

**PENERAPAN KONSEP *SILENT AIRPORT* SEBAGAI
INOVASI PELAYANAN INFORMASI PENUMPANG DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**



Disusun Oleh:

ADISTY REZZA AZZAHRO
NIT. 30623025

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

**PENERAPAN KONSEP *SILENT AIRPORT* SEBAGAI INOVASI
PELAYANAN INFORMASI PENUMPANG DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 19 Januari s.d 13 Maret 2026**



Disusun Oleh:

ADISTY REZZA AZZAHRO
NIT. 30623025

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

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENERAPAN KONSEP *SILENT AIRPORT* SEBAGAI INOVASI PELAYANAN
INFORMASI PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA
SURABAYA**
Disusun Oleh:

ADISTY REZZA AZZAHRO
NIT. 30623025

Program Studi DIII Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

Laporan *On the Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk menjadi syarat menyelesaikan mata kuliah *On the Job Training* (OJT).

Disetujui Oleh:

Supervisor



SEPTIAN DWI NUGROHO

NIP. 20247346

Dosen Pembimbing



Dr. LAILA ROCHMAWATI, SS, M.Pd.

NIP. 19810723 200502 2 001

Mengetahui,

Airport Operation & Services Division Head



BUDI ARIYANTO

NIP. 20240455

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji pada tanggal 13 bulan Maret tahun 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*.

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota



HENDRO
VIVANDRY

NIP. 20243826



GALIHARYA
ANGGARA

NIP. 20242866



Dr. LAILA
ROCHMAWATI, SS,
M.Pd.

NIP. 19810723 200502

2 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan OJT ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik dalam rangka memenuhi kewajiban kurikulum pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, yang berada di bawah pengelolaan *Injourney Airport*. Melalui kegiatan OJT ini, penulis memperoleh kesempatan untuk memahami secara langsung kegiatan operasional bandar udara, khususnya pada *Divisi Airport Operation and Services* yang meliputi *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT), *Apron Movement Control* (AMC), dan *Airport Operation Control Center* (AOCC). Pengalaman tersebut memberikan wawasan serta pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata di lingkungan industri penerbangan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan OJT ini masih terdapat keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan laporan ini di masa yang akan datang. Semoga laporan OJT ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri, institusi pendidikan, maupun pihak lain yang berkepentingan.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa.
2. Bapak Supono dan Ibu Yuni Utami, selaku kedua orang tua penulis
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Budi Ariyanto, selaku *Airport Operation & Service Head*
5. Bapak Aswin Anzhari, selaku *Airport Operation Airside Departement Head*

6. Bapak Hendro Vivandry, selaku *Airport Operation Landside and Terminal Departement Head*
7. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya
8. Ibu Eka Marysa, selaku supervisor *On the Job Training* (OJT)
9. Dr. Laila Rochmawati, SS, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing *On the Job Training* (OJT)
10. Rekan – rekan Manajemen Transportasi Udara angkatan IX Bravo

Akhir kata, penulis berharap laporan OJT ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan *On the Job Training* serta menjadi sarana pembelajaran yang bermanfaat bagi semua pihak.

Sidoarjo, 13 Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
LEMBAR PENGESAHAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.1 Dasar Pelaksanaan OJT.....	3
1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan OJT	3
1.2.1 Maksud Pelaksanaan OJT.....	3
1.2.2 Manfaat Pelaksanaan OJT	4
1.2.2.1 Bagi Taruna.....	4
1.2.2.2 Bagi Kampus.....	4
1.2.2.3 Bagi Instansi Tempat OJT	5
BAB II.....	6
PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	6
2.1 Sejarah Singkat.....	6
2.1.1 Sejarah <i>Injourney Airports</i>	6
2.1.2 Sejarah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.....	7
2.2 Data Umum.....	9
2.2.1 PT. Angkasa Pura Indonesia (<i>Injourney Airports</i>)	9
2.3 Struktur Organisasi	9
BAB 3	10
TINJAUAN TEORI.....	10
3.1 Airport Operation Landside and Terminal (AOLT).....	10
3.2 Apron Movement Control (AMC)	11
3.3 Airport Operation Control Center (AOCC)	11

BAB 4	13
PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	13
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	13
4.2 Jadwal Kegiatan OJT	14
4.2.1 Jadwal di Divisi Airport Operation Landside and Terminal (AOLT) ..	14
4.2.2 Jadwal di Divisi Apron Movement Control (AMC) dan Airport Operation Control Center (AOCC).....	15
4.3 Permasalahan.....	15
4.3.1 Tingkat Kebisingan di Terminal Akibat Pengumuman Suara.....	15
4.3.2 Ketergantungan Penumpang terhadap Pengumuman Suara.....	19
4.3.3 Rendahnya Literasi Komunikasi Visual.....	20
4.3.4 Kesiapan Fasilitas dan Personel.....	20
4.4 Penyelesaian Masalah	24
4.4.1 Penerapan Bertahap (<i>Step by Step</i>)	24
4.4.2 Penambahan Fasilitas <i>Flight Information Display System</i> (FIDS).....	26
4.4.3 Peningkatan Kesiapan <i>Text Information Service</i>	26
4.4.4 Penambahan Personel Pelayanan.....	26
4.4.5 Sosialisasi Melalui Media Informasi.....	27
4.4.6 Koordinasi dengan Maskapai Penerbangan.....	27
4.4.7 Optimalisasi Fasilitas <i>Guiding Block</i>	27
BAB 5	28
PENUTUP	28
5.1 Kesimpulan	28
5.2 Saran	29
5.2.1 Saran untuk PT Angkasa Pura Indonesia (<i>Injourney AIRPORT</i>)	29
5.2.2 Saran untuk Maskapai	30
5.2.3 Saran untuk Penumpang.....	30
5.2.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Injourney Airports.....	6
Gambar 2. 2 Terminal I Bandar Udara Internasional Juanda	7
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Airport Operatiaon Airside Departement	9

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Jumlah Announcement Berdasarkan Departure Flight	16
Tabel 4. 2 Data Jumlah Announcement (Non-Departure Flight).....	18
Tabel 4. 3 Data Rata Rata per Hari Jumlah Announcement (Non-Departure Flight)	19
Tabel 4. 4 Aspek Analisa Penelitian	20
Tabel 4. 5 Penerapan Announcement yang diberlakukan	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Monitoring Pushback Aircraft.....	34
Lampiran 2 Pengoperasian Aviobridge	34
Lampiran 3 Monitoring fasilitas FIDS	35
Lampiran 4 Control Arrival dan Departure dari AOCC.....	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bandar udara merupakan bagian terpenting dari sistem transportasi udara yang berfungsi sebagai sarana untuk pelaksanaan kegiatan penerbangan, termasuk pendaratan dan lepas landas pesawat udara, naik dan turun penumpang, bongkar muat barang, serta sebagai titik perpindahan moda transportasi. Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, disebutkan bahwa bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik atau turun penumpang, bongkar atau muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya .

