

**PENYESUAIAN TATA LETAK PETUNJUK ARAH (*SIGNAGE*)
DAN BAHASA DALAM MENUNJANG PELAYANAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA TJILIK RIWUT
PALANGKA RAYA
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING (OJT)*
Tanggal 6 Januari 2024 – 28 Februari 2025**



Disusun Oleh:

SEPTIAN ALVIN ANDRIANTO

NIT. 30622071

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**PENYESUAIAN TATA LETAK PETUNJUK ARAH (*SIGNAGE*)
DAN BAHASA DALAM MENUNJANG PELAYANAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA TJILIK RIWUT
PALANGKA RAYA**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Tanggal 6 Januari 2024 – 28 Februari 2025



SEPTIAN ALVIN ANDRIANTO
NIT. 30622071

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENYESUAIAN TATA LETAK PETUNJUK ARAH (*SIGNAGE*) DAN BAHASA DALAM MENUNJANG PELAYANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA TJILIK RIWUT PALANGKA RAYA

Disusun Oleh :

SEPTIAN ALVIN ANDRIANTO
NIT. 30622071

Program Studi D3 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 / OJT1



ALDO AGUSTIAN
NIK. 20244489

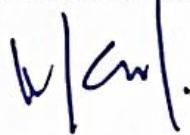
Dosen Pembimbing



DWIYANTO, ST., M.Pd
NIP. 19690420 199103 1 004

Mengetahui,

Pgs. General Manager



MAULID SAKTI
NIK. 20241260

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 26 bulan Februari Tahun 2025 dan telah dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua



ALDO AGUSTIAN
NIK. 20244489

Sekretaris



ZAKI HAMIZAN
NIK. 20247907

Anggota



DWIYANTO, ST.,M.Pd
NIP. 19690420 199103 1 004

Mengetahui,
Ketua Program Studi

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

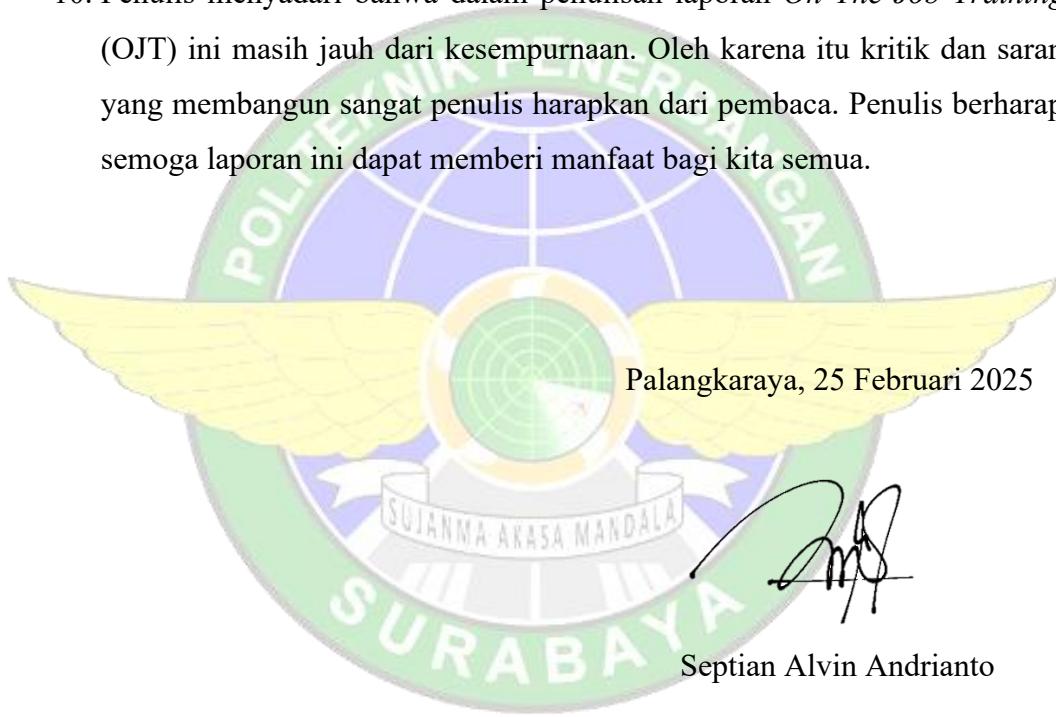
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan hidayat-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang mulai dilaksanakan mulai pada tanggal 6 Januari 2025 sampai dengan 28 Februari 2025 di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Dengan dilaksanakannya *On the Job Training* (OJT), taruna diharapkan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Diantaranya taruna mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus dan dapat diterapkan di dunia kerja, mampu menerapkan materi dan praktek yang sesungguhnya serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam dunia penerbangan.

Dapat terlaksananya kegiatan *On the Job Training* (OJT) Ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga saya dapat melaksanakan *On the Job Training* (OJT) dengan baik dan benar, oleh karena itu tidak lupa kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Orang tua serta segenap keluarga yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada saya sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dengan maksimal;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak M. Adiwiyatno selaku *Executive General Manager* beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di PT. Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya;
4. Bapak Dwiyanto, ST.,M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah memonitor serta membimbing kami selama pelaksanakan *On the Job Training*.
5. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Laporan *On the Job Training* ini;
6. Bapak Aldo Agustian selaku *supervisor / On the Job Training Instructure* (OJTI) yang membimbing dan memberikan evaluasi saat melaksanakan *On the Job Training* di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya;

7. Para Dosen, Instruktur, dan Pengasuh Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya;
8. Para pendamping kegiatan *On The Job Training* (OJT) di unit *Aviation Security, Apron Movement Control, Terminal Inspection Service* dan komersil;
9. Teman – teman *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Tjilik Riwut; Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On The Job Training* (OJT) dan selama membuat laporan ini.
10. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On The Job Training* (OJT) ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.



DAFTAR ISI

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT).....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB 1	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT).....	4
1.2.1 Maksud dan Manfaat Bagi Perusahaan	4
1.2.2 Maksud dan Manfaat Bagi Kampus	5
1.2.3 Maksud dan Manfaat Bagi Taruna	5
BAB 2	6
2.1 Sejarah Singkat.....	6
2.1.1 Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU)	6
2.1.2 PT Angkasa Pura Indonesia	7
2.1.3 Visi Perusahaan.....	9
2.1.4 Misi Perusahaan	10
2.1.5 Nilai Perusahaan.....	10
2.1.6 Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya	10
2.2 Data Umum Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.....	13
2.2.1 Indikator Lokasi Bandar Udara.....	13
2.2.2 Data Geografis dan Data Administrasi bandar Udara.....	13
2.2.3 Fasilitas Penumpang Pesawat Udara.....	14
2.2.4 Pelayanan dan Fasilitas Teknis Penanganan Pesawat Udara	14
2.3 Fasilitas Sisi Udara.....	15
2.4 Fasilitas Sisi Darat	18
2.5 Struktur Organisasi Bandar Udara Tjilik Riwut Pangka Raya	24
BAB 3	27
3.1 Bandar Udara	27
3.2 Petunjuk Arah (<i>signage</i>)	28

3.3	Fasilitas Sisi Darat (<i>Land Side</i>).....	30
3.4	Pelayanan	31
3.5	Informasi	31
3.6	Terminal Inspection Service	33
3.7	Infrastructure	34
BAB 4	36
4.1	Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	36
4.2	Wilayah Kerja	36
4.3	Deskripsi Jurnal Aktivitas <i>On the Job Training</i> (OJT).....	36
4.3.1	Aviation Security (AVSEC).....	36
4.3.2	Apron Movement Control (AMC)	38
4.3.3	Terminal Inspection Service (TIS).....	39
4.3.4	Komersil dan Safety	40
4.4	Jadwal.....	41
4.5	Permasalahan.....	42
4.6	Penyelesaian Masalah	45
BAB 5	48
5.1	Kesimpulan	48
5.2	Saran.....	49
Daftar Pustaka	50
LAMPIRAN	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Angkasa Pura	9
Gambar 2. 2 Logo Injourney Airport.....	9
Gambar 2. 3 Gedung PKP-PK	15
Gambar 2. 5 North Apron	16
Gambar 2. 6 South Apron	16
Gambar 2. 7 Taxiway.....	17
Gambar 2. 8 Runway.....	17
Gambar 2. 9 Terminal Lama	20
Gambar 2. 10 Terminal Baru	20
Gambar 2. 11 Terminal VIP.....	20
Gambar 2. 12 Kantor Administrasi	20
Gambar 2. 13 Tower ATC	21
Gambar 2. 14 Gedung Meteorologi	22
Gambar 2. 15 Tempat Parkir.....	23
Gambar 2. 16 Depo Pengisian Bahan Bakar.....	23
Gambar 2. 17 Struktur Organisasi PKY.....	24
Gambar 4. 1 Jadwal OJT Taruna.....	42
Gambar 4. 2 Signage No Entry	43
Gambar 4. 3 Signage Petunjuk Arah.....	44
Gambar 4. 4 Petunjuk Arah Signage.....	45
Gambar 4. 5 Petugas Avsec	46
Gambar 4. 6 Layanan Informasi.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1Data Geografis dan Data Administrasi Bandar Udara	13
Tabel 2. 2 Fasilitas Penumpang Pesawat Udara.....	14
Tabel 2. 3 Pelayanan dan Fasilitas Teknis Penanganan Pesawat Udara	14
Tabel 2. 4 PKP-PK.....	15
Tabel 2. 5 Spesifikasi Apron, Taxiway, Runway	16
Tabel 2. 6 Karakteristik Fisik Runway	17
Tabel 2. 7 Declared Distance	18
Tabel 2. 8 Helicopter Landing Area.....	18
Tabel 2. 9 Data Fasilitas Terminal	19



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi OJT	52
Lampiran 2 Sertifikat Pelaksanaan OJT	54
Lampiran 3 Standart Operational Procedure.....	55



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bandara Tjilik Riwut merupakan salah satu pintu gerbang utama di Kalimantan Tengah yang memainkan peran vital dalam mendukung mobilitas manusia dan barang. Dengan lokasi strategis di ibu kota provinsi, bandara ini menjadi pusat aktivitas transportasi udara yang melayani penerbangan domestik. Sebagai perusahaan yang selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Bandara Tjilik Riwut memiliki komitmen yang kuat dalam mengembangkan sumber daya manusia yang unggul, salah satunya melalui program penerimaan taruna *On the Job Training* (OJT).

On the Job Training (OJT) adalah salah satu bentuk pelatihan praktis di tempat kerja yang bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam mengimplementasikan teori yang telah didapatkan di kampus. Program ini memungkinkan peserta untuk memahami secara mendalam berbagai aspek operasional dan manajerial bandara, mulai dari pelayanan penumpang, penanganan bagasi, keamanan, hingga manajemen terminal.

Pelaksanaan OJT di Bandara Tjilik Riwut dirancang untuk mengintegrasikan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan praktik nyata di lapangan. Meskipun memberikan beberapa perbedaan antara teori dan praktik secara langsung, OJT sangat membantu para taruna agar mengetahui situasi yang ada di lapangan dan tidak sepenuhnya kaku terhadap teori. Mahasiswa diberikan kesempatan untuk terlibat langsung dalam berbagai kegiatan operasional, di bawah bimbingan tenaga profesional yang berpengalaman. Dengan demikian, program ini tidak hanya mengasah keterampilan teknis, tetapi juga meningkatkan kemampuan komunikasi, kerjasama tim, dan problem solving peserta. Berbagai pengaruh positif akan tersalurkan secara langsung dengan berinteraksi kepada operator penerbangan.

Selain itu, OJT di Bandara Tjilik Riwut juga bertujuan untuk membentuk karakter dan etika kerja yang baik pada diri mahasiswa. Melalui interaksi dengan berbagai pihak, seperti penumpang, petugas keamanan, dan staf bandara lainnya, peserta diharapkan dapat mengembangkan sikap profesionalisme dan tanggung jawab yang tinggi. Dalam konteks yang lebih luas, program OJT di Bandara Tjilik Riwut juga mendukung pembangunan sumber daya manusia lokal yang siap bersaing di tingkat nasional maupun internasional. Dengan memberikan pelatihan dan pengalaman praktis kepada generasi muda, bandara ini turut berkontribusi dalam menciptakan tenaga kerja yang kompeten dan berkualitas di bidang penerbangan.

Pada kesempatan OJT dalam waktu yang telah ditentukan, terdapat beberapa unit yang akan dilaksanakan terhadap pembelajaran taruna secara langsung salah satunya yaitu unit *Terminal Inspection Service* (TIS), dan Informasi. Dari unit TIS faktor terbesar seperti kenyamanan, keamanan, dan kepuasan menjadi indikator utama dalam memberikan kepuasan pelanggan. Seperti contoh tugas utama TIS bertanggung jawab untuk melakukan pemeriksaan rutin terhadap fasilitas terminal, memantau aktivitas penumpang, serta memastikan bahwa standar keamanan dan pelayanan terpenuhi. Beberapa kesempatan yang telah didapatkan taruna ketika berada di unit ini yaitu tentang prosedur pemeriksaan terminal, penanganan insiden keamanan, serta koordinasi dengan unit lain di bandara.

Pelayanan menjadikan salah satu citra bandara yang berimbang terhadap keberlangsungan bandara tersebut. Pelayanan yang ramah, tepat, dan informatif akan memberikan pengalaman tersendiri bagi para penumpang ataupun publik dalam menangkap sikap dan karakter pemberi informasi. Sesuai (Menteri Perhubungan, 2023) PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandar Udaraan di Bandar Udara memiliki standar pelayanan kebandaraudaraan di bandar udara terhadap penumpang yang terdapat di pasal 8 yang berbunyi lingkup Pasal 8 Standar Pelayanan terhadap penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b dimulai sejak penumpang memasuki beranda (curb) keberangkatan sampai dengan pintu

keberangkatan dan sejak penumpang memasuki pintu kedatangan sampai dengan beranda (curb) kedatangan penumpang.

