIM 3	TIM 3	TIM 3	TIM 2	TIM 2	TIM 2	
2	SCP DOM	TIM 2	TIM 2	TIM 2	TIM 1	TIM 1	TIM 1	TIM 3	TIM 3	TIM 3	
3	TERMINAL INTER	TIM 3	TIM 3	TIM 3	TIM 2	TIM 2	TIM 2	TIM 1	TIM 1	TIM 1	

Gambar 3. 3 Jadwal Duty Operasional Divisi Aviation Security 29 Desember 2025 – 6 Januari 2026

JADWAL DINAS POLITEKNIK PENERBANGAN INDONESIA CURUG DAN POLITEKNIK PENERBANGAN INDONESIA SURABAYA												
BULAN JANUARI 2026												
BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI												
NO. URUT KAWALAN	PENEMPATAN OJT											
	ADEK			APRILYAN			APRILYAN			APRILYAN		
	PS	M	L	PS	M	L	PS	M	L	PS	M	L
13	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,
14	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,
15	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,
16	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,
17	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,
18	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,
19	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,
20	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,
21	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,
22	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,
23	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,
24	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,
25	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,	1. Gede Tantara Pranata,

Gambar 3. 4 Jadwal OJT Divisi AMC

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Pelayanan Kebandarudaraan

Sistem pelayanan di bandara merupakan rangkaian proses yang mengatur seluruh aktivitas pergerakan penumpang, barang, dan informasi sejak tiba di terminal keberangkatan hingga menaiki pesawat. Menurut Horonjeff, McKelvey, Sproule, dan Young (2010) dalam karya klasik *Planning and Design of Airports*, sistem pelayanan kebandarudaraan (*airport service system*) dipahami sebagai sebuah mekanisme terintegrasi antara fasilitas fisik, teknologi operasional, serta interaksi manusia yang dirancang untuk mencapai efisiensi, keamanan, dan kenyamanan secara bersamaan. Dalam konteks modern, bandara tidak lagi dipandang semata sebagai titik transit transportasi udara, melainkan sebagai ruang pelayanan publik yang kompleks, di mana kualitas pengalaman pengguna (*passenger experience*) menjadi tolok ukur keberhasilan manajemen bandara.

Menurut de Neufville dan Odoni (2013), efektivitas sistem pelayanan bandara bergantung pada bagaimana manajemen mampu mengatur arus penumpang atau yang disebut *passenger flow management*. Pengelolaan arus

ini bertujuan untuk meminimalkan waktu tunggu di setiap titik layanan serta mengoptimalkan kenyamanan pengguna. Alur pelayanan penumpang atau *Passenger Flow Process* mencakup empat tahapan utama yang saling terhubung: check-in, pemeriksaan keamanan (*Passenger Security Check Point* atau PSCP), pemeriksaan imigrasi, dan boarding.

Konsep *Airport Service System* sebagaimana dijelaskan oleh Airport Council International (ACI, 2025) menegaskan bahwa sistem pelayanan bandara modern harus berorientasi pada pengalaman pengguna (*user-oriented system*). ACI menekankan pentingnya pendekatan *Total Passenger Experience*, yakni kesatuan interaksi antara fasilitas fisik, proses operasional, penerapan teknologi, serta perilaku petugas yang profesional dan ramah. Kinerja pelayanan bandara menurut ACI (2025) ditentukan oleh tiga indikator utama: efisiensi waktu, kenyamanan, serta keselamatan dan keamanan.

Efisiensi waktu diukur melalui kecepatan layanan di setiap titik interaksi utama seperti check-in, PSCP, imigrasi, dan boarding. Graham (2013) menyatakan bahwa efisiensi waktu memiliki hubungan langsung dengan kepuasan penumpang, karena semakin cepat layanan diberikan, semakin tinggi persepsi kenyamanan yang dirasakan. Kenyamanan atau *passenger comfort* mencakup aspek fisik dan psikologis pengguna, termasuk tata suhu, pencahayaan, kebersihan, tingkat kebisingan, serta keramahan petugas. Berdasarkan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kenyamanan tergolong dalam dimensi *tangibles* dan *responsiveness*, yang menilai bukti fisik serta ketanggapan petugas terhadap kebutuhan pengguna. Sementara itu, keselamatan dan keamanan tetap menjadi prioritas utama. *Annex 17* dari ICAO (2020) menegaskan bahwa keselamatan penerbangan merupakan tanggung jawab utama penyelenggara bandara. Namun, ICAO juga mengingatkan bahwa sistem keamanan yang efektif harus diseimbangkan dengan pelayanan yang efisien agar tidak menurunkan pengalaman pengguna.

3.3.2 Passenger Security Check Point

Passenger Security Check Point (PSCP) merupakan bagian paling krusial dalam sistem pelayanan kebandarudaraan karena menjadi titik utama pemeriksaan keamanan penumpang dan barang bawaan sebelum memasuki area keberangkatan. Menurut Horonjeff, McKelvey, Sproule, dan Young (2010) dalam *Planning and Design of Airports*, PSCP berfungsi sebagai lapisan pengamanan terakhir yang bertujuan mencegah masuknya barang berbahaya, bahan peledak, atau benda terlarang ke dalam pesawat. Fungsi ini menjadikan PSCP sebagai elemen vital dalam menjamin keselamatan penerbangan sekaligus menjaga kepercayaan publik terhadap keamanan transportasi udara.

Secara konseptual, teori keamanan kebandarudaraan berakar pada prinsip *multi-layered security system*, di mana PSCP berperan sebagai salah satu lapisan deteksi utama. Menurut Ashford, Mumayiz, dan Wright (2011) dalam *Airport Engineering: Planning, Design, and Development of 21st Century Airports*, sistem keamanan bandara mencakup tiga lapisan utama: keamanan perimeter (*perimeter security*), keamanan terminal (*terminal access control*), dan keamanan penumpang (*passenger screening system*). Dalam konteks ini, PSCP termasuk dalam lapisan ketiga yang berfungsi sebagai filter terakhir terhadap risiko ancaman yang mungkin lolos dari lapisan sebelumnya.

International Civil Aviation Organization (ICAO) melalui *Annex 17: Security – Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference* (2020) mendefinisikan pemeriksaan keamanan di bandara sebagai “proses sistematis yang dilakukan terhadap penumpang, barang bawaan, dan personel untuk mendeteksi bahan atau benda yang dapat digunakan dalam tindakan melawan hukum terhadap penerbangan sipil.” ICAO menekankan bahwa setiap negara anggota wajib menjamin bahwa pemeriksaan keamanan dilaksanakan dengan prinsip proporsionalitas, akurasi, dan perlakuan manusiawi terhadap pengguna jasa. Dalam konteks ini, PSCP bukan sekadar sistem deteksi, melainkan bagian dari pelayanan publik

yang harus memenuhi keseimbangan antara aspek keamanan (*security*) dan kenyamanan (*service quality*).

Konsep keseimbangan antara keamanan dan pelayanan ini dikenal sebagai *Security with Service Approach*, yang pertama kali diperkenalkan oleh Graham (2013) dalam *Managing Airports: An International Perspective*. Graham menjelaskan bahwa efektivitas sistem keamanan bandara tidak hanya bergantung pada ketatnya prosedur pemeriksaan, tetapi juga pada bagaimana prosedur tersebut diimplementasikan tanpa menimbulkan ketidaknyamanan berlebihan bagi penumpang. Ia menegaskan bahwa pengalaman negatif di titik pemeriksaan keamanan memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi keseluruhan terhadap bandara dan maskapai penerbangan. Oleh karena itu, pelayanan di PSCP harus mampu meminimalkan *psychological discomfort* penumpang melalui tata kelola antrian yang baik, perilaku petugas yang ramah, serta penggunaan teknologi yang efisien.