Berdasarkan data dari PT Angkasa Pura Indonesia (*Injourney AIRPORT*) yang mengelola Bandara Internasional Juanda Surabaya, jumlah penumpang pesawat udara pada tahun 2024 mencapai lebih dari 22 juta penumpang dengan proyeksi peningkatan hingga 23 juta penumpang pada tahun 2025. Rata-rata pergerakan pesawat mencapai 160.000 penerbangan per tahun, menjadikan Juanda sebagai bandara tersibuk di wilayah Indonesia Timur dan peringkat ketiga secara nasional. Dengan volume penumpang yang sangat tinggi tersebut, intensitas *announcement* suara di terminal dapat mencapai ratusan kali per hari, terutama pada jam-jam sibuk keberatan dan kedatangan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kebisingan yang berdampak pada kenyamanan penumpang, khususnya mereka yang menunggu dalam waktu lama di ruang tunggu terminal.. Penumpang tidak hanya menuntut aspek keselamatan dan keamanan, tetapi juga kenyamanan, efisiensi informasi, serta pengalaman positif di dalam terminal. Salah satu faktor yang berdampak pada kenyamanan penumpang adalah tingkat kebisingan dalam terminal akibat *announcement* suara (*announcement*) yang sering

kali berkali-kali disiarkan secara serempak, sehingga dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan mengganggu suasana ruang tunggu penumpang.

Untuk menjawab tantangan tersebut, beberapa bandar udara di dunia mengembangkan konsep *Silent Airport*, yakni kebijakan pelayanan yang membatasi *announcement* suara hanya untuk keadaan tertentu dan menggantikannya dengan penyampaian informasi melalui media visual seperti *Flight Information Display System* (FIDS) dan sistem informasi digital lainnya. Konsep ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan informasi penumpang, menciptakan suasana terminal yang lebih tenang, serta meminimalkan kebisingan akibat *announcement* suara secara berlebihan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan FIDS sebagai media informasi menggantikan *announcement* suara memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas penerapan *Silent Airport* dan kenyamanan pengguna jasa bandara (Azali & Maulana, 2022). Konsep ini juga telah diulas dalam praktik internasional, menunjukkan bahwa pendekatan unik terhadap pengalaman akustik bandara berpotensi meningkatkan kepuasan penumpang (Liu et al., 2023).

Di Indonesia, penerapan konsep *Silent Airport* sebenarnya sudah pernah dilakukan di beberapa bandar udara besar pada tahun 2014, termasuk di Bandara Internasional Juanda Surabaya dan Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Namun, implementasi tersebut tidak berlangsung lama karena keterbatasan kesiapan fasilitas informasi visual dan ketergantungan tinggi penumpang terhadap *announcement* suara sebagai sumber utama informasi penerbangan. Di samping itu, tingkat literasi terhadap peralihan komunikasi visual belum memadai, sehingga sejumlah penumpang melaporkan kebingungan saat perubahan operasi penerbangan terjadi (Antara News, 2014).

Melalui kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan di lingkungan Bandara Internasional Juanda Surabaya, penulis melihat adanya potensi untuk merevitalisasi konsep *Silent Airport* sebagai inovasi pelayanan informasi penumpang. Penulis mengidentifikasi bahwa kebutuhan akan pengalaman layanan yang lebih nyaman dan efisien tetap relevan mengingat perkembangan infrastruktur

digital yang semakin maju dan meningkatnya literasi pengguna jasa terminal. Oleh karena itu, gagasan penerapan kembali konsep *Silent Airport* dirancang secara bertahap dan dievaluasi secara berkelanjutan sebagai bentuk inovasi pelayanan informasi penumpang, sekaligus upaya untuk mengurangi ketergantungan terhadap *announcement* suara dan mendorong budaya pemanfaatan informasi visual secara aktif.

1.1.1 Dasar Pelaksanaan OJT

Berikut ini adalah dasar pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya:

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Menteri Nomor PM 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya; dan
6. Peraturan Menteri Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan OJT

1.2.1 Maksud Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) memiliki maksud untuk memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam memahami dan mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata. Dengan mengikuti OJT, taruna dapat:

1. Mengetahui lebih dekat dunia kerja di industri penerbangan, khususnya dalam aspek operator penerbangan.

2. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training*.
3. Mengembangkan keterampilan teknik dan non-teknis yang diperlukan untuk berkarir di bidang transportasi udara.
4. Membentuk sikap profesional, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi dalam lingkungan kerja yang dinamis.

1.2.2 Manfaat Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan OJT memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak yang terlibat, baik taruna, kampus, maupun instansi tempat OJT. Manfaat tersebut meliputi:

1.2.2.1 Bagi Taruna

1. Memperoleh pengalaman kerja nyata yang relevan dengan bidang studi.
2. Meningkatkan kompetensi teknis dan non-teknis melalui pembelajaran langsung di lapangan.
3. Memahami proses kerja dan struktur organisasi di industri penerbangan.
4. Memupuk keterampilan komunikasi, kerja sama tim, dan penyelesaian masalah.
5. Memiliki wawasan yang lebih luas tentang budaya kerja profesional.

1.2.2.2 Bagi Kampus

1. Meningkatkan kualitas lulusan dengan pengalaman kerja yang mendukung standar nasional dan internasional.
2. Memperkuat hubungan kerja sama dengan instansi dan perusahaan di bidang penerbangan.
3. Mendapatkan umpan balik dari dunia industri untuk pengembangan kurikulum yang lebih relevan.

1.2.2.3 Bagi Instansi Tempat OJT

1. Mendapatkan tenaga kerja tambahan yang dapat membantu operasional sehari-hari.
2. Memiliki peluang untuk mengidentifikasi potensi taruna sebagai calon tenaga kerja di masa depan.
3. Mempererat hubungan dengan institusi pendidikan, sehingga dapat mendukung pengembangan SDM di bidang penerbangan.

BAB II

PROFIL LOKASI ON *THE* JOB TRAINING (OJT)

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 Sejarah *Injourney Airports*



Gambar 2. 1 Logo *Injourney Airports*

Pengelolaan bandar udara di Indonesia merupakan bagian penting dari sistem transportasi nasional yang berperan dalam mendukung mobilitas masyarakat, pertumbuhan ekonomi, serta konektivitas antarwilayah. Pada tahap awal, pengelolaan bandar udara di Indonesia dilaksanakan secara langsung oleh pemerintah. Namun, seiring dengan meningkatnya kompleksitas operasional dan tuntutan pelayanan jasa kebandarudaraan yang profesional, pemerintah membentuk badan usaha khusus untuk mengelola bandar udara secara komersial dan berorientasi pada pelayanan publik (Putra & Pratama, 2020). Dalam perkembangannya, pemerintah mendirikan dua Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang kebandarudaraan, yaitu PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II. PT Angkasa Pura I didirikan pada tahun 1962 dan bertanggung jawab atas pengelolaan bandar udara di kawasan Indonesia bagian tengah dan timur, sedangkan PT Angkasa Pura II yang berdiri pada tahun 1984 mengelola bandar udara di wilayah Indonesia bagian barat. Keberadaan kedua BUMN ini

bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, keselamatan penerbangan, serta kualitas pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara (Wibowo, 2019).