Pelayanan terbaik merupakan tupoksi utama petugas bandara dalam memberikan informasi dan keinginan penumpang dengan baik dan tepat. Menurut (Cesariana et al., 2022) merupakan tindakan yang diberikan kepada pihak yang membutuhkan dengan perlakuan sikap terbaiknya. Sebagai fasilitas sarana yang telah disediakan oleh bandara, unit informasi perlu memberikan petunjuk kepada penumpang yang mengalami kebingungan. Oleh sebab itu seluruh tanda petunjuk arah atau *signage* harus diketahui secara jelas dalam menempatkan informasi tersebut. Terlebih lagi Bandara Tjilik Riwut mengalami perubahan alur keberangkatan yang sering membuat bingung para penumpang yang hendak melakukan perjalanan angkutan udara.

Signage atau rambu-rambu petunjuk bagi seluruh pengguna bandara memiliki peran penting dalam kelancaran dan efektifitas bandara sebagai langkah operasionalnya. *Signage* yang baik merupakan rambu-rambu petunjuk yang informatif bagi seluruh pengguna bandara seperti keberadaan rambu-rambu petunjuk dan tatanan bahasa yang mudah dipahami serta bentuk *signage*.

Selama pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di beberapa unit yang berada di terminal Bandara Palangka Raya, penulis sering kali mendapati penumpang yang mengalami kebingungan dalam melanjutkan proses penerbangan mereka. Terdapat beberapa tanda yang ambigu dalam peletakannya, namun hal ini disebabkan karena beberapa denah lokasi di terminal bandara mengalami perubahan alur keberangkatan. Penulis juga menemukan beberapa *signage* yang masih sepenuhnya menggunakan bahasa asing. Hal ini tentunya tidak sejalan dengan KM 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia Mengenai Rambu Rambu di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib (Menteri Perhubungan, 2015).

Berdasarkan hasil pengamatan selama melaksanakan OJT tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait Penyesuaian Tata Letak Petunjuk Arah (*signage*) dan Bahasa Dalam Menunjang Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Lebih lanjut penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai standar pelayanan yang informatif serta upaya strategi yang dapat diterapkan untuk memberikan kepuasan penumpang pesawat udara.

Hasil yang telah diperoleh peserta dalam melaksanakan On the Job Training (OJT) ini diharapkan dapat dan mampu mengimplementasikan pembelajaran ke dalam lingkungan kerja kedepannya. Penulis juga akan memanfaatkan program ini untuk mengambil ilmu sebanyak-banyaknya dari berbagai unit kerja untuk menyeimbangkan pengalaman kerja dan teori yang telah diperoleh dari kampus.

1.2 Maksud dan Manfaat *On the Job Training* (OJT)

1.2.1 Maksud dan Manfaat Bagi Perusahaan

Maksud dari On the Job Training (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 adalah sebagai berikut:

1. Taruna/Mahasiswa dapat membawa perspektif baru dan wawasan akademik yang dapat memberikan masukan bagi pengembangan sistem dan layanan di bandara, termasuk dalam aspek signage atau rambu-rambu petunjuk arah yang menjadi fokus penelitian.
2. Kolaborasi dengan kampus melalui program OJT dapat menciptakan hubungan yang saling menguntungkan, baik dalam hal pengembangan SDM maupun riset yang dapat meningkatkan kualitas layanan bandara.
3. Kehadiran Taruna/Mahasiswa OJT dapat membantu operasional bandara dalam berbagai tugas administratif maupun teknis ringan, sehingga meningkatkan efisiensi kerja staf tetap.
4. Program OJT pada Taruna/Mahasiswa memungkinkan bandara untuk mengidentifikasi calon tenaga kerja yang potensial. Mahasiswa yang

menunjukkan kinerja unggul selama pelatihan dapat menjadi kandidat yang lebih siap ketika dibutuhkan tenaga kerja baru.

1.2.2 Maksud dan Manfaat Bagi Kampus

Maksud dari On the Job Training (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 adalah sebagai berikut:

1. OJT menjadi sarana bagi kampus untuk menjalin hubungan yang lebih erat dengan dunia usaha dan industri penerbangan, membuka peluang kolaborasi lebih lanjut dalam penelitian, magang, dan perekrutan lulusan.
2. Lulusan yang telah menjalani OJT akan lebih siap menghadapi dunia kerja, memiliki keterampilan yang lebih matang, serta memiliki pengalaman yang bisa menjadi nilai tambah saat melamar pekerjaan.
3. Pengalaman OJT membantu Taruna/Mahasiswa memahami aplikasi nyata dari teori yang mereka pelajari, sehingga pendidikan menjadi lebih relevan dan berbasis kebutuhan industri.
4. Melalui evaluasi dari hasil OJT, kampus dapat menyesuaikan kurikulum agar lebih sesuai dengan perkembangan industri dan kebutuhan pasar kerja.

1.2.3 Maksud dan Manfaat Bagi Taruna

Adapun maksud untuk taruna dari kegiatan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

1. Taruna/Mahasiswa mendapatkan kesempatan untuk bekerja langsung di lingkungan profesional, memahami budaya kerja, dan membiasakan diri dengan sistem operasional di bandara.
2. Teori yang telah dipelajari di kampus dapat diuji dan diterapkan dalam situasi nyata, memperdalam pemahaman serta meningkatkan keterampilan problem-solving.
3. OJT melatih berbagai keterampilan penting seperti komunikasi, kerja tim, manajemen waktu, serta disiplin dalam bekerja sesuai standar industri penerbangan.

BAB 2

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

Bandar Udara Tjilik Riwut awalnya merupakan Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) yang dikelola langsung oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Seiring perkembangan dan peningkatan status bandara, pengelolaannya diserahkan kepada PT Angkasa Pura II (Persero) yang bertanggung jawab atas pengelolaan bandara-bandar udara utama di Indonesia. Kemudian, pada transformasi terbaru, PT Angkasa Pura II berubah nama menjadi *InJourney*, sebuah perusahaan BUMN yang mengintegrasikan sektor pariwisata dan pengelolaan bandara untuk mendukung pertumbuhan industri penerbangan dan pariwisata nasional.

2.1.1 Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU)

Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan terkait penerbangan di bandar udara yang belum diusahakan secara komersial oleh Badan Usaha Bandar Udara (BUBU). Pengertian UPBU secara hukum diatur dalam semua Peraturan Menteri Perhubungan salah satunya sesuai (Perhubungan Perhubungan, 2021) PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara yang didalam peraturan ini, UPBU didefinisikan sebagai unit kerja yang mengelola operasional bandara, termasuk penyediaan layanan penerbangan, navigasi udara, dan pemeliharaan fasilitas bandar udara sesuai dengan standar nasional maupun internasional. UPBU memiliki peran strategis dalam memastikan keberlanjutan layanan penerbangan di wilayah yang belum memiliki entitas komersial yang berperan sebagai pengelola bandara.

UPBU umumnya mengelola bandara kelas III atau bandara yang berada di daerah terpencil, perbatasan, dan daerah tertentu yang membutuhkan subsidi dari pemerintah. Keberadaan UPBU menjadi elemen penting dalam sistem transportasi udara nasional karena mendukung

konektivitas dan pemerataan pembangunan di berbagai wilayah Indonesia. Salah satu bandara yang sempat dikelola oleh UPBU yaitu bandara Panarung yang telah berdiri sejak 1 Mei 1958 dan saat itu diresmikan oleh Residen Kalimantan Tengah yaitu Bapak Tjilik Riwut.

Pada 24 September 1973, Pemerintah Daerah Kalimantan Tengah menyerahkan pengelolaan Pelabuhan Udara Panarung kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara di bawah Departemen Perhubungan Republik Indonesia. Sejak saat itu, tanggung jawab atas bandara tersebut sepenuhnya beralih ke pemerintah pusat. Sebagai tindak lanjut dari proses serah terima tersebut, Menteri Perhubungan Republik Indonesia, menetapkan Bandara Panarung Palangka Raya sebagai bandara domestik yang melayani lalu lintas udara dalam negeri dengan pengelola sepenuhnya dari Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU). Bertepatan pada hari pahlawan 10 november 1998, Bandara Panarung resmi berganti menjadi Bandara Tjilik Riwut atas usulan Gubernur Kalimantan Tengah sesuai Keputusan Presiden Republik Indonesia tanggal 6 November 1988 No.108/TK/1988.

2.1.2 PT Angkasa Pura Indonesia

Sejarah pengelolaan bandar udara di Indonesia secara profesional dimulai dengan berdirinya Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran pada 20 Februari 1962. Perusahaan ini didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 33 Tahun 1962 dengan tugas utama mengelola dan mengoperasikan Bandara Kemayoran, Jakarta, yang pada saat itu merupakan bandara internasional utama di Indonesia. Pada tahun 1965, pemerintah melakukan perubahan nama dari PN Angkasa Pura Kemayoran menjadi PN Angkasa Pura, sebagai langkah awal untuk memperluas cakupan pengelolaan bandara di Indonesia. Perusahaan ini bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan bandara secara lebih luas, khususnya dalam meningkatkan pelayanan penerbangan domestik dan internasional untuk beberapa masa mendatang.

Pada dekade 1980-an, seiring dengan pesatnya pertumbuhan industri penerbangan di Indonesia, pemerintah menyadari perlunya pengelolaan

bandara yang lebih efisien dan profesional. Oleh karena itu, pada tahun 1987, pemerintah Indonesia membentuk Perusahaan Umum (Perum) Angkasa Pura II berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 26 Tahun 1987. Perusahaan ini bertanggung jawab atas pengelolaan Bandara Soekarno-Hatta dan Bandara Halim Perdanakusuma di Jakarta, yang merupakan pusat utama lalu lintas udara nasional. Sementara itu, Perum Angkasa Pura I tetap beroperasi dan mengelola sejumlah bandara lainnya di seluruh Indonesia. Perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan bandara dengan membagi beban operasional antara dua entitas yang lebih terfokus.

Pada 1992, kedua perusahaan ini mengalami perubahan status hukum dari perusahaan umum (Perum) menjadi perseroan terbatas (PT). Dengan demikian, nama perusahaan berubah menjadi PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero). Transformasi ini memberikan fleksibilitas lebih besar dalam operasional, investasi, serta kerja sama dengan pihak swasta untuk pengembangan infrastruktur bandar udara. Salah satu bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II yaitu Bandara Tjilik Riwut. Diresmikan secara langsung oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 28 Maret 2019 yang melibatkan pemindahan dari terminal lama ke terminal baru yang dibangun sejak pergantian pengelola.

Pada 28 Desember 2023, pemerintah Indonesia melalui PT Aviasi Pariwisata Indonesia (InJourney) resmi menggabungkan PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II menjadi satu entitas baru bernama PT Angkasa Pura Indonesia. Perusahaan ini beroperasi dengan nama InJourney Airports, sebagai bagian dari integrasi BUMN di sektor pariwisata dan penerbangan. Penggabungan ini melibatkan dasar dari beberapa alasan utama yaitu :

1. Efisiensi operasional – Dengan menyatukan pengelolaan 37 bandara di Indonesia, perusahaan dapat mengoptimalkan sumber daya manusia, teknologi, dan investasi secara lebih efektif.
2. Peningkatan daya saing global – Dengan jumlah penumpang yang mencapai lebih dari 170 juta per tahun, InJourney Airports menjadi salah satu operator bandara terbesar di dunia.

3. Integrasi dengan sektor pariwisata – Sebagai bagian dari InJourney Group, perusahaan ini lebih terintegrasi dengan strategi nasional untuk meningkatkan kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik.

Bandara Tjilik Riwut, yang sebelumnya dikelola oleh PT Angkasa Pura II, kini berada di bawah pengelolaan InJourney Airports. Dengan penggabungan ini, pengelolaan Bandara Tjilik Riwut semakin terintegrasi dalam ekosistem nasional, mendukung pengembangan infrastruktur dan pelayanan penerbangan yang lebih maju. Berikut ini adalah logo dari PT. Angkasa Pura :



InJourney Airports memiliki konektivitas bandara yang terdaftar dengan jumlah 37 bandara utama di Indonesia yang dikelola oleh PT Angkasa Pura Indonesia (*InJourney Airports*)

2.1.3 Visi Perusahaan

PT Angkasa Pura Indonesia, yang dikenal sebagai InJourney Airports, memiliki visi untuk menjadi operator bandara kelas dunia yang tidak hanya berfungsi sebagai pengelola bandara, tetapi juga sebagai penghubung global. Perusahaan ini berkomitmen untuk meningkatkan konektivitas udara,

mendukung pertumbuhan pariwisata di Indonesia, serta berperan sebagai pencipta nilai, wajah kebanggaan bangsa, dan agen pembangunan.

2.1.4 Misi Perusahaan

PT Angkasa Pura Indonesia, yang dikenal sebagai InJourney Airports, memiliki misi untuk menyediakan pelayanan berstandar internasional di seluruh bandara yang dikelola, dengan menghadirkan layanan yang mencerminkan keramahtamahan khas Indonesia.

2.1.5 Nilai Perusahaan

Surat Edaran Menteri BUMN Nomor 7/MBU/07/2020 tentang Nilai Nilai Utama (*Core Values*) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara. Dalam surat edaran tersebut, *Core Values* AKHLAK yang merupakan akronim dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif merupakan identitas dan perekat budaya kerja BUMN yang menjadi dasar pembentukan karakter SDM di lingkungan BUMN serta penerapannya wajib dilakukan oleh seluruh BUMN dan perusahaan afiliasi terkonsolidasi lainnya. *Core values* AKHLAK :

- a. Amanah (Kami memegang teguh kepercayaan yang diberikan).
- b. Kompeten (Kami terus belajar dan mengembangkan kapabilitas).
- c. Harmonis (Kami saling peduli dan menghargai perbedaan)
- d. Loyal (kami berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara).
- e. Adaptif (Kami terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan).
- f. Kolaboratif (Kami membangun kerja sama yang sinergis).