De Neufville dan Odoni (2013) dalam *Airport Systems: Planning, Design and Management* menyoroti pentingnya *queue management theory* dalam pengelolaan PSCP. Mereka berpendapat bahwa sistem pemeriksaan keamanan yang efektif adalah sistem yang mampu menjaga keseimbangan antara tingkat kedatangan penumpang (*arrival rate*) dan kapasitas layanan (*service rate*). Ketidakseimbangan antara dua faktor tersebut akan menimbulkan antrian panjang, keterlambatan, dan potensi penurunan kepuasan penumpang. Dalam teori antrian (*queuing theory*), waktu tunggu yang berlebihan menyebabkan persepsi ketidaknyamanan bahkan sebelum pelayanan diberikan. Oleh karena itu, PSCP harus dirancang dengan mempertimbangkan kapasitas fisik, jumlah jalur pemeriksaan, serta ketersediaan personel keamanan sesuai dengan pola puncak pergerakan penumpang.

Selain faktor waktu, dimensi ruang dan teknologi juga menjadi elemen kunci dalam teori pelayanan keamanan kebandarudaraan. Menurut Ashford et al. (2011), tata letak PSCP harus didesain dengan prinsip efisiensi spasial dan psikologis. Ruang pemeriksaan harus cukup luas untuk menghindari

kepadatan berlebihan, memiliki jalur pemisah yang jelas antara penumpang dan petugas, serta dilengkapi dengan sistem deteksi modern seperti *full-body scanner*, *explosive trace detection*, dan *automated tray return system*. Penggunaan teknologi otomatisasi tidak hanya mempercepat proses pemeriksaan, tetapi juga menurunkan beban kerja petugas dan mengurangi kontak langsung yang berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan.

Dalam perspektif pelayanan publik, PSCP juga dapat dianalisis melalui teori kualitas layanan (*service quality theory*). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penerapan model ini dalam konteks PSCP menunjukkan bahwa pelayanan keamanan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada keandalan teknologi (*reliability*) atau kelengkapan peralatan fisik (*tangibles*), tetapi juga pada sikap petugas yang tanggap (*responsiveness*), kemampuan memberikan rasa aman (*assurance*), serta empati terhadap pengguna yang mungkin merasa cemas atau tidak nyaman selama pemeriksaan. Dengan kata lain, PSCP tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengawasan keamanan, tetapi juga sebagai arena interaksi manusiawi yang mencerminkan nilai-nilai pelayanan publik.

Lebih lanjut, teori kepuasan penumpang (*passenger satisfaction theory*) sebagaimana dikemukakan oleh Oliver (1980) menegaskan bahwa kepuasan merupakan hasil dari proses perbandingan antara harapan (*expectation*) dan kenyataan (*performance*). Dalam konteks PSCP, kepuasan penumpang tercapai ketika prosedur pemeriksaan berlangsung cepat, transparan, dan tidak menimbulkan stres berlebih. Sebaliknya, antrean panjang, perlakuan yang tidak sopan, atau pemeriksaan yang dianggap invasif dapat menimbulkan *disconfirmation* negatif yang menurunkan tingkat kepuasan.

Penelitian empiris oleh Suharto (2023) mengenai manajemen arus penumpang di bandara-bandara Indonesia menunjukkan bahwa area PSCP merupakan titik dengan kontribusi terbesar terhadap persepsi ketidaknyamanan pengguna, terutama karena waktu tunggu yang panjang dan

kurangnya komunikasi antara petugas dan penumpang. Studi ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di PSCP dapat dicapai melalui dua strategi utama, yaitu pengaturan jalur pemeriksaan yang efisien (*flow optimization*) dan peningkatan kompetensi interpersonal petugas keamanan.

3.3.3 Special Line

Penerapan *Special Lane* di *Passenger Security Check Point* (PSCP) merupakan wujud inovasi pelayanan dalam sistem kebandarudaraan modern yang berorientasi pada efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan pengguna jasa penerbangan. Secara konseptual, *Special Lane* diartikan sebagai jalur prioritas yang memberikan akses pemeriksaan keamanan yang lebih cepat dan terarah bagi kelompok penumpang tertentu, seperti penumpang kelas bisnis, lansia, penyandang disabilitas, keluarga dengan anak kecil, maupun pemegang keanggotaan khusus maskapai penerbangan.

Menurut Fodness dan Murray (2007) dalam penelitian mereka tentang *Passenger's Expectations of Airport Service Quality*, pelayanan bandara tidak hanya dinilai dari infrastruktur fisik, tetapi juga dari kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan selama proses pemeriksaan keamanan. Penumpang cenderung menilai bandara berdasarkan pengalaman emosional selama menghadapi area yang dianggap paling “menegangkan”, yaitu PSCP. Oleh karena itu, penyediaan *Special Lane* menjadi bentuk respons strategis terhadap ekspektasi pengguna terhadap efisiensi dan rasa aman selama proses pemeriksaan.

Dalam teori *Servicescape* oleh Bitner (1992), lingkungan fisik tempat pelayanan diberikan memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi pengguna. Ia menjelaskan bahwa tata ruang (*spatial layout*), suasana (*ambient conditions*), dan kemudahan akses (*functionality*) dapat membentuk persepsi positif terhadap layanan, bahkan sebelum interaksi pelayanan dimulai. Dalam konteks PSCP, penerapan *Special Lane* menciptakan persepsi “kenyamanan dan kendali” karena pengguna melihat sistem pemeriksaan yang tertata, tersegmentasi, dan tidak menimbulkan tekanan psikologis akibat antrian panjang.

Dari perspektif manajemen pemasaran jasa, Kotler dan Keller (2016) menegaskan bahwa diferensiasi layanan merupakan salah satu strategi utama dalam menciptakan nilai pelanggan (*customer value*). Diferensiasi dapat dilakukan melalui kecepatan pelayanan, keandalan, dan personalisasi. Dalam konteks bandara, *Special Lane* adalah bentuk diferensiasi pelayanan (*service differentiation*) yang meningkatkan nilai tambah (*value-added service*) bagi pengguna dengan menawarkan pengalaman yang lebih cepat, nyaman, dan eksklusif tanpa menurunkan standar keamanan.

Dari sisi pengalaman pengguna (*customer experience*), Klaus dan Maklan (2013) dalam *Customer Experience: Are We Measuring the Right Things?* menekankan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dihasilkan oleh hasil pelayanan (*service outcome*), tetapi juga oleh proses interaksi (*service process*). Dalam hal ini, *Special Lane* memberikan pengalaman positif yang terbentuk dari rasa eksklusivitas, efisiensi, dan kejelasan proses. Pengalaman ini secara tidak langsung meningkatkan persepsi kualitas bandara secara keseluruhan karena menciptakan interaksi yang lebih personal dan mengurangi stres penumpang di area PSCP.

Pendekatan *Service Logic* yang diperkenalkan oleh Normann (2001) juga memberikan landasan penting untuk memahami penerapan *Special Lane*. Normann menjelaskan bahwa layanan modern tidak hanya tentang “pelaksanaan tugas pelayanan”, tetapi juga tentang bagaimana organisasi mampu “menciptakan nilai bersama dengan pengguna” (*co-creation of value*). Dalam konteks PSCP, *Special Lane* merupakan bentuk *value co-creation*, di mana bandara menyediakan opsi layanan yang memungkinkan penumpang memilih pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Dari sisi efisiensi operasional, Lovelock dan Wirtz (2016) menegaskan bahwa strategi segmentasi jalur (*lane segmentation strategy*) di fasilitas publik seperti bandara merupakan salah satu teknik utama dalam manajemen kapasitas layanan (*service capacity management*). Dengan memisahkan jalur berdasarkan kategori pengguna, sistem pelayanan dapat menyesuaikan

tingkat permintaan (*demand*) dengan kapasitas yang tersedia (*supply of service*), sehingga mengurangi kemacetan dan meningkatkan throughput keseluruhan. Hal ini relevan dengan area PSCP di Bandara I Gusti Ngurah Rai yang menghadapi lonjakan penumpang pada jam-jam sibuk.