Seiring waktu, pengelolaan bandar udara secara terpisah dinilai menimbulkan perbedaan standar pelayanan dan efektivitas operasional antarwilayah. Oleh karena itu, pemerintah melalui Kementerian BUMN melakukan restrukturisasi dengan menggabungkan PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II ke dalam satu entitas pengelola bandar udara nasional. Penggabungan ini melahirkan PT Angkasa Pura Indonesia yang kemudian bertransformasi menjadi *Injourney Airports* sebagai bagian dari holding PT Aviassi Pariwisata Indonesia (Persero) (Kementerian BUMN, 2022). Fokus utama pengelolaan diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan berbasis pengalaman penumpang (*passenger experience*), penerapan inovasi teknologi, efisiensi operasional, serta penguatan aspek keselamatan, keamanan, dan keberlanjutan bandar udara (Kementerian BUMN, 2022).

2.1.2 Sejarah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya



Gambar 2. 2 Terminal I Bandar Udara Internasional Juanda

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya merupakan salah satu bandar udara utama di Indonesia yang berfungsi sebagai pintu gerbang transportasi udara di wilayah Jawa Timur dan kawasan Indonesia bagian timur. Bandar udara ini

memiliki peran strategis dalam mendukung pergerakan penumpang, barang, dan jasa, serta berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi regional (Wibowo, 2019).

Pada awalnya, Bandar Udara Juanda merupakan pangkalan udara militer milik Tentara Nasional Indonesia Angkatan Laut (TNI AL). Nama “Juanda” diambil dari nama Ir. Djuanda Kartawidjaja sebagai bentuk penghormatan atas jasa beliau dalam sejarah ketatanegaraan Indonesia, khususnya melalui Deklarasi Djuanda yang menegaskan kedaulatan wilayah laut Indonesia (Angkasa Pura I, 2021). Pengelolaan bandar udara ini kemudian dialihkan kepada PT Angkasa Pura I sebagai operator bandar udara sipil. Setelah terbentuknya *Injourney Airports* sebagai hasil restrukturisasi pengelolaan bandar udara nasional, Bandar Udara Internasional Juanda secara resmi berada di bawah pengelolaan *Injourney Airports* (Kementerian BUMN, 2022).

Dalam perkembangannya, Bandar Udara Internasional Juanda mengalami berbagai tahap pengembangan infrastruktur dan fasilitas, seperti pembangunan Terminal 1 dan Terminal 2, peningkatan kapasitas runway dan apron, serta penyediaan fasilitas pendukung keselamatan dan keamanan penerbangan. Selain itu, bandar udara ini juga menerapkan berbagai inovasi pelayanan guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang sesuai dengan standar pelayanan kebandarudaraan nasional (Putra & Pratama, 2020).

2.2 Data Umum

2.2.1 PT. Angkasa Pura Indonesia (*Injourney Airports*)

1. Alamat Perusahaan: Jalan Ir. H. Juanda Sidoarjo, Jawa Timur.
Kode pos : 61253
2. Telepon (Central Telepon T1) : (031)2986200
Telepon (Central Telepon T2) : (031)2986700
3. Media Sosial
 - a). Facebook : -
 - b). Twitter : -
 - c). Email : sub@injourneyAirport.id
humas.sub@injourneyAirport.id
 - d). Telp/ WhatsApp : -
4. Website : <https://juanda-Airport.com>

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Airport Operatiaon Airside Departement

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)

Airport Operation Landside and Terminal (AOLT) merupakan unit kerja yang memiliki tanggung jawab utama dalam pengelolaan dan pengawasan operasional pada area landside dan terminal penumpang. Area landside dan terminal merupakan bagian bandar udara yang memiliki intensitas interaksi tertinggi dengan pengguna jasa, sehingga kualitas pengelolaannya sangat berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan, kelancaran, dan kepuasan penumpang. Pengelolaan area ini mencakup pengaturan arus penumpang, pemeliharaan fasilitas terminal, serta pengawasan pelayanan publik agar sesuai dengan standar pelayanan kebandarudaraan yang berlaku (Wibowo, 2019). Dalam operasionalnya, AOLT berperan memastikan seluruh proses pelayanan penumpang berjalan secara tertib dan efisien, mulai dari akses masuk terminal, proses check-in, pemeriksaan keamanan, ruang tunggu, hingga area *boarding* gate. Selain itu, AOLT juga bertanggung jawab dalam pengawasan fasilitas penunjang seperti sistem informasi penerbangan, fasilitas umum, serta sarana pendukung lainnya yang berhubungan langsung dengan kenyamanan penumpang (Putra & Pratama, 2020).

Pelaksanaan OJT pada unit AOLT memberikan kesempatan kepada taruna untuk memahami secara langsung bagaimana konsep pelayanan bandar udara diterapkan di lapangan. Taruna tidak hanya mempelajari alur operasional terminal, tetapi juga memahami peran koordinasi antarpetugas dan unit kerja dalam menjaga kelancaran pelayanan penumpang. Pemahaman ini menjadi penting mengingat terminal penumpang merupakan representasi utama citra dan kualitas pelayanan suatu bandar udara.

3.2 Apron Movement Control (AMC)

Apron Movement Control (AMC) merupakan unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pengendalian dan pengawasan seluruh aktivitas operasional di area apron. Area apron merupakan bagian airside bandar udara yang memiliki tingkat risiko tinggi karena menjadi lokasi pergerakan pesawat, kendaraan operasional, *Ground Support Equipment* (GSE), serta personel pendukung penerbangan. Oleh karena itu, pengelolaan apron harus dilakukan secara ketat dengan mengacu pada standar keselamatan dan keamanan penerbangan (ICAO, 2018).

AMC memiliki peran penting dalam memastikan bahwa pergerakan pesawat dan kendaraan di apron berlangsung secara aman, tertib, dan terkoordinasi. Tugas AMC meliputi pengawasan parkir pesawat, pengendalian lalu lintas kendaraan apron, serta memastikan seluruh aktivitas *ground handling* mematuhi prosedur operasional standar yang telah ditetapkan. Kesalahan dalam pengelolaan apron dapat berdampak langsung terhadap keselamatan penerbangan dan kelancaran operasional bandar udara (Putra & Pratama, 2020). Melalui pelaksanaan OJT di unit AMC, taruna memperoleh pemahaman praktis mengenai penerapan keselamatan operasional di area *airside*. Taruna dapat mengamati secara langsung bagaimana koordinasi antara petugas apron, operator ground handling, dan unit terkait lainnya dilakukan. Pengalaman ini memberikan wawasan yang penting mengenai disiplin operasional, komunikasi, serta penerapan prosedur keselamatan sebagai aspek utama dalam pengelolaan apron bandar udara.

3.3 Airport Operation Control Center (AOCC)

Airport Operation Control Center (AOCC) merupakan pusat kendali operasional bandar udara yang berfungsi sebagai pusat koordinasi seluruh kegiatan operasional penerbangan dan non-penerbangan. AOCC berperan sebagai “otak” operasional bandar udara yang memantau kondisi operasional secara menyeluruh dan real time, baik dari sisi airside, terminal, maupun fasilitas pendukung lainnya.

Keberadaan AOCC sangat penting dalam menjaga kelancaran dan keterpaduan operasional bandar udara (Wibowo, 2019).