2.1.6 Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya

Bandar Udara (bandara) Tjilik Riwut yang terletak di Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah, merupakan bandara utama yang melayani lalu lintas udara di wilayah tersebut. Bandara ini memiliki kode IATA (PKY) dan kode ICAO (WAGG) yang secara letak koordinat berada di 02°13'30"S 113°56'33"E dan alamat di Jl. Adonis Samad, Kelurahan Panarung,

Kecamatan Pahandut, Kota Palangkaraya, Kalimantan Tengah, 73111. Bandara ini mulai terbentuk ketika Kota Palangka Raya mulai mengalami perkembangan dan menjadi Ibu Kota Kalimantan Tengah pada tahun 1957.

Awal berdirinya bandara ini dikenal dengan nama Bandara Panarung yang diambil dari nama di daerah kota tersebut. Pada masa awal operasionalnya, Bandara Panarung hanya memiliki landasan pacu sederhana dan segala fasilitas yang hanya cukup untuk penerbangan perintis atau juga digunakan untuk penerbangan kecil serta mendukung kegiatan pemerintahan dalam proses pembangunan daerah. Pada tanggal 24 September 1973, pengelolaan Bandara Panarung secara resmi diserahkan dari Pemerintah Daerah Kalimantan Tengah kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara melalui Departemen Perhubungan Republik Indonesia yang disebut Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) dalam pengelolaan bandara. Dengan peralihan pihak pengelolaan bandara ini yang jatuh ditangan Pemerintah Kementerian Perhubungan Indonesia, menetapkan Bandara Panarung sebagai bandara domestik yang melayani penerbangan dalam negeri menggunakan pesawat jenis Fokker 27.

Pada tahun 2008, Bandara Panarung secara resmi berganti nama menjadi Bandar Udara Tjilik Riwut, sebagai bentuk penghormatan kepada pahlawan daerah yang Bernama Tjilik Riwut, seorang residen atau orang yang dihormati yang memiliki kontribusi besar dalam sejarah dan pembangunan Kalimantan Tengah. Perubahan nama ini juga mencerminkan semangat baru dalam pengembangan infrastruktur bandara untuk meningkatkan konektivitas dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah sesuai Keputusan Presiden Republik Indonesia tanggal 6 November 1988 No.108/TK/1988.

Seiring dengan berjalannya waktu, pengelolaan Bandara Tjilik Riwut Palangka raya berpindah tangan dari UPBU menjadi PT Angkasa Pura II yang berada di naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Perpindahan hak kelola ini terjadi pada tahun 2019 yang juga melibatkan perpindahan dari terminal lama ke terminal baru yang berada di sisi utara bangunan lama.

Pada tanggal 28 Maret 2019, adalah awal mula dioperasikannya terminal baru dan diresmikan oleh Presiden ke 7 yaitu Bapak Ir. Joko Widodo pada 8 April 2019.

Pada 19 Desember 2018, PT Angkasa Pura II (Persero) menandatangani Perjanjian Kerja Sama Pemanfaatan (KSP) Barang Milik Negara dengan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara untuk mengambil alih pengelolaan Bandara Tjilik Riwut. Perjanjian ini menandai dimulainya proses serah terima pengelolaan bandara dari UPBU kepada PT Angkasa Pura II yang pada tahap awal, PT Angkasa Pura II didampingi oleh sumber daya manusia dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara untuk memastikan kelancaran transisi operasional yang direncanakan mulai pada 1 Januari 2019.

Setalah kurang lebih berjalan empat tahun, PT Angkasa Pura melalui Menteri BUMN, Bapak Erick Thohir telah memberikan keputusan baru terhadap penggabungan dari PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II sejak 9 September 2024 menjadi PT Angkasa Pura Indonesia, yang juga dikenal sebagai InJourney Airports. Dengan penggabungan ini, PT Angkasa Pura Indonesia menjadi entitas pengelola bandara yang lebih besar dan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi serta daya saing dalam industri penerbangan nasional maupun internasional. Bandar Udara Tjilik Riwut kini berada di bawah pengelolaan PT Angkasa Pura Indonesia, yang berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas bandara.

Perjalanan pengelolaan Bandara Tjilik Riwut mencerminkan bagaimana pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan kualitas layanan penerbangan melalui berbagai tahapan transformasi. Dari awalnya dikelola oleh UPBU, kemudian beralih ke PT Angkasa Pura II, hingga akhirnya menjadi bagian dari PT Angkasa Pura Indonesia, setiap tahap perubahan ini bertujuan untuk memastikan bahwa bandara ini dapat melayani kebutuhan masyarakat secara optimal. Dengan pengelolaan yang kini berada di bawah InJourney Airports, Bandara Tjilik Riwut diharapkan dapat terus

berkembang menjadi bandara yang lebih modern, efisien, dan berdaya saing tinggi dalam industri penerbangan nasional dan internasional.

2.2 Data Umum Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya

2.2.1 Indikator Lokasi Bandar Udara

Koordinat Geografis : $2^{\circ}13'58"S 113^{\circ}56'19"E$

Lokasi administratif

1. Nama Bandar Udara : Bandar Udara Tjilik Riwut
2. Provinsi : Kalimantan Tengah
3. Kota : Palangka Raya
4. Kecamatan : Pahandut
5. Alamat : Jalan Adonis Samad, Palangka Raya.

2.2.2 Data Geografis dan Data Administrasi bandar Udara

Tabel 2. 1Data Geografis dan Data Administrasi Bandar Udara

1.	Koordinat ARP Aerodrome	: $02^{\circ} 13' 36.04'' S; 113^{\circ} 56' 39.55'' E$
2.	Arah dan jarak ke kota	: Bearing 060° & 1 Km dari Kota Palangka Raya
3.	Magnetik Var / Tahun Perubahan	: $1^{\circ} E/0.06^{\circ} /2020$
4.	Elevasi / Referensi Temperatur	: 40 feet/ $32^{\circ}C$
5.	Elevasi Masing Masing <i>Threshold</i>	: Ujung RWY 16 / 40 Feet : Ujung RWY 34 / 39 Feet
6.	Elevasi Tertinggi <i>Touch down</i> Zone Pada <i>Precision Approach Runway</i>	: 40 feet dari <i>Threshold runway 16</i>
7.	Rincian <i>Rotating Beacon</i>	: Putaran 360° Lokasi Puncak Tower
8.	Penyelenggara Bandar Udara	: PT Angkasa Pura Indonesia
9.	Alamat	: Jl. Adonis Samad, Palangka Raya Kalimantan Tengah 73111
10.	Email	: ap2_pky@angkasapura2.co.id

11.	Tipe Lalu Lintas Penerbangan yang Dijinkan	: IFR & VFR
-----	--	-------------

2.2.3 Fasilitas Penumpang Pesawat Udara

Tabel 2. 2 Fasilitas Penumpang Pesawat Udara

No.	Jenis Fasilitas	Keterangan
1.	Hotel	Tersedia di Bandara Palangka Raya
2.	Transportasi	Publik Area dan Ruang Keberangkatan Taksi Bandara
3.	Fasilitas Kesehatan	Kantor Kesehatan Pelabuhan 05.00 - 20.30 WIB
4.	Bank dan Kantor Pos	Tersedia di kota (ATM di Gedung Terminal)
5.	Kantor Pariwisata	Tersedia di kota
6.	Pelayanan Bagasi	Tersedia

2.2.4 Pelayanan dan Fasilitas Teknis Penanganan Pesawat Udara

Tabel 2. 3 Pelayanan dan Fasilitas Teknis Penanganan Pesawat Udara

No.	Jenis Pelayanan dan Fasilitas	Keterangan
1.	Fasilitas Penanganan Kargo	Tersedia Spesifikasi kelas 7
2.	Bahan Bakar/oli/tipe	Tersedia Jet A 1
3.	Fasilitas Pengisian Bahan Bakar/kapasitas	Unit Refueller @7 KL Unit Refueller @16 KL Unit Ground Tank @250 KL Unit Ground Tank @50 KL Unit Warehouse Avgas 300 drum

4.	Ruang Hangar Untuk Perbaikan Pesawat Udara	Tersedia Milik AAA (Flaying School)
5.	Fasilitas Perbaikan Pesawat Udara	Tidak Tersedia

2.3 Fasilitas Sisi Udara

1. Pertolongan Kecelakaan Pesawat Udara dan Pemadam Kebakaran (*Rescue and Fire Fighting*)

- a. Kategori Bandar Udara untuk PKP-PK: Kategori 7
- b. Ketersediaan Peralatan pemindahan pesawat udara Rusak : *Team Salvage* tersedia, peralatan di datangkan dari Bandara Supadio Pontianak



Gambar 2. 3 Gedung PKP-PK

Tabel 2. 4 PKP-PK

No	Tipe Peralatan	Foam (L)	Water (L)	DP (Kg)	Merk	Jumlah
1.	Foam Tender Type III	720	6000	250	Actros Warrior	1 Unit
2.	Foam Tender Type IV	480	4000	250	Hino Bukaka	1 Unit

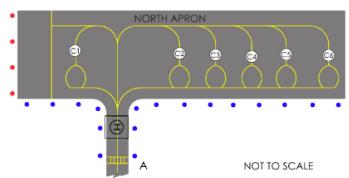
3.	Foam Tender Type IV	300	2400	250	Rosenbauer Steyr	1 Unit
4.	Foam Tender Type V	300	2400	250	Rosenbauer Steyr	1 Unit
5.	Commando Car	-	-	-	Mitsubishi Strada L200	1 Unit
6.	Ambulance	-	-	-	KIA Pregio	1 Unit
7.	Ambulance	-	-	-	Isuzu	1 Unit

2. Apron, Taxiway, Runway

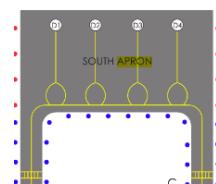
No	Uraian	Dimensi	Permukaan	Strength
1	<i>Apron</i>			
	<i>North Apron</i>	350 m x 100 m	<i>Asphalt & Rigid</i>	47 R/B/X/T
	<i>South Apron</i>	208 m x 110 m	<i>Rigid</i>	47 R/B/X/T
2	<i>Taxiway</i>			
	<i>Taxiway A</i>	150 m x 23 m	<i>Asphalt</i>	48 F/C/W/T
	<i>Taxiway B</i>	150 m x 23 m	<i>Asphalt</i>	48 F/C/W/T
	<i>Taxiway C</i>	150 m x 23 m	<i>Asphalt</i>	48 F/C/W/T

Tabel 2. 5 Spesifikasi Apron, Taxiway, Runway

3. Apron

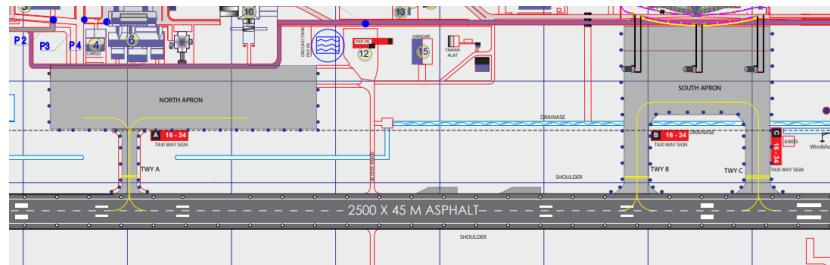


Gambar 2. 4 North Apron



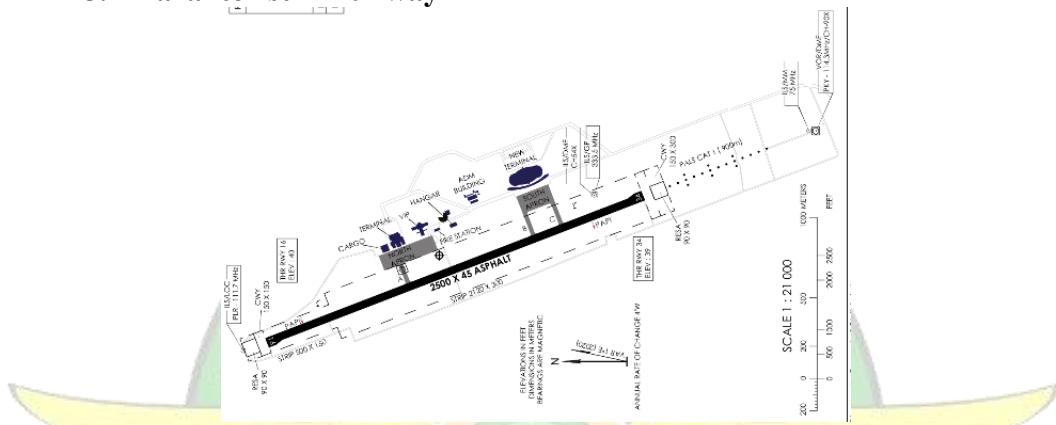
Gambar 2. 5 South Apron

4. Taxiway



Gambar 2. 6 Taxiway

5. Karakteristik Runway



Gambar 2. 7 Runway

Tabel 2. 6 Karakteristik Fisik Runway

<i>Designation RWY NR</i>	<i>True BRG</i>	<i>Dimension of RWY (M)</i>	<i>Strength (PCN) and surface of RWY and SWY</i>	<i>THR Coordinates RWY end Coordinate THR Geold</i>
1	2	3	4	5
16	158.99°	2500 X 45 M	48 F/C/W/T <i>Asphalt</i>	02°13'01.15"S 113°56'22.22"E
34	338.99°		Concrete	02°14'17.28"S 113°56'51.29"E

6. Declared Distance

Tabel 2. 7 Declared Distance

RWY Designator	TORA	TODA	ASDA	LDA
1	2	3	4	5
16	2500 M	2650 M	2500 M	2500 M
34	2500 M	2650 M	2500 M	2500M

7. Helicopter Landing Area

Tabel 2. 8 Helicopter Landing Area

1.	<i>Coordination TLOF THR FATO</i>	$02^{\circ}13'28.50''S\ 113^{\circ}56'36.87''E$
2.	<i>TLOF and or FATO elevation (m/ft)</i>	40 ft
3.	<i>TLOF and FATO area dimensions, surface, strength, marking</i>	<i>Surface : Asphalt</i> <i>Strength : PCN 48 F/C/W/T</i>
4.	<i>True bearing and MAG bearing of FATO</i>	NIL
5.	<i>Declared distance available</i>	NIL
6.	<i>APP and FATO lighting</i>	NIL
7.	Keterangan	<i>Aiming Point Coordinate:</i> $02^{\circ}13'28.50''S\ 113^{\circ}56'36.87''E$ <i>Surface : Asphalt</i> <i>Strength : PCN 48 F/C/W/T</i> <i>Marking Available, Location</i> <i>Taxiway A</i>

2.4 Fasilitas Sisi Darat

Sisi darat (landside) dalam sebuah bandar udara merupakan area yang berada di luar zona keamanan dan digunakan oleh penumpang, pengunjung, serta kendaraan sebelum memasuki area terbatas. Sisi darat memiliki peran

krusial dalam mendukung kelancaran operasional bandara, kenyamanan penumpang, serta keamanan secara keseluruhan. Untuk memastikan pengelolaan sisi darat yang optimal, berbagai regulasi baik dari tingkat internasional maupun nasional telah diterapkan. Sesuai regulasi nasional (Menteri Perhubungan, 2021) PM 36 Tahun 2021 Tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara menyebutkan bahwa sisi darat (*landside*) adalah wilayah Bandar Udara yang tidak langsung berhubungan dengan kegiatan operasi penerbangan.