Secara empiris, penelitian Tsai, Suh, dan Chen (2018) tentang *Airport Security Screening Efficiency and Passenger Satisfaction* menunjukkan bahwa inovasi pelayanan seperti *priority lane* meningkatkan persepsi efisiensi hingga 40% dan menurunkan tingkat stres penumpang sebesar 25%. Hal ini membuktikan bahwa *Special Lane* bukan hanya fasilitas tambahan, tetapi juga alat manajemen yang efektif untuk meningkatkan pengalaman pengguna di titik pelayanan yang paling sensitif secara emosional seperti PSCP.

Dalam konteks Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, data PT Angkasa Pura I (2025) menunjukkan bahwa waktu tunggu di area PSCP mencapai rata-rata 25–30 menit, lebih tinggi dari standar ideal ACI (2024) sebesar 15 menit. Kondisi tersebut menandakan adanya *service gap* antara harapan penumpang terhadap pelayanan cepat dan kenyamanan yang mereka rasakan di lapangan. Berdasarkan teori kesenjangan kualitas layanan (*Service Quality Gap Model*) oleh Parasuraman et al. (1985), *Special Lane* dapat menjadi instrumen untuk menutup kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan (*expectation-performance gap*), terutama dalam dimensi *responsiveness* dan *empathy*.

3.3.4 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan konsep yang menekankan pada pembaruan sistem, proses, dan strategi penyelenggaraan layanan agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam konteks kebandarudaraan, inovasi pelayanan publik diwujudkan melalui berbagai strategi peningkatan kualitas pelayanan seperti digitalisasi layanan, efisiensi prosedur pemeriksaan, hingga penerapan *Special Lane* di area *Passenger Security Check Point* (PSCP).

Menurut Osborne dan Brown (2011) dalam *Innovation, Public Policy and Public Services Delivery in the UK*, inovasi dalam pelayanan publik

adalah proses penciptaan dan penerapan ide-ide baru yang mampu memberikan nilai tambah bagi masyarakat serta meningkatkan efektivitas pelayanan pemerintah atau lembaga publik. Mereka menegaskan bahwa inovasi tidak sekadar mengacu pada perubahan teknologi, tetapi juga mencakup *process innovation*—perubahan dalam cara layanan diberikan untuk meningkatkan nilai bagi pengguna. Dalam konteks Bandara I Gusti Ngurah Rai, penerapan *Special Lane* merupakan bentuk *process innovation* karena memperbaiki cara pelayanan keamanan diberikan tanpa mengubah tujuan utamanya, yakni menjamin keselamatan penumpang.

Mulgan dan Albury (2003) dalam *Innovation in the Public Sector* mengemukakan bahwa inovasi publik adalah upaya memperkenalkan cara baru dalam memecahkan masalah publik, baik melalui ide, teknologi, atau sistem kerja yang meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan. Mereka menekankan tiga elemen penting dalam inovasi pelayanan publik, yaitu: (1) menciptakan nilai publik (*public value creation*), (2) fokus pada kebutuhan pengguna (*user-centered service*), dan (3) peningkatan efisiensi operasional. Penerapan *Special Lane* di PSCP memenuhi ketiga elemen tersebut menciptakan nilai publik dengan mengurangi waktu tunggu, berorientasi pada pengguna jasa penerbangan, dan meningkatkan efisiensi arus pelayanan di area keamanan.

Hartley (2005) dalam artikelnya *Innovation in Governance and Public Services: Past and Present* menegaskan bahwa inovasi publik merupakan jawaban terhadap kompleksitas birokrasi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan responsif. Ia menjelaskan bahwa inovasi publik muncul karena adanya tekanan dari dua arah: *institutional pressure* (tuntutan regulasi dan kebijakan) dan *citizen demand* (tuntutan masyarakat). Dalam konteks bandara, tekanan tersebut datang dari kebutuhan untuk memenuhi standar pelayanan internasional yang ditetapkan oleh *Airport Council International (ACI)* dan *International Civil Aviation Organization (ICAO)*, sekaligus memenuhi ekspektasi pengguna jasa

penerbangan terhadap kenyamanan dan efisiensi waktu di area pemeriksaan keamanan.

Sementara itu, teori difusi inovasi (*Diffusion of Innovations Theory*) yang dikemukakan oleh Everett Rogers (2003) dalam *Diffusion of Innovations* menjelaskan bahwa inovasi merupakan ide atau praktik baru yang dianggap bermanfaat dan diadopsi oleh organisasi atau individu melalui proses sosial. Rogers mengidentifikasi lima atribut utama yang menentukan keberhasilan adopsi inovasi, yaitu: *relative advantage* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (tingkat kesulitan), *trialability* (kemungkinan untuk diuji coba), dan *observability* (tingkat keterlihatan hasil). Dalam konteks PSCP, penerapan *Special Lane* memiliki *relative advantage* berupa efisiensi waktu, *compatibility* dengan kebutuhan pengguna prioritas, dan *observability* yang tinggi karena hasilnya dapat langsung dilihat melalui penurunan antrean dan peningkatan kepuasan penumpang.

Teori nilai publik (*Public Value Theory*) yang diperkenalkan oleh Mark H. Moore (1995) dalam bukunya *Creating Public Value: Strategic Management in Government* juga relevan untuk menjelaskan inovasi pelayanan bandara. Moore berpendapat bahwa tujuan utama inovasi publik adalah menciptakan *public value*, yakni nilai tambah yang dirasakan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan. Dalam kasus Bandara I Gusti Ngurah Rai, *Special Lane* dapat dikategorikan sebagai inovasi pencipta nilai publik karena meningkatkan efisiensi pemeriksaan keamanan sekaligus memperbaiki persepsi publik terhadap kualitas pelayanan bandara sebagai gerbang utama pariwisata internasional Indonesia.

3.3.5 Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan bandara. Secara konseptual, kepuasan penumpang (*passenger satisfaction*) diartikan sebagai respons emosional dan kognitif yang muncul setelah pengguna jasa penerbangan membandingkan harapan (*expectations*) dengan pengalaman nyata yang mereka peroleh selama proses perjalanan di bandara. Dalam konteks *Passenger Security Check Point*

(PSCP), kepuasan penumpang sangat dipengaruhi oleh kecepatan, kenyamanan, keamanan, serta perilaku petugas saat pemeriksaan berlangsung.

Menurut Oliver (1980) dalam *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*, kepuasan merupakan hasil dari proses *expectation–disconfirmation*, yaitu perbandingan antara harapan awal pengguna terhadap layanan dengan persepsi kinerja layanan yang diterima. Jika kinerja melebihi harapan, maka terjadi *positive disconfirmation* yang menghasilkan kepuasan; sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, timbul *negative disconfirmation* yang menyebabkan ketidakpuasan. Dalam konteks PSCP, penerapan *Special Lane* yang mempercepat proses pemeriksaan dan mengurangi antrean dapat menghasilkan *positive disconfirmation* karena pengalaman yang dirasakan penumpang melampaui ekspektasi terhadap efisiensi pelayanan keamanan.

Kotler dan Keller (2016) dalam *Marketing Management* mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja layanan sesuai atau melampaui harapan, maka pelanggan merasa puas. Dalam pelayanan publik seperti bandara, kepuasan penumpang menjadi indikator penting dari keberhasilan manajemen pelayanan karena berkaitan langsung dengan loyalitas, citra institusi, dan *word of mouth* positif dari pengguna jasa.