AOCC bertugas mengumpulkan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi operasional kepada unit-unit terkait untuk mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Dalam kondisi normal, AOCC berfungsi sebagai pusat monitoring, sedangkan dalam kondisi gangguan operasional atau keadaan darurat, AOCC berperan sebagai pusat koordinasi penanganan situasi tersebut. Koordinasi yang efektif melalui AOCC menjadi kunci dalam meminimalkan dampak gangguan operasional terhadap pelayanan penumpang dan penerbangan (Putra & Pratama, 2020). Pelaksanaan OJT di AOCC memberikan pemahaman kepada taruna mengenai sistem pengendalian operasional bandar udara secara terintegrasi. Taruna dapat mempelajari bagaimana informasi dari berbagai unit kerja dikonsolidasikan serta bagaimana keputusan operasional diambil berdasarkan kondisi aktual di lapangan. Pengalaman ini menjadi pembelajaran penting dalam memahami manajemen operasional bandar udara yang menuntut ketepatan, koordinasi, dan respons yang cepat.

BAB 4

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Lingkup pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) merupakan batasan kegiatan yang dilakukan oleh taruna selama menjalani praktik kerja di lingkungan bandara. Kegiatan OJT ini dilaksanakan di Bandara Internasional Juanda Surabaya, khususnya pada unit operasional yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan dan pengawasan pergerakan pesawat di apron. Selama pelaksanaan OJT, penulis berkesempatan untuk mengamati secara langsung proses operasional penerbangan, memahami alur koordinasi antar unit kerja, serta mempelajari peran masing-masing personel dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional bandara.

Lingkup kegiatan yang dilakukan meliputi pengenalan tugas dan fungsi unit kerja, pengamatan terhadap aktivitas operasional harian, serta partisipasi dalam kegiatan yang berkaitan dengan pengawasan pergerakan pesawat dan koordinasi operasional dengan berbagai pihak terkait, seperti maskapai, ground handling, dan unit operasional bandara lainnya. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pengalaman praktis yang dapat memperkuat pemahaman terhadap materi yang telah dipelajari selama perkuliahan, khususnya dalam bidang manajemen transportasi udara dan operasional bandar udara.

Selain itu, pelaksanaan OJT juga memberikan kesempatan bagi penulis untuk memahami penerapan prosedur operasional, standar keselamatan, serta sistem koordinasi yang diterapkan dalam mendukung kelancaran dan keselamatan operasi penerbangan di bandar udara. Dengan demikian, kegiatan OJT tidak hanya memberikan pengalaman kerja secara langsung, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran untuk meningkatkan kompetensi dan kesiapan penulis dalam menghadapi dunia kerja di bidang penerbangan.

4.2 Jadwal Kegiatan OJT

Pelaksanaan OJT dilaksanakan selama periode 19 Januari 2026 sampai dengan 13 Maret 2026. Selama periode tersebut, taruna ditempatkan pada beberapa unit kerja dengan jadwal dan kegiatan yang telah ditentukan oleh instansi tempat OJT. Pembagian jadwal dilakukan secara bertahap guna memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap berbagai aspek operasional bandar udara.

4.2.1 Jadwal di Divisi Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)

Pelaksanaan OJT di Divisi *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) dilaksanakan pada 1 Februari 2026 sampai dengan 28 Februari 2026 dengan ketentuan jam kerja office hours, yaitu Senin sampai Jumat pukul 08.00–16.00 WIB.

Adapun kegiatan yang dilaksanakan selama penempatan di unit AOLT antara lain:

1. Melakukan pengecekan rutin harian terhadap toilet, *check-in counter*, ruang tunggu, hingga area parkir.
2. Memastikan kelancaran *flow* penumpang (datang, berangkat, transit).
3. Mengawasi sirkulasi trolley dan memastikan fasilitas berfungsi baik.
4. Mencatat hasil inspeksi dan melaporkan kerusakan/kendala ke unit teknis terkait.
5. Memberikan informasi, bantuan, serta menangani situasi darurat di area terminal.

Sebelum penempatan di unit AOLT, pada tanggal 19 Januari 2026 sampai dengan 31 Januari 2026, taruna ditempatkan di kantor Divisi Airport Operation and Services sebagai staf administrasi sambil menunggu proses penerbitan PAS Bandara. Pada periode ini, taruna membantu kegiatan administrasi perkantoran serta melakukan pengenalan lingkungan kerja dan struktur organisasi.

4.2.2 Jadwal di Divisi Apron Movement Control (AMC) dan Airport Operation Control Center (AOCC)

Pelaksanaan OJT di Divisi Apron Movement Control (AMC) dan Airport Operation Control Center (AOCC) dilaksanakan pada 1 Maret 2026 sampai dengan 13 Maret 2026 dengan jadwal kerja office hours, yaitu Senin sampai Jumat pukul 08.00–16.00 WIB. Kegiatan yang dilaksanakan selama penempatan di unit AMC dan AOCC meliputi:

1. Mengawasi dan mengatur pergerakan pesawat, kendaraan, dan personel di apron.
2. Menjamin keamanan dan kelancaran pergerakan di apron, termasuk memastikan kebersihan area (*FOD check*).
3. Memeriksa fasilitas apron dan taxiway (marka, rambu) secara rutin.
4. Mengintegrasikan data dan koordinasi antar stakeholder
5. Memantau seluruh operasional bandara secara *real-time*.
6. Mengoordinasikan penanganan *contingency plan* di bandara.

4.3 Permasalahan

Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan mekanisme penyampaian informasi kepada *passengers* dan kenyamanan di area terminal. Permasalahan tersebut meliputi:

4.3.1 Tingkat Kebisingan di Terminal Akibat Pengumuman Suara

Permasalahan utama yang teridentifikasi adalah tingkat kebisingan yang tinggi di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Pengumuman suara (*announcement*) yang disiarkan secara berulang-ulang dan bersamaan dapat menimbulkan kebisingan yang mengganggu kenyamanan *passengers* di ruang tunggu. Berdasarkan data yang dikumpulkan selama periode OJT, volume *announcement* suara di terminal sangat tinggi dan terjadi secara terus-menerus sepanjang hari operasional bandara.

Tabel 4. 1 Data Jumlah *Announcement* Berdasarkan *Departure Flight*

DEPARTURE ANNOUNCEMENT							
NO	AIRLINES	FLIGHT NO	DEST	STD	BOARDING	LAST CALL	PANGGILAN NAMA
1	QG	430	BPN	05:00	1	1	
2	JT	878	AMQ	05:00	1	1	1
3	JT	786	UPG	05:05	1	1	
4	ID	6391	CGK	05:05	1	1	
5	QZ	770	BPN	05:10	1	1	
6	JT	690	KOE	05:45	1	1	
7	QG	670	LOP	06:00	1	1	
8	IU	640	AAP	06:00	1	1	
9	IP	213	CGK	06:10	1	1	1
10	ID	6412	DPS	06:20	1	1	
11	JT	971	BTH	07:00	1	1	
12	GA	305	CGK	07:05	1	1	
13	JT	724	PLW	07:10	1	1	
14	ID	7510	HLP	07:30	1	1	
15	QG	175	CGK	07:35	1	1	
16	JT	693	CGK	07:40	1	1	
17	QG	460	AAP	07:50	1	1	1
18	ID	6135	PKN	07:50	1	1	
19	IU	610	BPN	07:55	1	1	1
20	GA	323	CGK	08:20	1	1	
21	JT	222	BDJ	08:20	1	1	
22	QG	354	UPG	08:50	1	1	
23	JT	642	LOP	08:50	1	1	
24	JT	856	PLM	09:00	1	1	
25	IW	1897	BWX	09:00	1	1	
26	GA	342	DPS	09:20	1	1	1
27	QG	486	BDJ	09:25	1	1	
28	IN	242	SMQ	10:05	1	1	
29	ID	6585	CGK	10:10	1	1	
30	JT	706	UPG	10:25	1	1	
31	QG	723	CGK	10:35	1	1	1
32	ID	7516	HLP	10:55	1	1	
33	JT	697	CGK	11:05	1	1	
34	JT	694	KOE	11:10	1	1	1
35	JT	804	DPS	11:15	1	1	
36	QG	719	CGK	11:20	1	1	