1. Terminal

Terminal merupakan sebuah struktur pada bandara yang berfungsi sebagai tempat penumpang berpindah dari transportasi darat ke transportasi udara melalui fasilitas yang memungkinkan mereka untuk naik dan turun dari pesawat. Terminal penulis bagi menjadi tiga bagian yaitu terminal penumpang, terminal kargo, dan terminal VIP. Data mengenai fasilitas diperoleh penulis selama pelaksanaan On the Job Training (OJT) melalui berbagai metode, seperti wawancara dengan pegawai pada unit kerja terkait, pengamatan langsung di lapangan, serta analisis dokumen pendukung yang relevan. Berikut ini merupakan data fasilitas isi terminal yang tersedia di Bandara Tjilik Riwut yang diantaranya:

Tabel 2. 9 Data Fasilitas Terminal

KETERANGAN	UKURAN
Luas Terminal Domestik	29.134 m ²
Kapasitas Ideal Terminal Domestik	14 m ² /Pax
Luas area utilitas	23.307 m ²
Luas area komersial domestic	4.260 m ²
Jumlah konter <i>check-in</i> domestic	20 Konter
Luas area check-in counter domestic	1.076,9 m ²
Luas ruang tunggu keberangkatan	3.164 m ²
Luas area pengambilan bagasi	1076,9 m ²
Luas area parkir kendaraan	20.520m ²

Jumlah kursi ruang tunggu keberangkatan	330 Kursi
Jumlah <i>trolley</i>	153 <i>Trolley</i>
Jumlah <i>conveyor baggage claim domestic</i>	2 <i>Conveyor</i>



Gambar 2. 8 Terminal Lama

Gambar 2. 9 Terminal Baru

Gambar 2. 10 Terminal VIP

2. Kantor Administrasi

Kantor administrasi Bandar Udara Tjilik Riwut adalah fasilitas utama yang mendukung berbagai kegiatan operasional administratif bandara. Kompleks ini terdiri dari beberapa bangunan yang memiliki fungsi berbeda sesuai dengan kebutuhan masing-masing unit kerja, dan setiap bangunan dirancang untuk memfasilitasi pelayanan bandara yang lancar dari segi operasional, komersial, dan fasilitas pendukung bagi karyawan dan pengguna jasa bandara.



Gambar 2. 11 Kantor Administrasi

3. Gedung Tower ATC

Menurut Chairunnisa, (2019) Air Traffic Controller (ATC) adalah pengatur lalu lintas udara dari tower yang mengatur pesawat mulai sejak lepas landas (take off) sampai pesawat mendarat sampai mendarat (landing). Selanjutnya fungsi Gedung sendiri bagi personel ATC adalah

fasilitas penunjang untuk melayani keberangkatan dan kedatangan pesawat yang dilengkapi dengan alat-alat penunjang.

Menara ATC (*Air Traffic Control*) merupakan fasilitas vital di bandara yang dikelola oleh Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (Perum LPPNPI). Lembaga ini dikenal dengan nama AirNav Indonesia, yang bertanggung jawab untuk mengatur, mengawasi, dan memastikan kelancaran serta keselamatan lalu lintas udara di wilayah Indonesia.



Gambar 2. 12 Tower ATC

4. Gedung Meteorologika

Meteorologi menurut Chairunnisa, (2019) merupakan cabang ilmu yang mempelajari keadaan atmosfer dari suatu tempat dan mempunyai hubungan erat serta merupakan faktor penunjang dalam proses penerbangan. Didalam operasi penerbangan terdapat tiga tahap kegiatan pokok yaitu lepas landas (take off) dimana pesawat meninggalkan landasan pacu (tinggal landas) untuk menuju bandara tujuan. Kedua adalah dalam penerbangan (cruising) saat pesawat akan terbang dalam ketinggian tertentu tergantung dari jenis pesawat dan arah bandara tujuan, sesuai dengan aturan yang telah penerbangan ditetapkan oleh internasional badan (ICAO). Tahapan yang ketiga adalah mendarat (landing) dimana pesawat yang telah sampai di wilayah udara bandara tujuan akan turun dan mendarat di landasan yang ditentukan.

Pada pengamatan taruna selama melaksanakan OJT terdapat gedung meteorologi yang berfungsi sebagaimana penjelasan diatas. Gedung tersebut dikelola oleh BMKG yang artinya pihak pengelola bandara melakukan kerjasama dengan pihak luar untuk saling memberikan kebutuhan demi keberlangsungan operasional bandara. Gedung meteorologi tersebut berada di luar bandara yang bersebelahan dengan menara tower ATC yang saling berhubungan untuk proses lepas landar pesawat udara. Foto gedung tersebut yaitu:



Gambar 2. 13 Gedung Meteorologi

5. Tempat Parkir Kendaraan

Bandar Udara Tjilik Riwut menyediakan fasilitas parkir yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa bandara. Area parkir ini memiliki kapasitas 207 unit untuk kendaraan roda empat, termasuk mobil pribadi, taksi, dan kendaraan dinas. Selain itu, tersedia 222 unit untuk kendaraan roda dua seperti sepeda motor, serta 6 unit untuk bus atau kendaraan besar. Untuk mendukung keamanan dan kenyamanan, area parkir diawasi oleh petugas keamanan yang bertugas sepanjang hari. Lokasi parkir yang dekat dengan terminal keberangkatan dan kedatangan mempermudah mobilitas penumpang dan pengunjung. Sistem zonasi diterapkan agar setiap jenis kendaraan ditempatkan di area yang sesuai, sehingga lalu lintas tetap lancar dan tertib. Dengan fasilitas ini, Bandar Udara Tjilik Riwut berupaya memberikan layanan parkir yang aman, nyaman, dan efisien bagi seluruh pengguna.



Gambar 2. 14 Tempat Parkir

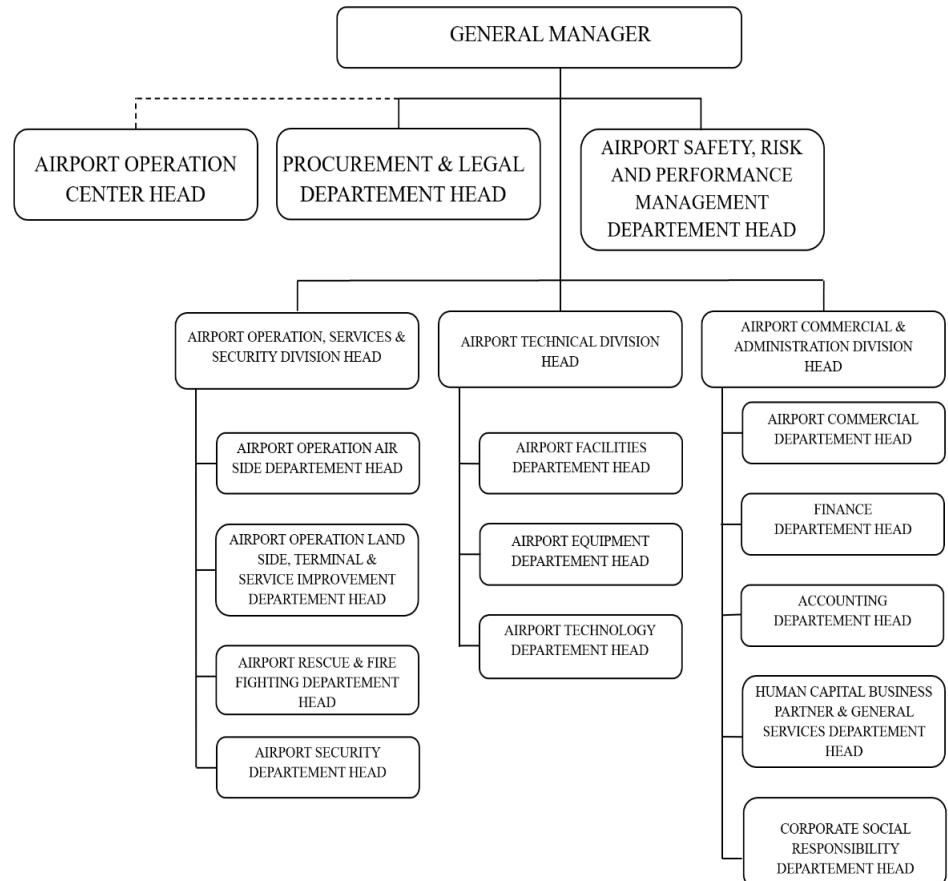
6. Depo Pengisian Bahan Bakar

Seringkali, refuelling dilakukan di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya yang digunakan ketika pesawat landing. Depo pengisian bahan bakar yang dimiliki oleh Pertamina dan terletak di sekitar terminal kargo, memudahkan kendaraan pengangkut bahan bakar menuju apron. Depo bahan bakar Bandar Udara Tjilik Riwut terletak secara strategis dan memiliki operasional refueling yang efektif. Depo ini menyimpan bahan bakar dalam jumlah besar dan dilengkapi dengan sistem keamanan ketat yang mencegah kebakaran atau kebocoran. Proses pengisian bahan bakar dilakukan oleh kendaraan khusus refueller yang mengangkut bahan bakar dari depo ke apron. Dengan demikian, Bandar Udara Tjilik Riwut dapat memastikan bahwa pesawat memiliki pasokan bahan bakar yang memadai.



Gambar 2. 15 Depo Pengisian Bahan Bakar

2.5 Struktur Organisasi Bandar Udara Tjilik Riwut Pangka Raya



Gambar 2. 16 Struktur Organisasi PKY

Sumber: Data Kantor AP Cabang PKY

Tugas dan tanggung jawab setiap bidang adalah sebagai berikut:

1. *General Manager.*

General Manager menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan di bandara untuk menunjang strategi bisnis dan kegiatan operasional kantor cabang serta menerjemahkan kebijakan strategis perusahaan menjadi arahan taktis dan operasional terhadap seluruh kegiatan dan program kerja untuk memudahkan implementasi kegiatan dan program kerja yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan; mengawasi Pengelolaan asset perusahaan; mengawasi dan mengarahkan ketertiban bandar udara.

2. *Airport Safety, Risk and Performance Management Department Head.*

Airport Safety, Risk and Performance Management bertanggung jawab mengelola kegiatan fungsi manajemen keselamatan dan risiko dan melakukan evaluasi kegiatan promosi dan implementasi program K3 serta pemenuhan *Standard Alat Pelindung Diri* (APD); 15 mengelola kegiatan identifikasi kemungkinan potensi risiko terhadap aktifitas operasional/bisnis dan menyusun langkah-langkah strategis untuk menanggulangi nya; memonitor dan melakukan evaluasi pelaksanaan tindak lanjut hasil temuan audit internal maupun eksternal terkait manajemen keselamatan dan risiko.

3. *Procurement & Legal Department Head.*

Procurement & Legal Department Head bertanggung jawab mengelola dan menganalisa pelaksanaan penyusunan program penyediaan barang dan jasa; mengelola dan menganalisa pelaksanaan proses penyedian barang dan jasa meliputi kegiatan administrasi, pelelangan, negosiasi, klarifikasi kelengkapan dokumen; mengelola dan menganalisa program kerja fungsi legas/hukum.

4. *Commercial and Administration Division Head.*

Commercial and Administration Division Head bertanggung jawab atas pertumbuhan bisnis, mengembangkan hubungan dengan mitra untuk membuat kontrak baru, membuat laporan keuangan, membuat strategi untuk menumbuhkan bisnis dengan tujuan untuk membantu perusahaan memenuhi tujuan dan sasaran perusahaan, serta peluang bisnis baru.