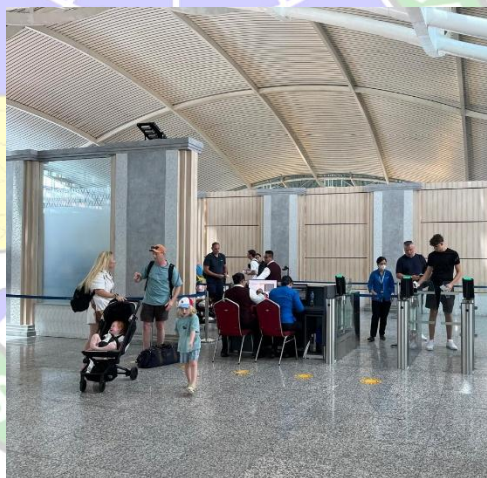
Menurut Fornell (1992) dalam *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*, kepuasan pelanggan adalah hasil dari hubungan sebab-akibat antara harapan, persepsi kualitas, dan nilai yang diterima pengguna. Ia memperkenalkan model *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang banyak digunakan dalam industri transportasi udara untuk mengukur persepsi penumpang terhadap kecepatan layanan, keramahan staf, dan kenyamanan fasilitas. Dalam konteks PSCP, kepuasan penumpang dapat diukur dengan melihat *service time index* (waktu pelayanan), *comfort index* (kenyamanan), dan *security assurance index* (rasa aman). Dengan demikian, penerapan *Special Lane* di PSCP berpotensi meningkatkan kepuasan

penumpang melalui pengurangan waktu tunggu, peningkatan kenyamanan, serta persepsi pelayanan yang lebih responsif dan empatik.

3.4 Permasalahan

3.4.1 Belum Optimalnya Mekanisme Prioritas Layanan bagi Penumpang Rentan di Area PSCP Internasional

Salah satu permasalahan utama yang ditemukan pada area *Passenger Security Check Point* (PSCP) Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali adalah belum optimalnya mekanisme prioritas layanan yang jelas dan terstruktur bagi penumpang rentan, seperti penumpang lansia, ibu hamil, serta keluarga dengan anak kecil. Dalam kondisi eksisting, kelompok penumpang tersebut harus melalui jalur pemeriksaan yang sama dengan penumpang umum, tanpa adanya diferensiasi alur pelayanan yang mempertimbangkan keterbatasan fisik maupun kebutuhan khusus mereka.



Gambar 3. 3 Pemeriksaan Dilakukan Secara General

Kondisi tersebut berdampak langsung pada kelancaran proses pemeriksaan keamanan. Penumpang rentan umumnya memerlukan waktu yang lebih lama dalam menjalani prosedur pemeriksaan, baik karena keterbatasan mobilitas, kebutuhan pendampingan, maupun perlunya penyesuaian prosedur pemeriksaan. Ketika proses ini berlangsung dalam jalur yang sama dengan penumpang reguler, maka kecepatan pelayanan jalur tersebut menjadi menurun secara keseluruhan. Akibatnya, antrean menjadi

lebih panjang dan waktu tunggu meningkat, tidak hanya bagi penumpang rentan, tetapi juga bagi penumpang lainnya.

Selain berdampak pada efisiensi pelayanan, tidak adanya mekanisme prioritas juga berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan dan keselamatan penumpang rentan. Lansia dan penumpang dengan keterbatasan fisik berpotensi mengalami kelelahan ketika harus berdiri lama dalam antrian. Demikian pula keluarga dengan anak kecil, yang sering kali mengalami kesulitan menjaga ketertiban dan kenyamanan anak selama menunggu. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang berlaku belum sepenuhnya mengakomodasi prinsip pelayanan yang ramah, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa.

Dari sisi persepsi penumpang, ketiadaan jalur prioritas dapat menimbulkan ketidakpuasan. Penumpang rentan merasa kurang diperhatikan kebutuhannya, sementara penumpang reguler cenderung merasa proses pemeriksaan menjadi lebih lambat. Situasi ini berpotensi memicu keluhan, ketegangan, dan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan PSCP. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat memengaruhi citra Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali sebagai bandara internasional yang melayani penumpang dengan standar pelayanan kelas dunia.

Permasalahan ini juga menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi pelayanan di lapangan dengan ketentuan *Level of Service* sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023, yang menekankan pentingnya kelancaran alur penumpang, pengendalian waktu tunggu, serta kenyamanan selama proses pelayanan. Tanpa mekanisme prioritas yang jelas, sulit bagi PSCP untuk menjaga kinerja pelayanan agar tetap berada pada tingkat pelayanan yang diharapkan, terutama pada jam sibuk dengan volume penumpang yang tinggi.

3.4.2 Contoh Kasus

A. Kasus Penumpang Anak-Anak yang Belum Memahami Sistem Antrean di PSCP



Gambar 3. 4 Penumpang Anak – anak yang berperilaku aktif

Salah satu kondisi yang sering dijumpai di area *Passenger Security Check Point* (PSCP) adalah keberadaan anak-anak yang belum memahami sistem antrean dan tata tertib pemeriksaan keamanan. Anak-anak, khususnya pada usia dini, cenderung memiliki tingkat kesabaran yang terbatas serta kebutuhan untuk bergerak secara aktif. Dalam situasi antrean yang panjang dan waktu tunggu yang relatif lama, anak-anak sering kali menjadi tidak tenang dan menunjukkan perilaku seperti berjalan ke luar barisan antrean atau berlari di sekitar area PSCP.

Perilaku tersebut pada dasarnya merupakan respons alami anak terhadap situasi yang monoton dan tidak sesuai dengan karakteristik perkembangan usia mereka. Namun, dalam konteks operasional PSCP, kondisi ini dapat menimbulkan berbagai dampak terhadap kelancaran pelayanan. Pergerakan anak-anak yang tidak terkontrol berpotensi mengganggu alur antrean, memperlambat proses pemeriksaan, serta menyulitkan petugas dalam menjaga ketertiban dan fokus pelayanan.



Gambar 3. 5 Keluarga dengan anak kecil yang hendak melakukan pemeriksaan

Selain berdampak pada kelancaran pelayanan, aktivitas anak-anak yang berlari di area PSCP juga berpotensi menimbulkan risiko keselamatan. Area pemeriksaan keamanan merupakan zona dengan pergerakan penumpang yang padat serta penggunaan peralatan pemeriksaan tertentu. Ketika anak-anak bergerak secara bebas di area tersebut, terdapat potensi terjadinya benturan dengan penumpang lain, petugas, maupun peralatan, yang dapat membahayakan keselamatan anak itu sendiri maupun penumpang lain.

Kondisi ini juga berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang lainnya. Penumpang umum yang berada dalam antrean dapat merasa terganggu ketika antrean menjadi tidak tertib akibat pergerakan anak-anak. Sementara itu, orang tua atau pendamping sering kali harus membagi perhatian antara mengawasi anak dan mempersiapkan proses pemeriksaan keamanan, sehingga fokus terhadap kelengkapan prosedur pemeriksaan menjadi berkurang.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa sistem antrean PSCP yang belum membedakan layanan bagi keluarga dengan anak kecil berpotensi menimbulkan ketidakefisienan dan ketidaknyamanan. Dalam kerangka *Level of Service*, kondisi ini dapat memengaruhi aspek kelancaran alur penumpang dan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan pelayanan yang lebih adaptif terhadap karakteristik penumpang keluarga, salah satunya melalui penerapan *special lane* bagi keluarga dengan anak kecil.