37	GA	327	CGK	11:35	1	1	
38	ID	7520	HLP	11:35	1	1	
39	QG	350	UPG	11:55	1	1	
40	JT	264	BPN	12:00	1	1	1`
41	ID	6346	BEJ	12:00	1	1	
42	QG	418	PNK	12:20	1	1	
43	IU	704	DPS	12:20	1	1	1
44	JT	722	KDI	12:25	1	1	
45	QG	717	CGK	12:40	1	1	
46	QG	668	DPS	12:55	1	1	
47	IP	205	CGK	13:25	1	1	
48	QG	456	PKY	13:30	1	1	
49	JT	680	PKY	13:30	1	1	1
50	QG	737	CGK	14:00	1	1	
51	IU	706	DPS	14:00	1	1	
52	IU	720	LOP	14:10	1	1	
53	QG	948	BTH	14:20	1	1	
54	QG	177	HLP	14:30	1	1	
55	GA	317	CGK	14:35	1	1	1
56	IN	192	PKN	15:05	1	1	
57	JT	748	MDC	15:10	1	1	1
58	IU	726	LBJ	15:30	1	1	
59	ID	7512	HLP	15:40	1	1	
60	JT	312	BDJ	16:00	1	1	
61	IW	1880	SRG	16:00	1	1	
62	QG	488	BDJ	16:20	1	1	
63	ID	6401	CGK	16:25	1	1	1
64	GA	315	CGK	16:30	1	1	
65	IP	623	BPN	16:45	1	1	
66	QG	698	DPS	16:50	1	1	
67	JT	581	CGK	17:00	1	1	
68	JT	692	KOE	17:00	1	1	
69	QG	672	LOP	17:15	1	1	
70	QG	173	HLP	17:15	1	1	
71	IU	648	BPN	17:20	1	1	1
72	ID	7514	HLP	17:55	1	1	
73	GA	313	CGK	18:00	1	1	
74	JT	838	PNK	18:00	1	1	1
75	IP	207	CGK	18:25	1	1	
76	JT	226	BDJ	18:30	1	1	
77	ID	7502	HLP	18:40	1	1	
78	GA	325	CGK	19:00	1	1	
79	JT	880	UPG	19:00	1	1	

80	ID	6575	CGK	19:15	1	1	
81	QG	494	BDJ	19:20	1	1	
82	QG	693	DPS	19:50	1	1	
83	SJ	562	UPG	20:05	1	1	
84	QG	171	CGK	20:50	1	1	

Setiap penerbangan memiliki 2 jenis *announcement* wajib (*boarding* dan *last call*), sedangkan panggilan nama bersifat opsional. Jumlah *announcement boarding* dan *last call* dalam satu hari mencapai 168 kali, Panggilan nama sejumlah 15 kali.

Tabel 4. 2 Data Jumlah *Announcement (Non-Departure Flight)*

ANNOUNCEMENT				
TGL	BAGASI BERMASALAH	BARANG TERTINGGAL	REFRESHMENT	PENCARIAN ORANG
1	15	10		1
2	10	8	4	
3	12	9	2	
4	14	5	3	
5	13	9		
6	11	8		1
7	14	9		
8	10	10		
9	9	5	1	
10	14	9		1
11	13	8		
12	11	9		
13	14	8		1
14	15	9		
15	10	10		
16	12	5		
17	14	8		
18	11	9	2	1
19	14	8		
20	10	9		
21	9	10		
22	12	5		
23	14	9		1
24	13	8		

25	11	9	2	
26	14	10		
27	10	8		1
28	11	9		

Tabel 4. 3 Data Rata Rata per Hari Jumlah *Announcement* (Non-Departure Flight)

JENIS ANNOUNCEMENT	TOTAL DALAM 28 HARI	RATA RATA PERHARI
Bagasi Bermasalah	340	12
Barang tertinggal	233	8
Refreshment	14	1
Pencarian Orang	7	0-1
Total	584	21

Berdasarkan data di atas, total *announcement* suara yang terjadi di terminal per hari adalah 196 *announcement* (183 dari penerbangan + 21 dari non-penerbangan). Dengan asumsi setiap *announcement* berlangsung selama 30-60 detik, maka total durasi *announcement* suara di terminal dapat mencapai 98 - 196 menit per hari atau sekitar 1,6 - 3,3 jam per hari. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kebisingan yang berdampak pada kenyamanan *passengers*, khususnya mereka yang menunggu dalam waktu lama di ruang tunggu terminal.

4.3.2 Ketergantungan Penumpang terhadap Pengumuman Suara

Berdasarkan pengamatan langsung selama OJT, sebagian besar *passengers* masih memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap *announcement* suara sebagai sumber utama informasi penerbangan. Kebanyakan *passengers* cenderung menunggu *announcement* verbal tanpa secara aktif memantau informasi yang ditampilkan di layar FIDS. Hal ini menyebabkan *passengers* tidak mendapatkan informasi secara tepat waktu ketika *announcement* tidak terdengar jelas atau terabaikan, serta berpotensi menimbulkan kebingungan saat terjadi perubahan jadwal penerbangan.

4.3.3 Rendahnya Literasi Komunikasi Visual

Permasalahan lain yang teridentifikasi adalah rendahnya tingkat literasi *passengers* terhadap komunikasi visual. Pengalaman penerapan *Silent Airport* pada tahun 2014 yang tidak bertahan lama menunjukkan bahwa *passengers* belum siap dengan mekanisme penyampaian informasi yang sepenuhnya berbasis visual. Banyak *passengers* yang melaporkan kebingungan saat terjadi perubahan operasi penerbangan karena tidak terbiasa memantau informasi melalui media visual seperti FIDS dan *text information service*.

4.3.4 Kesiapan Fasilitas dan Personel

Dalam mendukung penerapan konsep *Silent Airport*, kesiapan fasilitas informasi visual dan personel pelayanan menjadi faktor krusial yang perlu diperhatikan. Penulis mengidentifikasi bahwa diperlukan penambahan jumlah FIDS di beberapa titik strategis terminal, peningkatan kesiapan sistem *text information service*, serta penambahan personel pelayanan yang siaga untuk membantu *passengers* yang mengalami kebingungan. Selain itu, sosialisasi kepada *passengers* dan koordinasi dengan maskapai penerbangan juga perlu dilakukan secara intensif untuk memastikan kesiapan seluruh stakeholder.