5. *Airport Operation, Service and Security Division Head.*

Airport Operation, Service and Security Division Head bertanggung jawab mengelola dan mengevaluasi kegiatan operasional bandar udara; mengelola dan mengevaluasi keamanan dan keselamatan bandar udara; mengelola dan mengevaluasi fasilitas Bandar udara; mengelola dan mengawasi temuan kegiatan audit internal maupun eksternal. *Manager* membawahi beberapa *Assistant Manager* yaitu :

a. *Airside Department Head.*

- b. *Operation Landside, Terminal & Service Improvement Department Head.*
 - c. *Airport Rescue & Fire Fighting Department Head.*
 - d. *Airport Security Department Head.*
- 6. *Airport Technical Division Head.*

Airport Technical Division Head ini bertanggung jawab mengelola dan mengevaluasi kegiatan pemeliharaan dan perbaikan permasalahan fungsi fasilitas elektronika & TI meliputi fasilitas *X-Ray, Explosive 17 Detector, CCTV, PAS, eFire Alarm, Wifi, Fasilitas Smart Airport, Digital Aiport, Jaringan data*; mengelola dan mengevaluasi pemeliharaan dan perbaikan permasalahan fungsi infrastruktur sisi udara & aksebilitas meliputi *Runaway, Apron, Taxiway, Jalan, Jembatan, Marka, Pagar*; mengelola dan mengevaluasi pemeliharaan dan perbaikan permasalahan fungsi fasilitas lisrik meliputi *Main Power Station, UPS dan Konventer, Visual Aid, Jaringan Listrik, Water Pumping* dan jalinan air bersih; mengelola dan mengevaluasi pemeliharaan dan perbaikan permasalahan fungsi gedung terminal meliputi Fasilitas umum (*toilet, nursery room, mushola, ruang tunggu dll*), area parkir, *signage, waving gallery*, pertamanan *indoor* dan *outdoor*, gedung perkantoran. *Manager of Airport Maintenance* membawahi beberapa *Assistant Manager* yaitu:

- a. *Airport Facilities Department Head*
- b. *Airport Equipment Department Head*
- c. *Airport Technology Department Head*

BAB 3

TINJAUAN TEORI

3.1 Bandar Udara

Bandar udara, atau yang sering kita sebut sebagai bandara, memiliki peran vital dalam sistem transportasi udara. Fungsinya tidak hanya sebagai tempat pesawat lepas landas dan mendarat, tetapi juga sebagai pintu gerbang yang menghubungkan berbagai wilayah, baik di dalam negeri maupun internasional. Selain itu, bandara berperan sebagai fasilitator dalam pertumbuhan ekonomi, pemerataan pembangunan, dan peningkatan mobilitas masyarakat.

Menurut Annex 14 dari Organisasi Penerbangan Sipil Internasional (International Civil Aviation Organization atau ICAO), bandara didefinisikan sebagai area tertentu di daratan atau perairan yang diperuntukkan, baik secara keseluruhan maupun sebagian, untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat. Area ini mencakup bangunan, instalasi, dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung operasional penerbangan.

ICAO telah menetapkan berbagai standar dan praktik yang direkomendasikan (Standards and Recommended Practices) untuk memastikan keselamatan, efisiensi, dan keteraturan operasional bandara di seluruh dunia. Standar ini mencakup berbagai aspek, mulai dari desain dan operasi bandara hingga faktor manusia dalam operasional penerbangan.

Selain itu, Annex 1 dan manual pelatihan ICAO lainnya menjelaskan keterampilan yang diperlukan untuk membangun kompetensi dalam berbagai pekerjaan di sektor penerbangan, berkontribusi pada kompetensi profesional. Standar medis dalam Annex ini, yang memerlukan pemeriksaan kesehatan berkala, berfungsi sebagai peringatan dini untuk kondisi medis yang dapat menyebabkan ketidakmampuan dan berkontribusi pada kesehatan umum kru penerbangan dan pengendali lalu lintas udara. Dengan mengikuti standar dan pedoman yang ditetapkan oleh ICAO, bandara di seluruh dunia dapat memastikan bahwa operasional penerbangan berjalan dengan aman, efisien, dan sesuai dengan praktik internasional yang diakui.

3.2 Petunjuk Arah (*signage*)

Signage atau rambu-rambu petunjuk adalah elemen visual yang digunakan untuk memberikan informasi, arahan, atau peringatan kepada orang-orang di suatu area. Dalam konteks bandara, signage memiliki peran penting dalam membantu penumpang, personel, dan pengunjung untuk menavigasi lingkungan yang sering kali kompleks dan padat. Selain itu, signage yang efektif juga membantu meningkatkan keselamatan, efisiensi operasional, dan kenyamanan pengguna. Secara umum, signage didefinisikan sebagai representasi visual yang digunakan untuk menyampaikan informasi atau pesan kepada audiens. Rambu-rambu petunjuk (*signage*) telah diatur kedalam (Menteri Perhubungan, 2015)KM 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 Mengenai Rambu-Rambu di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib. Fungsi utama signage meliputi memberikan informasi, seperti jadwal keberangkatan dan kedatangan, lokasi fasilitas umum, dan prosedur keselamatan; memberikan arahan untuk membantu pengguna menemukan jalan menuju lokasi tertentu seperti gate, check-in counter, toilet, atau area pengambilan bagasi; peringatan dan keselamatan untuk menyampaikan peringatan terkait keselamatan seperti tanda dilarang merokok, tanda keluar darurat, dan peringatan bahaya; serta untuk promosi dan branding dalam keperluan promosi produk, layanan, atau citra suatu merek suatu perusahaan.

Signage dapat dibagi menjadi beberapa jenis berdasarkan fungsinya, yaitu *informational signage* yang memberikan informasi umum seperti peta area, jadwal penerbangan, atau informasi fasilitas. Selanjutnya terdapat *directional signage* yang memberikan arahan atau petunjuk jalan ke lokasi tertentu seperti identifikasi *signage* yang memberi identitas pada suatu area seperti penanda gate, area check-in, atau pintu keberangkatan. Lalu terdapat *regulatory signage* yang menginformasikan aturan atau larangan seperti tanda dilarang merokok atau dilarang masuk serta safety and warning signage yang memberi peringatan tentang potensi bahaya seperti tanda keluar darurat atau tanda lantai licin. Agar signage efektif dan mudah dipahami, beberapa

prinsip desain harus diperhatikan, yaitu keterbacaan (*legibility*) dengan teks dan simbol yang mudah dibaca dari jarak yang sesuai, konsistensi (*consistency*) dalam warna, simbol, dan tata letak agar mudah dikenali dan dipahami, kejelasan (*clarity*) dengan informasi yang jelas dan ringkas kontras (*contrast*) yang baik antara teks dan latar belakang untuk meningkatkan keterbacaan serta penempatan (*placement*) yang strategis sesuai dengan alur pergerakan pengguna.

Dalam konteks bandara, signage harus mematuhi standar dan regulasi yang ditetapkan oleh organisasi penerbangan internasional seperti ICAO (International Civil Aviation Organization) dan IATA (International Air Transport Association). Beberapa ketentuan yang harus dipatuhi meliputi penggunaan simbol dan ikon internasional yang mudah dikenali, warna dan bentuk signage yang sesuai dengan standar keselamatan penerbangan, serta penempatan signage pada titik-titik strategis seperti area check-in, gate keberangkatan, dan pintu keluar darurat. Namun, terdapat beberapa masalah dan tantangan dalam implementasi *signage* seperti kurangnya konsistensi dalam desain yang dapat membingungkan pengguna, penempatan yang tidak strategis sehingga sulit terlihat oleh pengguna, keterbatasan bahasa yang perlu mempertimbangkan perbedaan bahasa dan budaya pengunjung, serta pemeliharaan yang kurang baik sehingga signage menjadi rusak atau tidak terbaca.

Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya, beberapa permasalahan yang ditemukan adalah pemahaman *signage* di area kedatangan yang menyebabkan kebingungan bagi penumpang yang baru pertama kali datang. Desain yang kurang konsisten sehingga membingungkan pengguna, serta penempatan yang tidak strategis karena terhalang oleh bangunan atau elemen interior lainnya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, beberapa solusi yang dapat diterapkan antara lain peningkatan konsistensi desain dengan warna, font, dan ikon yang seragam, penempatan signage yang strategis di titik-titik yang mudah terlihat dan sesuai dengan alur pergerakan penumpang,

penggunaan bahasa internasional seperti Bahasa Inggris untuk membantu wisatawan internasional dengan menambahkan terjemahan bahasa nasional.

3.3 Fasilitas Sisi Darat (*Land Side*)

Fasilitas sisi darat (*land side*) pada bandara adalah bagian dari bandara yang digunakan untuk melayani penumpang sebelum memasuki area sisi udara (*airside*). Fasilitas ini mencakup berbagai infrastruktur yang dirancang untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan efisiensi bagi penumpang serta pengunjung bandara. Fasilitas sisi darat tidak hanya berfungsi sebagai tempat transit, tetapi juga sebagai area komersial dan ruang publik yang memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman penumpang di bandara.

Fasilitas sisi darat (*land side*) mencakup semua area dan bangunan yang berada di luar area keamanan (*security area*) dan tidak memerlukan izin khusus untuk diakses. Area ini termasuk terminal penumpang, area parkir, transportasi darat, dan berbagai fasilitas pendukung lainnya seperti pusat perbelanjaan dan restoran. Menurut Annex 14 dari International Civil Aviation Organization (ICAO), fasilitas sisi darat didefinisikan sebagai area yang digunakan untuk melayani penumpang, pengunjung, dan kargo sebelum memasuki area sisi udara.

Dalam perancangan dan pengoperasian fasilitas sisi darat, bandara harus mematuhi standar dan regulasi internasional yang ditetapkan oleh ICAO dalam Annex 14 Volume I. Standar tersebut meliputi:

1. Desain terminal penumpang dalam standar hal kapasitas penumpang, tata letak ruangan, serta alur pergerakan penumpang untuk memastikan efisiensi dan keamanan.
2. Fasilitas Keamanan yang mencakup semua bandara wajib mematuhi standar keamanan. Termasuk pemasangan sistem keamanan yang memadai seperti CCTV dan pos pemeriksaan keamanan.
3. Aksesibilitas, Annex 14 mengharuskan fasilitas sisi darat dapat diakses oleh semua kalangan, termasuk penumpang dengan kebutuhan khusus.
4. Pengelolaan Lalu Lintas Kendaraan, kepatuhan pedoman dalam pengaturan lalu lintas kendaraan di area parkir, drop-off, dan pick-up.

3.4 Pelayanan

Dalam melaksanakan operasional bandara perlu mengutamakan sebuah keselamatan dan pelayanan kepada pihak pengguna jasa bandara. Pelayanan memberikan faktor yang menentukan tingkat kenyamanan dan kepuasan para penumpang dalam menggunakan jasa transportasi udara. Pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan pengalaman penumpang dan operasional yang lebih efisien, sehingga dapat berdampak positif pada pendapatan bandara secara keseluruhan. Pelayanan merupakan suatu upaya kegiatan yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi keperluan yang sedang mereka butuhkan dan inginkan (Insani & Setiyariski, 2020).

Pelayanan dibuat dengan tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang telah menggunakan jasa atau membeli barang dari pemilik bisnis karena telah memilihnya. Tolok ukur dalam memberikan kualitas pelayanan ditentukan dari pemakai jasa tersebut yang menjelaskan pengalaman masing masing dalam memberikan tingkat kepuasan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik terdapat dari kedua belah pihak konsumen dan produsen untuk saling memberikan dan memberlakukan timbal balik yang baik.

Dalam manajemen, pelayanan sering kali dikaitkan dengan konsep kualitas layanan. Mutu pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Bentuk keunggulan pelayanan dapat ukur oleh lima variabel utama, yaitu bukti fisik, cekatan, empati, keandalan, dan jaminan (Rorong et al., 2022).

3.5 Informasi

Informasi bandar udara merupakan segala bentuk data, petunjuk, dan pemberitahuan yang disediakan oleh pengelola bandara untuk memberikan kemudahan bagi penumpang, personel bandara, dan pengunjung dalam mengakses layanan serta memahami berbagai prosedur di lingkungan bandara. Menurut Alhusna & Masruroh, (2021) informasi merupakan data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat

dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang. Menurut International Civil Aviation Organization (ICAO), informasi di bandar udara memiliki peran vital dalam mendukung operasional penerbangan yang efisien, memastikan keselamatan dan keamanan penumpang, serta meningkatkan pengalaman pengguna bandara. ICAO mengatur standar penyampaian informasi bandara agar dapat diakses dengan jelas, mudah dipahami, dan tersedia dalam berbagai format, baik digital maupun konvensional.

Informasi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari jadwal penerbangan, petunjuk arah, prosedur keamanan, layanan fasilitas, hingga regulasi yang berlaku di suatu bandara. Di Indonesia, regulasi mengenai informasi bandar udara diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang di Bandar Udara, yang wajibkan setiap bandara menyediakan informasi yang akurat dan terkini terkait jadwal penerbangan, layanan bandara, serta fasilitas pendukung lainnya.

Kemajuan teknologi telah memungkinkan informasi bandar udara disampaikan dalam berbagai bentuk, seperti aplikasi mobile, website resmi bandara, pengumuman suara, hingga chatbot berbasis *Artificial Intelligence* (AI) yang membantu penumpang mendapatkan informasi dengan cepat dan akurat. Dalam konteks pengembangan bandara modern, digitalisasi informasi menjadi aspek krusial dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi seluruh pengguna bandara.

Dengan adanya sistem informasi yang terstruktur dan mudah diakses, diharapkan pengalaman pengguna di bandara menjadi lebih baik, alur pergerakan penumpang lebih lancar, serta operasional bandara dapat berjalan dengan lebih efisien dan aman. Oleh karena itu, penyediaan dan pengelolaan informasi bandar udara yang baik menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan layanan penerbangan dan kepuasan pengguna.

3.6 Terminal Inspection Service

Unit Terminal Inspection Service (TIS) memiliki peran krusial dalam memastikan bahwa rambu-rambu petunjuk atau signage di terminal bandara berfungsi dengan baik untuk mendukung kelancaran operasional serta meningkatkan kenyamanan dan keselamatan pengguna jasa bandara. Sebagai unit yang bertanggung jawab atas pengawasan dan inspeksi fasilitas terminal, TIS melakukan pemantauan terhadap berbagai aspek signage, termasuk kejelasan informasi, posisi pemasangan, kondisi fisik, serta kesesuaian dengan standar regulasi yang berlaku. Signage yang jelas dan mudah dipahami sangat penting untuk memandu penumpang dan personel bandara dalam bervigasi di dalam terminal, baik menuju area check-in, pemeriksaan keamanan, ruang tunggu, gerbang keberangkatan, area pengambilan bagasi, maupun fasilitas lainnya seperti toilet dan ruang layanan pelanggan.