3.5 Penyelesaian

3.5.1 Optimalisasi Penerapan *Special Lane*

Permasalahan pelayanan yang terjadi di area *Passenger Security Check Point* (PSCP), seperti antrean panjang pada jam sibuk, tercampurnya berbagai kategori penumpang dalam satu jalur pemeriksaan, serta meningkatnya waktu tunggu dan keluhan penumpang, menunjukkan bahwa sistem antrean yang bersifat seragam belum sepenuhnya mampu mengakomodasi keragaman karakteristik penumpang. Kondisi ini menandakan bahwa permasalahan tidak hanya terletak pada aspek jumlah penumpang atau kapasitas fasilitas, tetapi juga pada pola pengelolaan alur pelayanan yang belum optimal.

Dalam konteks tersebut, optimalisasi penerapan *special lane* menjadi pendekatan yang relevan karena secara langsung menasar akar permasalahan, yaitu ketidakseimbangan distribusi beban pelayanan dan perbedaan kebutuhan antarpemumpang. Pemisahan jalur pemeriksaan memungkinkan proses pelayanan disesuaikan dengan karakteristik masing-masing kelompok penumpang, sehingga variasi waktu pemeriksaan yang sebelumnya terjadi dalam satu jalur dapat dikendalikan secara lebih efektif.

Penerapan *special lane* memberikan dampak signifikan terhadap pengendalian waktu tunggu, khususnya pada periode *peak hour*. Antrean panjang yang selama ini terbentuk umumnya disebabkan oleh akumulasi penumpang dengan tingkat kebutuhan pelayanan yang berbeda dalam satu jalur pemeriksaan. Dengan pengaturan jalur yang lebih terstruktur, alur pemeriksaan menjadi lebih stabil dan terprediksi, sehingga kelancaran pelayanan dapat terjaga tanpa mengorbankan standar keamanan penerbangan.

Dari sisi kenyamanan dan kepuasan penumpang, *special lane* berfungsi sebagai bentuk penyesuaian layanan terhadap kebutuhan nyata pengguna jasa. Penumpang dengan kebutuhan khusus tidak lagi harus menunggu dalam antrean panjang yang berpotensi menimbulkan kelelahan fisik maupun psikologis, sementara penumpang umum tetap memperoleh pelayanan yang efisien. Kondisi ini mendorong terciptanya persepsi pelayanan yang lebih adil, manusiawi, dan berorientasi pada pengalaman penumpang.

Optimalisasi *special lane* juga berdampak positif terhadap kinerja petugas PSCP. Pembagian jalur pelayanan memungkinkan petugas bekerja dengan fokus yang lebih terarah sesuai karakteristik penumpang yang dilayani. Hal ini membantu mengurangi beban kerja yang tidak proporsional, meningkatkan efektivitas pengawasan, serta meminimalkan potensi kesalahan dalam proses pemeriksaan keamanan.

Secara normatif, pendekatan ini sejalan dengan prinsip *Level of Service* sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023, yang menekankan pentingnya kelancaran alur penumpang, pengendalian waktu tunggu, serta kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, *special lane* tidak hanya dapat dipandang sebagai solusi teknis operasional, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam pemenuhan standar pelayanan bandar udara.

3.5.2 Pembuatan *Sign Board Special Lane* Sebagai Pendukung Optimalisasi Pelayanan PSCP

Salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas penerapan *special lane* di area *Passenger Security Check Point* (PSCP) adalah kejelasan informasi yang diterima oleh penumpang sejak awal memasuki area pemeriksaan keamanan. Tanpa dukungan informasi yang memadai, pengaturan jalur pelayanan yang telah dirancang berpotensi tidak berjalan optimal di lapangan. Oleh karena itu, pembuatan *sign board special lane* menjadi elemen penting dalam menunjang penyelesaian permasalahan antrean dan ketidakteraturan pelayanan di PSCP.

Dalam kondisi operasional PSCP, arus penumpang cenderung bergerak cepat dan padat, terutama pada jam sibuk. Penumpang umumnya berfokus pada persiapan pemeriksaan keamanan dan mengikuti pergerakan antrean di depannya. Apabila tidak terdapat penanda jalur yang jelas dan mudah dikenali, penumpang dengan kebutuhan khusus maupun penumpang umum berpotensi memasuki jalur yang tidak sesuai. Kondisi ini dapat menyebabkan

tercampurnya kembali kategori penumpang dalam satu jalur, sehingga tujuan penerapan *special lane* tidak tercapai secara optimal.

Pembuatan *sign board special lane* berfungsi sebagai sarana komunikasi visual yang membantu penumpang memahami pembagian jalur pelayanan secara cepat dan mandiri. Informasi visual yang jelas mengenai peruntukan jalur, seperti bagi penumpang lansia, penyandang disabilitas, atau keluarga dengan anak kecil, dapat mengurangi ketergantungan penumpang terhadap arahan langsung dari petugas. Dengan demikian, alur pelayanan menjadi lebih tertib dan konsisten sejak tahap awal antrean.



Gambar 3. 6 Design Signboard

Dari sudut pandang operasional, keberadaan *sign board* yang jelas juga membantu petugas PSCP dalam mengelola antrean. Petugas tidak perlu melakukan pengaturan jalur secara berulang melalui instruksi verbal, sehingga dapat lebih fokus pada proses pemeriksaan keamanan. Hal ini berkontribusi terhadap pengurangan beban kerja petugas serta meningkatkan efektivitas pengawasan di area PSCP.

Selain mendukung kelancaran operasional, *sign board special lane* juga berperan dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang. Kejelasan informasi jalur pelayanan memberikan rasa kepastian kepada penumpang mengenai proses yang akan dijalani. Penumpang dengan

kebutuhan khusus merasa lebih diperhatikan karena memperoleh akses pelayanan yang sesuai, sementara penumpang umum tidak mengalami kebingungan atau ketidakpastian dalam memilih jalur antrean.

3.5.3 Koordinasi Petugas *Scan Boarding Pass* dalam Mengarahkan Penumpang ke *Special Lane*

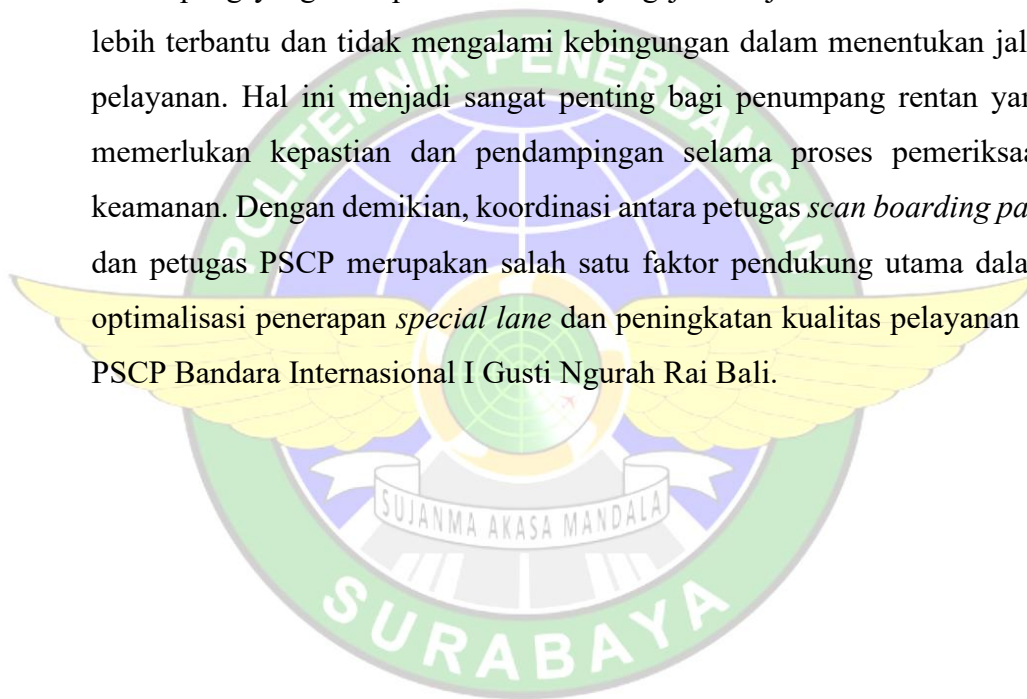
Koordinasi antara petugas pada bagian *scan boarding pass* dengan petugas pemeriksaan keamanan di *Passenger Security Check Point* (PSCP) memiliki peran strategis dalam mendukung efektivitas penerapan *special lane*. Petugas *scan boarding pass* berada pada tahap awal alur pelayanan PSCP, sehingga menjadi titik pertama yang berinteraksi langsung dengan penumpang sebelum memasuki area antrean pemeriksaan keamanan. Posisi ini menjadikan petugas *scan boarding pass* sebagai pihak yang menentukan keberhasilan pengelompokan penumpang berdasarkan kategori pelayanan sejak awal proses.