Tabel 4. 4 Aspek Analisa Penelitian

Aspek	Kelebihan Silent Airport	Kekurangan Silent Airport	Landasan Teori	Dampak	Contoh Bandara	Karakteristik Negara / Lingkungan yang Cocok
Kenyamanan Akustik	Konsep Silent Airport mampu menurunkan tingkat kebisingan di area	Pembatasan pengumuman suara dapat menimbulkan kebingungan	Teori acoustic environment menjelaskan bahwa kualitas lingkungan	Positif: Lingkungan terminal menjadi lebih tenang sehingga meningkat	Bandara Dubai International (DXB) pernah menerapkan konsep <i>silent</i>	Lebih sesuai diterapkan pada negara atau bandara hub

Aspek	Kelebihan Silent Airport	Kekurangan Silent Airport	Landasan Teori	Dampak	Contoh Bandara	Karakteristik Negara / Lingkungan yang Cocok
	terminal sehingga suasana ruang tunggu menjadi lebih tenang dan nyaman bagi penumpang. Pengurangan pengumuman suara yang berulang dapat meningkatkan kualitas lingkungan akustik di bandara.	an bagi penumpang yang belum terbiasa dengan sistem ini. Sebagian penumpang masih sangat bergantung pada informasi yang disampaikan melalui announcement.	n bunyi dalam suatu ruang memengaruhi persepsi kenyamanan pengguna. Penelitian mengenai persepsi akustik di terminal bandara menunjukkan bahwa kebisingan berlebihan dapat mengurangi kenyamanan penumpang.	kan kenyamanan saat menunggu penerbangan. Negatif: Apabila proses transisi tidak dikelola dengan baik, perubahan jadwal atau gate berpotensi terlewat oleh penumpang.	Airport dengan mengurangi penggunaan pengumuman suara di area terminal.	internasional dengan volume penumpang tinggi, budaya antrian yang tertib, serta sistem informasi visual yang memadai.
Efektivitas Informasi	Silent Airport mendorong penumpang untuk lebih aktif memantau informasi penerbangan melalui Flight Information	Keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada jumlah layar informasi, posisi penempatan layar, akurasi	Teori informasi system dan service delivery menyatakan bahwa informasi yang akurat, mudah	Positif: Penumpang menjadi lebih mandiri dalam memperoleh informasi penerbangan. Negatif:	Changi Airport secara resmi mengimbau penumpang untuk memeriksa layar FIDS dan menyatakan bahwa pengumuman	Cocok diterapkan pada negara dengan tingkat literasi digital tinggi, penggunaan smartphon

Aspek	Kelebihan Silent Airport	Kekurangan Silent Airport	Landasan Teori	Dampak	Contoh Bandara	Karakteristik Negara / Lingkungan yang Cocok
	Display System (FIDS), layar digital, aplikasi bandara, maupun layanan informasi berbasis teks.	data secara real-time, serta tingkat keterbacaan informasi. Apabila sistem visual kurang optimal, penyampaian informasi dapat menjadi tidak merata.	diakses, dan tersedia secara real-time akan meningkatkan efektivitas layanan. Penelitian Azali & Maulana (2022) menunjukkan bahwa FIDS memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan penerapan konsep Silent Airport.	Jika sistem visual mengalami gangguan atau kesalahan data, risiko kesalahan informasi bagi penumpang dapat meningkat.	n boarding tidak dilakukan secara rutin.	e yang luas, serta kebiasaan masyarakat menggunakan aplikasi dan layanan self-service saat bepergian.
Kualitas Pelayanan Penumpang	Konsep ini memberikan pengalaman bandara yang lebih modern, tertata, dan minim gangguan suara sehingga mendukung	Tidak semua kelompok penumpang siap dengan sistem ini, terutama lansia, penumpang yang baru	Teori service quality dan passenger experience menjelaskan bahwa kualitas layanan tidak	Positif: Meningkatkan citra bandara sebagai fasilitas yang modern dan berorientasi pada pengguna.	Amsterdam Airport Schiphol dikenal sebagai <i>silent Airport</i> , di mana informasi penerbangan disampaikan melalui	Lebih sesuai diterapkan di negara yang menekankan desain layanan publik yang inklusif, aksesibilit

Aspek	Kelebihan Silent Airport	Kekurangan Silent Airport	Landasan Teori	Dampak	Contoh Bandara	Karakteristik Negara / Lingkungan yang Cocok
	peningkatan kualitas pelayanan informasi bagi penumpang.	pertama kali bepergian, atau penumpang yang lebih mudah memahami informasi secara verbal. Oleh karena itu, keberadaan staf bantuan tetap diperlukan.	hanya berkaitan dengan aspek keamanan, tetapi juga kemudahan akses informasi, kenyamanan, dan konsistensi pelayanan bagi penumpang.	Negatif: Tingkat kepuasan dapat menurun pada kelompok penumpang yang memerlukan bantuan tambahan dalam memahami informasi.	layar digital, situs web, dan aplikasi bandara, serta dilengkapi dengan titik bantuan (<i>call points</i>).	as informasi yang baik, serta disiplin dalam penyampaian informasi kepada pengguna layanan.
Implementasi Operasional	Penerapan Silent Airport dapat dilakukan secara bertahap dengan tetap mempertahankan pengumuman penting, seperti boarding, panggilan terakhir (<i>last call</i>), masalah bagasi, barang	Implementasi konsep ini memerlukan investasi tambahan, seperti peningkatan sistem FIDS, layanan informasi berbasis teks, kesiapan personel layanan, kegiatan sosialisasi kepada	Teori change management menjelaskan bahwa perubahan sistem pelayanan perlu dilakukan secara bertahap, disertai evaluasi berkala dan strategi mitigasi risiko agar	Positif: Risiko penerapan kebijakan dapat dikendalikan melalui implementasi bertahap. Negatif: Apabila fasilitas, personel, dan sosialisasi tidak memadai, kebijakan ini	Bandara Juanda Surabaya dan Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali pernah mencoba menerapkan konsep Silent Airport pada tahun 2014, namun implementasinya tidak berlangsung lama.	Cocok diterapkan pada bandara yang memiliki kapasitas investasi yang memadai, koordinasi yang baik antar pemangku kepentingan, serta dukungan maskapai dalam penyampaian

Aspek	Kelebihan Silent Airport	Kekurangan Silent Airport	Landasan Teori	Dampak	Contoh Bandara	Karakteristik Negara / Lingkungan yang Cocok
	tertinggal, atau pencarian penumpang tertentu.	penumpang, koordinasi dengan maskapai, serta penyediaan fasilitas penunjuk arah yang memadai.	implementasi dapat berjalan efektif.	berpotensi tidak berjalan optimal.		an informasi digital kepada penumpang.

4.4 Penyelesaian Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, penulis merumuskan beberapa solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Penyelesaian masalah ini dirancang secara bertahap dan disesuaikan dengan kondisi serta kesiapan fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Berikut adalah beberapa upaya penyelesaian masalah yang dapat dilakukan:

4.4.1 Penerapan Bertahap (*Step by Step*)

Penerapan konsep *Silent Airport* tidak dilakukan secara tiba-tiba, melainkan secara bertahap dengan mengurangi *announcement* suara satu per satu setiap bulan. Pendekatan ini memungkinkan penulis dan tim untuk melakukan evaluasi dan mitigasi risiko secara berkelanjutan. Setiap bulan, frekuensi *announcement* suara akan dikurangi secara bertahap sambil dipantau dampaknya terhadap kenyamanan *passengers* dan efektivitas penyampaian informasi. Jika ditemukan permasalahan atau hambatan, dapat segera dilakukan perbaikan sebelum menerapkan tahap selanjutnya.