Dalam praktiknya, TIS secara rutin melakukan inspeksi untuk mengidentifikasi adanya signage yang rusak, tidak terbaca, atau kurang efektif dalam memberikan informasi. Jika ditemukan permasalahan, unit ini akan memberikan rekomendasi perbaikan atau penggantian kepada pihak pengelola bandara agar segera dilakukan tindakan korektif. Selain itu, TIS juga berkoordinasi dengan unit pemeliharaan fasilitas dan manajemen bandara untuk memastikan bahwa pemasangan signage baru sesuai dengan kebutuhan operasional serta memenuhi standar desain yang telah ditetapkan, termasuk dari aspek bahasa, simbol, ukuran huruf, dan pencahayaan. Hal ini bertujuan agar signage dapat diakses dengan mudah oleh seluruh pengguna bandara, termasuk penumpang berkebutuhan khusus seperti lansia dan penyandang disabilitas.

Selain fungsi pengawasan dan evaluasi, TIS juga memiliki peran dalam menyesuaikan signage dengan perkembangan dan perubahan tata letak fasilitas di terminal. Perubahan ini dapat terjadi akibat ekspansi terminal, renovasi, atau penyesuaian rute perjalanan penumpang yang memerlukan pembaruan pada sistem signage. Dalam hal ini, TIS akan memastikan bahwa

setiap perubahan signage dilakukan secara strategis agar tetap selaras dengan standar keselamatan dan kenyamanan yang berlaku di industri penerbangan.

Dengan adanya keterlibatan TIS dalam aspek signage di terminal bandara, efektivitas sistem informasi visual bagi penumpang dapat lebih terjamin, sehingga mengurangi potensi kebingungan atau keterlambatan akibat kurangnya petunjuk arah yang jelas. Keberadaan signage yang optimal juga mendukung efisiensi operasional bandara secara keseluruhan, karena dapat mengurangi ketergantungan penumpang terhadap petugas dalam mencari informasi mengenai lokasi atau layanan tertentu. Oleh karena itu, peran Unit Terminal Inspection Service dalam pengawasan dan peningkatan kualitas signage di terminal bandara merupakan bagian integral dari upaya peningkatan layanan serta pengalaman pengguna dalam mengakses fasilitas bandara dengan lebih mudah, aman, dan nyaman.

3.7 Infrastructure

Unit Infrastruktur memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan signage di terminal bandara, mencakup perencanaan, pengadaan, pemasangan, hingga pemeliharaan agar rambu-rambu petunjuk dapat berfungsi secara optimal dalam mendukung kelancaran operasional serta meningkatkan pengalaman dan keselamatan pengguna jasa bandara. Sebagai unit yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan infrastruktur fisik bandara, Unit Infrastruktur memastikan bahwa setiap signage yang dipasang telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh otoritas penerbangan sipil serta regulasi internasional seperti yang dikeluarkan oleh International Civil Aviation Organization (ICAO). Hal ini mencakup aspek desain, ukuran, warna, pencahayaan, serta penggunaan bahasa dan simbol yang sesuai untuk memudahkan pemahaman bagi seluruh pengguna, termasuk penumpang domestik maupun internasional serta individu berkebutuhan khusus.

Dalam proses perencanaan dan pemasangan signage, Unit Infrastruktur bekerja sama dengan berbagai unit lain, termasuk manajemen bandara dan Terminal Inspection Service (TIS), guna menentukan lokasi strategis yang

dapat memaksimalkan efektivitas informasi yang diberikan kepada penumpang. Signage yang dirancang dengan baik akan membantu mengurangi kebingungan, mengoptimalkan alur pergerakan penumpang, dan meningkatkan efisiensi operasional, terutama di area-area kritis seperti check-in counter, security checkpoint, ruang tunggu, pintu keberangkatan, area pengambilan bagasi, serta fasilitas pendukung lainnya seperti toilet, mushola, ruang ibu dan anak, dan area komersial.

Selain bertanggung jawab terhadap pemasangan, Unit Infrastruktur juga memiliki kewajiban dalam pemeliharaan signage agar tetap dalam kondisi baik dan dapat digunakan secara efektif dalam jangka waktu yang lama. Pemeliharaan ini mencakup pembersihan rutin, pengecekan visibilitas terutama pada signage yang menggunakan teknologi digital atau pencahayaan internal, serta penggantian atau perbaikan apabila ditemukan kerusakan akibat faktor usia, cuaca, atau aktivitas operasional yang padat. Jika terdapat perubahan pada tata letak fasilitas terminal, ekspansi bangunan, atau adanya pembaruan sistem operasional bandara, Unit Infrastruktur juga bertugas untuk melakukan penyesuaian signage agar tetap relevan dan dapat memberikan panduan yang akurat kepada pengguna bandara.

Keberadaan signage yang dikelola dengan baik oleh Unit Infrastruktur tidak hanya berdampak pada kenyamanan dan kemudahan navigasi penumpang, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan aspek keselamatan di lingkungan bandara. Misalnya, signage yang mengarahkan penumpang ke jalur evakuasi, titik kumpul darurat, atau lokasi peralatan keselamatan harus selalu dalam kondisi yang jelas dan mudah diakses untuk memastikan kesiapsiagaan dalam situasi darurat. Dengan demikian, peran Unit Infrastruktur dalam pengelolaan signage di terminal bandara tidak hanya berfokus pada aspek estetika dan informasi, tetapi juga menjadi bagian integral dari sistem keselamatan dan pelayanan yang efisien, memastikan bahwa seluruh pengguna bandara dapat bergerak dengan lebih mudah, aman, dan nyaman.

BAB 4

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) Taruna/i D-III Manajemen Transportasi Udara (MTU) angkatan VIII Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki tempat kerja ruang lingkup di beberapa unit yang telah ditugaskan. Unit tersebut diantaranya meliputi:

1. *Apron Movement Control* (AMC)
2. *Aviation Security* (AVSEC)
3. *Terminal Inspection Services & Informasi* (TIS)
4. *Commercial*
5. *Safety*

4.2 Wilayah Kerja

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) para taruna/i dilaksanakan di Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya yang berlokasi di Jl. Adonis Samad, Panarung, Kota Palangkaraya, Kalimantan Tengah. Bandara ini merupakan lokasi yang strategis oleh pergerakan penumpang yang ingin menggunakan transportasi udara. Pusat penerbangan sektor wilayah Kalimantan Tengah berpusat di bandara ini yang akan menjadi tempat transit menuju bandara perintis lainnya.

4.3 Deskripsi Jurnal Aktivitas *On the Job Training* (OJT)

4.3.1 Aviation Security (AVSEC)

Petugas *Aviation Security* di Bandara Tjilik Riwut memiliki jumlah personel 48 orang dengan 1 personel *Airport Security Departemen Head*, 3 personel *Chief*, 3 *personel*, 3 *Assistant chief*, 4 *Supervisor* dan 37 personel yang bertugas di lapangan. Pembagian tugas pengamanan bandara dilakukan selama 24 jam yang masing-masing dikelompokkan kedalam 4 regu jaga. Terhitung jumlah kerja personel *aviation security* yaitu 2 hari kerja dan 2 hari libur yang dalam pelaksanaan jam dinas terbagi menjadi 2 bagian yaitu pagi dan malam. Pembagian tersebut dilakukan setiap 12 jam sekali, dimana jadwal pembagian tugas sebagai berikut:

1. *Shift* pagi siang /12 jam : 05.00 WIB – 17.00 WIB
2. *Shift* sore malam /12 jam : 17.00 WIB – 05.00 WIB

Dalam pelaksanaan program keamanan bandara, terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya, masih menerapkan dua titik pemeriksaan keamanan (Security Check Point/SCP), yaitu Security Check Point (SCP) 1 yang dikenal sebagai Hold Baggage Security Check Point (HBSCP) dan Security Check Point (SCP) 2 yang disebut Passanger Security Check Point (PSCP). SCP 1 difokuskan kepada barang bawaan penumpang yang dilarang (*prohibited items*) dan disarankan untuk dibagaskan atau ditinggal bila memang tidak memungkinkan. SCP 1 terletak di pintu masuk bandara sebelum area check-in atau pos pengamanan terdepan di bandara, sedangkan SCP 2 berada di pintu masuk menuju ruang tunggu yang berada dilantai 2.

Dalam kegiatan On the Job Training, taruna melakukan praktik kerja lapangan terkait prosedur pemeriksaan keamanan di area Hold Baggage Security Check Point (HBSCP) dan Passanger Security Check Point (PSCP) di terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Selain itu, peserta juga belajar dan mempraktikkan tata cara pemeriksaan keamanan di semua daerah perbatasan antara area umum dan daerah kemaanan terbatas seperti area kargo, area kedatangan, dan pos 1. Pada setiap area tersebut, taruna yang mengikuti On the Job Training bertugas memeriksa barang bawaan penumpang, personel pesawat, serta individu yang memasuki kawasan keamanan terbatas guna memastikan tidak ada barang terlarang (*prohibited items*) yang dapat digunakan untuk tindakan melanggar hukum.

Dalam melaksanakan pembelajaran praktik secara langsung, taruna dipandu oleh beberapa personel avsec dan diawasi oleh komandan regu *aviation security* untuk tata cara pelaksanaan pemeriksaan. Dalam tahap pemeriksaan HBSCP dan PSCP memiliki sedikit perbedaan yang terjadi.

4.3.2 Apron Movement Control (AMC)

Apron Movement Control (AMC) adalah petugas yang bertanggung jawab terhadap pengaturan dan pengawasan pergerakan pesawat udara serta kendaraan pendukung operasional di area apron bandara. Apron merupakan area di sekitar terminal yang digunakan untuk parkir pesawat, proses naik-turun penumpang, pemuatan dan pembongkaran bagasi, pengisian bahan bakar, serta kegiatan pemeliharaan ringan. Karena aktivitas di area tersebut sangat padat dan melibatkan berbagai jenis kendaraan serta personel, pengaturan pergerakan yang efektif menjadi sangat penting untuk menjamin keselamatan, efisiensi operasional, dan kelancaran penerbangan.

Personel petuga AMC terdiri dari 7 yang diantaranya 1 dipimpin oleh *Airport Operation Air Side Departement Head*, dan 6 personel operator. Petugas AMC dalam sistem kerja dibagi menjadi 2 jam dinas serta fungsi dan tujuan AMC diantaranya:

1. Keselamatan dan Keamanan, AMC bertujuan untuk memastikan keselamatan pergerakan pesawat udara dan kendaraan pendukung, seperti ground handling equipment, catering truck, dan kendaraan bahan bakar. Koordinasi yang tepat mencegah terjadinya tabrakan atau insiden di area apron yang padat aktivitas.
2. Efisiensi Operasional, dengan mengatur pergerakan secara efektif, waktu parkir pesawat dapat diminimalkan, sehingga turnaround time (waktu yang dibutuhkan untuk persiapan keberangkatan kembali) menjadi lebih singkat. Hal ini berdampak pada peningkatan efisiensi jadwal penerbangan dan pengurangan potensi keterlambatan.
3. Pengaturan Arus Pergerakan, pengaturan arus pergerakan pesawat udara dan kendaraan pendukung di apron dilakukan agar tidak terjadi kemacetan. Apron Movement Control menetapkan jalur pergerakan (taxi lane), area parkir pesawat (stand), serta area pergerakan kendaraan pendukung lainnya untuk memastikan lalu lintas yang teratur dan aman.

4. Koordinasi dan Komunikasi, AMC bertanggung jawab atas koordinasi dan komunikasi yang efektif dengan berbagai pihak terkait, seperti Air Traffic Control (ATC), ground handling, maskapai, dan petugas keamanan bandara. Komunikasi yang baik membantu dalam menghindari kesalahpahaman dan meminimalkan risiko operasional.

4.3.3 Terminal Inspection Service (TIS)

Unit Terminal Inspection Service (TIS) merupakan salah satu unit yang berperan penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban di terminal bandara. TIS bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan, inspeksi, dan pengendalian terhadap operasional di area terminal guna memastikan kepatuhan terhadap peraturan keselamatan dan keamanan penerbangan yang berlaku. Sesuai (Menteri Perhubungan, 2023) PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, pelayanan merupakan tolak ukur standar kenyamanan para penumpang yang telah dilaksanakan oleh pengelola bandara sebagai fasilitas penunjang. Kepuasan penumpang didapatkan dari pelayanan yang andal dan cekatan.

Sumber daya manusia yang ada di unit TIS Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya adalah 5 orang personel yang diantaranya 1 sebagai *Airport Operation Landside, Terminal and Service Improvement Departemen Head*, dan 4 sebagai staff. Jam kerja yang diberlakukan kepada unit TIS (personel) yaitu *operasional hours* yang terhitung sejak 05.00 WIB hingga 17.00 WIB dan menyesuaikan jika terdapat keterlambatan pesawat datang.

Pengawasan oleh unit TIS dilakukan diseluruh terminal bandara dengan tujuan ketika menemukan sesuatu yang tidak sesuai dengan standar atau temuan kerusakan maka dapat ditangani secara langsung dengan menghubungi ke pihak terkait untuk segera ditangani lebih lanjut. Selain itu, personel TIS perlu melakukan patrol disetiap jam sibuk bandara sebagai pengontrol kenyamanan penumpang. Sesuai (Menteri Perhubungan, 2015a) PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar

Udara dan SOP, TIS melakukan inspeksi dengan memantau kondisi tempat penumpang berkumpul demi pelayanan yang baik.