Apabila koordinasi antarpetugas belum berjalan optimal, penumpang yang seharusnya termasuk dalam kategori *special lane*, seperti penumpang lanjut usia, penyandang disabilitas, atau keluarga dengan anak kecil, berpotensi masuk ke jalur pemeriksaan reguler. Kondisi tersebut menyebabkan tercampurnya kembali berbagai kategori penumpang dalam satu jalur pemeriksaan, sehingga tujuan utama penerapan *special lane* untuk mengendalikan waktu tunggu dan meningkatkan kelancaran pelayanan menjadi kurang tercapai. Oleh karena itu, peran petugas *scan boarding pass* tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berfungsi sebagai pengarah awal alur pelayanan penumpang.

Koordinasi yang optimal memungkinkan petugas *scan boarding pass* untuk secara aktif mengidentifikasi penumpang yang memenuhi kriteria *special lane* dan memberikan arahan yang jelas menuju jalur pelayanan yang telah ditentukan. Pengelompokan penumpang yang dilakukan sejak tahap awal ini membantu menciptakan antrean yang lebih tertib dan konsisten di area PSCP, sehingga mengurangi kebutuhan penataan ulang antrean di dalam area pemeriksaan keamanan.

Dari sisi operasional, koordinasi tersebut juga berkontribusi dalam menurunkan beban kerja petugas pemeriksaan keamanan. Ketika penumpang telah diarahkan ke jalur yang sesuai sejak awal, petugas PSCP tidak perlu melakukan pengalihan penumpang di tengah antrean, yang sering kali menimbulkan kebingungan dan memperlambat proses pelayanan. Dengan demikian, alur pemeriksaan dapat berlangsung lebih efisien, terfokus, dan terkendali.

Selain mendukung kelancaran operasional, koordinasi antarpetugas juga berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan penumpang. Penumpang yang memperoleh arahan yang jelas sejak awal akan merasa lebih terbantu dan tidak mengalami kebingungan dalam menentukan jalur pelayanan. Hal ini menjadi sangat penting bagi penumpang rentan yang memerlukan kepastian dan pendampingan selama proses pemeriksaan keamanan. Dengan demikian, koordinasi antara petugas *scan boarding pass* dan petugas PSCP merupakan salah satu faktor pendukung utama dalam optimalisasi penerapan *special lane* dan peningkatan kualitas pelayanan di PSCP Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.



BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan BAB III

Bab III secara keseluruhan menunjukkan bahwa pelaksanaan On the Job Training (OJT) memberikan gambaran nyata mengenai kondisi operasional pelayanan penumpang di area *Passenger Security Check Point* (PSCP) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Melalui pengamatan langsung di lapangan, diperoleh pemahaman bahwa PSCP merupakan salah satu titik kritis dalam alur keberangkatan penumpang yang sangat memengaruhi kelancaran pelayanan, kenyamanan, serta tingkat kepuasan penumpang.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa permasalahan utama yang sering terjadi di PSCP adalah antrean panjang pada jam sibuk, tercampurnya berbagai kategori penumpang dalam satu jalur pemeriksaan, serta belum optimalnya mekanisme prioritas layanan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti lansia, penyandang disabilitas, dan keluarga dengan anak kecil. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya waktu tunggu, menurunnya kenyamanan penumpang, serta munculnya keluhan yang berkaitan dengan lamanya proses pemeriksaan keamanan.

Temuan di lapangan juga memperlihatkan bahwa sistem antrean yang bersifat seragam belum sepenuhnya mampu mengakomodasi perbedaan karakteristik dan kebutuhan penumpang. Ketidakteraturan antrean pada kondisi padat penumpang serta tingginya beban kerja petugas PSCP menjadi faktor tambahan yang berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan di PSCP tidak hanya bersumber dari volume penumpang, tetapi juga dari pengelolaan alur pelayanan yang belum optimal.

Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut, penerapan dan optimalisasi *special lane* dipandang sebagai salah satu alternatif solusi yang relevan untuk meningkatkan kinerja pelayanan PSCP. Pemisahan jalur

pemeriksaan berdasarkan kategori penumpang diharapkan dapat mengendalikan waktu tunggu, meningkatkan kelancaran alur pelayanan, serta menciptakan suasana pemeriksaan yang lebih tertib dan nyaman. Dengan demikian, Bab III menegaskan bahwa penataan ulang sistem antrean melalui optimalisasi *special lane*, didukung oleh pengelolaan operasional yang baik, merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan PSCP dan mendukung pencapaian kepuasan penumpang di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan kompetensi taruna melalui keterlibatan langsung dalam proses pelayanan penumpang di area *Passenger Security Check Point* (PSCP). Selama kegiatan OJT, taruna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai alur pemeriksaan keamanan penumpang, sistem dan mekanisme antrean, pola koordinasi antarpetugas, serta dinamika pelayanan pada kondisi operasional normal maupun pada periode jam sibuk. Pengalaman tersebut memberikan gambaran nyata mengenai peran strategis PSCP sebagai salah satu titik kritis yang menentukan kelancaran dan kualitas pelayanan keberangkatan penumpang.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung di lapangan, kami mengidentifikasi sejumlah permasalahan yang memengaruhi kinerja pelayanan PSCP, antara lain antrean panjang pada jam sibuk, tercampurnya berbagai kategori penumpang dalam satu jalur pemeriksaan, serta belum optimalnya mekanisme prioritas layanan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya waktu tunggu, menurunnya tingkat kenyamanan penumpang, serta munculnya keluhan terkait lamanya proses pemeriksaan keamanan. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem antrean yang bersifat seragam belum sepenuhnya mampu mengakomodasi keberagaman karakteristik penumpang.

Pengalaman OJT ini melatih kemampuan taruna dalam melakukan analisis permasalahan operasional secara kritis, memahami keterkaitan antara pengelolaan sistem pelayanan dan tingkat kepuasan penumpang, serta merumuskan alternatif solusi yang bersifat realistis dan aplikatif. Dalam konteks tersebut, analisis kebutuhan penerapan *special lane* dipandang sebagai salah satu upaya strategis untuk mengakomodasi perbedaan kebutuhan penumpang, mengendalikan waktu tunggu, serta meningkatkan kelancaran dan ketertiban alur pelayanan di PSCP.

Secara keseluruhan, kegiatan OJT tidak hanya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis taruna di bidang pelayanan penumpang, tetapi juga membentuk sikap profesional, disiplin, serta kemampuan berpikir analitis dalam menghadapi permasalahan operasional di lingkungan bandara. OJT ini menjadi bekal penting dalam mempersiapkan taruna sebagai sumber daya manusia yang kompeten, adaptif, dan siap berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan transportasi udara, khususnya pada bandar udara internasional.