Tabel 4. 5 Penerapan *Announcement* yang diberlakukan

MACAM ANNOUNCEMENT	PENERAPAN
<i>Boarding</i>	✓
<i>Last call</i>	✓
Panggilan Nama	×
Bagasi Bermasalah	✓
Barang Tertinggal	✓
Refreshment	×
Pencarian Orang	✓

Tahap 1 (Bulan 1-2): Pengurangan *Announcement* Opsional Pada tahap awal, *announcement* yang bersifat opsional akan dihilangkan terlebih dahulu, yaitu:

1. Panggilan Nama — *Announcement* ini bersifat opsional dan dapat diganti dengan informasi visual di FIDS atau notifikasi melalui aplikasi mobile *passengers*.
2. Refreshment — *Announcement* ini dapat diganti dengan signage atau poster di area food court dan lounge.

Tahap 2 (Bulan 3-4): Evaluasi dan Penyesuaian Setelah tahap 1 berjalan, dilakukan evaluasi terhadap dampak pengurangan *announcement* opsional. Jika tidak ditemukan masalah signifikan, dilanjutkan dengan penyesuaian pada *announcement* yang masih dilakukan.

Tahap 3 (Bulan 5-6): Pengurangan *Announcement* Penting Pada tahap akhir, *announcement* yang masih dilakukan adalah:

1. *Boarding* — Tetap dipertahankan karena bersifat wajib dan terkait langsung dengan keberangkatan penumpang.
2. *Last call* — Tetap dipertahankan karena bersifat wajib dan terkait dengan penutupan *boarding*.
3. Bagasi Bermasalah — Tetap dipertahankan karena bersifat penting untuk keselamatan dan keamanan penumpang.
4. Barang Tertinggal — Tetap dipertahankan karena bersifat penting untuk keamanan penumpang.

5. Pencarian Orang — Tetap dipertahankan karena bersifat penting untuk keselamatan penumpang.

Dengan pendekatan bertahap ini, diharapkan *passengers* dapat beradaptasi secara perlahan dengan konsep Silent Airport tanpa menimbulkan kebingungan atau ketidaknyamanan yang signifikan.

4.4.2 Penambahan Fasilitas *Flight Information Display System* (FIDS)

Untuk mendukung keberhasilan penerapan konsep Silent Airport, diperlukan penambahan jumlah FIDS di beberapa titik strategis di area terminal. Penambahan FIDS bertujuan agar *passengers* dapat dengan mudah memantau informasi penerbangan dari berbagai posisi di dalam terminal. Informasi yang ditampilkan di FIDS mencakup jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat, gate informasi, serta pemberitahuan keterlambatan atau perubahan jadwal. Dengan demikian, *passengers* tidak lagi bergantung sepenuhnya pada *announcement* suara untuk mendapatkan informasi terkini.

4.4.3 Peningkatan Kesiapan *Text Information Service*

Penyelesaian masalah lainnya adalah meningkatkan kesiapan text information service sebagai alternatif informasi bagi *passengers*. Sistem ini memungkinkan *passengers* untuk mendapatkan informasi secara tertulis melalui berbagai kanal, seperti layar informasi digital, informasi teks di titik-titik pelayanan, dan integrasi dengan aplikasi mobile. Peningkatan kesiapan sistem ini meliputi peningkatan kualitas konten informasi, penambahan bahasa yang digunakan, serta memastikan informasi selalu diperbarui secara real-time.

4.4.4 Penambahan Personel Pelayanan

Kesiapan personel menjadi salah satu faktor kunci dalam keberhasilan penerapan *Silent Airport*. Penulis mengidentifikasi perlunya penambahan personel pelayanan yang siaga di area terminal untuk membantu *passengers* yang mengalami kebingungan. Personel ini akan melakukan patroli keliling terminal untuk memberikan bantuan langsung kepada *passengers*, seperti mengarahkan ke *gate* yang benar, membantu memahami informasi di FIDS, dan memberikan penjelasan

jika ada perubahan penerbangan. Pelatihan khusus juga perlu diberikan kepada personel untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan prima.

4.4.5 Sosialisasi Melalui Media Informasi

Sebelum menerapkan konsep Silent Airport, diperlukan sosialisasi yang intensif kepada *passengers* jauh hari sebelum implementasi. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai kanal informasi, seperti:

1. Media online dan website resmi bandara, Media sosial resmi Angkasa Pura Indonesia dan bandara Juanda
2. *Announcement* di check-in counter sebelum memasuki area keberangkatan
3. Spanduk dan poster di area terminal

4.4.6 Koordinasi dengan Maskapai Penerbangan

Penyelesaian masalah lainnya adalah melakukan koordinasi intensif dengan maskapai penerbangan yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Maskapai diharapkan dapat menyosialisasikan konsep *Silent Airport* kepada customers mereka, misalnya melalui email konfirmasi pemesanan, informasi di website maskapai, atau himbauan langsung saat *check-in*. Maskapai juga dapat mengingatkan *passengers* untuk tiba di bandara lebih awal (minimal 2 jam sebelum keberangkatan) agar memiliki waktu cukup untuk memantau informasi di FIDS secara mandiri.

4.4.7 Optimalisasi Fasilitas *Guiding Block*

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sudah memiliki fasilitas guiding block yang menghubungkan area *check-in* hingga ruang tunggu. Fasilitas ini perlu dioptimalkan untuk membantu *passengers* menavigasi terminal dengan lebih mudah. Penulis merekomendasikan peninjauan kembali penempatan *guiding block* agar lebih jelas dan konsisten, serta penambahan petunjuk visual di sepanjang jalur tersebut untuk membantu *passengers* yang masih adaptasi dengan konsep *Silent Airport*.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dan kajian yang telah dilakukan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memberikan pengalaman berharga bagi penulis untuk memahami dinamika operasional bandara secara langsung, khususnya dalam aspek pelayanan informasi kepada *passengers*. Kajian yang dilakukan terhadap konsep *Silent Airport* menunjukkan bahwa inovasi ini memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa kebandarudaraan, namun memerlukan persiapan yang matang dan pendekatan yang tepat dalam implementasinya.

Tingkat kebisingan di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya merupakan permasalahan utama yang berdampak pada kenyamanan *passengers*. *Announcement* suara (*announcement*) yang disiarkan secara berulang-ulang dan bersamaan menjadi sumber utama kebisingan di area terminal, sehingga mengganggu kenyamanan *passengers* yang menunggu di ruang tunggu. Selain itu, ketergantungan *passengers* terhadap *announcement* suara sebagai sumber informasi penerbangan masih sangat tinggi karena kebanyakan *passengers* belum memiliki kebiasaan untuk secara aktif memantau informasi yang ditampilkan di layar *Flight Information Display System* (FIDS), sehingga diperlukan upaya untuk mengubah perilaku tersebut.

Pengalaman penerapan *Silent Airport* pada tahun 2014 yang tidak bertahan lama menunjukkan bahwa kesiapan *passengers*, fasilitas, dan personel menjadi faktor kunci keberhasilan. Kegagalan sebelumnya disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, kesiapan fasilitas informasi visual yang belum memadai, serta rendahnya literasi *passengers* terhadap komunikasi visual. Oleh karena itu,

penerapan konsep *Silent Airport* di tahun 2026 memerlukan pendekatan yang lebih terstruktur dan bertahap agar memungkinkan evaluasi dan mitigasi risiko secara berkelanjutan, sehingga konsep ini dapat berjalan dengan baik dan diterima oleh seluruh *stakeholders*.