4.3.4 Komersil dan Safety

Unit Komersial di Bandara Tjilik Riwut bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan kegiatan komersial di area terminal, termasuk penyewaan ruang komersial, fasilitas periklanan, serta penyediaan layanan pendukung kebutuhan aeronautika. Selain itu, unit ini juga bertugas dalam pengelolaan kebutuhan operasional penerbangan aeronautika. Dengan peran strategis ini, Unit Komersial tidak hanya berkontribusi dalam peningkatan pendapatan non-aeronautika, tetapi juga mendukung kelancaran operasional penerbangan di Bandara Tjilik Riwut.

Secara mudah, unit ini difungsikan sebagai pencatatan keuangan yang terjadi dibandara tjilik riwut. Pengeluaran dan pemasukan akan tercatat sesuai data yang masuk dari berbagai unit terkait sesuai dengan periode waktu tertentu untuk diserahkan kepada PT. Angkasa Pura Indonesia sebagai tempat pelaporan keuangan. Sesuai UU Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 232 menyebutkan bahwa kegiatan pengusahaan dibandar udara terdiri dari pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara

Unit komersil yang ada di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya memberikan layanan kebandarudaraan (Aeronautical) yang terkait langsung dengan kegiatan penerbangan. Layanan ini mencakup pelayanan pesawat udara, penumpang, barang, dan pos, yang terdiri dari PJP4U, PJP2U, PJKP2U, PJP, fasilitas elektronika, listrik, air, lahan penyewaan, dan pelayanan garbarata.

Sedangkan pengelolaan pada non-aeronautika memiliki berbagai fasilitas komersil yang disewakan seperti penyewaan ruang dan fasilitas event, layanan perbankan / ATM, fasilitas periklanan dan promosi, fasilitas hiburan (layanan internet, ruang tunggu, tempat bermain anak-anak), dan parkir kendaraan

Pada kesempatan saat berada diunit komersil, taruna diajarkan bagimana cara mengelola pendapatan yang akan bermanfaat untuk kepentingan lainnya. Dimana taruna juga diberi kesempatan untuk melihat secara langsung proses negosiasi penyewaan papan informasi. Selain itu, taruna diajarkan dalam membuat berita acara untuk proses kontrak dengan pihak penyewa.

Selanjutnya taruna mendapatkan kesempatan kerja di unit safety. Unit Safety Bandara merupakan bagian penting dalam operasional bandar udara yang bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan di lingkungan bandara. Unit ini memiliki tugas utama dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan mengendalikan potensi bahaya yang dapat mengancam keselamatan penerbangan, baik di sisi udara (airside) maupun sisi darat (landside). Beberapa tugas utama Unit Safety Bandara meliputi inspeksi rutin terhadap fasilitas dan peralatan, pelaporan serta investigasi insiden keselamatan, penerapan prosedur darurat, serta koordinasi dengan instansi terkait seperti Air Traffic Control (ATC), personel pemadam kebakaran bandara (ARFF), dan otoritas penerbangan lainnya. Selain itu, unit ini juga berperan dalam memberikan edukasi serta pelatihan keselamatan kepada seluruh personel bandara guna memastikan penerapan standar keselamatan yang tinggi sesuai dengan regulasi penerbangan sipil yang berlaku. Dengan adanya Unit Safety Bandara yang berfungsi secara optimal, risiko kecelakaan dan insiden di lingkungan bandara dapat diminimalisir, sehingga menciptakan operasional penerbangan yang aman dan efisien.

4.4 Jadwal

Sesuai dengan perintah *On the Job Training* (OJT) para Taruna/i diberikan kepada tiga unit dibandara udara yang terhitung mulai sejak 06 Januari 2025 hingga waktu yang ditentukan. Pada kesempatan ini, para taruna mendapatkan tambahan pembelajaran yang ditempatkan diunit informasi dan safety. Dengan jumlah taruna/i sebanyak 6 orang yang sedang melaksanakan OJT, maka ketua kelompok sesuai arahan pembimbing membagi kedalam tiga tim yang masing-masing terdapat 1 pasang taruna/i.

Selama pelaksanaan OJT, taruna dan taruni melaksanakan jam kerja sesuai *office hours* bandara tersebut seperti gambar yang terdapat dibawah ini.

No.	Nama	Januari				Februari			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Septian Alvin A.								
2	Anggi Meiristy S.								
3	Ardiansyah Irmansyah Q.								
4	Sonna R. E. Tamba								
5	Gema Wahyu P.								
6	Inseren F. Rumakiek								

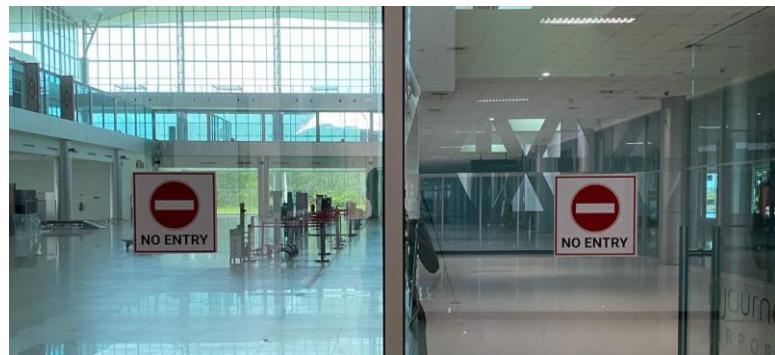
Aviation Security		Jam Masuk
Terminal Inspection Service dan Informasi		Office Hours (OH)
Apron Movement Control		08.00 WIB-17.00 WIB
Komersil		Senin-Jumat
Sidang OJT		

Gambar 4. 1 Jadwal OJT Taruna

4.5 Permasalahan

Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya merupakan salah satu gerbang transportasi udara yang penting di Kalimantan Tengah. Sebagai fasilitas publik, bandara ini memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang. Salah satu elemen penting dalam pelayanan tersebut adalah ketersediaan dan kejelasan *signage* atau rambu-rambu petunjuk arah. Selama pengamatan yang telah dilakukan kepada situasi dan kondisi terminal Bandara Tjilik Riwut telah ditemukan permasalahan yang terjadi terkait *signage* atau rambu rambu petunjuk arah.

Penumpang yang ingin melanjutkan perjalannya sering kali terlihat bingung pada beberapa tempat karena denah dan *signage* yang kurang jelas. Penulis juga menemukan beberapa *signage* yang hanya menggunakan bahasa asing dan tidak terdapat terjemahan bahasa nasional. Hal ini tentunya dapat membuat penumpang menghadapi kesulitan jika tidak semua orang memahami bahasa asing. Penggunaan bahasa asing tentang petunjuk arah terlihat seperti contoh pada gambar dibawah ini.



Gambar 4. 2 Signage No Entry

Peraturan penggunaan tanda petunjuk sudah tertulis dalam (Menteri Perhubungan, 2015) KM 22 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 Mengenai Rambu-Rambu di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib. Peraturan tersebut memiliki dasar acuan normatif dari:

1. ICAO, Annex 14 (*Aerodrome Vol I and Vol II*)
2. ICAO, Airport Planning Manual, Part I and II
3. IATA, Airport Terminal Reference Manual, 7th edition.

Selain itu terdapat juga rambu-rambu yang kurang tepat dan bermakna ambigu dalam menunjukkan arah. Ketidaksesuaian tersebut seharusnya segera ditindak lanjuti dengan memberikan beberapa solusi dan atau alterantif untuk menunjang pelayanan penumpang pesawat udara. Dalam kasus ini menunjukkan bahwa penempatan signage sudah tepat dan informatif, namun petunjuk arah yang dipilih memberikan makna ganda bagi penumpang karena tidak menunjukkan ke tempat yang sesuai dengan informasi papan tersebut. Signage yang dimaksud dalam kalimat diatas yaitu terdapat pada gambar dibawah ini.

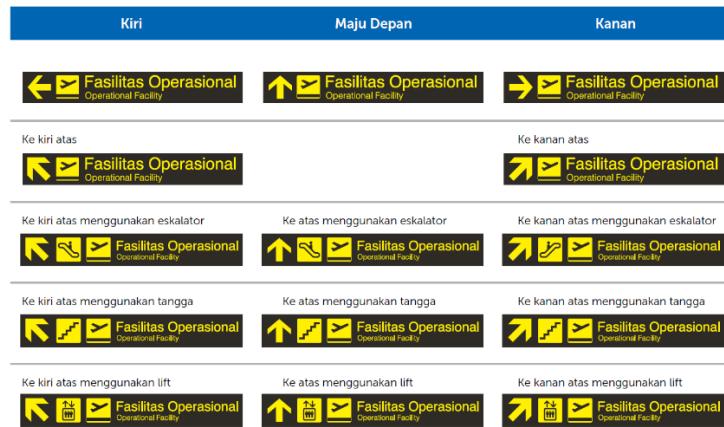


Gambar 4. 3 Signage Petunjuk Arah

Dapat diperhatikan bahwa penempatan *signage* sudah berada pada posisi yang benar dan informatif bagi para penumpang. Namun jika diperhatikan dengan teliti papan tersebut memberikan informasi yang salah. Papan signage tersebut seperti menunjukkan arah ruang tunggu 4,5, dan 6, tetapi petunjuk arah yang digunakan menunjukkan arah menuju ke toilet. Tentunya sebagai penumpang dapat menyadari bahwa petunjuk yang sesuai seharusnya menghadap ke bawah atau menunjukkan ke pintu masuk berikutnya. Petunjuk arah tersebut tidak sepenuhnya memberikan arah yang salah, karena menunjukkan dua gambar yang memiliki arti, tetapi tidak semua orang dapat memahami dari arti gambar tersebut.

Rambu-rambu petunjuk arah dan *signage* tersebut juga diatur oleh guideline PT. Angkasa Pura yang menjadi pengelola Bandara Tjilik Riwut saat ini. Dari berbagai survei melalui wawancara terhadap petugas terminal disebutkan bahwa *signage* yang terletak pada gambar 4.3 tersebut merupakan peninggalan dari *signage* bandara lama yang masih mengadopsi peraturan lama tentang terminal UPBU. Dijelaskan dalam guideline *signage* PT. Angkasa Pura bahwa arah, ukuran, warna, dan gambar yang terpasang di terminal masih terdapat rambu-rambu yang belum sesuai

dengan guideline. Contoh penerapan arah pada *signage* yang benar adalah seperti gambar dibawah ini.



Gambar 4. 4 Petunjuk Arah *Signage*

Sumber: Guideline APII 300317

Sesuai Menteri Perhubungan, (2015) PM 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri pada lampiran tabel I nomor 5 jenis pelayanan signage atau rambu menjelaskan tentang tolak ukur signage sebagai penempatan strategis, mudah terlihat, jelas terbaca, informatif dan minimal dalam 2 bahasa, Indonesia dan Inggris sebagai bahasa universal.

4.6 Penyelesaian Masalah

Sesuai permasalahan yang telah ditemukan oleh penulis dalam melakukan pengawasan kondisi terminal bandara, maka terdapat beberapa mitigasi atau solusi yang dapat ditawarkan. Selain mengandalkan *signage* atau rambu-rambu petunjuk arah di terminal dalam melayani penumpang pesawat udara berjalan dengan lancar, penempatan petugas terminal dibeberapa tempat dapat menjadi solusi untuk memberikan kelancaran arus penumpang. Petugas tersebut tidak hanya sebagai pemberi informasi bagi para penumpang, namun juga dapat memberikan situasi keamanan di bandara seperti pada contoh gambar dibawah ini.



Gambar 4. 5 Petugas Avsec

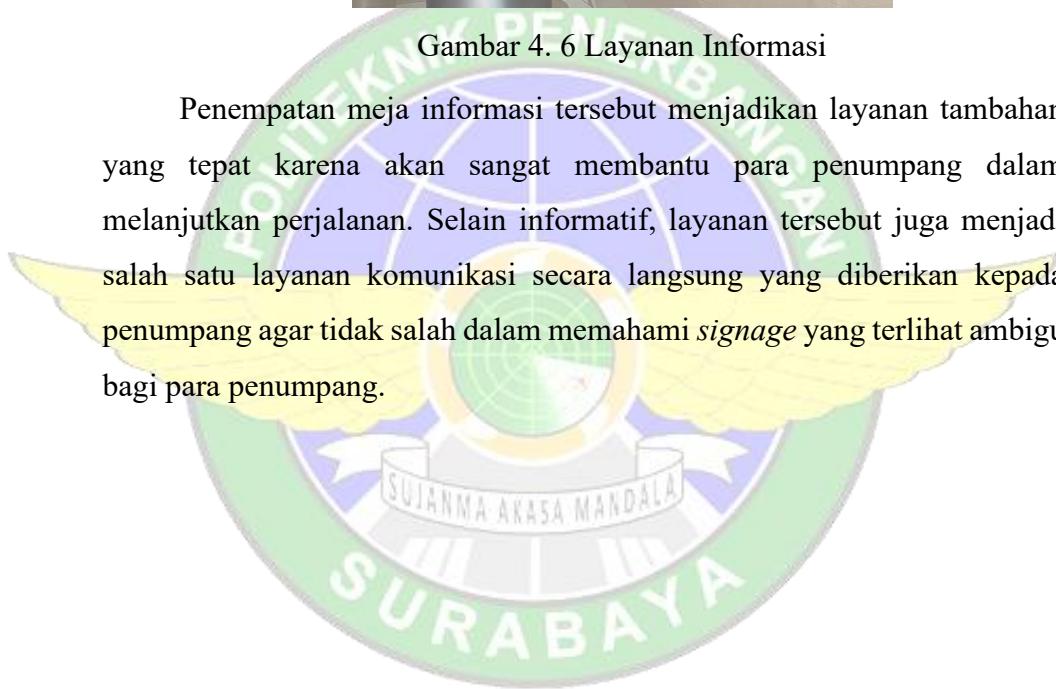
Dengan disediakannya petugas keamanan penerbangan (avsec) didaerah yang sering terjadi kebingungan maka akan jauh lebih efektif dalam memberi informasi daripada harus menambah jumlah *signage*. Selain menambah jumlah anggaran ketika memperbarui bentuk rambu-rambu petunjuk, penggunaan *signage* dinilai kurang efektif dalam memberikan informasi. Penempatan layanan informasi oleh petugas bandara di tempat yang telah ditentukan tidak hanya memberikan layanan informasi dan keamanan, tetapi juga menjadi faktor kenyamanan para penumpang dalam melanjutkan perjalanan karena adanya komunikasi dua arah.