4.2 Saran

4.2.1 Saran BAB III

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di area *Passenger Security Check Point* (PSCP) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai upaya penyelesaian permasalahan pelayanan penumpang, khususnya terkait antrean panjang, ketidakteraturan alur pemeriksaan, serta belum optimalnya mekanisme prioritas layanan. Adapun saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan penerapan *special lane* pada area PSCP. Penerapan *special lane* perlu dioptimalkan sebagai bentuk pemisahan jalur pelayanan berdasarkan karakteristik penumpang, khususnya bagi penumpang lanjut usia, penyandang disabilitas, serta keluarga dengan anak kecil. Pemisahan jalur ini bertujuan untuk mengendalikan waktu

tunggu, meningkatkan kelancaran alur pemeriksaan, serta mengurangi penumpukan penumpang pada satu jalur pelayanan.

2. Melengkapi penerapan *special lane* dengan *sign board* yang jelas dan mudah dipahami. Pembuatan dan penempatan *sign board special lane* yang informatif dan strategis perlu dilakukan agar penumpang dapat memahami pembagian jalur pelayanan secara mandiri sejak awal memasuki area PSCP. Kejelasan informasi ini diharapkan dapat mencegah kesalahan pemilihan jalur dan mendukung ketertiban antrean.
3. Menerapkan koordinasi yang baik dan efektif antara petugas scan *boarding pass* dalam mengarahkan penumpang ke jalur *special lane*.

4.2.2 Saran Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali diharapkan dapat memberikan kesempatan yang lebih luas bagi taruna untuk memahami secara menyeluruh proses pelayanan penumpang, khususnya pada area *Passenger Security Check Point* (PSCP) sebagai titik kritis dalam alur keberangkatan. Taruna sebaiknya tidak hanya dilibatkan dalam pengamatan prosedur pemeriksaan keamanan, tetapi juga diberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai sistem antrean, mekanisme pengaturan jalur pelayanan, serta pola koordinasi antarpetugas yang berperan langsung dalam menjaga kelancaran dan kenyamanan penumpang.

Disarankan pula agar taruna memperoleh kesempatan observasi yang lebih luas terhadap pengelolaan pelayanan pada kondisi operasional berbeda, terutama pada jam sibuk (*peak hour*). Melalui pengamatan tersebut, taruna dapat memahami secara langsung bagaimana kepadatan penumpang, perbedaan karakteristik pengguna jasa, serta keterbatasan sistem pelayanan memengaruhi waktu tunggu dan tingkat kepuasan penumpang di PSCP. Pengalaman ini penting untuk memperkuat pemahaman taruna terhadap urgensi penataan ulang sistem antrean, termasuk kebutuhan penerapan dan optimalisasi *special lane*.

Dengan pengalaman OJT yang lebih komprehensif, taruna diharapkan mampu mengaitkan teori pelayanan penumpang dan konsep *Level of Service* yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan praktik nyata di lapangan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kemampuan analisis dan pemahaman operasional taruna, tetapi juga mempersiapkan mereka sebagai calon profesional aviasi yang memiliki wawasan menyeluruh, adaptif terhadap dinamika operasional bandara, serta mampu berkontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang di bandar udara internasional.



DAFTAR PUSTAKA

- Airport Council International. (2023). *Airport service quality annual report*.
- Ashford, N., Mumayiz, S., & Wright, P. (2011). *Airport engineering: Planning, design, and development of 21st century airports*. Butterworth-Heinemann.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71.
- Dewantara, & Marchalina. (2020). Tourist perception of service quality at Ngurah Rai Airport post-eruption 2018.
- de Neufville, R., & Odoni, A. R. (2013). *Airport systems: Planning, design, and management* (2nd ed.). McGraw-Hill Education.
- Fodness, D., & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 21(7), 492–506.
- Graham, A. (2013). *Managing airports: An international perspective* (4th ed.). Routledge.
- Hartley, J. (2005). Innovation in governance and public services: Past and present. *Public Money & Management*, 25(1), 27–34.
- Horonjeff, R., McKelvey, F. X., Sproule, W. J., & Young, S. B. (2010). *Planning and design of airports* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Klaus, P., & Maklan, S. (2013). Customer experience: Are we measuring the right things? *Journal of Service Management*, 24(3), 237–257.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). World Scientific Publishing.

- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. Cabinet Office Strategy Unit.
- Normann, R. (2001). *Reframing business: When the map changes the landscape*. John Wiley & Sons.
- Nurfakhrurozi, Andriani, & Dewi. (2024). Analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan dengan metode Fuzzy Servqual dan Importance Performance Analysis di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). Innovation in public services: Engagement, process improvement and public service motivation. *Public Money & Management*, 31(1), 51–58.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- PT Angkasa Pura Indonesia (Persero). (2025). *Identitas perusahaan dan profil operasional*. In Journey Airports Center.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Suharto. (2023). Manajemen arus penumpang di bandara-bandara Indonesia: Fokus pada passenger security check point. *Jurnal Manajemen Transportasi Udara*, 15(2), 123–140.
- Tsai, C.-C., Suh, T., & Chen, Y.-M. (2018). Airport security screening efficiency and passenger satisfaction. *Journal of Air Transport Management*, 72, 45–53.

LAMPIRAN

Pelaksanaan Inspeksi Cargo



Proses Pengaturan Flow Penumpang di PSCP



Pelaksanaan Survei Keamanan



Pelaksanaan Tugas di AOCC



Pelaksanaan Docking Aviobridge



Pelaksanaan Tugas di Captain Avio



Logbook Harian OJT

LOG BOOK TARUNA ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan: Desember Minggu Ke-1 (Pertama)
A. UNIT KERJA: AUSEC		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Senin	1/12 2025	Serah terima dari pihak angkasa pura ke masing-masing divisi yaitu AUSEC & PNC, pengecekan fasilitas di terminal internasional dan domestik
Selasa	2/12 2025	Pengecekan fasilitas keamanan penerbangan di gedung VVIP, OAS dan melakukan background check
Rabu	3/12 2025	Mempelajari keseluruhan unit fahampen di bandara Ngurah Rai dan melakukan simulasi berupa tes tentang materi yang telah diajarkan
Kamis	4/12 2025	Melakukan pengamatan pelayanan staff AUSEC kepada penumpang
Jumat	5/12 2025	Taking melihat prosedur pemeriksaan bagasi terdapat di HSCCP domestik dan melihat ke area CCU dan PNC
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mampu menerima pemahaman teori mengenai fahampen dengan praktik di lapangan		
2. Mampu memahami alur pemeriksaan barang maupun penumpang		
3.		
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Taruna
		

CS Dipindai dengan CamScanner

Log Book Taruna OJT MTU | 1

LOG BOOK TARUNA ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan: Desember Minggu Ke-2 (Kedua)
A. UNIT KERJA:		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Senin	8/12 2025	Melakukan pemantauan di area PSCP Internasional & domestik
Selasa	9/12 2025	Mengikuti pengajaran dari Deputy Regional HC, Aviation and Business Support
Rabu	10/12 2025	Mengikuti kegiatan pengujian keamanan penerbangan internal oleh unit AUSEC di PSCP Internasional dan domestik serta HSCCP domestik
Kamis	11/12 2025	Survey pelayanan keamanan penerbangan kepada penumpang di terminal internasional
Jumat	12/12 2025	Mempelajari PP-19 tahun 2021 dan membuat flyer daily test x-ray bagasi
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mampu memahami proses pengawasan keamanan internal		
2. Mampu memahami flow penumpang di PSCP		
3.		
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Taruna
		