Keberhasilan penerapan *Silent Airport* tidak hanya bergantung pada pengurangan *announcement* suara, tetapi juga pada kesiapan fasilitas seperti FIDS, *text information service*, dan *guiding block*, kesiapan personel pelayanan, serta sosialisasi yang intensif kepada *passengers* dan maskapai penerbangan. Dengan dukungan dari seluruh pihak, konsep ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna jasa bandara dan menciptakan suasana terminal yang lebih nyaman.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi berbagai pihak terkait:

5.2.1 Saran untuk PT Angkasa Pura Indonesia (*Injourney AIRPORT*)

1. Melakukan Studi Kelayakan Secara Menyeluruh Sebelum menerapkan konsep *Silent Airport*, disarankan untuk melakukan studi kelayakan yang menyeluruh, meliputi analisis kesiapan fasilitas, kesiapan *passengers*, kesiapan personel, serta proyeksi dampak terhadap operasional bandara. Hasil studi ini dapat menjadi dasar untuk menyusun strategi implementasi yang lebih tepat.
2. Meningkatkan Kapasitas Fasilitas FIDS Disarankan untuk melakukan penambahan jumlah FIDS di titik-titik strategis di area terminal, serta memastikan sistem FIDS selalu dalam kondisi optimal dan menampilkan informasi yang akurat dan real-time. Perawatan berkala juga perlu dilakukan untuk menghindari kerusakan sistem.
3. Melakukan Sosialisasi Secara Intensif Sosialisasi mengenai konsep *Silent Airport* perlu dilakukan jauh hari sebelum implementasi, melalui berbagai kanal informasi seperti media online, media sosial, *announcement* di check-

in counter, serta spanduk dan poster di area terminal. Sosialisasi yang matang akan membantu *passengers* mempersiapkan diri dan mengurangi potensi keluhan.

4. Melatih Personel Pelayanan Disarankan untuk memberikan pelatihan khusus kepada personel pelayanan mengenai konsep Silent Airport, teknik komunikasi dengan *passengers*, serta cara membantu *passengers* yang mengalami kebingungan. Personel yang terlatih akan menjadi kunci keberhasilan dalam transisi menuju konsep Silent Airport.
5. Membangun Koordinasi dengan Maskapai Penerbangan Koordinasi dengan maskapai penerbangan perlu diperkuat untuk memastikan sosialisasi dapat dilakukan secara menyeluruh kepada seluruh customers. Maskapai dapat membantu menyosialisasikan konsep ini melalui berbagai kanal komunikasi mereka.

5.2.2 Saran untuk Maskapai

1. Menyosialisasikan Konsep kepada Penumpang Maskapai penerbangan diharapkan dapat menyosialisasikan konsep *Silent Airport* kepada *passengers* mereka, misalnya melalui email konfirmasi pemesanan, informasi di website maskapai, atau himbauan langsung saat check-in.
2. Mengingatkan Waktu Kedatangan di Bandara Maskapai dapat mengingatkan *passengers* untuk tiba di bandara lebih awal (minimal 2 jam sebelum keberangkatan) agar memiliki waktu cukup untuk memantau informasi di FIDS secara mandiri dan beradaptasi dengan mekanisme baru.

5.2.3 Saran untuk Penumpang

1. Meningkatkan Kesadaran dan Kebiasaan Membaca Informasi Penumpang diharapkan dapat lebih aktif dalam memantau informasi yang ditampilkan di FIDS dan tidak hanya bergantung pada *announcement* suara. Kebiasaan ini perlu dibudayakan untuk mendukung keberhasilan penerapan konsep Silent Airport.
2. Memanfaatkan Fasilitas yang Tersedia Penumpang diharapkan dapat memanfaatkan fasilitas informasi yang tersedia, seperti FIDS, text

information service, dan guiding block, untuk mendapatkan informasi penerbangan secara mandiri.

5.2.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

1. Melakukan Penelitian Lebih Lanjut Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas penerapan *Silent Airport* di bandara-bandara Indonesia, baik dari segi kenyamanan *passengers*, efektivitas penyampaian informasi, maupun dampak terhadap operasional bandara.
2. Mengembangkan Sistem Informasi yang Lebih Canggih Penelitian dapat dikembangkan untuk merancang sistem informasi yang lebih canggih dan terintegrasi, seperti integrasi FIDS dengan aplikasi mobile *passengers*, penggunaan teknologi augmented reality untuk navigasi terminal, dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azali, F. I., & Maulana, A. D. (2022). *Pengaruh penerapan dan pelaksanaan Flight Information Display System terhadap efektivitas Silent Airport di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta*. Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis.
- Liu, M., Gao, Z., Chang, F., Zhao, W., Wang, J., Ma, H., & Wang, C. (2023). *Passengers' Perception of Acoustic Environment in the Airport Terminal Buildings*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Definisi Bandar Udara).
- Angkasa Pura I. (2021). *Profil dan Sejarah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Surabaya: PT Angkasa Pura I.
- Kementerian BUMN Republik Indonesia. (2022). *Transformasi BUMN Kebandarudaraan melalui Penggabungan Angkasa Pura*. Jakarta: Kementerian BUMN.
- Putra, A. R., & Pratama, D. A. (2020). Pengelolaan bandar udara sebagai infrastruktur transportasi udara nasional. *Jurnal Transportasi Udara*, 6(2), 85–96.
- Wibowo, S. A. (2019). Peran bandar udara dalam mendukung konektivitas wilayah dan pertumbuhan ekonomi. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 5(1), 45–56.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956.

International Civil Aviation Organization (ICAO). (2018). *Annex 14 – Aerodromes*. Montreal: ICAO.

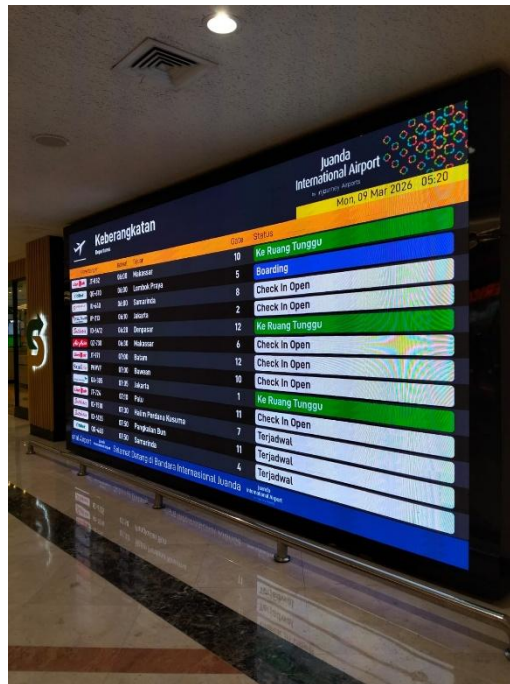
LAMPIRAN



Lampiran 1 Monitoring *Pushback Aircraft*



Lampiran 2 Pengoperasian Aviobridge



Lampiran 3 Monitoring fasilitas FIDS



Lampiran 4 Control Arrival dan Departure dari AOCC