Layanan informasi yang telah dilakukan oleh petugas kemanan bandara dapat dibantu oleh beberapa petugas operasional terminal lainnya dalam menunjang kelancaran arus pergerakan penumpang. Para petugas tersebut bisa seperti staff informasi dan petugas kebersihan. Pemilihan layanan informasi yang ditempatkan ditengah antara *Security Check Point* (SCP) 1 dan *Security Check Point* (SCP) 2 juga memberikan dampak terhadap kepuasan penlanggan. Dalam hal tersebut, sering kali penumpang yang akan berangkat sedikit terhambat menuju ke SCP 2 dan ruang tunggu keberangkatan.



Gambar 4. 6 Layanan Informasi

Penempatan meja informasi tersebut menjadikan layanan tambahan yang tepat karena akan sangat membantu para penumpang dalam melanjutkan perjalanan. Selain informatif, layanan tersebut juga menjadi salah satu layanan komunikasi secara langsung yang diberikan kepada penumpang agar tidak salah dalam memahami *signage* yang terlihat ambigu bagi para penumpang.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penyesuaian tata letak petunjuk arah (*signage*) dan bahasa dalam menunjang pelayanan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya, dapat disimpulkan bahwa keberadaan *signage* yang jelas, informatif, dan mudah dipahami memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi pergerakan penumpang serta kualitas pelayanan di bandara. Dari hasil analisis, ditemukan bahwa beberapa permasalahan utama yang dihadapi di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya meliputi desain *signage* memiliki informasi yang ambigu, ketidaktepatan lokasi pemasangan *signage*, kurangnya konsistensi dalam desain dan penggunaan bahasa.

Secara umum, *signage* yang ditempatkan kurang strategis menyebabkan kebingungan bagi penumpang dalam menemukan fasilitas penting seperti *boarding gate*. Selain itu, penggunaan bahasa yang terbatas, terutama hanya menggunakan bahasa Internasional tanpa penerjemahan ke bahasa Indonesia membuat menyulitkan penumpang pesawat udara dalam memahami informasi yang tersedia. Permasalahan ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan di bandara dan memperlambat alur pergerakan penumpang, terutama bagi mereka yang baru pertama kali menggunakan fasilitas di Bandar Udara Tjilik Riwut.

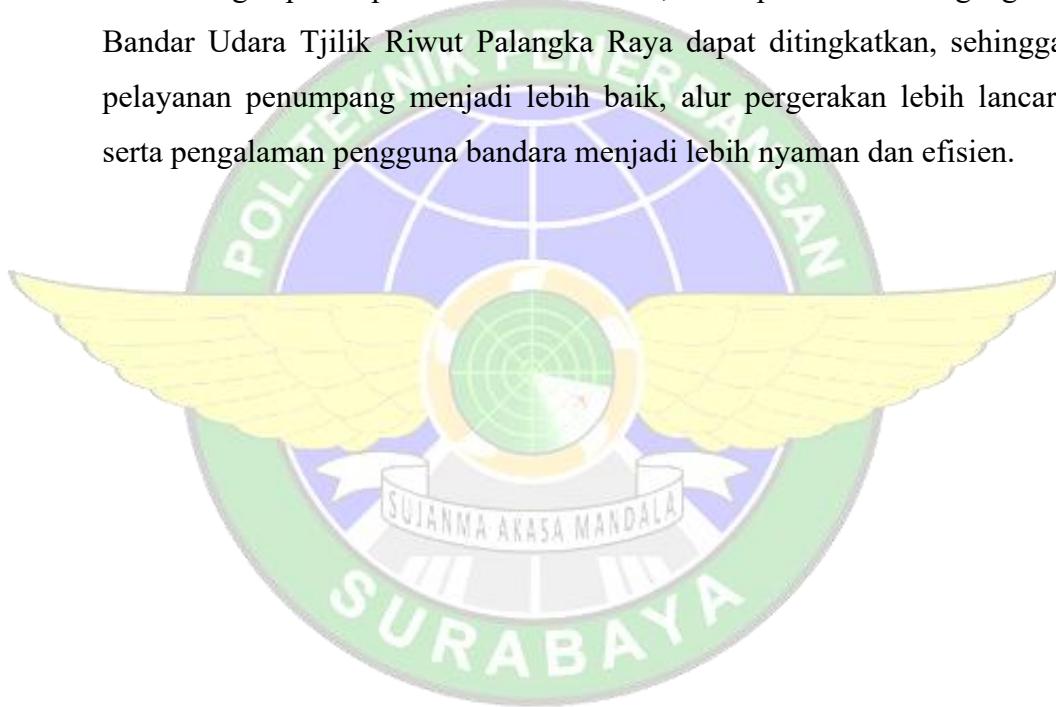
Dalam menangani khasus yang telah terjadi pada uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa Solusi yang diberikan dalam mengatasi *signage* bermakna ambigu dan penempatan yang kurang tepat dengan menggunakan fasilitas informasi seperti gambar 4.4 dan 4.5 diatas. Mitigasi tersebut dilakukan demi kelancaran alur pergerakan penumpang dan dinilai akan memberikan layanan terbaik serta informatif dalam memahami keinginan penumpang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, beberapa saran yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas signage dan pelayanan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya adalah sebagai berikut:

1. Penempatan signage yang lebih strategis
2. Standarisasi desain signage sesuai regulasi
3. Penambahan bahasa pada signage
4. Penerapan teknologi digital untuk informasi bandara

Dengan penerapan saran-saran di atas, diharapkan kualitas signage di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya dapat ditingkatkan, sehingga pelayanan penumpang menjadi lebih baik, alur pergerakan lebih lancar, serta pengalaman pengguna bandara menjadi lebih nyaman dan efisien.



Daftar Pustaka

- Alhusna, F. N., & Masruroh, S. (2021). Model perilaku pencarian informasi dalam memenuhi kebutuhan informasi: Kajian literatur ¹Fahrur Nisak Alhusna, ²Siti Masruroh. *Indonesian Journal of Academic Librarianship*, 5(1), 19–28.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Chairunnisa, R. (2019). Analisis Beban Kerja Mental Di Unit Air Traffic Controller (ATC) Airnav Indonesia Kantor Cabang Palembang. *Universitas Sriwijaya*. http://repository.unsri.ac.id/1528/14/RAMA_13101_10011381520136_0018018007_01_front_ref.pdf
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>
- Menteri Perhubungan. (2015). PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. *PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 178 TAHUN 2015 TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA*, 021, 2018. https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_178_TAHUN_2015.pdf
- Menteri Perhubungan. (2015). PM 38 TAHUN 2015 TENTANG STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DALAM NEGERI, 1–8. <http://hubdat.dephub.go.id/km/tahun-2018/2669-peraturan-menteri-perhubungan-republik-indonesia-nomor-pm-115-tahun-2018-tentang-pengaturan-lalu-lintas-operasional-mobil-barang-selama-masa-angkutan-natal-tahun-2018-dan-tahun-baru-2019/download>
- Menteri Perhubungan. (2021). PM 36 TAHUN 2021 TENTANG STANDARISASI FASILITAS BANDAR UDARA. *PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 36 TAHUN 2021*

- TENTANG STANDARISASI FASILITAS BANDAR UDARA, 583.*
- Menteri Perhubungan. (2023). *PM 41 TAHUN 2023 TENTANG PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN DI BANDAR UDARA*. 1–97.
- Perhubungan Perhubungan. (2021). PM 81 TAHUN 2021 TENTANG KEGIATAN PENGUSAHAAN DI BANDAR UDARA. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2021, 151(2)*, 10–17.
- Rorong, S. G., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–8.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi OJT

Unit AMC



Unit TIS



Unit Avsec



Unit Safety dan Komersil

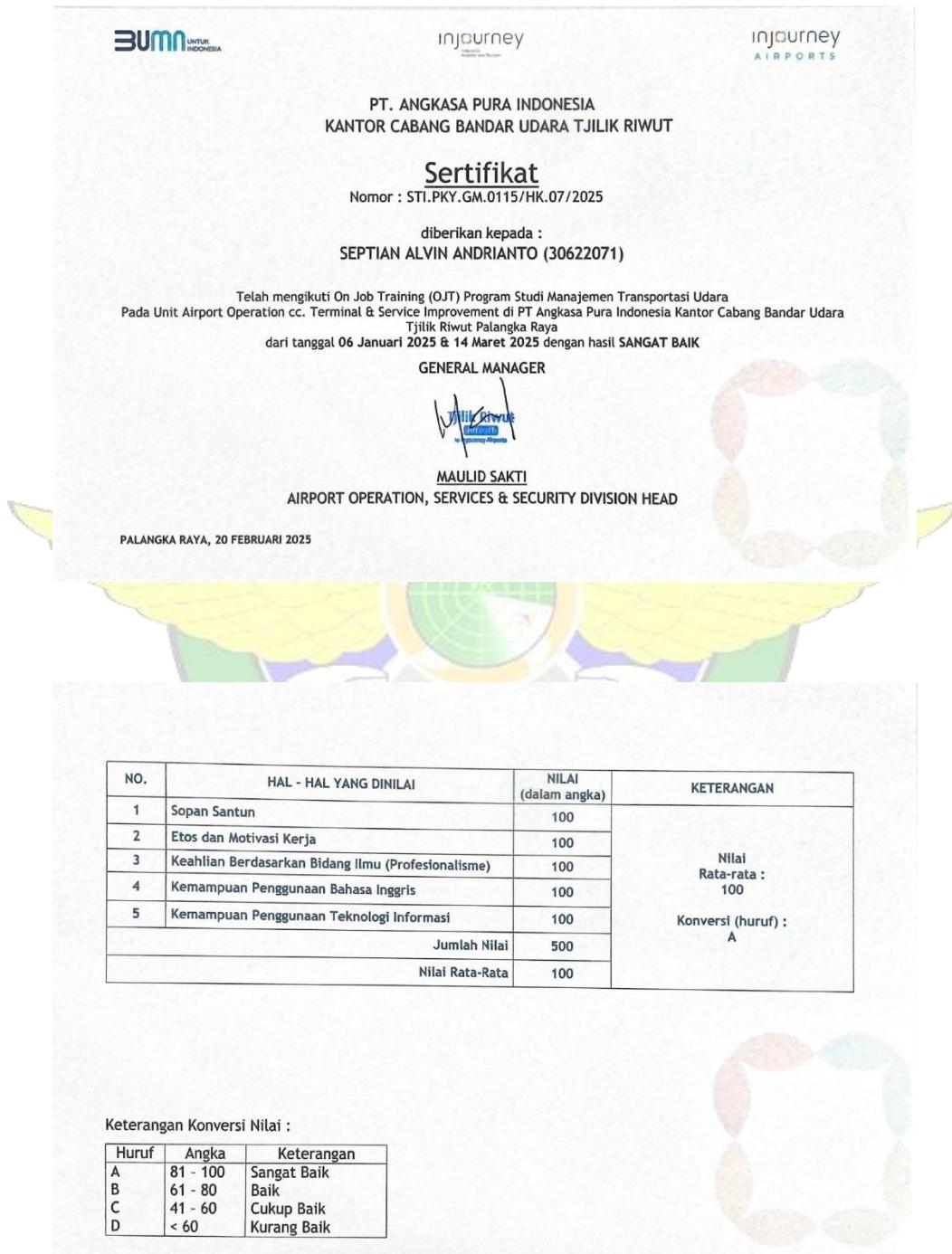


Lampiran 2 Sertifikat Pelaksanaan OJT

Nama : Septian Alvin Andrianto

NIT : 30622071

Lokasi : Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya



Lampiran 3 Standart Operational Procedure

SOP TIS

Customer Service BANDARA TJILIK RIWUT		Standard Operating Procedure PENGATURAN CHECK IN COUNTER DI TERMINAL	
Nomor : 16.01.4.08		Revisi : 01	
Tanggal : April 2023		Halaman : 01 dari 02	

PROSEDUR :

Prosedur pengaturan alokasi *Check-in Counter* di terminal dengan memperhatikan kesesuaian tipe pesawat udara dengan *check-in counter* yang tersedia dan dilakukan dengan cara:

1. Manual
 - 1.1. Penggunaan *check-in counter* sesuai dengan alokasi yang sudah ditentukan
 - 1.2. Mengkoordinasikan kepada pengguna *check-in counter*, 2 jam sebelum *schedule* keberangkatan;
 - 1.3. Jumlah atau banyaknya *check-in counter* sesuai dengan tipe pesawat;
 - 1.4. Mengkoordinasikan kepada unit / instansi terkait apabila ada kerusakan fasilitas *check-in counter*.
2. Sistem
 - 2.1. Input data rencana *check-in counter* seseuai dengan *schedule* dan alokasi yang akan dipergunakan
 - 2.2. Melaksanakan open pada sistem penggunaan *check-in counter* sesuai dengan *schedule* dan tipe pesawat udara
 - 2.3. Melaksanakan open *check-in counter* pada sistem 2 jam sebelum *schedule* keberangkatan;
 - 2.4. Melaksanakan closing pada sistem apabila ada permintaan dari *Ground Handling Agent* / *Airlines* sudah selesai dipergunakan;
 - 2.5. Melaksanakan koordinasi dengan petugas dari unit kerja terkait apabila terdapat gangguan sistem atau fasilitas.