CS Dipindai dengan CamScanner

Log Book Taruna OJT MTU | 2

LOG BOOK TARUNA ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan: Desember Minggu Ke-3 (Ketiga)
A. UNIT KERJA:		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Senin	15/12 2025	Membuat flyer daily test x-ray bagasi
Selasa	16/12 2025	Membuat flyer daily test x-ray bagasi
Rabu	17/12 2025	Melakukan survey pelayanan keamanan penerbangan di terminal domestik
Kamis	18/12 2025	Melakukan survey pelayanan keamanan penerbangan di terminal internasional
Jumat	19/12 2025	Melakukan survey pelayanan keamanan penerbangan di terminal domestik
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mampu menyusun dan mendesain flyer fahampen		
2. Mampu berkomunikasi efektif dengan penumpang saat melaksanakan survey		
3.		
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Taruna
		

CS Dipindai dengan CamScanner

Log Book Taruna OJT MTU | 3

LOG BOOK TARUNA ON THE JOB TRAINING MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA		Bulan: Desember Minggu Ke-4 (Keempat)
A. UNIT KERJA:		
HARI	TANGGAL	KEGIATAN
Senin	22/12 2025	Survey pelayanan keamanan penerbangan di terminal internasional
Selasa	23/12 2025	Melakukan survey keamanan penerbangan di terminal domestik
Rabu	24/12 2025	Melakukan survey pelayanan keamanan penerbangan di terminal internasional
Senin	29/12 2025	Jaga posto notaru di PSCP Internasional (proses pengisian tray pemeriksaan keamanan)
Selasa	30/12 2025	Jaga posto notaru di PSCP Internasional (mengantar flow penumpang)
Rabu	31/12 2025	Jaga posto notaru di PSCP Internasional (proses pengisian tray pemeriksaan penumpang)
B. KEMAMPUAN YANG DIDAPATKAN		
1. Mampu memahami indikator kunci dalam pelayanan keamanan penerbangan		
2. Mampu berkomunikasi efektif dengan penumpang saat melakukan survey		
3.		
C. CATATAN PENTING (diisi oleh Pembimbing Lapangan/Supervisi):		
D. PENGESAHAN		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Taruna
		

CS Dipindai dengan CamScanner

Log Book Taruna OJT MTU | 4

Presensi OJT

NO	NAMA	UNIT	Tanggal/Waktu	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	29	30	31
				SN	SL	RB	KM	JM	BO	MA	SN	SL	RB	KM	JM	BO	MA	SN	SL	RB	KM	JM	BO	MA	SN	SL	RB	KM	JM	BO	MA	SN	SL	RB
1	FIRMAN NAUVAL RAMADHAN	AVSEC	Datang	✍	✍	✍	✍	✍					✍	✍	✍	✍									✍	✍							✍	✍
			Pulang	✍	✍	✍	✍	✍							✍	✍	✍	✍								✍	✍	✍						✍
2	GALIH ISMI AMELIA PUTRI	AVSEC	Datang	✍	✍	✍	✍	✍					✍	✍	✍	✍									✍	✍	✍						✍	✍
			Pulang	✍	✍	✍	✍	✍							✍	✍	✍	✍								✍	✍	✍						✍
3	I GUSTI NGURAH PRADNYA PUTRA	AVSEC	Datang	✍	✍	✍	✍	✍					✍	✍	✍	✍									✍	✍	✍						✍	✍
			Pulang	✍	✍	✍	✍	✍							✍	✍	✍	✍								✍	✍	✍						✍
4	KOMANG TYARA WULANDARI	AVSEC	Datang	✍	✍	✍	✍	✍					✍	✍	✍	✍									✍	✍	✍						✍	✍
			Pulang	✍	✍	✍	✍	✍							✍	✍	✍	✍								✍	✍	✍						✍
5	MICHAEL SURANTA SITEPU	AVSEC	Datang	✍	✍	✍	✍	✍					✍	✍	✍	✍									✍	✍	✍						✍	✍
			Pulang	✍	✍	✍	✍	✍							✍	✍	✍	✍								✍	✍	✍						✍
6	MUHAMMAD HUSEIN AL AMIN	AVSEC	Datang	✍	✍	✍	✍	✍					✍	✍	✍	✍									✍	✍	✍						✍	✍
			Pulang	✍	✍	✍	✍	✍							✍	✍	✍	✍								✍	✍	✍						✍
7	NI KADEK YOCHA ADITYA MAHARANI	AVSEC	Datang	✍	✍	✍	✍	✍					✍	✍	✍	✍									✍	✍	✍						✍	✍
			Pulang	✍	✍	✍	✍	✍							✍	✍	✍	✍								✍	✍	✍						✍

CS

Dipindai dengan CamScanner

NO	NAMA	UNIT	Tanggal/Waktu	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	29	30	31	
				SN	SL	RB	KM	JM	BO	MA	SN	SL	RB	KM	JM	BO	MA	SN	SL	RB	KM	JM	BO	MA	SN	SL	RB	KM	JM	BO	MA	SN	SL	RB	
8	RIZKY ARDIAN WIJAYA	AVSEC	Datang	14	14	14	14	14				14	14	14	14	14				14	14	14	14	14									14	14	14
			Pulang	14	14	14	14	14				14	14	14	14	14				14	14	14	14	14									14	14	14
9	SHANDY SYAHINDRA	AVSEC	Datang	2	2	2	2	2				2	2	2	2	2				2	2	2	2	2									2	2	2
			Pulang	2	2	2	2	2				2	2	2	2	2				2	2	2	2	2									2	2	2
10	SHERLY PUSPITA MAHARANI	AVSEC	Datang	24	24	24	24	24				24	24	24	24	24				24	24	24	24	24									24	24	24
			Pulang	24	24	24	24	24				24	24	24	24	24				24	24	24	24	24									24	24	24
11	YOPYLATUL MAHMUDAH	AVSEC	Datang	20	20	20	20	20				20	20	20	20	20				20	20	20	20	20									20	20	20
			Pulang	20	20	20	20	20				20	20	20	20	20				20	20	20	20	20									20	20	20
12	DESI KHAIRANI BR SEMBIRING	AVSEC	Datang	24	24	24	24	24				24	24	24	24	24				24	24	24	24	24									24	24	24
			Pulang	24	24	24	24	24				24	24	24	24	24				24	24	24	24	24									24	24	24

Note: Jika berhalangan hadir agar menginfokan dan melampirkan surat dokter jika sakit

Badung, 2025
Airport Security Services Division Head

I Dewa Ketut Arsana

CS Dipindai dengan CamScanner

Presensi OJT

JADWAL DINAS POLITEKNIK PENERBANGAN INDONESIA SURABAYA
BULAN JANUARI 2026
BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI

TANGGAL BULAN JANUARI	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1. Firman Nauval Ramadhan	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF
2. Galih Ioni Amella Putri	Y	OFF	Y	Y	OFF	Y	Y	OFF	Y	Y	OFF	Y	Y	OFF	Y	Y	OFF	Y	Y	OFF
3. I Gusti Ngurah Pradiya	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF
4. Komang Tyara Wulandari	D	D	D	OFF	D	D	OFF	D	D	OFF	D	D	OFF	D	D	OFF	D	D	OFF	D
5. M. Husein Al Amlin	A	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A
6. Michael Suranta Sirepu	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF
7. Ni Kadek Yocha Aditya M.	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A
8. Rizky Ardian Wijaya	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A
9. Shandy Syahindra	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A
10. Sherly Puslita Maharani	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF
11. Yoplatul Mahmudah	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF
12. Desi Khairani Br. Sembiring	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A	OFF	A	A

